

Isännöinti

Ilta Hekan kanssa
21.11.2023
Pekka Pirinen



Helsinki

Heka

Isännöinti Hekalla

- Hekan organisaatiomuutoksen myötä isännöinti on aloittanut uutena osastona 1.9.2023
 - Isännöinnin osastolla on yhteensä 24 isännöitsijää ja 4 kiinteistösihteeriä sekä kaksi isännöintipäällikköä, Helena Raitio ja Janne Nyman sekä asukastoiminnan päällikkö Kirsi Ikonen, jonka vastuulla ovat AD-toimintaan liittyvät asiat
 - Isännöinti tekee lisäksi vahvaa yhteistyötä asumisneuvonnan kanssa
 - Taloturvallisuustoiminta kuuluu isännöintiosastolle



Vaikka organisaatio on muuttunut, tekeminen ja työt eivät ole muuttuneet

- Isännöitsijä on edelleen tärkeä linkki Hekan ja asukkaidemme välillä. Siksi jokaiselle kohteellemme on nimetty oma isännöitsijä.
- Toimintamme on jaettu neljään maantieteelliseen alueeseen itä, pohjoinen, etelä, länsi (ei kuitenkaan muutoksia asukasdemokratian 21 alueeseen)
 - Kaksi isännöinnin tiimiä länsi-etelä ja itä-pohjoinen
 - Toimintaamme tukevat Kiinteistösihteerit. He vastaavat esimerkiksi palkkioiden käsittelystä.



Isännöinti nyt ja jatkossa



- Heka panostaa isännöintiin jatkossakin
 - Isännöitsijä on lähellä asukasta
 - Isännöitsijä tuntee omat kohteensa, on tiiviissä yhteistyössä omien kohteidensa asukastoimijoihin, toimii viestin välittäjinä asukkaille ja vastaa sujuvan arjen toteutumisesta kohteissa
 - Isännöitsijä on muutenkin vahvasti mukana asukastoiminnassa - yhteistyöryhmät
 - Isännöitsijä huolehtii, että asuminen Hekalla on mutkatonta ja turvallista.
 - Isännöitsijä tiedottaa hoitamansa asuinkohteen ajankohtaisista asioista asukkaille ja on läsnä monissa asumisenaikaisissa tilanteissa. Lisäksi isännöitsijä käsittelee asumishäiriöihin sekä muihin asumisen ongelmiin liittyviä asioita
 - Isännöinnissä yhdistyvät monet Hekan sisäiset toiminnot. Isännöitsijän tulee olla tietoinen esimerkiksi omien kohteidensa taloudenpidosta, korjaushankkeista sekä asukasdemokratiasta.
 - Isännöitsijä toimii linkkinä Hekan sisäisen ja ulkoisen toiminnan välillä ja tiedottaa oikeita tahoja oikea-aikaisesti

Isännöinti ja yhtenäinen Heka

- Nyt on hyvä hetki unohtaa aluetoimistojen erot ja jatkamme yhtenäisellä toimintamallilla
- Haluamme palvella kaikkia asukkaitamme yhdenvertaisesti ja kohtuujassa
- Haluamme tarjota parasta asumisen palvelua yhteistyössä asiakaspalvelun, rakennuttamisen, huollon ja siivouksen kanssa, eli yhtenäisen Hekan kautta



Isännöinnin velvoitteet

- Olemme miettineet toimintaamme uuden yhteishallintolain myötä
 - Paljon ei muutu, mutta yhteistyö asukkaisiin päin lisääntyy
 - Painotamme enemmän kontaktointia asukastoimikuntiin
- Olemme päivittäneet asukasdemokratiasäännön vastaamaan uutta lakia
 - Lakimuutoksen tavoite hallitusohjelman mukaan oli päivittää ja lisätä asukkaiden vaikutusmahdollisuuksia
 - Haluamme varmistaa, että tämä tavoite täyttyy jatkossakin Hekalla
 - Esimerkiksi asukaskokousten asukasvalinnat eri toimiin on pyritty tekemään uuden säännön mukaan jo tänä vuonna



Yhteishallintolaki muuttuu 1.1.2024



- Mitä uusi laki tuo mukanaan tai mitä se tarkoittaa?
 - Kommunikoinnin tulee olla vastavuoroista ja oikea-aikaista
 - Hekan tulee toimia aktiivisesti yhteisen näkemyksen löytämiseksi
 - Hekan tulee kuulla asukkaiden mielipiteitä ja eriteltävä, miten asukkaiden näkemys on otettu huomioon päätöksenteossa
 - Hekan tulee vastata asukkaiden yhteydenottoihin kohtuullisessa ajassa ja ilmoitettava asioiden edistymisestä
 - Asukkaille on tiedotettava palautteen käsittelystä ja vaikutuksista
 - Hekan on nimettävä henkilö, joka toimii asukkaiden yhteyshenkilönä yhteishallintoon liittyvissä asioissa

