



# KIINTEISTÖTAHKOLAN VASTUULLISUUSRAPORTTI

2022



# SISÄLTÖ

- Vastuullisuus on tekoja 3
- Kiinteistötahkola lyhyesti 4
  - Tarinamme 4
  - Strategiamme 5
  - Arvomme 7
- Hyvinvoiva henkilöstö – tyytyväiset asiakkaat 8
  - Henkilöstökokemuksen parantaminen 9
  - Työhyvinvointi ja johtaminen 10
  - Asiakaskokemuksen parantaminen 11
- Ympäristövastuu 12
  - Ympäristövastuu omassa toiminnassamme 13
  - Ympäristövastuu asiakasyhtiöiden toiminnassa 14

# Vastuullisuus on tekoja

Käynnistimme Kiinteistötahkolassa vastuullisohjelman rakentamisen vuonna 2020 osana laajempaa strategian päivitystyötä. Olemme sitoutuneet sekä omien että asiakkaidemme vastuullisuustavoitteiden hoitamiseen, isännöinnin eettisiin ohjeisiin sekä korruption ja harmaan talouden kitkemiseen. Vastuullisuus on tekoja, ja tämä ensimmäinen vastuullisuusraporttimme kertoo siitä, mitä olemme Kiinteistötahkolassa tehneet ihmisten, ympäristön ja hyvän hallinnon eteen ja mitä tavoittelemme tulevaisuudessa.

”Huolehdimme taloyhtiöistä, asunnoista ja asukkaista”, on yksi sloganimme. Huolehdimme myös työntekijöistämme ja yhteiskunnallisista velvollisuuksistamme. Maksamme veromme Suomeen, olemme kartoittaneet ja varautuneet riskeihin mm. vakuutuksin ja vaadimme myös käyttämiltämme alihankkijoilta ja sopimuskumppaneilta vastuullisuuskriteerien täyttämistä. Pyrimme olemaan avoimia ja läpinäkyviä kaikessa toiminnassamme. Mittaamme onnistumistamme ja pyrimme aina parantamaan. Ja jos teemme virheitä, myönnämme ne ja opimme niistä.

Olemme isännöintialan valtakunnallinen asiantuntija, jota kuunnellaan. Siksi tiedostamme vastuumme toimia edelläkävijänä, seurata etunojassa energiatehokkuuteen liittyvää keskustelua, viestiä itse aktiivisesti niin asiakkaillemme kuin laajemmalle yleisölle vastuullisen isännöinnin ja ympäristötietoisen kiinteistöjen ylläpidon teemoista. Yhdessä asiakkaidemme kanssa voimme olla rakentamassa huomisen Suomesta kestäväää ja nykyistäkin parempaa niin ympäristölle kuin ihmisille.

# Tarinamme

*Olemme 45 vuodessa kasvaneet isännöinnin ja kiinteistökirjanpidon sekä asuntojen ja toimitilojen vuokra- ja kiinteistövälityksen valtakunnalliseksi osaajaksi ja perheyrityksemme kasvu jatkuu. Palvelemme nyt yhdeksällä paikkakunnalla lähes 500 asiantuntijan voimin. Olemme valtakunnallisesti paikallisia – tunnemme paikalliset olosuhteet ja palvelut.*

Yrityksemme perusti Oulussa Timo Tahkola vuonna 1977. Nyt perheyrityksen toimintaa jatkavat pojat Seppo, Tuomo, Tero ja Mika. Yrityksemme toimintamalli perustuu kokemukseen ja pragmaattisuuteen kaikkien pääomistajat ollessa mukana operatiivisessa työssä. Muut omistajat ovat omia avainhenkilöjämme, joten olemme näin täysin riippumaton toimija.

Tänä päivänä isännöinnin asiakkaina meillä on yli 4000 erikokoista taloyhtiötä, tuhansien asuntojen manageeraussalkkuja sekä liikekiinteistöjä ja niistä muodostuvia kokonaisuuksia.

