

Viestintäsuositus taloyhtiöille



Isännöintiliitto



KIINTEISTÖLIITTO
Kotisi asialla



OIKEUSMINISTERIÖ

Sisällys

Johdanto	3
I Viestintäpalveluista sopiminen	5
II Hallituksen ja isännöinnin välinen viestintä	5
III Tilikauden aikainen viestintä osakkaille ja asukkaille	7
IV Asukkaiden ja osakkaiden viestintä taloyhtiön johdolle	9
V Viestintä yllättävissä poikkeustilanteissa	10
VI Yhtiökokousviestintä	11
VII Korjaushankeviestintä	12
VIII Taloyhtiöviestinnän tavat	14

Johdanto

Suosituksen laatiminen

Oikeusministeriö selvitti syksyllä 2013 ja keväällä 2014 asunto-osakeyhtiölain toimivuutta, vaikutuksia ja muutostarpeita yhdessä Isännöintiliiton, Kiinteistöliiton ja Kiinteistönvälitysalan keskusliiton kanssa. Selvitysten perusteella taloyhtiöiden osakkaat ja asukkaat toivovat parempaa viestintää.

Tämä Isännöintiliiton ja Kiinteistöliiton Viestintäsuositus taloyhtiöille on laadittu yhdessä oikeusministeriön kanssa. Suositusluonnoksen valmistelussa on käytetty oikeusministeriön selvitysten tuloksia osakkaiden tiedontarpeen sekä erilaisten taloyhtiökäytäntöjen toimivuuden ja vaikutusten arvioimiseksi. Suositusluonnoksesta järjestettiin yleisölle avoin kuuleminen verkossa 25.5.-30.6.2015, josta saatu palaute on otettu huomioon suosituksen laatimisessa.

Suosituksen tavoite ja soveltaminen

Suosituksella tavoitellaan vuorovaikutuksen paranemista ja toiminnan avoimuuden lisääntymistä taloyhtiöissä. Luottamus ja avoimuus isännöinnin, hallituksen, osakkaiden ja asukkaiden välillä vähentää riitoja ja osakehuoneistojen käyttöön liittyviä epäselvyyksiä. Riittävä viestintä mahdollistaa osakkaiden osallistumisen taloyhtiön asioita koskevaan päätöksentekoon. Toiminnan avoimuus lisää myös hallituksen työn arvostusta ja parantaa asumisviihtyisyyttä.

Suosituksessa annetaan taloyhtiön osakkaille, hallituksen jäsenille ja isännöitsijöille kokonaiskuva taloyhtiön viestintää koskevista asunto-osakeyhtiölain säännöksistä ja niitä täydentävästä hyvästä tavasta. Tavoitteena on parantaa viestinnän käytännön toteuttamista osapuolten välillä.

Kun kaikki taloyhtiön asukkaat otetaan mukaan viestintään, sitouttaa se myös osakkaiden vuokralaisia ja lisää osaltaan kaikkien asumisviihtyisyyttä.

Väärinkäsitykset ja väärät tulkinnat, osallistumattomuus, näennäiset kuulemiset ja muut vastaavat tilanteet synnyttävät ja jopa kehittävät konflikteja. Siksi on tärkeää huomioida viestin vastaanottajan lähtökohdat ymmärtää viesti. Tapa ja sävy, jolla viestitään, vaikuttaa viestin ymmärtämiseen ja lisää sitoutumista taloyhtiön yhteisten asioiden hoitoon.

Taloyhtiön osakkaiden, hallituksen ja isännöitsijän roolit

Taloyhtiön osakkaat käyttävät ylintä valtaa taloyhtiön merkittävässä yhteisissä asioissa, joista tärkein on hallituksen jäsenten valinta. Jokaisessa taloyhtiössä on oltava hallitus. Isännöitsijä on oltava, jos yhtiöjärjestyksessä niin määrätään.

Osakkaat käyttävät yhtiön ylintä päätösvaltaa yhtiökokouksessa. Yhtiökokouksen tärkeimmät tehtävät ovat taloyhtiön hallituksen jäsenten valinta sekä päätökset esimerkiksi yhtiövastikkeesta, merkittävistä yhtiön kunnossapito- ja muutostöistä, lainan ottamisesta yhtiölle ja yhtiöjärjestyksen muuttamisesta. Yhtiökokous valitsee myös tilintarkastajan tai toiminnantarkastajan (pienimmissä taloyhtiöissä tarkastajan valitseminen ei ole pakollista). Yhtiökokous päättää myös hallituksen jäsenten erottamisesta, hallituksen ja isännöitsijän vastuuvapaudesta sekä siitä, että hallituksen jäsen tai isännöitsijä vaaditaan vastuuseen aiheuttamastaan vahingosta.

Hallituksen ja isännöitsijän tehtävänä on huolehtia taloyhtiön hallinnosta sekä yhtiön kiinteistön ja rakennusten pidon ja muun toiminnan järjestämisestä asunto-osakeyhtiölain, yhtiöjärjestyksen, taloyhtiöiden hyvän hallintotavan ja osakkaiden yhtiökokouksessa päättämien tavoitteiden mukaisesti.

Osakkaiden tavoitteet liittyvät yhtäältä asumiseen – sopivat asumispalvelut oikean suuruista vastiketta vastaan – ja toisaalta sijoittamiseen – suunnitelmallinen, pitkäjänteinen ja tarkka taloudenpito. Taloyhtiön hallitus valitsee isännöitsijän ja tekee isännöintisopimuksen, joka konkretisoi asunto-osakeyhtiölain vaatimuksia isännöitsijän tehtävistä.

