

# HUONEISTOTARKASTUSPROSESSIN MALLINTAMINEN JA KEHITTÄMINEN

CASE LAHDEN TALOT OY

## Tiivistelmä

Tekijä(t) Pennanen, Janne	Julkaisun laji Opinnäytetyö, AMK Sivumäärä 78	Valmistumisaika Syksy 2019
Työn nimi <b>Huoneistotarkastusprosessin mallintaminen ja kehittäminen</b> Case: Lahden Talot Oy		
Tutkinto Tradenomi (AMK)		
Tiivistelmä <p>Opinnäytetyössä luotiin prosessikuvaukset Lahden Talot Oy:n huoneistotarkastus prosessista, sekä tutkittiin Lahden Talot Oy:n asukkaiden tekemien korjausesitysten palautteita ja tutkimuksen tuloksien perusteella analysoitiin, mitä kehitettävää yrityksen poismuuttotarkastusprosessissa on.</p> <p>Työn teoriaosuus käsittelee prosessikuvauksen teoriaa ja menetelmiä sekä sitä, miten prosessia voidaan yrityksessä kehittää, johtamisen ja mittaamisen avulla. Teoriaosuuksessa esitetään myös lainsäädännön vaikutuksia huoneistotarkastusprosessiin. Teoriaosuutta on käsitelty ammattikirjallisuuden, sekä elektronisten lähteiden avulla.</p> <p>Tutkimuksen empiirinen osio on jaettu kahteen osaan. Ensimmäisessä osassa käsitellään toiminnallisen havainnoinnin menetelmin laadittuja prosessikuvauksia, jotka kuvaavat huoneistotarkastusprosessin nykytilaa. Toisessa osassa on tutkimus asukkaiden laatimien, korjausesityksistä kerättyjen palautteiden jakautumisesta eri huoneiden välillä. Tutkimusaineisto kerättiin kvantitatiivisia menetelmiä käyttäen valmiista aineistosta, joka muutettiin tilastolliseen malliin. Tutkimustulosten analyysiosiossa pohditaan syitä, minkä vuoksi kyseisiä tuloksia on saatu ja miten tulosten valossa toimintaa voidaan kehittää. Osiossa tutkittiin myös prosessijohtamista ja luotiin kehitysehdotuksia mittareihin.</p> <p>Tehty tutkimus ja luodut prosessikuvaukset mahdollistavat huoneistotarkastustoiminnan kehittämisen ja antavat suuntaa, minne ja miten kehitystyötä kannattaa jatkaa.</p>		
Asiasanat prosessikuvaus, huoneistotarkastaminen, asiakaspalaute		

## Abstract

Author(s) Pennanen, Janne	Type of publication Bachelor's thesis	Published Autumn 2019
	Number of pages 78	
Title of publication <b>Apartment inspection process modeling and development</b> Case: Lahden Talot Oy		
Name of Degree (e.g. Bachelor of Business Administration)		
Abstract <p>The purpose of the thesis is to model the business process of room inspections for Lahden Talot Oy and to examine the feedback Lahden Talot Oy's customers give about the condition of their apartments.</p> <p>The theoretical part of the study concentrates on the theory and the methods of process modelling and also how the processes can be developed by leadership and measurement. This part also describes legislative aspects affecting the room inspection process. Sources include literary and digital material related to the topic.</p> <p>The empirical part of the study has been divided to two part. First part deals with the process models that were made by functional observation method, which describe the current state of the process. The second part is about the research of the customer complaints about the apartment's condition when they move in. The research material was collected using quantitative methods from the existing material, which was then converted into a statistical format. The analysis section discusses the reasons behind these results and how the process could be improved upon based on them. The section also explores process management and suggestions on how to improve the currently used measurement systems.</p> <p>The study and the business process models presented within, enable the developments of room inspection operations and gives directions on where and how to continue the developing process.</p>		
Keywords Process modeling , Room inspection, Customer feedback		

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	1
1.1	Opinnäytetyön tausta, tavoitteet ja rajaukset.....	1
1.2	Opinnäytetyön rakenne.....	2
1.3	Tutkimusmenetelmät ja tutkimuskysymykset .....	3
2	PROSESSIN MÄÄRITTELY.....	5
3	PROSESSIJOHTAMINEN .....	8
3.1	Prosessinkehittäminen.....	8
3.2	Parannettavan prosessin tunnistaminen .....	10
3.3	Prosessin suorituskyvyn mittaaminen .....	11
3.4	Palaute .....	13
4	PROSESSINMALLINTAMINEN .....	14
4.1	Prosessikuvaus .....	15
4.2	Prosessin ja sen omistajien tunnistaminen .....	16
4.3	Kuvattavan prosessin valinta ja kuvaustaso.....	17
4.4	Prosessisuunnitelma.....	18
4.5	Prosessikaavio ja toimintotaulukko .....	19
4.6	Prosessinmallintamisella saavutetut hyödyt.....	22
5	HUONEISTOTARKASTAMISEEN LIITTYVÄ LAINSÄÄDÄNTÖ.....	23
5.1	Vuokravakuus.....	23
5.2	Huoneiston hallinnan luovutus .....	23
5.3	Huoneistolta edellytettävä kunto .....	24
5.4	Vuokralaisen vastuu .....	24
5.5	Tavanomainen kuluminen.....	25
5.6	Asunnon puhtaanapito ja loppusiivous.....	25
5.7	Kuntotarkastukset.....	26
5.8	Vakuudenkäyttäminen .....	26
6	CASE: LAHDEN TALOT OY .....	27
6.1	Huoneistotarkastusprosessin mallintamisessa käytetyt menetelmät .....	27
6.2	Huoneistotarkastaja .....	28
6.3	Käsitteet .....	30
6.4	Huoneistotarkastusprosessin kirjallinen kuvaus .....	32
7	TUTKIMUS .....	34
7.1	Tutkimuksen toteuttaminen.....	35

7.2	Kvantitatiivisentutkimuksen tulokset.....	37
7.3	Keittiö, kylpyhuone & olohuone.....	41
7.4	Tutkimustulosten analyysi.....	53
7.5	Tutkimustulosten luotettavuus .....	55
8	PROSESSIN TOIMIVUUDEN SEURANTA JA KEHITTÄMINEN .....	56
8.1	Prosessin toimivuuden arviointi ja prosessimittarit .....	56
8.2	Kehittäminen.....	57
9	YHTEENVETO .....	60
	LÄHTEET .....	62
	LIITTEET .....	65

# 1 JOHDANTO

## 1.1 Opinnäytetyön tausta, tavoitteet ja rajaukset

Opinnäytetyön toimeksiantajana toimi vuokra-asunto yhtiö Lahden Talot Oy. Opinnäytetyön idea syntyi yrityksen toiveesta mallintaa yrityksen huoneistotarkastusprosessi, sekä tuottaa siihen kehitysideoita. Tällä hetkellä huoneistotarkastuksessa ei ole käytössä prosessikuvauksia, joita voisi hyödyntää esimerkiksi prosessin kehittämisessä. Tutkija on itse ollut työskentelemässä osana huoneistotarkastusprosessia, koko tutkimuksen toteutuksen ajan.

Opinnäytetyön tavoitteena oli tuottaa käyttökelpoisia kehitysehdotuksia yrityksen huoneistotarkastamisprosessiin sekä tuottaa yritykselle mahdollisimman tarkat prosessimallinnukset huoneistotarkastusprosessista, jotta huoneistotarkastusprosessia voidaan kehittää yrityksen sisällä myös jatkossa.

Tilastokeskuksen mukaan (Tilastokeskus 2019) vuokra-asuminen on yleistymässä erityisesti alle 40-vuotiaiden keskuudessa. Näin ollen huoneistotarkastusprosessia on jatkuvasti kehitettävä, jotta jatkossakin Lahden Talot Oy pystyy tekemään laadukasta huoneistotarkastamista mahdollisimman kustannustehokkaasti.

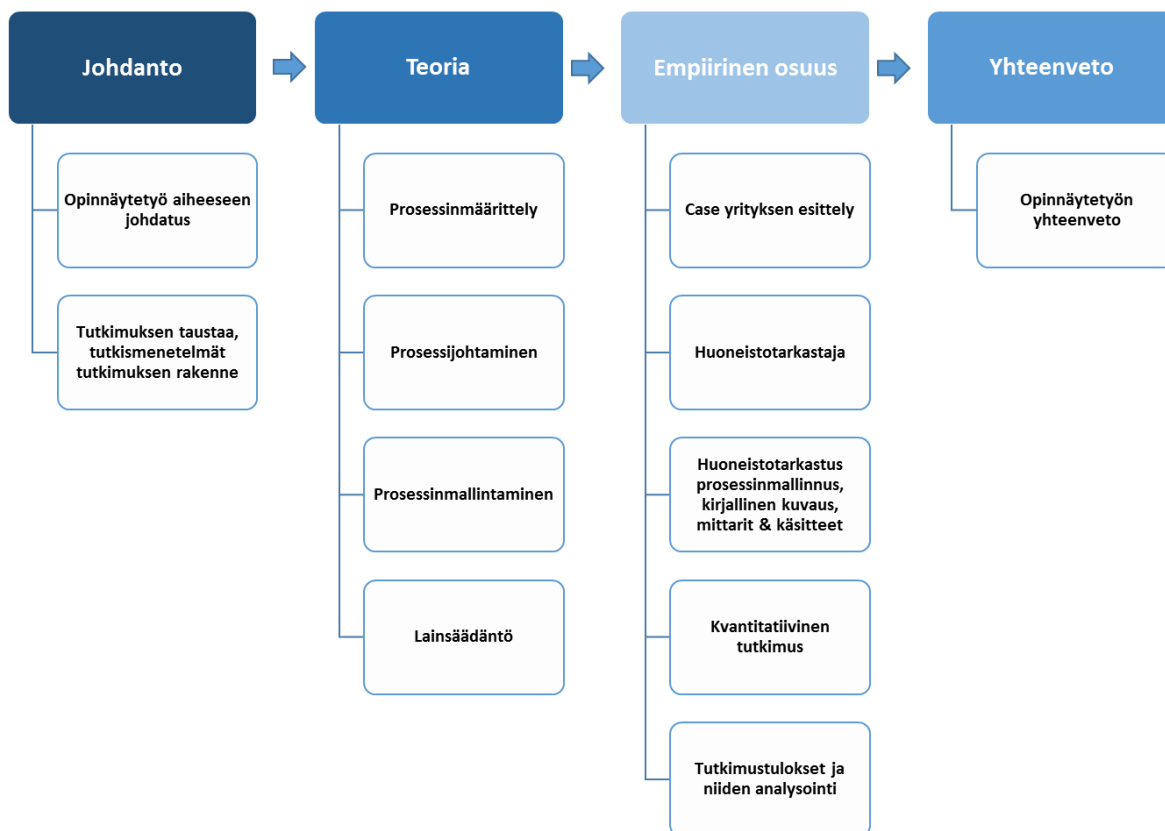
Prosessinmallintaminen sekä huoneistotarkastaminen ovat hyvin laaja-alaisia käsitteitä. Sen vuoksi näkökulmia täytyi tutkimukseen rajata. Tämä opinnäytetyö rajattiin tarkastelemaan Lahden Talot Oy:n huoneistotarkastusprosessin tilaa, ennen huoneistotarkastamisen ulkoistamista. Opinnäytetyössä tehtiin kvantitatiivinen tutkimus asukkaiden tekemistä tyhjänä tarkastuksista, joka rajattiin tutkimaan vain niitä palautteita, jotka saadaan asukkailta, jotka muuttavat asuntoon niin, että sinne ei ehditä tekemään tyhjänä tarkastusta huoneistotarkastajan toimesta. Aineistona tutkimuksessa käytettiin vain helmikuun-kesäkuun välillä tehtyjä korjausesityksiä. Tutkimusta rajattiin syventymällä vain kolmen eniten vastauksia saaneen huoneen ilmoituksiin.

Aikaisempia tutkimuksia prosessienkuvauksista ja kehittämisestä on tehty jonkin verran. Kokkosen (2010, 2) työssä käsitellään Lahden Talot Oy:n asunnonvaihtoprosessia, työssään Kokkonen on tehnyt kyselytutkimuksen asiakastyytyväisyydestä, sekä tehnyt prosessimallinnukset asunnonvaihtoprosessista osaprosesseineen. Kokkonen on myös työssään mallintanut huoneistotarkastusprosessia. Tämä tutkimus eroaa Kokkosen tutkimuksesta muun muassa empiirisen osuuden osalta sekä tässä tutkimuksessa on syvennyt tarkemmin huoneistotarkastusprosessiin. Miettisen (2013, 2) tutkimuksessa tutkittiin Hydroline

Oy:n liiketoiminnan ydinprosessien kehitystarpeita. Työ on toteutettu kuvaamalla liiketoimintaprosessien nykytilaa. Kuvausten perusteella valittiin yksi ydinprosessi, jota työssä kehitetään. Työn tarkoituksena oli luoda mahdollisuus tuottavampaan, nopeamaan ja kustannustehokkaampaan toimintaan. Mieltisen työ eroaa tästä tutkimuksesta pitkälti empiirisessä osassa. Mieltisen työssä ei myöskään ole tutkittu lainsäädännön kytköksiä aiheeseen. Lisäksi tässä tutkimuksessa tutkitaan myös asiakkaiden palautteita prosessista ja sitä, miten palautteiden pohjalta voidaan prosessia kehittää.

## 1.2 Opinnäytetyön rakenne

Opinnäytetyö on jaettu kahteen eri kokonaisuuteen: teoriaosuuteen, sekä empiiriseen osuuteen (kuvio 1): teoriaosuus koostuu prosessin määrittelystä, johtamisesta, ja mallintamisesta, lisäksi teoriaosassa perehdytään huoneistotarkastuksen yhteen keskeiseen osaan eli siihen liittyvään lainsäädäntöön. Teoriaosassa perehdytään prosessin mallintamisen, sekä huoneistotarkastamisen lainsäädännöllisten asioiden ammattikirjallisuuteen sekä erilaisiin elektronisiin lähteisiin. Tutkimuksen empiirisessä osuudessa tutkitaan Lahden Talot Oy:n huoneistotarkastamisprosessin nykytilaa havainnollistamalla huoneistotarkastusprosessin nykytilanne sekä tutkimalla minkälaisia asioita poismuuttotarkastuksen jälkeen uudet vuokralaiset tuovat esiin, ja laaditaan palautteiden pohjalta kehitysehdotuksia prosessiin. Yritys voi parantaa asiakastytyvääisyyttä, jos tutkimuksessa esille nousevia asioita pystyttäisiin kunnostamaan jo ennen uuden vuokralaisen muuttoa asuntoon.



Kuvio 1 Opinnäytetyön rakenne

### 1.3 Tutkimusmenetelmät ja tutkimuskysymykset

Tämä opinnäytetyö on toiminnallinen, sekä tutkimuksellinen. Opinnäytetyössä tutkittiin Lahden Talot Oy:n huoneistotarkastusprosessia muodostamalla huoneistotarkastusprosessista mallinnukset. Prosessimallinnukset tuotettiin toiminnallisilla menetelmillä, työskentelemällä osana yrityksen huoneistotarkastusprosessia, havainnoimalla sekä haastatteleamalla muita työntekijöitä. Tehtyjen prosessikuvausten ja teorian pohjalta on laadittu kehitysehdotuksia huoneistotarkastamiseen. Lisäksi kehittämistä varten on laadittu kvantitatiivisia menetelmiä tutkimusasiakaspalautteista. Tutkimukseen käytetyt asiakaspalautteet on kerätty asukkaiden tekemistä korjausesityksistä ja ne on muutettu tilastolliseen muotoon.

Tutkimuksessa vastataan seuraaviin päätutkimuskysymyksiin:

- Minkälaisia asioita uudet asukkaat ilmoittavat korjattavaksi poismuuttotarkastuksen jälkeen?

Lisäksi tutkimuksessa vastataan seuraaviin alakysymyksiin:

- Miten huoneistotarkastusprosessia voidaan kehittää prosessikuvausten perusteella?

- Miten lainsäädäntö ohjaa huoneistotarkastusprosessia remonttitilauksia tehdessä?
- Onko poismuuttotarkastusprosessin huoneistotarkastus vaiheessa huoneistokoolla merkitystä havaittuihin asioihin?
- Millainen huoneistotarkastusprosessi on Lahden Talot Oy:ssä?

## 2 PROSESSIN MÄÄRITTELY

Prosessilla tarkoitetaan toisiinsa liittyviä toistuvia toimintoketjuja ja näiden toteuttamiseen tarvittavia resursseja, joiden syöte voidaan muuttaa tuotoksiksi. Prosessi tarkoittaa yksittäisen tapahtuman, esimerkiksi korvaushakemuksen käsittelyä alusta loppuun. Hannuksen (Hannus 2004, 104) mukaan prosessi alkaa ja päättyy aina asiakkaaseen. (Hannus 2004, 104.)

Prosessit kuvaavat tietyllä alueella tehtävien jalostus- ja tuotantotoimintojen sarjaa. Kokonaisuudelle, sekä jokaiselle toiminnolle kuvataan selvä panos ja tuotos. Tästä esimerkkinä toimii alla olevassa kuviossa (kuvio 2) esitetty yksinkertainen prosessikuvaus seinän maalaamisesta. (Kärlöf 2009, 214–215.)

Prosessin panos (input) on usein jonkun toisen prosessin tuotos (output). Yritysten prosessit ovat tietysti monimutkaisempia, mutta peruseriaate on sama. (Kärlöf 2009, 214–215.)



Kuvio 2. Yksinkertainen prosessi (Kärlöf 2009, 214–215.)

Organisaatioiden kannalta mielenkiintoisia prosesseja ovat ne, jotka ovat kriittisiä organisaation menestymisen kannalta. Näitä prosesseja kutsutaan useasti nimellä liiketoimintaprosessit, pääprosessit tai avainprosessit. Kriittiset prosessit esitetään usein prosessikartassa. Myös asiakkaan prosessi on tärkeä tunnistaa, sillä hyöty eli arvo asiakkaalle muodostuu asiakkaan omassa prosessissa. Laamanen & Tinnilä (2009.) esimerkki asiakasarvosta:

*Jos organisaatio valmistaa pesukoneita, mutta kukaan ei niitä käytä, ei ole muodostunut asiakasarvoa.*

Lähtökohtaisesti asiakas on kiinnostunut vain omasta prosessistaan. Asiakkaan tarpeet johtuvat siitä, että hän pyrkii toteuttamaan omaa prosessiaan. Lisäarvoa asiakkaan prosessiin voidaan tuottaa toimittamalla asiakkaalle tuotteita ja palveluita, joita hän tarvitsee prosessinsa toteutukseen. Organisaatio voi myös auttaa asiakasta muuttamaan omaa prosessiaan. (Laamanen & Tinnilä 2009, 121.)

Suoraan ulkoisille asiakkaille arvoa tuottavia prosesseja kutsutaan ydinprosesseiksi tai joskus myös liiketoimintaprosesseiksi. Ydinprosessien tavoitteena on muuttaa ja kehittää yrityksen kyvyt ja osaaminen tuotteiksi, jotka tuottavat asiakkaalle lisäarvoa. Asiakaspalvelu, tuotanto ja tuotekehitys ovat tyypillisimpiä ydinprosesseja. Ydinprosessin lopputuotoksena on tyytyväinen asiakas. Kaupallisessa toiminnassa ydinprosessi kuvaa liiketoimintaa, eli sitä toimintaa, mistä yritykselle maksetaan rahaa. Laamanen kuvaa kirjassaan Johda liiketoimintaa prosessien verkkona (2005, 55.) ydinprosesseiksi niitä prosesseja, joilla on välitön yhteys asiakkaaseen ja joille on ominaista, että niistä jalostetaan tuotetta. (Lecklin 2006, 130; Laamanen 2005, 55).

Organisaatio ei voi toimia pelkästään ulkoisille asiakkaille arvoa tuottavilla prosesseilla. Ydinprosessit tarvitsevat sisäisiä tukevia prosesseja eli tukiprosesseja. Yleisimmät tukiprosessit ovat mm. henkilöstö, talous- ja tietohallinto. Tukiprosessit mahdollistavat, sekä luovat edellytyksiä ydinprosessien toiminnalle ja niiden onnistumisille. (Laamanen & Tinnilä 2009, 121–122)



Kuvio 3. Ydin ja –tukiprosessi palvelevat asiakasta (mukailtu Laamanen & Tinnilä, 2009 121–122)

Osa- ja alaprosessit ovat muita prosesseja alemmalla tasolla olevia, jotka koostuvat yleensä eri työvaiheista. Yleensä jos laaja prosessi on tarve jakaa toimintojen sijasta suppeampiin kokonaisuuksiin, puhutaan tällöin osaprosessista tai aliprosessista. Prosessin vaiheella tai tehtävällä tarkoitetaan kerralla suoritettavaa kokonaisuutta. Nämä kokonaisuudet ovat yleensä yksilön tai ryhmän suorittamia käytännöntason toimenpiteitä. (Lecklin 2006, 130; Laamanen & Tinnilä. 2009, 121–122.)

Prosessiajattelun myötä on syntynyt uusi johtamisen rooli prosessinomistaja. Laamasen & Tinnilän (2009, 121–122.) mukaan prosessinomistaja vastaa prosessin toimintatavoista. Prosessin omistaja vastaa työmenetelmien ja tietojärjestelmien suunnittelusta, osaamisen kartoittamisesta, prosessin kehittämisestä, suorituskyvyn kehittymisestä ja raportoinnista. Omistajan vastuulla on toimia prosessin kehitystiimin vetäjänä, kehittämällä toimintaa organisaation tavoitteiden mukaisiksi.

### 3 PROSESSIJOHTAMINEN

Prosessijohtaminen tarkoittaa ydinprosessien kehittämistä ja uudistamista, jonka avulla yrityksen suorituskyky paranee. Peruskysymyksenä prosessijohtamisen taustalla on, miten organisaatio luo arvoa asiakkaalle. Peruskysymyksenä prosessijohtamisen taustalla on, miten organisaatio luo arvoa asiakkaalle. Peruskysymyksenä prosessijohtamisen taustalla on, miten organisaatio luo arvoa asiakkaalle määrätty tapahtumienketjussa, ja näitä tapahtumaketjuja kutsutaan prosesseiksi. Prosessijohtamisen lähtökohta on, että prosessilla luodaan riittävästi arvoa asiakkaalle, verraten prosessin kokonaiskustannuksiin siten, että samalla luodaan mahdollisuutta yrityksen taloudelliselle menestymiselle. Ei ole tehokasta lähestyä asiakkaan kokemaa arvoa suoraan, vaan ensin on tarkasteltava arvonluontiin liittyviä toimintoja mallintamalla prosessi. (Laamanen & Tinnilä, 2009 10–11.)

Prosessikuvaukset ovat osa johtamisjärjestelmää. Varsinaisen prosessin lisäksi järjestelmään kuuluvat mittaus-, sekä ohjausjärjestelmä, jonka tehtävänä on kerätä palautetta prosessin aikana ja sen jälkeen. Palautetta saadaan asiakkailta ja sitä toisaalta myös annetaan prosessin syötteiden toimittajille. (Lecklin 2006, 137.)

#### 3.1 Prosessinkehittäminen

Organisaatio voi siirtyä kohti prosessien verkon johtamista neljän päävaiheen avulla. Aluksi prosessit on tunnistettava. Tämän avulla luodaan perusta organisaation kehittämiseksi asiakassuuntautuneeksi, joustavaksi ja nopeaksi. Toisessa vaiheessa organisoidaan itse kehitystyö ja kuvataan 2-4 prosessia. Hankalin vaihe yleensä on ottaa askel kuvauksista käytännön toimintaan. Prosessien mukainen toiminnan organisointi käsittää prosessikuvausten analysointia, viestintää, mittaamista, tiimien sekä verkoston perustamista, auditointia sekä osaamisen, työkalujen ja suorituskyvyn analysointia. Jatkuvaan parantamiseen liittyy prosessien ja sen vaiheiden kehittäminen, strateginen suunnittelu, sekä muutosten aikaansaaminen. (Laamanen 2005, 49–50.)



Kuvio 4 Prosessin toiminnan kehittämisen vaiheet. (mukailtu Laamanen K. 2005, 50.)

