



Hyvissä käsissä

Isännöinti Ilkka Saarinen Oy:n asiakastiedote 3/2016

**Henkilökuvassa
asiakaspalvelija
Marianne Pelto**

**Isännöintiyrityksen
sujuva vaihto**

**Pitkäaikainen kumppanuus
on isännöinnin tavoite**



Asuminen taloyhtiössä on mukavaa

Monia viehättää taloyhtiössä asumisen helpous: taloyhtiö tarjoaa yhtiövastiketta vastaan valmiiksi järjestettyjä palveluita. Toisaalta taloyhtiössä asuminen edellyttää joustavuutta, kun toisilleen vieraat ihmiset asuvat samassa rakennuksessa.

Taloyhtiössä ylin päätäntävalta on osakkailla yhtiökokouksessa. Yhtiökokous valitsee taloyhtiölle useimmiten osakkaista muodostuvan hallituksen. Taloyhtiön hallituksen tärkein tehtävä on isännöintiyrityksen valitseminen. Isännöinti johtaa taloyhtiötä ja huolehtii päivittäin siitä, että kotitalon arki sujuu, asumiskustannukset ovat ennakoitavia ja korjaukset suunnitelmallisia.

Taloyhtiön suuret remontit, pysäköinti, häiritsevä elämä ja osakkaiden tasapuolinen kohtelu ovat jatkuvan keskustelun kohteena. Tämä on ymmärrettävää, sillä koti on tärkeä paikka. Asunto-osakeyhtiön osakkeet ovat myös monen suomalaisen suurin omaisuus, josta kannattaa pitää huolta. Yhteiselo sujuu, kun asukkaat ovat perillä asumisen arkeen liittyvistä käytännöistä, toimivat yhteisten sääntöjen mukaisesti ja pyrkivät ymmärtämään muita ihmisiä.

Naapurisopu on tärkeää

Taloyhtiössä asuminen edellyttää joustavuutta. Normaaleja elämisen ääniä pitää sietää, eikä asukailta voida vaatia täyttä hiljaisuutta. Naapurit on aina muistettava ottaa huomioon, ja järjestyssääntöjä sekä muita yhteisiä pelisääntöjä on noudatettava.

Uudet asukkaat kannattaa toivottaa avoimin mielin tervetulleiksi. Heitä voi auttaa tutustumaan kotitalon väkeen,

sillä tuttu naapuri ärsyttää vähemmän kuin tuntematon. Yhteiselo sujuu, kun pyrkii ymmärtämään erilaisia ihmisiä.

Turha käyttäminen kiristää tunnelmaa ja aiheuttaa tarpeettomia riitoja, mutta jatkuviin ja toistuviin häiriöihin pitää puuttua. Esimerkiksi jatkuvasti rappukäytävään kaikuva musiikki tai aina omistajan poissa ollessa haukkuva koira eivät ole enää normaalia asumista.

Osakkeenomistaja, ole vastuuntuntoinen. Vältä epäluuloja, äläkä puhu pahaa naapureistasi. Sellainen kotitalo ei menesty, jonka perustuksia itsekkyytensä ja eripura järkyttävät.

Yhteisöllisyys taloyhtiössä

Yhteisöllisyys taloyhtiössä on pieniä arjen tekoja: muiden asukkaiden tervehtimistä, kassinkantoapua ja naapurin kodin silmälläpitoa hänen lomamatkansa ajan. Vanhempi asukasta voi myös tarjoutua auttamaan esimerkiksi palovaroittimen patterin vaihtamisessa. Oman kotitalon asukkaiden tunteminen lisää turvallisuudentunnetta ja parantaa asumisviihtyisyyttä.

Yhteishenki rakentuu ja lujittuu ajan kanssa ja pienin askelin. Yhteisöllisyyden lisäämiseksi taloyhtiön hallitus voi kannustaa asukkaita osallistumaan yhteiseen tekemiseen. Hallitus voi esimerkiksi järjestää joulujuhlan tai pitää keskustelutilaisuuden yhteisten tilojen kehittämisestä.