Isännöitsijä vastaa taloyhtiön päivittäisestä hallinnosta sekä yleensä käytännössä huolehtii hallituksen kokousten ja yhtiökokousten valmistelusta ja päätösten täytäntöönpanosta. Lain mukaan isännöitsijäksi voidaan valita tietty ihminen tai isännöintiyritys. Jos isännöitsijäksi on valittu isännöintiyritys, tämän nimeämä päävastuullinen isännöitsijä on vastuussa isännöitsijän tehtävien hoitamisesta. Käytännössä isännöintitehtäviä (esimerkiksi tekninen isännöinti, kirjanpito, vastike- ja vuokraperintä) voi päävastuullisen isännöitsijän lisäksi hoitaa isännöintiyrityksen muu henkilöstö ja alihankkija. Tässä suosituksessa käytetään ”isännöitsijä”-termiä kuvaamaan sekä henkilöisännöitsijää että isännöintiyritystä. Se, miten isännöinti on kussakin taloyhtiössä järjestetty, on otettava huomioon viestintäkäytännöistä ja toiminnan pelisäännöistä sovittaessa. Jos isännöitsijää ei ole, hallitus vastaa kaikista isännöitsijän lakisääteisistä tehtävistä.

Käytännössä taloyhtiön hallinnon toimintaan vaikuttavat olennaisesti taloyhtiön tavoitteet, henkilövalinnat, isännöinti-, huolto- ja muut sopimukset, kiinteistöalan suositukset sekä viranomaisten ohjeet ja suositukset.

I Viestintäpalveluista sopiminen

SUOSITUS 1

Viestinnästä sovitaan taloyhtiössä

Taloyhtiön viestinnän on oltava suunnitelmallista ja sen järjestämisestä on sovittava. On tärkeää, että isännöinnin ja hallituksen viestintävastuut ovat selkeät, etteivät isännöitsijä ja hallitus tee päällekkäisiä asioita. Asukas- ja osakasviestinnän tarpeista eri taloyhtiöissä voi keskustella esimerkiksi yhtiökokouksessa.

Hallitus järjestää osakas- ja asukasviestinnän joko hoitamalla sen itse tai ostamalla viestintäpalvelut isännöinniltä tai muulta palveluntarjoajalta. Viestintää voi hoitaa esimerkiksi yksittäinen hallituksen jäsen, kunhan siitä on hallituksen kesken selkeästi sovittu. Tarve viestintäpalvelulle voi olla erilainen isoissa ja pienissä taloyhtiöissä. Osana isännöintipalvelusopimusta hallitus ja isännöintiyritys sopivat viestintäpalveluista ja niiden hinnoittelusta ja tiedottavat näistä osakkaille ja asukkaille.

Vastuu taloyhtiön päivittäisten asioiden johtamisesta on isännöinnillä. Hallituksen ja isännöitsijän tulee ratkaista, huolehtivatko taloyhtiön palveluntarjoajat, kuten urakoitsijat tai huoltoyritykset asukasviestinnästä esimerkiksi huoneistokäyntien osalta.

Viestinnästä sovittaessa otetaan huomioon erityisesti suositukset hallituksen ja isännöitsijän välisestä viestinnästä (suositukset 2-5), tilikauden aikaisesta viestinnästä (suositukset 6-10), viestinnästä yllättävissä poikkeustilanteissa (suositukset 14-15) sekä yhtiökokous- ja korjaushankeviestinnästä (suositukset 16-25).

II Hallituksen ja isännöinnin välinen viestintä

Hallituksen tultua valituksi, hallitus ja isännöitsijä sopivat toiminnan pelisäännöistä ja viestintäkäytännöistä. Avuksi kannattaa ottaa hallituksen vuosikello, johon on sisällytetty hallituksen ja isännöinnin välinen yhteydenpito. Sopimalla keskinäiset pelisäännöt ja viestinnän tavat vältetään osapuolten välisiä epäselvyyksiä.

Hallituksen puheenjohtaja on isännöitsijän ensisijainen yhteyshenkilö. Kaikilla hallituksen jäsenillä on kuitenkin hallituksen puheenjohtajasta riippumaton tiedonsaantioikeus.

SUOSITUS 2

Isännöitsijän on oma-aloitteisesti annettava hallitukselle ja sen jäsenelle kaikki hallituksen toiminnan kannalta tarpeelliset tiedot.