Kehittämällä prosesseja, joiden tuloksena syntyvät yrityksen suoritteet, tuotteet ja palvelut, voidaan kehittää koko yrityksen toimintaa. Olennaisena osana prosessin kehittämistä on selkeä toimeksianto ja tavoite prosessien kehittämiseksi. On tärkeää varata riittävät resurssit muutosten täytäntöönpanolle ja käyttöönottovaiheelle. Muutoksen ei tule jäädä kertaluontoiseksi, vaan sen tavoitteena tulee olla jatkuva kehitys ja vaikutusten mittaus. (Lecklin 2006, 134; JUHTA 2012.) Organisaatiossa olevaa osaamista ja kokemustietoa kannattaa hyödyntää muutosprosessin läpiviemisessä. Prosessinluonne on hyvä tunnistaa, liian monen asian muuttaminen yhdellä kertaa ei ole kannattavaa. Kehittämistarpeen havaitseminen johtaa usein prosessinkuvaamiseen. Prosessikuvaus on osa prosessin kehittämistä. (JUHTA 2012.)

Kärlöff & Lövingsson (2009, 215–216) kuvaa käyttökelpoisten prosessin menestystekijöiksi seuraavia:

- Älä kuvaa prosessia liian yksityiskohtaisesti. Vältä analyysiparalyysi
- Jonkun tulee kokea omistavansa prosessikokonaisuus
- Määrittele prosessin tavoitteet, eli miten prosessia kehitetään, seurataan ja mitataan.

Analysoidessa prosesseja on tärkeä ottaa huomioon seuraavia tekijöitä:

- Huomioi ja löydä toiminnot tai kytkennät, jotka pysyttävät prosessin.
- Poista prosessista päällekkäisyydet ja muut tarpeettomat toiminnot.
- Etenkin tuotantoprosesseissa on kiinnostavaa tarkastella toimintoja, jotka voi heikentää tuotteen laatua.
- Tarkastele toimintoja, jotka aiheuttavat eniten kustannuksia. Voiko toimintoja tehostaa.

### 3.2 Parannettavan prosessin tunnistaminen

Vastuulliset työntekijät ja johto yhdessä tekevät päätöksen parannettavasta prosessista. Prosessin tunnistamisvaiheessa tehdään päätös siitä mitä prosessia lähdetään parantamaan. Prosessissa vastuulliset työntekijät ja johto yhdessä tekevät päätöksen parannettavasta prosessista. Yrityksellä on aina prosesseja, jotka vaativat kehittämistä ja parantamista. Yhdelle työryhmälle voidaan ottaa useita kehittämishankkeita. Valittava kehittämissanke tulee olla tärkeä organisaation toiminnan ja asiakastytytyväisyyden kannalta. Valinta voi perustua seuraaviin menetelmiin (Tuurala 2010):

- *asiakastietojärjestelmä*
- *aivoriihi tai vastaava kokoustekniikka*
- *asiakaspalaute*
- *myönteiset huomionosoitukset*
- *tarkistuslistat ja mittauskortit*
- *pareto-analyysi*
- *vuokaavio*
- *syy-seurauskaavio*
- *benchmarking*

Tuurala (2010) toteaa, että jatkotyöskentelyssä voidaan käyttää samoja menetelmiä silloin kun ongelmia tarkennetaan ja pyritään selvittämään, sekä ymmärtämään niiden syitä. Tunnusomaista edellä mainituille mittareilla on niiden visuaalisuus. Kaikki mahdollinen kuvataan helposti omaksuttavaan muotoon. Kuvaaminen auttaa dokumentoinnissa ja asioiden havaitsemisessa, sekä omaksumisessa.

### 3.3 Prosessin suorituskyvyn mittaaminen

Yrityksen toiminnan lähtökohtana on asiakkaiden, omistajien, työntekijöiden, johdon ja muun henkilöstön näkemys strategisista tavoitteista ja yrityksen olemassaolon perusteista. Prosesseista saatavaa palautetietoa voidaan käyttää yrityksen jatkuvassa kehittämisessä, sekä radikaalissa uudistamisessa. Prosesseissa voidaan seurata ja mitata tuotoksia, syötteitä, sekä itse prosessin toimivuutta. Tuotoksien mittaaminen on hyvä lähtökohta prosessien kehittämiseksi sen alkuvaiheessa, sillä niistä voi olla helpommin tietoa saatavilla. Jatkuvan parantamisen kannalta tuotoksien, esimerkiksi tuotantovolyymien, asiakastytyvyyden tai tulojen mittaaminen ei anna ajantasaista tietoa prosessin ohjaamiseen. Syötteiden mittaaminen ei edistä prosessin optimointia prosessin aikana. Jatkuva parantaminen edellyttää prosessimittarien esimerkiksi läpimenoajan, aikataulun osumatarkkuuden käyttöönottoa. Syötteiden ja tuotosten mittaaminen voi olla tärkeitä diagnostiikkamittareita, jonka avulla päästään tutkimaan ongelmien syitä. (Martinsuo & Blomqvist 2010, 15–16).

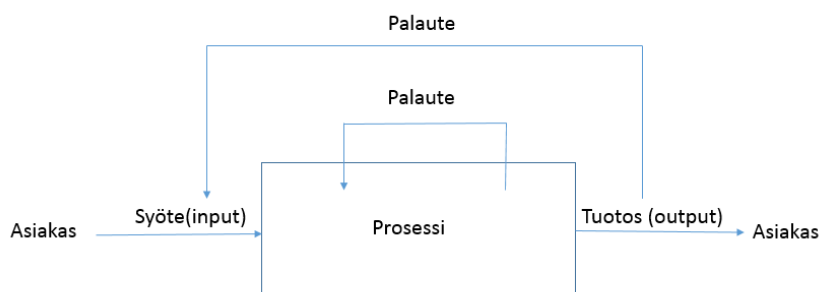
Taulukko 1. Esimerkkejä prosessimittareista (mukailtu Martinsuo &amp; Blomqvist 2010, 16.)

Syötteisiin liittyviä mittareita	Prosessiin liittyviä mittareita	Tuotoksiin liittyviä mittareita
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resurssit: Työvoima, työtunnit, materiaalikustannukset, sekä kapasiteetti</li> <li>• Prosessiin tulevien syötteiden (esim. raaka-aineen, materiaalien) tasalaatuisuus</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Läpimenoaika, markkinoille tuloaika</li> <li>• Aikataulun tai kustannusten osumatarkkuus (suhteessa suunnitelmaan)</li> <li>• Saanto</li> <li>• Tehokkuus (tuotokset suhteessa syötteisiin)</li> <li>• Suunnitelman mukaisuus resurssien käytössä, kustannuksissa.</li> <li>• Poikkeamien määrä, muutosten määrä, muutosten määrä</li> <li>• Uusien tuotteiden osuus koko liikevaihdosta</li> <li>• Suunnittelun laatu</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prosessien tuotteiden määrä</li> <li>• Prosessin tuotteista saadut tulot</li> <li>• Prosessin tuotteiden laatu</li> <li>• Tuotteen lanseerausajankohta</li> </ul>

Yllä olevassa taulukossa (TAULUKKO 1) on kuvattuna esimerkkejä tavallisista prosessien mittareista. Prosesseja kehittäessä usein huomataan, että niitä ei välttämättä mitata ja seurata millään tavalla. Tällöin kehittämisen lähtökohtana voidaan kokeilla muutaman mittaria ja analysoida sitä kautta saatua tietoa. Prosessin menestystekijöitä ovat suorituskyvyn mittauksessa mitattavat asiat. (Martinsuo & Blomqvist 2010, 15-16).

### 3.4 Palaute

Prosessi liittyy yrityksen organisaatorakenteeseen käyttämiensä resurssien ja päämääriensä kautta. Yrityksen ydinprosessit voivat tarvita resursseja kaikista organisaation yksiköistä. Prosessien rooli yrityksen rakenteessa voi vaihdella hyvinkin paljon, koska toimintoja voidaan johtaa muillakin malleilla kuin prosessien kautta. Saavuttaakseen päämääränsä yrityksen kannattaa ohjata ja johtaa prosessejaan. Prosessinjohtamisessa on keskeistä asettaa prosessille päämääristä johdetut tavoitteet, seurata ja ymmärtää prosesseista saatavaa palautetta ja käyttää sitä tietoa prosessin kehittämisessä. Palautetiedolla ei tarkoiteta pelkästään tuotosten kautta saatavaa suorituskyky palautetta: Saavutettiinko tavoitteet? vaan myös prosessin aikaista toiminnallista ja sen tavoitteisiin vertaavaa palautetta: Toimiko prosessi niin kuin sen pitäisi? Alla olevassa kuviossa (kuvio 5). havainnollistetaan palautteen kytkentöjä prosessin ja sen syötteiden kehittämiseen. Kannusteet ja palkitseminen ovat hyviä keinoja ohjata prosessia. Prosessia ja sen toimintaa tulisi johtaa ja ohjata jo sen kuluessa. (Martinsuo & Blomqvist, 2010.)



Kuvio 5. Palaute on tärkeä osa prosessin ohjausta (mukailtu Martinsuo & Blomqvist, 2010.)

## 4 PROSESSINMALLINTAMINEN

Työprosessin mallintaminen on työn kuvaamisen tapa. Prosessinmallintamisen avulla voidaan kuvailla työn eri vaiheita, tavoitteita, kohdetta, tarvikkeita, työmenetelmiä, sekä ihmisten toimintaa. Prosessienmallintaminen auttaa yrityksiä hallitsemaan kokonaisuutta, hahmottamaan eri toimijoiden vastuita, sekä löytämään kehityskohteita. Prosessinmallintamisen tavoitteena on selkeyttää jonkin järjestelmän olennaiset piirteet tarkasteltavan kysymyksen näkökulmasta. QL Laatu toiminta Oy:n (QL-Laatu toiminta Oy 1996.) mukaan nykypäivänä prosessikuvauksilla ei haeta kuvausta prosessin nykyisestä tilasta, vaan syntyvän prosessikuvauksen tullee olla käydyn keskustelun ja tutkimuksen pohjalta jollakin tavalla kehittynyt strategiaa tukeva hyväksyttävä toimintatapa. Nykyprosessia voidaan piirtää osoittamaan ongelmaa, mutta on ajan tuhlausta tehdä sitä muuten kuin osoittamaan kehitystarpeet. Prosessikuvaukset auttavat palvelun ja toiminnan kehittämistä, tulosten mittaamista, sekä laadun arvioimista. (Leppänen 2000, 9; JUHTA 2012; QL-Laatu toiminta Oy 1996, 18.)

Mallintamista kutsutaan usein prosessin kuvaamiseksi. Jos yritys haluaa tehdä parempaa tulosta, on tehtävä muutoksia yrityksen käytännön toimintoihin. Mallintamisen tarkoitus on herättää ymmärrys siitä, mikä on arvonluonnin näkökulmasta ratkaisevaa toimintaa. Laamanen ja Tinnilän (2009) mukaan mallinnuksessa on onnistuttu hyvin, jos sen avulla pystytään havaitsemaan esimerkiksi seuraavanlaisia hyötyjä: (Laamanen & Tinnilä 2009, 11-12)

- Asiakas kokee saavansa parempaa palvelua, jonka johdosta asiakas on halukas ostamaan samankaltaisia palveluja tulevaisuudessa. (Laamanen &
- Ymmärrys kokonaisuudesta ja omasta roolista arvonluonnissa kasvaa, joka vaikuttaa heidän motivaatioonsa ja yhteistyöhönsä koko organisaatiossa.
- Asiakkaiden tarpeita ymmärretään paremmin ja tarpeiden merkitys kehittämispäätöksissä vahvistuu, minkä seurauksena syntyy ja/tai jalostuu parempia tuotteita ja palveluita sekä tehokkaampi toimitus. (Laamanen & Tinnilä 2009, 1-12.)

Prosessien yhteydessä puhutaan useasti operatiivisesta tehokkuudesta. Tällöin arvon/painoksien suhdeluku määrittellee tehokkuutta. Tuotteiden ja palveluiden hinnoittelua ja määrää rajoittaa arvon lisäksi kilpailu tai asiakkaiden maksukyky tuotteista ja palveluista. Or-

ganisaation johtajan on kysyttävä itseltään, onko mahdollisesti tuotettava tuote/palvelu riittävän arvokasta, että on kannattavaa panna toimeksi (panokset). Investoinnit synnyttävät kuluja. Investoiminen tarkoittaa toimintaa, kun tehdään jotain, johon yritys käyttää resursseja tai kun kehitetään valmiutta tehdä jotakin. (Laamanen & Tinnilä 2009, 11-12).

Tietotekniikan, johon liittyy paljon kustannuksia, merkitys organisaation tehokkaassa toiminnassa kasvaa. Tietotekniikan ja tietojärjestelmien yleistymisen ja kehittäminen on yleisiä syitä prosessien (esim. työnkulkujen) kuvaamiseen. (Laamanen & Tinnilä 2009, 11-12).

Hirvosen (2015) mukaan prosessien mallintaminen auttaa toiminnan kehitysprojektia esittämällä nykyisen toiminnan, sekä muuttuvan toiminnan siten, että ne ovat selkeässä ja ymmärrettävässä muodossa. Nykytilan prosessimallista nähdään prosessin toiminta nykyhetkellä. Tavoitetilan prosessimallit kertovat taas, miten toiminnan on tarkoitus muuttua kehitysprojektin seurauksena. Prosessin mallintamiseen on useita tapoja ja hyvin yksinkertaiset säännöt.

#### 4.1 Prosessikuvaus

Prosessin kuvauksessa on tarkoitus esittää prosessin kannalta kriittiset toiminnot, sekä muut määrittelyt. Kuvauksen tulee sisältää kaikki prosessin kannalta oleelliset tekijät kuten, resurssit, henkilöstön, menetelmät ja työkalut, tuotoksen, ympäristökuvauksen, sekä prosessin liittymäpinnat toisiin prosesseihin. Prosessien kuvauksessa olisi hyvä käydä ilmi esimerkiksi prosessin soveltamisalue, eli mihin prosessia sovelletaan ja mitä jää sen ulkopuolelle, sekä mistä asiakkaan prosessi alkaa ja mihin se päättyy. Alku- ja lopputapahtumien tulisi olla selkeästi määriteltyjä prosessi päällekkäisyyksien ehkäisemiseksi. Lisäksi on tärkeä määritellä prosessin tavoitteita, esimerkiksi mikä on prosessin tarkoitus (päämäärä, tehtävä, missio) ja miten toteutumista mitataan? Mitkä ovat näiden toteutumisen kannalta kriittiset vaiheet ja miten niissä onnistumista mitataan? Syötteet ja tuotokset tulisi esitellä kuvauksessa, sekä vastata kysymykseen kuka säilyttää tietoja ja miten niitä hallitaan. Myös prosessikaaviot (prosessin graafinen toimintakaavio) voivat olla isossa osassa prosessia kuvatessa. Vastuut ja tarkennukset on hyvä kuvata, eli esimerkiksi prosessinomis-

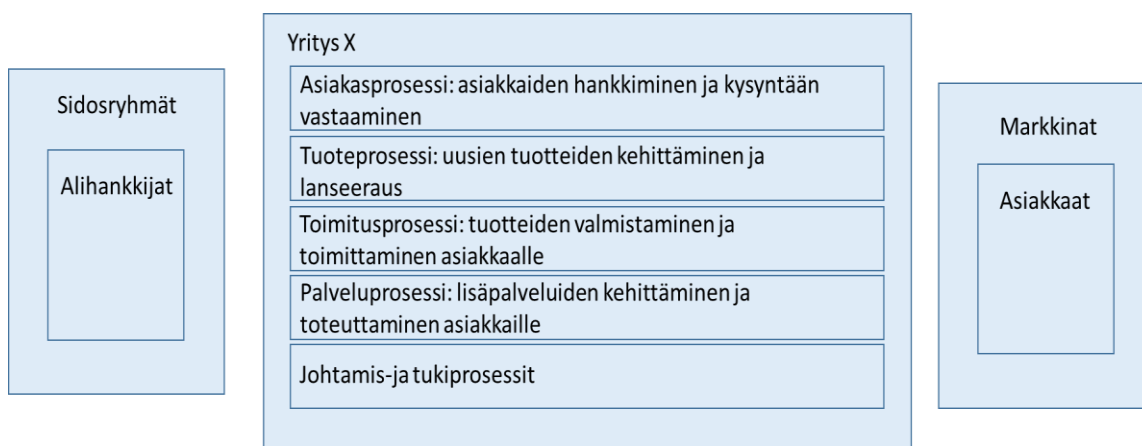
taja ja prosessitiimi, prosessiin osallistuvien tehtävät ja vastuut ja esimerkiksi prosessikaavion sanallinen kuvaus. (Laamanen & Tinnilä 2008. 123; Lecklin 2006. 137; QL Laatu-  
toiminta Oy. 1996, 19.)

On tärkeää muistaa kuvata prosessit yhdenmukaisella tavalla, koska yhteistyö ylittää useasti organisaatio ja toimialarajoja. Ei siis riitä, että prosessien kuvaustapa ja kieli ovat yhteisiä vain organisaation sisällä. Prosessikuvausten yhteinen kieli mahdollistaa olemassa olevien, sekä tavoiteltavien toimintamallien luotettavan vertailun. (JUHTA 2002)

JHS-152 suosituksen mukainen prosessin kuvaus koostuu kolmesta dokumentista: Prosessikaaviosta, prosessin toiminnot ja sidosryhmien vaatimukset ja organisaation tavoitteet dokumentista. (Virtanen & Wennberg 2005, 134.)

## 4.2 Prosessin ja sen omistajien tunnistaminen

Prosessin kuvaus lähtee liikkeelle siitä, että tunnistetaan prosessi. Prosessien tunnistamisella tarkoitetaan sen määrittämistä, mistä prosessi alkaa ja minne se päättyy. Jotta voidaan hahmottaa koko prosessikartta, on ensin selvitettävä, ketkä ovat toiminnan kannalta keskeiset asiakkaat ja millaisen kokonaisen ketjun asiakkaat, yritys ja sen alihankkijat yhdessä muodostavat (JUHTA 2012.) Sen jälkeen, kun asiakas- ja arvoketjut on tunnistettu, voidaan tarkentaa mitkä ovat yrityksen ydinprosesseja, eli prosesseja, jotka lisäävät eniten arvoa asiakkaalle. Jokaisen prosessin osalta on syytä tunnistaa suorat asiakkaat, sekä millä muilla tavoin prosessi kytkeytyy laajempaan arvoketjuun ja minkälaisista lisäarvoa prosessi tuottaa ja miten se sitä tuottaa. Voidaan myös miettiä, millaisia resursseja ja tukea prosessi tarvitsee, jotta se olisi mahdollisimman tehokas. Prosessit ovat tekemistä ja on muistettava prosesseja nimettäessä valita tekemisen sanoja prosessien nimiksi. Prosessien nimien valinta ei ole asia, johon kannattaa suhtautua välinpitämättömästi, sillä nimet ohjaavat myös prosessiin liittyvää ajattelutapaa. (Martinsuo & Blomqvist 2010, 9.)



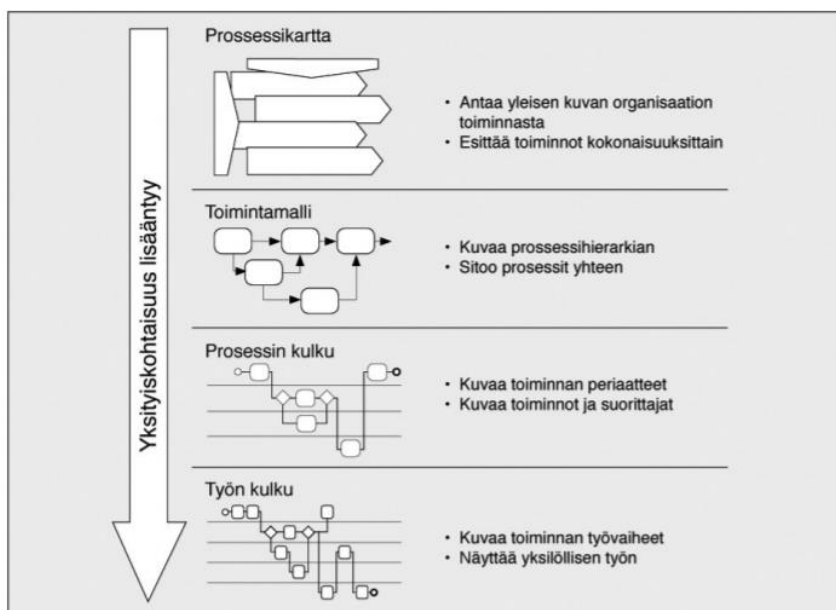
Kuvio 6 Esimerkki yrityksen ydinprosesseista ja prosessien lisäarvotehtävästä. (mukailtu Martinsuo & Blomqvist 2010, 8)

### 4.3 Kuvattavan prosessin valinta ja kuvaustaso

Prosessin tunnistamisen jälkeen on valittava ja rajattava kuvattava prosessi. Tällä varmistetaan, että prosessin alku ja loppu on määritelty hyödyllisellä tavalla. Prosesseja rajattaessa on huomioitava, että on selkeämpää ja loogisempaa, jos prosessi alkaa ja päättyy sisäiseen tai ulkoiseen asiakkaaseen. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että prosessin alkupäässä asiakas esittää oman tarpeensa ja loppupäässä ottaa seuraavan askeleen prosessissaan. Myös käytettävä kuvaustaso on huomioitava prosessia valittaessa ja rajattaessa. Liian löysä rajaus ei ole tarkoituksenmukainen, sillä prosessista voi muodostua vaikeasti hahmotettava ja hallittava. Liian tiukka rajaus ei puolestaan tuo esille uutta tietoa eikä anna lisäarvoa. Kun kuvattava prosessi on valittu, prosessin omistaja päättää millä tasolla prosessi tullaan kuvaamaan. Ensimmäiseksi täytyy kuitenkin selvittää vastaukset kysymyksiin miksi ja mihin tarkoitukseen prosessi kuvausta käytetään. (JUHTA 2012; Martinsuo & Blomqvist 2010, 8).

JUHTA:n (2012) mukaan prosesseja kuvatessa tulee olla selvää, minkä tason kuvausta ollaan laatimassa, sekä mitä käyttötarkoitusta varten kuvausta tehdään. Prosesseja kuvausta on tärkeää, että kuvaus välittää tarpeellisen, sekä olennaisen informaation. Prosessikuvausdokumentteja ovat perustietolomake, toiminnot-taulukko, sekä erilaiset prosessikaaviot.

Prosesseja voidaan laatia erilaisilla tarkkuustasoilla erilaisia tarpeita varten. Mitä alemmas kuvaustasoja mennään, sitä yksityiskohtaisempi kuvaus on kuviossa (kuvio 7). Prosessin kuvaustasoja ovat prosessikartta, toimintamalli, prosessin kulku, ja työn kulun kuvaus. On mahdollista, että tasojen erot ovat joissain tapauksissa hyvin pieniä. Kaikissa tapauksissa ei ole myöskään hyödyllistä kuvata prosesseja kaikilla neljällä tasolla tai vaihtoehtoisesti vain yhdellä. (JUHTA, 2012).



Kuvio 7 Prosessien kuvaustasot (JUHTA, 2012.)

Prosesseja kuvatessa on oltava koko ajan selvillä, kuvattavan prosessin kuvaustasosta ja siitä, mihin ylätasoon prosessiin se liittyy. Ennen prosessinkuvausta ja -määrittelyä on prosessien sisällön, sekä työnkulkujen selvittäminen: prosessikaaviota ei voida laatia ennen kuin tiedetään miten työvaiheet etenevät. (Virtanen & Wenneberg, 2005).

#### 4.4 Prosessisuunnitelma

Prosessisuunnitelma vastuutta, rajaa ja resursoi prosessin, sekä kuvailee prosessin toimintatavat ja riskit. Prosessin määrittelyn lähtökohtana on palvelun määrittely ja organisaation strategia. (QL Laatutoiminta Oy. 1996, 15–20).

QL Laatutoiminnan mukaan (1996.) hyvän prosessisuunnitelman tulee sisältää seuraavia tietoja:

- Prosessin nimi ja tarkoitus, eli miksi prosessi on olemassa?
- Prosessin omistaja: Eli kuka vastaa, ohjaa ja kenellä on valtuudet muuttaa prosessia, sekä käynnistää prosessin parantaminen.
- Prosessin tehtävä (missio), eli mikä on prosessin tuotos ja mikä on sen hyöty asiakkaalle. Määritellään mitä tehdään ja kenelle.