Vuokra- ja kiinteistönvälittäjäme välittävät ja myyvät yli 6000 asuntoa ja liiketilaa vuosittain. Asiakkainamme on niin yksittäisen asunnon ja toimitilan omistajia kuin isomman asuntosalkun suurasiakkaitakin. Asuntosijoittajille tarjoamme vuokrausprosessin hoitamisen lisäksi salkun hallinnointipalveluita.

Digitaalisuus on merkittävässä osassa tarinaamme: omistamme ja kehitämme omaa isännöintijärjestelmäämme Premistä. Premis on kokonaisvaltainen kiinteistötiedon hallinnan ja toiminnanohjauksen järjestelmä. Tietoja ja dokumentteja ylläpidetään kootusti yhdessä paikassa oikeiden sidosryhmien saatavilla 24/7.

Kasvamme sekä orgaanisesti että harkittujen yrityskauppojen kautta, ja vuonna 2022 liikevaihtomme oli noin 31 miljoonaa. Työllistämme jo lähes 500 kiinteistöalan asiantuntijaa, jotka ovat tuottamamme palvelun sydän ja moottori.



# Olemme alan halutuin osaaja

**MISSIONME** on tarjota asukkaalle huoletonta asumista ja kiinteistön omistajalle tehokasta omaisuudenhoitoa.

**STRATEGISET TAVOITTEEMME** ovat paras henkilö- ja asiakaskokemus sekä kannattava kasvu.

**PALVELUMME OVAT** isännöinti, kiinteistökirjanpito, kiinteistömanageraus sekä asuntojen ja toimitilojen vuokra- ja kiinteistönvälitys.

**YHDESSÄ. TEHOKKAASTI. ROHKEASTI.**



# Strategiamme

**Visionamme** on olla alan halutuin osaaja. Haluamme tarjota parasta asiakas- ja henkilöstökokemusta sekä kasvaa kannattavasti. Se tarkoittaa, että pyrimme parantamaan jatkuvasti sekä henkilöstömme että asiakkaidemme tyytyväisyyttä, mikä mahdollistaa kannattavan kasvun. Kehitämme toimintaamme asiakkaidemme palautteen ja toiveiden avulla. Panostamme henkilökuntamme osaamiseen ja hyvinvointiin sekä digitaalisiin palveluihimme aktiivisesti.

**Missiomme** on tuottaa palveluita, jotka takaavat asiakaskiinteistöjemme asukkaille sujuvaa, turvallista ja huoletona asumista ja omistajille ammattitaitoista omaisuudenhoitoa. Palvelemme taloyhtiöitä, kiinteistöjen ja asuntojen omistajia ja asukkaita aina tarpeisiin oikein mitoitetuilla ratkaisulla.

Tarjoamme aina huippuunsa kehitettyä ongelmanratkaisua parhailla paikallisilla palveluilla!

HUOLEHDIMME PUOLESTASI

# Arvomme

**Arvoinamme** on toimia yhdessä, tehokkaasti ja rohkeasti.

## Yhdessä

Me Kiinteistötahkolan väki teemme töitä yhdessä asiakkaidemme hyväksi. Me autamme, tuemme ja tsemppaamme toisiamme arjessa, jotta pystymme yhdessä ylittämään asiakkaamme odotukset. Ratkaisemme ongelmia yhdessä.



## Tehokkaasti

Me Kiinteistötahkolassa pyrimme aina tekemään työmme huolellisesti ja tehokkaasti. Kannattavuus, oikein mitoitettut resurssit ja vakaa kasvu ovat onnistumisemme kulmakiviä. Mitoitamme palvelut aina asiakkaan tarpeiden mukaan.



## Rohkeasti

Me Kiinteistötahkolassa toimimme kaikissa tilanteissa avoimesti, rehellisesti ja rohkeasti. Seisomme sanojemme ja tekojemme takana kaikissa tilanteissa. Me kuljemme rohkeassa ja uteliaassa etunojassa tutustuen tulevaisuuden innovaatioihin ja ilmiöihin. Opettelemme yhdessä uutta ja opimme virheistämme.