Hyvää loppuvuotta, rauhaisaa joulunaikaa ja tehokasta tulevaa vuotta!

Ilkka Saarinen, toimitusjohtaja



Asiakaspalvelijalla on langat käsissään

Kiinteistösihteeri Marianne Pelto palvelee asiakkaita kaikissa asumiseen liittyvissä asioissa. Hän vastaa erilaisiin kysymyksiin useassa kanavassa. Parasta työssä on monipuolisuus ja erilaisten ihmisten kohtaaminen.

– Asiakaspalveluun voi olla yhteydessä asiassa kuin asiassa, eli ei tarvitse miettiä kenelle asia kuuluu. Otamme asioista selvää ja välitämme kysymykset oikeille henkilöille, Pelto sanoo.

Pellon työpäivä alkaa lukemalla sähköpostit, joista hän vastaa kiireellisimpiin tai laittaa asiat eteenpäin asian tuntijoille. Yhteydenottoja tulee eniten puhelinsoittoina, mutta myös toimistossa käy paljon asiakkaita. Uusin palvelumuoto on verkossa toimiva pika- viestipalvelu.

– Asiakkaat tiedustelevat esimerkiksi vapaita saunavuoroja tai vapautuvia autopaikkoja. Isännöitsijäntodistukset voi tilata verkkolomakkeella, mutta myös chatin kautta.

– Harvemmin tulee sellaista tilannetta, etten pysty auttamaan. Kiinteistösihteereillä on käytössä monia ohjelmistoja, joista selviää vaikkapa kuinka

asukkaan huoneiston remontti etenee. Asiat pystytään selvittämään, eikä asiakasta jätetä tyhjän päälle.

Tuttu toimiala

Isännöinti Ilkka Saarinen Oy:ssä Pelto on työskennellyt syyskuusta 2015 lähtien. Perehtyminen toimialaan alkoi Pellon opiskeluaikana hänen isänsä yrityksessä, jossa tradenomiopin-toihin kuuluva harjoittelu oli luonteva suorittaa.

– Työtäni onkin helpottanut se, että toimialan käytännöt olivat minulle ennestään tuttuja.

Positiivisuus kantaa

– Parasta työssäni on se, että koskaan ei aamulla tiedä millaisia asiakkaita ja tapauksia päivän mittaan tulee vastaan.

Järjestelmällinen asiakaspalvelija nauttii siitä, kun tapahtuu paljon ja saa asiat hoitumaan. Päivät kuluvat nopeasti, kun on paljon tekemistä. Hyvän keskittymiskyvyn ansiosta Peltoa ei häiritse toimiston ajoittainen hälinä.

– Opin koko ajan uutta. Aina pitää olla kärryillä siitä, mitä kussakin taloyhtiössä tapahtuu. Jos asiakas soittaa taloyhtiössä jaetun tiedotteen vuoksi, on hyvä ennalta tietää, mitä asia koskee.

– Positiivinen asenne kuuluu asiakaspalveluun, huono päivä ei saa näkyä asiakkaille. Lataan akkunni kuntoilun, ruoanlaiton ja leipomisen parissa sekä ystävien kanssa lautapelejä pelatessa.

– Paras palaute on suora kiitos asiakkailta tai se, kun asiakas toimistoltamme lähtiessään hymyilee, tuumaa Pelto. ■



Haukkahovin pihapiiriä.

Isännöinnin järjestelmällisyys ja osaaminen ratkaisivat

As Oy Haukkahovi on ollut Isännöinti Ilkka Saarinen Oy:n asiakas syyskuusta lähtien. Monipuolinen tietotaito ja asioinnin helppous vaikuttivat isännöitsijän valintaan.

Haukkahovi on Takahuhdissa sijaitseva viihtyisä 1970-luvun rivitaloyhtiö, jonka asukkaiden vaihtuvuus on pientä – yhdessä huoneistossa asuvat vielä alkuperäiset asukkaat.