- Prosessin edellyttämät keskeiset resurssit, henkilöstöresurssit, tarvittavat välineet ja laitteet, järjestelmät, tilat, sekä materiaalit.
- Toiminnan luonne: Määrittele ja kuvaile prosessin toimintakulttuuria.
- Epäonnistumisen seuraukset: mitkä ovat seuraukset, jos toiminta epäonnistuu jostain tunnistetusta syystä?

#### 4.5 Prosessikaavio ja toimintotaulukko

Prosessikaaviossa esitetään prosessin eri vaiheet ja siihen osallistuvat henkilöt, sekä funktiot piirroksena, tarkoituksena havainnollistaa prosessikuvauksen sisältö. Prosessikaavioon on tärkeä kuvata ihmisten roolit. Kun roolit ovat mukana kaaviossa ihmiset voivat tunnistaa oman roolinsa ja näin sijoittaa itsensä prosessiin. (Lecklin 2006, 140–141).

Laamasen (2001, 80.) mielestä merkittävin virhe on jättää asiakas mainitsematta kaaviossa. Näin alitajuinen viesti on, että asiakas ei olisi yritykselle tärkeä. Tällöin kehitystyö kääntyy sisäänpäin ja riski ketjun katkeamiseen organisaation sisäisiin rajapintoihin kasvaa.

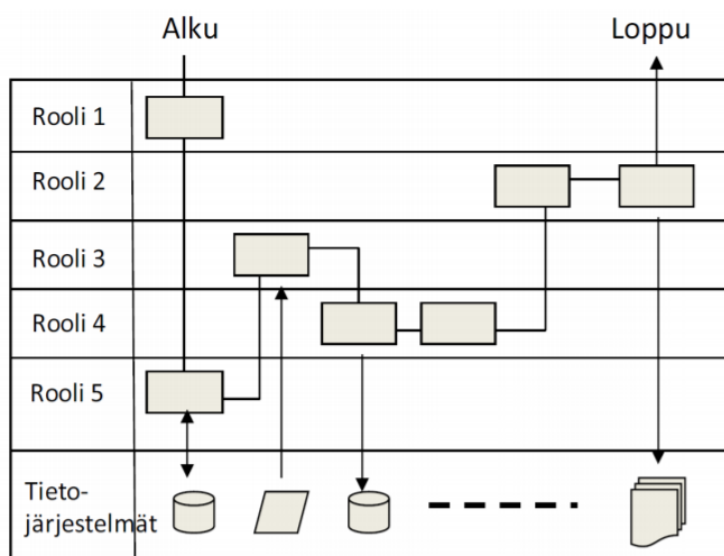
Roolit on hyvä sijoittaa vasempaan laitaan ja siten, että tehtävien sarja etenee vasemmalta oikealle, siten se antaa selkeämmän mielikuvan prosessien horisontaalisesta etenemisestä, sekä mahdollistaa aikataulun esittämisen, jos se on tarpeellista. Ymmärrettävyyden, sekä luettavuuden kannalta on tärkeä pitää kaavio pelkistettynä. Sen tulisi mahtua yhdelle sivulle, jolloin tehtävien lukumäärä on 10-20 kappaletta. Prosessikaavioon valitaan päälinjat, ja mahdolliset poikkeamat kuvataan työohjeissa. Prosessikaavioon voidaan liittää myös tiedon kulkukuvaus, joka kertoo mitä tietoa mihinkin prosessinvaiheeseen liittyy ja mistä tieto on saatavissa. Prosessikaaviossa tulee kuvata aidosti tekemistä. Tällä tavoin kaaviosta tulee tehokkaampi. Prosessikaaviossa tehtävien symbolina käytetään neliötä ja tiedonkulun symbolina nuolta. Asiakkaan toimintaa kuvataan soikionmuotoisella symbolilla, mukaillen kuviota (kuvio 8). Jos samaan työvaiheeseen on useampi osallistuja, merkitään kyseinen tehtävä kaikkien osallistujien kohdalle. Vastuuhenkilön tehtävä merkitään eri värillä. Nuoli tulee myös jokaiseen tehtävään, mutta lähtee ainoastaan vastuuhenkilön kohdalta. (Laamanen 2001, 80; Lecklin 2006, 140–141; QL Laatutoiminta Oy 1996, 21.)

Merkintä	Merkitys
	Aloitustai lopetus
	Tehtävä tai prosessi
	Materiaali- tai tietovirta (voidaan merkitä esim. eri värein tai viivatyypein)
	Päätös
	Dokumentti
	Tietojärjestelmä/varasto
	Varasto
	Data
	Viive, odotus

Kuvio 8 Prosessikuvausten keskeiset merkintätavat (Martinsuo & Blomqvist 2010, 11)

Kuviossa (kuvio 9) on esitetty uimaratakaavio, jossa esitetään kuka tekee, mitä tekee ja milloin tekee. Uimaratakaavion etuna on, että prosessin tekijät tai prosessin suorittamisesta vastuussa olevien työroolit saadaan näkyviin. Työroolilla ei viitata yksittäiseen henkilöön, vaan siihen rooliin, jossa tekijä toimii prosessissa. Yhdellä henkilöllä voi siis olla useita työrooleja ja sama työrooli voi olla useilla henkilöillä. Uimaratakaaviossa kullekin

roolille tehdään kaavioon oma sarake eli uimarata, jonka sisään liitettyjen tehtävien suorittajana toimii joku kyseisen roolin haltija. (PHHK 2010.)



Kuvio 9 Esimerkki uimaratakaavio-tekniikalla esitetystä prosessista (Martinsuo & Blomqvist 2010, 12)

Virtasen & Wennbergin (2015, 126) mukaan prosessikaavio toimii prosessi kuvauksen johdantona. Kaavio avulla laaditaan tekstitiedosto eli toimintotaulukko (TAULUKKO 2). Toimintotaulukkoon on sisällytettävä tietoja, kuten esimerkiksi tehtävät, vastuut ja suoritteet. Perustietolomakkeen ja toiminnot-taulukon tulee tukea toisiaan. Perustietolomake auttaa tunnistaman prosessin alkupisteen, kun taas toiminto-taulukko tukee prosessin graafista kuvausta ja kuvaa prosessin kulkuun liittyviä tehtäviä tarkemmalla tasolla. (JUHTA 2012. 5).

TAULUKKO 2 Toimintotaulukko (mukailtu Virtanen & Wennberg 2005 126; QL Laatutoiminta Oy 2006, 41)

Prosessin vaihe	Tehtävä	Syöte	Tuotos	Toimijat
1.	1.1	1.1	1.1	1.1
2.	1.2	1.2	1.2	1.2
3.	1.3	1.3	1.3	1.3

#### 4.6 Prosessinmallintamisella saavutetut hyödyt

Prosessikuvauksen pyrkimys on olemassa olevien prosessien yhdenmukaistaminen ja mallintamisen avulla löydettyjen vaiheiden kehittäminen. Prosessikuvauksen omaksuminen auttaa organisaatiota näkemään prosessin kokonaisuutena ja sen avulla yhdenmukaistaa käsitykset kuvatusta prosessista. Prosessin kuvaamisella voidaan myös havaita mahdollisia kehityskohteita, kuten joidenkin prosessin vaiheiden poisjättämistä, vaiheen automatisointia tai suunnittelemalla osa tai koko prosessikokonaisuus uudestaan. Prosessikuvaus edesauttaa prosessin automaattista ja tehokasta kulkua, kun otetaan huomioon, että prosessi kattaa useita toimintoja, niin mitä vähemmän aikaa käytetään eri toimintojen välissä sitä parempi. (Havey 2005).

Prosessin mallintaminen tukee prosessin rinnakkaisuutta, siten että itsenäiset toiminnot voidaan suorittaa samanaikaisesti toisistaan erillään ja niiden tulokset yhdistetään ja synkronoidaan vasta myöhemmin. Prosesseja, jota hallitaan muilla keinoilla, esimerkiksi puhe- luilla, sähköpostiviesteillä tai toimistojen välisellä postinvaihdolla, on havaittu olevan huomattavasti hitaampia ja virhe alttiimpia. Tuottavuuden lisääntymisen johdosta, henkilöstön tarve vähenee. (Havey 2005.)

Prosessinmallintamis case-tutkimukset osoittavat, että esimerkiksi, eräs rahoituspalvelu organisaatio vähensi henkilökuntaa 630 henkilöstä 406 henkilöön, samalla kun prosessiin käytetty aika väheni ja asiakas tyytyväisyys kasvoi. Mallintamisen avulla voidaan rakentaa tarkastettavia prosesseja, jotka auttavat organisaatioita noudattamaan erilaisia säänneltyjä vaatimuksia. (Havey 2005.)

*Yrityksillä on yleensä vain vähän valvontaa vaatimusten noudattamiseen. Älykkäimmissä yrityksissä pyritään kompensoimaan vaatimusten noudattamisesta syntyviä kustannuksia kaikilla niillä eduilla, joita tiiviimpi prosessien valvonta ja hallinta tuo.*

(Havey 2005.)

Hirvosen (2015) mukaan Prosessien mallintaminen auttaa toiminnan kehitysprojektia esittämällä nykyisen toiminnan, sekä muuttuvan toiminnan siten, että ne ovat selkeässä ja ymmärrettävässä muodossa. Nykytilan prosessimallista nähdään prosessin toiminta nykyhetkellä. Tavoitetilan prosessimallit kertovat taas, miten toiminnan on tarkoitus muuttua kehitysprojektin seurauksena.

## 5 HUONEISTOTARKASTAMISEEN LIITTYVÄ LAINSÄÄDÄNTÖ

### 5.1 Vuokravakuus

Huoneistonvuokrauslain mukaan vuokralainen ja vuokranantaja voivat sopia vuokravakuudesta. Vuokravakuuden avulla vuokranantaja pyrkii varmistamaan, että vuokralainen maksaa vuokransa, sekä mahdollisten vahingonkorvauksien saamisen tilanteessa jossa vuokralainen on aiheuttanut vahinkoa huoneistolle. Vuokravakuus vaaditaan siltä varalta, että vuokralainen laiminlyö vuokrasopimuksessa asetettujen velvollisuuksiensa täyttämisen. Vuokravakuuden suuruus on oltava kohtuullinen ja se voi olla enintään kolmen kuukauden vuokraa vastaava rahasumma. Vuokranantajan on palautettava vuokravakuus vuokralaiselle vuokrasopimuksen päätyttyä. Jos vuokravakuus on asetettu vuokranmaksuvelvollisuuden lisäksi myös vahingonkorvausvelvollisuuden täyttämiseksi, on asianmukaiset korvaukset maksettava vuokravakuudesta. Vakuudesta voidaan pidättää vain ne kohtuulliset kulut, jotka ovat tosiasiallisesti aiheutuneet vuokranantajalle vuokralaisen laiminlyöntien johdosta. Vuokranantajalla ei ole velvollisuutta palauttaa vuokravakuutta vuokralaiselle, ennen kuin vahingonkorvauksen on maksettu. (MINILEX 2019; Vuokraturva 2019.)

Jos vuokranantajalla on perusteet pidättää osa vuokravakuudesta, on erotus palautettava viivästyksettä vuokralaiselle. Vakuuden pidättämisestä sekä sen syistä on aina ilmoitettava vuokralaiselle viivästyksettä kirjallisesti vuokralaisen ilmoittamaan osoitteeseen. Myös kirjallinen erittely syntyneistä kustannuksista on ilmoitettava viivästyksettä vuokralaiselle. (MINILEX 2019; Vuokraturva 2019.)

### 5.2 Huoneiston hallinnan luovutus

Huoneiston on oltava valmis ja vapaa silloin, kun vuokralaisella on oikeus saada se hallintaan. Monesti sopimukseen on kirjattu se päivämäärä, mistä lähtien vuokralaiselle siirtyy oikeus käyttää huoneistoa. Vuokranantaja ja vuokralainen voivat sopia siitä, että vuokralainen saa oikeuden käydä tekemässä huoneistossa maalaus- tai korjaustöitä jo ennen vuokranmaksuvelvollisuuden alkamispäivää, mutta tällöin ei ole vielä kyse varsinaisesta huoneiston hallinnan luovuttamisesta. Huoneisto hallinnan luovutus voi viivästyä esimerkiksi huoneistossa tehtävien korjaustöiden viivästymisen johdosta, tai jos edellinen vuokralainen ei ole muuttanut pois huoneistosta. Vuokralainen ja vuokranantaja voi sopia siitä, missä kunnossa huoneisto vuokrataan. Vuokranantaja ja vuokralainen voivat sopia, että huoneisto vuokrataan keskeneräisenä ja vuokralainen vastaa korjauksista omalla kustan-

nuksellaan ennen muuttua sisään. Tällöin vuokralainen ei voi esittää vuokranantajaa kohtaan vaatimuksia sen johdosta, että huoneisto ei ole ollut asumiskelpoinen ja heti kokonaan käytettävissä. On tärkeä huomioida, että vuokralaisella on oikeus purkaa vuokrasopimus, jos vuokranantaja ei pysty huoneistoa luovuttamaan vuokralaisen käyttöön sovituna ajankohtana. (Rikalainen 2009. 79–81.)

### 5.3 Huoneistolta edellytettävä kunto

Asuinhuoneiston on oltava vuokrasuhteen alkaessa, sekä sen aikana sellaisessa kunnossa, kun osapuolet ovat sopineet. Vuokrasopimuksessa voidaan vapaasti sopia huoneiston kunnosta. Esimerkiksi voidaan sopia, että huoneisto luovutetaan vuokralle heikkokuntoisena ja että vuokralainen on velvollinen tekemään huoneistolle tarpeelliset korjaukset. Tällaisessa tapauksessa vuokralainen ei voi esittää vuokranantajalle vaatimuksia huoneiston puutteellisuudesta. Vuokranantaja vastaa aina siitä, että huoneisto on vuokrasuhteen alkaessa siinä kunnossa kuin on sovittu, tai kuin voidaan kohtuudella vaatia. (Rikalainen 2009 97–98.)

Rikalaisen (2009) mukaan, jos vuokrasopimukseen on kirjattu ehto, jonka mukaan huoneisto annetaan vuokralle ”siinä kunnossa kuin se on”, voi vuokralainen edellyttää, että huoneisto on sellaisessa kunnossa, kun sen ulkoisen tarkastelun ja siitä annettujen tietojen perusteella voi olettaa. Viat, jollaisia vuokralainen ei ole voinut odottaa huoneistossa olevan, katsotaan poikkeamiksi siitä, mitä on sovittu. Vuokralainen voi näin ollen edellyttää vuokranantajaa korjaamaan tällaiset viat ennen vuokrasuhteen alkamista.

### 5.4 Vuokralaisen vastuu

*Mahdollisessa vahinkotapauksessa näyttö velvollisuus vuokralaisen huolellisesta menettelystä on vuokralaisella itsellään. Mikäli huoneisto vahingoittuu ilman että vuokralainen on menetellyt huolimattomasti, vuokralaisen on pystyttävä osoittamaan, ettei hän ole hoitanut huoneistoa huolimattomasti tai aiheuttanut vahinkoa toimenpiteellään taikka laiminlyönnillään, muuten hän joutuu korvaamaan vahingon.*

(Rikalainen 2009, 87–89.)

*Vuokralaisen vastuu koskee huoneiston lisäksi sellaisia kiinteistön tai rakennuksen yhteisiä tiloja ja laitteita, jotka ovat vuokrasuhteen johdosta vuokralaisen käytössä. Vuokralainen on vastuussa vuokranantajaa kohtaan paitsi itse*

*aiheuttamista vahingoista, myös niistä vahingoista, joita huoneistossa hänen luvallaan oleskelevat muut henkilöt huolimattomuudellaan tai tahallisesti aiheuttavat.”*

(Rikalainen 2009. 87–89.)

## 5.5 Tavanomainen kuluminen

Tavanomainen kuluminen tarkoittaa vuokra-asunnon ajan myötä tapahtuvaa tavallista kulumista, kuten esimerkiksi asunnon pintojen ikääntyminen. Vuokranantaja ei voi olettaa asunnon olevan samassa kunnossa vuokrasuhteen lopussa kuin vuokrasuhteen alussa. Tämän johdosta vuokralainen ei vastaa asunnon normaalista kulumisesta (Suomen Vuokranantajat ry. 2014)

Suomen vuokranantajien ohjeistuksen mukaan, arvioidessa huoneiston tavanomaista kulumista, tarkastellaan ensin, onko jälki syntynyt äkillisesti vai hitaasti ajan kuluessa. Jos esimerkiksi pintamateriaalia on käsitelty väärin (väärällä puhdistusaineella) tai jos oikea hoito on laiminlyöty, ei syntyneitä vaurioita voida tällöin pitää tavanomaisena kulumisena. Vuokralainen on. Tavanomaisena kulumisena ei voida pitää, jos esimerkiksi oven sälekaihdin jää säännöllisesti oven väliin ja lopulta, sen johdosta rikkoontuu. (Suomen Vuokranantajat ry. 2014)

Korvausvelvollisuutta arvioitaessa huomioidaan se, olisiko huolellisella vuokralaisen toiminnalla voitu välttää vaurion syntyminen. Vuokralaisen tulee ilmoittaa havaitsemansa puutteet tai vahingon riskit, muutoin mahdollinen vahinko saatetaan katsoa johtuneen vuokralaisen laiminlyönnistä. (Suomen Vuokranantajat ry. 2014)

Vuokrasuhteen kestolla on myös merkitystä. Mitä lyhempi vuokrasuhde on, sitä vähemmän sen aikana asuntoon saa tulla jälkiä. Myös asunnon ikä ja tehdyt remontit vaikuttavat, sekä asunnossa asuneiden lukumäärä. (Suomen Vuokranantajat ry. 2014)

## 5.6 Asunnon puhtaanapito ja loppusiivous

Vuokralaisen vastuulla olevalla siivoukseen kuuluu muun muassa: Ikkunoiden pesu, jääkaapin ja pakastimen sulatus ja puhdistaminen. Uunin ja liedon pesu, korvausilmaventtiilien- ja rasvasuodattimen puhdistus, lattiakaivon puhdistus. Myös liesi ja jääkaappi on siirrettävä paikaltaan ja pestävä niiden takaa. (Suomen Vuokranantajat ry. 2014)

Asunto, kaapistot lattiat ja muut pinnat on vuokrasuhteen päättyessä oltava pyyhityt. laatikot, sekä kaappien hyllyt ovat pyyhittävät. Liedon ja uuninpeltien on oltava siistejä. Kyl-

pyhuoneiden pesualtaat, sekä wc-istuimet on pestävä. Myös varastot on luovutettava tyhjennettyinä vuokralaisen tavaroista. Vuokralaisen on lisäksi huolehdittava, että asunnon piha on yleisilmeeltään siisti. (Suomen Vuokranantajat ry. 2014)

### 5.7 Kuntotarkastukset

Vuokranantajan ja vuokralaisen oikeuksien kannalta on tärkeää dokumentoida huoneiston kunto. Näin vuokranantaja pystyy tarvittaessa osoittamaan, että jokin huoneiston puutteellisuus on syntynyt tämän vuokrasuhteen aikana. Vuokrasopimusta tehtäessä suoritetaan huoneistossa sisään muuttotarkastus ja sopimuksen päättyessä ennen vakuuden palauttamista, suoritetaan poismuuttotarkastus. (Suomen Vuokranantajat ry. 2014)

### 5.8 Vakuudenkäyttäminen

Vakuutta käytetään Lahden Taloilla erilaisissa tilanteissa. Yleisin syy vakuudenpidätyksiin on avaimien palautuksissa. Avaimia palautuu liian vähän tai ei ollenkaan alun perin annettusta määrästä. Myös asuntoon jätetyistä tavaroista joudutaan usein veloittamaan tyhjennys ja jätemaksu. Loppusiivous on myös yksi suurin syy miksi vuokravakuuksia joudutaan pidättämään. Vuokravakuutta voidaan myös pidättää rikotusta omaisuudesta kuten rikotusta väliovista. Omatoimi remontteihin joudutaan harvoin puuttumaan vakuuden palauttamisen kannalta.

## 6 CASE: LAHDEN TALOT OY

Lahden Talot Oy on Lahden seudun suurin vuokranantaja. Yritys rakennuttaa, omistaa, ylläpitää ja tarjoaa vuokra-asuntoja Lahden seudulla. Lahden Talot -konserni omistaa noin 7 300 asuntoa.

Lahden talot Oy on aloittanut toimintansa vuonna 1998. Vuonna 2007 yhtiöstä muodostettiin konserni. Konsernin emoyhtiö on Lahden kaupungin omistama Lahden Talot Oy. Yrityksellä on kolme tytäryhtiötä: Lahden Asunnot Oy, Lahden Palveluasunnot Oy & Kiinteistö Oy Lahden Vesijärvenkatu 36. Lahden Talot Oy omistaa konsernin vapaarahoitettua kiinteistökannan.

Lahden Asunnot Oy on aravalainsäädännössä tarkoitettu yleishyödyllinen yhtiö. ja se omistaa pääosan konsernin ARA-kannasta, sekä opiskelijoille tarkoitettuja asunnot. Palveluasunnot Oy on myös yleishyödyllinen yhtiö. Yhtiö omistaa palvelutaloja ja erityisasuntoja, jotka on tarkoitettu vanhuksille ja muille erityisryhmille.

Liikevaihto Lahden Talot Oy:llä vuonna 2018 oli 54,9 miljoonaa euroa ja vakituisen henkilöstön määrä 34.

Konserni koostuu neljästä eri palveluryhmästä:

- Asiakaspalvelut. Vastaa vuokravalvonnasta ja asuntojen tarjonnasta
- Ylläpitopalvelut. Vastaa isännöinnistä, kiinteistötarkastuksista, huoneistokorjauksista sekä kiinteistöjen muusta ylläpidosta.
- Kiinteistöpalvelut. Vastaa kiinteistöjen peruseräparannuksista sekä uudisrakentamisesta.
- Tukipalvelut. Rahoitus, hankinnat, tietotekniikka, henkilöstö, ulkoinen ja sisäinen laskenta.

### 6.1 Huoneistotarkastusprosessin mallintamisessa käytetyt menetelmät

Tämä tutkimuksen luku sisältää huoneistotarkastusprosessin nykytilan kartoituksen prosessinmallintamis menetelmien avulla. Ensimmäisenä on avattu huoneistotarkastajan roolia huoneistotarkastusprosessissa. Mallinnukset ja kaaviot on tehty tutkijan omien havaintojen sekä korjausvastaavan, isännöintipäällikön ja huoneistotarkastajan haastatteluiden perusteella.

Prosessienmallintaminen aloitettiin tekemällä huoneistotarkastusprosessin kansilehti (liite 2). Kansilehden tekoon varattiin palaveri isännöintipäällikön, sekä korjausvastaavan kanssa. Kansilehteen laadittiin prosessin perustiedot, prosessin tehtävä, toimintatapa- ja kulttuuri, epäonnistumisen seuraukset ja riskit.

Prosessin kansilehden jälkeen tutkija laati prosessikaaviot. Liitteissä (liite 2, 4 & 6) on esitetty laaditut uimarata-kaaviot. Uimarata kaavioihin käytettiin draw.io sovellusta. Draw.io on sovellus, jolla voidaan luoda mm. prosessin kulkukaavioita. Kaavioita työstettiin yhdessä huoneistotarkastajan, sekä korjausvastaavan kanssa. Lisäksi tutkijan omat havainnot, on isossa roolissa kaavioita laadinnassa.

Kun kaaviot oli rakennettu, luotiin niiden perusteella toiminnot taulukot (liite 3, 5 & 7). Toiminnot taulukoissa on esitetty huoneistotarkastusprosessien kulkuun liittyvät tehtävät tarkemmalla tasolla. Toiminnot taulukkoon on sisällytetty tietoja tehtävistä, vastuista, suoritteista, sekä esimerkiksi kriittiset asiat mitkä voivat epäonnistua kyseisissä kohdissa prosessia.

## 6.2 Huoneistotarkastaja

Huoneistotarkastaja toimii osana ylläpito ryhmää ja ryhmän sisällä työskentelee osana korjaustoiminta tiimiä.