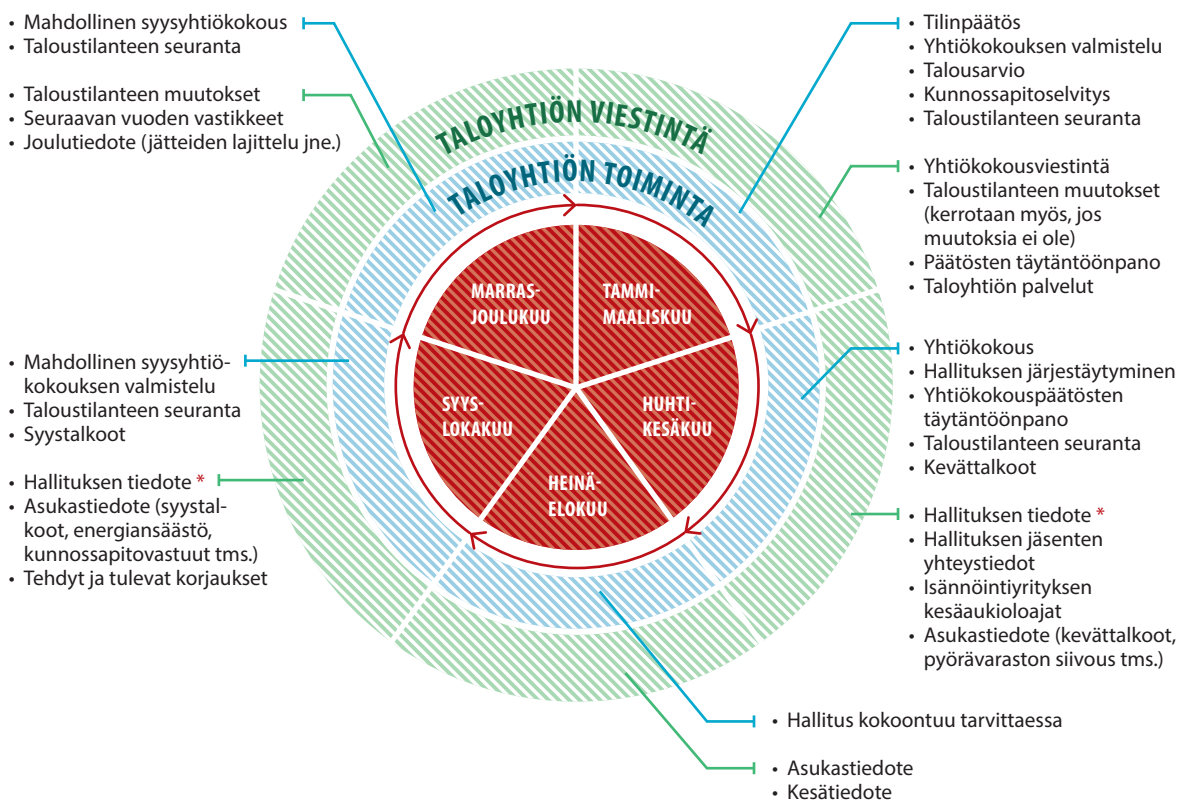
Taloyhtiöissä, joilla on sopimus isännöintiyrityksen kanssa, taloyhtiön toiminnan kannalta tarpeelliset tiedot ovat useimmiten isännöintiyrityksen hallinnassa. Hallituksella on lain mukaan oikeus myös omasta pyynnöstään saada kaikki ne tiedot, joita hallitus toiminnassaan tarvitsee. Tietopyynnön pitää olla sillä tavalla yksilöity, että isännöitsijä voi antaa pyydetyt tiedot. Myös isännöitsijän on oltava tiedonjaossa aktiivinen ja tarvittaessa autettava hallitusta tietopyynnön yksilöimisessä.

Osa taloyhtiön luottamustehtävissä saaduista tiedoista ei ole julkista (asukkaiden ja osakkaiden henkilötiedot ja taloyhtiön palveluntarjoajien liikesalaisuudet). Luottamuksellisia tietoja tulee käsitellä siten, että tiedot pysyvät luottamuksellisina.

SUOSITUS 3

Hallitus ja isännöinti laativat toiminnalle vuosikellon, johon sisällytetään viestintä.

Vuosikellon avulla hallituksen on yhdessä isännöitsijän kanssa helppo jäsentää taloyhtiön toimintaa. Vuosikello on hyvä julkaista myös asukkaille, jotta he osaavat ennakoida taloyhtiön vuosikiertoa ja olla omissa asioissaan oikeaan aikaan liikkeellä hallitukseen ja isännöintiin päin, esimerkiksi halutessaan sisällyttää asioita yhtiökokoukseen.



Kuva 1/viestinnän vuosikellomalli

* Hallituksen tiedotteella tarkoitetaan sitä, että hallituksen on vähintään kaksi kertaa vuodessa tiedotettava asukkaille taloyhtiön toiminnasta.

SUOSITUS 4

Isännöintisopimus käydään läpi hallituksen kokouksessa kerran vuodessa.

Isännöintisopimus on aina hallituksen saatavilla esimerkiksi taloyhtiösivuilla. Isännöintiyritys esittelee voimassa olevan isännöintisopimuksen hallitukselle aina hallituskauden alussa.

On tärkeää, että hallitus tuntee isännöintisopimuksen sisällön. Isännöintiyrityksen palvelut ja niiden hinta on määritelty isännöintisopimuksessa ja sen liitteissä.

SUOSITUS 5

Vanha hallitus siirtää tehtävien hoitamisen kannalta olennaiset tiedot uudelle hallitukselle. Hallitus huolehtii toimikauden aikana siitä, että kaikki jäsenet saavat ajantasaiset tiedot olennaisista asioista.

Hallituksen vaihtuessa on suositeltavaa sopia hallituksen sisäisistä pelisäännöistä (esimerkiksi ajantasaisten tietojen toimittaminen kaikille jäsenille) heti toimikauden alussa. Uusi hallitus/uudet hallituksen jäsenet on lisäksi syytä perehdyttää taloyhtiön tilanteeseen ja hallituksen toimintatapoihin.

Kaikille hallituksen jäsenille on lain mukaan varattava tilaisuus osallistua hallituksen kokouksiin. Myös niille hallituksen jäsenille, jotka eivät pääse osallistumaan hallituksen kokouksiin, on tiedotettava kokouksissa tehdyistä päätöksistä.

Myös hallituksen varajäsenet on pidettävä ajan tasalla siten, että nämä voivat osallistua hallituksen kokouksiin varsinaisten jäsenten ollessa estyneitä.

Hallituksen vaihtuessa on huolehdittava myös siitä, että hallituksen käytettävissä olevien ei-julkisten tietojen (asukkaiden ja osakkaiden henkilötiedot ja taloyhtiön palveluntarjoajien liikesalaisuudet) luottamuksellisuus säilyy.

III Tilikauden aikainen viestintä osakkaille ja asukkaille

Tilikauden aikana taloyhtiössä tapahtuu paljon asioita, jotka vaikuttavat asukkaiden asumisviihtyisyyteen, asumisturvallisuuteen ja osakkeiden arvoon. Sekä osakkaille että asukkaille on viestittävä em. asioista, jotta he osaavat ottaa ne huomioon omassa toiminnassaan ja päätöksenteossaan.