– Taloyhtiön asukkaat ovat aktiivisia ja remontoinnista kiinnostuneita. Oma

asunto on monelle suurin omaisuus, josta halutaan pitää huolta, kertoo taloyhtiön hallituksen puheenjohtajana nyt viidettä kautta toimiva Ann-Mari Laine.

– Ajatus isännöitsijän vaihtamisesta kypsyi hallituksessa pikkuhiljaa. Viime kevään yhtiökokouksen jälkeen päätimme kilpailuttaa isännöinnin. Kevät

meni tarjouspyynnöissä ja kesäkuussa hallitus päätti yksimielisesti solmia sopimuksen Isännöinti Ilkka Saarisen kanssa.

Vaihto sujui hyvin, vaikka prosessin aikaan osuivat sekä uuden isännöitsijän Anna Salon että puheenjohtaja Laineen kesälomat.

”On mukavaa, kun kaikki sujuu suunnitellusti ja vaivattomasti.”

– Kyselimme kokemuksia muilta taloyhtiöiltä. Päätös oli iso asia, koska asumisen mukavuudesta ja taloudesta sekä kunnossapidosta vastaava palvelu valitaan kaikille asukkaille, ei vain hallitukselle.

Asiantuntemus ja asiakaspalvelu

– Koska taloyhtiömme ei ole enää uusi, tulee väistämättä remontoitavaa. Halusimme teknistä osaamista, jota voisimme hyödyntää tulevissa remonteissa.



Isännöitsijän vaihto sujui helposti, toteaa taloyhtiön hallituksen puheenjohtaja Ann-Mari Laine.

– Tärkein kriteeri isännöitsijän valinnassa oli kuitenkin toiminnan järjestelmällisyys. On mukavaa kun kaikki sujuu suunnitellusti ja vaivattomasti. Tiedämme aina missä vaiheessa kukin työ on ja mitä se maksaa.

– Kolmas tärkeä asia oli asukasasioiden hoitaminen. Arvostamme avointa ja monikanavaista tiedonkulkua; nyt saamme asukastiedotteet sekä verkkotietoa paperiversioina. Jokaiselle asukkaalle on tarjolla itselle sopiva keino ottaa yhteyttä isännöitsijään.

– Asukkaat saavat aina asiansa hoidettua. Jos isännöitsijä on lomalla tai sairas, on hänellä aina sijainen.

Asumisen arki sujui

– Alku uuden isännöitsijän kanssa on sujunut hyvin, ihan niin kuin halusimme. Lupaukset on pidetty ja asukkaat

ovat löytäneet uuden isännöitsijän. Anna Salo on saanut asukkailta soittoja ja yhteydenottoja, joihin hän on vastannut nopeasti.

– Meistä asukkaista ollaan kiinnostuneita, sillä taloyhtiön tyytyväisyyttä isännöintiin mitataan säännöllisesti.

– Isännöinti Ilkka Saarinen on monipuolista osaamista ja monta osaajaa, jotka auttavat toinen toisiaan meidän asukkaiden hyväksi, summaa Laine. ■

Haukkahovin asukkaiden hyvän isännöinnin kriteerit:

1. Tekninen asiantuntemus
2. Järjestelmällinen toimintatapa
3. Asioinnin helppous



Pitkäaikainen kumppanuus helpottaa yhteistyötä

Uuteen asiakkaaseen perehdytään Isännöinti Ilkka Saarisella – tavoitteena on pitkäaikainen asiakassuhde. Asiakkaaksi on helppo tulla, sillä vaihtamiseen liittyvät työt tekee uusi isännöitsijä.

– Arvostamme pitkiä asiakassuhteita. Asioiden hoito sujuu ja taloyhtiön kunnossapitoa sekä taloutta voi suunnitella pitkällä aikavälillä kun isännöitsijä tuntee taloyhtiön ja sen osakkaat, sanoo isännöitsijä Anna Salo.

– Jos asukkaat ovat kiinnostuneita palveluistamme, tarjouspyynnön voi tehdä helposti verkossa. Kun taloyhtiön hallitus on hyväksynyt tarjouksen, alamme perehtyä taloyhtiön asioihin.