Huoneistotarkastajan työtehtäviin Lahden Taloilla kuuluu muun muassa seuraavia asioita:

- Tarkastaa asunnot, asukkaan poismuuton yhteydessä.
- Tarkastaa asunnot tyhjänä, jos niihin ei tule uutta asukasta heti kuukauden alussa.
- Tekee asukkaiden tekemien korjausesitysten perusteella remontti- tai huoltotilauksia.
- Laatii, jokaisesta tyhjänä tarkastuksesta M-filesiin raportin, johon hän ilmoittaa vakuuden palautuksesta tai pidätyksestä.
- Tilaa remontit poismuutto, sekä tyhjänä tarkastus raporttien perusteella.
- Tarkastaa ja seuraa urakoitsijoiden tekemien remonttien laatua.

- Tarkastaa ja hyväksyy remonteista tulleita laskuja.

### **Poismuuttotarkastus (Liite 2 & 3)**

(Liite 2) on kuvattuna Huoneistotarkastus prosessi. Punaisella värillä on kuvattuna Poismuuttotarkastukseen liittyvä osuus. Sinisellä on kuvattu vuokralaisen lähdeyttä tapahtuva prosessi, kun asuntoon on tilattu remontti. Vihreällä värillä on kuvattu asukkaan prosessi kun asukas tekee asunnosta tyhjänä tarkastuksen.

Poismuuttotarkastuksessa tavoitteena on heti irtisanomisen tullessa käydä tarkastamassa asunto mahdollisimman nopeasti. Poismuutolla arvioidaan tarvitseeko asuntoon tehdä remonttia, ennen kun sitä voidaan näyttää tai vuokrata seuraavalle asukkaalle. Lisäksi poismuuttotarkastuksella tehdään päätös siitä, että voiko asuntoon tehdä asunonäyttöjä.

Poismuuttotarkastus tehdään aina kun asukas tekee irtisanomisilmoituksen. Poismuuttotarkastuksen ajankohta määritellään asukkaalle lähtevässä poismuuttokirjeessä.

Vuonna 2019 poismuuttotarkastuksia on tehty noin 167 kpl per kuukausi.

### **Tyhjänätarkastus (Liite 4, 5, 6 & 7)**

Liitteessä 4 (liite 4) on prosessikaavio, kun tyhjänä tarkastuksen tekee huoneistotarkastaja. Liitteessä 6 (liite 6) on tarkempi prosessikuvaus, kun tyhjänä tarkastuksen tekee sisään muuttanut asukas.

Tyhjänä tarkastuksen tavoitteena on tarkastaa asunnot mahdollisimman nopeasti kuukauden kahden ensimmäisen viikon aikana, joita ei ole saatu vuokrattua heti kuukauden alusta alkaen. Tyhjänä tarkastuksella arvioidaan pääasiassa asunnon siivoustasoa. Siivoustasoa arvioidaan sen perusteella tarvitseeko asuntoon tilata esimerkiksi ammatti siivoaja, jotta asunto voidaan vuokrata kohtuullisessa kunnossa seuraavalle asukkaalle. Tyhjänä tarkastuksen perusteella palautetaan myös edelliselle vuokralaiselle vuokrakuus. Myös vuokralainen voi joutua suorittamaan asunnon tyhjänä tarkastuksen tilanteissa, joissa vuokralainen on muuttanut heti kuukauden ensimmäisenä päivänä asuntoon. Tällöin vuokralainen merkitsee tiedot asunnon kunnosta korjausesitykseen, joka palautuu huoneistotarkastajan käsiteltäväksi. Jos asukas on muuttanut asuntoon, joka on ollut siivoamatta, vaaditaan häneltä yleensä valokuvia asunnon kunnosta, jotta huoneistotarkastaja voi tehdä vakuuden pidätyksen edelliseltä asukkaalta ja vastoin uusi asukas voi saada vuokrahyvitystä mahdollisesta siivous vaivasta.

## 6.3 Käsitteet

### **Poismuuttokirje**

Poismuuttokirje lähetetään, kun asukas päättää vuokrasopimuksen. Poismuuttokirje sisältää tiedon huoneiston poismuuttotarkastuksen ajankohdasta. Kirjeessä on tarkastajan nimi, sekä puhelinnumero, johon asukas voi ottaa yhteyttä esimerkiksi sopiakseen poismuuttotarkastuksen kellon ajan tai ilmoittaakseen esimerkiksi kotieläimistä. Kirje sisältää täytettävän tarkastuskortin, johon asukas listaa mahdolliset viat, joita hän on asumisensa aikana havainnut. Lisäksi kirje sisältää asunnon siivousohjeet, vahingonkorvaus hinnaston sekä yleisiä ohjeita poismuuttavalle.

### **Itselleluovutuslomake (liite 2)**

Urakoitsijan remontin jälkeen tulisi tarkastaa remontin työnjälki, jotta lasku voidaan hyväksyä. Urakoitsijan laatimasta itselleluovutuslomakkeesta käy ilmi tehdyt korjaukset, sekä mahdolliset laskuun vaikuttavat lisätyöt sekä selvitys niistä. Itselleluovutuksen tarkoituksena on parantaa laadunhallintaa.

### **Huoneistotarkastuslomake (liite 3)**

Huoneistotarkastuslomake on lomake, johon huoneistotarkastaja täyttää tyhjänä tarkastuksella asunnon tiedot ja raportin asunnon kunnosta. Lomakkeeseen merkitään virheet ja puutteet, jotka eivät aiheuta toimenpiteitä ja virheet ja puutteet, jotka aiheuttavat toimenpiteitä. Huoneistotarkastuslomake tallennetaan M-filesiin. Lomakkeen perusteella vuokra- valvonta saa tiedon oliko asunnossa kaikki kunnossa vai pidätetäänkö vuokravakuudesta rahaa vahingonkorvauksiin.

### **Tampuuri**

Tampuuri on toiminnanohjausjärjestelmä, jota käytetään tiedon vastaanottamiseen, välittämiseen ja tallentamiseen. Tampuuriin tallennetaan asuntotarkastusraportti, tehdään tilaukset urakoitsijoille, sekä huollolle. Tampuuriin tulee myös asukkaiden tekemät huoneistotarkastuslomakkeet eli korjausesitykset, lisäksi Tampuurin kautta haetaan tiedot asunnoista, jotka on tarkastettava tyhjänä.

### **M-Files**

M-files on tiedonhallinnanjärjestelmä, johon tallennetaan muun muassa asuntotarkastuslomakkeet ja saadaan lomakkeidentieto kulkemaan eri toimijoiden välillä (kiinteistösihteeri &

vuokranmaksu). M-filesistä löytyvät kaikki asukkaiden- ja huoneistotarkastajan täyttämät tyhjänätarkastuslomakkeet.

### Korjausesitys (liite 8)

Korjausesitys on lomake, jonka asukkaan tulee täyttää 14 päivän kuluessa vuokrasopimuksen alkupäivästä. Korjausesitykseen asukas merkitsee asuntoon kuuluvien puitteiden kunnan. Korjausesitykseen on myös mahdollista liittää kuvia. Korjausesitys lomaketta käytetään edellisen asukkaan vakuudenpalautukseen, jos huoneistoa ei ole tarkastettu tyhjänä huoneistotarkastajan toimesta. Korjausesityksen perusteella tilataan myös mahdollisesti lisäremonttia ja ilmoitetaan kiinteistön huoltomiehelle asunnossa korjattavat asiat. Näin usein on jos uuden asukkaan sopimus on alkanut heti seuraavana arkipäivänä edellisen asukkaan vuokrasopimuksen päätyttyä.

Korjausesityksestä voidaan myös vuokrasuhteen päättymisen jälkeen, milloin tahansa varmistaa onko poismuutolla tai tyhjänä tarkastuksella huomattu vika tai puute ollut jo vuokrasopimusta päättävän asukkaan muuttaessa asuntoon, jolloin vältytään sana sanaan vastaan tilanteilta.

### Kohteen tarkastushistoria / Asuntotarkastusraportti (TA)

Poismuuttotarkastuksen jälkeen huoneistotarkastaja kirjaa asunnon tarkastushistoriaan havaintonsa asunnon kunnosta, mahdollisen remontti tiedot, remontin laadun, sekä aikataulun. Palveluneuvoja katsoo tarkastushistoriasta poismuuttotarkastuksen ajankohdan jälkeen mistä ajankohdasta alkaen asuntoa voi vuokrata uudelle asukkaalle.

Asuntotarkastukset / Huoneistotarkastus Lassila & Tikanoja / Asuntotarkastus nro 27559	
<a href="#">Perustiedot</a>   <a href="#">Tarkastuslomake</a>   <a href="#">Remontit ja tehtävät</a>   <a href="#">Liitteet</a>   <a href="#">Loki</a>	
Numero	27559
Tarkastuslomake	Muuttotarkastus
Muutto	<a href="#">21902</a>
Kiinteistö	<a href="#">308 Pihlikatu 9</a>
Huoneisto	<a href="#">Pihlikatu 9 A 9</a>
Tarkastaja	Huoneistotarkastus Lassila & Tikanoja
Tarkastuksen tila	Uusi
Tarkastusaika	29.10.2019
Huomioit	Tähän merkitään asunnon kunto, sekä remontti tiedot, jotta palveluneuvoja saa tiedon millon asunto on vuokrattavissa!

Kuvio 10 Asunnon tarkastushistoria (Tampuuri)

## 6.4 Huoneistotarkastusprosessin kirjallinen kuvaus

Huoneistotarkastusprosessin toiminnot:

Syöte (Input): Irtisanoutuminen

1. Asukas irtisanoutuu, josta tieto kulkeutuu tietojärjestelmän kautta palveluneuvojalle
2. Palveluneuvoja määrittää Tampuuriin poismuuttotarkastus päivämäärän ja lähettää asukkaalle tiedon tulevasta tarkastus ajankohdasta.
3. Huoneistotarkastaja katsoo tampuurista (muuttotarkastukset) kyseisen päivän tai viikon tarkastukset ja laatii sen perusteella itselleen listan tarkastuskohteista sen perusteella.
4. Huoneistotarkastaja käy poismuuttotarkastuksella asunnossa ja kirjoittaa raportin mitä kunnostettavaa asunto vaatii.
5. Huoneistotarkastaja tilaa tampuurin kautta tarvittavat työt huollolta tai urakoitsijalta ja päättää remontin aikataulun.
6. Tarkastaja merkitsee tilatut työt, sekä niiden aikataulun palveluneuvojalle tampuuriin tarkastushistoriaan (TA).
7. Palveluneuvoja vuokraa asuntoa eteenpäin merkintöjen perusteella.

*Mahdolliset asunonäytöt tapahtuvat tässä kohtaa*

8. Huoneistotarkastaja laatii kuukauden viimeisellä viikolla itselleen listan asunnoista (Tampuurissa asiakaspalvelu -> sopimukset), joita ei ole saatu vuokrattua eli jotka ovat kuunvaihteen jälkeen tyhjillään. Nämä asunnot huoneistotarkastaja käy itse tarkastamassa kuukauden kahdella ensimmäisellä viikolla
- 9.1 Huoneistotarkastaja käy tarkastamassa asunnon tyhjänä laatimansa listan mukaan.
- 9.2 Jos asunto on saatu vuokrattua kuukauden ensimmäisestä päivästä lähtien, tarkastaja odottaa uuden asukkaan tekemää korjausesitystä. (asukkaalla on 14 päivää aikaa täyttää hänelle tuleva korjausesitys. Jos asukas ei täytä korjausesitystä palautuu se tampuuriin automaattisesti jolloin asunnon tulkitaan olevan kunnossa ja asunnon kunnon osalta vakuus voidaan palauttaa edelliselle asukkaalle täysimääräisenä.)
- 9.3. Jos asuntoon on tilattu remonttia, mikä estää asunnon vuokraamisen heti kuukauden alussa, suoritetaan asuntoon mahdollinen remontintarkastus remontin päättymispäivänä

tai sen jälkeen ja sen yhteydessä suoritetaan tavallinen tyhjänä tarkastus prosessin mukaisesti. (Tyhjänätarkastuksella katsotaan pääasiassa siivouksentaso (huoneistotarkastus ohje Liite 1), sekä muut mahdolliset asunnon vauriot mitä jäänyt huomaamatta poismuutotarkastuksella. Näiden perusteella tehdään mahdolliset lisätilaukset.

10 Huoneistotarkastajan tyhjänä tarkastuksesta tai asukkaan tekemästä tyhjänätarkastuksesta tehdään lomake (M-Fileisin). M-files lomakkeelle kirjataan asukkaan tiedot, sekä mahdollisen vakuuden pidätyksen syy, pidätettävä rahasumma ja mahdolliset kuvat liitetään lomakkeelle.

11. Kiinteistösihteerille tulee kiinteistöhallinnon sähköpostiin linkki vakuuslomakkeeseen. Kiinteistösihteeri tarkistaa lukkoässältä saadulta listalta onko kyseisestä asunnosta palautunut avaimet. Jos kaikkia avaimia ei ole palautunut merkitsee kiinteistösihteeri sarjoitettavien avainten lukumäärää vastaavan summan lomakkeelle. ja lähettää sen vuokravalvonnalle vaihtamalla lomakkeen tilan kiinteistöhallinnonkäsittelemäksi.

12. Vuokravalvonta katsoo vuokranmaksut, jos vuokranmaksut ovat kunnossa, palautuu vakuus asukkaalle.

Tuotos (Output): Vuokravakuus palautuu entiselle vuokraajalle

*KOHTA 13-14 tehdään laskun saavuttua (jos asuntoon on tilattu remonttia).*

13. Jos asuntoon on tilattu remonttia. Huoneistotarkastaja tarkastaa remontista saadun mahdollisen itselleluovutuslomakkeen (yli 1000 euron laskuista vaaditaan itselleluovutuslomake)

14. Laskun hyväksyntä. Laskut tulevat Basware taloushallinta ohjelmistoon, josta huoneistotarkastaja tarkastaa laskuntiedot oikeaksi ja hyväksyy laskun.)

## 7 TUTKIMUS

### **Aiheen valinta ja rajaaminen**

Hyvän tutkimus lähtee liikkeelle valitsemalla hyvä tutkimusaihe. On tarpeellista miettiä mihin haluaa sitoutua ja mitä tutkimuksessa tahdotaan edistää. Tutkija on vastuussa siitä, mitä ryhdytään tutkimaan. Tutkimuksen tulee olla toteutettavissa, sen tulee olla riittävän merkitsevää ja sen tulee tuottaa tutkittavasta aiheesta jotain uutta tietoa. Tutkimus olisi hyvä tehdä kirjoittajaa kiinnostavasta aiheesta tai havainnosta. (Hirsjärvi ym. 2007, 66).

### **Tutkimusmenetelmä**

Tutkimusmenetelmällä tarkoitetaan tapaa ja käytäntöjä, joilla havaintoja kerätään. Ihmiset havainnoivat jatkuvasti ympäristöään. Tarkkailemme muita ja uudelleenlaisissa tilanteissa yritämme päästä selville mistä on kysymys. Tahdomme tietää, miksi ihmiset toimivat niin kuin havaitsemme heidän toimivan. Tutkimuksessa tarkkailulla tarkoitetaan, että keräämme aineistoa havainnoinnin eli observoinnin menetelmän avulla, kyselyllä tarkoitetaan sitä, että käytetään haastattelumenetelmää tai esimerkiksi kyselylomaketta. Tutkimusmenetelmä on siis se tapa ja käytäntö millä aineistoa kerätään. (Hirsjärvi ym. 2007, 178).

Tutkimusmenetelmät voivat olla laadullisia tai määrällisiä. Menetelmän valinnan lähtökohdina ovat tutkimuskysymykset. Jotta tutkimuskysymyksiin voidaan vastata, hankitaan aineisto, sekä tutkimuksen teoreettinen viitekehys. On tärkeää, että tutkija osaa perustella valitsemansa menetelmät. (Koppa 2019.)

Tässä tutkimuksessa vastataan seuraavaan päätutkimuskysymykseen:

Minkälaisia asioita uudet asukkaat ilmoittavat korjattavaksi poismuuttotarkastuksen jälkeen?

Lisäksi tutkimuksessa vastataan seuraaviin alakysymyksiin:

- Miten huoneistotarkastusprosessia tulee kehittää, prosessimallinuksessa tehtyjen havaintojen perusteella.
- Miten lainsäädäntö ohjaa huoneistotarkastusprosessia remonttitilauksia tehdessä.
- Onko poismuuttotarkastusprosessin huoneistotarkastus vaiheessa huoneistonkoolla merkitystä havaittuihin asioihin.
- Millainen huoneistotarkastusprosessi on Lahden Talot Oy:ssä

### **Kvantitatiivinen tutkimusmenetelmä**

Kvantitatiivisessa tutkimusmenetelmässä korostetaan yleispäteviä syyn ja seurauksen lakeja. Kvantitatiivisen tutkimusmenetelmän mukaan todellisuus rakentuu objektiivisesti todettavista tosiasioista. Keskeisiä asioita kvantitatiivisessa tutkimuksessa ovat johtopäätöksien teko aiemmista tutkimuksista, aiemmat teoriat, hypoteesien esittäminen, käsitteiden määrittely. On tärkeää, että aineisto soveltuu määrälliseen, sekä numeraaliseen mittaamiseen. Tutkittavien henkilöiden valinta on isossa roolissa tutkimusmenetelmässä, jossa määritellään perusjoukko, johon tulosten tulee päteä. Keskeistä on myös muodostaa muuttujat taulukkomuotoon ja aineiston saaminen tilastollisesti käsiteltävään muotoon. Päätelmät tulee tehdä havainto aineistoon perustuen, näitä voidaan esittää esimerkiksi prosentti taulukoiden avulla. (Hirsjärvi ym. 1997, 137).

Tutkimusaineisto voi koostua kyselylomakkeesta, systemaattisesta havainnoinnista tai valmiiden rekisterien ja tilastojen käytöstä. Tutkimus kohteita voivat olla aineiston keräys tavasta riippumatta ihmiset ja kulttuurituotteet, joita ovat kaikki ihmisen tuottamat teksti, sekä kuva aineistot. Määrällisessä tutkimusmenetelmässä voidaan käyttää myös muiden keräämiä aineistoja. Tiedon voi hankkia esimerkiksi erilaisista rekistereistä tai tietokannoista, joita tuottavat esimerkiksi yritykset. Valmiita aineistoja joutuu monesti muokkaamaan, ennen kuin ne soveltuvat tekeillä olevan tutkimuksen tarkoituksiin. Ennen valmiiden tilastojen käyttöä tutkimusaineistona on selvitettävä, mihin tarkoitukseen ja tutkimusongelmaan aineisto on alun perin kerätty ja kuka se on tehnyt. Lisäksi on selvitettävä aineiston keräämistapa, perusjoukko ja otantamenetelmä, luotettavuus ja pätevyys. (Vilka 2015, 47–49)

Tässä opinnäytetyössä valittiin käyttöön kvantitatiivinen tutkimusmenetelmä selvittämään, mitä kehitettävää poismuuttotarkastusprosessissa on asukastyytyväisyyden kannalta. Aineistonkeruu tavaksi kvantitatiivisistä menetelmistä valittiin valmiin aineiston hyödyntäminen. Aineisto muutettiin numeraaliseen muotoon korjausesityksistä, Excel-taulukoinnin avulla. Seuraavassa luvussa esitetään kvantitatiivisen tutkimuksen toteuttaminen.

## 7.1 Tutkimuksen toteuttaminen

Kvantitatiivinen tutkimusaineisto kerättiin valmiista aineistosta. Aineisto koostuu Lahden Talot Oy:n asukkaiden tekemistä korjausesityksistä eli asiakaspalautteista. Asiakaspalautteet kerätään automaattisesti, kun asukas muuttaa sisään uuteen asuntoon. Palautteen antoon annetaan 14 päivää aikaa, jonka jälkeen vastaus palautuu automaattisesti. Kyselylomakkeessa on kysytty huoneistotyypistä riippuen eri asioita asunnon varustelusta ja niiden kunnosta. Asukalla on kolmea vaihtoehtoa kunkin varusteen kohdalla: kunnossa, kulumia tai korjattavaa. Lisäksi asukkaalla on mahdollista kirjoittaa avoimeen kohtaan, mitä kulumia tai korjattavaa kussakin asiassa on. Tämän tutkimuksen aineisto koottiin vastauksista, joissa asukas oli merkinnyt lomakkeelle, joko kunnossa tai korjattavaa, (Liite 8.) kulumia kohtaa ei aineistoa kerätessä huomioitu.

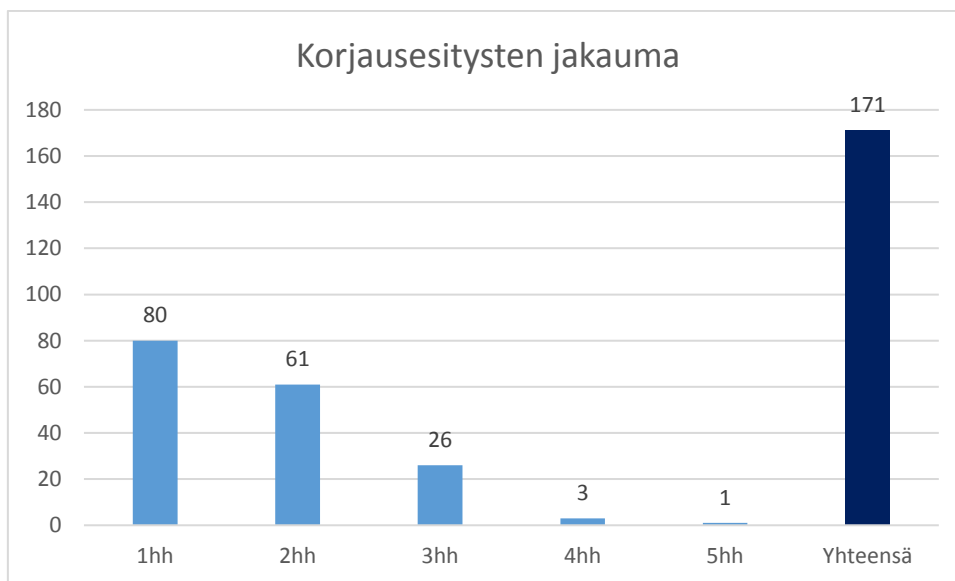
Aineisto on kerätty viiden kuukauden ajalta (Helmikuu, Maaliskuu, Huhtikuu, Toukokuu & Kesäkuu). Aineisto sisältää vain asukkaiden tekemät tyhjänä tarkastukset, jotka ovat tehty niiden poismuuttotarkastusten jälkeen joissa edellinen asukas on lähtenyt asunnosta kuukauden viimeisenä päivänä ja uusi asukas on muuttanut sisään heti ensimmäisenä päivänä. Eli tyhjänä tarkastusta ei näihin asuntoihin ole tehty case yrityksen puolesta, vaan tyhjänä tarkastuksen on tehnyt asukas. Aineistoa kerättiin katsomalla ensin tyhjänä tarkastus listalta (liite 9), johon oli koottu kunakin kuukautena tehtävät tyhjänä tarkastukset. Tähän listaan on kirjattu tieto milloin uusi asukas muuttaa asuntoon. Lista suodatettiin niin, että siitä saatiin näkyville vain asunnot, joihin on muuttanut asukas kuukauden ensimmäisenä päivänä. Tämän jälkeen listalta katsottiin osoite kerrallaan, tamperin korjausesitysten historiasta kyseisten osoitteiden asukkaiden tekemä korjausesitys. Korjausesityksistä vastaukset siirrettiin Exceliin ja niistä muodostettiin taulukot, jotka on esitetty luvussa 7.2 kvantitatiivisen tutkimuksen tulokset.

Tutkimuksessa on syvennyt tarkemmin vain kolmeen eniten vastauksia saaneeseen huoneeseen eli keittiöön, kylpyhuoneeseen ja olohuoneeseen. Vastausten määrä muissa huoneissa oli selkeästi alempi, joten vastauksista ei olisi voinut tehdä luotettavia johtopäätöksiä, joten ne päätettiin rajata tutkimuksesta ulos.

## 7.2 Kvantitatiivisentutkimuksen tulokset

Tässä kappaleessa esitetään valmiista aineistosta kerätyt tulokset taulukkomuodossa. Taulukot kertovat tässä kappaleessa, montako prosenttia korjattavia asioita ilmoitettiin kussakin huoneessa suhteessa korjausesitysten määrään kyseisestä huoneistokoosta.

