

TEE VIESTINNÄSTÄ VAHVUUS

Opas taloyhtiön viestinnän kehittämiseksi

Sisällysluettelo

Lukijalle	3
Taloyhtiöiden toimintaympäristö	4
Helpota arkirutiineita – saat aikaa asioiden hoitoon	5
Näin hyödynnät isännöintiliiton viestintäohjeita	6
Mitä hyvällä viestinnällä saavutetaan?	7
Vinkit taloyhtiön viestinnän kehittämiseksi	8
Taloyhtiön maine – miten vahvistat sitä	9
Vahasen vinkit taloyhtiön viestintään	10

Lukijalle

Asuminen ja asunnon omistaminen on meille suomalaisille tärkeää. Jokainen haluaa varmistaa omaa asumisviihtyvyyttään ja parantaa asuntonsa arvoa. Taloyhtiön hoito henkilöityy isännöitsijään, joka huolehtii arkirutiineista ja siten edesauttaa merkittävästi taloyhtiön maineen positiivista kehittymistä.

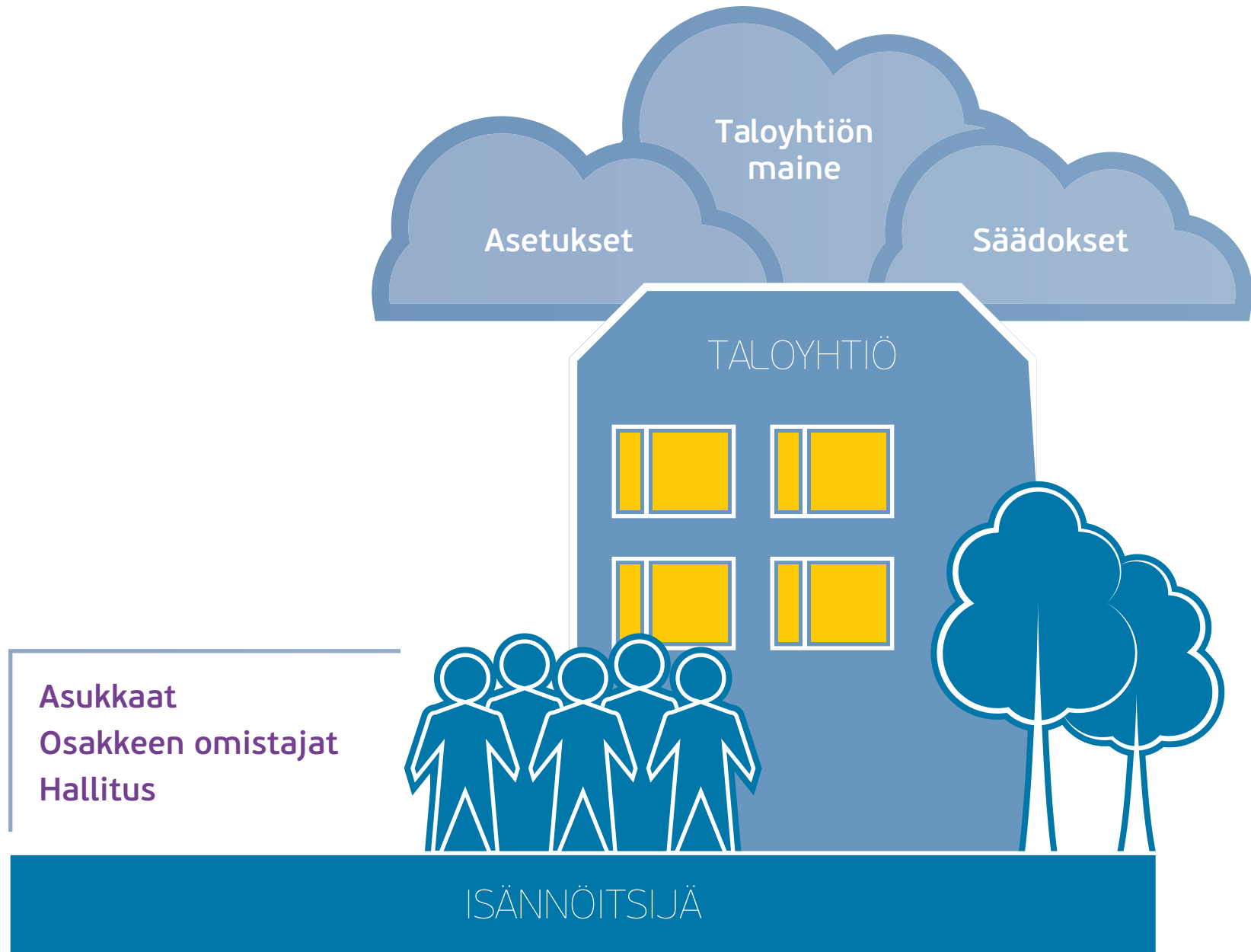
Isännöitsijän lisäksi taloyhtiöissä on useita intressiryhmiä, joilla on erilaisia näkemyksiä taloyhtiön kehittämisestä. Asunnon omistajien, vuokralaisten, isännöitsijän ja taloyhtiön hallituksen pitää parhaan mukaan löytää oikea, yhteinen sävel taloyhtiön toimien hoitamiseen, edistämiseen ja yhteisistä asioista sopimiseen. Yhteinen taloyhtiön strategia, suunta ja sitä tukeva viestintä ovat tässä isossa roolissa.

