

# PEREHDYTYSKANSIO

OPISKELIJOIDEN  
VUOKRAVALITYS

TAMPERE

Helmikuu 2008

# SISÄLLYSLUETTELO

<b>OVV lyhyesti</b> .....	<b>4</b>
<b>OVV:n tapa toimia</b> .....	<b>5</b>
Salassapitovelvollisuus .....	5
<b>Työntekijän toimenkuva</b> .....	<b>7</b>
Asiakaspalvelu .....	7
<b>Kohderyhmät</b> .....	<b>9</b>
Vuokranantajat .....	9
Vuokra-asunnon hakijat.....	9
<b>Tärkeimmät työkalut</b> .....	<b>11</b>
Puhelin .....	11
Soitot asiakkaalle.....	11
Selkeys ja kertaus.....	12
Soittopyynnot.....	12
Sähköposti .....	12
Postitus .....	13
Intranet.....	13
OVV-Excel.....	14
<b>Asuinhuoneistonvuokralaki lyhyesti</b> .....	<b>15</b>
Vuokra-aika .....	15
Sitoutuminen.....	15
Irtisanominen.....	16
Irtisanomisperusteet .....	16
Irtisanomisaika.....	16
Irtisanomisilmoitus .....	16
Purkaminen .....	17
Purkuperusteet .....	17
Purkamismenettely .....	17
Purkuvaroitus.....	18
Purkamisilmoitus.....	18
Muuttopäivä.....	18
Muuttotarkastus .....	18
Vuokranmaksupäivä.....	19
Vuokrankorotus .....	19
Elinkustannusindeksi .....	20
Alivuokraus.....	20
Jälleenvuokraus .....	20
<b>Toimeksiantosopimus</b> .....	<b>22</b>
Välityspalkkio .....	22
<b>Asunnon vastaanotto</b> .....	<b>23</b>
Tietojen kirjaaminen .....	23
Kuka näyttää.....	26
Asunnon markkinointi .....	26
Toimeksiantosopimuksen teko .....	27
Teko sähköisesti .....	28
Lähetys sähköpostitse .....	28
Julkinen markkinointi .....	29
Valokuvat asunnosta .....	29
Kuvien siirtäminen .....	29
Pohjapiirroksen skannaaminen .....	30

<b>Asunnonhakijat</b> .....	<b>31</b>
Toimeksiantosopimuksen teko .....	31
Luottotietohäiriöt .....	31
Alaikäinen hakija.....	32
Toimeksiannon tehneet hakijat.....	32
<b>Asunnon näyttö</b> .....	<b>34</b>
Näytön sopiminen .....	34
Näytön ajankohta.....	35
Ilmoitus näytöstä.....	35
Näyttöpapereiden teko .....	35
Näytöllä .....	36
Vuokrauksesta kiinnostuneet.....	37
Näytön jälkeen .....	37
Luottotietojen tarkistus.....	37
Soitto vuokranantajalle .....	38
OVV:n vastuu .....	38
Soitto valitulle .....	38
Peruutus .....	39
<b>Keskeneräiset asunnot</b> .....	<b>40</b>
<b>Vuokrasopimuksen teko</b> .....	<b>41</b>
Muut ehdot .....	41
Kotivakuutushakemus .....	44
Sähkösopeimus.....	45
Lasku.....	45
Useampi vuokralainen.....	45
Yhteinen sopimus .....	45
Erilliset vuokrasopimukset .....	46
Erillisten sopimusten teko .....	46
Kansio .....	47
Vuokrasopimuksen läpikäynti.....	47
<b>Irtisanominen OVV:llä</b> .....	<b>49</b>
<b>Avaimet</b> .....	<b>50</b>
Vastaanotto .....	50
Luovutus.....	50
<b>Vuokravakuus</b> .....	<b>52</b>
Vakuuden määrä.....	52
Vuokravakuustili .....	53
Panttaussitoumus .....	53
Vuokravakuustili Tapiolaan.....	53
Henkilötakaus.....	54
Sosiaalitoimiston sitoumus .....	54
<b>Yhteistyökumppanit</b> .....	<b>55</b>
Tapiola .....	55
Pankki.....	55
Vakuutusyhtiö .....	55
Fortum.....	56
<b>Sijoitusasuntojen myyntipalvelu</b> .....	<b>57</b>
Välityspalkkio .....	57
<b>Ketjun sisäinen viestintä</b> .....	<b>58</b>
<b>Toimiston ulkoasu</b> .....	<b>59</b>

## OVV lyhyesti

Opiskelijoiden vuokravälitys (OVV) on valtakunnallinen vuokra-asuntojen välitysketju. Se on franchisingketju, eli jokainen kaupunki on yrittäjävetoinen. Toimipisteitä on 11 eri paikkakunnalla: Helsingissä, Joensuussa, Jyväskylässä, Kuopiossa, Lahdessa, Oulussa, Pieksämäellä, Porissa, Raumalla, Tampereella ja Turussa. OVV on aloittanut toimintansa Turussa vuonna 1994. Ketjun omistaa tällä hetkellä kaksi suomalaista: Mikko Okkonen ja Asko Hänninen.

Helmikuussa 2008 OVV:n Tampereen piste täyttää 11 vuotta. Marita Polvi-Lohikoski on kolmas yrittäjä Tampereella. Marita osti toimipisteen ketjulta vuonna 2004 ja aloitti virallisesti 1.6.2004. Marita aloitti yrityksen pyörittämisen yksin, mutta vuosittain henkilöstön määrä on kasvanut. Tällä hetkellä Tampereen toimipisteessä on yksi työntekijä oppisopimuksella sekä yksi osa-aikainen tuntityöntekijä. Joka vuosi on ollut useampi työharjoittelija.

Nykyisiin tiloihin muutettiin lokakuussa 2006. Loppuvuodesta 2007 Tampereella aloitettiin sijoitusasuntojen myyntipalvelu. Vuokravälitys tulee kuitenkin olemaan ydinliiketoiminta myös jatkossa.

## OVV:n tapa toimia

OVV:n toiminnasta tulee heijastua luotettavuus, ammattitaitoisuus, ystävällinen ja hyvä palvelu, nuorekkuus, ajan hengessä mukana pysyminen, tehokkuus sekä ihmisten kunnioittaminen.

### Palveleva

OVV haluaa erottua muista välittäjistä aidolla ja ystävällisellä palvelulla. Kaikki työ tehdään asiakkaan hyväksi (vuokranantajan ja vuokralaisen). OVV palvelee kokonaisvaltaisesti.

### Luotettava

OVV on luotettava kumppani. Luottamus tulee luoda heti ensimmäisessä kontaktissa asiakkaaseen. Luottamusta luodaan myös ammattitaidolla sekä noudattamalla alan lainsäädäntöä. Myös vuokralaiset voivat luottaa siihen, että OVV kohtelee heitä oikein.

### Ammattitaitoinen

Tampereen toimipisteellä on sekä laillistetun vuokravälittäjän että laillistetun kiinteistövälittäjän pätevyys. Yrittäjä tuntee oman alueensa ja on kokenut vuokravälittäjä. Paperit (vuokrasopimus ym.) tehdään oikein ja huolella.

### Nuorekas

OVV pyrkii pysymään mukana ajan hengessä sekä kohderyhmän (nuorten) elämässä. Myös työharjoittelijat tuovat aina mukanaan uusia ideoita. He luovat osan OVV:n nuorekkaasta imagosta.

### Tehokas

Nopea ja tehokas toiminta takaa tyytyväisen asiakkaan. Asioita ei saa kuitenkaan kiirehtiä, jottei aja asiakasta pois liialla aggressiivisuudella. Asiakkaalle tulee näyttää, että hänen asiansa hoidetaan nopeasti, tehokkaasti ja huolellisesti.

### Ihmistä kunnioittava

Ihmisiä tulee kunnioittaa. Niin vuokralaisen kuin vuokranantajankin tulee kunnioittaa toisiaan. Myös vuokravälittäjän tulee kunnioittaa kaikkia asiakkaitaan ja työntekijöiden toisiaan.

## **Salassapitovelvollisuus**

OVV:n toimintatapaan kuuluu salassapitovelvollisuus. Jokainen työntekijä allekirjoittaa salassapitosopimuksen, jossa sitoudutaan pitämään salassa niin liike- ja ammattisalaisuudet kuin asiakkaita koskevat tiedot. Salassapitovelvollisuus jatkuu myös työsuhteen päätyttyä.

Henkilötietolaki velvoittaa salassapitoon henkilötunnusten ja luottotietojen osalta. Salassapitovelvollisuus on myös osa hyvää väli-

tystapaa. Työssä kuulee monia henkilökohtaisia sekä arkaluontoisia asioita. Asiakkaat, erityisesti vuokranantajat, eivät halua, että heidän asioistaan puhutaan ulkopuolisille, edes (tai varsinkaan) heidän tutuilleen.

Asiakkaalle on osoitettava olevansa hänen luottamuksensa arvoinen.

## Työntekijän toimenkuva

Työt painottuvat asuntojen vuokraamiseen ja siihen liittyviin tehtäviin. Myös tämä opas keskittyy näihin asioihin.

Tärkeimmät työtehtävät ovat:

- asiakkaiden laadukas palvelu
- asuntoesittelyjen organisointi
- OVV:n palveluiden tarjoaminen
- vuokraukseen liittyvien asiakirjojen/papereiden laadinta (mm. vuokrasopimus, välityspalkkiolasku, toimeksiantosopimus)
- markkinoinnin suunnittelussa ja toteutuksessa avustaminen

Työn taustalla on lainsäädäntö, johon työtavat ja -tehtävät ainakin osittain perustuvat. Työhön vaikuttavat muun muassa laki asuinhuoneiston vuokrauksesta sekä laki kiinteistönvälityslikkeistä ja vuokrahuoneiston välityslikkeistä.

### *Asiakaspalvelu*

Ystävällinen ja ammattitaitoinen palvelu on OVV:n koko toiminnan perusta. Korkeatasoinen asiakaspalvelu tulee olla itsestään selvyyttä kaikille työntekijöille.

Asiakaspalvelua tapahtuu niin puhelimesta, toimistolla kuin sähköisesti. Todellisia työnantajia ovat asiakkaat. Heitä tulee palvella aidosti ja ystävällisesti. Asiakkaan pitää nähdä, että hänen toiveensa otetaan huomioon ja hänestä välitetään. Hyvä palvelu on lämmintä, välitöntä ja aitoa vuorovaikutusta. Se ei vaadi teennäistä ja ylimenevää iloisuutta.

Asiakaspalvelijan tulee olla oma itsensä, luonnollinen ja vilpitön. Puhuttaessa asiakkaan kanssa, on saavutettava hänen luottamuksensa. Asiakkaan on voitava luottaa siihen, että hänen asiansa hoidetaan ammattitaitoisesti ja hyvin.

### **Palvelun laatu**

Palvelun tulee olla tasalaatuisia. Asiakas ihmettelee jos yhtenä päivänä saa erinomaista palvelua ja toisena päivänä palvelun laatu on ala-arvoista. On tunnettava asiakkaan tarpeet ja toiveet, ja luvattava vain se, minkä pystyy toteuttamaan tasalaatuisesti ja luotettavasti.

Jokainen tilanne on arvioitava erikseen ja jokaisella asiakkaalla on erilaiset tarpeet, jotka on tärkeitä osata kartoittaa. Juuri niiden mukaan pystyy palvelemaan asiakasta oikealla tavalla.

Palvelun laatu on pidettävä tasaisena myös kiireaikaan. Vaikka puhelimet soivat ja toimisto on täynnä asiakkaita, tilanne on pidettävä hallinnassa ja ystävällisen palvelun on jatkuttava.

### **Mielikuvat**

Se, millä tavalla asiakasta palvellaan, vaikuttaa asiakkaan luomaan mielikuvaan OVV:stä. Lopulliseen mielikuvaan vaikuttavat asiakkaan odotukset, palveluprosessin laatu sekä lopullinen tulos ja sen laatu.

Asiakkaalle on heti hänen astuttuaan toimistoon annettava hyvä ja ystävällinen kuva yrityksestä. Asiakasta tervehditään ja palvellaan heti. Jos olet puhelimesta, voit silti jo huomioida asiakkaan esimerkiksi nyökkäämällä hänelle.

Kun asiakkaalle jää positiivinen mielikuva yrityksestä, hän suosittelee OVV:tä myös muille. Se vaikuttaa edelleen muiden ihmisten mielikuvaan OVV:stä ja näin yrityksen tunnettuus kasvaa. On otettava huomioon, että myös negatiivisista kokemuksista kerrotaan eteenpäin ja yleensä jopa useammalle henkilölle kuin positiivisista.



## Kohderyhmät

OVV:n asiakkaat jakautuvat kahteen kohderyhmään: vuokranantajiin ja vuokra-asunnon hakijoihin. Asiakkaita palvellessa on otettava huomioon näiden kahden ryhmän erilaisuus, varsinkin iän ja tavoitteen kannalta. On pyrittävä huomioimaan molempien tarpeet ja nähtävä syyt niiden taustalla.

### ***Vuokranantajat***

Vuokranantajat tavoittelevat hyvää tuottoa. Aina siihen ei päästä korkealla vuokralla, koska pysyvyys kärsii. Myös asunto kärsii, jos asukas vaihtuu useasti (jokaisesta muutosta aiheutuu asunnon kulumista). Osa vuokranantajista haluaa myös tukea opiskelijoita antamalla vuokralle kohtuuhintaisen asunnon.

Uusia asuntoja/vuokranantajia etsitään koko ajan. Apuna käytetään mainoksia Aamulehdessä sekä markkinointikirjeitä. Markkinointikirje lähetetään yleensä kesäkuussa kaikille vuokranantajille, jotka ovat olleet yhteistyössä OVV:n kanssa aiemmin. Lisäksi heille lähetetään joulukortti ja tarvittaessa tiedotteita. Markkinointikirjeen, joulukortin ja tiedotteiden tarkoitus on muistuttaa OVV:n palveluista.

Myös suosittelu on yksi tapa löytää uusia asuntoja. Se on halpa ja hyvä keino. Aiemmin OVV:n kanssa toimineet vuokranantajat suosittelevat yrityksen palveluja ystävilleen ja tuttavilleen. Myös uudet vuokralaiset voivat suositella OVV:tä entiselle vuokranantajalleen. Jos uuden vuokralaisen entinen osoite on ollut keskustassa tai sen lähistöllä, häneltä voi kysyä minkälaista vuokraa hän on maksanut. Jos vuokra on ollut kohtuullinen, kannattaa kysyä voisiko hän suositella OVV:ta entiselle vuokranantajalleen (tai antaa vuokranantajan puhelinnumeron).

OVV jakaa mainoksia (ns. flyereita) postilaatikoihin esimerkiksi näyttöjen yhteydessä. Mainoksessa kerrotaan vuokravälitystoiminnasta sekä myyntipalvelusta.

### ***Vuokra-asunnon hakijat***

Vuokra-asunnon hakijoista suurin osa on noin parikymppisiä nuoria aikuisia. Monet heistä ovat opiskelijoita, mutta joukossa on myös työssäkäyviä.

Suuri osa asunnonhakijoista on ensimmäistä kertaa etsimässä asuntoa ja tekemisissä vuokravälittäjän kanssa. He eivät tiedä mitä välitystoiminta tai ylipäätään vuokraus on, vaan heillä on tiettyjä odotuksia ja ennakkoluuloja sekä vuokrausta että välittäjää kohtaan. OVV haluaa selvästi poiketa kilpailijoistaan opettamalla ja selventämällä vuokrauksen perusteita asunnonhakijoille. Siitä on

hyötyä asunnonhakijoille myös jatkossa. Ystävällinen ja ammattitaitoinen palvelu kaikkia asiakkaita kohtaan on toiminnan kulmakivi.

Asunnonhakijat etsivät yleensä kohtuuhintaista asuntoa hyvällä sijainnilla. Varsinkin opiskelijoilla on käytössä rajallinen budjetti asumiseen, mutta silti he haluavat asua kaupungin keskustassa, missä vuokrat ovat korkeat.

