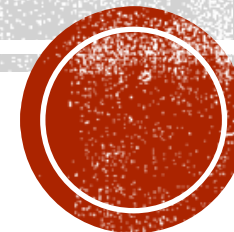


KOMMUNIKOIMALLA YHTEISEKSI PARHAAKSI

Asumisneuvonnan yhteistyö
isännöinnin ja kiinteistöhuollon kanssa

Asumisneuvoja Satu Benssamoude / Fastighets Ab Ebba Kiinteistö Oy



FASTIGHETS AB EBBA KIINTEISTÖ OY



HEMMA.

Ebba är det naturliga valet när du söker hyresbostad i Jakobstad.

KOTONA.

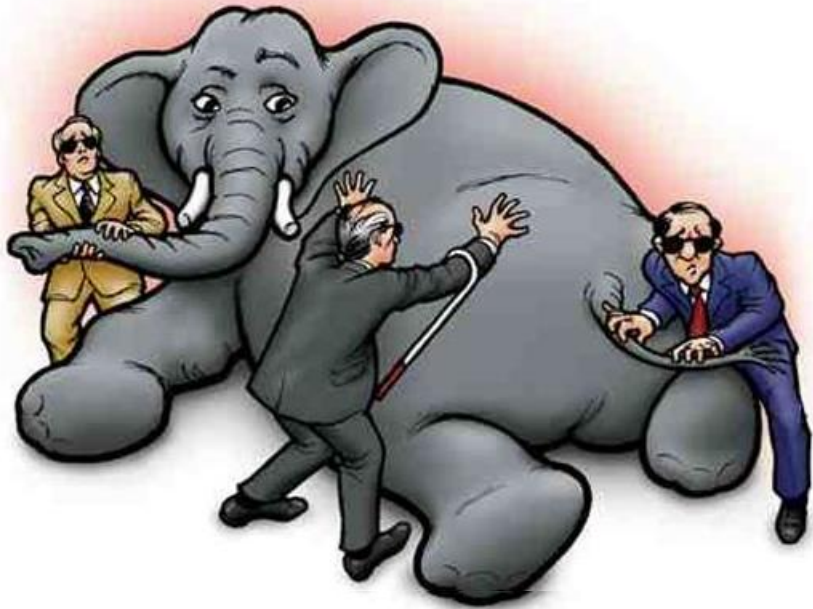
Ebba on luonnollinen valinta, kun etsit vuokra-asuntoa Pietarsaaresta.

MEISTÄ

- Ebba on Pietarsaaren kaupungin kokonaan omistamista kiinteistöosakeyhtiöistä, jolla on noin 620 vuokra-asuntoa eri puolilla kaupunkia.
- Fastighets Ab Ebba Kiinteistö Oy perustettiin 1.1.2014, jolloin useita kiinteistöosakeyhtiöitä fuusioitiin.
- Ebba omistaa myös useita kiinteistöjä, joiden asumisjärjestelyt soveltuvat erityistarpeisiin.



ERILAINEN YDINTEHTÄVÄ JA FOKUS

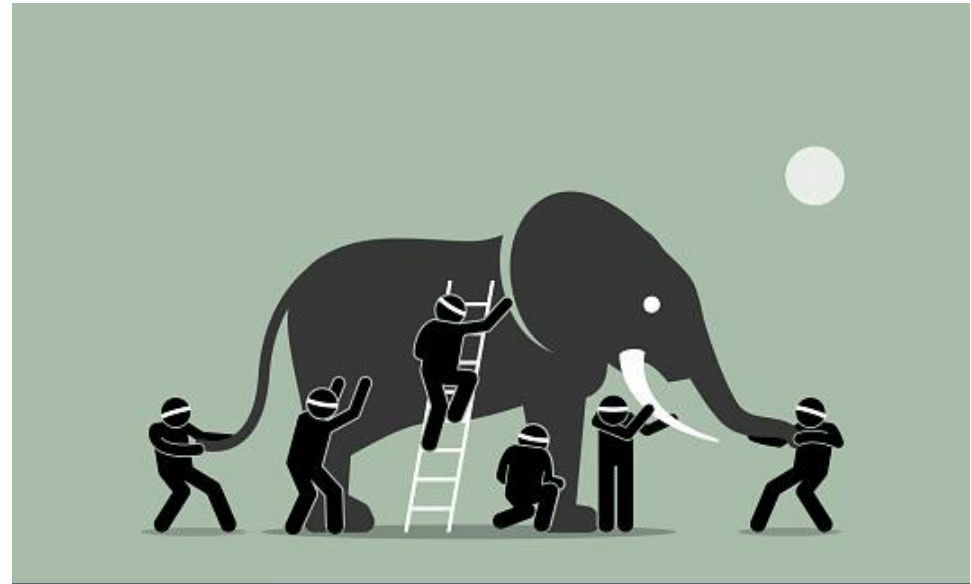


Sokeat miehet ja norsu:

M1: Norsu on vähän kuin käärme.