Tähän oppaaseen olemme koonneet vinkit isännöitsijälle taloyhtiön viestinnän hoitamiseen, kehittämiseen ja tehostamiseen. Oppaassa kuvaamme myös hyvän taloyhtiöviestinnän vaikutuksia taloyhtiön maineeseen, jonka toivomme herättävän ajatuksia taloyhtiöiden hallituksen jäsenissä ja osakkaissa. Toivomme, että oppaan avulla viestintä muuttuu pakkopullasta kilpailuvaltiksi taloyhtiöissä. Opas on tehty yhteistyössä kumppanimme Vahanen Oy:n asiantuntijoiden kanssa.

Antoisia lukuhetkiä toivottaa,
Visma Software Oy



Taloyhtiöiden toimintaympäristö



Helpota arkirutiineita – saat aikaa asioiden hoitoon

Isännöinti toimialana on selkeästi kaksikautinen: keväällä on kiire kun taloyhtiöiden tilinpäätökset valmistuvat ja kokouskiireet painavat päälle. Syksy on hallinnollisten töiden kannalta rauhallisempaa aikaa, jolloin tehdään suunnittelua ja hanketöitä. Isännöitsijän työtä helpottaa kevään ruuhkassa merkittävästi se, että kirjanpito on hoidettu sähköisesti ja tiedot ovat ajan tasalla pitkin vuotta. Parhaimmillaan tilinpäätöstiedot ovat valmiina taloyhtiöissä jo tammikuun aikana. Tämä helpottaa muita kevään kiireitä. Isännöitsijän työajanhallinta eri tehtävien välillä korostuu vuosi vuodelta.

Hankkeet, vikailmoitukset ja viestintä hallitaan parhaiten yhden järjestelmän kautta, johon saadaan nivottua yhteen myös taloyhtiön taloushallinnon eri toiminnot. Nykyajan isännöitsijän pitää hoitaa useita asioita samaan aikaan ja sitä helpottamaan on tarjolla erilaisia automatisointijärjestelmiä muun muassa taloushallintoon sekä yleisesti asioiden hoitoon sekä yhteydenpitoon.



Näin hyödynnät isännöintiliiton viestintäohjeita

Isännöitsijät ovat avainasemassa taloyhtiöissä siinä, että yhteiset asiat sujuvat ja tieto taloyhtiön asioista kulkee aukottomasti. Isännöitsijän kiirekaudet, useat taloyhtiöt ja yhä moninaisemmat tehtävät luovat painetta isännöitsijän työtehtäviin. Yhä enemmän isännöitsijän aikaa pitäisi samalla suunnata taloyhtiön viestinnän hoitamiseen, jotta tarvittava tieto tavoittaa tehokkaasti kaikki taloyhtiön asukkaat sekä kumppanitoimijat.

