

Viestintäsuunnitelma – Asunto Oy Helsingin Atsimuutti

Hyväksytty hallituksessa 27.10.2016

1. Viestintästrategia ja viestinnän vuosikello

Atsimuutin viestintää toteutetaan yhtiökokouksen vahvistaman viestintäsuunnitelman mukaisesti. Yhtiön hallitus huolehtii viestintäsuunnitelman päivittämisestä, viestinnän toteuttamisesta sekä resursseista. Atsimuutin viestinnän tavoitteena on, että lakisääteinen tiedotus tavoittaa jokaisen osakkaan ja asukkaan, että asukkaat ja osakkaat saavat riittävästi tietoa asumista ja taloyhtiötä koskevista asioista ja että kaikissa viestintäsuhteissa vaalitaan hyvää, avointa kommunikaatiota.

Yhtiön hallitus kehittää taloyhtiöviestintää saamansa palautteen ja kokemusten perusteella lainsäädännön muutokset ja asumisen ja viestintätyökalujen kehittymisen huomioiden. Ajantasainen viestintäsuunnitelma pidetään aina kaikkien asukkaiden ja osakkaiden saatavilla.



2. Taloyhtiön viestinviejät

Atsimuutissa taloyhtiöviestinnästä ja käytännön viestintätehtävistä vastaavat hallitus ja hallituksen nimeämä viestintävastaava. Kaikkien taloyhtiön sisäisten tiedotteiden lähettäjänä on aina hallitus, jotta osakkaille ja asukkaille syntyy selkeä kuva siitä, että yhtiötä koskeva virallinen viestintä kulkee hallituksen kautta. Hallituksen lisäksi Atsimuutin asukkaat voivat saada käytännön tekemisiin liittyviä tiedotteita esimerkiksi huoltoyhtiöltä ja isännöitsijältä.

Myös asukkailla ja osakkailla on oma viestintäroolinsa: he lähettävät taloyhtiölle muuttoilmoituksia, vikailmoituksia ja palauteviestejä sekä keskustelevat esim. taloyhtiön Facebook-sivuilla.

3. Viestinnän kohderyhmät ja viestintäsuhteet

Atsimuutti on asuinkerrostalo, jossa on 56 asuinhuoneistoa ja yksi liikehuoneisto. Asukkaista tavanomaista suurempi osa on vuokra-asukkaita.

Sisäinen viestintä on olennainen osa taloyhtiön hallintoa, ja sen tärkeimpiä viestintäsuhteita ovat

- hallitus -> osakkaat (sekä talossa asuvat että sijoitusosakkaat)
- hallitus -> asukkaat
- asukkaat & osakkaat <-> taloyhtiö

Prosessiviestintä tehostaa isännöinnin, huollon ja hallituksen välistä yhteistyötä ja on joko sopimukseen sisällytettyä tai erikseen sovittua ja sen tärkeimpiä viestintäsuhteita ovat

- hallitus <-> isännöitsijä,
- hallitus <-> huoltoyhtiö
- isännöitsijä <-> huoltoyhtiö
- taloyhtiö <-> palveluntarjoajat ja sopimuskumppanit
- hallitus <-> naapuritaloyhtiöt

Ulkoinen viestintä edistää suhteita ulkoisiin toimijoihin ja vahvistaa taloyhtiön brändiä. Sen tärkeimpiä kohteita ja hyötyjiä ovat

- osakkeiden ostajat ja myyjät,
- naapuritaloyhtiöt,
- ulkoiset sopimus- ja yhteistyökumppanit,
- muut taloyhtiöstä kiinnostuneet ulkoiset osapuolet

4. Viestinnän tarpeet, sisällöt ja kattavuus

Pysyvä informaatio ja ulkoinen viestintä

Taloyhtiön hallituksen, isännöitsijän ja huoltoyhtiön yhteystiedot ovat pysyvästi esillä jokaisen rapun ilmoitustaululla sekä verkkosivuilla. Taloyhtiön ajantasaiset perustiedot, asumisohjeet, vastuunjakotaulukko, järjestyssäännöt ja viralliset asiakirjat sekä ulkoiset ja julkiset tiedotteet ovat taloyhtiön verkkosivuilla.