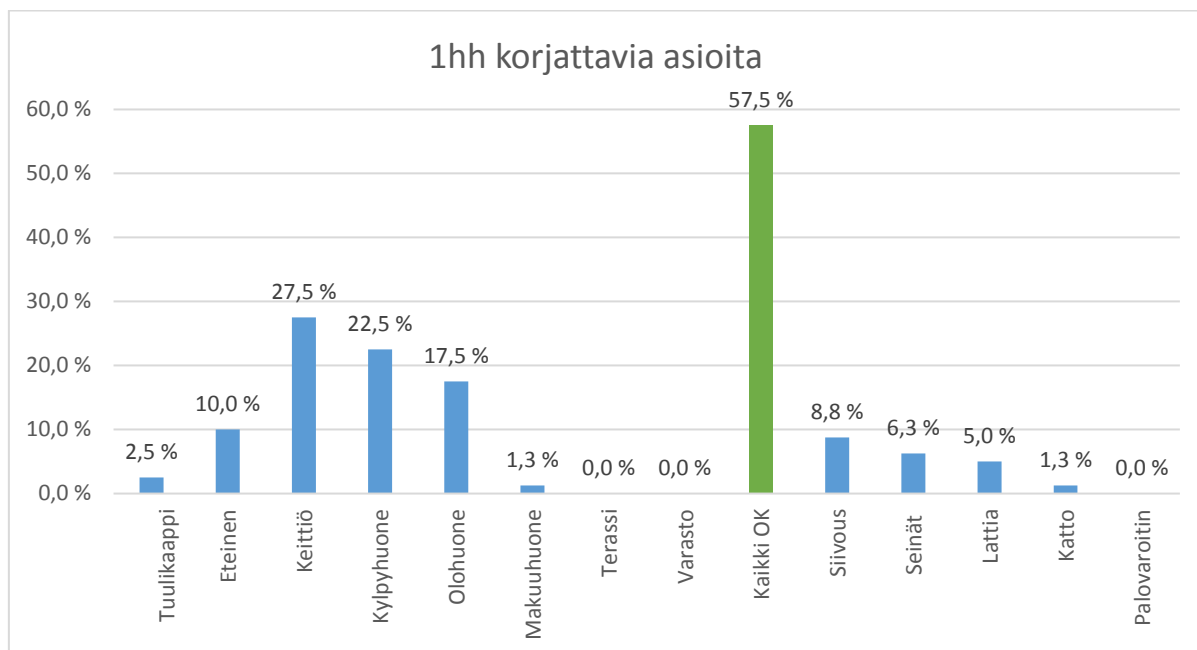
Taulukko 3 Korjausesitysten jakauma



Yllä olevassa taulukossa (taulukko 3) esitetään tutkimuksessa käytettyjen asukkaiden tekemien korjausesitysten saatujen vastauksien asunnon koon perusteella tehty jakauma. Yhteensä vastauksia on 171, viideltä kuukaudelta vuonna 2019. Vastaukset on koottu Helmikuun, Maaliskuun, Huhtikuun, Toukokuun & Kesäkuun korjausesityksistä. Yksiöitä ja kaksioita on selkeästi eniten. Vastaajista 167 (97,7%) on yksiön, kaksion tai kolmion asukas. Neliön ja viisiön asukkaita on selkeästi muita vähemmän.

## Yksiön korjattavaa ilmoitukset

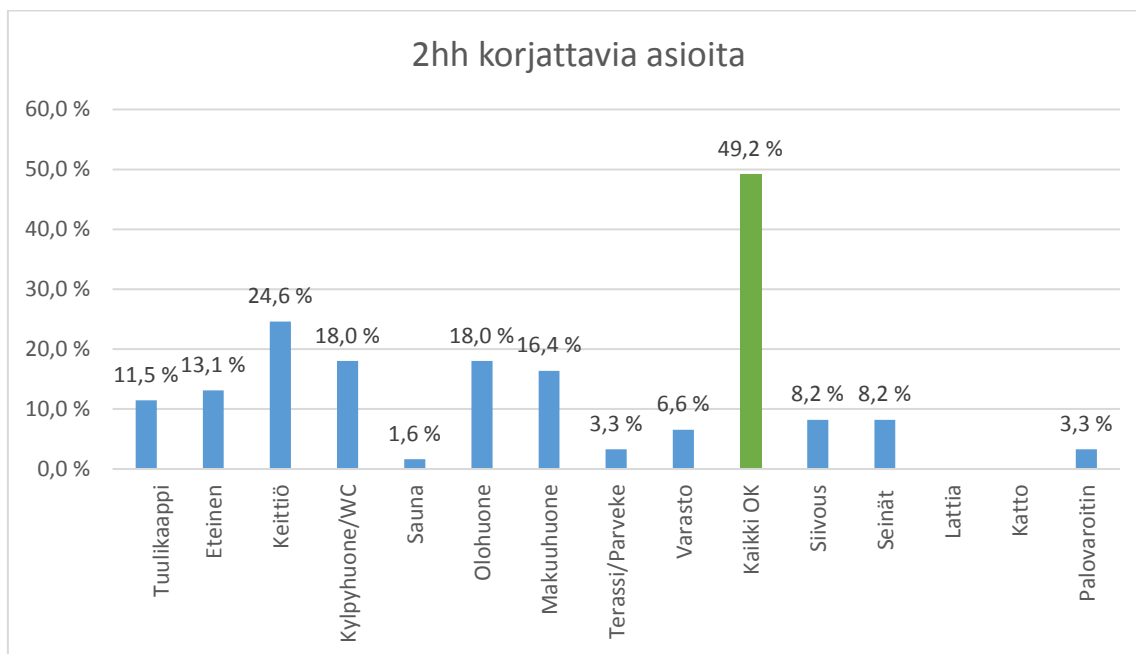
Taulukko 4 Yksiössä korjattavaa ilmoitukset (N=80)



Yksiöissä 57,5 % (n=46) vastaajien mielestä on ollut kaikki kunnossa. Yksiön keittiössä oli vastaajien mielestä eniten kunnostettavaa. 27,5% (n=22) vastauksissa oli ilmoitettu keittiössä olevan korjattavaa. Toiseksi eniten kylpyhuoneessa 22,5% (n=18) vastauksista ja kolmanneksi eniten olohuoneessa 17,5% (n=14) vastauksista.

## Kaksion korjattavaa ilmoitukset

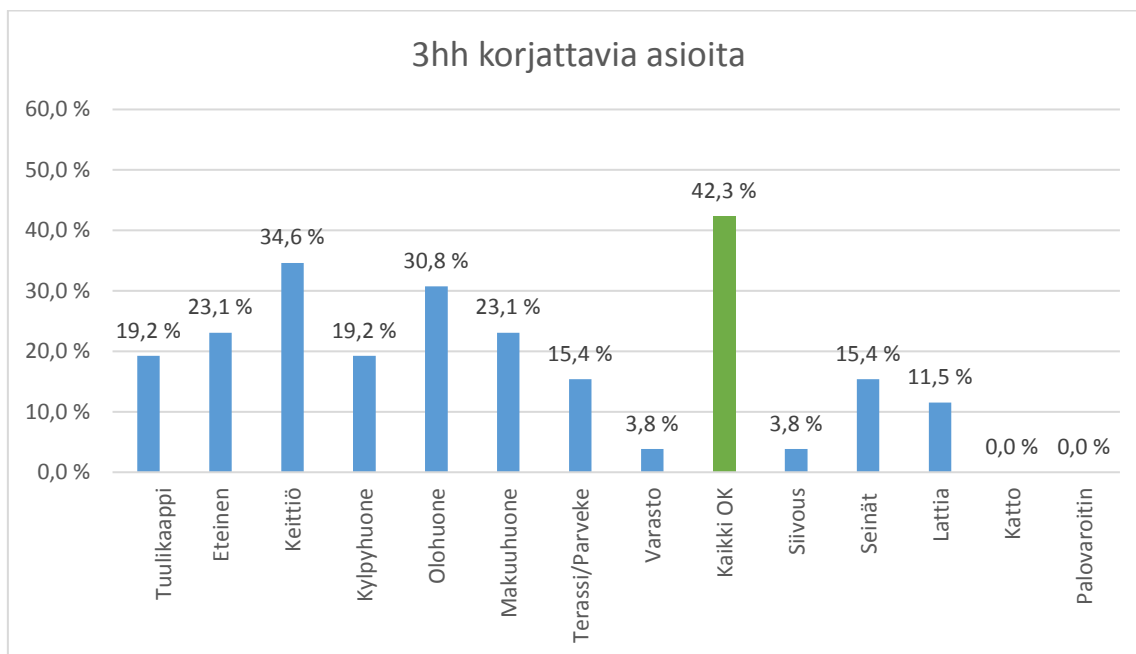
Taulukko 5 Kaksio korjattavaa ilmoitukset(N=61)



Kaksioista ilmoitetut korjattavat asioista myöskin keittiö sai eniten vastauksia: 24,6 % kaksion keittiössä oli korjattavaa. Kylpyhuone ja olohuone saivat toiseksi eniten eli 18,0 % (n=11) vastauksia eri asunnoista. Lattiasta ja katosta ei ilmoittanut yksikään vastaajista. 49,2% (n=30) vastaajista oli sitä mieltä, että asunnossa oli kaikki kunnossa.

## Kolmion korjattavaa ilmoitukset

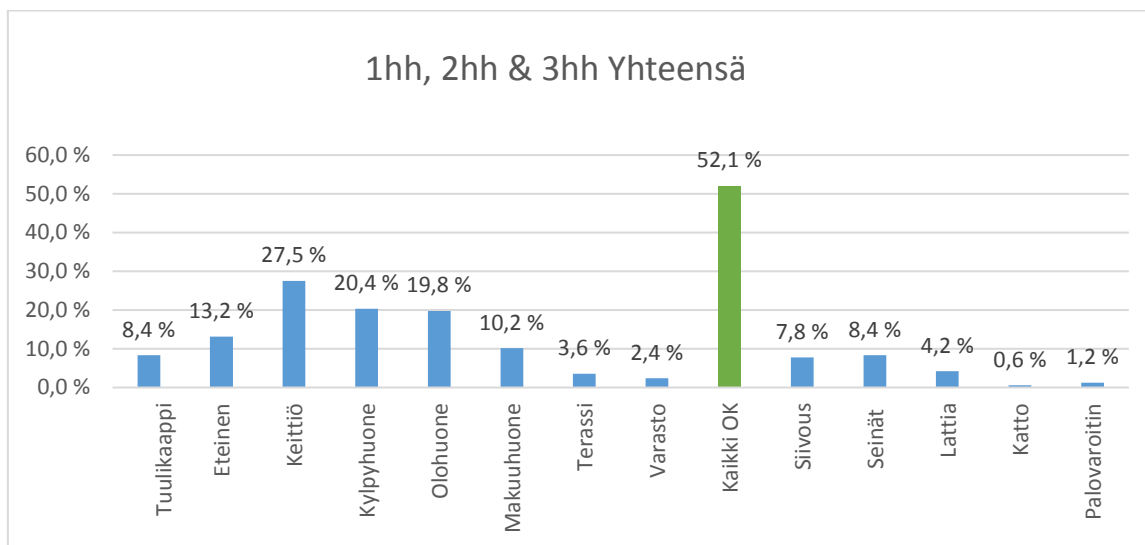
Taulukko 6 Kolmio korjattavaa ilmoitukset(N=26)



Kolmion keittiöistä ilmoitettiin 34,6% (n=9) asunnossa olevan korjattavaa. Toiseksi eniten korjattavaa löytyi olohuoneista, jonka 30,8% vastaajista merkitsi, että olisi jotain korjattavaa. Tulosten perusteella vastaajista 15,4 % ilmoitti asunnon seinissä olevan korjaustarpeita ja 11,5 % vastaajan asunnon lattioissa löytyi korjattavaa.

## Yksiö, kaksio, kolmion korjattavaa ilmoitukset yhteensä

Taulukko 7 Yksiö, Kaksio, Kolmio korjattavat asiat yhteensä (N=167)

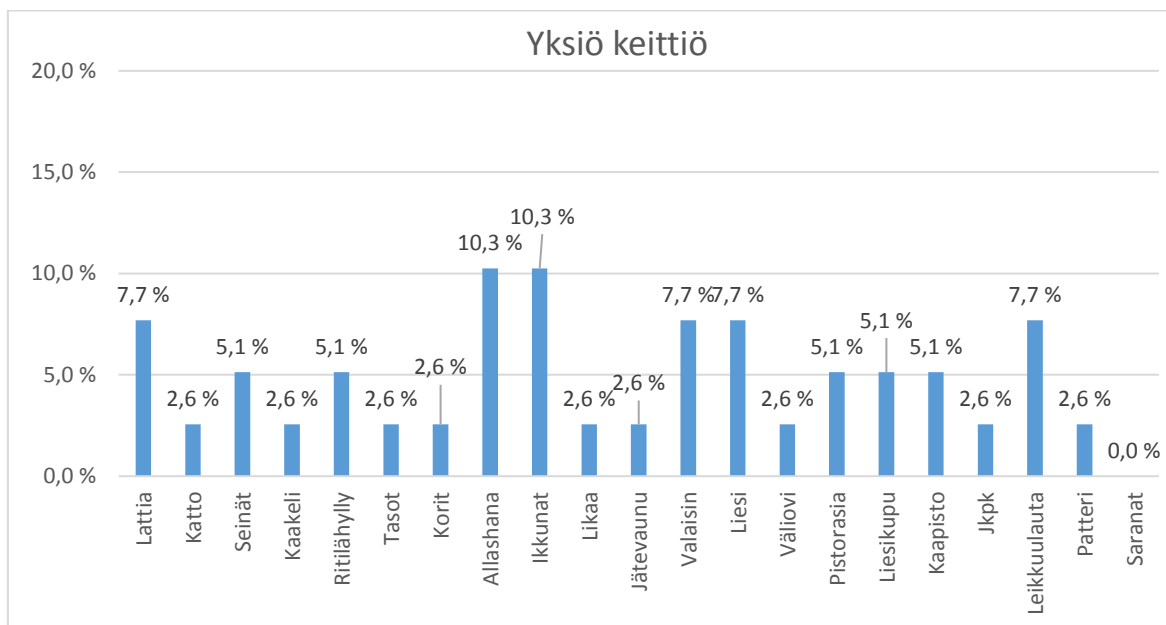


### 7.3 Keittiö, kylpyhuone & olohuone

Tässä luvussa vertaillaan eniten kunnostettava merkintöjä saaneiden huoneiden eli keittiön, olohuoneen ja kylpyhuoneen kunnostettavaksi ilmoitettujen asioiden määriä kyseisen huoneen ilmoituksiin erikokoisissa huoneistoissa.

## Yksiön keittiön korjattavaa ilmoitukset

Taulukko 8 Yksiö keittiön korjattavat ilmoitukset (N=22)



Yksiöiden keittiöistä saatu palaute osoittaa allashanat 10,3 % (4 kpl) ja ikkunat 10,3 % (4 kpl), eniten huomautuksia saaneiksi kohdiksi. Lattia, valaisimet, liesikupu ja leikkuulauta ovat toiseksi eniten saaneita 7,7 %. Yhteensä yksiöissä asukkaiden mielestä korjattavia kohtia oli 39 kappaletta, 22:dessä (n=22) eri asunnossa.

Yksiöön muuttaneet asukkaat ovat ilmoittaneet avoimissa vastauksissa seuraavaa:

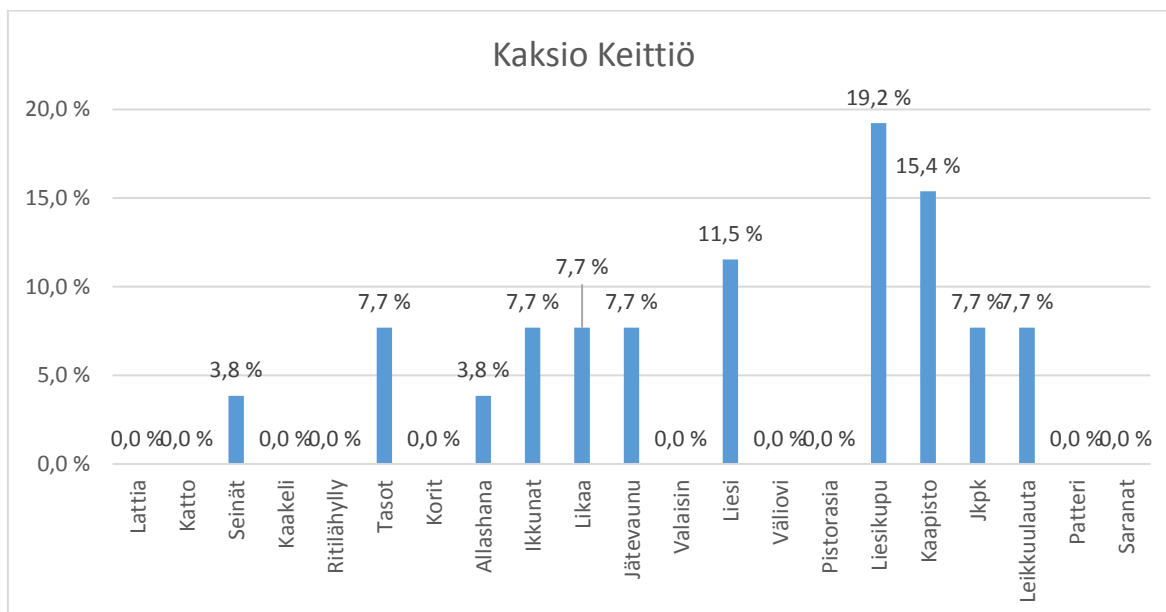
*”Katto: Siinä on tahroja, Seinät: Siinä on tahroja. Lattia: Siellä on pienet reiät ja yks osa vähän nousee ylös ja narisee. Ikkunat: Pitää vihtaa kokonaan (mielummin kesän aikana), koska ikkunat ovat hirveässä kunnossa: siellä reunoissa halkeamat, ikkunassa on iso naarmu ja en voi aukaista ikkunoita ja yhtä tuuletusikkunaa, koska ikkunoiden välissä on jotain, jolla ikkunat ovat kiinni muurattu. Sälekaihdin säätötanko on rikki. Pistorasiat: Yksi rasia on vähän ei oo paikalla. Kaapit: Siinä on jossain pienet reiät ja yhdessä kaapin ovella sisäpuolella, jossa on peili, on halkeama ja joku aukko, josta näkyy johtoja.”*

*” Ikkunat: Hyttysverkko puuttuu täysin.”*

*”Seinät: Pinttynyttä likaa, vanhoja reikiä. Voidaan hoitaa maalaus isän kanssa, jos teiltä saa maalit ja tarvikkeet. + Ikkunat: Tuuletusikkunan alareunatiiviste rikki”*

## Kaksion keittiön korjattavaa ilmoitukset

Taulukko 9 Kaksio keittiö (N=15)



Kaksion keittiöiden osalta syntyy isompia eroja. Ilmoituksista liesikuvun 19,2 % (5 kpl) ja kaapistojen 15,4 % (4 kpl) osuus on selkeästi suurin. Yhteensä kaksiossa asukkaiden mielestä korjattavia kohteita nousi esiin 26 kappaletta. Liesikuvun osalta kommentteja tuli mm. seuraavaa:

*”Suodatin puuttuu”*

*”Valaisin kytkin puuttui. On jo hoidettu.”*

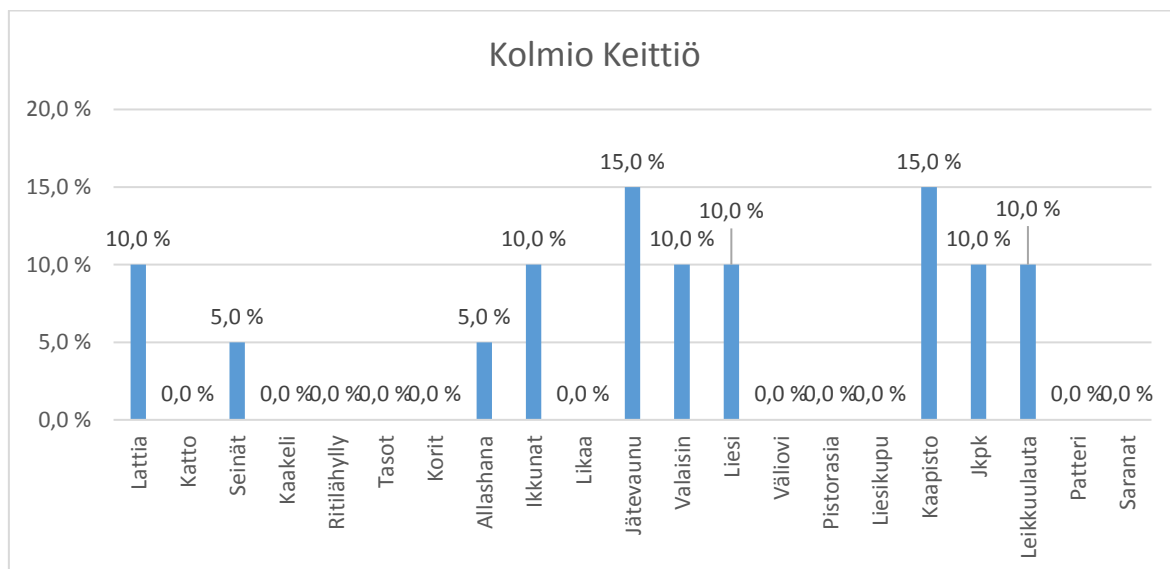
*”Liesituuletin on kohtalaisen likainen”*

*”lampun muovinen suojalevy puuttuu”.*

Yhteensä kunnostettavaksi kaksioden keittiöissä on ilmoitettu kahdeksantoista eri kunnostettavaa asiaa kahdessakymmenessäkuudessa asunnossa.

## Kolmion keittiön korjattavaa ilmoitukset

Taulukko 10 Kolmio keittiö (N=9)



Yhteensä kunnostettavia asioita asukkaiden mielestä oli 20 kappaletta. Eniten kunnostettava vastauksia sai Jätevaunu 15,0 % (3 kpl), sekä Kaapistot 15,0 % (3kpl) Lattia, leikkuulauta, liesikupu, valaisin, Ikkunat ja lattian osuus oli kullakin kohdalla 10 % (2kpl) vastauksista.

Yhteensä kunnostettavaksi kolmioiden keittiöissä on ilmoitettu kaksikymmentä eri kunnostettavaa asiaa yhdeksässä asunnossa.

Avoimissa vastauksissa esiintyi seuraavanlaisia kommentteja:

*”Jääkaappi: Jääkaapin ovi hankaa ovea avatessa vieressä olevaa kaappia vasten niin että jääkaapin itsensä ovi kärsii prosessissa. Sijoitteluvirhe?”*

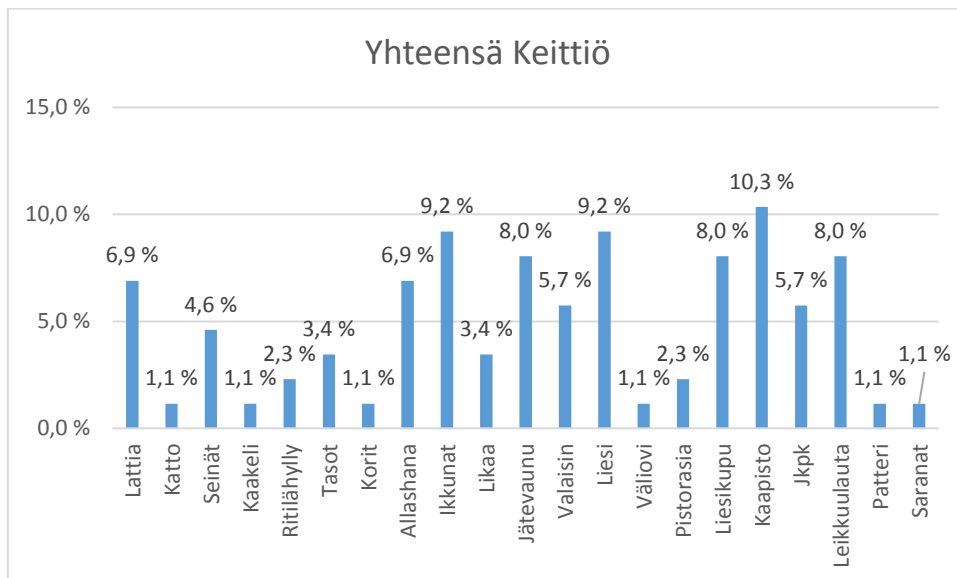
*”Kaapistojen ovet: Keittiönkaappi repsottaa”*

*”Työtason valo: Roikkuu toisesta päästä.”*

*”Liesi: Yksi pikkulevy ei lämpeä kunnolla.”*

## Yhteensä keittiön korjattavaa ilmoitukset

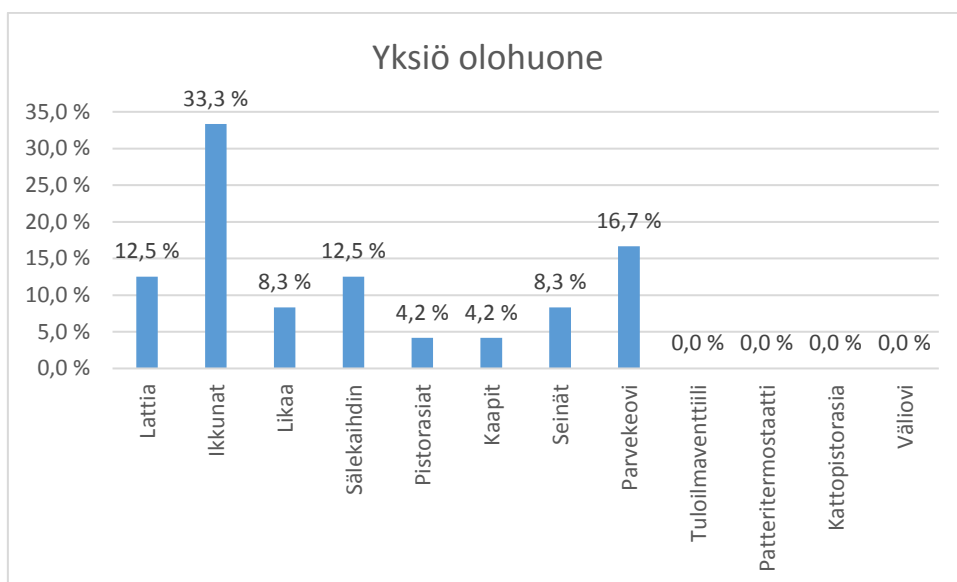
Taulukko 11 Keittiön korjattavat asiat yhteensä (N=46)



Keittiön vastauksista esiin nousevat kaapistot (10,3 %), liesi (9,2 %), ikkunat (9,2 %), jätevaunu (8,0 %), liesikupu (8,0 %) & leikkuulauta (8,0 %).

