

Heka-yte 02 /2024 - Muistio

Aika Tiistai 20.02.2024, klo 16.00 – 18.00

Paikka Teams- kokous tai
Nh Talli, Viipurinkatu 2, 3.kerros

Läsnä Jaana Närö (pj)
Pekka Aalto
Raija Anjala
Tuomas Anttila
Tiina Backström
Leena Holmstedt
Vesa Jurmu
Ari Luukinen
Vesa Nevala
Pekka Pirinen
~~Riitta Pulkka~~ estynyt
Peter Tammenheimo
Anne Vuori

- Kokouksen avaus
 - Puheenjohtaja avasi kokouksen ja toivotti osallistujat tervetulleiksi
- Sihteerin valinta
 - Sihteeriksi valittiin Raija Anjala
- Ajankohtaista
 - Suomen hallitus on päättänyt lisätä korkotukilainavaltuuksia vuosille 2024 ja 2025. Asumisoikeusasuntojen lainoitusta jatketaan myös vuonna 2025
 - Hekassa muutosneuvottelut meneillään, todennäköisesti päättyvät maaliskuun puolessa välissä
 - Asukasneuvottelukunnan järjestämät koulutuswebinaarit käynnistyvät lähiaikoina, yhteensä kolme koulutusta keväällä, lisäksi Hekalaiset-sivuston ylläpitokoulutusta
 - Valvojien ohjeen päivitys on valmisteilla, aluevalvojien raportit tulevat jatkossa Heka-ytelle
- Asukastyytyväisyystutkimus 2023
 - toteutettiin lokakuussa uuden yhteistyökumppanin kanssa
 - satunnaisotannalla lähetettiin 7000 huoneistoon kirjeitse ja 7000 huoneistoon web-kyselyllä. Suurin osa vastauksista saatiin web-lomakkeisiin. Vastausprosentti 25 % (saman verran kuin edellisellä vuonna)
 - asukastyytyväisyys laski aikaisemmasta, suurimpana syynä heikommaksi koettu asiointikokemus sekä asunnon vuokraan liittyvä kasvanut tyytymättömyys
 - siivouksessa ja huollossa sekä korjauksessa oli vain lievää laskua ja niiden arvioitiin olevan edelleen erittäin hyvällä tasolla

- kokonaistyytyväisyys laski ja oli 3,43 (edellisenä vuonna 3,52)
 - NPS (nettosuositteluindeksi) laski ja oli -1 (edellisenä vuonna +48)
5. Kaukolämmön ja sähkön kulutustiedot hekaoy.fi -verkkosivujen kohdetiedoissa
- Kaukolämmön ja sähkön kulutustiedot ovat olleet 15.2. lähtien hekaoy.fi -verkkosivujen kohdetiedoissa (jo lähes kaikki kohteet)
 - myös vedenkulutustiedot ovat myöhemmin tulossa kohdesivuille
 - Tampuurin asukassivuilta on linkki kaukolämmön ja sähkön kulutuskuvaajiin kohdetiedoissa
 - linkki jätekulutukseen ei tällä hetkellä toimi (*johtuu HSYn tekemistä muutoksista, asia on menossa korjaukseen. Sihteerin huom.*)
 - ehdotus: voisiko niissä kohteissa, joiden jätekulutus on merkittävän suuri, lähettää tekstiviestin tai vastaavan viestin kaikille asukkaille??
 - sähköisten asiointikanavien kehittäminen tavoitteena Hekalla
 - jättekustannusten pienentäminen: muistutusviestintää esim. joulun aikaan (esim. hintatietoa jäteastioiden ulkopuolelle jätetyistä roskista)
 - energiatodistuksia kannattaa hyödyntää PTS:n suunnittelussa
6. Taloturvallisuusasiat Hekassa
- nykyisin Hekalla isännöintiosasto vastaa taloturvallisuusasioista
 - tarkoitus saada taloturvallisuustiimit kaikille 21 alueelle
 - taloturvallisuuskoordinaattorina toimii Tenho Kellokangas
 - jokaiselle Hekan neljälle huoltoalueelle on nimetty isännöitsijä vastuuhenkilöksi
 - taloturvallisuustiimien järjestäytymisillat
 - 28.2. Itä, vastuuisännöitsijä Marjo Hautamäki
 - 29.2. Länsi, vastuuisännöitsijä Mikko Saarinen
 - 6.3. Etelä, vastuuisännöitsijä Riitta Tiainen
 - 7.3. Pohjoinen, vastuuisännöitsijä Veera Brändholm
 - 9.4. Hekan taloturvallisuusilta, myös Helpe mukana
 - VSS-tilojen tarkastukset tehdään suunnitelmien mukaan
7. Ajankohtaista kilpailutuskalenterista
- Ne kilpailutukset, jotka lähtevät Heka-ytelle kommentoitaviksi, käytiin läpi viime palaverissa. Toistaiseksi ei löydetty muita kilpailutuksia, jotka lähetettäisiin Heka-yten jäsenille kommentoitavaksi. Palataan kuitenkin tarvittaessa seuraavassa kokouksessa asiaan.
8. Asumisen turvallisuus – varkaudet/murrot ja niiden hoito
- käytiin läpi, miten henkilökunta toimii, jos Hekan tiloissa tapahtuu varkauksia/murtoja
 - mietittiin keinoja, miten voitaisiin ehkäistä ilkeävaltaa? Ehdotus: ilkeävaltan ehkäisy-suunnitelma. Mietitään toteuttamisen muotoja.
 - todettiin, että tiedon vaihto asukastoimikuntien ja isännöitsijöiden välillä esim. alueilla olevista häiriöistä on tärkeää

