



*Taloyhtiön
viestintäsuunnitelma*



Taloyhtiön viestintä- suunnitelma

Pirkanmaan kiinteistöyhdistyksen Asunto Oy -jaosto

Tämän oppaan suunnitteluun ovat osallistuneet: Mikko Niskanen (jaoston pj.), Jorma Koutonen (siht.), Tapio Eloranta, Kari Keidas, Eija Leimu, Heikki Niemelä, Pentti Rantala ja Marjukka Vainio.





JOHDANTO

ASUNTO- OSAKEYHTIÖT muodostuvat niiden osakkeenomistajien hallintaan kuuluvista huoneistoista sekä kaikille yhteisistä tiloista. Asuinhuoneistot toimivat ihmisten koteina ja liikehuoneistot elinkeinonharjoittajien toimitiloina. Kiinteistön käyttäjille on tärkeää, että he saavat heitä koskevan informaation helposti, varmasti ja riittävän ajoissa. Informaatiota tarvitaan kaikista kiinteistön käyttöön liittyvistä asioista, kuten esimerkiksi hoitokuluista, tulevista korjaus- ja kunnossapitotarpeista ja -toimenpiteistä sekä kiinteistön käyttöä koskevista katkoksista ja häiriöistä.

KIINTEISTÖN käytön sujuvuuden kannalta on hyvin merkityksellistä, miten kiinteistön eri käyttäjätahoja pystytään informoimaan edellä mainituita ja muistakin ajankohtaisista ja tärkeistä asioista. Tämän viestintätehtävän suunnitelmalliseksi hoitamiseksi kannattaa taloyhtiössä laatia yksinkertainen ja selkeä viestintäsuunnitelma, jossa määritellään taloyhtiön viestintäviestintä, viestinnän kohderyhmät, viestinnän määrällinen ja sisällöllinen taso sekä käytettävät viestintävälineet.

TALOYHTIÖN viestintäsuunnitelman laatii yhtiön hallitus yhdessä isännöitsijän kanssa. Viestintäsuunnitelma on syytä esitellä yhtiökokoukselle, joka vahvistaa sen pääperiaatteet. Hallituksen kannattaa dokumentoida viestintäsuunnitelmaa koskevat tarkennukset ja perustelut myös tulevien hallitusten käyttöön. Tällä tavalla uusillakin hallituksen jäsenillä on mahdollisuus paremmin ymmärtää, miten taloyhtiöviestintää on tarkoitettu toteuttaa.

VIESTINTÄSUUNNITELMAN ei tarvitse olla raskas ja laaja. Pääasia on, että taloyhtiön hallinto pohtii viestinnän tarpeita ja mahdollisuuksia ja sopii sen toteutuksen käytännössä valmiiksi. Viestintäsuunnitelman avulla hallinto voi seurata viestinnän onnistumista ja myös kehittää sitä edelleen.





TALOYHTIÖN VIESTINVIEJÄT *Kuka?*

Hallitus päättää, kenen vastuulle viestintä tai jokin viestinnän osa-alue kuuluu. Käytännössä isännöintiyriety on luontevin viestinnän hoitaja. Jo isännöitsijän asema ja tehtävät edellyttävät, että isännöitsijä on tietoinen kaikesta yhtiöön liittyvästä informaatiosta. Kun isännöitsijä samalla toimii kaikkien taloyhtiön eri sidosryhmien yhteyshenkilönä, on luontevaa, että viestinnän päävastuu on isännöitsijällä.

Taloyhtiö voi jakaa viestintävastuuta myös muualle, mutta isännöinnin on syytä olla tietoinen tämänkin viestinnän sisällöistä ja viestinviejistä. Samalla tavalla hallituksen tulee koko ajan tietää, miten viestintävastuu on jaettu. Esimerkkinä muusta viestinviejästä voi olla hallituksen jäsen tai asukas, joka hoitaa taloyhtiön kotisivujen päivitystä. Hallituksen tulee harkita keskitetyn ja hajautetun viestinnän etuja ja haittoja kiinteistön käyttäjien näkökulmasta. Tärkeää on, että myös viestin saajat pystyvät tunnistamaan, mitä kautta yhtiötä koskevat asiat virallisesti viestitään.