OVV:n pääkohderyhmänä ovat ammattikorkeakoulussa sekä yliopistossa opiskelevat. Opiskelijoille on myös edullisempi välityspalkkio. Heitä suositaan myös siten, että mikäli vuokranantaja on toimeksiantajana, hänellä on alempi välityspalkkio, jos vuokralaiseksi valitaan opiskelija.

Opiskelijat ovat luotettavia vuokralaisia, koska heillä on halu hoitaa asiansa hyvin.

Yrityksen nimi on alun perin tullut siitä, että Opiskelijoiden Vuokravälitys kohdentaa mainontaansa opiskelijoihin. OVV haluaa näkyä siellä missä on opiskelijoita. Vuokra-asunnon hakijoita lähestytään mainoksilla ammattikorkeakoulujen sekä yliopistojen ilmoitustauluilla. OVV mainostaa lisäksi esimerkiksi opiskelijajärjestöjen lehdissä.

## Tärkeimmät työkalut

OVV:llä panostetaan nykyaikaisiin ja toimiviin työvälineisiin. Lähes kaikki toiminnot (esimerkiksi vuokrasopimuksen teko ja asuntotietojen lähetys) on sähköistetty ja se tehostaa työtä. Toimivan järjestelmän avulla OVV pystyy välittämään asunnon todella tehokkaasti ja nopeasti.

Työntekijän tärkeimmät työkalut ovat puhelin, intranet, sähköposti ja posti. Tilanteen mukaan kannattaa harkita, mikä on väline paras tietyn henkilön tavoittamiseen.

Usein soittaminen on nopein ja helpoin tapa tavoittaa asiakas. Mikäli et tavoita asiakasta soittamalla, sinun kannattaa lähettää tekstiviesti, jossa kerrot asiasta ja pyydät ottamaan yhteyttä. Kuitenkin esimerkiksi osa vuokranantajista on toivonut, että heihin ollaan yhteydessä lähinnä sähköpostilla.

## Puhelin

Puhelimitsekin on osattava luoda asiakkaalle hyvä kuva ja saada hänet luottamaan. Saattaa olla, että et ikinä näe vuokranantajaa: hän soittaa ja tarjoaa asuntoa vuokralle, asunto vuokrataan ja vuokrasopimukset lähetetään postitse allekirjoitettavaksi. Myös asunnonhakijalle on luotava hyvä kuva palvelusta ja OVV:stä.

Puhuessasi asiakkaan kanssa puhelimesta hänen on kuultava äänestäsi, että sinä hymyilet ja olet iloinen, luotettava sekä kiinnostunut asiasta.

Puhelimeen vastataan: ”Opiskelijoiden vuokravälitys” ja kertomalla oma nimi, usein pelkkä etunimi riittää.

## Soitot asiakkaalle

Kun soitat asiakkaalle, kerro ensin nimesi ja sitten mistä soitat. Mikäli soitat toiselle paikkakunnalle, kannattaa kertoa myös, että soitat Tampereelta, sillä vuokranantajilla saattaa olla asuntoja myös muilla paikkakunnilla. Esimerkiksi: ”Tässä Teija Mäkiranta Opiskelijoiden vuokravälityksestä Tampereelta, hei!”

Soittaessasi asiakkaalle, voit kohteliaasti kysyä häneltä: ”Onko pieni hetki aikaa?” tai ”Ehditkö puhua hetken?”. Jos asiakkaalla ei ole sillä hetkellä aikaa, kysytään ”Milloin olisi sopiva hetki soittaa?”.

Useimmiten asiakkaat soittavat OVV:n nettisivuilla oleviin numeroihin, joten ne kannattaa pitää vapaana. Käytä soittaessasi mieluiten puhelimia, joiden numerot eivät ole netissä. Soita myös aina

kännykästä kännykkään ja lankapuhelimesta lankapuhelimeen, sillä siten säästetään puhelinkustannuksissa.

### **Selkeys ja kertaus**

Puhu mahdollisimman selkeästi ja kerro asiasi yksinkertaisesti. Kannattaa esimerkiksi kirjoittaa itselle muistilista asioista, jotka tulee käydä läpi. Kirjoita ylös myös, mitä asiakas kertoo, jotta et unohda asiaa laskettuasi luurin.

Erityisesti pitkän puhelun lopuksi kannattaa kerrata pääkohdat asiakkaan kanssa, jotta ei jää epäselvyyksiä ja molemmat ovat samaa mieltä siitä, mitä on sovittu. Näin kannattaa toimia esimerkiksi silloin, kun soittaa vuokranantajalle vuokralaisehdokkaista.

### **Soittopyynnöt**

Mikäli et ehdi vastaamaan kaikkiin puheluihin (esim. puhut toista puhelua), soita takaisin mahdollisimman pian, vaikkei soittaja olisikaan jättänyt soittopyyntöä. Aamuisin puheluita ja viestejä vastaajassa saattaa olla useampiakin, ne käydään läpi ja soitetaan takaisin heti, kun ehditään, varsinkin jos soittaja on pyytänyt.

Sillä, kuinka nopeasti soittopyyntöihin, sähköposteihin ja tekstiviesteihin vastataan, viestitään asiakkaalle luotettavuutta ja palveluhenkeä.

Erityisesti kesällä kiireaikana asiakas saattaa soittaa useamman kerran, jos hänen puheluunsa ei heti vastata. Kun käyt läpi vastaamatta jääneitä puheluita, sinun kannattaa sanoa esim. ”Olit soittanut, onko asiasi jo hoidossa?”.

Muista aina kirjoittaa ylös ainakin soittajan nimi ja puhelinnumero!

### **Sähköposti**

Tarkasta sähköpostit ajoittain ja vastaa niihin tarvittaessa. Sähköposteihin tulee vastata nopeasti sekä laittaa asia hoitoon.

Pitää ottaa huomioon, että sähköpostit (ja tekstiviestit) saattavat kadota bittiavaruuteen, joten jos vastausta ei ala kuulumaan, kannattaa soittaa asiakkaalle. Osa sähköposteista voi mennä myös asiakkaan roskapostiin, jos käytössä on tehokkaat suodattimet.

Merkkaa sähköpostitse tulleet asunnonhakijoiden ilmoitukset kiinnostavasta asunnosta asunnontietoihin.

Sellaiset postit, joihin on jo vastattu tai joita ei enää tarvita, poistetaan.

Liitä viestin loppuun aina allekirjoitus, johon sisältyy nimesi, Opiskelijoiden vuokravälitys, osoite ja puhelinnumero. Allekirjoitus on tallennettuna kaikkien koneiden sähköpostiohjelmiin.

## ***Postitus***

Posti tulee olla toimitettuna joka päivä kello 17 mennessä.

Kaikki lähetetyt kirjeet kirjataan postituslistaan. Mallia voit katsoa edellisistä kirjauksista.

Mikäli odotetaan palautusta, laitetaan aina mukaan palautuskuori (jossa on postimerkki sekä OVV-osoitetarra). Muista laittaa kuoreen oikea osoite sekä OVV-leima.

Ota huomioon postimaksun määrä lähettäessäsi painavia kirjeitä, kuten vuokrasopimuksia ym. vuokralaiselle allekirjoitettavaksi. Tavallinen 1. luokan merkki ei yleensä riitä. Palautuskuoreen voi laittaa tavallisen merkin, sillä jos maksu ei riitä, OVV lunastaa kirjeen postista.

Aamuisin puretaan tullut posti. Merkkää postituslistaan muun muassa takaisin tulleet allekirjoitetut vuokrasopimukset (kirjeen saapumispäivämäärä). Tarvittaessa lähetä ne eteenpäin, laita mappiin tai noudettaviin. OVV:lle tulleet laskut viedään Maritan pöydälle.

## ***Intranet***

Intranet on tärkeässä roolissa OVV:llä. Siellä tehdään kaikki ja sieltä myös löytyy kaikki, mitä on tehty. Esimerkiksi:

- vuokrasopimukset
- laskut
- toimeksiantosopimukset
- nykyisten ja vanhojen hakijoiden tiedot
- välityksessä olevat sekä olleet asunnot

Intranetissä on myös OVV-ilmoitustaulu, johon kaikki kaupungit voivat laittaa viestejä muiden nähtäville. Siellä on myös Fortumin ja Tapiolan omat ilmoitustaulut, joita heidän edustajansa pääsevät seuraamaan.

Lisäksi intranetistä löytyy ylävalikosta kohta ”Muut”. Siellä on ”Tiedostot”, jonne kaikki kaupungit voivat lisätä hyödyllisiä tiedostoja myös muiden käytettäväksi. Sieltä löytyy esimerkiksi suomi-englanti-ruotsi -sanakirja, joka laitetaan vuokrasopimuksen liitteeksi tarvittaessa.

"Lukolliset"-kohtaan (ylävalikko) tulee sähköisesti OVV:n nettisivuilla asunnosta tehty toimeksianto. (Lisää tästä kerrotaan luvussa Asunnon vastaanotto: teko sähköisesti.)

Lain mukaan OVV:n on pidettävä päiväkirjaa mm. vuokratuista asunnoista ja toimeksiannon tehneistä hakijoista. Tämä päiväkirja saadaan intrasta. Sen takia tiedot esim. hakijan poistettuun toimeksiantoon on täytettävä huolella.

Näin kattavan ja tehokkaan järjestelmän mahdollistaa OVV-ketju. Yksityisellä yrittäjällä ei olisi välttämättä resursseja tällaisen järjestelmän ylläpitoon.

Kun lisäät tietoja esimerkiksi asunnon kuvaukseen, vaikka vain tyhjän välilyönnin, asunnon lähetyslaskuri nollaantuu. Sitten kun tiedot lähetetään uudelleen, tiedot menevät jälleen kaikille hakijoille (myös niille, jotka ovat jo aiemmin saaneet asunnon tiedot). Kun tietoja lisää kohtiin "Muuta", "Omia kommentteja" ja vuokranantajan tietoihin ja painaa "Ok", tiedot eivät nollaannu. Siis kun käyt asunnon tiedoissa lisäämättä mitään, sieltä kannattaa tulla pois painamalla "Peruuta".

### ***OVV-Excel***

OVV-Excel on järjestelmä, joka oli käytössä ennen intranetiä. Sitä käytetään osittain vieläkin. Sieltä löytyvät purkuilmoitus, vuokran korotus ja niin edelleen. (Huom! OVV-Excel on vain Maritan koneella.)

## Asuinhuoneistonvuokralaki lyhyesti

Tässä on kerrottu lyhyesti asuinhuoneistonvuokralaista (AHVL) tärkeistä säännöksistä ja lakipykälistä, joita tarvitaan työskennellessä OVV:ssä. Lisää AHVL:sta voi lukea lakikirjasta, Matti Kasson kirjasta Huoneenvuokrasopimukset tai Kiinteistöväliityksen käsikirjasta.

### ***Vuokra-aika***

Vuokra-aika voi olla määräaikainen tai toistaiseksi voimassa oleva.

Määräaikainen sopimus päättyy sopimuksen mukaan vuokra-ajan päättyttyä, sitä ei voi irtisanoa. Sopimus sitoo niin vuokralaista kuin vuokranantajaakin. Määräaikaista sopimusta voidaan jatkaa uudella sopimuksella, joka yleensä tehdään toistaiseksi voimassa olevaksi.

Toistaiseksi voimassa oleva sopimus päättyy toisen osapuolen irtisanottua vuokrasopimus. OVV suosittelee vuokranantajille toistaiseksi voimassa olevaa sopimusta, mikäli asuntoa tarjotaan toimeksiannon tehneille asunnonhakijoille.

### **Sitoutuminen**

Monet vuokranantajat haluavat pidempiaikaisen vuokralaisen, tällöin toistaiseksi voimassa olevaan sopimukseen saatetaan laittaa sitoutuminen esim. vuodeksi. Sitoutuminen tarkoittaa samaa asiaa kuin määräaikaisuus, sen aikana sopimusta ei voi irtisanoa. Vuoden jälkeen sopimus jatkuu toistaiseksi voimassa olevana.

Vuokrasopimukseen laitetaan päivämäärä, joka on ensimmäinen mahdollinen vuokrasuhteen päättymispäivä irtisanomisen johdosta. Esim. jos sitoutumisen päättymispäivä on 31.8., voi vuokralainen jättää irtisanomisilmoituksen aikaisintaan heinäkuussa.

Sitoutuminen voidaan asettaa myös lyhyemmäksi ajaksi kuin vuodeksi. Sitoutumisen päättymispäivä kannattaa ajoittaa loppukesään, koska silloin on paljon uusia vuokra-asunnon hakijoita, mikä on vuokranantajalle yleensä hyvä asia.

Sitoutumista suositellaan vuokranantajalle, jos asuntoa markkinoidaan julkisesti, jolloin hän maksaa välityspalkkion OVV:lle (vuokranantajan tekemä toimeksianto).

## ***Irtisanominen***

### **Irtisanomisperusteet**

Lain mukaan vuokranantajan tulee kertoa irtisanomisperuste, mutta laissa ei ole määritelty perusteita. Vuokranantajan irtisanoessa vuokrasuhteen perusteena on useimmiten asunnon myynti tai ottaminen omaan käyttöön.

Vuokralainen ei tarvitse irtisanomiseen erityistä perustetta.

### **Irtisanomisaika**

Vuokralaiselle irtisanomisaika on yksi kuukausi, sopimuksen kestosta riippumatta.

Vuokranantajalle irtisanomisaika on:

- kolme kuukautta
- kuusi kuukautta, jos vuokrasuhde on kestänyt vähintään vuoden

Vuokralaisen irtisanomisaikaa ei sopimuksella voi pidentää eikä vuokranantajan lyhentää. Vuokralaisen eduksi aikoja voidaan muuttaa toiseen suuntaan.

Irtisanomisaika lasketaan sen kalenterikuukauden viimeisestä päivästä, jolloin irtisanominen on toimitettu.

Esimerkkejä:

1. Mikäli vuokralainen toimittaa irtisanomisilmoituksen vuokranantajalle esim. 18.11., päättyy vuokrasuhde 31.12.
2. Jos vuokralainen haluaa muuttaa pois asunnosta 1.11., on irtisanomisilmoituksen oltava vuokranantajalla viimeistään 30.9. Irtisanominen kannattaa kuitenkin aina toimittaa ajoissa, jotta se varmasti tavoittaa vuokranantajan.

### **Irtisanomisilmoitus**

Irtisanomisilmoitus on aina toimitettava kirjallisesti sekä todisteellisesti. Pelkkä ilmoituksen lähettäminen ei silloin riitä, vaikka näin kuitenkin yleisesti menetellään, vaan on todistettava, että ilmoitus on saapunut perille. Tällöin esimerkiksi:

- vastaanottaja kirjallisesti kuittaa ilmoituksen saaduksi (esim. Postin saantitodistus)
- ulkopuolisen todistajan (esim. OVV) tai haastemiehen käyttö

Vuokranantajan on aina mainittava irtisanomisilmoituksessa irtisanomisen peruste sekä vuokrasuhteen päättymispäivä.

Vuokralaisen tulee mainita vuokrasuhteen päättymispäivä.



## **Purkaminen**

Vuokrasopimuksen voi päättää myös toisella tavalla, toisen osapuolen tahdosta yksipuolisesti. Vuokrasopimuksen purkamiseen on oltava laillinen purkuperuste. Kun vuokrasuhde puretaan, se päättyy välittömästi ilman irtisanomisaikaa tai silloin kun purkava (perusteeseen vetoava) osapuoli haluaa sen päättyvän.

Purkaminen voi koskea sekä toistaiseksi tehtyä että määräaikaista vuokrasopimusta.