9. Ludeohjeistus
 - Pekka P kävi läpi Hekan ohjeistuksen, miten toimitaan, jos asukas ilmoittaa luteista
 - on tärkeää, että asukkaat toimivat Hekan tuholaistorjuntakumppanin antamien ohjeiden mukaan
 - Hekalla n 250 tuholaistorjuntatapausta (tai niiden seurantakäyntejä) vuodessa, kustannukset vuositasolla n. 1 mil. €
 - mikäli luteita havaitsee, tulee heti ilmoittaa Hekalle
 - Heka kehittää edelleen luteisiin liittyvää ohjeistusta ja sen viestintää
10. Avainkäytännöt asukastoimikunnissa
 - keskusteltiin avainkäytännöistä kerhohuoneiden ja vastaavien tilojen kohdalla
11. Asiakaspalvelun tilanne
 - asiakaspalveluun on suunniteltu rekrytoitavan lisää henkilökuntaa, mutta muutosneuvotteluiden vuoksi rekrytointi on toistaiseksi jäissä
 - vastausajat puheluihin ja viesteihin ovat jo jonkin verran lyhentyneet, mutta eivät vielä tavoitellulla tasolla
 - sovittiin, että seurataan asiakaspalvelun tilannetta myös tulevilla kokouksilla
12. Päivystysnumeron jonotusaika / kiinteistöhoitajan kiinni saaminen virka-aikana
 - asiakaspalvelusta ohjataan huollon päivystysnumeroon tulevat puhelut työjohtajille. Jonotusajat ovat tällä hetkellä keskimäärin 5 minuuttia
 - Palmian hoitaman virka-ajan ulkopuolella olevan päivystyspuhelinpalvelun odotusajan keskiarvo on 3,26 minuuttia, kuitenkin odotusaika enimmillään yli puoli tuntia. Heka on reklamoinut Palmian vastausajasta, sillä se ei ole sopimuksen mukainen.
13. Kiinteistöhoitajien osto-oikeudet
 - Työnjohtajat hankkivat kiinteistöhuollon tarvikkeet
 - tavarat toimitetaan Hekalle tilauksesta vuorokauden sisällä
 - varastointia ei ole Hekalla, huoltotuvilla on pieniä määriä eniten kuluvia tarvikkeita
14. Saunojen sähkölukitus
 - siirrettiin seuraavaan kokoukseen
15. Tampuurissa näkyvien vapaiden saunavuorojen ja parkkipaikkojen väärinkäyttö
 - siirrettiin seuraavaan kokoukseen
16. Hissien takuuajana syntynyt korjausvelka
 - siirrettiin seuraavaan kokoukseen
17. Remonteista ilmoittaminen asukkaille
 - siirrettiin seuraavaan kokoukseen
18. Vuokrahvitykset
 - siirrettiin seuraavaan kokoukseen

19. Vikailmoitukset

- siirrettiin seuraavaan kokoukseen

20. Veden laskutuksesta

- siirrettiin seuraavaan kokoukseen

21. Muut asiat

- ei muita asioita

22. Seuraavat kokoukset

- seuraava kokous tiistaina 19.3. klo 16-18. Asialistalle toivotut aiheet mielellään viimeistään torstaina 14.3.
- torstaina 25.4. klo 15-17
- siirrettiin toukokuulle sovittua kokousta. Uusi aika maanantaina 20.5. klo 16-18

23. Kokouksen päättäminen

- puheenjohtaja päätti kokouksen klo 18.00