> Kiteytys:

Hallitus huolehtii siitä, että taloyhtiön viestintä toimii. Hallitus nimeää taloyhtiöviestinnän vastuuhenkilöt.



VIESTINNÄN KOHDERYHMÄT

Kenelle?

Taloyhtiö on yhteisö, jolla on monenlaisia käyttäjiä ja sidosryhmiä. Asunto-osakeyhtiöiden viestinnälle on ominaista omistajakeskeisyys. Tyypillistä on myös se, että kiinteistössä asuvat tai toimivat ovat viestinnällisesti paremmassa asemassa kuin esimerkiksi sijoittajaosakkaat. Viestinnän onnistumisen haasteeksi muodostuukin se, millä tavalla eri kohderyhmät tavoitetaan. Viestintäsuunnitelman kannalta tärkeää on tunnistaa merkittävimmät kohderyhmät.

Taloyhtiöissä tyypillisimpiä käyttäjiä ja sidosryhmiä ovat

- osakkeenomistajat
- (kiinteistössä asuvat/toimivat ja muualla asuvat/toimivat)
- asukkaat
- yrittäjät
- asiakkaat ja vieraat
- huoltohenkilökunta
- talosuojelusta vastaavat
- viranomaiset

Kaikkea viestintää ei ole tarkoituksenmukaista kohdentaa kaikille. Aktiivinenkin viestintä huonosti kohdennettuna saattaa heikentää sen tehokkuutta. Jakelu joudutaan harkitsemaan tapauskohtaisesti jokaisen viestintätapahtuman yhteydessä. Käytännössä tämä harkinta jää isännöitsijälle, joka useimmiten vastaa viestinnästä.

Erityisen tärkeää on sopia myös hallinnon sisäisestä viestinnästä. Lähes kaikki taloyhtiötä koskeva tieto kulkee isännöinnin kautta. Tällöin tulee varmistaa se, että isännöitsijän ja hallituksen keskinäinen tiedonkulku toimii mahdollisimman hyvin, sillä hallituksenkin tulee olla tietoinen oleellisimmista kiinteistöä koskevista asioista. Toimiva sisäinen tiedottaminen on edellytys sille, että hallitus pystyy hoitamaan tehtäviensä.

> Kiteytys:

**Viestinnästä
vastaavan tulee
tuntea kaikki
viestinnän kohde-
ryhmät.**





VIESTINNÄN SISÄLLÖT JA KATTAVUUS *Mitä?*

Taloyhtiöiden osalta viestinnän minimitasona voidaan pitää lakisääteistä, pakollista tiedottamista. Tällaista tiedottamista ovat kokouskutsut ja kokousten päätöksistä tiedottaminen osakkaille. Käytännössä pelkkiin säännöksiin perustuva tiedottaminen tarkoittaa sitä, että osakkeenomistajat saavat yhtiöstä tietoa vain kerran tai kahdesti vuodessa. Liiasta tiedottamisesta taloyhtiöiden hallintoa syytetään harvoin – tiedon puutteesta aiheutuneet hankaluudet sen sijaan ovat yleisiä. Oleellista on keskittyä tiedottamaan osakkaita eniten kiinnostavista käytännön asioista.

Yhtiön hallituksen on määriteltävä, kuinka paljon viestintää täytyy minimitasosta tehostaa. Onko yhtiön viestintä satunnaista tapahtumiin, tilanteisiin ja olosuhteisiin reagoivaa viestintää vai säännöllistä viestintää. Kun viestintää tehostetaan, se vaatii myös enemmän resursseja. Tehokas viestintä on merkki aktiivisesta ja toimivasta hallinnosta. Hyvin hoidettu viestintä vähentää epätietoisuutta, luo läpinäkyvyyttä asioiden





hoitoon ja parantaa kiinteistön käyttäjien mahdollisuuksia myös vaikuttaa heitä koskeviin asioihin. Viestinnän määrää ja laatua voidaan mitata esimerkiksi asukaskyselyllä. Palautteen perusteella hallinto voi reagoida muutostarpeisiin ja kehittää viestintää kiinteistön käyttäjien toivomaan suuntaan.