Mitkä asiat eivät näy aina asukkaalle

- Isännöitsijä hoitaa asumisen häiriöihin liittyviä asioita viipymättä tiedon saatuaan
 - Asia on todennäköisesti hoidossa vaikka emme voikaan edistymisestä tietosuojaan vuoksi kertoa
- Isännöitsijä vastaa viranomaisyhteistyöstä
 - Isännöitsijä on usein yhteyshenkilönä viranomaisten suuntaan esimerkiksi tulipalovahingoissa (poliisi, paloviranomainen), vahingonteoissa ja rikosasioissa (poliisi, haastemies) sekä häätötoimissa (haastemies, ulosotto)
- Isännöitsijä toimii tarvittaessa mukana kuolinpesäselvityksessä
- Isännöitsijä tekee tiivistä yhteistyötä asumisneuvojan kanssa
 - Huoli asukkaan tilanteesta voi tulla ensin tietoon isännöitsijälle ja silloin on ensiarvoisen tärkeää puuttua tilanteeseen jo ennalta
- Isännöitsijä vastaa tuholaiistorjunnan toteutumisesta kohteella



Helsinki

Heka

Turvallisuusasiat

- Haluamme turvata asumisen taloturvallisuustoiminnan myötä
 - Hekan taloturvallisuustoiminta on osana lakisääteistä toimintaa
 - Tavoitteena on, että jokaiseen vuokranmääritysyksikköön (kohteeseen) nimetään valitaan vähintään yksi taloturvallisuushenkilö asukkaiden kokouksessa
 - Isännöinnin neljään alueeseen itä, pohjoinen, etelä, länsi nimetään taloturvallisuuden vastuuhenkilö isännöinnistä
 - Turvallisuustiimit kootaan vmy:iden kohteiden turvallisuushenkilöistä joille valitaan tiimien vetäjät
 - Heka nimittää taloturvallisuuskoordinaattorin, jonka tehtävänä on koko yhtiön tasolla tukea, auttaa ja opastaa asukkaita. Tehtävää hoitaa tällä hetkellä Tenho Kellokangas

Helsinki

Heka

Isännöinnin tulee valvoa, että yhtiössä noudatetaan kiinteistöön kohdistuvaa turvallisuuteen, terveyteen ja järjestykseen liittyvää lainsäädäntöä, viranomaismääräyksiä ja kunnallisia säännöksiä ja että niiden asettamat vaatimukset kiinteistölle ja rakennuksille toteutuvat. Säädosmuutoksista on tiedotettava. Myös yhtiön järjestyssääntörikkomusten selvittäminen kuuluu isännöinnille.

Kuva - ARA Vuokratalon isännöintitehtäväluettelo

Isännöinti valvoo, että kiinteistö rakennuksineen ja laitteineen täyttää palo- ja pelastusmääräysten vaatimukset ja että henkilöiden, omaisuuden ja ympäristön suojaamiseen ja pelastamiseen on varauduttu laaditun pelastussuunnitelman mukaisesti.

Kuva - ARA Vuokratalon isännöintitehtäväluettelo



Mitä mietimme työstämme:

- *”Isännöinnin toimeen kuuluvat oleellisena osana asukasyhteistyö ja asukasdemokratiaan liittyvät asiat. Hyvät välit asukastoimijoihin ovat isännöinnissä tärkeitä, ja se näkyy koko kohteen asukastyytyväisyydessä”*
- *”Oleellista on, miten asukastoimikunta kokee isännöinnin toimivan. Sitä kautta tyytyväisyys Hekan toimintaan heijastuu koko asukaskuntaan”.*
- *”Ihmisten pitää nähdä, että hei tuolla se meidän isännöitsijämme nyt menee. Asukkaiden luottamus saadaan sillä, kun näytään alueella ja osoitetaan, että välitetään”.*
- *”Positiivinen vire ja usko tulevaisuuteen värisee isännöinnissä. Työn ytimessä on se, että asukkaita pystyttäisiin palvelemaan mahdollisimman hyvin, ja se koetaan merkitykselliseksi. Asukkaat ovatkin työn suola.”*

Joulusaunat

- Kaikille asukkaille avoimet joulusaunat lämpiävät jälleen jouluaattona.
- 24.12.2023 kaikissa saunoissa vuorot esitetään seuraavasti:
 - Miesten vuoro klo 12.00–14.00
 - Naisten vuoro klo 14.00–16.00
- Asukastoimijoille laitetaan erikseen tieto asiasta ja kysytään jos tarvetta muutoksille. Esimerkiksi saunojen määrän suhteen.

Kiitos!

Helsinki

Heka