## Yksiö olohuone korjattavaa ilmoitukset

Taulukko 12 Yksiö olohuone korjattavaa ilmoitukset (N=14)



Olohuoneen ikkunat on selkeästi eniten ”kunnostettavaa” ilmoituksia saanut asia 33,3 % (n=8 kpl) Parvekkeenovi 16,7 % (n=4 kpl), lattiat 12,5 % (n=3 kpl) ja sälekaihtimet 12,5 % (n=3 kpl) tulevat seuraavana.

Ikkunoista on kirjoitettu seuraavanlaisia kommentteja:

*”siellä reunoissa halkeamat, ikkunassa on iso naarmu ja en voi aukaista ikkunat ja yksi tuuletusikkunaa, koska ikkunoiden välissä on jotain, jolla ikkunat ovat kiinnimurrattu.”*

*”Hyttysverkko puuttuu täysin.”*

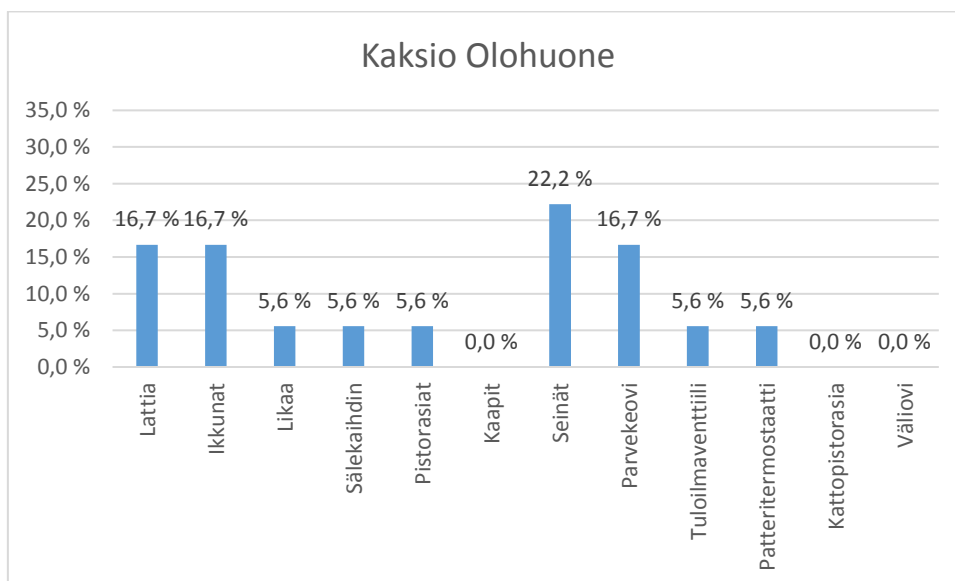
*”Peruskuluneet ikkunat.”*

*”Tuuletusikkunan alareunatiiviste rikki”.*

Yhteensä kunnostettavaksi yksiöiden olohuoneissa on ilmoitettu kaksikymmentäneljä eri kunnostettavaa asiaa neljässätoista asunnossa (N=14).

### Kaksio olohuone korjattavaa ilmoitukset

Taulukko 13 Kaksio olohuone korjattavaa ilmoitukset (N=11)



Kaksioiden olohuoneissa seinät 22,2 % (n=4) saivat eniten korjattavia vastauksia, lattia 16,7 %, ikkunat 16,7 %, parvekeovi 16,7 % saivat toiseksi eniten vastauksia.

Yhteensä kunnostettavaksi kaksioiden olohuoneissa on ilmoitettu kahdeksantoista eri kunnostettavaa asiaa yhdessätoista asunnossa (N=11).

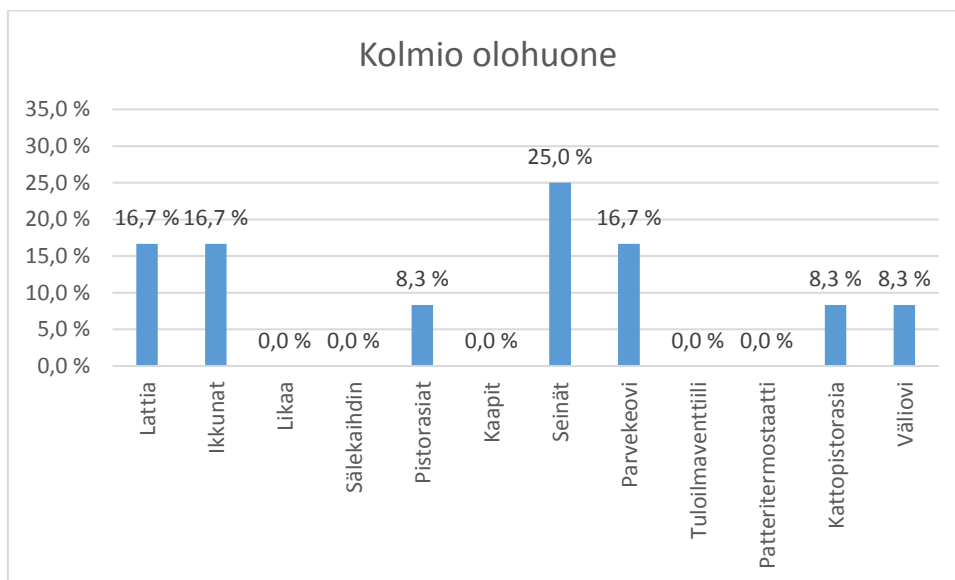
Eniten vastauksia saanut osio, seinät saivat seuraavanlaisia kommentteja:

*”Seinät: tapetti irti yhdestä kohdasta”*

”Seinät: Seinät täynnä reikiä”

### Kolmio olohuone korjattavaa ilmoitukset

Taulukko 14 Kolmio olohuone korjattavaa ilmoitukset (N=8)



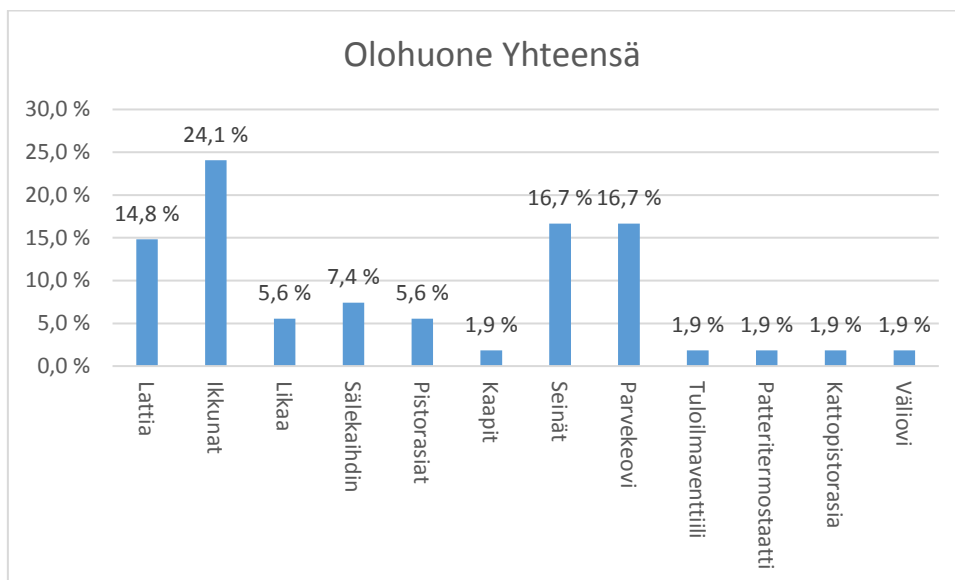
Myös kolmioiden olohuoneessa nousevat esiin samat pinnat kuin kaksiossa. Olohuoneen kunnostettavien osalta seinistä on tullut eniten huomioita, 25 % vastaajista ilmoitti seinäpinoissa olevan korjattavaa.. Lattia, Ikkunat ja parvekeovi ovat samoissa prosenteissa kuin vastaavat pinnat kaksioissa 16,7 %.

Seinien osalta kommentoitu seuraavaa: ” Seinässä ruuvin tulpat kiinni”, ”Tarvitsee uudet tapetit. (ei laittajaa omasta takaa).”

Yhteensä kunnostettavaksi kolmioiden olohuoneissa on ilmoitettu kaksitoista eri kunnostettavaa asiaa kahdeksassa asunnossa.

## Olohuoneen korjattavaa ilmoitukset yhteensä

Taulukko 15 Olohuoneen korjattavaa ilmoitukset yhteensä (N=33)

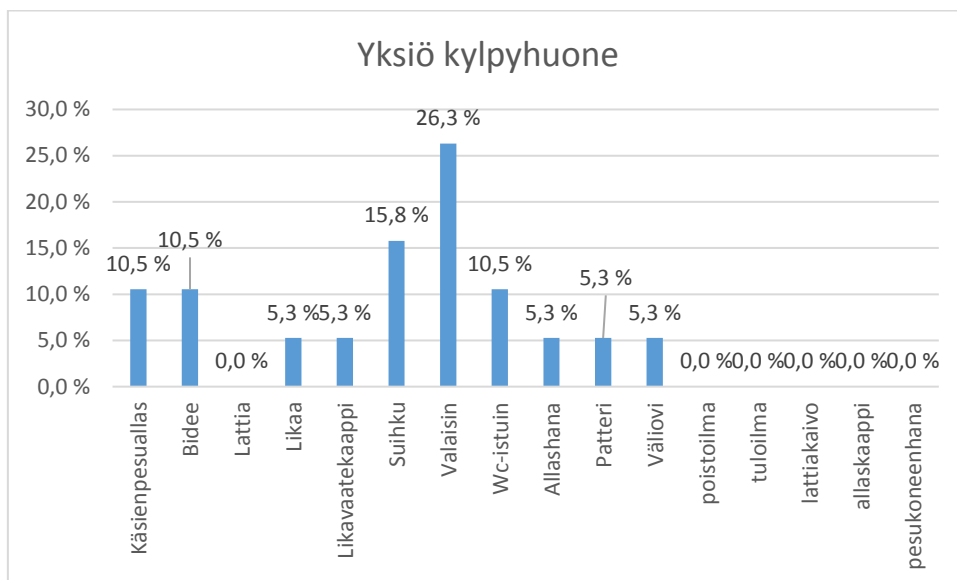


Eniten huomioita olohuoneessa tuli ikkunoista 24,1 % (n=13) vastauksista. Seinät 16,7 % (n=9), parvekeovi 16,7 % (n=9) ja lattia 14,8% (n=8) vastauksista koostavat myös enemmistö osuuden kunnostettavista asioista.

Yhteensä kunnostettavia asioita olohuoneen osalta tuli 54 ja ilmoituksia tuli yhteensä 33 (N=33) eri asunnosta.

## Yksiön korjattavaa ilmoitukset kylpyhuone

Taulukko 16 Yksiön kylpyhuoneen korjattavaa ilmoitukset (N=19)



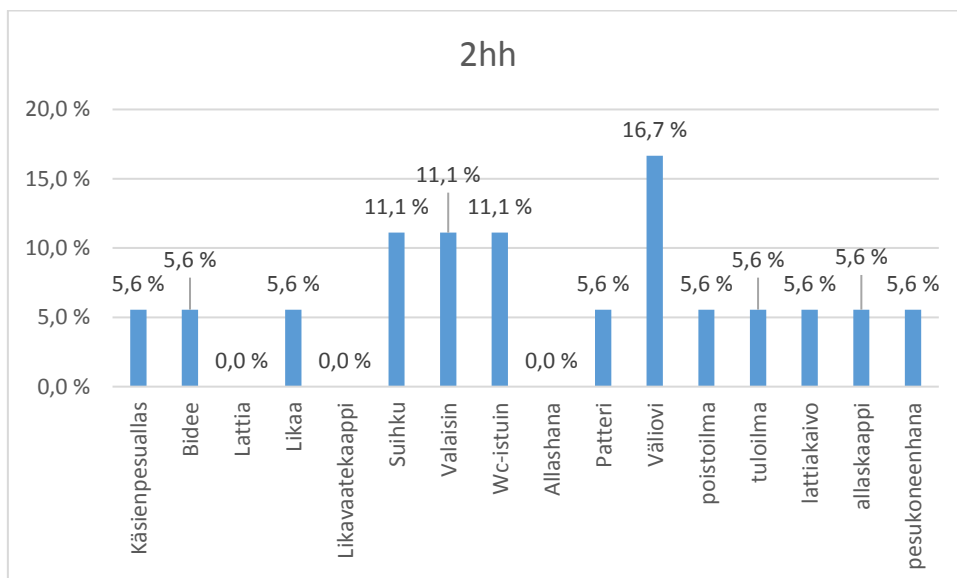
Vastaajista 26,3 % (5kpl) toivoi, että kylpyhuoneen valaisin kunnostettaisiin. Toiseksi eniten suihkussa on ollut vikaa 15,8% kunnostettavista asioista.

Valaisimista ja suihkusta ilmoitettiin seuraavanlaisia kommentteja: ”Vesi suihkuun ympäriinsä suihkusta. Pienet silikoniset osat rikki ja painunut sisään”, ”Kupu niin kellastunut, että se ei valaise kunnolla. Valaisin Polaria peilikaappi: leveys 620 mm”, ”Suihkusekoittajan letku on vaihtokunnossa” ja ”Valo palanut”.

Yhteensä kunnostettavaksi yksiöiden kylpyhuoneissa on ilmoitettu 19 eri asiaa kahdeksassatoista asunnossa.

## Kaksion korjattavaa ilmoitukset kylpyhuone

Taulukko 17 Kaksion kylpyhuoneen korjattavaa ilmoitukset (N=18)



Väliovissa on eniten kunnostettavia asioita kaksioden kylpyhuoneissa. 16,7 % kunnostettavista asioista kaksioden kylpyhuoneissa on liittynyt välioveen. Kaikissa paitsi lattiassa, likavaatekaapissa ja allashanassa on ollut kunnostettavaa. Suihku, valaisin ja wc-istuin nousevat esiin myös kaksion vastauksissa.

Yhteensä kunnostettavia asioita on tullut esiin 18 eri asiaa, 11 asunnossa.

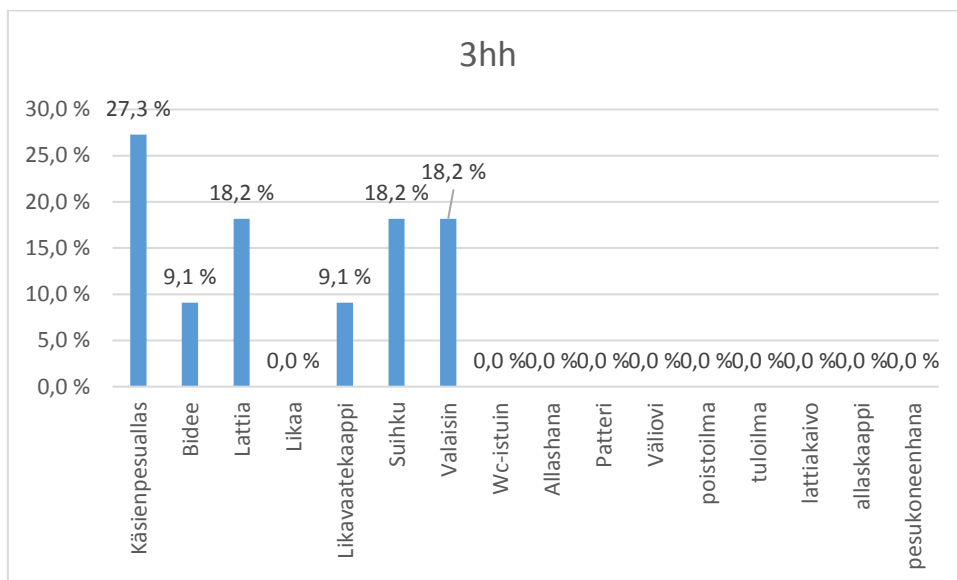
Avoimiin kohtiin asukkaat kirjoittivat seuraavanlaisia kommentteja:

*”Väliovi: ovi ei mahdu kunnolla sulkeutumaan, lukituksen väriosoitin koko ajan valkoinen, kahvan metallinen pohjalevy vinoon asennettu, maalit lähteneet alareunasta.*

*WC-istuin putken suojarengas ei kunnolla kiinni lattiassa. Väliovi: ovi ei mahdu kunnolla sulkeutumaan, lukituksen väriosoitin koko ajan valkoinen, kahvan metallinen pohjalevy vinoon asennettu, maalit lähteneet alareunasta. WC-istuin putken suojarengas ei kunnolla kiinni lattiassa”*

## Kolmion kylpyhuoneen korjattavaa ilmoitukset

Taulukko 18 Kolmion kylpyhuoneen korjattavaa ilmoitukset (N=11)



Suihku ja valaisin nousevat myös kolmion osalta esiin 18,2% osuudella vastauksista. Kolmiossa käsienpesu allas on selkeästi eniten vastauksia saanut kunnostettavista asioista. Kunnostettavaa on ollut 27,3% vastauksista, joissa on ilmoitettu jotain korjattavaa.

Avoimiin kohtiin kirjoitettiin seuraavanlaisia kommentteja:

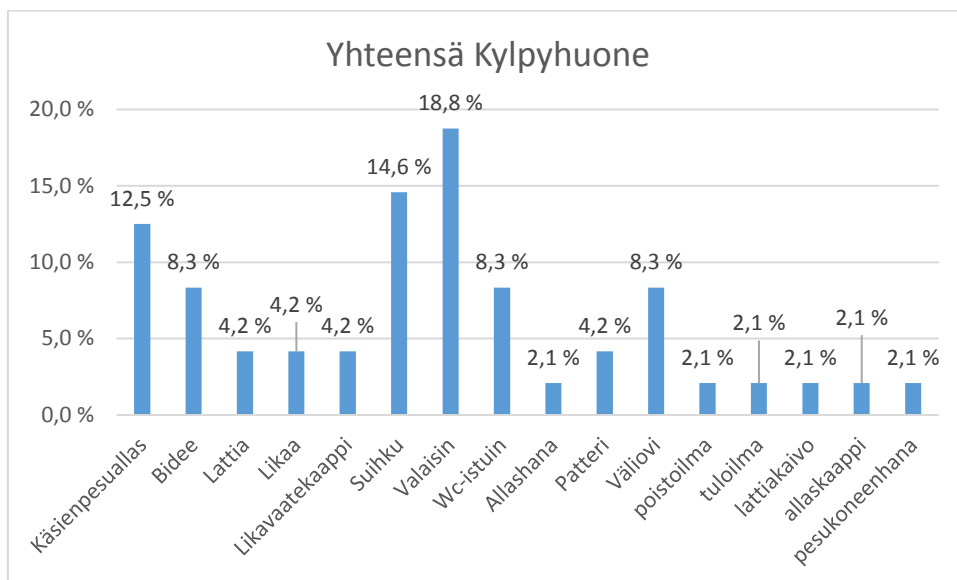
*”Suihku: Suihkun teline irti. Käsienpesuallas: Tukossa”*

*” Valaisin: Loisteputki ja suoja pleksi puuttuu”*

*” Valaisin: Kylppärin loistevaloputki rikki ”*

## Kylpyhuoneen korjattavaa ilmoitukset yhteensä

Taulukko 19 Kylpyhuoneen korjattavaa ilmoitukset yhteensä (N=48)



Kylpyhuoneissa on selkeästi eniten kunnostettavaa ollut valaisimissa 18,8 % (n=9) vastauksista. Toiseksi eniten asukkaat ovat ilmoittaneet suihkusta 14,6 % (n=7) ja kolmanneksi eniten käsi pesuallasta 12,5 % (n=6) vastauksista.

Yhteensä kunnostettavia asioita tuli tarkastelu jaksolla 34 asunnosta 48 eri asiaa.

## 7.4 Tutkimustulosten analyysi

Tässä kappaleessa analysoidaan huoneistotarkastusprosessia kokonaisuudessaan. Ensimmäisenä analysoidaan poismuuttotarkastusprosessia ja tulosten perusteella asukkaiden näkemystä korjattavista asioista vaiheittain eri huoneissa. Lisäksi esitetään kehitysehdotuksia tulosten perusteella, sekä prosessinmallinnusta tehdessä havaituissa asioissa.

Tuloksista ilmeni, että asunnoissa joissa ei ole tehty tyhjänä tarkastusta asukkaat havaitsivat paljon erilaisia korjaustarpeita. Noin puolet 52,1 % on täysin tyytyväisiä asuntoonsa, eikä heillä ole mitään valitettavaa asunnon kunnosta. 47,9 % vastaajista ilmoittaa, että asunnossa on jotain korjattavaa. Lukema on suuri, mutta kun otetaan huomioon, miten paljon eri yksityiskohtia asuinhuoneistossa voi olla, on kustannustehokkaalla tarkastamisella mahdotonta huomioida kaikkea poismuuttotarkastuksella, lisäksi kun otetaan vielä huomioon, että edellisellä asukkaalla on vielä mahdollisesti tavaraa ja huonekaluja asunnossa on täydellinen tarkastaminen vielä haastavampaa. Tuloksista kävi ilmi, että kaikki kunnossa merkinnät vähenevät selvästi asuinhuoneiston koon mukaan. Mitä isompi asunto on, sitä enemmän asukkaat ilmoittavat korjattavista asioista. On selvää, että on haastavampaa tarkastaa suurempi asunto, kun pieni asunto. Mitä suurempi asunto ja mitä suurempi vuokra, sitä tärkeämpää asukkaille on, että asunto on hyvässä kunnossa.

Tutkimuksentuloksista ei käy ilmi onko vika mekaaninen vai esteettinen. Toki korjausesityksessä kohta kulumia ohjaa vastaajia laittamaan esteettiset asiat kyseiseen kohtaan, mutta kuten avoimista vastauksista selviää, sijoitetaan myös korjattavaa kohtaan asioita joissa on kulumia. Kokemus siitä mitä asiakas haluaa, korjattavaksi on subjektiivinen ja tutkimustuloksia tuleekin hyödyntää parantamaan asukastyytyväisyyttä. Kuitenkin asukastyytyväisyys korreloi asukasvaihtuvuuteen, joten tulokset on otettava vakavasti kehittäessä huoneistotarkastus toimintaa.