Asunto-osakeyhtiöidenkin toimintaan liittyy paljon sellaista tietoa, joka voisi olla kiinteistön käyttäjien saatavilla jatkuvasti. Isännöitsijän ja hallituksen tehtävät helpottuvat, jos esimerkiksi kiinteistöä koskevat tarpeelliset yhteystiedot, järjestyssäännöt, turvallisuusohjeet ja vuorolistat ovat koko ajan helposti käytettävissä. Kun tietoa voidaan saada läpi vuorokauden, vähentyvät tiedustelut ja epätietoisuus. Viestintä voi perustua myös ns. taloyhtiön vuosikelloon, jolloin viestinnän ajankohdat ja aiheet on sidottu taloyhtiön vuosittain toistuvaan toimintarytmiin.

Taloyhtiöissä tulee aika ajoin tilanteita, joissa viestinnän merkitys korostuu. Laajojen korjaushankkeiden onnistumisen edellytyksenä on hyvin suunniteltu ja toteutettu viestintä. Suuriin korjaushankkeisiin valmistauduttaessa projektinaikaisesta viestinnästä tulisi laatia oma suunnitelmansa.

Taloyhtiöiden viestintäsuunnitelmassa kannattaa varautua lisäksi mahdolliseen kriisiajan viestintään.

> Kiteytys:

Kiinteistön käyttäjät ovat sitä tyytyväisempiä, mitä enemmän tietoa jaetaan. Informaation tulee olla selkeää ja ymmärrettävää. Suuria korjaushankkeita varten laaditaan oma viestintäsuunnitelma.





VIESTINNÄN VÄLINEET *Miten?*

Yhtiön hallitus määrittelee viestinnän välineet ja kanavat. Pääasiallisen viestintäkanavan ja -välineen on oltava sellainen, joka tehokkaasti tavoittaa kaikki viestinnän kohteet tai ainakin valtaosan. Hyvin perinteiset rappujen ilmoitustaulut ovat menettämässä merkitystään asunto-osakeyhtiöiden viestintävälineenä sähköisen viestinnän vallatessa nopeasti alaa. Tästä huolimatta useimmiten mitään sähköistä tiedotusvälinettä ei edelleenkään voida käyttää ainoana viestintäkanavana.

Hyvissä ajoin toimitettu kirjallinen viesti on usein varmin tapa saada informaatio perille. Kirjallinen viesti on muihin välineisiin verrattuna kuitenkin melko hidas ja kallis. Tällaiseen viestintätapaan on syytä turvautua silloin, kun kyseessä on hyvin tärkeä informaatio, joka täytyy saada varmasti kaikille tiedoksi. Kirjallista viestintää voidaan lisäksi tukea nopeammilla viestimillä tai useilla viestinnän muodoilla.

Sähköposti ja internetissä toimivat taloyhtiön kotisivut edustavat nopeita ja edullisia viestintämuotoja. Taloyhtiöllä voi olla käytössään jopa oma TV-kanava, joka tarjoaa jatkuvasti kiinteistöä koskevaa tietoa. Sähköisten viestintävälineiden tavoitettavuus paranee koko ajan.

> Kiteytys:

Viestintäkanavan valintaan vaikuttaa viestittävän asian laatu ja kohderyhmän tavoitettavuus.



TALOYHTIÖN VIESTINTÄSUUNNITELMAN LAATIMINEN



> Taloyhtiön viestintästrategia

- Määritellään tahtotila, millä tavalla taloyhtiön viestintä halutaan hoidettavan.

> Taloyhtiön viestinviejät

- Määritellään, kuka tai ketkä vastaavat taloyhtiön viestinnästä.
- Jos viestintävastuullisia on useampia, sovitaan vastuunjaosta.
- Sovitaan viestinnän hoitamisesta, vastuista ja palvelun hinnasta kirjallisesti myös isännöintipalvelusopimuksessa.