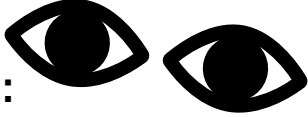
M2: Ei, kyllä se muistuttaa enemmän kiveä.

M3: minusta norsu on puunrungon tapainen.



KIINTEISTÖHUOLTO

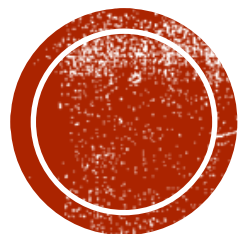


- OMA YDINTEHTÄVÄ 
 - Halutessaan mahdollisuus:
- Siivottomat / hoitamattomat asunnot
- Suuri palokuorma: paljon tavaraa, paloherkkää tavaraa
- Nuoret / iäkkäät
- Päihteet: juhlinta/meteli/hoitamattomuus/paljon porukkaa
- Psyhykinen vointi
- Lastensuojelu: herää huoli lapsista/perheväkivalta



PROSESSI:

- YHTEYDENOTTO: PUHELIMITSE / KESKUSTELU FACE TO FACE
- ALOITE JOKO KIINTEISTÖHUOLLOSTA TAI ASUMISNEUVOJALTA
- TARVITTAESSA KÄYNNILLE YHDESSÄ
- PALAUTE TARPEELLISESSA LAAJUUDESSA (JOSKUS RIITTÄÄ TIETO, ETTÄ ASIALLE ON TEHTY JOTAIN)



PALAUTE YHTEISTYÖSTÄ:

- + HIENOA KUN ASIOILLE TAPAHTUU JOTAIN KUN ON OTETTU YHTEYTTÄ
- + TUNNE, ETTÄ ON TEHTY HYVÄÄ TYÖTÄ
- HUOLTOMIEHET KOETAAN 'KYTTÄÄJIKSI'

VIESTINTÄ

KOMMUNIKAATIO

INFORMAATIO

ISÄNNÖINTI

FASTIGHETS AB



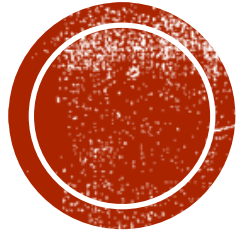
KIINTEISTÖ OY

- SAMASSA KONTTORISSA ISÄNNÖITSIJÄN KANSSA --> KOMMUNIKOINTI HELPPOA
- ERI NÄKÖKULMA
 - ISÄNNÖINNIN FOKUS KIINTEISTÖ/HUONEISTOT
 - ASUMISNEUVOJAN FOKUS IHMINEN/ASUKAS
- PEHMEÄT ARVOT VS. KOVAT ARVOT

KIINTEISTÖT OVAT TARPEETTOMIA ELLEI OLE IHMISIÄ / IHMISET TARVITSEVAT ASUNTOJA



YHTEISTYÖ



- VUOKRAVELAT KUUKAUSITTAIN (LISTA VUOKRAVELOISTA/UPDATE MAKSUSUUNNITELMISTA)
- HUONEISTOTARKASTUKSET YHDESSÄ
- HUOLESTUTTAVAT YHTEYDENOTOT ISÄNNÖITSIJALLE → OHJAUTUU ASUMISNEUVOJALLE
- JÄSEN OHJAUSRYHMÄSSÄ
- HAASTAVIA ASIAKKAITA OTETAAN VASTAAN YHDESSÄ

USEIMMITEN LÖYDETÄÄN ASIOIHIN YHTEINEN RATKAISU

- AINA EI YHTEISTÄ RATKAISUA LÖYDETÄ: VIIME KÄDESSÄ ISÄNNÖITSIJÄN JA TOIMITUSJOHTAJAN PÄÄTÖS RATKAISEE
- ENEMMISTÖN ETU VS. YHDEN VUOKRALAISEN ETU
- ASIAKKAAN OMA MOTIVAATIO MERKITTÄVÄ TEKIJÄ

Case: iäkäs henkilö/naapurikonflikti/vuokravelka/huoneistotarkastus/ulkoinen habitus hoitamaton

