

Asiakaspalautteen hyödyntäminen osana asiakaslähtöistä toimintaa

Integraatiovaliokunta 19.02.2026 § 13
13646/00.01.02.00/2025

Valmistelija	asiakaspalvelun erityisasiantuntija Sanna Mäkynen, puh. 040 662 8941, sanna.makynen(at)omahame.fi, asiakkuusjohtaja Heli Aalto. puh. 050 306 5323, heli.aalto(at)omahame.fi
Selostus	Aluevaltuuston 27.5.2025 (§ 38) päätöksen mukaisesti integraatiovaliokunnan tehtävinä on asukas- ja asiakaspalautteen seuranta sekä palautejärjestelmien ja asukasosallisuuden kehittäminen. Asiakaspalautteen antamiseen on monta eri tapaa. Oma Hämeessä asiakaspalautetta on kertynyt sekä numeraalisena että sanallisena tietona jo runsaasti. Asiakaslähtöiseen toimintaa kuuluu, että palautetietoa hyödynnetään toiminnan kehittämisessä. Tärkeää on, että asiakaspalautetiedon hyödyntämisestä viestitään asiakkaille, jotta palautteen antamisella nähdään olevan merkitystä ja vaikutusta toimintaan. Asiakaspalvelun erityisasiantuntija Sanna Mäkynen ja asiakkuusjohtaja Heli Aalto ovat paikalla kokouksessa esittelemässä palautetiedon hyödyntämistä tukevaa toimintamallia sekä eri lähteistä koottua tilannekuvaa palautetiedon hyödyntämisestä. Lisäksi käydään läpi, miten päättäjät voivat joko ohjata asiakkaita/asukkaita kirjaamaan vapaamuotoisen palautteen tai tarvittaessa voivat kirjata palautteen asiakkaan/asukkaan puolesta.
Toimivallan peruste	Aluevaltuuston päätös 27.5.2025 § 38
Toimialajohtajan päätösesitys	Integraatiovaliokunta merkitsee asian tiedoksi, osana integraatiovaliokunnalle tehtäväksi annettua asukas- ja asiakaspalautteen seurantaa sekä palautejärjestelmien ja asukasosallisuuden kehittämistä. Keskustelun kuluessa esittelijä teki seuraavan muutetun päätösesityksen:
Toimialajohtajan muutettu päätösesitys	Integraatiovaliokunta merkitsee asian tiedoksi, osana integraatiovaliokunnalle tehtäväksi annettua asukas- ja asiakaspalautteen seurantaa sekä palautejärjestelmien ja asukasosallisuuden kehittämistä. Integraatiovaliokunta pitää hyvänä alustavaa esitystä tavoiksi, joilla päättäjät voivat asiakaspalautteen osalta toimia.
Päätös	Integraatiovaliokunta hyväksyi muutetun päätösesityksen.

Asiakkuusjohtaja Heli Aalto ja asiakaspalvelun erityisasiantuntija Sanna Mäkynen poistuivat kokouksesta tämän asian käsittelyn jälkeen.

Täytäntöönpano

-

Muutoksenhaku

Ei muutoksenhakuoikeutta