# Hyvinvoiva henkilöstö – tyytyväiset asiakkaat





# Henkilöstökokemuksen parantaminen

Olemme isännöintipalvelualan merkittävä työllistäjä ja lähes 500 työntekijäämme ovat palvelumme sydän ja moottori. Uskomme, että heidän voidessa hyvin ja ollessa tyytyväisiä työssään, myös yrityksemme voi hyvin.

Kasvavana, 45-vuotiaana yrityksenä pystymme tarjoamaan työntekijöillemme vakaan työpaikan, mutta samalla uusia urapolkuja yrityksemme sisällä. Työllistämme monimuotoisen joukon pitkäaikaisia alan osaajia, ja koulutamme myös itse uusia osaajia alalle oppisopimusten kautta ja tehden yhteistyötä oppilaitosten kanssa. Haluamme pitää työntekijöistämme kiinni: työntekijävaihtuvuuden pienentäminen on yksi tavoitteemme.

Yhdenvertaisuuden ja moninaisuuden vaaliminen on yrityksellemme tärkeää. Ketään ei saa syrjiä ihonvärin, uskonnon, seksuaalisen suuntautumisen tai muun ominaisuuden perusteella ja kyselyissä selvitämme myös työntekijöidemme kokemusta sen toteutumisesta. Meillä on myös anonyymi whistleblowing kanava.

Toteutamme henkilöstökyselyitä useamman kerran vuodessa. Ne ovat yksi keino seurata henkilöstömme hyvinvointia ja mitata koettua tyytyväisyyttä. Tulosten avulla teemme päätöksiä, mitä hyviä asioita vahvistamme ja mitä kehitämme seuraavaksi.

**Erityisen tyytyväisiä henkilöstömme on kyselyiden mukaan työnantajaansa, omaan esihenkilöönsä sekä Premis toiminnanohjausjärjestelmäämme.**

# Työhyvinvointi ja johtaminen

Yrityksessämme työntekijät nähdään kokonaisina ihmisinä: perhe-elämän, fyysisen ja henkisen hyvinvoinnin mahdollistaminen ja edistäminen on tärkeää. Työhyvinvointi onkin merkittävässä osassa koko organisaatiomme toimintaa.

Työhyvinvointiin panostetaan yrityksessämme hyvällä esihenkilötyöllä ja esihenkilöiden jatkuvalla kouluttamisella. Vuoden 2022 merkittävin satsaus oli yhteistyössä Hälsan kanssa järjestetty vuoden mittainen esihenkilökoulutus, johon panostimme 200 000 euroa.

Käytössämme on myös varhaisen tuen malli, jossa työnantaja ja työterveys pyrkivät yhdessä:

- puuttumaan työkykyä uhkaaviin ongelmiin mahdollisimman varhain,
- ennaltaehkäisemään sairauspoissaolojen kasvua ja helpottamaan työhön paluuta sairauslomalta,
- lisätä työssä jaksamista, viihtymistä ja kehittää työtä
- vaalimaan pysyvyyttä sekä
- käyttämään työterveyshuoltoa esimiestyön apuna samalla kun työtä ja työympäristöä parannetaan.

Yksi panostuksemme hyvinvointiin on yrityksemme vuosittainen kuntobonus-kampanja, jolla kannustetaan työntekijöitä liikkumaan. Liikkumalla säännöllisesti on mahdollista kerätä lahjakortti urheilukauppaan. Lisäksi koko henkilöstölle järjestetään vuosittain virkistyspäivät, minkä ohella tiimit järjestävät harrastustoimintaa ympäri vuoden.

# Asiakaskokemuksen parantaminen

Asiakkaalla on odotuksia itselleen tärkeistä asioista. Näiden asioiden tunnistaminen ja niistä syntyvien tarpeiden tyydyttäminen odotukset ylittävällä tavalla ratkaisee menestyksemme.

Toteuttamamme vuosittainen asiakastyytyväisyystutkimus toimii keskeisenä mittarina, jonka tulosten perusteella kehitämme toimintaamme. Lisäksi vuonna 2022 panostimme viestintämme kehittämiseen ja vakiinnutimme nykyasiakkaidemme kanssa palveluasiantuntijatapaamiset, joissa taloyhtiöiden puheenjohtajat keskustelevat vuosittain erillisen asiantuntijamme kanssa yhtiönsä tilanteesta ja yhteistyöstä isännöitsijän kanssa.