> Viestinnän kohderyhmät

- Kartoitetaan taloyhtiön viestinnän eri kohderyhmät.
- Määritellään, millä viestintävälineillä eri kohderyhmät tavoitetaan.
- Sovitaan hallituksen ja isännöitsijän kanssa siitä, miten isännöitsijän ja hallituksen välinen ns. sisäinen viestintä tapahtuu.
- Sovitaan, kuka ylläpitää ja päivittää jakelulistoja.

> Viestinnän tarpeet, sisällöt ja kattavuus

- Määritellään, mistä asioista taloyhtiössä viestitään. Priorisoidaan asiat tärkeysjärjestykseen.
- Määritellään, täytyykö jotain tietoa olla jatkuvasti saatavilla. Sovitaan pysyvästiedon viestinnän toteuttamisesta.
- Sovitaan viestinnän säännöllisyydestä ja tiheydestä.

> Viestinnän välineet

- Määritellään taloyhtiön pääasiallinen viestintäkanava sekä muut käytettävät viestintävälineet.
- Viestintävälineiden osalta sovitaan myös siitä, käytetäänkö johonkin viestintään useampia kanavia.

> Poikkeukselliset olosuhteet

- Sovitaan kriisiviestinnän viestintäkanavista ja vastuuhenkilöistä.
- Suurissa korjaushankkeissa laaditaan aina oma hankekohtainen viestintäsuunnitelma.

> Viestintäsuunnitelman käyttö ja päivitys

Viestintäsuunnitelma toimii hallituksen työkaluna taloyhtiöviestinnän hoitamisessa. Viestintäsuunnitelmaa kannattaa päivittää vuosittain uuden hallituskauden alussa, jotta se toimii todellisena hallituksen työkaluna taloyhtiöviestinnän hoitamisessa.



Viestintäsuunnitelma

Viestintästrategia

Asunto Oy Esimerkki -yhtiön viestintä perustuu yhtiökokouksen vahvistamaan viestintäsuunnitelmaan. Yhtiön hallitus huolehtii viestintäsuunnitelman ylläpidosta ja päivittämisestä. Hallitus vastaa myös siitä, että yhtiöllä on riittävät resurssit hoitaa taloyhtiöviestintää. Asunto Oy Esimerkin taloyhtiöviestintä on vuorovaikutteista, jolloin kiinteistön käyttäjillä on mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa taloyhtiön toimintaan. Epätavallisia ja laajakantoisia hankkeita varten yhtiön osakkeenomistajille ja kiinteistön käyttäjille jaetaan informaatiota erillisissä infoilaisuuksissa. Tällä tavoin varmistetaan myös yhtiökokousten päätöksenteon sujuvuus. Yhtiön hallitus kehittää taloyhtiöviestintää saamansa palautteen ja asukaskyselyiden perusteella.

Viestinviejät

Kaikesta taloyhtiöviestinnästä vastaa taloyhtiön hallitus. Käytännön viestintätehtävät hoitaa isännöinti. Yhtiöllä on käytettävissään taloyhtiön kotisivut, joita ylläpitää hallituksen jäsen X. Hallitus varmistaa sen, että viestinnän avainhenkilöillä on hyvät henkilökohtaiset viestintävalmiudet.

Yhteistyö- ja kohderyhmät

Asunto Oy Esimerkki on asuinkerrostalo, jossa enin osa huoneistoista on asuinkäytössä. Yhtiössä on myös kolme liikehuoneistoa. Viestinnän tärkeimpiä kohderyhmiä ovat talon osakkeenomistajat, asukkaat ja liikkeenharjoittajat. Yhtiössä käy myös vieraita ja asiakkaita, joille voidaan kohdentaa viestintää. Osakkeenomistajille ja muille kiinteistön omistajille viestintää kohdennetaan informaation sisällön mukaisesti. Isännöinti vastaa jakelulistojen (mm. sähköposti- ja tekstiviestiosoitteet) ajantasaisuudesta.