Hallitustiedottaminen

Hallitus toimittaa osakkaille ja asukkaille tiedotteita sekä määräaikoina neljästi vuodessa että aina tarvittaessa.

Hallitus muistuttaa asukkaita ja osakkaita säännöllisesti tiedotteissaan asukkaan vastuusta ilmoittaa asunnossa tai taloyhtiön yhteisissä tiloissa havaitsemistaan vioista ja vaurioista sekä mahdollisista tuhoeläimistä. Asukkaille kerrotaan, miten ja kenelle vikailmoitus tehdään.

Lakisääteinen tiedottaminen

Yhtiökokouksutsu sekä tiedote kokouksen päätöksistä toimitetaan osakkaille kirjepostitse. Yhtiökokouksen ajankohta ilmoitetaan osakkaille hyvissä ajoin ennen kokouksutsun lähettämistä. Lisäksi ilmoitetaan, mihin mennessä osakkaiden tulee esittää haluamansa asia yhtiökokouksen käsiteltäväksi ja mihin osoitteeseen esitys lähetetään.

5. Viestinnän välineet

Atsimuutin pääasialliset tiedotuskanavat ovat kirjeposti, verkkosivut ja ilmoitustaulut. Yhtiöjärjestyksen mukaiset kokouksutsut ja kaikki muut tärkeät tiedotteet hallitus toimittaa osakkaille kirjepostitse. Yhtiön ilmoitustaulut, verkkosivut ja Facebook-sivut tukevat tätä tiedottamista.

- Verkkosivut *www.atsimuutti.fi*: taloyhtiön ajantasaiset perustiedot, ohjeet, yhteystiedot, viralliset asiakirjat, ulkoiset ja julkiset tiedotteet.
- Facebook-ryhmä Atsimuutti: asukkaiden ja osakkaiden ylläpitämä ja käyttämä keskustelufoorumi, hallituksen epävirallinen tiedotus- ja ohjeistuskanava. Taloyhtiö ei moderoi tai säätele ryhmän käyttöä, koska asukkailla ja osakkailla täytyy olla sensuroimaton kanava tarvittaessa myös kritisoida hallintoa.
- Kirjeposti: hallitustiedotteet ja kaikki lakisääteinen ja virallinen tiedotus asukkaille ja osakkaille.
- Porraskäytävien ilmoitustaulut: Ajantasaiset yhteystiedot isännöitsijälle, huollolle ja hallitukselle, lisäksi nopean ja lyhyen viestinnän kanava.
- Palautekanavat hallitukselle: hallituksen yhteystiedot löytyvät verkkosivuilta ja kaikkien porraskäytävien ilmoitustauluilta, lisäksi kerhohuoneen postilaatikkoon on mahdollista jättää viestejä hallitukselle.
- Sähköiset lomakkeet: asukkaiden ja osakkaiden muuttoilmoitukset ja vikailmoitukset, tilaukset isännöitsijäntodistuksille ja lainaosuuslaskelmille, löytyvät taloyhtiön verkkosivuilta sekä isännöitsijän ja huoltoyhtiön verkkosivuilta.
- Sähköposti: hallituksen ja yksittäisen asukkaan tai osakkaan välinen viestintä, palaute hallitukselle, viestintä yhteistyökumppaneiden, isännöitsijän ja huollon kanssa sekä hallituksen sisäinen viestintä.

6. Poikkeusolosuhteet ja kriisiviestintä

Suurissa korjaushankkeissa Atsimuutin hallitus valmistelee hankekohtaisen viestintäsuunnitelman. Kriisiviestintää varten isännöinti ja hallitus ylläpitävät ja päivittävät suojelusuunnitelmaa.

7. Viestintäsuunnitelman käyttö ja kehittäminen

Viestintätyytyväisyyttä seurataan jatkuvasti ja myös osana vuosittaista palautekyselyä. Kysely toimitetaan asukkaille ja osakkaille hyvissä ajoin ennen varsinaista yhtiökokousta, jotta sen tulokset ehditään koota ja esittää osakkaille yhtiökokouksessa. Viestintäsuunnitelmaa päivitetään vuosittain uuden hallituskauden alkaessa ja aina tarvittaessa.