Isännöintiliitto julkaisi vuoden 2015 aikana viestinnän suosituksen taloyhtiöille, joissa korostuu proaktiivisuus: viestintä taloyhtiön asioista ei ole pelkästään kokousviestintää tai juridiikkaa.

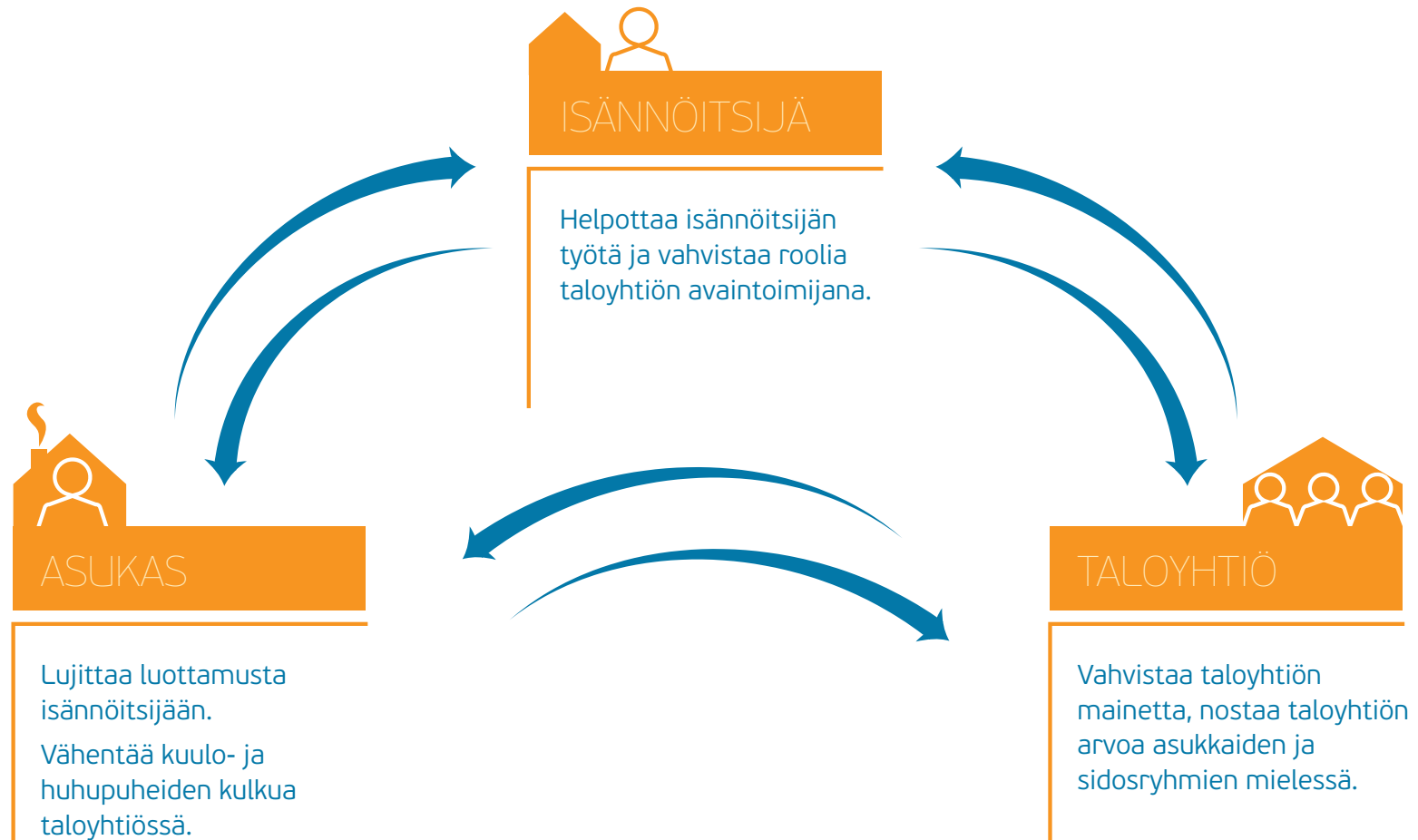
Koko tilikauden aikainen viestintä ja yhteydenpito helpottaa isännöitsijän omaa työtä ja muodostaa tiiviin luottamussuhteen taloyhtiön asukkaiden, osakkeen omistajien ja isännöitsijän välille.