## **Purkuperusteet**

Vuokranantaja voi purkaa vuokrasopimuksen, jos:

1. vuokralainen laiminlyö vuokran maksamisen sovituksessa ajassa
2. vuokraoikeus siirretään tai huoneisto tai osa siitä luovutetaan toisen käyttöön vastoin AHVL:n säännöksiä
3. huoneistoa käytetään muuhun tarkoitukseen tai muulla tavalla kuin vuokrasopimusta tehtäessä on edellytetty
4. vuokralainen viettää tai sallii, että huoneistossa vietetään häiritsevää elämää
5. vuokralainen hoitaa huoneistoa huonosti
6. vuokralainen rikkoo terveyden tai järjestyksen säilyttämistä koskevia määräyksiä
7. lisäksi muut AHVL:ssä säädetyt perusteet (esim. vakuuden maksamatta jättäminen)

Vuokralaisen purkuperusteet liittyvät lähinnä huoneiston käyttämiseen, eivät vuokranantajan toimintaan. Vuokralaisella on oikeus purkaa vuokrasopimus, jos:

1. huoneiston käyttämisestä aiheutuu vaaraa terveydelle
2. huoneisto tai osa siitä joutuu pois vuokralaisen hallinnasta (esim. vuokranantaja vaihtuu tai asunto-osakeyhtiö ottaa huoneiston hallintaansa)
3. huoneiston hallinnan luovuttaminen viivästyy
4. huoneiston kunto on puutteellinen

Vuokralaisella on oikeus purkaa vuokrasopimus muillakin kuin laissa mainituilla perusteilla. Esimerkiksi jos vuokrasopimuksessa on sovittu vuokranantajan tehtäväksi remontti, eikä sitä ole toteutettukaan. Vuokranantajalla ei tätä oikeutta ole.

## **Purkamismenettely**

Vuokranantajan on vedottava purkuperusteeseen kohtuullisessa ajassa siitä, kun se tuli hänen tietoonsa. Aika määritellään aina tapauskohtaisesti.

## Purkuvaroitus

Ennen vuokrasuhteen purkamista vuokranantajan on annettava vuokralaiselle *varoitus*. Varoitus on annettava kirjallisesti ja todisteellisesti. Tällöin vuokralaisella on mahdollisuus oikaista virheellinen toiminta. Varoitusta ei tarvita lainkaan, jos peruste on vuokranmaksun toistuva viivästyminen tai jälleenvuokraus ilman lupaa.

Jos vuokralainen viipymättä oikaisee asian tai muuten täyttää velvollisuutensa purkuperusteen osalta, purkuoikeus raukeaa. Mikäli vuokralainen jatkaa tai uusii toimintansa, uutta varoitusta ei tarvita ja sopimus voidaan purkaa heti.

## Purkamisilmoitus

Mahdollisen varoituksen jälkeen vuokranantajan on annettava kirjallinen purkamisilmoitus todisteellisesti. Jos ilmoitusta ei viedä todisteellisesti, asukasta ei voida häätää (mikäli tarve sille esiintyy). Myös vuokralaisen tulee antaa purkuilmoitus vuokranantajalle. Ilmoituksessa on mainittava *purkuperuste* ja vuokrasuhteen *päättymisen ajankohta*, mikäli ei haluta, että se päättyy välittömästi. On mahdollista antaa kohtuullinen muuttoaika ym.

## Muuttopäivä

Vuokralaisen on muutettava vuokrasuhteen päättymistä seuraavana ensimmäisenä arkipäivänä. Useimmiten se on kuun ensimmäinen päivä. Lauantai ja sunnuntai eivät ole arkipäiviä, joten jos sopimus päättyy perjantaina, on muuttopäivä maanantai.

Muuttopäivänä vuokralaisen on jätettävä vuokranantajan käytettäväksi puolet huoneistosta. Seuraavana päivänä huoneisto on luovutettava kokonaan vuokranantajan hallintaan. Kuitenkin käytännössä lähes kaikki muuttavat pois heti muuttopäivänä. Tällöin mahdolliset uudet vuokralaiset pääsevät heti muuttamaan. Pääasiallisesti uudelle vuokralaiselle voi sanoa, että kuukauden ensimmäisenä päivänä klo 12 jälkeen voi hakea avaimet, jos muuta ilmoitusta ei tule.

## Muuttotarkastus

Vuokranantajan tulisi tarkastaa huoneiston kunto vuokralaisen muutettua ja ennen kuin seuraavat muuttavat. OVV hoitaa tarvittaessa tämän vuokranantajan puolesta (mutta vain tarvittaessa/pyydyttäessä). Vuokranantaja voi valita pintapuolisen tai huolellisen tarkastuksen.

Pintapuolisessa tarkastuksessa katsotaan lähinnä, että ”jääkaappi ja hella ovat paikoillaan”. Tämä tarkastus on maksuton.

Huolellisessa tarkastuksessa käydään läpi jokainen naulanreikä. Tarkastuksen yhteydessä täytetään muuttotarkastuslomake, joka toimitetaan vuokranantajalle. Tarkastus on maksullinen. Tällä hetkellä sen hinta on 85 euroa.

### **Vuokranmaksupäivä**

Vuokran maksaminen on keskeisin vuokralaisen velvoitteista.

Vuokranmaksupäivä voidaan määritellä vapaasti. Ellei sopimuksessa tai erikseen ole sovittu päivää, vuokra maksetaan viimeistään kuukauden toisena päivänä.

OVV:n tekemissä vuokrasopimuksissa vuokranmaksupäiväksi on määritetty kuukauden viides päivä (opintotuki tulee neljäs päivä). Tätä päivää voi kuitenkin muuttaa, jos vuokranantaja ja vuokralainen niin haluavat.

Vuokran voi maksaa aiemminkin, mutta se on maksettava aina viimeistään sopimuksessa mainittuna päivänä. Jos maksupäivä osuu viikonlopulle, tulee vuokra maksaa viimeistään maanantaina.

### **Vuokrankorotus**

Vuokrasopimuksessa on hyvä määritellä perusteet vuokrankorotamiselle. Yksipuolinen korotus ei ole mahdollista ilman mainintaa vuokrasopimuksessa.

Perusteita voivat olla esimerkiksi:

- hoitovastikkeen nousu
- elinkustannusindeksi
- suhteellinen korotus tietyn prosentin mukaan, esim. 5 % vuosittain

OVV:n sopimuksissa käytetään perusteina normaalisti hoitovastikkeen nousua sekä elinkustannusindeksiä. Jotkin vuokranantajat haluavat lisätä omia perusteita, kuten tietyn vuosittaisen korotusprosentin.

Määräaikaisissa vuokrasuhteissa korotuksia tehdään harvoin. Vuokrasta neuvotellaan yleensä sopimuskauden päättyessä, mikäli silloin sovitaan uudesta sopimuksesta.

Tietysti vuokraa on myös oikeus *alentaa*, mikä on kuitenkin harvinaista.

## Elinkustannusindeksi

Elinkustannusindeksi kuvaa samaa asiaa kuin kuluttajahintaindeksi eli kuluttajien tavaroista ja palveluista maksamien hintojen kehitystä. Se kertoo, kuinka paljon tavaroiden ja palvelujen hinnat ovat muuttuneet vertailuajankohtaan nähden.

Korotuksen laskeminen elinkustannusindeksin mukaan:

$$\text{uusi vuokra} = \text{alkup. vuokra} \times \frac{\text{uusi indeksi (10/2007)}}{\text{alkup. indeksi (10/2003) (sopimuksessa mainittu)}}$$

Korotusta laskettaessa on otettava huomioon, että käytetään saman kuukauden indeksiä, joka on vuokrasopimuksessa.

Vaikka vuokraa nostettaisiin joka vuosi (elinkustannusindeksin perusteella), on laskukaava aina sama. Käytetään aina siis alkuperäistä vuokraa ja indeksiä.

Elinkustannusindeksi vaihtuu aina kuukausittain, kuun puolivälin tienoilla. Tuoreimman indeksin näkee Tilastokeskuksen nettisivuilta (linkki löytyy koneilta).

## Alivuokraus

Alivuokraukseksi kutsutaan sitä, kun asunnon vuokralainen tai omistaja (mikäli jää asumaan myös itse) luovuttaa osan huoneistosta toisen käyttöön. Alivuokrasuhde syntyy alivuokranantajan ja alivuokralaisen välille. Alivuokraukseen ei tarvita vuokranantajan lupaa, mutta hyviin tapoihin kuuluu asiasta ilmoittaminen.

Alivuokrasopimus voidaan tehdä määräajaksi tai toistaiseksi. Vuokran määrää ja korottamista koskevat samat säännökset kuin päävuokrasopimustakin. Toistaiseksi voimassa olevan alivuokrasuhteen irtisanomisajat ovat alivuokranantajalle:

- kuukausi
- kolme kuukautta, jos sopimus on kestänyt yli vuoden.

Alivuokralaiselle irtisanomisaika on 14 päivää.

## Jälleenvuokraus

Jälleenvuokrasuhteessa vuokralainen vuokraa koko huoneiston omalle vuokralaiselleen. Jälleenvuokraukseen tulee pyytää vuokranantajan lupa. Ongelmien välttämiseksi lupa kannattaa pyytää kirjallisena.

Ensivuokralaisen (jälleenvuokrauksen vuokranantaja) on ilmoitettava jälleenvuokralaiselle, kuka on hänen oma vuokranantajansa

ja millä ehdoilla ensivuokrasopimus on tehty. Hänen on myös ilmoitettava vuokranantajalleen jälleenvuokrasuhteesta ja kuka on jälleenvuokralainen.

Jälleenvuokrasuhde voi olla määräaikainen tai toistaiseksi voimassa oleva. Irtisanomisajoissa noudatetaan yleisiä säännöksiä.

Ali- ja jälleenvuokkauksia tehdään esimerkiksi jos:

- vuokralainen muuttaa esim. kesäksi tai vaihto-oppilas ajaksi pois
- vuokralainen on vielä armeijassa

Myös Toasin ja muiden järjestöjen/säätiöiden asuntoja voi jälleenvuokrata. Siihen tarvitaan kuitenkin lupa järjestöltä/säätiöltä.

## Toimeksiantosopimus

Alla on lääninhallituksen nettisivuilta kopioitu selitys toimeksiantosopimuksesta, joka on muokattu kiinteistöjen ja vuokrahuoneistojen välityksen lain viidennestä pykälästä.

*”Toimeksiantosopimus on tehtävä kirjallisesti tai sähköisesti siten, että sopimusehtoja ei voida yksipuolisesti muuntaa ja että ne säilyvät toimeksiantajan saatavilla. Kun toimeksiantosopimus on lain mukainen, voidaan toimeksiantajalta periä välityspalkkio. Toimeksiantaja voi olla tilanteesta riippuen joko ostaja, myyjä, vuokra-asunnon hakija tai vuokranantaja.”*

Toimeksiantaja voi olla siis vuokranantaja tai asunnonhakija ja toimeksisaaja on välittäjä, tässä tapauksessa OVV. Toimeksiantaja on siis henkilö, joka antaa tehtäväksi jotakin, esimerkiksi etsiä asunto tai vuokralainen.

Markkinatilanne riippuu vuokra-asuntojen kysynnästä ja tarjonnasta. Tällä on vaikutusta siihen, kenen toimeksiannosta asunto vuokrataan tehokkaammin. Jos vuokra-asuntoja on tarjolla paljon, silloin vuokranantajan kannattaisi tehdä toimeksianto. Jos taas asunnonhakijoita on paljon verrattuna asuntojen määrään, kannattaa asunnonhakijan tehdä toimeksianto. Esimerkiksi Turussa markkinatilanne on sellainen, että lähes poikkeuksetta vuokranantaja tekee toimeksiannon.

OVV:ssä on mahdollista tehdä toimeksiantosopimus kirjallisena toimistolla tai sähköisenä nettisivujen välityksellä.

Alaikäisten asunnonhakijoiden toimeksiantosopimuksessa on aina oltava huoltajan/huoltajien allekirjoitus. Lisäksi olisi hyvä olla huoltajan henkilötunnus, osoite, puhelinnumero sekä työpaikka. Nämä tiedot voidaan kysyä myös (viimeistään) silloin, kun hakija on vuokraamassa asuntoa.

OVV:llä toimeksiantosopimuksen voi aina irtisanoa, jos asukas tai asunto löytyykin muuta kautta.

### **Välityspalkkio**

Jos **vuokralainen on opiskelija** (omistaa opiskelijakortin / on hyväksytty kouluun), välityspalkkio on **75 % yhden kuukauden vuokrasta**.

Jos **vuokralainen on muu kuin opiskelija**, välityspalkkio on **95 % yhden kuukauden vuokrasta**.

Kaikkiin hintoihin sisältyy arvonlisävero (ALV).

## Asunnon vastaanotto

Ensimmäinen yhteydenotto vuokranantajalta on usein ns. tiedusteluosoitto. Hän kysyy palvelusta ja vertaa eri välittäjiä. Vuokranantajalle tulee luoda tehokas, luotettava ja ammattitaitoinen kuva OVV:stä. Asunto pyritään saamaan OVV:lle heti, joten vuokranantajalle voi sanoa esimerkiksi, että asunnon tietojen ylösotto ja tarjoaminen hakijoille ei maksa mitään, joten vuokranantaja ei menetä siinä mitään. Ei pidä kuitenkaan luoda liioja odotuksia asukkaan löytämisestä. Kerrotaan vuokranantajan toimeksiannon tehokkuudesta.

Vuokranantajan niin halutessa OVV tekee kaiken asunnon esittelystä avainten luovuttamiseen.

Vuokranantajalta kannattaa aluksi kysyä, onko asuntoa aiemmin tarjottu OVV:n kautta. Jos on, saat asunnon tiedot suoraan intrasta:

- ylävalikosta "Vanhat asunnot"
- hae asuntoa osoitteen tai vuokranantajan nimen perusteella.
- siirrä aktiiviseksi painamalla "siirrä"
- asunto siirtyy "kakkosasuntoihin" ja siellä voi muokata/päivittää asunnon tietoja, mikäli tarve
- asunnon tietoja ei saa muokata "vanhoissa asunnoissa"! (pait-si vuokranantajan ja isännöitsijän tietoja)

Varmista aina, että tiedot eivät ole muuttuneet! Jos vuokranantajalla on aiemmin ollut jokin toinen asunto tarjolla OVV:llä, saa hänen tietonsa sieltä, joten niitä ei tarvitse joka kerta kysyä uudelleen (varmista kuitenkin, että ne ovat oikein). Korjaa vuokranantajan muuttuneet yhteystiedot myös hänen muiden asuntojensa tietoihin!

## Tietojen kirjaaminen

Tiedot kannattaa kirjoittaa ensin ylös paperille ja myöhemmin syöttää intranetiin. Tietokoneen kanssa voi tulla ongelmia ja tiedot kadota, joten on varmempaa kirjoittaa ensin paperille. Mikäli kirjoittaa suoraan koneelle, tulee muistaa tallentaa tiedot aika ajoin (painamalla "Ok").

Jos asunnon tietoja ei löydy, intranetistä painamalla omaa nimeä tulee esiin sivu, jolta löytyy painike "Uusi". Tästä avautuu lomake, joka täytetään, ja tällä tavoin syntyy uusi asunto.

Vuokranantajalta kannattaa kysyä asunnon tietoja käyttämällä avuksi intranetissä olevaa lomaketta (kuva alla). Vuokraa ei kuitenkaan kannata kysyä heti ensimmäisenä (jos asia ei muuten tule puheeksi), vaan ensin selvittää asunnon sijainti, koko ja kunto.

Kun tiedät nämä tiedot, osaat sanoa jotakin vuokran tasosta ja siitä, löytyisikö toimeksiannon tehneistä hakijoista vuokralaista.

Kuvaukseen riittävät ja oleelliset tiedot asunnosta:

- keittiö: jääkaappi vai jääkaappi/pakastin, kaapistojen kunto (ovatko alkuperäiset), liesituuletin
- kylpyhuone: suihku vai amme, mahtuuko pesukone ja onko liitäntä, onko laatoitettu, sauna
- yleisilme: koska remontoitu viimeksi
- lattia: muovimatto, parketti vai laminaatti
- seinät: tapetoitu vai maalattu, sävy vaalea/värikäs/retro
- parveke: onko lasitettu
- kaksio/kolmio: soveltuuko kaveruksille (erillinen kulku kaikkiin huoneisiin) Pohjaratkaisultaan soveltuu paremmin pariskunnalle/tai soveltuu kaveruksillekin
- loppuun teksti: "Vuokrataan mieluiten pitkäaikaiselle vuokralaiselle, opiskelijalle tai työssäkäyvälle", voi muokata vuokranantajan toiveiden mukaan

Taloyhtiön peruskorjauksista oleellisin on putkiremontti, sillä se vaikuttaa merkittävästi asumiseen. Täytyy varmistaa, onko se jo tehty tai onko se tulossa parin vuoden sisällä. Tarkkaa ajankohtaa ei usein tiedetä kuin muutamaa kuukautta ennen remontin alkua. Yleensä isännöitsijä tietää tilanteen parhaiten, joten epävarmassa tilanteessa kannattaa soittaa hänelle.