### **Keittiö**

Tulosten perusteella keittiössä eniten korjaustarpeita esiintyy keittiökaapistoissa. Keittiökaapistoissa yleisen ongelma on niiden esteettinen kunto. Keittiönkaapit altistuvat yleensä kosteudelle ja niiden pinnat alkavat kupruilla. Pintojenkupruilu luokitellaan yleensä asunnon normaaliksi kulumiseksi, eikä niiden korjauskustannuksia voida pidättää edellisen vuokralaisen vuokravakuudesta. Sen vuoksi niitä ei kustannusten, eikä liiketoiminnankannalta ole viisasta aina uusida. Tulosten perusteella olisi tärkeää etenkin kaksion ja kolmion tarkastuksissa kiinnittää huomiota kaapistojen kuntoon ja pohtia remonteja tilatessa min-

käläisillä toimenpiteillä kaapistot saataisiin jatkossa asukkaita tyydyttävään kuntoon. Lisäksi tulosten perusteella keittiönkaapistoja tulisi korjata enemmän esimerkiksi lattioihin verrattuna.

### **Olohuone**

Tuloksista ilmenee ikkunoiden aiheuttavan yhteensä eniten korjattavaa vastauksia. Ikkunoiden tarkastaminen on määritelty huoneistotarkastusohjeessa (liite 1). Tuloksia ja ohjeistusta vertaillaessa syntyy ristiriita. Yhtenä teoriana on, että ikkunoita ei tarkasteta kunnon poismuuttotarkastuksella. On myös otettava huomioon, että osa asukkaiden mielestä korjattavista asioista voivat olla pinnoissa, jotka ovat tarkoituksella jätetty, kustannus-hyöty näkökulman vuoksi korjaamatta. Kaksioissa ja kolmissa seinäpinnat ovat eniten vastauksia saaneita aiheita. Seinäpintoja on vaikea poismuutolla tarkastaa, sillä vanhalla asukkaalla on monesti tauluja ja muita ripustuksia seinillä, jolloin seinäpintojen todellista kuntoa on vaikeampi arvioida. Korjattavaa vastaukset seinäpintojen osalta kasvaa mitä isompi asunto on kyseessä. Tähänkin vaikuttaa kustannukset, mitä isompi asunto on kyseessä, sitä isompi investointi on remontoida asunnon kaikki seinä pinnat uusiksi. Myös seinäpintojen osalta usein kunnostettavat asiat ovat normaalia kulumista ja harvoissa tapauksissa seinien korjauskustannuksiin voidaan periä rahaa edelliseltä asukkaalta, tällöin joudutaan korjauksiin käyttämään korjausbudjettia. Tulosten perusteella seinien kunnostuksille on asukkaiden mielestä tarvetta. Huoneiston näkyvimmit ja isoimmat pinnat (seinä, lattia, ikkunat, parvekeovi), on eniten vastauksia saaneita korjattavia kohtia.

### **Kylpyhuone**

Eniten korjattavaa kylpyhuoneen osalta esiintyy valaisimissa. Myös suihku ja käsienpesuallas ovat tulosten perusteella yleisimpiä korjattavia asioita. Kylpyhuoneessa ilmoitetut viat ovat suurimmaksi osaksi huoltomiehen korjattavissa olevia asioita, kuten valaisin, suihku, wc-istuin ja bidee. Huoneiston koon perusteella vertaillaessa ei ole mitään selitettäviä eroja. Huono kuntoisia bideitä, suihkuja ja wc-istuimia, voitaisiin vaihtaa säännöllisemmin asukkaiden asumisen aikana. Esimerkiksi silloin kun tietyistä kohteista havaitaan tulleen paljon ilmoituksia poismuuttotarkastuksilla tai asukkaiden toimesta, huonokuntoisista bidee suihkuista niin tällöin voitaisiin miettiä, että esimerkiksi huoltomies kävisi vaihtamassa kaikkiin kyseisen kohteen asuntoihin bidee suihkut. Tällöin vältyttäisiin jatkuvilta ja kuukausittaisilta käynneiltä tietyssä kohteessa vaihtamassa esimerkiksi bidee suihkut.

Kuten tutkimuksen tuloksista huomataan, asukkaat eivät ilmoita asumisen aikana aktiivisesti rikkinäisistä asioista huoltomiehille esimerkiksi toimimattomista suihkuista, valaisimista ja bideistä, koska toimimattomat asiat jäävät nyt monesti uuden asukkaan kontolle. Tämä on asia joka varmasti vaikuttaa asukas tyytyväisyyteen.

## 7.5 Tutkimustulosten luotettavuus

Tulosten luotettavuus ja pätevyys voivat vaihdella tutkimuksissa. Tämän vuoksi jokaisessa tutkimuksessa tulisi arvioida sen luotettavuutta. Luotettavuuden arviointiin on monenlaisia mittaustapoja (Hirsjärvi ym. 2007, 226.) Tämän tutkimuksen luotettavuutta mitataan reliabiliteetin ja validiteetin avulla.

Reliabiliteetti tarkoittaa tutkimuksen mittaustulosten toistettavuutta, eli sen kykyä tuottaa ei-sattumanvariasia tuloksia. Reliabiliteetti voidaan todeta esimerkiksi sillä, jos kaksi arvioijaa päätyy samankaltaiseen tulokseen, tai jos kahdella eri tutkimuskerralla saadaan sama tulos. (Hirsjärvi ym. 2007, 226.) Tutkimusta arvioidaan myös pätevyydellä eli validiteetilla. Validiteetilla tarkoitetaan mittarin tai tutkimusmenetelmän kykyä mitata, sitä mitä on tarkoitus mitata. Mittarit ja menetelmät voivat olla virheellisiä, jota tutkija kuvittelee tutkivansa. Esimerkkinä kyselylomakkeista saadut vastaukset, joissa vastaajat ovat saattaneet käsittää kysymykset aivan eri tavalla kuin tutkija on ajatellut. Jos tutkija käsittelee tuloksia oman alkuperäisen ajattelumallinsa mukaan, ei tuloksia voida pitää tosina. (Hirsjärvi ym. 2007, 227.)

Tämä tutkimus on ensimmäinen laatuaan, joten sen reliabiliteettia on haastava arvioida. Mielestäni tutkimusaineistoin tulisi olla vielä laajempi, jotta voitaisiin tehdä yleistettävempiä johtopäätöksiä. Kuitenkin mikäli yhtiön kiinteistökanta ja vaihtuvuus pysyvät samana on mielestäni tulokset toistettavissa.

Tutkimuksen validiteettia tukee, se että vastauksia saatiin laajasti eri asuntotyypeistä, sekä eri kuntoisista asunnoista. Lisäksi saadut vastaukset vaikuttavat suoraa vastaajan eli hänen asuntoonsa. Lisäksi tutkimustulokset koottiin tarkasti Exceliin, jolloin aineistoa oli mahdollista tutkia jälkikäteen, eikä vastauksien väärentymisestä ollut riskiä.

## 8 PROSESSIN TOIMIVUUDEN SEURANTA JA KEHITTÄMINEN

Kehittämisehdotukset ovat laadittu huoneistotarkastusprosessin mallinnuksen tuotosten perusteella, sekä omien havaintojen pohjalta, haastatteleamalla ja havainnoimalla työnteon ohessa.

### 8.1 Prosessin toimivuuden arviointi ja prosessimittarit

Prosessien toimivuutta arvioidaan monilla mittareilla. Alla on esitelty huoneistotarkastusprosessin arviointiin käytettyjä mittareita Lahden talot Oy:ssä

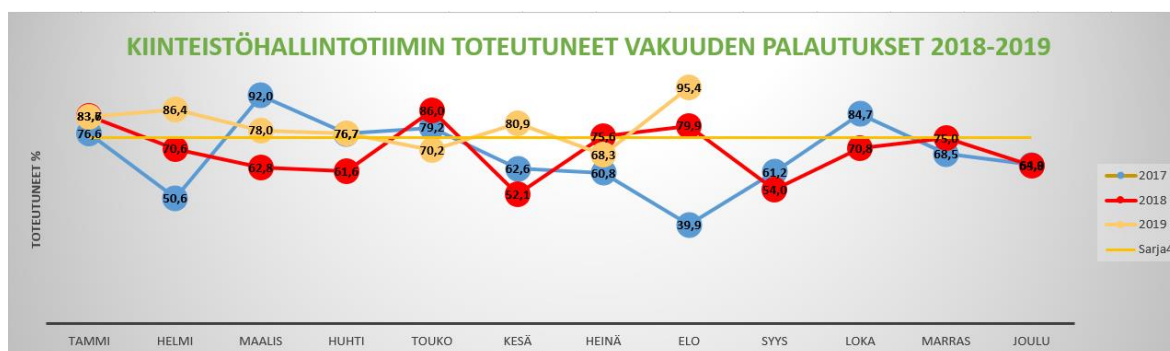
#### Remonttibudjetti

Budjetti ohjaa huoneistotarkastajaa asuntojen remontoitaitoita tilatessa. Konsernitasolla vuonna 2019 korjausbudjetti on 2,95 miljoonaa euroa. Budjetin kehittymistä seurataan kuukausittain. Remonttibudjetti ohjaa huoneistotarkastajaa korjausten tilauksissa.

#### Vakuudenpalautus

Prosessin yksi mittareista on vakuuksien palauttaminen. Asiakkaille on annettu lupaus, että vakuus palautuu viimeistään kuukauden kuluessa poismuutosta. Tiimin tavoitteeksi on asetettu, että vakuuksista 75% (Sarja 4) saadaan palautettua ensimmäisen kolmen viikon aikana.

Mittarit käydään läpi esimiehen ja tiiminvetäjien kesken kuukausittain tapahtuvassa palaverissa.



Kuvio 11 Kiinteistöhallintotiimin toteutuneet vakuuden palautukset (M-Files, lainattu 16.10.2019)

#### Asiakaspalaute

Asiakaspalaute on myös yksi mittari, joka ohjaa huoneistokorjauksien tilaajia. Asiakaspalautetta saadaan monesta eri kanavista. Sähköposti, palvelupisteelle tulevat puhelut, sekä WheelQ, ovat korjaustoiminnan asiakaspalaute kanavia.

Lisäksi suoraa palautetta asiakkaalta saadaan korjausesityksistä, kun asukas on muuttanut asuntoon, tekee hän omat havainnot asunnosta ja ilmoittaa niistä korjausesitys lomakkeelle.

## 8.2 Kehittäminen

Kehittämisehdotukset on luotu tutkijan omien havaintojen perusteella, tutkimuksen ja prosessin mallinnuksessa esiin tulleista asioista.

### **Palautteiden pohjalta miten prosessia tulee kehittää?**

*Nykytilanne ja kehitysehdotus:* Asuntojen tarkastukseen noudatetaan samaa ohjetta, huoneisto koosta riippumatta. Yksiössä, kaksiossa ja kolmiossa eniten korjaustarpeita asukkaiden mielestä on keittiöissä. Tämän tuloksen valossa etenkin keittiön tarkastukseen tulisi kiinnittää enemmän huomiota. Lisäksi organisaatiossa tulisi tulevaisuudessa pohtia mahdollisia suurempia investointeja asuntojen keittiöihin, joka on selkeästi eniten negatiivista palautetta saava huone.

Tulosten pohjalta tulisi kokeilla erilaisia toimenpiteitä tarkastustoimintaan, ja tutkia miten ne vaikuttavat käytettyyn budjettiin ja seurata miten toimenpiteet vaikuttavat asukkaiden vastauksiin korjausesityksille.

### **Urakoitsijan valinta, remontttilausta tehdessä.**

*Nykytilanne:* Huoneistoremontit tilataan saadun tarkastusraportin pohjalta ja se keneltä tilataan merkitys on vähäistä, koska hinnat ovat kilpailutettuja.

*Kehitysehdotus:* Tilataan isommat remontit, huonekoon perusteella suuriin asuntoihin ensin halvimmalta urakoitsijalta, pienempiin voidaan käyttää kalliimpaa urakoitsijaa. Tämän avulla voidaan tehdä säästöjä remonttibudjettiin.

### **Avaintentarkistus**

*Nykytilanne:* Kiinteistösihteeri tarkistaa avaimet ja jos vakuudesta on pidätetty rahaa, hän lähettää asukkaalle sähköpostin jokaisesta huoneistotarkastuslomakkeesta. Tälle toiminnolle ei ole määritetty varsinaista takarajaa, eli avaimet ja vakuus voidaan palauttaa paljon myöhemmin kun silloin kun lomake luodaan.

*Kehitysehdotus:* Kun huoneistotarkastaja luo huoneistotarkastuslomakkeen hän katsoo ja merkitsee avainten palautuksen tarkastuslomakkeelle, sekä lähettää asukkaalle sähköpostin pidätyksestä. Näin saadaan nopeammin palautettua vakuus asukkaalle.

*Kehitysehdotus:* Vielä edellistä tehokkaampi tapa olisi, jos sähköposti lähtisi asukkaalle automaattisesti M-filesista merkintöjen perusteella mitä M-files lomakkeelle kirjataan. Tällöin voitaisiin poistaa yksi työvaihe kokonaan ja välttyttäisiin turhalta kaksinkertaiselta työltä.

### **Vakuudenpidätys**

*Nykytilanne:* Asukkaalle kirjoitetaan jokainen sähköposti käsin, kun vakuudesta pidetään rahaa. Asukkaat lähettävät useasti sähköpostia, kun ei ole jostain syystä pystynyt täyttämään/löytänyt huoneistotarkastuslomaketta. (Suurimpia syitä asiaan on, että asukas ei ole ilmoittanut sähköpostia tai tampouri pyytää käyttäjätunnusta, jota ei asukkaalla ole -> järjestelmävirhe)

*Kehitysehdotus:* Luodaan Outlook:n-mallipohjia joihin ei tarvitse, kun lisätä rahasumma ja palauttamattomien avainten määrä. Myös huoneistotarkastuslomake kyselyihin luodaan automaattinen vastausmalli, joka lähetetään asukkaalle.

### **Listan laatiminen tyhjästä asunnoista**

*Nykytilanne:* Yksi henkilö luo tyhjänä tarkastettavien asuntojen listan. Tätä listaa pääsee myös vain yksi kerrallaan muokkaamaan.

*Kehitysehdotus:* Esimerkiksi OneDriven avulla pystytään mahdollistamaan yhtäaikainen muokkaus ja näin ollen listaa pystytään tehdä yhtä aikaa muiden huoneistotarkastajien kesken.

### **Korjausesitys**

*Nykytilanne:* Jos asukkaalla ei ole sähköpostia, hänelle ei lähde korjausesitystä täytettäväksi. Tilanteessa jossa sähköpostiton asukas muuttaa sisään kuukauden ensimmäisenä päivänä, huoneistotarkastaja ei saa hänen täyttämää korjausesitystä käsiteltäväksi, eikä vakuutta osata automaattisesti palauttaa edelliselle asukkaalle.

*Kehitysehdotus:* Palveluneuvoja ilmoittaa korjaustoiminnalle aina, jos on tehty uusi sopimus, eikä asukas ole ilmoittanut sähköpostiaan. Tällöin huoneistotarkastaja voi soittaa asukkaalle kysyäkseen mahdollisista puutteista asunnossa.

### **Mittarit**

*Nykytilanne:* Mittareina asiakaspalaute, vakuudenpalautus prosentti, sekä budjetti.

*Kehitysehdotus:* Asuntojenkäyttöaste yhdeksi mittariksi, jota vertailtaisiin käytettyyn korjausrahaan. Asuntojen kunto, vaikuttaa yleensä myös siihen saadaanko asunto vuokratua, sekä siihen kuinka kauan asukas viihtyy asunnossa. Eli jos käyttöaste laskee tai nousee, on tärkeä tarkastella, voiko käytetty korjausraha mahdollisesti vaikuttaa asiaan.

*Nykytilanne:* Asukkaiden tekemät korjausesitykset -> Lomaketta tarkastellessa päätetään toimenpiteistä. Vaatimuksia kunnostettavista asioista ei tilastoida.

*Kehitysehdotus:* Tilastoidaan ja seurataan asukkaiden tekemistä korjausesityksistä oleelliset seikat, eli onko asukkaiden mielestä esimerkiksi seinäpintojen, lattioiden tai kodinkoneiden kunnossa moittimista. Nämä tilastot antaisivat tietoa korjaustentilaajalle ja huoneistotarkastajalle keskitytäänkö tällä hetkellä oleellisiin asioihin ja mistä asioista saadaan eniten negatiivista palautetta. Tiedolla voidaan pyrkiä kehittämään toimintaa niin, että negatiivista palautetta saadaan vähemmän ja asiakastyytyväisyys kasvaa.

### **Vanha asukas ja uusi asukas ovat sopineet tavaran jättämisestä asuntoon**

*Nykytilanne:* Poismuutolla tai sen jälkeen asukas ilmoittaa, että on sopinut uuden asukkaan kanssa asuntoon jätettäväksi jotain tavaraa tai muuta vastaavaa. Tällä hetkellä ei ole ollut paikkaa, minne tieto laitetaan, niin että se on tyhjänä tarkastuksella tiedossa ja asunto saatetaan vahingossa esimerkiksi tyhjentää tavaroista.

*Kehitysehdotus:* Kirjoitetaan tieto tampouriin huoltoilmoitukseen otsikolla HUOM, sekä kirjataan TA:lle, jolloin kun tarkastaja on tilaamassa asunnon tyhjennystä, hän näkee asukkaan tekemän huomion, jolloin vältytään siltä virheeltä, että asunto tyhjennetään. Lisäksi tieto saadaan TA:lta siirrettyä suoraan tyhjänätarkastus listalle, eli tieto on myös asunnon tyhjänä tarkastajalla saatavilla ja tiedossa.

## 9 YHTEENVETO

Työn tarkoituksena oli mallintaa Lahden talot Oy:n huoneistotarkastus prosessi, prosessinmallinnus menetelmiä apuna käyttäen. Työssä tutkittiin myös huoneistotarkastusprosessin osaprosessin, poismuuttotarkastuksen onnistumista, saatujen palautteiden perusteella ja esitettiin, miten niiden perusteella prosessia voidaan kehittää. Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys sisältää teoriaa prosessista, sen käsitteistä, mallintamisesta, johtamisesta, kehittämisestä, sekä lainsäädäntöä huoneistotarkastamisesta.

Ydin-, sekä osaprosessien mallinnus tehtiin teoriaosuudessa käsiteltyjen mallien ja ohjeistuksen pohjalta. Kaaviot tehtiin draw.io sovelluksen avulla. Kansilehti, sekä selityslehti tehtiin omien havaintojen, sekä haastattelujen pohjalta. Kehitysehdotuksia muodostettiin prosessin nopeuttamiseksi, sekä kustannustehokkuuden parantamiseksi. Lainsäädäntöä peilattiin tutkimuksen analysointi osuudessa, jossa analysoitiin mistä saadut tulokset voivat johtua ja mitkä asiat yrityksen tekemisessä voivat vaikuttaa saatuihin tuloksiin.

Opinnäytetyön tuotoksena saatiin aikaan prosessikuvaukset huoneistotarkastus toiminnasta. Kuvauksista selviää työnkulku, mitä tapahtuu asukkaan irtisanomisen jälkeen, ennen uuden asukkaan muuttamista asuntoon. Laaditut prosessikuvaukset ja kaaviot toimivat pohjana prosessin kehittämisehdotuksille. Tutkimusosiossa tutkittiin poismuuttotarkastusprosessia. Tuloksissa esitetään, asukkaiden toiveita korjattavista asioista. Näihin asioihin panostamalla voidaan jatkossa tuottaa parempaa palvelua asukkaille. Jos tutkimuksessa esiin tulleita asioita saadaan korjattua ennen uuden asukkaan muuttoa asuntoon, voidaan uusien sisään muuttaneiden asukkaiden asukas tyytyväisyyttä kasvattaa. Tutkimus rajattiin käsittelemään vain kolmea eniten vastauksia saaneen huoneistokoon vastauksia (1hh, 2hh, 3hh), sekä kolmen eniten vastauksia saaneiden huoneiden vastauksia (keittiö, kylpyhuone, olohuone.) Lisäksi tutkimus rajattiin tutkimaan vain asukkaiden tekemiä tyhjänä tarkastuksia.

Prosessin parantaminen ja nopeuttaminen, vaatii jatkuvaa kehitystyötä ja aktiivista seuranta. Huoneistotarkastusprosessissa täytyy tulevaisuudessa hyödyntää enemmän tekniikkaa, jotta prosessia saadaan nopeutettua. Jo pienillä kehityksillä voidaan saada prosessia kokonaisuudessaan nopeutettua, kuten esimerkiksi vakuudenpidätysten sähköpostin automatisoinnilla voidaan nopeuttaa prosessia huomattavasti.

Työ oli tavoitteiden mukainen ja oli laajuudeltaan sopiva tutkijalle, sekä yritykselle. Työn aihepiiri, eikä prosessin mallintaminen olleet tutkijalle entuudestaan tuttuja, joten koko työ toimi hyvänä lisänä koko opintokokonaisuuteen. Hyötynä tutkija oppi ja sai arvokasta tietoa prosessiajattelusta ja prosessinmallintamisesta. Suurimpana hyötynä tutkijalle työstä

oli siitä saatu ammatillinen kasvu. Työllä on tulevaisuuden kannalta yritykselle suuri merkitys yrityksen prosien kehittämisessä.

Kokonaisuudessaan työtä voidaan pitää onnistuneena. Työ käsitteli prosessia ja sen mallintamista, sekä lainsäädäntöä sille rajatussa aihepiirissä. Empiirisen osan prosessikuvaukset sekä tutkimus poismuuttotarkastuksesta, ja sen analysointi luovat edellytykset toiminnan kehittämiseksi organisaation sisällä. Joitain kehittämissuhteista voidaan ottaa käyttöön välittömästi. Huoneistotarkastusprosessi kuvattiin pääosin yhtiön vanhaa huoneistotarkastusprosessia mukaillen, sillä tutkimuksen alkuvaiheessa huoneistotarkastusprosessi muuttui ja huoneistotarkastuksia yritykselle alkoi tehdä ulkopuolinen toimija. Täten prosessimallinnukset eivät täysin vastaa yhtiön nykyistä huoneistotarkastamisprosessia.

Jatkotutkimus aiheena voitaisiin tutkia, mitä asioita asukkaat ilmoittavat korjattavaksi, jos asuntoon on tehty poismuuttotarkastus, sekä tyhjänä tarkastus huoneistotarkastajan toimesta, eli minkälaisia asioita asukkaat löytävät vielä korjattavaksi. Lisäksi olisi tärkeää laatia prosessikuvaukset nykyisestä tarkastamisprosessista, työssä laadittujen kuvausten pohjalta. Olisi myös tärkeää tutkia asukkaiden korjattavien asioiden ilmoitus herkkyyttä asumisen aikana ja esimerkiksi sitä miten ja minkälaisia asioita asukkaat huoltoyhtiöön ilmoittaa. Voidaanko huoneistotarkastamista helpottaa ohjaamalla asukkaita ilmoittamaan viallisista asioista herkemmin huoltoyhtiölle?

## LÄHTEET

### **Painetut lähteet**

Hannus, J. 1993. Prosessijohtaminen: Ydinprosessien uudistaminen ja yrityksen suorituskyky. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Hannus J. 2004, Strategisen Menestyksen avaimet, Jyväskylä, ProTalent Oy

Hirsjärvi, S. & Remes, P. Sajavaara, P. 2007. tutki ja Kirjoita. 13., osin uudistettu painos. Helsinki: Tammi.

Kanerva, A. Kuhanen, P. 2011. Laki asuinhuoneiston vuokrauksesta. Kiinteistöalan kustannus Oy.

Karlöf, B. Fredrik, H. 2004. Johtamisen näkökulmat peruskäsitteitä ja -malleja. Helsinki: Edita Prima Oy.

Laamanen, K. Tinnilä, M. 2009. Prosessijohtamisen käsitteet. 4. uudistettu painos. Teknologiainfo Teknova Oy.

Laamanen, K. 2005. Johda liiketoimintaa prosessien verkkona: Ideasta käytäntöön. 6. painos. Helsinki: Suomen Laatukeskus Oy.

Lecklin, O. 2006. Laatu yrityksen menestystekijänä. 5. uudistettu painos. Helsinki: Talentum

Leppänen, A. 2000. Työprosessin mallintaminen tukemaan työn ja osaamisen kehittymistä. Helsinki: Työterveyslaitos.