Taloyhtiön hallitus solmii sopimuksen isännöintitoimiston kanssa, joka nimeää yhtiölle isännöitsijän.

– Tarjouksen hyväksymisen jälkeen taloyhtiön hallinto ja talous saadaan nopeasti rullaamaan.

Hallitus irtisanoo vanhan isännöitsijän ja varmistaa, että uusi isännöitsijä saa häneltä kaikki taloyhtiön tiedot. Uusi isännöitsijä ottaa yhteyttä hallituksen puheenjohtajaan ja sopii aikataulusta sekä ehdottaa hallituksen kokousta, jossa valtuudet siirretään uudelle isännöitsijälle.

– Uusi isännöitsijä käy hallituksen kanssa läpi taloyhtiön tilanteen, muun muassa talouden ja korjaustarpeet. Uuteen

”Taloyhtiön hallinto ja talous saadaan nopeasti rullaamaan.”

kohteeseen tutustutaan myös paikan päällä teknisen isännöitsijän kanssa hallituksen puheenjohtajan opastuksella.

– Isännöitsijän vaihdoksesta aiheutuu hallinnollista työtä, jonka uusi isännöitsijä hoitaa. On perehdyttävä kaikkiin yhtiön dokumentteihin, kuten pöytäkirjoihin, yhtiön sopimuksiin ja tilinpäätökseen. Lisäksi muun muassa kauppakisteriin ja pankkiin täytyy ilmoittaa vaihdoksesta, Salo kertoo. ■

Isännöinnin tärkeimmät tavoitteet:

- Sujuva yhteistyö
- Ennakoidut kustannukset
- Kunnossapidon jatkuvuus



Sähköinen tilintarkastus säästää aikaa ja vaivaa

Taloyhtiön tilintarkastus voidaan tehdä ajasta ja paikasta riippumatta, kun tilintarkastusaineisto on tallennettu sähköisesti.

Isännöinti Ilkka Saarinen Oy on toimialallaan digitaalisten palveluiden edelläkävijä, sillä heidän lisäkseen Suomessa on vain muutamassa isännöintiyrityksessä käytössä sähköinen tilintarkastus. Ilkka Saarinen Oy:ssä taloyhtiön tiedot tallennetaan yhtiön omille talosivuille, jonne pääsee käyttäjätunnuksilla.

– Sähköinen tietoarkisto ja tilintarkastus säästävät aikaa ja auttavat keskittymään olennaisiin asioihin. Taloyhtiön hallituksen työskentely on tehokasta, koska taloyhtiön aineistot löytyvät helposti, toteaa KHT Mirja Juusela Idman Vilén Grant Thornton Oy:ltä.

– Vuoden 2015 tilintarkastus tehtiin ensimmäisen kerran kokonaan sähköisesti, ainoastaan tasekirja oli paperisena, kertoo talouspäällikkö Leena Kolehmainen Isännöinti Ilkka Saarinen Oy:ltä.

Vaivaa säästyy, kun tositemappeja ei tarvitse koota ja kuljettaa niitä tilintarkastajalle. Jos tilintarkastajia on kak-

si eri toimistoissa, he voivat tarkastaa aineiston samanaikaisesti.

Talosivut tietopankkina

Talosivujen käyttäminen vaatii käyttäjätunnuksen ja salasanan, jotka saa isännöitsijältä. Asukkaalle, osakkaille, hallituksen jäsenille, isännöitsijälle ja tilintarkastajille on kullekin omat tunnuksensa. Eri käyttäjillä on erilaiset käyttöoikeudet; esimerkiksi hallituksen jäsenillä on laajemmat oikeudet kuin asukkailla.

Asiakirjoille on kotisivuilla omat kansionsa, joista pöytäkirjat ja muu aineisto löytyvät. Järjestelmällinen työskentely edistää asioiden nopeaa hoitamista.