Tilinumeroa ja vuokravakuuskäytäntöä ei kysytä, jos asia ei tule puheeksi. Nämä asiat voi kysyä myöhemminkin, kun vuokralainen on löytynyt. Varsinkin tilinumero on ihmisille hyvin henkilökohtainen asia.

On otettava huomioon, että asunnon ilmoittaja ei ole aina vuokranantaja, joten ilmoittajalta tulee varmistaa, kuka on asunnon omistaja.

Vuokranantajalta tulee pyytää isännöitsijän todistus. Todistus ei saa olla 3 kuukautta vanhempi. Isännöitsijän todistuksesta nähdään muun muassa tiedot taloyhtiössä tehdyistä ja suunnitteilla olevista remonteista. Se on suurin syy siihen, miksi todistus tulee pyytää. Tieto remonteista saadaan myös soittamalla isännöitsijälle, joten todistusta ei välttämättä aina tarvitse pyytää. Isännöitsijän todistus on maksullinen, joten se voi vähentää vuokranantajan halukkuutta tilata se. Siten taas voidaan menettää asunto. Jos asuntoa ollaan myymässä, tulee isännöitsijän todistus olla aina.



## Asunnon tietojen muokkaus

Tässä ikkunassa voit muokata asunnon tietoja. Tee muutokset ja paina **OK**-painiketta tallentaaksesi tiedot.

Asuntotyyppi:	<input type="text" value="Yksiö"/>
Huoneisto:	<input type="text" value="1h+k"/> Sauna: <input type="text" value="Ei"/> Parveke: <input type="text" value="Ei"/>
Pinta-ala:	<input type="text" value="30"/> m <sup>2</sup>
Kuukausivuokra:	<input type="text" value="420"/> EUR
Muut korvaukset:	Vesimaksu: <input type="text" value="15"/> EUR/hlö, sähkö <input type="text" value="ei sis. vuokraan"/>
Katuosoite:	<input type="text" value="Iidesranta 17"/> Postinro: <input type="text" value="33100"/>
Kaupunginosa:	<input type="text" value="JÄRVENSIVU"/> <input type="text" value="Tampere"/>
Vapaa:	<input type="text" value="1.2"/> Määräaikainen: <input type="text" value="Ei"/>
Takuut:	<input type="text" value="2kk"/>
Kuvaus:	<div style="border: 1px solid gray; padding: 5px; min-height: 50px;">Siistikuntoinen yksiö keskustan läheltä.</div>
Välityspalkkio:	<input type="text" value="Normaali"/>
Lisätiedot...	
Tarkka katuosoite:	<input type="text" value="Iidesranta 17 (tarkka os.)"/>
Kerros:	<input type="text" value="2/2"/>
Taloyhtiön tilat:	<input type="text" value="pesutupa, varasto, pyörävarasto"/>
Rak.vuosi:	<input type="text" value="1961"/>
Peruskorj.	<input type="text"/>
Tupakointi:	<input type="text" value="ei"/>
Lemmikit:	<input type="text" value="sovittavissa"/>
Autopaikka:	<input type="text" value="lämpötolppa jonotuksella, yleistä parkkitilaa"/>
Ilmoituksen antaja:	<input type="text" value="Sisko Siukkonen (VA:n sisko)"/>
Ilmoituksen antajan osoite:	<input type="text" value="Siukunkatu 6, 39500 Ikaalinen"/>
Ilmoituksen antajan puhelin:	<input type="text" value="040-111 3333"/>
Ilmoituksen antajan hetu:	<input type="text"/>
Isännöitsijä:	<input type="text"/>

Asunnon omistaja:	<input type="text" value="Veli Veikkonen"/>
Omistajan osoite:	<input type="text" value="Veikonkatu 5, 40000 Hämeenkyrö"/>
Omistajan puhelin:	<input type="text" value="040-222 4444"/>
Sähköposti:	<input type="text"/>
Pankkiyhteys:	<input type="text"/>
Muuta:	<input type="text" value="Nykyinen vuokralainen Anna Asukas 050-333 666"/>
Omat kommentit:	<input type="text" value="Soitot VA:n siskolle"/>
Postitettu:	11.01.2008 klo 12:24:00
Asunto syötetty:	08.01.2008

OK

Tulosta

Peruuta

## Kuka näyttää

Vuokranantajalta kannattaa kysyä, sovitaanko näyttöjen ajankohdat hänen vai nykyisen vuokralaisen kanssa. Pyritään siihen, että näytöt sovitaan nykyisen vuokralaisen kanssa, koska silloin ei tarvitse sovittaa yhteen monta aikataulua. Mikäli asunto on jo tyhjä, voi vuokranantaja pyytää tuomaan avaimet OVV:lle. Perustelee vuokranantajalle: "Tällöin näyttöjä voidaan tehdä joustavasti ja lähes milloin vain". Se myös nopeuttaa asunnon vuokrausta. OVV on aina mukana näytöillä.

Tieto kirjataan ylös kohtaan "Muuta", esimerkiksi:

- VA (vuokranantaja) näyttää
- Soitot VA:lle
- Sovi näytöt nyk. vuokral. Pekka Mujunen 050-123 4455 kanssa
- OVV näyttää, avain on

## Asunnon markkinointi

Kysy vuokranantajalta, markkinoidaanko asuntoa julkisesti vai tarjotaanko sitä vain OVV:n toimeksiannon tehneille asunnonhakijoil-

le. Vuokranantajalle suositellaan pääasiallisesti tehokkainta tapaa eli ensisijaisesti vuokranantajan toimeksiantoa. Esimerkiksi, jos asunnossa on kallis vuokra, se on kaukana keskustasta tai kyseessä on lyhytaikainen vuokraus, vuokranantajalle kannattaa suositella julkista markkinointia eli toimeksiantosopimuksen tekoa. Myös se, jos asunto on kalustettu, heikentää asunnon vetovoimaa, koska nykyään nuoret haluavat sisustaa kotinsa itse.

Asuntoa voidaan kuitenkin aina tarjota ensin toimeksiannon tehneille asunnon hakijoille, mutta sieltä ei välttämättä löydy sopivaa vuokralaista. (Useimmat nimittäin etsivät tietyn hintaista asuntoa keskustasta.) Usein se vain pitkittää asukkaan löytämistä. Pahimmillaan vuokranantaja menettää vuokratuloa. Vuokranantajalle kannattaa kertoa mikä olisi hänen asuntonsa kohdalla paras tapa, markkinointi vai tarjoaminen.

Tiedot asunnosta, jota tarjotaan toimeksiannon tehneille hakijoille, lähetetään sähköpostitse.

Kun vuokranantaja tekee toimeksiannon, kannattaa mainita, että vuokralainen löytyy tällä tavoin yleensä nopeammin. Asunnosta sekä lähtövuokrasta riippuen vuokra voi myös olla hieman korkeampi (5-20 euroa). Välityspalkkio on verovähennyskelpoinen:

vuokratulot – välityspalkkio – muut kohteeseen liittyvät kulut  
= verotettava vuokratulo (vero 28 %)

Jos vuokranantaja tekee toimeksiannon, tulee kyseeseen välityspalkkio, muuten vuokranantajalle ei tule mitään kuluja. Vuokranantaja voi aina perua toimeksiannon, esim. jos hän löytää vuokralaisen muuta kautta. Tällöin hän ei siitä maksakaan mitään.

Mikäli vuokranantaja ei halua heti tehdä toimeksiantoa ja asunnosta ei viikon sisälle ole yhtään kiinnostunutta hakijaa, kannattaa hänelle soittaa ja vielä tarjota toimeksiantoa. Vuokranantajalle pitää kertoa syy, miksi asunto ei kiinnosta ketään, esimerkiksi: se on kallis, se ei sijaitse keskustassa tai kysyjät eivät ole olleet niin hyviä asunnonhakijoita.

Lopuksi kiitetään asiakasta ja kerrotaan, että OVV:ltä ollaan yhteydessä, kun asunnosta on kiinnostuneita asunnonhakijoita. Jos kyseessä on uusi vuokranantaja, voi sanoa, että hänelle lähetetään OVV:n esite. Silloin se myös pitää muistaa lähettää!

### ***Toimeksiantosopimuksen teko***

Kun asunnon tiedot on syötetty koneelle, voi tehdä toimeksiantosopimuksen seuraavasti:

- nimesi takana oleva asuntolistaus
- kyseisen asunnon kohdalta pudotusvalikko "Avaimet"
- valitse "vuokranantaja"

- paina suurennuslasia (muokkaa)

Sopimusta tehtäessä on otettava huomioon, että toimeksiantajaksi tulee automaattisesti se henkilö, jonka nimi on asunnon tiedoissa ilmoittajana. Sopimukseen tulee myös asunnon kuvaus, joka tulee muokata ja käydä läpi vuokranantajan kanssa ennen toimeksiannon tekoa. Kuvausta on muokattava asunnon tiedoissa. Lisää kuvauksen loppuun ”Sitouduttava vuokrasuhteeseen vähintään vuodeksi, jonka jälkeen sopimus jatkuu toistaiseksi”, jos sitoutumisesta on sovittu.

”Välityspalkkio”-tekstiä voi muokata, mikäli toimeksiantajan kanssa on sovittu jotakin normaalista poikkeavaa, esim. halvempi hinta.

Sopimuksia tulostetaan kaksi kappaletta, toinen toimeksiantajalle ja toinen OVV:lle. OVV allekirjoittaa sopimuksen ennen kuin se lähetetään toimeksiantajalle.

Toimeksiantosopimukseen tarvitaan aina toimeksiantajan allekirjoitus. Sopimuksen voi tehdä toimistolla tai sopimus voidaan lähettää vuokranantajalle postitse, faksilla tai sähköpostitse. Sopimuksen voi tehdä myös sähköisesti OVV.com -sivuilla, jolloin allekirjoitusta ei tarvita.

Asuntoa ei voida markkinoida julkisesti ennen kuin allekirjoituksella varustettu toimeksiantosopimus on OVV:llä (lukuun ottamatta sähköisesti tehtyä sopimusta).

## **Teko sähköisesti**

Sopimuksen tekoa sähköisesti ei suositella, jos asunto on ollut aiemmin tarjolla OVV:llä. Tällöin mm. kuvien siirto hankaloituu. Mikäli kyseessä on uusi asunto, voi toimeksiantosopimuksen tehdä sähköisesti. Kun toimeksianto on tullut ”lukollisiin”, tarkista se ja muokkaa tiedot. Soita myös vuokranantajalle, että toimeksianto on tullut ja kysy lisätietoja asunnosta (jos tiedot ovat puutteelliset, mitä ne useimmiten ovat).

## **Lähetys sähköpostitse**

Toimeksiantosopimuksen voi lähettää myös sähköpostitse toimeksiantajalle.

- kopioi sopimus Wordiin
- sen tulee mahtua yhdelle sivulle, joten reunukset asetetaan nolnaan
- tallenna tiedosto rtf-muodossa, koska vastaanottajalla ei välttämättä ole Wordia
- liitä tiedosto sähköpostiin
- toimeksiantaja tulostaa ja allekirjoittaa sopimuksen ja lähettää sen takaisin postitse tai faksilla

Kun toimeksiantaja on allekirjoittanut sopimuksen, voidaan aloittaa julkinen markkinointi. Toimeksiantajan kannattaa palauttaa allekirjoitettu sopimus mahdollisimman nopeasti, esim. faksilla tai postitse.

### **Julkinen markkinointi**

Asunto siirretään toimariasuntoihin (=vuokranantaja tehnyt toimeksiannon ja asuntoa markkinoidaan julkisesti) painamalla "siirrä" painiketta (kuvakkeessa numerot 1 ja 2) asuntolistauksessa. Silloin asunto tulee näkyviin myös OVV.com -sivuille.

Lisäksi asunnon tiedot tulostetaan ikkunalle:

- "avaimet" pudotusvalikosta "ikkunamainos" ja paina muokkaa
- Tässä voi muokata asunnon kuvausta: mainoksen tulee mahduttaa yhdelle sivulle, tarkista painamalla "tulosta" ja katsomalla tulostuksen esikatselu
- Kuvauksen loppuun lisätään:
  - o VUOKRANANTAJA MAKSAA VÄLITYSPALKKION!
  - o Sitouduttava vuokrasuhteeseen vähintään vuodeksi. (Ei aina, tapauksesta riippuen.)

Pääsääntöisesti asunnon tiedot syötetään myös etuovi.com internetpalveluun.

OVV:n kappale toimeksiantosopimuksesta laitetaan mappiin ja siihen merkataan sen numero. Numeron näet asuntolistauksesta, toimariasuntojen puolelta, "huoneisto"-kohdassa ensimmäisenä.

### **Valokuvat asunnosta**

Asunnoista otetaan valokuvat, jos/kun asunto on tyhjä. Kun asunnossa vielä asutaan, sitä ei mielellään kuvata, koska:

- asunnosta saa paremman kuvan tyhjänä
- kuvissa näkyy ihmisten henk. koht. tavaroita

Kun asunnosta otetaan kuvia, tulee ottaa huomioon, että:

- salama on käytössä päivälläkin
- kaikki huoneet kuvataan
- materiaalit näkyvät (kuvassa tulisi näkyä myös lattiaa)
- keittiön kuvissa hella on näkyvissä

### **Kuvien siirtäminen**

Kuvat voi siirtää mille koneelle tahansa:

- liitä usb-johto
- laita kamera päälle, kuvien katselu -asentoon
- ikkuna aukeaa automaattisesti
- paina "Starts to download images"

- siirrä kuvat intraan

Kuvien kokoa ei tarvitse muokata, kamerassa on valmiina asetuksena (asennossa "sisätila") koko 640 x 480. Jos kuvat saadaan vuokranantajalta, kuvien koko täytyy yleensä muuttua kokoon 640 x 480. Tämän kokoinen kuva on vielä selkeä ja aukeaa hyvin internetselaimella.

Kuvien siirtäminen intraan:

- asuntolistaus, "Asunnon kuvat" (kuvakkeessa näyttö)
- paina "Uusi"
- lisää kuva selaamalla tiedostoista
- nimeksi kirjoitetaan esim. makuuhuone, kph, olohuone tai keittiö
- kuvaukseen voi kirjoittaa esim. lattia- ja seinämateriaaleista sekä onko pesukoneelle tilaa; voi myös jättää tyhjäksi
- paina "Lisää kuva"

### ***Pohjapiirroksen skannaaminen***

Vuokranantajalta olisi hyvä saada pohjapiirros. Mikäli sellainen saadaan, skannataan se koneelle ja liitetään kuviin. Kun pohjapiirros on skannattu, se laitetaan "Taloyhtiötiedot" -mappiin.

Skannauksen voi tehdä skannerin viereisellä koneella (tai Maritan).

- liitä usb-johto kiinni
- rajaa asunto pohjapiirrokselta tussilla, mikäli tarve
- peitä osoite
- aseta piirros skanneriin kuva ylöspäin
- paina "scan" ja vihreää aloitus painiketta (tietokoneelle ei tarvitse tehdä mitään)

Kun kuva on skannattu tietokoneelle, muutetaan sen koko pienemmäksi (640 x 480). Muokkauksessa ohjelmana kannattaa käyttää MS Office Picture Manageria.

Pohjapiirros liitetään asunnon tietoihin samalla tapaa kuin muutkin kuvat.

## Asunnonhakijat

Asunnonhakijat usein soittavat ja kysyvät onko OVV:llä vapaita asuntoja. Tällöin kerrotaan tietysti vain julkisessa markkinoinnissa olevista asunnoista (koska muita meillä ei ole). Emme ole vielä voineet etsiä ko. kysyjälle kohteita, kun hänellä ei ole toimeksiantoa asunnonhausta.