Viime vuosina asiakkaamme ovat saaneet nauttia sähköisten palveluidemme kehityksestä. Kyselyissä taloyhtiöiden hallitukset ovat entistä tyytyväisempiä Premis taloyhtiöportaaliin, josta mm. taloyhtiön laskut, maksutilanne, kokousasiat ja palvelupyyntöjen tilanne näkyvät reaaliaikaisesti hallituksen jäsenille. Premis on olennainen osa tarjoamaamme palvelua ja arvojemme mukaista läpinäkyvää toimintaa.



# Ympäristövastuu



# Ympäristövastuu omassa toiminnassamme

Ympäristö ja siitä huolehtiminen ovat meille tärkeitä asioita, kuten ne ovat yhä useammalle asiakkaallemmekin. Haluamme omalla toiminnallamme rasittaa ympäristöä mahdollisimman vähän.

Toimistoillamme on käytössä ympäristövastuudokumentti, jossa määritellään toimintaperiaatteet ja tavoitteet ympäristövastuiden huomioimiseksi toimiston sisäisessä toiminnassa sekä asiakasyhtiöiden toiminnassa. Ympäristövastuudokumenttia käsitellään toimistojen sisällä vuosittain ja tarvittaessa päivitetään.

## Ympäristövastuu omassa toiminnassamme

- Pyrimme kulutuksen vähentämiseen seuraavin toimenpitein
  - Suosimme hankinnoissa energiaa säästäviä laitteita ja käytämme mahdollisimman vähän paperia
  - Valaistus pidetään pois päältä toimiston ollessa suljettuna
  - Jäähdytyslaitteet sammutetaan, kun niitä ei tarvita
  - Suosimme ekologisia tuotteita toimistotarvikkeissa ja kierrätämme
- Vältämme tarpeetonta auton käyttöä ja yhdistämme taloyhtiökäyntejä mahdollisuuksien mukaan

# Ympäristövastuu asiakasyhtiöidemme toiminnassa

Olemme sitoutuneet huomiomaan ympäristönäkökohdat asiakasyhtiöidemme päivittäisessä toiminnassa ja peruskorjaushankkeiden yhteydessä. Viestimme myös säännöllisesti hallituksille ja osakkeenomistajille ympäristöasioista.

## Ympäristöasioiden huomioiminen yhtiöiden päivittäisessä toiminnassa

- Tuomme hallituksen tietoon keinoja energiankulutuksen optimoimiseksi ja energian säästämiseksi sekä ilmoitamme viivytyksettä mahdollisista poikkeamista
- Kannustamme suosimaan uusiutuvia energianlähteitä
- Tavoittelemme vedenkulutuksen vähentämistä mm. tiedottamalla asukkaita, uusimalla vesikalusteita vettä säästäviin malleihin, sekä muilla teknisillä laitteilla kuten paineenalennusventtiilit, säästösuuttimet yms.
- Tuomme kulutustiedot hallitusten ja osakkaiden nähtäville mm. asukassivuille ja toimintakertomukseen
- Tiedotamme asukkaita energian säästämisestä
- Kehitämme konsernitasolla uusia energiansäästöhankkeita (ENO-Energiaohjelma)
- Huolehdimme, että asunto-osakeyhtiöllä on voimassa oleva ja päivitetty energiatodistus

## Ympäristöasioiden huomioiminen peruskorjaushankkeiden yhteydessä

- Tuomme hankesuunnitteluvaiheessa esille mahdollisuudet energiatalouden parantamiseen tulevan korjaushankkeen yhteydessä, ja edellytämme suunnittelijoilta konkreettisia esityksiä energiatalouden parantamiseen.
- Esitämme hallituksille selvitysten laatimista mm. lämmön talteenottojärjestelmien ja maalämpöjärjestelmien osalta
- Kuntoarvioiden yhteydessä teetämme energiataloudellisen tarkastelun
- Selvitämme korjaushankkeiden yhteydessä mahdollisuudet energia-avustukseen