Isännöintiliitto myös tukee jäsenyritystensä sisältöjen tuottamista Asukasviestintäpaketilla. Viestinnän tehostamiseksi suunniteltu lisäpalvelu sisältää aineistopankin ja 6 erilaista digiopasta. Aineistopankista isännöitsijät saavat käyttöönsä tiedotemalleja, artikkeleita, graafeja ja kuvia käytettäväksi omassa asukasviestinnässään.

Riittävän aikainen ja riittävän määräinen viestintähelpottaa isännöitsijän työtä ja estää kuulo- ja huhupuheiden leviämisen.

Hyvä viestintä taloyhtiössä ja tiedon kulku on arjen tekemistä. Poikkeustilanteissa kanavien ja tavoittamisen keinojen pitää olla heti käytössä. Asukkaat ja osakkaat pitää voida tavoittaa pikaisestikin

Mitä hyvällä viestinnällä saavutetaan?



Hyvä viestintä taloyhtiössä vaatii, että tieto osapuolien välillä kulkee ajantasaisesti ja luotettavasti.
Hyvästä viestinnästä seuraa monia positiivisia vaikutuksia kaikille osapuolille.

Vinkit taloyhtiön viestinnän kehittämiseksi

1. Kerää asukkaiden sähköpostit ja puhelinnumerot muistiin käytössäsi oleviin järjestelmiin.
2. Tutki ja vertaa erilaisia isännöitsijän käyttöön soveltuvia tiedonhallinta- ja viestintäjärjestelmiä. Parhaimmillaan voit yhdellä viestillä tavoittaa koko taloyhtiön asukaskunnan tekstiviestillä silloin kun on tarve tai jopa yhdellä viestillä kaikkien taloyhtiöiden asukkaat kerralla.
3. Ota huomioon erilaiset asukkaat ja taloyhtiön ikärakenne – saatat tarvita useita eri viestintämuotoja. Sähköiset kanavat helpottavat työtäsi ja ne tavoittavat tehokkaasti nuoremman ikäpolven, vanhemmat saatat saada kiinni edelleen parhaiten ilmoitustaulu- tai postiluukkuviestinnällä.
4. Hyvä, tehokas viestintä on sitä, että vastaanottajalle tulee tunne, että hän on mukana informaatioketjussa riittävän aikaisin, mikä vahvistaa turvallisuuden ja luottamuksen tunnetta taloyhtiön toimijoihin.
5. Hyvä viestintä toteuttaa taloyhtiön strategiaa: Viestinnän järjestäminen, mahdollistaminen ja toimintatavat tulee sopia taloyhtiön hallituksen kanssa.

Isännöitsijän kannattaa olla viestinnän kehittämisessä oma-aloitteinen sillä eniten se helpottaa isännöitsijän työtä, turvaa selustaa ja antaa keinot hoitaa työtään tuloksellisesti.

Isännöitsijänä voit vaikuttaa viestinnän työkaluihin ja tapoihin taloyhtiössäsi. Kun työkalut ja toimintamenetelmät ovat selkeitä ja viestintä mahdollistettu, oma työsi helpottuu huomattavasti.