Asunnonhakijoilta, jotka eivät ole (vielä) tehneet toimeksiantoa, tulee kysellä tarkempia tietoja:

- opiskelija vai työssäkäyvä
- mitä opiskelee, missä töissä
- toiselta paikkakunnalta (varmistaa, että asunnon sijainti on hyvä opisk./työpaikan sijaintiin nähden)
- luottotiedot kunnossa (voi todeta ”ovathan luottotiedot kunnossa?”)
- muuttaako yksin, poikaystävän tai kaverin kanssa
- lemmikkejä

Asunnonhakijalle, joka ei ole vielä tehnyt toimeksiantosopimusta, kannattaa mainita mahdollisuudesta tehdä sellainen. Hänelle voi kertoa, että sopimuksen teko lisää mahdollisuuksia löytää hyvä ja kohtuuhintainen asunto nopeammin. Hänelle tulee myös kertoa välityspalkkiosta. Ensin kannattaa kysyä, onko hän opiskelija vai työssäkäyvä, ja kertoa sitten sen mukainen hinta.

### ***Toimeksiantosopimuksen teko***

Asunnonhakija voi tehdä toimeksiantosopimuksen joko toimistolla tai netissä. Toimistolla hakija täyttää paperilomakkeen, joka sitten syötetään intraan. Intranetin ylävalikosta löytyy ”Uusi hakija”.

Hakijan kanssa kannattaa käydä läpi paperilomakkeen toinen sivu, sillä se usein jää hakijalta huomaamatta. Samalla voi vielä esim. korostaa hintaa (opisk./ei opisk.).

Kun hakija täyttää sopimuksen toimistolla, tulee se tarkastaa hyvin ennen kuin hakija poistuu, jotta voidaan täyttää mahdolliset puuttuvat tiedot (allekirjoitus!). Kannattaa myös tarkistaa esim. mitä opiskelee tai missä on töissä, jos hakija ei ole sitä maininnut hakemuksessa (voi tehdä tarkentavia kysymyksiä). Ja esimerkiksi, jos hän rastittaa kohdan ”luottotiedot kunnossa: ei”, voi kysyä, mistä tämä johtuu.

### **Luottotietohäiriöt**

Jos käy ilmi, että hakijalla on useita hoitamattomia luottotietohäiriöitä, kannattaa hänelle ystävällisesti kertoa, että OVV ei voi suositella häntä vuokranantaja yhteistyökumppaneilleen, jotka odotta-

vat OVV:ltä luottohäiriöttömiä vuokralaisia. Pääsääntöisesti kaikki vuokranantajat haluavat, että vuokralaisen luottotiedot ovat kunnossa. OVV on luvannut vuokranantajille, että näin on. Poikkeuksia on tietysti aina olemassa ja ne käsitellään tapauskohtaisesti. Pääsääntö kuitenkin on, että yksikin merkintä haittaa.

### **Alaikäinen hakija**

Mikäli hakija on alaikäinen, tarvitaan toimeksiantosopimukseen aina hänen *huoltajansa allekirjoitus*. Lisäksi olisi hyvä olla huoltajan henkilötunnus, osoite, puhelinnumero sekä työpaikka. Nämä tiedot voidaan kysyä myös (viimeistään) silloin kun hakija on vuokraamassa asuntoa. Myös huoltajan tulee olla luotettava, eikä hänellä saa olla luottotietomerkintöjä.

Alaikäinen hakija ei voi tehdä toimeksiantosopimusta OVV:n nettisivuilla, mutta sen voi tulostaa sieltä. (Samasta paikasta tulostetaan toimistolla täytettävät toimeksiantosopimukset.)

Polku:

- asunnonhakija
- toimeksiantosopimus
- tulosta tyhjä lomake
- Tampere

Lomake täytetään, allekirjoitetaan ja lähetetään postitse OVV:lle. Lomakkeen voi täyttää myös toimistolla.

### **Toimeksiannon tehneet hakijat**

Tiedot asunnosta, joka on etsitty asunnonhakijoille, lähetetään sähköpostitse (intranetistä painamalla kirjekuoren kuvaa) toimeksiannon tehneille asunnonhakijoille. Jos asunto on hakijan mielestä kiinnostava, hän soittaa, vastaa sähköpostiin tai käy toimistolla.

Usein hakija soittaessaan kertoo tehneensä OVV:lle toimeksiannon. Aina kuitenkin varmistetaan, että näin on. Sen voi helposti tarkastaa intranetistä ("Hakijat-haku").

Kun hakija on kiinnostunut jostakin asunnosta, kannattaa häneltä kysyä, mitkä ajat (aamu/iltapäivä/ilta) hänelle yleensä sopivat näytölle. Aina näitä toiveita ei kuitenkaan voida ottaa huomioon.

Aina on muistettava kirjoittaa kiinnostuneen hakijan nimi ja puhelinnumero asunnon tietoihin kohtaan "Muuta", jotta hänelle voidaan ilmoittaa esimerkiksi näytöstä. Paina tämän jälkeen "Ok".

Toimeksiannon tehneiltä hakijoilta ei tarvitse puhelimesta tms. kysyä niin paljon tietoja, koska ne näkee yleensä toimeksiannosta. Kannattaa kuitenkin tarkistaa, että kaikki tarvittava tieto löytyy. Myös näytöllä voi kysyä lisätietoja. Jos hakija tekee toimeksian-



non nettisivuilla, eikä ilmoita henkilötunnustaan, tulee toimeksiantoon teksti "Luottotiedot ei kunnossa". Kannattaa varmistaa tieto oikeaksi.

Jos asuntoon on sovittu jo näyttö, sen voi kertoa hakijalle (jos se ei ole jo täynnä, max 6-7 katsojaa). Lisäksi tulee kertoa rappu, jonka edessä on tapaaminen. Hakijaa kannattaa pyytää soittamaan ajoissa, mikäli hänelle tulee este eikä pääsekään näytölle. Näin ketään ei tarvitse turhaan odottaa asunnolla.

Tyhjänä olevaan asuntoon, johon OVV:llä on avaimet, voi sopia hakijan kanssa näytön vaikka saman tien puhelimesta.

## Asunnon näyttö

### *Näytön sopiminen*

Kun asunnosta on muutama kiinnostunut, kannattaa siihen sopia näyttö. Näytölle ei yleensä oteta seitsemää enempää katsojia, koska aina mukaan tulee äitejä, setiä, serkkuja jne. Tämä sääntö pätee myös kesällä sesonkiaikana. Talvella näyttö (joskus muulloinkin) järjestetään mahdollisimman pian, vaikka asunnosta olisi kiinnostunut vain yksi hyvä hakija.

Kun näyttö on täynnä, ei katsojia enää oteta. Näin ulkopuolelle jääneet oppivat olemaan nopeita.

Asunnon tiedoista kohdasta ”Muuta” näkee, tuleeko näytöistä ottaa yhteyttä vuokranantajaan vai vuokralaiseen. Asunto saattaa olla myös tyhjä ja avaimet OVV:llä, jolloin näytöstä ei tarvitse ilmoittaa erikseen vuokranantajalle (ellei niin ole pyydetty). Tällöin näytön ajankohdan voi päättää itse. Joskus kannattaa myös kysyä kiinnostuneiden hakijoiden aikatauluja.

Vuokralaisella on lain mukaan velvollisuus suostua asunnon näytöihin, hänelle sopivana aikana. Jos sopivaa aikaa vuokralaiselta ei meinaa millään löytyä, kannattaa muistuttaa tästä velvollisuudesta.

Mikäli näytön sopii vuokralaisen kanssa, kannattaa muistuttaa, että OVV:llä ei ole avaimia, joten hänen pitäisi olla paikalla avaamassa ovi. Vaikka toimistolla olisi avaimet, asuntoon ei saa mennä ilman vuokralaisen lupaa ja hänellä on oikeus olla paikalla.

Jos näyttö on sovittu aikaisin (esim. viikkoa aiemmin), nykyiselle vuokralaiselle ja hakijoille on hyvä lähettää muistutus tekstiviestillä tähän tapaan: ”Muistutus! Hallituskatu 17 näyttö tänään klo 15, ilmoitathan jos et pääse paikalle. Terv. Teija, OVV”.

OVV:lla ollaan aloittamassa uutta käytäntöä, jossa vuokranantajalle ilmoitettaisiin näytöstä, vaikka hän ei olisikaan tulossa paikalle. Vuokranantajalle lähetetään tekstiviesti tähän tapaan: ”Olemme menossa näyttämään Kaskitie 10 A 5 asuntoasi to 5.2. klo 14 muutamalle kiinnostuneelle. Palaamme asiaan, mikäli ovat kiinnostuneita vuokramaan. Muussa tapauksessa jatkamme asunnon tarjoamista asunnonhakijoille.” Tämä käytäntö ei kuitenkaan ole vielä toiminnassa!

## Näytön ajankohta

Näytöt kannattaa sopia yleensä iltapäivälle, koska silloin useampi hakija pääsee mukaan näytölle. Pyritään kuitenkin hyödyntämään koko päivä: näytön voi siis sopia myös aamupäivälle.

OVV:ltä joku menee aina mukaan näytöille, joten ajankohta tulee sovittaa myös OVV:n kalenteriin. Näytön voi tilanteen mukaan sopia olevan myös klo 17 jälkeen. Pääsääntöisesti OVV ei pidä näyttöjä viikonloppuisin.

Näytöt tulee aikatauluttaa niin, että asunnon näyttämiseen varataan aikaa 15 minuuttia ja seuraavaan kohteeseen siirtymiseen 15 minuuttia, eli yhteensä puoli tuntia. Jos seuraava näyttö on toisella puolella kaupunkia, kannattaa aikaa varata 45 minuuttia per näyttö. Jos taas näytöt ovat lähekkäin (esim. samalla kadulla), ei siirtymiseen tarvitse varata aikaa kuin 5 min.

Näytöillä käyvät kaikki työntekijät. Mikäli näyttö on kauempana tai illalla, yleensä Marita näyttää.

## Ilmoitus näytöstä

Asunnosta kiinnostuneille lähetetään tekstiviesti sovitusta näytöstä. Esimerkiksi:

"Hei, Teiskontie 25 näyttö huomenna torstaina klo 16. Treffit B-rapun edessä. Ilmoitathan nimesi kera, pääsetkö paikalle. Terv. Teija, OVV"

Kiinnostuneilta pyydetään aina vastaus, pääsevätkö he näytölle. Näin tiedetään, kuinka moni on tulossa tai jos kukaan ei pääse paikalle.

## Näyttöpapereiden teko

Näyttöpaperit saa tulostettua intrasta. Mene asunnon tietoihin ja paina tulosta. Papereita tarvitaan katsojien määrän verran sekä yksi näyttäjälle ja ainakin yksi ylimääräinen siltä varalta, että näytölle tulee joku vielä viime hetkellä.

Päällimmäiseen paperiin (näyttäjän kappale) kirjoitetaan käsin (mieluiten lyijykynällä):

- tarkka osoite (B 23)
- ajankohta (tiistai 15.1. klo 16)
- vuokralaisen ja/tai vuokranantajan nimi ja puh. numero (henkilö, joka avaa oven)
- TAI yläreunaan "Avain!" (jos asunto tyhjä ja on avain)
- lista katsojista sekä heidän puhelinnumeronsa

Lisäksi tulostetaan hakijoiden tiedot tai hakemus asunnon vuokrausta varten. Se kumpi tulostetaan, riippuu siitä, onko asuntoa

tarjottu toimeksiannon tehneille asunnonhakijoille vai markkinoitu julkisesti.

Jos asuntoa on tarjottu hakijoille, tulostetaan jokaisen näytölle tulijan tiedot. Ne löytyvät intran yläpalkista kohdasta "Hakijat-haku", sieltä voi etsiä katsojat yksi kerrallaan. Tiedot tulostetaan valitsemalla selaimen tulostusvalikosta "Tulosta" (ei painamalla "Tulosta sivu 1" tai "Tulosta sivu 2", jolloin tulostuu koko toimeksiantosopimus).

Jos asunto on ollut julkisessa markkinoinnissa, katsojien tietoja ei ole, joten on tulostettava hakemus asunnon vuokrausta varten. Hakemus löytyy "Avaimet"-pudotusvalikosta, kohta "Näyttö". Valitse se ja tulosta riittävä määrä hakemuksia (katsojien määrä + vähintään yksi ylimääräinen).

## **Näytöllä**

Muista soittaa ovikelloa aina ensin, vaikka asunto olisi tyhjä ja siinä olisi avaimet!

Näytöllä esitellään asuntoa hakijoille. Tärkeä osa näyttöä on myös tutustuminen asunnonhakijoihin (apuna voi käyttää toimeksiantoa tai täytettyä hakemusta). Heiltä kannattaa kysellä kaikkea mahdollista: mitä opiskelee, missä on töissä, tulevaisuuden suunnitelmat, onko kova juhlimaan, jne. Hetken juteltua, osaa jo muodostaa jonkinlaisen kuvan hakijasta, olisiko hän hyvä vuokralainen. Sen jälkeen osaa kertoa myös vuokranantajalle millaisia hakijoita näytöllä oli.

Näytöllä kysytään mahdolliset puuttuvat tiedot hakijasta tai hänen puolisoistaan/kaveristaan. Tärkeimmät tiedot ovat henkilötunnus ja puhelinnumero. Hakija voi lähettää tiedot myös sähköpostilla, jos ei vaikkapa muista niitä.

Joku hakija saattaa käydä useammalla (4-5) näytöllä löytämättä sopivaa asuntoa. Silloin kannattaa kysyä hakijalta tarkemmin, mitä hän etsii ja millaisen asunnon haluaisi, eli tehdä tarvekartoitus.

Vaikka ei olisi aiemmin käynyt asunnossa, voi esittää tuntevansa asunnon (kaikkea ei voi kuitenkaan muistaa, koska näkee niin monia asuntoja). Tärkeintä on olla itsevarma.

Jos ei osaa vastata kysymykseen, kannattaa aina ensin sanoa "en tiedä, otan selvää" kuin vastata väärin. Lain mukaan kaikkien annettujen tietojen tulee pitää paikkansa.

Näytöllä kannattaa kerrata oleelliset asiat kyseisen asunnon vuokrauksesta, kuten vuokra, vesimaksu ja mahdollinen välityspalkkio. Välityspalkkion yhteydessä voi mainita mahdollisuudesta maksuaikaan, se saattaa sinetöidä kaupan.

Jo näytöllä voi suositella Tapiolan kotivakuutusta ja Fortumin sähköä.

Mikäli kyseessä on pieni yksiö ja katsojia on paljon, kannattaa porukka jakaa kahtia. Vanhempia tai muita seuralaisia voi myös pyytää jäämään ulkopuolelle. Jotta porukkaa ei tarvitsisi jakaa, näytölle tulee ottaa vain 6-7 katsojaa.

Jos joku katsojista ei lupauksestaan huolimatta ole paikalla, kannattaa soittaa, ettei hän ole esim. väärän rapun edessä.

### **Vuokrauksesta kiinnostuneet**

Näytöllä selvitetään, kuka on kiinnostunut vuokraamaan asunnon. Kaikilta otetaan ylös vastaus, onko kiinnostunut. Mikäli joku hakijoista ei osaa heti päättää, voi mietintäaikaa antaa tapauksesta riippuen korkeintaan seuraavaan aamuun, aina ei ollenkaan. Hakijoita voi muistuttaa, että myös ei-vastaus on vastaus.

Kaikille vuokrauksesta kiinnostuneille ilmoitetaan vuokranantajan päätös. OVV:llä ei ole velvollisuutta eikä tarvetta kertoa millä perusteella vuokranantaja teki päätöksensä.

### ***Näytön jälkeen***

Näytön jälkeen tarkistetaan vuokralaisehdokkaiden luottotiedot. Sen jälkeen soitetaan vuokranantajalle ja kerrotaan ehdokkaista. Vuokranantaja tekee aina päätöksen siitä, kenelle hän asunnon vuokraa.