– Taloyhtiön isännöitsijä huolehtii siitä, että kaikki pöytäkirjat ja sopimukset ovat tallennettu taloyhtiön kotisivuille, Kolehmainen lisää.

Tilintarkastusaineiston täydellisyys todetaan helposti, kun taloyhtiön

kaikki tiedot ovat sähköisessä asiakirja-arkistossa. Allekirjoitetut pöytäkirjat liitteineen, erilaiset sopimukset ja kauppakisteriasiat löytyvät kätevästi kotisivuilta. Myös aiempien vuosien tiedot ovat käytettävissä, esimerkiksi yhtiökokousten päätökset löytyvät vauvattomasti.

Sähköinen allekirjoitus

Sähköinen allekirjoitus on ollut Ilkka Saarinen Oy:llä käytössä jo viiden vuoden ajan. Palveluun kirjaudutaan pankkitunnuksilla ja siellä voivat sekä hallituksen jäsenet että isännöitsijä allekirjoittaa asiakirjoja. Digitaalisuus nopeuttaa tilinpäätösaineiston viimeistelyä.

– Aineistoon on helppo tehdä korjauksia ja hallitus voi välittömästi hyväksyä korjatut aineistot sähköisellä allekirjoituksella, sanoo taloyhtiöiden ja yritysten tilintarkastusten asiantuntija Juusela. ■

Insinöörinkatu 30, 3. krs
33720 Tampere
www.iisoy.fi

Asiakaspalvelu

Puh.: (03) 3390 0100

Email: asiakaspalvelu@iisoy.fi

Palvelemme ma-to kello 9-16
ja pe kello 9-15.

Muistathan ilmoittaa meille

- osoitteenmuutoksen
- muutokset vesimaksuihin
- huoneistosi vuokralaisen tiedot

Voit asioida meillä myös
täyttämällä lomakkeen netissä
(www.iisoy.fi).

Tilaa asiakirjoja tai ilmoita

- muutosta
(tulo- tai lähtöilmoitus)
- lapsen syntymästä
- nimenmuutoksesta
- huoneistoremontista
- kiireettömästä viasta

Kiireellisissä vika-asioissa ota
yhteys huoltoyhtiöön.



Uusi tupakkalaki ja parveketupakointi

Uusi tupakkalaki astui voimaan elokuussa. Neljäkymmentä vuotta vanhaa lakia on kiristetty matkan varrella jo useaan kertaan. Nyt uudella ja yhä kireämmällä lailla pyritään järeämmin kannustamaan tupakoinnin lopettamiseen, estämään nuoria edes aloittamasta tupakointia sekä vähentämään tupakoimattomien altistumista tupakansavuille.

Uusi laki antaa taloyhtiöille mahdollisuuden puuttua parveketupakoimiseen. Taloyhtiöllä on nyt mahdollisuus hakea kunnalta tupakointikieltoa parvekkeille ja muille ulkoalueille, kuten terasseille. Savun kulkeutuminen riittää kiellon määräämiseen eikä terveyshaittaa enää tarvitse osoittaa.

Tiukemmin edellytyksin uuden lain puitteissa on mahdollista puuttua tupakointiin myös silloin, jos savu leviää asunnosta toiseen talon rakenteiden kautta. Jo aiemmin on kielletty tupakointi taloyhtiön yhteisissä ja yleisissä sisätiloissa.

Lainsäätäjä on nyt selkeästi ottanut kannan, että ympärillä asuvien terveys menee tupakoitsijan oikeuksien edelle. Parveketupakoinnin osalta uusia sääntöjä aletaan soveltaa vuoden 2017 alusta. ■

Isännöinti Ilkka Saarinen Oy:n asiakas- ja sidosryhmäjulkaisu 3/2016

Jaetaan asiakastalouksiin. Painos 6 900 kappaletta. Paino: Hämeen Kirjapaino Oy.

Toimitusneuvosto: Anu Männistö, Ilkka Saarinen, Petri Setälä ja Janne Strömmer

Taitto ja toimitus: Kumu Communications

Kannen kuva: Janne Strömmer