

Heka-yte 07 /2024 - Muistio

Aika Tiistai 27.8.2024, klo 15.00 – 17.00

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

Läsnä Jaana Närö (pj)
Pekka Aalto
Raija Anjala
Tuomas Anttila
Tiina Backström
Leena Holmstedt
Päivi Jokinen
Vesa Jurmu
Ari Luukinen
~~Vesa Nevala~~ poissa
Auli Niskanen
Pekka Pirinen
Peter Tammenheimo

1. Kokouksen avaus

- Puheenjohtaja avasi kokouksen ja toivotti osallistujat tervetulleiksi

2. Sihteerin valinta

- Sihteeriksi valittiin Raija Anjala

3. Edellisen kokouksen muistiosta

- Ei kommentoitavaa edellisen kokouksen muistiosta
- Seuraavaan yte-kokoukseen Hekan hankintatiimi tuo vastaukset esitettyihin kysymyksiin hankintaprosesseihin liittyen

4. Ajankohtaista

- Vuoden 2025 talousarvio ja vuokrat ovat parhaillaan lausuntokierroksella (lausuntoaika päättyi 27.8.)
- Hyyryläispäivä lauantaina 5.10.

5. Asiakaspalvelu ja tyhjien asuntojen tilannekatsaus

- Asiakaspalvelun tilanteesta

- i. useammasta eri kanavasta tulevat samaa asiaa koskevat yhteydenotot kuormittavat suotta asiakaspalvelua. Selvityksessä on kanavien määrän vähentäminen.
 - ii. sähköpostitse tulee paljon yhteydenottoja. Pystymme palvelemaan paremmin asukkaita silloin, kun asukkaat lähestyvät meitä Tampuurin asukassivujen kautta.
 - iii. keskimääräinen vastausaika puhelimitse tuleviin yhteydenottoihin on lyhentynyt, elokuussa toistaiseksi 5,13 min
- Tyhjien asuntojen tilanteesta
 - i. tällä hetkellä noin 1200 välityksessä olevaa tyhjää asuntoa (luku ei sisällä peruskorjauksen takia tyhjänä olevia asuntoja)
 - ii. eniten tyhjiä asuntoja Laajasalossa, Jakomäessä ja Malmilla
 - iii. noin 60 % kieltäytyy tarjotusta asunnosta (useita eri syitä, kuten sijainti, asunnon huono kunto, asunnon koko, henkilö saanutkin jo muualta asunnon, liian korkea vuokra jne)
 - iv. Heka tekee aktiivista yhteistyötä kaupungin asuntovuokrauksen kanssa tilanteen parantamiseksi

6. 2024-Q2 raportit

- Vuokrasaatavat
 - i. Vuokrasaatavat ovat kasvaneet pikkuhiljaa vuoden alusta lukien. Suunnitteilla on uusia keinoja perinnän edelleen kehittämiseksi. Samoin on jo lisätty yhteistyötä asumisneuvonnan kanssa.
- Vuokraustoiminnan raportti
 - i. hädät ovat lisääntyneet huomattavasti verrattuna vuotta aikaisempaan tilanteeseen
 - ii. vaikka saatavat ovat kasvaneet, maksusopimusten määrä on lisääntynyt ainoastaan vähän
 - iii. muuttoremontit ovat kallistuneet verrattuna edelliseen vuoteen
- Energiaraportti
 - i. lämmön ja sähkön kulutus on lisääntynyt jonkin verran edellisestä vuodesta, veden kulutus sen sijaan laskenut hieman

7. Muut asiat

- Vikailmoitusten kuittaaminen
 - i. toivottiin, että vikailmoituksen kuittaamisen yhteydessä kirjattaisiin myös se, mitä ilmoitukselle on tehty. Vesa Jurmu totesi, että tästä sovitusta toimintatavasta muistutetaan jatkuvasti henkilökuntaa.
- Siivoussopimukset / siivouksen optimointi
 - i. viimeisimmässä siivouksen kilpailutuksessa on palvelukuvauksen sisältöä muutettu aikaisemmista.
 - ii. vastaava muutos on suunnitteilla oman henkilökunnan suorittamaan siivoukseen.
 - iii. sovittiin, että Heka-ytestä Tiina Backström ja Peter Tammenheimo osallistuvat konseptointisuunnitelmien kommentointiin
- Kiinteistöhoitajien alueelliset mitoitukset

- i. asukkaat esittivät huolensa siitä, että ovatko kiinteistöhoitajien työvelvoitteet tasapuolisia
 - ii. Vesa Jurmu totesi, että kiinteistömitoitukset tehdään yksilöllisesti kunkin kiinteistön ominaisuuksien mukaan ja niissä pyritään mahdollisimman tasapuolisiin työkuormiin.
- Talven tuloon varautuminen
 - i. kiinteistöhuollossa on tarkennettu menettelytapoja lumen aurauksen ja poisviennin järjestämisen osalta
- L&T viherpalvelun toiminta
 - i. asukkailta on tullut negatiivista palautetta L&T:n palvelun laatuun vihertöissä kevään ja kesän aikana
 - ii. vihertöiden valvoja on sen sijaan toiminut kiitettävästi
 - iii. viherpalvelukilpailutus on valmisteilla, Heka-yten jäsenille tulee hankinta-asiakirjat kommentoitavaksi aikanaan
- Korona-aikana tekemättä jääneet takuukorjaukset
 - i. takuukorjaukset on tehty koronan jälkeen
- Vesilaskutuksen ongelmat
 - i. vesilaskutukseen liittyen tulee Hekalle paljon yhteydenottoja
 - ii. jonkin verran mittareissa on vikaa
 - iii. yli 90 % suoritetuista ämpäritesteistä / tarkastuksista osoittavat mittareiden kuitenkin toimivan täysin oikein
- BLC:n ja Hekan yhteistyö
 - i. BLC:n ja Hekan välisessä yhteistyössä on ollut haasteita mm tiedonsiirron osalta johtuen toiminnan suuresta volyyymistä ja tapahtumien suuresta lukumäärästä
 - ii. yhteistyötä kuitenkin kehitetään jatkuvasti

8. Seuraavat kokoukset

- Syyskuussa: keskiviikko 25.9. klo 15-17
- Lokakuussa: keskiviikko 23.10. klo 15-17
- Marraskuussa: tiistaina 19.11. klo 15-17
- Joulukuussa: tiistaina 17.12. klo 15-17 + klo 17-19 Weeruska

9. Kokouksen päättäminen

- Puheenjohtaja kiitti osallistujia aktiivisesta keskustelusta ja päätti kokouksen