### **Luottotietojen tarkistus**

Luottotiedot tarkistetaan internetistä Suomen Asiakastieto Oy:n sivuilta. Linkki sivuille löytyy jokaisen koneen suosikeista.

- kirjaudu palveluun
- "Kotimaa" -kohtaan hakijan henkilötunnus
- henkilöluottotiedot "Hae"
- jatka
- Muu henkilötietolain...
- jatka

Jos tiedoissa ei ole merkintää, merkitse tulostettuun hakemukseen henkilötunnuksen perään "LT OK". Jos merkintöjä on, kannattaa tulostaa tiedot (nämä dokumentit tulee hävittää huolellisesti niiden käytyä tarpeettomiksi).

### **Soitto vuokranantajalle**

Ennen kuin soittaa vuokranantajalle, voi katsoa ehdokkaista, ketkä ovat hyviä hakijoita ja ketkä erinomaisia. Se helpottaa vuokranantajan valintaa, kun hänellä on muutama henkilö, joista valita. Vuokranantajalle kerrotaan, että vuokrauksesta kiinnostuneita oli seitsemän, mutta nämä kolme erottuvat joukosta.

Näiden ehdokkaiden valintaan vaikuttavat mm. opiskelu/työpaikka ja ikä sekä vaikutelma, jonka antaa näytöllä. Jos joku hakijoista ei olisi valmis ottamamaan asuntoa heti, kun se vapautuu, jää hän usein viimeiseksi kiinnostuneiden joukossa.

Näyttäjä voi jo heti näytön jälkeen (matkalla toiselle näytölle) soittaa toimistolle ja kertoa kiinnostuneista. Toimistolla oleva voi tarkistaa luottotiedot ja ottaa heti yhteyttä vuokranantajaan. Tällä tavoin saadaan asiat nopeasti eteenpäin sekä tyytyväinen vuokranantaja ja vuokralainen.

Mikäli vuokranantaja haluaa mietintäaika, kannattaa häntä muistuttaa, että hakijat saattavat löytää toisen asunnon nopeasti. Eriyisesti loppukesästä monelle hakijalle tulee paniikki löytää asunto ennen kuin opinnot alkavat ja he tekevät päätöksiä todella nopeasti.

Vuokranantajan kanssa on hyvä vielä kerrata vuokrausehdot. Näin ei jää mitään epäselvää ja tiedot tulevat oikein vuokrasopimukseen.

Vuokranantajalta kannattaa varmistaa, haluaako hän tulla toimistolle allekirjoittamaan sopimusta vai lähetetäänkö sopimukset postitse. Eriyisesti uudet vuokranantajat haluavat tulla paikalle. Osa haluaa myös nähdä uuden vuokralaisen.

### **OVV:n vastuu**

OVV valitsee vuokralaisen joidenkin vuokranantajien puolesta. Vuokranantajalle lähetetään tällöin yleensä vain vuokrasopimukset allekirjoitettavaksi. Näissä tapauksissa OVV:n on kannettava vastuunsa ja katsottava äärimmäisen tarkkaan kenelle asunto vuokrataan. Muutama vuokranantaja on myös valtuuttanut Maritan allekirjoittamaan sopimukset tarvittaessa. Vuokralaiselle ei tarvitse sanoa, että OVV valitsi. Valinta tehdään vuokranantajan ohjeiden mukaan, joten tavallaan hän tekee valinnan tällöinkin.

### **Soitto valitulle**

Kun vuokranantaja on tehnyt valintansa, soitetaan valitulle. Mikäli hän haluaa vuokrata asunnon, kannattaa vielä kerrata vuokrausehdot, kuten vuokra, vuokra-aika ja mahdollinen sitoutuminen.

Sen jälkeen sovitaan aika sopimuksen allekirjoitukselle. Pääsääntöisesti allekirjoitus ja sopimuksen läpikäynti tapahtuu OVV:n toimistolla. Vuokrasopimuksen allekirjoituksen kannattaa sopia olevan mahdollisimman pian, erityisesti silloin jos asunto on jo tyhjä. Vuokralaisen allekirjoitus pyydetään ensin.

Vuokrasopimuksen allekirjoitukset kannattaa sopia aamuksi tai aamupäivälle, koska yleensä iltapäivisin on näyttöjä. Vuokranantaja ei yleensä tule paikalle, vaan sopimukset postitetaan hänelle.

Jos vuokrasopimukset lähetetään postitse vuokralaiselle, on muistettava selvittää hänelle mitä lähetetään (sopimukset, sähkö, vakuutus, lasku) ja muistutettava, että hän pyytää kansion, kun hakee avaimet. Kansio sisältää mm. irtisanomisilmoituksen ja vuokralaisen oikeudet ja velvollisuudet. Muista laittaa sopimusten mukana saate vuokralaiselle. Mallin saatteesta löydät Word-tiedostona.

Kun uusi vuokralainen on valittu, lähetetään tekstiviestit ehdokkaille, jotka eivät tulleet valituksi: "Valitettavasti et ole Kaskitie 14 uusi asukas. Pahoittelen. Terv. Teija, OVV". Viestiin voi lisätä myös esim. "Asunnonhaku siis jatkuu".

Asunnon tietoihin vapautumis-kohtaan kirjoitetaan esim. 1.10./VARATTU. Asunto siirretään keskeneräisiin.

## **Peruutus**

Jos valittu kieltäytyy ottamasta asuntoa, tulee kyseeseen varausmaksu 55 EUR (+laskutuslisä 5,50 EUR).

Mikäli vuokrasopimukselle on jo sovittu allekirjoituspäivä ja tuleva vuokralainen haluaa perua vuokrauksen, hän joutuu maksamaan peruutusmaksun 85 EUR (+laskutuslisä 5,50 EUR).

Tilanteita, joissa hakija/kiinnostunut peruu varauksen tai sopimuksen allekirjoituksen, tulee välttää. Näytöllä ja puhelimitse tulee vielä varmistaa, että hakija on varmasti kiinnostunut asunnosta. Näissä tilanteissa OVV voi näyttää huonolta vuokranantajan silmissä.

## Keskeneräiset asunnot

Asunto siirretään keskeneräisiin, kun siihen on löydetty uusi vuokralainen. Paina "Siirrä keskeneräiseksi" (K). Vuokrasopimus ym. tehdään sen jälkeen.

Asunto poistetaan keskeneräisistä kun:

- vuokrasopimus on käyty läpi
- sähkö- sekä kotivakuutus sopimus on lähetetty eteenpäin
- asunto on kuvattu

Kun kaikki muu on tehty, mutta asuntoa ei ole kuvattu, kirjoita esim. "1.2./KUVAUS" asunnon tietoihin kohtaan "Vapaa". Siitä tiedetään, että asunto tulee vielä kuvata. Samaan kohtaan voi kirjoittaa myös jotakin muuta, minkä takia asuntoa ei ole vielä poistettu.

Kun kuvat on siirretty asunnon tietoihin ja kaikki muu on ok, asunto poistetaan.

Asuntoja jää joskus roikkumaan keskeneräisiin asuntoihin. Muista käydä siellä ajoittain siirtämässä valmiit pois!



## Vuokrasopimuksen teko

Vuokrasopimus tehdään intranetissä. Asuntolistauksessa, kyseisen asunnon kohdalla paina ”Tee vuokrasopimus” (kuvakkeessa paperi ja kolikoita).

Vuokrasopimus tehdään pääsääntöisesti alla olevan mallin mukaan. Tiedot tulee tallentaa aika ajoin. Myös vanhoista sopimuksista voi ottaa mallia, paitsi jos on kyseessä erikoistapaus.

Mikäli asuntoa on tarjottu toimeksiannon tehneille hakijoille, kysyy kone hakijan numeroa, jonka näkee hänen toimeksiantonsa yläreunasta. Tällä tavoin hakijan tiedot tulevat suoraan vuokrasopimukseen. Myös vuokranantajan sekä asunnon (koko, vuokra, osoite, jne.) tiedot tulevat suoraan asunnon tiedoista sopimukseen.

Vuokrasopimusta tehdessä kannattaa olla auki myös toinen ikkuna, josta näkee asunnon tiedot. Sieltä voi tarkistaa esim. vesimaksun, onko saunaa jne.

Muihin korvauksiin tulee tieto autopaiikka- ja saunavuoromaksuista. Lisäksi siihen voi kirjoittaa jos taloyhtiössä on ns. taloyhtiösähkö tai jos vesimaksu sisältyy vuokraan.

Vuokranantajalla voi olla myös omia ehtoja, esim. korotusprosentti, asunnon loppusiivous tms. Nämä ehdot laitetaan vuokrasopimukseen niille kuuluville paikoille.

Vuokrasopimuksia tulostetaan 3 kpl: vuokranantajalle, vuokralaiselle ja OVV:lle, jokaiselle yksi kappale. Jos vuokranantaja ei tule paikalle, vuokrasopimuksia tulostetaan 4 kpl. Vuokralaiselle annetaan niistä silloin yksi allekirjoittamaton kappale (kirjoita yläreunaan ”kopio”), jotta hän voi tehdä osoitteenmuutoksen ym. Vuokranantajalle lähetetään 3 kpl (vuokralaisen allekirjoittamat) postitse ja hänen tulee palauttaa niistä allekirjoitettuna 2 kpl.

### ***Muut ehdot***

Muut ehdot löydät Word-tiedostona. Teksti valitaan sen mukaan, maksetaanko vakuus vuokranantajan tilille vai vuokravakuustilille.

Esimerkkejä tiedoista, jotka on kirjattava muihin ehtoihin (joita ei mainita valmiissa tekstissä):

- vuokrasuhde alkaa kuun puolivälistä (tai muulloin kuin kuun alusta) sekä vuokran määrä tältä ajalta
- lemmikit (valmis teksti muut ehdot –tiedostossa)
- asunnon puolitus (malli luvussa ”Useampi vuokralainen”)
- alaikäinen vuokralainen

- asuntoon jäävät vuokranantajan kalusteet
- putkiremontti

Mikäli kaikki tiedot eivät mahdu muihin ehtoihin, ne voi laittaa erilliselle liitteelle. Liitteelle laitetaan yleensä sellaiset asiat, jotka koskevat vain vuokralaista, esim. putkiremontti, yhteisvastuullisuus ja kalusteet.

Jos vuokralainen on alaikäinen, tarvitaan huoltajan/huoltajien henkilötakaus ja muihin ehtoihin tulee maininta: ”Vuokralaisen alaikäisyydestä johtuen tästä vuokrasopimuksesta kaikkine velvoitteineen vastaa Isä Ihanainen (120867-1111) puh. 040-123 1234, os. Pikkutie 41, 33330 Tampere. Vuokralaisen täytettyä 18 vuotta, tämä vuokrasopimus jatkuu automaattisesti vuokralaisen nimissä.” Lisäksi huoltajan on allekirjoitettava vuokra-, vakuutus- ja sähkösovimukset.

### Vuokrasopimuksen tietojen syöttäminen

Syötä alla pyydytyt tiedot ja paina OK-nappia tallentaaksesi tiedot.

#### **Vuokranantaja:**

Nimi:	<input type="text" value="Matti Meikäläinen"/>
Osoite:	<input type="text" value="Kotikatu 5, 30000 Tampere"/>
Puhelinnumero:	<input type="text" value="0500-333 333"/>
Sähköposti:	<input type="text" value="matti.meikalainen@maili.fi"/>
Pankkiyhteys:	<input type="text" value="100000-20000"/>

#### **Vuokralainen:**

Nimi:	<input type="text" value="Milla Mallikas"/>
Osoite:	<input type="text" value="Mallikuja 1 B 3, 20000 Vihilahti"/>
Henkilötunnus:	<input type="text" value="120187-1234"/>
Puhelinnumero:	<input type="text" value="050-333 4444"/>
Sähköpostiosoite:	<input type="text" value="milla.mallikas@maili.fi"/>
<input type="text" value="Vuokralainen"/> nimi:	<input type="text"/>
Osoite:	<input type="text"/>

Henkilötunnus:

Puhelinnumero:

Sähköpostiosoite:

**Vuokrauskohde:**

Katuosoite: Hämeenpuisto 37

Postinumero: 33200

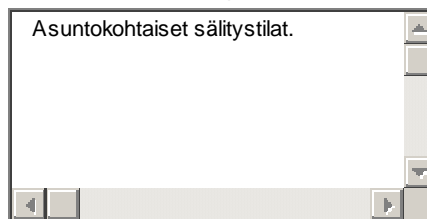
Postitoimipaikka: Tampere

Pinta-ala: 13.7 m<sup>2</sup>

Kunto:  Vuokrataan sopimuksen tekohetkellä olevassa kunnossa

Muut vuokr. tilat:

Asuntokohtaiset säilytystilat.

**Vuokra-aika:**

Voimassaolo:  Toistaiseksi voimassa oleva sopimus

Alkamispäivä:  (pp.kk.vvvv)

Vuokrasopimuksen ensimmäinen mahdollinen irtisanomispäivä:  (pp.kk.vvvv)

Määräaikainen sopimus

Ajalle:  -  (pp.kk.vvvv)

Irtisanomisaika:  AHVL:n mukainen

Sovittu toisin:

**Huoneiston vuokra:**

Vuokra:  EUR

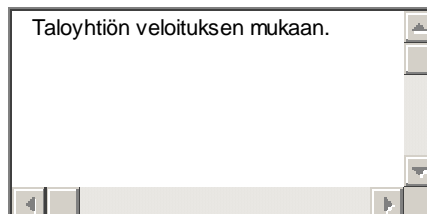
Sähkö:

Vesimaksu:

Eräpäivä: Kuukauden  . päivä

Muut korvaukset:

Taloyhtiön veloituksen mukaan.

**Vuokran korotus:**

Vuokra sidotaan

elinkustannusindeksiin:

Vertailuindeksi:

Perusindeksi ja sen 1951:10=100  
julkistamisajankohta:

Muu indeksi, mikä:

Muut peruste, mikä:

Tarkistuspaiva:

**Vakuus:**

Arvo:  EUR

Toimituspaiva :  (pp.kk.vvvv)

**Muut ehdot:**

Paikka :

Aika :

### **Kotivakuutushakemus**

Kun vuokrasopimus on tehty, tehdään vuokralaiselle kotivakuutushakemus sekä sähkösojimus. Niitä tarjotaan vuokrasopimuksen allekirjoituksen yhteydessä.

Kotivakuutuksen teko:

- valitse "Tee vakuutussojimus", kuvakkeessa talo
- vuokralaisen tiedot tulevat suoraan vuokrasopimuksen tiedoista
- merkkää, onko vuokralainen alle tai yli 27-vuotias
- sojimuksen alkamispäiväksi tulee vuokrasuhteen alkamispäivä
- lisätietoihin tulee tiedot (nimi, henkilötunnus, puh. numero) puolisoista ja lapsesta
- hinta neljässä erässä (tämä voidaan muuttaa ennen tietojen lähetystä 1, 2 tai 3 erään, jos maksaja niin haluaa)

- paina "Ok" ja tulosta 2 kpl (toinen vuokralaiselle, toinen OVV:lle)

## **Sähkö Sopimus**

Sähkö sopimuksen teko:

- valitse "Tee sähkö sopimus", kuvakkeessa Fortumin logo
- vuokralaisen tiedot tulevat suoraan vuokrasopimuksen tiedoista
- sopimuksen alkamispäiväksi tulee vuokrasuhteen alkamispäivä
- rasti ruutuun "Näytä tulosteella tyhjä valintaruutu ja teksti", tällöin vuokralainen voi valita haluaako laskun sähköpostiinsa vai postitse
- lisätietoihin voi laittaa esim. mittarilukeman tai vanhan asukkaan uuden osoitteen (jos haluaa sähkönsiirron)
- jos asunto on Pirkkalassa tai Kangasalla sähköyhtiöksi tulee Vattenfall
- paina "Ok" ja tulosta 2 kpl (toinen vuokralaiselle, toinen OVV:lle)

## **Lasku**

Lasku osoitetaan aina toimeksiantajalle.