Hyvä viestintä ja viestinnän työkalut mahdollistavat myös taloyhtiön toiminnan avoimuuden. Useissa taloyhtiöissä taloyhtiön hallituksen nimeämällä edustajalla voi olla tunnukset sähköisiin järjestelmiin, joissa taloyhtiön kirjanpito on näkyvillä. Tämä lisää avoimuutta isännöitsijän ja taloyhtiön välillä.

Hyvä tiedonkulku on avoimuutta. Avoimuus on luottamusta taloyhtiön, isännöitsijän ja sitä kautta kaikkien talon asukkaiden välillä.

Taloyhtiön maine – miten vahvistat sitä

Taloyhtiön maine määräytyy taloyhtiön strategian mukaan: Onko taloyhtiö tehnyt päätöksen, millainen taloyhtiö on. Edistetäänkö ja kehitetäänkö mainetta aktiivisesti tai tavoitteellisesti? Hyvä maine on rakentamisen arvoinen, sillä se lisää asumisviihtyvyyttä, tekee taloyhtiöstä entistä haluttavamman asumis- ja sijoituskohteen ja asunonäytöissä riittää kävijöitä.

Maineeseen vaikuttavat niin ulkonäölliset kuin abstraktit, toiminnalliset asiat. Viereisessä kuvassa on koottuna tekijöitä, joita on tunnistettu liittyvän hyvämaineisiin taloyhtiöön.

Isännöitsijä ei voi vaikuttaa kaikkiin näistä tekijöistä, mutta isännöitsijän otteella ja asenteella on keskeinen merkitys siinä, miten arki rullaa taloyhtiön yhteisten asioiden hoitamisessa ja millainen henki taloyhtiön yhteisasioiden sopimiseen ja yhteistyöhön saadaan luotua. Taloyhtiön hallitus, osakkaat ja asukkaat osaavat myös nykypäivänä odottaa isännöitsijältä aktiivista otetta sekä asiantuntemusta muun muassa taloyhtiön arvonnousuun liittyvissä asioissa.

Helpota omaa työtäsi avaamalla taloyhtiön toimintaa ja varmistamalla riittävät työkalut ja toimintatavat työsi tekemiseksi.

TALOYHTIÖN ULKONÄKÖ,
KORJAUSHANKKEET, **Taloyhtiön strategia**, SIJAINTI, JULKISIVUN
KUNTO, YLEINEN SIISTEYS, **Taloyhtiössä käytössä olevat järjestelmät**,
ASUNTOJEN ÄLYKKYYS, ASUKKAIDEN
VAIHTUVUUS, **Taloyhtiön profilointi strategiassa**, EKOLOGISUUS,
TALKOOHENKI, **Piha-alueen käytettävyys**,
PIHA-ALUEIDEN HOITO, **Taloyhtiön omat viestintäkanavat**, TALOYHTIÖN OMAT
VERKKOSIVUT, ASUKASPORTAALI



Vahasen vinkit taloyhtiön viestintään

Teillä on käytössä taloyhtiön ABC. Mitä se tarkoittaa, millainen se on ja mitä varten?

– Taloyhtiön ABC on Vahasen uusi asunto-osakeyhtiöille suunnattu kokonaispalvelu taloyhtiöstrategian laatimiseen. ABC kokoaa taloyhtiön peruspalikat eli asukkaiden näkemykset, tekniset tarkastelut ja taloudelliset kysymykset sekä taloyhtiön historian, nykytilan ja tulevaisuuden tavoitteet yhdeksi kokonaisuudeksi. ABC antaa välineet suunnitelmalliseen kiinteistöpitoon. Se tehdään aina tiiviissä yhteistyössä asukkaiden, hallituksen, isännöitsijän ja kiinteistö- ja rakennusalan monialaisten ammattilaisten kanssa.

Miten taloyhtiössä laaditaan hyvä taloyhtiön strategia?