Suunnitelmallinen viestintä helpottaa hallituksen ja isännöinnin käytännön työtä taloyhtiön tavoitteiden toteuttamisessa. Hallituksen on hyvä käydä osakkaiden kanssa aktiivista keskustelua yhteisistä tavoitteista. Näin saadaan selville osakkaiden näkemys siitä, mihin suuntaan taloyhtiön halutaan kehittyvän tulevaisuudessa.

SUOSITUS 6

Hallitus ja isännöitsijä sopivat, miten tilikauden aikainen asukasviestintä järjestetään taloyhtiössä.

Osakkaille ja asukkaille viestitään säännöllisin väliajoin ja aina, kun jotakin merkittävää on tapahtunut tai odotettavissa. Suunnitelmalliseen viestintään kuuluu myös poikkeustilanteisiin varautuminen. Asukasviestinnän suunnittelussa voi hyödyntää hallituksen vuosikelloa.

Osakkaille tulee kertoa taloyhtiön rakennusten kunnosta, kuntoarvioiden ja -tutkimusten tuloksista sekä tehdyistä ja tulevista korjauksista. Tulevat korjaukset kiinnostavat myös asukkaita. Asukkaita kiinnostavat lisäksi energiankulutustiedot ja energiansäästöohjeet, jätteiden lajitteluohjeet, turvallisuusohjeet, yhteisten tilojen käyttöohjeet, talkoot, taloyhtiön palvelut kuten pesutupa, saunat, avaintilaukset, säilytystilat ja kerhotila.

Vuorovaikutteiseen viestintään kuuluu asukkaiden kuuleminen ja palautteen kerääminen. Käytännössä tämä voi tapahtua esimerkiksi kyselyiden, internetsivujen tai asukastilaisuuksien avulla.

SUOSITUS 7

Hallitus ja isännöitsijä tiedottavat osakkaille taloyhtiön taloustilanteesta.

Hallituksen/Isännöitsijän pitää viestiä osakkaille taloyhtiön taloustilanteesta kuten sellaisista asioista, jotka vaikuttavat olennaisesti osakkailta perittävän vastikkeen määrään. Osakkaiden oman talouden hoidon kannalta on erityisen tärkeää saada tieto ajoissa. Osakkaille tulee viestiä taloyhtiön taloustilanteen olennaisista muutoksista heti, kun hallituksella ja isännöinnillä on niistä tietoa.

Lisäksi se, että taloyhtiön talous on kunnossa ja esimerkiksi ylimääräisiä vastikkeita ei tulla perimään, on tarpeellista tietoa osakkaalle. Osakkaille on hyvä vähintään kerran vuodessa viestiä myös siitä, jos taloustilanteeseen ei ole tulossa muutoksia. Loppusyksystä voi kertoa, kuinka hyvin ollaan budjetissa.

Käytännössä taloyhtiön kiinteistöön liittyviin riskeihin on yleensä varauduttu esimerkiksi tavanomaisilla kiinteistövakuutuksilla. Jos tällaista vakuutusta ei ole, tästä on kerrottava osakkaille. Osakkaille on kerrottava myös muista poikkeavista riskeistä ja mahdollisuuksista, kuten vireillä olevista merkittävistä kaavamuutoksista.

SUOSITUS 8

Hallitus ja isännöitsijä tiedottavat osakkaille ja asukkaille heidän huoneistojensa käyttöön vaikuttavista asioista ja muista asumisen pelisäännöistä.

Hallitus/Isännöitsijä ohjeistaa kaikkia osakkaita ja asukkaita siitä, miten taloyhtiössä toimitaan, miten kunnossapitovastuu on jaettu taloyhtiön ja osakkaiden kesken sekä miten taloyhtiön hallinto on järjestetty. Osakkaiden ja asukkaiden saatavilla tulee olla myös oman asunnon huolto-ohjeet.

Arjen toimivuuden vuoksi osakkaiden ja asukkaiden on erityisen tärkeää saada riittävän ajoissa tietoa asuntonsa käyttöön vaikuttavista asioista. Yhtiökokousten välillä asukkaille pitää tiedottaa viipymättä asioista, jotka vaikuttavat olennaisesti asuntojen käyttämiseen tai käytöstä aiheutuviin kuluihin tai taloyhtiön palveluihin. Tämä koskee myös liikehuoneistojen omistajia.

Hallitus/Isännöitsijä varmistaa, että ajantasainen yhtiöjärjestys, järjestyssäännöt, autopaikkasäännöt ja pelastussuunnitelma ovat kaikkien osakkaiden ja asukkaiden saatavilla. Näistä tiedotetaan uudelle osakkaalle ja asukkaalle aina, kun taloyhtiön johto saa tiedon uudesta osakkaasta tai uuden asukkaan muuttamisesta taloyhtiöön. Jos taloyhtiössä on käytössä asukkaan opas, esimerkiksi taloyhtiön asukas-sivuilla internetissä, em. dokumentit voi liittää siihen.

Järjestyssäännöissä määritellään asumisviihtyisyyden kannalta olennaiset asiat, jotka kaikkien asukkaiden tulee tuntea. Myös yhtiöjärjestyksessä on kaikkia osakkaita ja asukkaita koskevia määräyksiä.

SUOSITUS 9

Hallitus ja isännöitsijä tiedottavat osakkaille ja asukkaille asumiseen ja huoneistojen käyttöön vaikuttavista palvelusopimuksista.