- asuntolistaus, "Avaimet" –pudotusvalikko, lasku
- maksajaksi toimeksiantaja (vuokralainen/vuokranantaja)
- erittely, esim. "Välityspalkkio kohteesta (tähän tarkka osoite), 33100 Tampere. Sisältää laskutuslisän 5.50 EUR."
- viitenumero, laskumapin listasta seuraava vapaa numero, kirjoita listaan maksajan nimi
- laskun numero, sama kuin viitenumero, mutta viimeinen numero jää pois
- laskun pvm tulee automaattisesti, voi tarvittaessa muuttaa
- eräpäivä asetetaan yleensä viikon päähän sopimuksen allekirjoituksesta (mahdollisuus maksuaikaan, eräpäiväksi ei la/su)
- summa lasketaan vuokralaisen "statuksen" (opiskelija / ei opiskelija) mukaan ja siihen lisätään laskutuslisä 5.50 euroa
- paina "Ok" ja tulosta 2 kpl, toinen mappiin päällimmäiseksi, toinen maksajalle

## **Useampi vuokralainen**

### **Yhteinen sopimus**

Mikäli kyseessä on puoliset, laitetaan heidät samalle sopimukselle. "Vuokralainen" valikosta valitaan "Puoliso" ja siihen täytetään hänen tietonsa. Molemmat puoliset ovat vastuussa asunnosta ja vuokralaisen velvoitteista.

Kaverukset voidaan laittaa joko samalle tai erillisille vuokrasopimuksille. Suositellaan kuitenkin, että heille tehdään erilliset sopimukset. Jos kaveruksille tehdään yhteinen sopimus, ei erillistä yhteisvastuullisuus liitettä tarvita. He ovat tällöin automaattisesti yhdessä vastuussa asunnosta.

Jos kaveruksia on 3 tai enemmän ja heille tehdään yhteinen sopimus, tarvitsee sopimukseen lisätä vuokralainen. Paina sopimuksen alareunasta ”Lisää vuokralainen”.

### Erilliset vuokrasopimukset

Erillisten sopimusten teko helpottaa silloin kun:

- vain toinen vuokralainen muuttaa pois, tällöin toisen vastuulla on maksaa koko asunnon vuokra (yhteisvastuullisuus liite)
- tilalle muuttaa uusi asukas, ei vanhalle asukkaalle tarvitse tehdä uutta sopimusta
- hakee asumislisää (toisen tulot saattavat vaikuttaa KELA:n tukien myöntämiseen)

Kun kaveruksille tehdään erilliset vuokrasopimukset, tulee aina tehdä myös liite yhteisvastuullisuudesta. Se tarkoittaa sitä, että molemmat ovat vastuussa koko asunnosta ja vuokralaisen velvoitteista, kuten vuokrasta ja asunnon kunnosta.

Erillisten vuokrasopimusten teosta veloitetaan vuokralaiselta 175 EUR (+laskutuslisä 5,50 EUR). Muista kertoa palkkiosta etukäteen.

### Erillisten sopimusten teko

- puolita asunnon tiedoista vuokra ja pinta-ala
- kirjoita ”Huoneisto” kohtaan esim. 2h+k/PUOLET
- tee sopimus ensin toiselle
  - o vakuus puolitetaan
  - o muihin ehtoihin tieto puolituksesta ja muusta, esim. ”Koko asunto on kaksio (vuokra 500 EUR/kk, 50 m<sup>2</sup>), josta Pekka Puupää vuokraa puolet. Rahavakuutta maksetaan 2 x 500 EUR, yhteensä 1000 EUR.”
  - o tulosta
- tee vakuutus, sähkö ja irtisanominen ensin toiselle → tulosta
- kopioi sopimus painamalla ”Kopioi” ja paina ”Peruuta”
- asuntolistaan ilmestyy toinen samanlainen asunto
- mene alempaan asuntoon → vaihda vuokralaisen tietoihin toisen tiedot → tulosta
- tee vakuutus ja irtisanominen myös toiselle → tulosta (huom! sähkö voi tehdä vain yhdelle)
- tee lasku (sen nimissä, jolla oli toimeksianto) → tulosta

- muuta asunnon tietoihin vuokra, pinta-ala ja huoneisto ennalleen
- vaihda myös sopimukseen alkuperäinen vuokra (jotta se tulee oikein yhteisvastuullisuusliitteelle)
- tee liite yhteisvastuullisuudesta
  - o "Avaimet" valikosta kohta "Liite"
  - o täytä vuokralaisten tiedot
  - o liitteen teksti löytyy Muut ehdot –tiedostosta
- tulosta liite

## **Kansio**

Vuokralaiselle tehdään kansio, joka annetaan sopimuksen läpikäynnin yhteydessä. Kansio sisältää tärkeää tietoa asunnon vuokrauksesta. Jos vuokranantaja tulee paikalle, myös hänelle annetaan kansio.

Vuokralaisen kansio:

- vuokrasopimus 3-4 kpl (ja liitteet)
- sähkökopio 2 kpl
- kotivakuutushakemus 2 kpl
- sähköesite
- kotivakuutuksen tuoteseloste
- muuttosiivousohje
- muuttajan muistio
- muuttotarkastuslomake (asukas täyttää muuttaessaan ja palauttaa OVV:lle 3 päivän sisällä)
- tietoa vuokralaisen oikeuksista ja velvollisuuksista
- muuttoilmoituslomake
- (vuokravakuustilin ohje + kartta)
- (suomi-englanti-ruotsi-sanakirja)
- muuta, tilanteen mukaan

Vuokranantajan kansioon tilanteen mukaan:

- OVV esite
- Tapiolan mainos
- vuokralaisen oikeudet ja velvollisuudet (jos uusi vuokranantaja (ensimmäinen vuokraus ikinä))
- vuokrasopimus, kun on käyty läpi
- muuta (voi kysyä Maritalta)

## **Vuokrasopimuksen läpikäynti**

Vuokrasopimus käydään aina huolella läpi vuokralaisen kanssa. Vuokralainen on useimmiten nuori, joka vuokraa asuntoa ensimmäistä kertaa eikä tiedä asiasta juuri mitään. Asiat on silloin selitettävä hyvin ja ymmärrettävästi. Vaikka vuokralainen olisikin aiemmin vuokrannut OVV:n kautta, siitä huolimatta vuokrasopimus käydään läpi huolella. Kun sopimus ja kansio on käyty läpi, muis-

tutetaan aina, että jos tulee jotakin kysyttävää, OVV:lle voi aina soittaa.

Mikäli vuokralaisella on mukana esim. vanhemmat, asiat kerrotaan vuokralaiselle, ei vanhemmille. Näin samalla opetetaan nuorta hoitamaan omia asioitaan.

Vuokralaiselta katsotaan aina henkilöllisyystodistus ennen sopimuksen läpikäyntiä.

Vuokrasopimuksen läpikäynnin jälkeen lähetetään sähkö- ja kotivakuutus sopimukset eteenpäin Fortumille ja Tapiolalle (jos vuokralainen otti ne). Lähetys tapahtuu samasta paikasta kuin sopimusten teko. Tietoihin tehdään ensin tarvittavat korjaukset ja lisäykset, sen jälkeen tiedot vielä tallennetaan painamalla "Ok" ja sitten "Lähetä". Korjauksia ja lisäyksiä voivat vaatia esimerkiksi:

- henkilötiedot
- kotivakuutuksen lisätietoihin tiedot muista Tapiolan vakuutuksista (autosta rekisterinumero): saattaa alentaa hintaa
- sähkö sopimukseen sähkömittarin lukema
- sähkö sopimukseen sähkö siirto edellisestä asunnosta uuteen (voi olla edellisen tai uuden vuokralaisen sähkö siirto)

Niin Tapiola kuin Fortumkin kuittaavat sopimukset vastaanotetuiksi. Nämä kuittaukset pidetään tallessa sähköpostissa: sieltä voi tarvittaessa tarkistaa, että sopimus on varmasti mennyt perille.



## Irtisanominen OVV:llä

OVV antaa jokaiselle vuokralaiselle esitetyt irtisanomisilmoituksen jo vuokrasopimuksen allekirjoituksen yhteydessä. Vuokralaista kehoitetaan toimittamaan täytetty ilmoitus OVV:lle, kun hän haluaa irtisanoutua. Vuokralainen voi täyttää irtisanomisilmoituksen myös toimistolla tai tehdä itse kirjallisen irtisanomisilmoituksen, jonka toimittaa vuokranantajalle tai OVV:lle. Kun vuokralainen aikanaan tuo irtisanomisen OVV:lle välitettäväksi vuokranantajalle, asunto saadaan pidettyä varmemmin OVV:llä.

Kun vuokralainen tuo irtisanomisilmoituksen, kannattaa häneltä kysyä, miksi hän on lähdössä sekä naapureista, kodinkoneiden ja asunnon kunnosta, ynnä muusta. Näin osaamme kertoa vuokranantajalle irtisanomisen syyn, jos hän sitä kysyy ja samalla saamme arvokasta tietoa asunnosta.

Tämän jälkeen soitetaan vuokranantajalle ja kerrotaan, että vuokralainen olisi muuttamassa pois ja kysytään, aletaanko etsiä uutta vuokralaista. Asunnon voi sitten hakea esiin vanhoista asunnoista. Tarkista samalla asunnon tiedot vuokranantajalta: vuokra, vesimaksu, tulevat ja tehdyt remontit ja niin edelleen.

Irtisanomisilmoituksesta otetaan kopio OVV:n mappiin ja lähetetään alkuperäinen kappale vuokranantajalle postitse. Kopioon on hyvä merkitä, milloin olet soittanut vuokranantajalle ja mitä olette asiasta sopineet. Soiton tulisi tapahtua viipymättä, mielellään samana päivä kun irtisanomisilmoitus on OVV:n toimistolla. Mikäli vuokranantaja ei ehdi keskustella tai haluaa miettiä mitä asunnolleen jatkossa tekee (muista tarjota myös myyntipalveluamme jos empii vuokrausta), sovi milloin voit soittaa uudelleen. Älä jätä soittoa vuokranantajalle, voi olla ettei sitä koskaan tule.

Vuokralaisen kannattaa kirjoittaa irtisanomisilmoitukseen tilinnumero, johon vuokravakuus palautetaan (jos vuokravakuus on maksettu vuokranantajan tilille).

OVV toimii ilmoituksen välittäjänä (ja ulkopuolisena todistajana). Ja tällä tavalla saadaan asunto taas OVV:lle välitykseen.

Usein vuokranantajalle riittää, että ilmoitus on OVV:llä kuun viimeisenä päivänä. Silloin on ehdottomasti muistettava myös soittaa vuokranantajalle samana päivänä. Lain mukaan irtisanomisilmoituksen tulee olla todisteellisesti vuokranantajalla viimeistään kuukauden viimeisenä päivänä.

## Avaimet

OVV toimii usein asuntojen avaimien vastaanottajana ja luovuttajana. Toimistolla on jo vuokrattujen sekä vapaiden asuntojen avaimia. Lisäksi joidenkin vuokranantajien vara-avaimet ovat säilytyksessä OVV:llä. Avainten suhteen tulee noudattaa erityistä huolellisuutta.

## Vastaanotto

Avaimia tuovat yleensä vuokranantajat ja edelliset vuokralaiset. Kun joku tuo avaimet, intranetistä tulostetaan 2 kpl kuitteja. Toinen kuiteista annetaan avaimet tuoneelle ja toinen laitetaan ”Avaimet” -mappiin.

Avainkuitin tulostus:

- asuntolistaus
- pudotusvalikosta ”Avaimet”
- luovuttajan nimi ja avainten määrä
- tulosta
- allekirjoita

Myös niistä avaimista, jotka tulevat postitse tai pudotetaan posti-luukusta, tulee tulostaa kuitti kansioon (kirjoita kuittiin, että on pudotettu postilaatikkoon, noudettu VA:lta tms.).

## Luovutus

Avaimia ei luovuteta kenellekään ilman vuokravakuuskuittia, valtakirjaa tms. Avaimet voidaan luovuttaa myös takaisin vuokranantajalle tai vuokranantajan ilmoittamalle henkilölle. Näin tehdään yleensä silloin, kun asuntoa ei ole vuokrattu OVV:n välityksellä.

Asunnon hakijalle ei anneta avaimia, jotta hän voisi käydä katsomassa asuntoa, vaikka asunto olisikin tyhjiällä. OVV menee aina mukaan näytölle.

Luovutettaessa avaimia vuokralaiselle:

- tarkistetaan, että vuokravakuus on maksettu: vuokralainen tuo kuitin tai panttaussitoumuksen samalla, kun hakee avaimia, ja siitä tarkistetaan, että summa täsmää vuokrasopimuksen kanssa
- JA/TAI tarkistetaan valtakirja tai muu vastaava dokumentti
- tarkistetaan, että mahdollinen henkilötakaus on tehty
- luovutus kirjataan avaintenluovutuslistaan
- muista pyytää allekirjoitus listaan henkilöltä, jolle avaimet luovutetaan

Vuokravakuuspaperi lähetetään postitse vuokranantajalle, ellei muuta ole sovittu. Kuitin vakuuden maksusta voi antaa takaisin vuokralaiselle, koska sitä ei enää tarvita.

## Vuokravakuus

Vuokravakuus on takuusumma, jonka vuokralainen antaa vuokranantajalle vakuudeksi siitä, että suorittaa vuokrasuhteeseen liittyvät velvoitteensa. Velvoitteisiin kuuluvat mm:

- vuokranmaksu
- asunnon kunnossapito ja hoito
- loppusiivouksen teko
- avainten palauttaminen
- kaikki vuokrasopimuksessa sovitut asiat

Vuokravakuus on vuokralaisen rahaa, jonka hän saa takaisin kun sopimus päättyy, mikäli velvoitteita on noudatettu. Vuokravakuus ei siis ole ennakoon maksettua vuokraa. Mikäli vuokralainen ehdottaa vuokranantajalle, että viimeisen kuun vuokra otettaisiin vakuudesta, kannattaa vuokranantajalle ja vuokralaiselle suositella normaalia vuokranmaksua ja vakuuden palautusta (vuokra vuokrana ja vakuus vakuutena). Toki he voivat keskenään sopia ettei viimeisen kuun vuokria makseta, mutta se ei ole OVV:n kanta asiaan.

Mikäli vuokralainen ei toimita vakuutta ajallaan, on vuokranantajalla oikeus purkaa vuokrasopimus. Vuokrasopimuksessa on mainittuna päivä jolloin vuokravakuus on viimeistään toimitettava. Yleensä se on vuokrasuhteen alkamispäivä, ellei toisin sovita. Jos poikkeuksellisesti sovitaan erissä maksusta, on päivät ja summat hyvä kirjata vuokrasopimukseen, kohtaan ”Muut ehdot”.

Vuokrasopimusta läpikäytäessä kannattaa vuokralaiselta tarkistaa, tietääkö hän, mitä vuokravakuus ja vuokravakuustili tarkoittavat. Lisäksi, jos kyseessä on vuokravakuustili, tulee muistuttaa, että vuokralainen ottaa panttaussitoumuksen mukaan hakiessaan avaimia.

Vuokravakuus ei ole vuokraennakko. Vuokraennakko on etukäteen maksettua vuokraa, joka hyvitetään yleensä joko vuokrasuhteen alussa tai lopussa. Vuokraennakkoa käytetään OVV:llä harvoin.

### ***Vakuuden määrä***

Vuokravakuus voi olla sopimuksesta riippuen 1-3 kuukauden vuokran verran. Useimmiten käytetään kahden kuukauden vuokran määrää.

Vuokravakuus voi olla joko sitä varten avatulla vuokravakuustilillä tai vuokranantajan tilillä. Useimmiten vuokranantaja päättää minne rahat laitetaan, mutta vuokranantaja ja vuokralainen voivat

myös yhdessä sopia asiasta. OVV suosittelee vuokravakuustilin käyttöä, sillä se on yksinkertaisempi kaikkien osapuolien kannalta.