– Ammattitaitoisesti tehty strategia ottaa oppia menneestä ja antaa monipuolisen, mutta selkeän lähtökohdan johdonmukaiseen taloyhtiön kehittämiseen. Asukkaat otetaan heti alusta lähtien huomioon selkeällä ja ajantasaisella tiedottamisella. Lisäksi asukkaiden mielipiteitä kuunnellaan heille järjestettävien asukaspajojen ja kyselyiden muodossa.

Entä miten näkisitte, että mikä hyöty hyvästä viestinnästä on eri toimijoille taloyhtiössä?

– Hyvästä viestinnästä on taloyhtiölle moninaisia hyötyjä. Kun tiedotus on am-

mattimaista ja ajankohtaista, osakkaat ja asukkaat tietävät, miten taloyhtiön strategian laadinta tai esimerkiksi peruskorjaushanke etenee. Lisäksi osakkeille annetaan viestinnän avulla riittävästi tietoa erilaisten päätösten tueksi. Laadukas viestintä lisää tyytyväisyyttä taloyhtiön toimintaan. Kun viestintä hoidetaan oikeiden työkalujen avulla, isännöitsijöiden työmäärä vähenee. Isännöitsijän aika ei tänä päivänä välttämättä riitä jokaisen hallinnoimansa taloyhtiön ajanmukaiseen tiedottamiseen. Sama koskee myös taloyhtiön hallitusta, jonka aika ei aina riitä tarvittavan tiedon kokoamiseen niin, että osakkaat ja asukkaat ymmärtävät ja pysyvät mukana taloyhtiön toiminnassa.

Miten näette että isännöitsijän rooli / työtehtävät ovat muuttuneet ja muuttumassa? Miten siihen on hyvä varautua?

– Isännöinnin työtehtävät ovat lisääntyneet ja erityisesti viestinnän vaatimustaso on noussut. Työtehtävät ovat muuttuneet vaativammiksi. Työtehtävien hoitoon vaaditaan runsaasti erityisalueiden osaamista ja työajanhallintaa, organisointi ja priorisointia. Esimerkiksi kevään tilinpäätösruuhkaan kannattaa varautua jo aikaisessa vaiheessa. Tähän on markkinoilla tarjolla useita sähköisiä työkaluja, joita kannattaa hyödyntää.

Pysy ajan tasalla – Tilaa uutiskirjeemme!

Tilaamalla uutiskirjeemme, saat sähköpostiisi tietoa kiinnostavista artikkeleista, blogikirjoituksista ja oppaista.

Tilaa uutiskirje

Löysitkö tarvittavan tiedon oppaasta?

Jäikö jokin aihe mietityttämään? Visma Suunnasta löydät sinulle suunnattua ajantasaista tietoa; artikkeleita, blogikirjoituksia ja oppaita. Löydät sieltä ideoita liiketoiminnan ja oman työn kehittämiseen sekä työkaluja päivittäisen työn tehostamiseen.

Lue lisää

Kiinnostuitko?

Vastaamme mielellämme yrityksesi ohjelmistotarpeisiin liittyviin kysymyksiin.

Ota yhteyttä

Visma Software Oy

Olemme osa Pohjoismaiden johtavaa yritysohjelmistojen ja -palvelujen tarjoajaa. Tarjoamme toiminnanohjauksen (ERP) ja taloushallinnon ohjelmistoratkaisuja modernina pilvipalveluna (SaaS), on-premises-ratkaisuna sekä sovel-luspalveluna tilitoimistoille, isännöintiyrityksille ja pk-yrityksille.

Palvelemme suomalaisia yrityksiä kansainvälisellä am-mattitaidolla huomioiden kuitenkin aina suomalaisten yritysten ja toimialojen erityispiirteet.

Meidän tehtävämme on varmistaa asiakasyritystemme menestys. Teemme sen toteuttamalla heille ohjelmisto-ratkaisuja, jotka mahdollistavat yrityksen eri toimintojen automatisoinnin ja integroinnin. Tiedämme, että hyvä suunnitelma ja projektiin sitoutuminen ovat avainasioita onnistuneessa ohjelmistoprojektissa.

Visma Software Oy
visma.fi