Asukkaan on hyvä tietää esimerkiksi, miten taloyhtiössä hoidetaan talvikunnossapitoa ja miten porrashuoneet siivotaan. Taloyhtiön hallituksen/Isännöitsijän tehtävä on kertoa palvelusopimusten olennaisimmat sisällöt osakkaille ja asukkaille. Olennaisia palvelusopimuksia ovat ainakin isännöinti-, huolto-, siivous-, ja vartiointisopimus. Sopimusten sisällöstä kertominen ei tarkoita niiden toimittamista asukkaille sellaisenaan, vaan niiden sisältöjen avaamista asukkaalle ymmärrettävällä tavalla. Jos taloyhtiössä ei ole kirjallista isännöintisopimusta tai isännöintiä ei ole kilpailutettu, hallituksen on kerrottava poikkeuksellisen menettelyn syyt.

SUOSITUS 10

Hallitus ja isännöitsijä tiedottavat osakkaille ja asukkaille hallituksen päätöksistä.

Hallituksen/Isännöitsijän tulee viestiä asukkaille ja osakkaille kaikista hallituksen päätöksistä, jotka vaikuttavat asukkaiden asumiseen, huoneistojen käyttämiseen tai asumiskustannuksiin. Hyvä viestintä tarkoittaa päätösten avaamista osakkaille ja asukkaille ymmärrettävässä muodossa ja siten, että näillä on riittävästi aikaa toimia päätöksen mukaisten mahdollisuuksien käyttämiseksi tai haittojen minimoimiseksi.

Osakkaalla on lain mukaan oikeus saada häntä koskevista asioista hallituksen pöytäkirjan ote tai muu kirjallinen selvitys. Tällaisia asioita ovat esimerkiksi osakkaan kunnossapito- tai muutostyöilmoituksen käsittely ja huoneiston käyttöön välittömästi vaikuttavat muutokset.

Hyvän tavan mukaista on myös ilmoittaa osakkaalle tämän tekemän aloitteen käsittelystä hallituksessa.

IV Asukkaiden ja osakkaiden viestintä taloyhtiön johdolle

Myös jokaisella asukkaalla ja osakkaalla on vastuu viestinnästä. Hyvä tiedonkulku auttaa parantamaan yhteishenkeä ja naapurisopua. Sopuisassa taloyhtiössä päätöksenteko ja arjen asiat hoituvat sujuvammin. Myös monet hyvät kehitysideat ovat osakkailta ja asukkailta lähtöisin. Kaikkien asukkaiden huomioon ottaminen yhtiön ja asukkaiden välisessä viestinnässä osallistaa ja sitouttaa myös osakkaiden vuokralaisia ja parantaa kaikkien asukkaiden asumisviihtyisyyttä.

Rakennukset ja huoneistot pysyvät kunnossa ja osakkeiden arvo kehittyy myönteisesti, kun asukkaat aktiivisesti viestivät hallitukselle/isännöinnille huomaamistaan epäkohdista, joita hallitus, isännöinti tai huoltoyhtiö ei käytännössä voi havaita ajoissa. Selkeät menettelytavat helpottavat ilmoittamista.

SUOSITUS 11

Asukkaan on ilmoitettava asunnossaan tai taloyhtiön yleisissä tiloissa havaitsemistaan vioista ja vaurioista sekä mahdollisista tuhoeläimistä mahdollisimman pian.

Hallituksen/Isännöitsijän tehtävä on muistuttaa asukkaita säännöllisesti heidän lain mukaisista ilmoitusvelvollisuuksistaan sekä niiden hyödyistä ja menettelytavoista omassa taloyhtiössä. Asukkaille kerrotaan, miten ja kenelle vikailmoitus tehdään, esimerkiksi vikailmoituslomakkeella verkossa tai kiireellisissä asioissa soittamalla huoltopäivystykseen.

Jos osakas on saanut tietää viasta, vauriosta, vuokralaisensa kautta, hänen pitää varmistaa, että tieto on mennyt myös taloyhtiölle.

SUOSITUS 12

Osakkaan on ilmoitettava kunnossapito- ja muutostöistään etukäteen kirjallisesti hallitukselle tai isännöitsijälle.

Suureen osaan merkittävistä osakkaan remonteista vaaditaan lain mukaan ilmoitus taloyhtiölle.

Osakkaan huoneistoremontin onnistumista auttaa, kun hän tietää, millaiset muutokset ovat hänen taloyhtiössään mahdollisia ja millaisia rajoituksia muutostöille on. Osakkaan on ilmoitettava omista remonteistaan taloyhtiölle kirjallisesti. Hallituksen ja isännöitsijän on lain mukaan huolehdittava siitä, että remontista ilmoitetaan muille osakkaille, jos se vaikuttaa muiden huoneistojen käyttämiseen.

Kun osakas ilmoittaa remontista oikealla tavalla hän varmistaa, että työstä tulee asianmukainen merkintä isännöitsijäntodistukseen ja asuntokaupassa uusi omistaja saa tiedon tehdyistä remonteista.

Osakkaan kunnossapito- ja muutostyön ilmoitusvelvollisuudesta ja ilmoituksen käsittelystä perittävistä maksuista on laajemmin tietoa Oikeusministeriön, Isännöinti- ja Kiinteistöliiton ja Kuluttajaliiton yhteisessä oppaassa.

SUOSITUS 13

Jos asukas kadottaa kotiavaimensa, hänen pitää ilmoittaa asiasta isännöitsijälle tai hallitukselle.

Jos asukkaan avaimet on varastettu tai hän on kadottanut ne siten, että taloyhtiön lukitusturvallisuus on vaarantunut, asukkaan pitää ilmoittaa asiasta isännöitsijälle tai hallitukselle. Taloyhtiön lukitusturvallisuus vaarantuu silloin, kun kadonneella avaimella pääsee taloyhtiön yhteisiin tiloihin tai muihin osakehuoneistoihin. Hallitus /Isännöitsijä ohjeistaa asukasta jatkotoimenpiteistä.