HUOLI-ILMOITUS IÄKKÄIDEN PALVELUIHIN → Yhteinen kotikäynti asukkaalle:

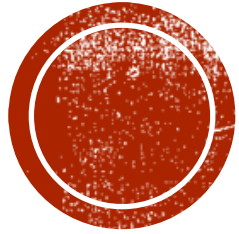
huoneiston kunto – todetaan siivoustarve

vuokravelat – maksusuunnitelma ja asumistukihakemus vireille

Vuokralaisen taloudellinen tilanne – ei ruokaa; sosiaalityöstä järjestyi ruokakassi

ISÄNNÖITSIJÄN PALAUTE YHTEISTYÖSTÄ

- **YHTEISTYÖ SOSIAALITOIMEN KANSSA SUJUVAMPAA JA KOMMUNIKOINTI HELPOTTUU**
 - * **ASUMISNEUVOJA SILLANRAKENTAJANA; PUUTTUNUT 'YHTEINEN KIELI'**
- **HÄÄTÖJEN MÄÄRÄ VÄHENTYNYT (2020 NOIN 30-40 / 2021-2022 YHTEENSÄ 4)**
 - * **VÄYLÄ TUKITOIMIIN LÖYTYY (MAKSUSUUNNITELMAT, PALVELUT, VÄLITYSTILI)**
 - * **ASIOIHIN TARTUTAAN MAHDOLLISIMMAN VARHAISESSA VAIHEESSA**
- **ENNAKOIVA TYÖSKENTELYTAPA EHKÄISEE ONGELMIA**
 - * **MÄÄRÄAIKAISET SOPIMUKSET, NUORET 18-VUOTIAAT: TARJOTAAN ASUMISNEUVOJAN TAPAAMISTA JA MAHDOLLISUUTTA KESKUSTELUUN**



Isännöitsijä suosittelee lämpimästi asumisneuvontaa kaikkiin kuntiin!

Asumisneuvonnan prosessit/palvelupolut

Vuokraelka

yhteydenotto
-asiakas
-vuokranantaja
-sosiaalitoimi

keskustelu/tilanteen kartoitus

keskustelu
vuokranantajan
kanssa

ohjataan
tarvittaviin
palveluihin

1. laaditaan maksusuunnitelma

2. sovitaan verkostotapaaminen

3. vuokrasuhteen päättymisen
sovitusti tai häätönä

seuranta
- Ebban asukas:
kuukausittainen
- yksityiset:
sovitaan tapaaminen

Asunnon huono hoito

yhteydenotto
- kiinteistöhuolto
- naapuri
- viranomainen

kirje:
siivouskehotus
+ informoidaan
käynnistä 2 viikon
kuluttua

huoneistotarkastus

kartoitus/arvio

1. sovitaan siivouksesta

2. ohjataan palveluihin

3. viranomaisilmoitus/
palvelutarpeen kartoitus

seuranta:
- uusi kotikäynti
- yhteydenotto
palvelutahoon

Häiriöt/riidat

yhteydenotto
- naapuri
- vuokralainen itse
- taloyhtiö
- kiinteistöhuolto

yhteydenotto
asianosaisiin

keskustelu
osapuolten kanssa
erikseen

tarvittaessa
yhteinen
keskustelu

ilmoitus
sovitustelu
ohjaus

Häätöuhka

- toistuvat maksamattomat
vuokrat
- iso vuokraelka
- toteutumaton
maksusuunnitelma
- asumishäiriöt
- varoitukset
- asunnon huolehtimattomuus
kehotuksista huolimatta
ASUMISNEUVONNAN
KEINOT RIITTÄMÄTTÖMIÄ

haastehakemus käräjäoikeuteen

yhteydenotto asiakkaaseen

viranomaisilmoitus /
palvelutarpeen kartoitus

verkostoneuvottelu
asukas-vuokranantaja-isännöitsijä-asumisneuvoj

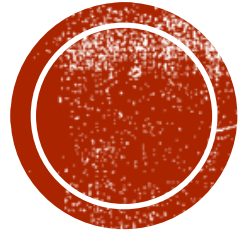
päästään
sopimukseen:
esim
suunnitelma

yhteisymmärrystä
ei löydetä

häätö
peruuntuu,
vuokrasopimus
jatkuu

häätö-asia
etenee/
Sovitaan
muutosta
vapaaehtoisesti





KIITOS! TACK! THANK YOU!

* HYVÄÄ JOULUA * GOD JUL * MERRY CHRISTMAS *