Vuokranantajalla on oikeus ottaa vakuudesta esimerkiksi asunnon siivoukseen tarvittava summa, mikäli vuokralainen ei ole tehnyt loppusiivousta kunnolla tai ollenkaan. Pyritään kuitenkin siihen, että vuokralainen kävisi itse pikaisesti siivoamassa, ennen kuin ruvetaan vuokravakuudesta vähentämään. Tämä ei kuitenkaan aina ole mahdollista esimerkiksi, jos vuokralainen on jo palauttanut avaimet ja uusi vuokralainen on pian muuttamassa asuntoon.

### ***Vuokravakuustili***

Vuokravakuustili on pankissa avattava tili, johon sovittu vakuussumma talletetaan. Sen jälkeen tili suljetaan ja siitä toimitetaan panttaussitoumus vuokranantajalle. Kun vuokrasopimus päättyy ja vuokralainen on hoitanut velvoitteensa, vuokranantaja palauttaa sitoumuksen allekirjoitettuna vuokralaiselle. Lisäksi tilillä olevat rahat kasvavat korkoa.

### **Panttaussitoumus**

Panttaussitoumus on asiakirja, jossa lukee mitä on vuokrattu, paljonko tilille on talletettu rahaa sekä vuokranantajan tiedot.

OVV:n tehtäviin kuuluu tarkistaa panttaussitoumus sekä toimittaa se vuokranantajalle, mikäli näin on sovittu (ja yleensä näin sovitaan). Vuokralaisen tulee toimittaa sitoumus OVV:lle kun hän tulee noutamaan avaimia toimistolta. OVV on luvannut vuokranantajalle tarkistavansa vuokravakuuden avaimia luovuttaessaan.

Yleensä edellytetään, että vuokravakuustilin panttaussitoumuksen tulee merkintä siitä, että vuokranantajalla on oikeus nostaa tilille pantatut varat ilman vuokralaisen suostumusta. Mikäli vuokralaisen kanssa tulee ongelmia, tämä helpottaa rahojen nostamista tililtä, sillä äärimmäisissä tapauksissa vuokralainen saattaa kadota jäljettömiin.

### **Vuokravakuustili Tapiolaan**

Kun vuokrasopimusta käydään läpi, kysytään vuokralaiselta haluuko hän avata vakuustilin Tapiolaan (missä avaus on ilmaista OVV:n asiakkaille). Jos hän haluaa, vuokrasopimuksen tiedot kopioidaan tulostus-ikkunasta sähköpostiviestiin ja lähetetään Tapiolan pankkineuvojille.

Tapiola-pankista ollaan sen jälkeen yhteydessä vuokralaiseen ja he sopivat ajan, jolloin vuokralainen menee avaamaan tiliä. Tapiolasta annetaan ennen tilin avausta tilinumero, jonne vakuussumma siirretään. Tapiola-pankissa ei ole käteiskassaa.

Tilin voi mennä avaamaan heti samana päivänä (jos haluaa heti avaimet tms.), mutta silloin voi joutua odottamaan hetken. On otettava huomioon, että käteinen ei käy Tapiolassa, joten vuokralaisen täytyy hakea vakuussummalle shekki omasta pankistaan (jos se ei ole Tapiola).

## **Henkilötakaus**

Henkilötakaus (takaussitoumus) tehdään silloin, kun vuokralainen on alaikäinen, muuten nuori, ns. riskihakija tai hänellä on ollut luottohäiriöitä. Takaajana toimii pääsääntöisesti vuokralaisen huoltaja. Takaaja takaa kaikki vuokralaiselle kuuluvat velvoitteet.

Henkilötakausta käytetään osavakuutena vuokranantajalle vuokranmaksukyvyistä. Henkilötakaus mainitaan myös vuokrasopimuksessa kohdassa "Vakuus", esim. "Hlötakaus + 400". Henkilötakauksen yhteydessä käytetään usein yhden kuukauden rahallista vakuutta.

Huoltaja myös takaa alaikäisen vuokrasopimuksen kaikkine velvoitteineen, kunnes vuokralainen täyttää 18 vuotta. Henkilötakauksesta tehdään erillinen asiakirja, joten se on voimassa myös sen jälkeen, kun vuokralainen on tullut täysi-ikäiseksi (kuitenkin korkeintaan 10 vuotta, jonka jälkeen se on uusittava).

Malleja takaussitoumuksesta löytyy toimiston tietokoneilta.

## **Sosiaalitoimiston sitoumus**

Sosiaalitoimisto antaa sitoumuksia vakuuden maksusta. Se ei anna rahaa, vaan paperin, jossa kerrotaan sitoutumisesta. Sosiaalitoimisto sitoutuu maksamaan vain yhden kuukauden vakuuden.

Vuokranantajat eivät näitä yleensä hyväksy, koska vuokravakuuden periminen on silloin hankalaa. OVV ei myöskään sitä suositele.

Jos asunnonhakija ehdottaa sitoumusta, saattaa hänellä olla myös vuokranmaksun kanssa ongelmia. Näin ei kuitenkaan aina ole.

## Yhteistyökumppanit

OVV haluaa tarjota asiakkailleen ainutlaatuisia etuja ja lisäpalveluita. Palvelupakettiin sisältyvät mm. Tapiola ja Fortum. OVV toimii Fortumin sekä Tapiolan asiamiehenä ja saa työstä sovitun korvauksen.

Tiedot sähkö- ja kotivakuutussopimuksista lähtevät sähköpostilla Fortumille ja Tapiolalle.

Kun vuokralainen muuttaa pois OVV:ltä vuokraamastaan asunnosta, hän voi siirtää uuteen asuntoonsa Fortumin sähkön sekä Tapiolan kotivakuutuksen (jos on ne ottanut). OVV voi suorittaa niiden siirron uuteen asuntoon, mutta toivomus on, että vuokralainen hoitaisi sen itse. Tietysti työ tehdään, jos asiakas niin pyytää. Vuokralaisen irtisanoessa asuntoa voi muistuttaa sähkön ja kotivakuutuksen siirrosta. Asiasta voi muistuttaa jo puhelimesta, jos vuokralainen soittaa ja kertoo suunnittelevansa irtisanomista.

Mikäli tulee ongelmatilanne tai muuten tarvetta ottaa yhteyttä Fortumiin tai Tapiolaan, puhelinnumerot löytyvät ”Tärkeitä yhteystietoja” -liitteeltä. Yhteyttä voi ottaa myös sähköpostitse.

### **Tapiola**

#### **Pankki**

Vuokralaiselle suositellaan vuokravakuustilin avaamista Tapiolaan. OVV:n asiakkaille vuokravakuustilin avaus on siellä ilmainen. Muussa tapauksessa ja muissa pankeissa avaus maksaa noin 20-50 euroa. Nordealla avaus saattaa olla ilmainen.

OVV Tampere on sopinut tietyt toimintatavat Tapiolan Tampereen toimipisteen kanssa. Kaikki vuokravakuustilien avaukset tulisi hoitaa siellä. Muilla OVV toimistoilla on erilaisia toimintatapoja Tapiola Pankin kanssa. Mikäli avaus hoidetaan toisessa kaupungissa, täytyy varmistaa toimintatavat puhelimitse tai sähköpostilla Tapiola Pankin kanssa.

#### **Vakuutusyhtiö**

OVV suosittelee, että kaikki vuokralaiset ottaisivat kotivakuutuksen. OVV:n kautta saa Tapiolan laajan kotivakuutuksen, mutta vakuutus voi olla toisestakin yhtiöstä. Pääasia on, että kotivakuutus on olemassa. OVV haluaa niin, vaikka vuokranantaja ei sitä edellyttäisikään.

Tapiolan laaja kotivakuutus on hinta-laatusuhteeltaan edullinen. Se on Tapiolan paras kotivakuutus. Lisäksi alle 27-vuotiaat saavat nuorisoalennuksen, 25 % pois normaalihinnasta. Kaikki asiakkaat saavat noin 3 % OVV-alennuksen ja lisäksi noin 3 % Tapiolan keskittämisalennuksen. Yhdessä erässä maksettaessa hinta on pienin (ero neljään erään noin 2 euroa). Kotivakuutusta tehdessä, laitetaan lasku aina neljään erään, koska monet asiakkaat (erityisesti opiskelijat) haluavat pienemmät maksuerät. Lisää kotivakuutuksesta voit lukea Tapiolan tuoteselosteesta.

Vakuutuksiin liittyvien käytännön asioiden hoito tapahtuu Raumalla. Asioista vastaa yhteyspäällikkö Minna Vainio.

## **Fortum**

Fortum tarjoaa OVV:n asiakkaille edullista sähköä. Fortum on tehnyt palvelulupauksen, että se tarjoaa OVV:n asiakkaille aina edullisempaa sähköä kuin paikallinen sähköyhtiö. Näin ollen se on ainakin 11 paikkakunnan sähköyhtiöiden tarjoamaa sähköä halvempaa. Fortumin sähkö on Norppasähköä, eli se on tuotettu uusiutuvilla energianlähteillä. Norppasähkö tuo siis vielä yhden lisäedun.

Paikallinen sähköyhtiö toimii Fortumin sähkönsiirtäjänä. Tampereen alueella se on Tampereen Energialaitos sekä esimerkiksi Pirkkalassa ja Kangasalla Vattenfall. Fortum myy ainoastaan sähköenergiaa. Noin puolet sähkölaskun summasta muodostuu siirtomaksusta. Fortumilta tulee kuitenkin vain yksi lasku, eli erillistä siirtolaskua paikalliselta yhtiöltä ei tule.

Sähkö laskutetaan 3 kuukauden jaksoissa, ensimmäinen jakso voi olla pidempi. Sähköstä maksetaan ennakkoarvion mukaan. Sähkömittari luetaan kerran vuodessa, jonka jälkeen tulee ns. tasauslasku. Tasauslaskulla joko maksetaan lisää tai sähköyhtiö palauttaa ylimääräisen osuuden sen mukaan, mikä todellinen sähkönkulutus on ollut.



## Sijoitusasuntojen myyntipalvelu

OVV palvelee asuntosijoittajaa myös myyntivälityspalvelulla. OVV myy asunnon tai etsii sijoituskohteen ostajalle. Kyse on kokonaisvaltaisesta palvelusta. OVV välittää lähinnä sijoitusasunnoiksi kelpaavia huoneistoja. Turun ja Tampereen toimistoilla on LKV-pätevyys. OVV:llä on laaja kontaktiverkosto potentiaalsiin ostajiin ja myyjiin.

Myytavästä kohteesta tarvitaan ainakin seuraavat tiedot:

- asunnon sijainti
- koko
- hintatoive (onko myyjällä toivetta/ajatusta hinnasta)
- isännöitsijäntodistus (isännöitsijältä)
- pohjapiirros (isännöitsijältä)
- asunto-osakeyhtiön yhtiöjärjestys (isännöitsijältä)
- toimintakertomus, tilinpäätös ja budjetti (isännöitsijältä)

OVV tilaa tiedot isännöitsijältä, yllä olevassa listassa mainittu asiakirjat, jotka on ainakin pyydettävä. Asiakirjojen tilaus maksaa noin 40-50 euroa, muista kertoa se asunnon myyjälle (ne kulut hän ainakin joutuu maksamaan, katso alla oleva kappale). Muista kysyä myyjältä isännöitsijän nimi!

## Välityspalkkio

Palkkion maksaa kaupan syntymisen jälkeen toimeksiantaja, joka voi olla huoneiston myyjä tai ostaja. Välityspalkkio lasketaan prosenttina velattomasta myyntihinnasta. **Minimipalkkio on 1.500€**. Useimmiten myyjä maksaa välityspalkkion.

Kaikki hinnat sisältävät arvonlisäveron (ALV).

Hintaan lisätään tarpeellisten asiakirjojen, kuten pohjapiirroksen, isännöitsijäntodistuksen, asunto-osakeyhtiön yhtiöjärjestyksen ja tilinpäätösasiakirjojen, hankinnasta aiheutuneet kulut. Asiakirjakulut veloitetaan myös siinä tapauksessa, että toimeksianto päättyy ilman kauppaa.

## Normaali markkinointi

Huoneistoa / ostohakua markkinoidaan OVV toimistossa, OVV.COM-portaalissa ja Etuovi.com-, Oikotie.fi- tms. julkisessa myyntiportaalissa. Välityspalkkio on **2,00 %**.

## Laaja markkinointi

Huoneistoa / ostohakua markkinoidaan OVV toimistossa, OVV.COM-portaalissa ja Etuovi.com-, Oikotie.fi- tms. julkisessa myyntiportaalissa sekä *lehti-ilmoituksin ja esitejakeluin*. Välityspalkkio on **3,00 %**.

## Ketjun sisäinen viestintä

### Sähköposti

Sähköpostia käytetään ketjussa päivittäin yhteydenpitoon. Toimitusjohtaja Mikko Okkonen lähettää usein alaa koskevia tiedotteita sähköpostitse. Lakimies Asko Hänninen taas lähettää juridiikkaan liittyviä tiedotteita.

Mikäli on tarve lähettää kaikille kaupungeille sähköpostia, osoite on: [kaikki@ovv.com](mailto:kaikki@ovv.com)

### Intranetin ilmoitustaulu

Kaikkien kaupunkien yrittäjät ja työntekijät voivat jättää viestejä ilmoitustaululle. Esimerkiksi jos tulee jokin ongelma, voi kysyä muilta mielipidettä tai miten he ovat vastaavan asian hoitaneet.

### Fortumin ja Tapiolan ilmoitustaulut

Intranetissä on omat ilmoitustaulut Fortumin ja Tapiolan asioille. Niitä pääsevät lukemaan Fortumin ja Tapiolan yhteyshenkilöt. Näille ilmoitustauluille voi lähettää Fortumille ja Tapiolalle kysymyksiä. He myös tiedottavat sitä kautta tärkeistä asioista, muutoksista jne.

### Ketjutapaamiset

Ketjutapaamisia järjestetään kaksi kertaa vuodessa. Kaikki ketjun yrittäjät (ja työntekijät) kokoontuvat keskustelemaan ongelmista, muutoksista ja tulevaisuudesta.

### Henkilökunnan palaute

Työntekijät voivat kertoa omia kehitysehdotuksiaan toimiston käytännöistä, intranetin käytöstä, markkinoinnista ja kaikesta muusta, tilanteesta riippuen esimerkiksi Maritalle, toimitusjohtaja Mikko Okkoselle tai intranetin ilmoitustaululle. Kaikki palaute ja ideat ovat tervetulleita!

### Muut

Yllä olevien lisäksi järjestetään Tapiolan vakuutuskoulutuksia tarvittaessa.

OVV-toimistojen yhteystiedot löydät helposti [OVV.com](http://OVV.com):sta.

## Toimiston ulkoasu

Toimisto on osa yrityksen imagoa ja julkisivua, joten se on pidettävä siistinä ja hyvässä kunnossa. Toimiston on oltava sellainen, johon asunnonhakijan tai vuokranantajan on helppo tulla ja tuntea itsensä tervetulleeksi.

### Siivoaminen

Osa OVV:n työntekijöiden työtä on toimiston kunnossapitäminen ja siivoaminen.

Siivota kannattaa silloin kun on hiljaista, eikä ole muuta tekemistä. Lattialta tulee imuroida tai lakaista hiekka pois ja sen jälkeen lattia pestään. Hiekanmuruset naarmuttavat laminaattia. Myös pölyt tulevat pyyhkiä ajoittain.

Siivoa ylimääräiset paperit aika ajoin pois pöydältä. Paperit revitään ennen roskikseen laittoa. Erityisesti vuokrasopimukset tms. asiakirjat, jotka sisältävät henkilökohtaisia tietoja tulee tuhota huolellisesti. Jos pöydillä lojuu paljon papereita, asiakas saattaa ajatella ”onkohan minun vuokrasopimukseni tallessa”.

### Pukeutuminen

Virallista ohjetta pukeutumiseen ei ole. Työntekijöiden tulee pukeutua siististi ja ehjiin vaatteisiin. OVV:n nuorekkaaseen imagoon eivät kuitenkaan sovi jakkupuvut (toki jakkupukuun saa pukeutua), vaan rennot ja nuorekkaat vaatteet. Huomioithan pukeutumisessasi, että osa vuokranantajista on iäkkäitä: vaatteet eivät saa olla kesälläkään liian niukat.