V Viestintä yllättävissä poikkeustilanteissa

Onnettomuuksista (vesivahinko, tulipalo, lumiturma, onnettomuus taloyhtiön työmaalla tai muu vastaava poikkeuksellinen ja äkillinen vaaratilanne) viestiminen on kriisiviestintää. Asukkaiden täytyy tietää, miten poikkeustilanne vaikuttaa taloyhtiön rakennusten käyttöön. Oikea-aikainen viestintä poikkeustilanteissa vähentää huhuja ja vääriä uskomuksia.

Poikkeustilanteisiin on hyvä varautua etukäteen. Taloyhtiössä kriisien tunnistamisesta ja kriisiviestintään käynnistämisestä vastaavat hallitus ja isännöitsijä.

SUOSITUS 14

Asukkaille ja osakkaille viestitään taloyhtiötä koskettavista äkillisistä poikkeustilanteista viipymättä.

Yllättävän poikkeustilanteen sattuessa taloyhtiön hallituksen/isännöitsijän on viestittävä asukkaille välittömästi ja kerrottava, kuka tilannetta hoitaa ja miten se hoidetaan.

On tärkeää, että kaikki osaavat toimia oikein esimerkiksi onnettomuuden, tulipalon tai vakavan vesivahingon sattuessa. Tulipalotilanteessa asukkaat turvaavat terveyttään pysymällä poissa palaneesta tilasta, eivätkä altistu kaasu- tai hiukkasjäämille. Tämä helpottaa myös tulipalon jälkivahinkojen torjuntaa ja palon syttymissyyn tutkimista.

Poikkeustilanteen päätyttyä taloyhtiön johto tiedottaa asukkaille, että tilanne on ohi. Osakkaille ja asukkaille kerrotaan myös poikkeustilanteen vaikutuksista taloyhtiön taloudelliseen tilanteeseen, asumiseen ja yhteisten tilojen käyttöön. Tarvittaessa annetaan myös ohjeita vastaavien vahinkojen välttämiseksi tulevaisuudessa.

SUOSITUS 15

Asukkaille ja osakkaille tiedotetaan taloyhtiön tiloihin kohdistuvista varkauksista tai ilkivallasta.

Hallitus/Isännöitsijä tiedottaa asukkaille ja asukkaille taloyhtiöön kohdistuneista varkauksista tai ilkivallasta sekä toimenpiteistä asian hoitamiseksi. Varkauden kohteeksi joutunutta asukasta ohjeistetaan siitä, miten hänen tulee toimia.

Oikeat toimintaohjeet lisäävät asukkaiden turvallisuuden tunnetta, kun tiedetään mitä erilaisissa tilanteissa tehdään ja kuinka toimitaan. Asukkaille ja osakkaille tiedotetaan myös, kun asia on selvitetty ja vaikuttavatko tapahtumat taloyhtiön taloudelliseen tilanteeseen.

VI Yhtiökokousviestintä

Taloyhtiön yhtiökokouksessa osakkaat tekevät päätökset taloyhtiön tärkeimmistä asioista, kuten laajoista korjaushankkeista, tilinpäätöksen vahvistamisesta sekä vastikkeiden ja muiden maksujen suuruudesta. Yhtiökokous valitsee myös taloyhtiön hallituksen sekä tilintarkastajan ja/tai toiminnantarkastajan. Osakkaat päättävät yhtiökokouksessa kaikista muista asioista, paitsi niistä, jotka ovat erikseen joko laissa tai yhtiöjärjestyksessä määrätty hallitukselle tai isännöitsijälle.

Lain mukaan kirjallinen kutsu yhtiökokoukseen on lähetettävä osakkaille viimeistään kahta viikkoa ennen yhtiökokousta. Hallituksen päätösehdotukset, kuten ehdotukset peruskorjauksesta ja sen rahoituksesta, sekä viimeinen tilinpäätös, toimintakertomus, tilintarkastuskertomus ja toiminnantarkastuskertomus on vähintään kahden viikon ajan ennen kokousta pidettävä osakkeenomistajien nähtävänä. Jos osakas pyytää, nämä asiakirjat on lähetettävä hänelle viivytyksettä kohtuullista maksua vastaan. Nämä asiakirjat on lisäksi asetettava nähtäväksi koko yhtiökokouksen ajaksi.

SUOSITUS 16

Yhtiökokouksen pitoaika ilmoitetaan osakkaille hyvissä ajoin ennen kokouskutsun lähettämistä.

Hallitus/Isännöitsijä ilmoittaa osakkaille yhtiökokouksen pitoajan heti kun se on tiedossa. Lisäksi ilmoitetaan ajankohta, mihin mennessä osakkaiden pitää esittää haluamansa asia yhtiökokouksen käsiteltäväksi ja mihin sähköposti- tai postiosoitteeseen esitys lähetetään.

SUOSITUS 17

Osakkaille annetaan ennen yhtiökokousta tietoa yhtiökokouksessa käsiteltävistä asioista.

Hallitus/Isännöitsijä toimittaa osakkaille yhtiökokouskutsun mukana hallituksen päätösehdotukset, kunnossapitotarveselvityksen, viimeisimmän tilinpäätöksen, toimintakertomuksen, tilintarkastuskertomuksen ja/tai toiminnantarkastuskertomuksen vähintään kaksi viikkoa ennen yhtiökokousta. Asiakirjat on nopeinta toimittaa osakkaille sähköisesti, silloin kun yhtiöllä on osakkaiden sähköiset yhteystiedot.

SUOSITUS 18

Osakas voi kysyä yhtiökokoukseen liittyviä asioita etukäteen hallitukselta/ isännöitsijältä.