Tarpeet, sisällöt, kattavuus

Yhtiön isännöinnin, hallituksen ja kiinteistöhoitohenkilöstön yhteystiedot ovat näkyvillä yhtiön ilmoitustaululla sekä internetin kotisivuilla. Taloyhtiön hallinnon ja kiinteistön käyttäjien välisen vuorovaikutuksen parantamiseksi taloyhtiön kotisivuilla julkaistaan myös hallintohenkilöiden valokuvat.

Taloyhtiöisivuilla julkaistaan ajankohtaistiedotteet sekä seuraava pysyvämpi informaatio:

- > -yhtiöjärjestys, järjestyssäännöt, pelastussuunnitelma, kunnossapitotarveselvitys, palvelusopimusten pääasiallinen sisältö, kierrätysohjeet, autopaikoituksen pysäköinninvalvontaa koskevat käytännöt
- > Osakkeenomistajille toimitetaan kirjeitse kutsut yhtiökokouksiin sekä tiedote kokousten päätöksistä kuukauden sisällä kokouksen pitämisestä.
- > Isännöinti huolehtii siitä, että taloyhtiön tiedossa olevista vioista, käyttöhäiriöistä ja keskeytyksistä tiedotetaan aina niitä kiinteistön käyttäjiä, joita asia koskee.



- > Isännöinti raportoi muutoksista yhtiön energiankulutuksissa sekä yhtiön palvelusopimusten sisältöä koskevista muutoksista.
- > Isännöinti toimittaa taloyhtiöön muuttaville asukkaille tai liikkeenharjoittajille ”Tervetuloa taloyhtiöön” –materiaalin, joka sisältää tietoa mm. yhtiön säännöistä, yhteisten tilojen käytöstä, jätahuollosta, turvallisuudesta ja muista käytännöistä.
- > Talkootiedotteissa huomiodaan se, että talkoisiin osallistuminen on vapaaehtoista. Talkootiedotteet jaetaan kaikille kiinteistön käyttäjille.
- > Isännöinti ylläpitää paperista ja sähköistä lomaketta, jolla osakkeenomistajat voivat ilmoittaa huoneistojaan koskevat muutostyöt. Lomakkeen täyttämistä varten ylläpidetään myös täyttöohjetta.
- > Yhtiö tiedottaa muutoinkin osakkeenomistajille ja kiinteistön käyttäjille näitä koskevat merkittävät asiat.

Välineet

Yhtiön pääasialliset tiedotuskanavat ovat kirjeposti, ilmoitustaulu sekä internet –kotisivut. Yhtiöjärjestyksen mukaiset kokouskutsut sekä kaikki muut tärkeät tiedotteet informoidaan osakkeenomistajille postitse ja kirjallisesti. Yhtiön ilmoitustaulua ja kotisivuja käytetään tukemaan tätä tiedottamista.

Suurista korjaushankkeista ja –toimenpiteistä sekä muista kiinteistöä koskevista merkittävistä asioista asukkaille ja kiinteistön käyttäjille järjestetään erillisiä infotilaisuuksia.

Poikkeusolosuhteet

Suuria korjaushankkeita varten hallitus valmistelee aina hankekohtaisen viestintäsuunnitelman. Kriisiviestintää varten isännöinti päivittää ja ylläpitää suojelusuunnitelmaa.

Viestinnän kehittäminen ja kyselyt

Asunto Oy Esimerkki luotaa viestintätyytyväisyyttä vuosittaisella palautekyselyllä. Kysely toimitetaan osakkeenomistajille varsinaisen yhtiökokouskutsun yhteydessä. Kysely toimitetaan samaan aikaan myös kiinteistön muille käyttäjille. Viestintätyytyväisyyden tulokset julkaistaan, jotta viestintä on avointa. Kyselyn avulla yhtiön johto arvioi viestinnän onnistumista ja ryhtyy tarvittaviin kehittämistoimenpiteisiin.