Yhtiökokoukseen ja sen mukana toimitettujen liitteiden avulla osakkaat tietävät, mitä asioita yhtiökokouksessa tullaan käsittelemään. Näin osakas voi arvioida tarvetta osallistua yhtiökokoukseen tai äänestyskäyttäytymistään.

Jos osakkaille herää kokousaineiston perusteella kysymyksiä, he voivat esittää ne etukäteen hallitukselle/isännöinnille. Etukäteen toimitettuihin kysymyksiin vastataan yhtiökokouksessa.

SUOSITUS 19

Yhtiökokoukseen mukana osakkaille toimitetaan valtakirjalomake.

Yhtiökokouksessa kerrotaan mahdollisuudesta valtuuttaa asiamies edustamaan osakasta yhtiökokouksessa ja ohjeistetaan miten se tehdään. Kutsuun liitetään valtakirjalomake täytettäväksi.

SUOSITUS 20

Yhtiökokouksessa hallituksen jäsenet ja isännöitsijä vastaavat osakkaiden kysymyksiin.

Hallituksen ja isännöitsijän on lain mukaan vastattava osakkaan esittämiin kysymyksiin, jotka liittyvät yhtiökokouksessa käsiteltäviin asioihin. Vastaamisesta saa yleensä kieltäytyä vain osakkaiden ja asukkaiden salassa pidettävien henkilötietojen ja yhtiön palveluntarjoajien liikesalaisuuksien osalta. Kyselyoikeus on myös osakkaan avustajalla.

Jos osakkaan kysymykseen voidaan vastata vain sellaisten tietojen perusteella, jotka eivät ole kokouksessa käytettävissä, vastaus on lain mukaan annettava kahden viikon kuluessa kirjallisesti. Hyvän tavan mukaista on toimittaa kirjallinen vastaus automaattisesti kaikille osakkaille.

SUOSITUS 21

Yhtiökokouksessa tehdyistä päätöksistä tiedotetaan osakkaille ja asukkaille.

Hallitus/Isännöitsijä huolehtii siitä, että yhtiökokouksessa tehdyistä päätöksistä tiedotetaan osakkaille ja asukkaille. Tiedote kannattaa laatia mahdollisimman nopeasti yhtiökokouksen jälkeen ja kerätä siihen kokouksen olennaisimmat päätökset. Tiedotteen voi toimittaa jo ennen yhtiökokouspöytäkirjan hyväksymistä.

Lain mukaan yhtiökokouksen pöytäkirja on viimeistään neljän viikon kuluttua kokouksesta pidettävä taloyhtiön isännöitsijän tai hallituksen puheenjohtajan luona osakkaiden nähtävänä, ja siitä on kohtuullista maksua vastaan toimitettava jäljennös sitä pyytävälle osakkaille. Osakkailla on oikeus saada jäljennös myös pöytäkirjan liitteistä.

VII Korjaushankeviestintä

Huoneiston käyttöön vaikuttavista korjauksista pitää ilmoittaa riittävän ajoissa. Asukkaille ja osakkeille kannattaa tiedottaa lähestyvistä korjaushankkeista jo varhaisessa vaiheessa, esimerkiksi heti

sen jälkeen, kun hallitus on päättänyt esittää yhtiökokoukselle hankkeen suunnittelun aloittamisesta. Asukkaille ja osakkaille on kerrottava mitä on syytä tehdä, miksi ja milloin.

Korjaushankkeissa avoin, suunnitelmallinen ja jatkuva tiedottaminen on keino, jolla päätöksentekoa voidaan helpottaa ja asukastyytyvää lisätä. Lisäksi asumisen arki sujuu korjaushankkeen aikana paremmin, kun asukkaat tietävät, miten poikkeusoloissa toimitaan.

Onnistunut viestintä korjaushankkeessa parantaa osakkaiden ja asukkaiden sitoutumista pitkäjänteiseen taloyhtiön kunnossapitoon ja oikea-aikaisiin remonteihin.

SUOSITUS 22

Taloyhtiön rakennusten ja kiinteistön kunnosta viestitään osakkaille vuosittain.

Hallitus/Isännöitsijä tiedottaa osakkaille taloyhtiön teknisestä kunnosta vähintään kerran vuodessa ja tarvittaessa useammin, jotta osukkaat tietävät oman taloyhtiönsä kulloisenkin kunnan ja mahdolliset kunnossapitotarpeet. Riittävä tieto edesauttaa taloyhtiön pitkäjänteistä ja tavoitteellista kunnossapitoa.

Hallitus/Isännöitsijä toimittaa osakkaille taloyhtiön teettämistä kuntoarvioista ja kuntotutkimuksista olennaiset seikat sisältävän tiivistelmän.

SUOSITUS 23

Osakkaiden ja asukkaiden mielipiteet ja huoneistoissa havaitut puutteet kartoitetaan ennen korjaushankkeeseen ryhtymistä.

Osukkaat ja asukkaat on hyvä osallistaa korjaushankkeeseen alusta alkaen. Tämä helpottaa hankkeesta päättämistä ja sen toteuttamista. Osakkaiden tarpeet voi kartoittaa monella eri tavalla, esimerkiksi kyselyllä tai järjestämällä asukasillan.

SUOSITUS 24

Korjaushankkeen valmistelusta ja etenemisestä viestitään osakkaille ja asukkaille.

Kun korjaushankkeen etenemisestä päätetään hallituksessa, on samalla päätettävä siitä, miten asiasta viestitään asukkaille. Tieto hankkeen eri vaiheista ja etenemisestä auttaa osakkaita ja asukkaita ymmärtämään, mihin asioihin voidaan kulloinkin vaikuttaa. Urakkasopimuksia ja -asiakirjoja ei toimiteta asukkaille luettavaksi, mutta niiden sisällöstä ja toteutuksesta viestitään erikseen. Koska taloyhtiössä on jopa satoja asukkaita, korjaushankkeviestinnässä kannattaa käyttää useita kanavia ja riittävästi toistoja.

Huoneistoissa käymisestä on aina ilmoitettava etukäteen ja mahdollisuuksien mukaan riittävän ajoissa osakkaille ja asukkaille. Jos remontin tehokas toteuttaminen edellyttää toistuvia käyntejä tietyn ajan kuluessa, riittävää voi olla ilmoittaa etukäteen käyntien tarkoituksesta, aikavälistä ja valvonnasta.

SUOSITUS 25

Korjaushankkeeseen liittyvä viestintä suunnitellaan erikseen.

Korjaushankkeisiin liittyvä viestintä suunnitellaan erikseen huomioiden hankkeen ja taloyhtiön erityispiirteet, mukaan lukien tarve huoneistoissa käynteihin ja käyttökatkoihin taloyhtiön peruspalveluissa. Korjaushankkeen valmistelun alkuvaiheessa suunnitellaan viestinnälliset toimenpiteet, joissa kuvataan viestinnän tavoitteet, toimenpiteet, keinot sekä kuka viestii mistäkin asioista asukkaille. Ainakin suu-rempien korjaushankkeiden toteutumisesta on annettava osakkaille selvitys yhtiökokouksessa.

Vaativammalle korjaushankkeelle tarvitaan viestintävastaava, jonka tehtäviin kuuluu viestinnän organisoiminen ja suunnitteleminen. Viestintävastaava voi olla isännöintiyrityksen työntekijä, urakoitsijan edustaja, suunnittelija tai taloyhtiön hallituksen jäsen. Hankkeen eri vaiheissa viestintävastaava voi vaihtua. Pienissä hankkeissa suunnitelman laatiminen ei aina ole tarpeen, mutta tällöinkin hallituksessa on hyvä sopia, kuka asioista viestii.

VIII Taloyhtiöviestinnän tavat

Taloyhtiön hallituksen ja isännöinnin pitää arvioida, miten taloyhtiön osakkaat ja asukkaat tavoitetaan parhaiten. Tiedonkulku pitää varmistaa kaikille taloyhtiön osakkaille ja asukkaille. Isännöintiyrityksen internetsivujen ja/tai taloyhtiösivujen pitää olla mahdollisimman selkeät ja vastata yleisimpiin kysymyksiin, jotta omatoiminen tiedonhankinta on asukkaille ja osakkaille helppoa. Hyvät sivut mahdollistavat kahdensuuntaisen viestinnän.

SUOSITUS 26

Asukkaille viestitään monipuolisesti, useita viestintävälineitä käyttäen ja asukkaiden tiedontarpeet huomioon ottaen.

Hyödynnettäviä viestintävälineitä ovat ainakin internetsivut (isännöintiyrityksen omat sivut, isännöintiyrityksen ylläpitämät taloyhtiösivut tai taloyhtiön hallituksen/asukkaiden ylläpitämät taloyhtiösivut), ilmoitustaulu, jokaiseen asuntoon jaettava paperinen tiedote, tekstiviesti, sähköposti, sosiaalinen media, kirje, asukas-TV, porraskäytävänäyttö, hallituksen/isännöitsijän kyselytunti, asukaskansio ja asukasopas.

Tutkimusten mukaan asukkaat haluavat tietää asioista vähintään kerran kuussa. Hallitus/isännöitsijä ei voi olettaa, että jokainen asukas lukee jokaisen lähetetyn viestin. Siksi samoista asioista on hyvä viestiä useita kertoja ja useita välineitä käyttäen. Annettuun palautteeseen ja yhteydenottoihin tulee vastata kohtuullisessa ajassa.

Sähköiset viestintävälineet, kuten taloyhtiösivut, tarjoavat asukkaille mahdollisuuden hakea tietoa silloin, kun se heille itselleen parhaiten sopii. Hallituksella ja osakkailla voi olla yhteinen keskustelufoorumi, joka mahdollistaa keskustelun esimerkiksi yhtiökokouksessa käsiteltävästä asiasta, joka koskettaa kaikkia asukkaita ja osakkaita. Jos keskustelua käydään sosiaalisen median tarjoamissa suljetuissa ryhmissä, tulisi tämä kanava ilmoittaa selkeästi taloyhtiösivuilla (linkki ryhmään liittymiseksi).

SUOSITUS 27

Jotta hallitus ja isännöitsijä voivat tiedottaa nopeasti ja tehokkaasti taloyhtiön asioista, osakkaan ja asukkaan on ilmoitettava taloyhtiölle sähköiset yhteystietonsa.

Sähköiset viestintävälineet mahdollistavat nopean ja tehokkaan tiedottamisen osakkaille ja asukkaille. Käytännössä nykyistä parempien viestintäpalveluiden tarjoaminen ilman merkittäviä lisäkuluja on mahdollista vain, jos hallituksella ja isännöitsijällä on käytössään asukkaiden ja asukkaiden sähköiset yhteystiedot.

Lisäksi yllättävissä poikkeustilanteissa on tärkeää, että hallitus ja isännöitsijä voivat tiedottaa osakkaita mahdollisimman nopeasti myös sähköisesti. Sähköisiä yhteystietoja käytetään vain hallituksen, asukkaiden, asukkaiden ja isännöitsijän välisessä osakas- ja asukastiedotuksessa eikä niitä luovuteta ulkopuolisille. Ryhmäviestit lähetetään niin, etteivät vastaanottajat näe toistensa sähköpostiosoitteita.