QL Laatutoiminta Oy. 1996 Tiikerinloikkia johtamisen tehokkuuteen: Prosessien Kuvaaminen PK-YRITYKSISSÄ

Rikalainen, E. 2009. Asunnon vuokraus: laki ja käytännöt. Kiinteistöalan Kustannus Oy.

Virtanen, P. Wennberg, M. Prosessijohtaminen julkishallinnossa. Helsinki: Edita.

### **Elektroniset lähteet**

Havey, M. 2005 Essential Business Process Modeling. [Viitattu 18.9.2019] O'Reilly Media saatavissa: <https://www.worldcat.org/title/essential-business-process-modeling/oclc/61343931/viewport>

Hirvonen, J. 2015. Prosessien mallintaminen ja kehitystyössä hyödyntäminen. QPR blogi. [viitattu 19.4.2019]. Saatavissa: <https://www.qpr.com/fi/blog/prosessien-mallintaminen-ja-kehitysty%C3%B6ss%C3%A4-hy%C3%B6dynt%C3%A4minen>

Huoneenvuokralaki ja vuokravakuus [Viitattu 8.9.2019]. Saatavissa: <https://www.millex.fi/a/huoneenvuokralaki-ja-vuokravakuus>

JUHTA - Julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunta 2012. JHS 152. Prosessien kuvaaminen [Viitattu 7.3.2019] Saatavissa: <http://docs.jhs-suositukset.fi/jhs-suositukset/JHS152/JHS152.pdf>

Jyväskylän Yliopisto KOPPA 2019. Tutkimus menetelmät ja tutkimusaineistot [Viitattu 21.10.2019] Saatavissa: <https://koppa.jyu.fi/avoimet/kirjasto/kirjastotuutori/aihehaku-tutkimusprosessissa/menetelmatietoa-ja-palveluja>

Kokkonen, M. 2010. asunnonvaihtoprosessin kuvaus ja kehittäminen : Case Lahden Talot Oy. Lahti: Lahden ammattikorkeakoulu, liiketalouden koulutusohjelma [viitattu 27.10.2019]. AMK-opinnäytetyö saatavissa: [https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/22569/Kokkonen\\_Merja.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/22569/Kokkonen_Merja.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Martinsuo, M. & Blomqvist, M. 2010. Prosessien mallintaminen osana toiminnan kehittämistä. Opetusmoniste. Tampereen teknillinen yliopisto. Teknis-taloudellinen tiedekunta [viitattu 19.4.2019]. Saatavissa: [https://tutcris.tut.fi/portal/files/2098668/prosessien\\_mallintaminen.pdf](https://tutcris.tut.fi/portal/files/2098668/prosessien_mallintaminen.pdf)

Päijät-Hämeen Koulutus konserni PHKK. Prosessien mallinnusohje [viitattu 1.5.2019]. Saatavissa: <https://docplayer.fi/8654430-Prosessien-mallinnusohje-phkk.html>

Suomen Vuokranantajat. 2014 Tavanomaista vai ei?: Ohje vuokra-asunnon tavanomaisesta kulumisesta ja siivouksesta [Viitattu 3.5.2019] Saatavissa: <https://vuokranantajat.fi/wp-content/uploads/2014/11/tavanomainen-kuluminen.pdf>

Suomen virallinen tilasto (SVT): Asunnot ja asuinolot. Yleiskatsaus 2018. Helsinki: Tilastokeskus [viitattu: 26.10.2019]. Saatavissa: [http://www.stat.fi/til/asas/2018/01/asas\\_2018\\_01\\_2019-10-10\\_tie\\_002\\_fi.html](http://www.stat.fi/til/asas/2018/01/asas_2018_01_2019-10-10_tie_002_fi.html)

Tuurala, T. 2010. Laatuakatemia. Prosessit. [viitattu 23.8.2019] Saatavissa: <http://www.kotiposti.net/tuurala/prosessit.htm>

Vuokraturva. Vakuus [Viitattu 8.9.2019] Saatavissa: <https://www.vuokraturva.fi/tietopankit/hyva-vuokratapa-teksti/vakuus>

Vilkkä, H. 2015 Tutki ja Kehitä. PS-kustannus 2015. 4., uudistettu painos [Viitattu 21.10.2019] Saatavissa:

<http://www.ellibs.fi/ewelib/login/?lib=10091&isbn=9789524517560>

### **Suulliset lähteet**

Koskinen, M. Isännöintipäällikko & Hiltunen, L. Korjausvastaava Lahden Talot Oy  
Haastattelu [26.9.2019]

## LIITTEET

### Liite 1.

#### HUONEISTOTARKASTUS

##### KOKO HUONEISTO

- lattia- ja seinäpinnat, listat
- patteritermostaatit ( katso, että kaikki paikoillaan, tarkasta toiminta)
- sähköasiat ( seinä ja katto)
- ilmastointiventtiilit
- palovaroittimet
- ikkunat ja ovet ( saranat, mekanismit) MUISTA SULKEA!!
- kaapistot ( hyllyt, tangot, kannakkeet ) ( myös yläkaapit )
- SIIVOUKSEN TASO

##### KEITTIÖ

- liesituulettimen rasvasuodatin
- leikkuulauta
- kuivausrillät
- liesi ja liedn tausta
- allastulpat
- silikonit
- keittiökaapit ( saranat, vetimet , maalipinnat)
- hana
- apk liitännät
- JK/PK lokerot, hyllyt
- *sähköliesi osat*

##### KYLPYHUONE / WC

- seinä- ja lattiapinnat ( kopolaatat, saumat, silikonit )
- lattiakaivo ( hajulukko)
- vesikalusteet (silikonit, wc istuinrenkas )
- hanat, pideesuihu, suihku ( mahdolliset vuodot)

#### SÄHKÖPÄÄKYTKIN O-ASENTOON

##### HÄKKIVARASTO

##### KUVAA EPÄKOHDAT SIIVOUKSESSA JA ASUKKAAN AIHEUTTAMAT VAHINGOT

- lähetä sähköpostiin

##### KIRJAA PADILLE HUONEISTOTARKASTUSLOMAKKEESEEN TARVITTAVAT TOIMENPITEET

- lähetä lomake sähköpostiin

##### VAKUUDENPALAUTUS

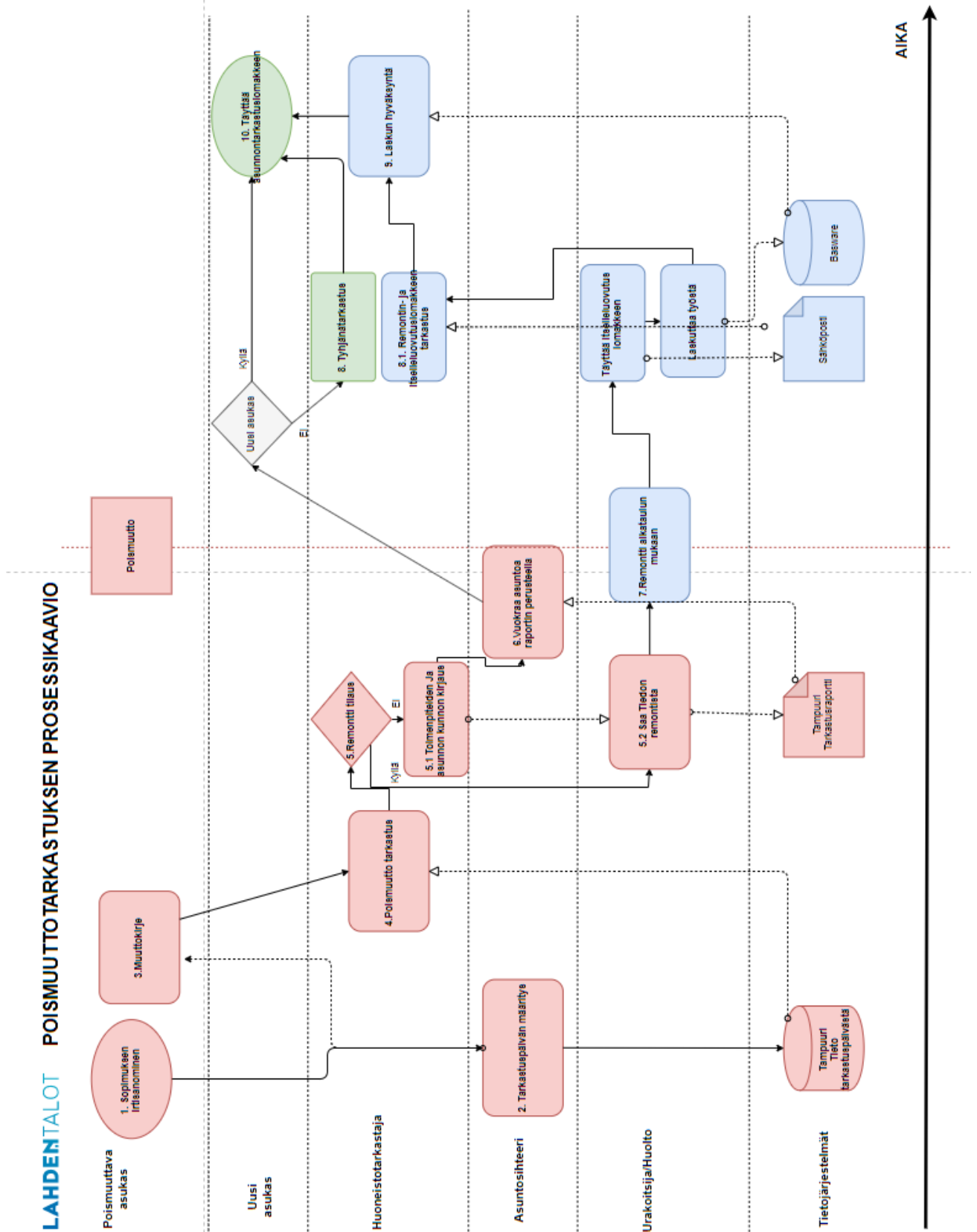
- tallenna lomake M-filesiin, liitä kuvat, pidätä asukkaan aiheuttamat kulut vakuudesta

Tilaa huoltomies, urakoitsija, sähkömies, putkari ... ja SÄHKÖT kohteeseen remontin ajaksi  
KÄY TARKISTAMASSA REMONTTI URAKOITSIJAN JÄLJILTÄ

## Liite 2. Huoneistotarkastus prosessin Kansilehti

Organisaation nimi:	Lahden Talot Oy
<b>Prosessin nimi:</b>	Huoneistotarkastaminen
<b>Prosessin omistaja</b> <i>Henkilö, jolla on valtuudet luoda ja kehittää prosessille toimintaedellytyksiä ja resursseja</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Isännöintipäällikkö yhdessä ylläpito tiimin kanssa</li> </ul>
<b>Prosessin tehtävä (missio)</b>	
<i>Mitä ja kenelle palvelu/tuotekuvaukset</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Asunnon kunnon selvittäminen ja remonttien tilaaminen, jotta asunto saadaan vuokrattavaan kuntoon mahdollisimman nopeasti.</li> <li>Remontointi mahdollisimman nopeasti ja kustannustehokkaasti</li> <li>Turvallinen ja terveelliset asumisolosuhteet</li> <li>Vuokravakuuden mahdollisimman nopea palauttaminen</li> </ul>
<b>Toimintatapa ja -kulttuuri:</b>	
<i>Kuvaillaan toimintatapaa ja -kulttuuria prosessissa.</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Viitteellinen prosessi. Prosessissa on jonkin verran muuttuvia tilanteita erilaisten odotuksien ja tarpeiden vuoksi, mm. pyritään selvittämään vuokranantajan ja vuokralaisen välinen vastuu remonteissa, huomioiden kiinteistökehityksen tarpeet.</li> <li>Ennustettavuuskulttuuri: Pyritään tunnistamaan tulevien asiakkaiden tarpeet -&gt; Missä kunnossa saadaan asunto vuokratua eteenpäin</li> </ul>
<b>Epäonnistumisen seuraukset ja riskit:</b>	
<i>Mitä epäonnistumisriskejä on tunnistettu?</i> <i>Mitä seurauksia syntyy, jos toiminta jostain tunnistetusta syystä epäonnistuisi</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Huoneistotarkastuksen laadullinen virhe.</li> <li>Asunto vuokrataan asukkaalle ilman olennaisia remontteja -&gt; voi johtaa vuokrasopimuksen purkuun, taloudelliset tappiot</li> <li>Asunnonvuokraus viivästyy</li> <li>Remonttia joudutaan tekemään asiakkaan asumisen aikana.</li> <li>Asukas ei saa vuokravakuutta ajallaan</li> <li>Asumisen mahdolliset terveyshaitat</li> <li>Urakoitsijan laadulliset- sekä aikataulliset virheet.</li> </ul>
<b>Prosessin resurssit</b>	
<i>Henkilöstöresurssit</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kolme huoneistotarkastajaa (2x Lahti, 1x Nastola)</li> <li>Kiiretilanteessa tuuraajat, ryhmän sisältä</li> <li>Korjausvastaava</li> </ul>
<i>Muut resurssit</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Budjetti</li> <li>Tietokone</li> <li>Ajoneuvo</li> <li>Tampuuri</li> <li>M-files</li> </ul>
<b>Tuotteen/palvelun tuotantokustannusten muodostuminen:</b>	
<i>Mitkä ovat tuotantokustannuksiin oleellisin vaikuttavat seikat?</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ostopalveluiden kilpailutuksen tulokset.</li> <li>Vapautuvien asuntojen kuntotaso (Remontti, siivous)</li> <li>Sovitun laadun onnistuminen (tarkastus- ja korjaustoiminta)</li> <li>Huoneistokorjauksiin varatussa budjetissa pysyminen</li> <li>Asukkaan maksukyky vahingonkorvaus tilanteissa</li> <li>Huoneistokorjaus strategia</li> </ul>

## Liite 2. Poismuuttotarkastuksen prosessikaavio



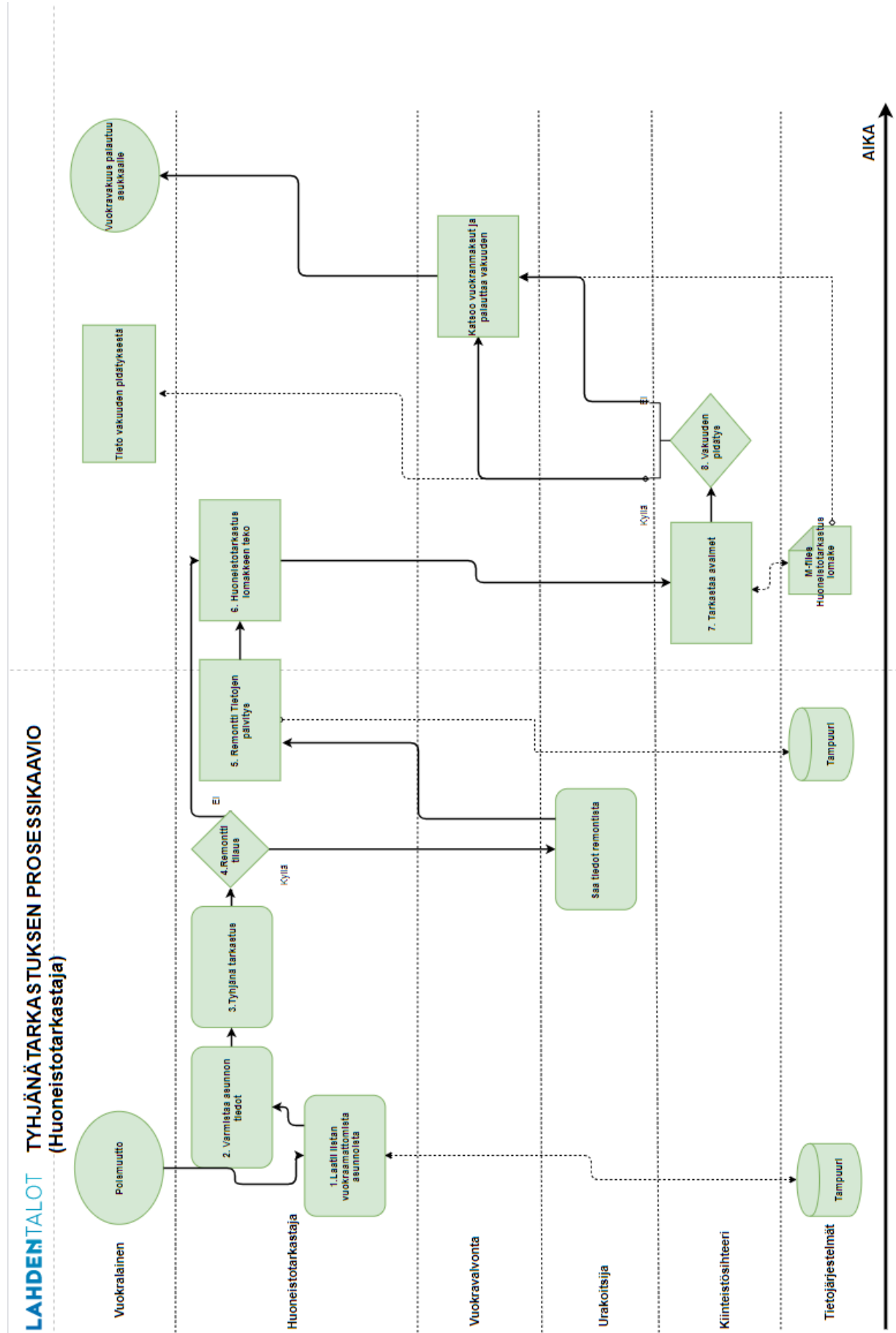
## Liite 3. Poismuuttotarkastuksen selityslehti

1. Vaihe	2. Kuka tekee?	3. Kriittiset tekijät - mikä voi epäonnistua kyseisessä vaiheessa	4. Menetelmät, työohjeet, lomakkeet, laitteet, resurssitarpeet, tietojärjestelmät ohjaus ja valvonta jne.	5. Input (Mitä tietoja kuhunkin vaiheeseen tulee ja mistä?)	6. Output (Mitä tietoja kustakin vaiheesta lähtee ja minne ne menevät?)
1.Sopimuksen irtisanominen	Poismuuttava asukas	-Irtisanomisilmoituksen tekninen epäonnistuminen -Irtisanomisilmoituksen virheelliset tiedot	Kotisivut. Sähköposti, Fyysinen käynti toimistolla, Irtisanomisilmoituslomake, Tampuuri	-Asunnosta poismuutto päivämäärä	Irtisanomisilmoitus palveluneuvojalle
2.Tarkastuspäivän määrittäminen	Palveluneuvoja	-Poismuuttojen määrä tietyllä päivällä	Tampuuri. Kun irtisanoutuminen saapuu, määrittää tarkastaja poismuuttotarkastus päivämäärän. Poismuuttotarkastus laitetaan vähintään kahden viikon päähän irtisanomisesta, jotta asukas ehtii saada kirjeen.	Ilmoituksesta tieto poismuuttotopäivästä.	Poismuuttotarkastus päivä määritetään tampuuriin. Muuttokirje asukkaalle (sisältää tarkastuspäivän)
3.Muuttokirje	Asukas	-Asukas ei avaa kirjettä -Asukas ei täytä poismuuttotarkastuslomaketta -Posti ei saavu asukkaalle	Asukas täyttää lomakkeen ja jättää lomakkeen pöydälle tarkastajalle. Muuttokirjeestä asukas näkee tulevan poismuuttotarkastuksen päivämäärän	Muuttokirjeessä näkyy palveluneuvojan asettama poismuuttotarkastus päivämäärä	Tarkastaja näkee asukkaan merkinnot kirjelmästä

4. Poismuuttotarkastus	Huoneistotarkastaja	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Asunnon kunto</li> <li>-Kunnon havainnointi</li> <li>-Asuntoon pääsyn esteettömyys</li> <li>-Asunnossa voi olla tavaraa eri pintojen edessä.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Tarkastus 8-16 välisenä aikana</li> <li>-asukkaan tekemien huomioiden tarkastus (poismuuttokirje)</li> <li>-Tarkastetaan asunto ja sen kunto ja kirjataan ylös mitä remonttia asunto vaatii, jotta se voidaan laittaa vuokralle.</li> </ul>	Poismuuttotarkastus päivämäärä tampuurista.	Tieto mitä remonttia joudutaan tekemään, Toimenpiteiden ja asunnon kunnon kirjaus tampuriin palveluneuvojille tiedoksi.
5. Remontti tilaus	Huoneistotarkastaja	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Remontin kesto</li> <li>-Voidaanko jälleen vuokrata heti.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Valitaan urakoitsija urakoitsijahinnaston perusteella</li> <li>-Budjetti ohjaa tilauksia.</li> <li>-Tilataan tampuurinkautta tietyltä urakoitsijalta remontti.</li> <li>Urakoitsija valitaan hintojen, sekä resurssien mukaan.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Tarkastusraportti poismuuttotarkastukselta.</li> <li>-Urakoitsijoiden hinnasto</li> <li>-Käytössä oleva budjetti.</li> </ul>	-Urakoitsijalle menee tieto tilatusta remontista aikatauluineen.
5.1 Toimenpiteiden ja asunnon kunnon kirjaus	Huoneistotarkastaja	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Tarkastaja unohtaa kirjata tilauksen raporttiin</li> <li>-Tarkastaja kirjaa remontin päivämäärän väärin</li> <li>-Tarkastaja unohtaa tehdä tilauksen</li> </ul>	Kirjataan tampuurin tarkastushistoriaan(TA) missä kunnossa asunto on ja tuleeko sinne remonttia sekä ilmoitetaan remontin aikataulu	Tampuurin kautta tehty tilaus kirjataan aikatauluineen. Tarkastusraportista merkitään tiedot.	Palveluneuvoja näkee voidaanko asuntoa näyttää ja milloin sitä voidaan vuokrata eteenpäin.
5.2 Saa tiedon remontista	Urakoitsija/Huolto	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Tilauksia tulee niin monta samalle ajankohdalle, että ei ehdi tehdä annetussa ajassa.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Tilaus menee tampuurin kautta urakoitsijan sähköpostiin</li> <li>-Urakoitsija ilmoittaa jos ei ehdi tehdä työtä annetussa ajassa.</li> </ul>	-Huoneistotarkastajan remontti tilaus, sekä työnajankohta ja kesto.	Remonttiedot menevät urakoitsijan remonttimiehille, jotka toteuttavat työn annetussa ajassa.
6. Vuokraa asuntoa raportin perusteella	Palveluneuvoja	-Vuokraa asunnon ilman huoneistotarkastajan kirjauksia	Palveluneuvoja katsoo tarkastusraportin, jonka perusteella tarjoaa asuntoa sopiville hakijoille.	-Huoneistotarkastajan raportti tampuurista.	-Asunnonhakijoilta haettava asunnon tiedot.

7. Remontti aikataulun mukaan	Urakoitsija/huolto	-Huoneistossa voi olla jotain isompaa korjattavaa, kuten vesivahinko, jonka vuoksi remontti voi venyä. -Vanha/uusi asukas ei vastaa puhelimeen ja remonttia ei päästä tekemään.	Työohje löytyy sähköpostista.	Remontti tiedot. Tiedot tulevat huoneistotarkastajan tampoורי tilaukselta.	Remontti kun valmistuu täyttää urakoitsija itselleluovutuslomakkeen
8. Tyhjänä tarkastus	Huoneistotarkastaja	-Asunnon tiedot on katsottu väärin tampoورista ja asunnossa onkin jo uusi asukas. -Unohtaa tilata (kaikki) tarvittavat toimenpiteet	-Tyhjänä olevien asuntojen tarkastuslista.	Tampoورista saadaan tyhjänä olevien asuntojenlista.	Tarkastaja tekee lomakkeen M-filesiin jonka perusteella vuokravakuus palautetaan.
8.1 Remontin ja itselleluovutuslomakkeen tarkastus	Huoneistotarkastaja	-Urakoitsija on unohtanut lähettää itselleluovutuslomakkeen -Huoneistotarkastaja ei ole merkannut itselleen kaikkia asuntoja mitkä olisi tarkastettava.	-Itselleluovutuslomake täytyy tarkastaa jokaisesta yli 1000 euron tilauksesta.	Urakoitsijan lähettämä itselleluovutuslomake, remontin pohjalta. Tampoورista katsotaan mitä on tilannut asuntoon.	Urakoitsijalle lähtee palaute jos työ on tehty huonosti.
9. Laskun hyväksyntä	Huoneistotarkastaja	-Lasku hyväksytään ilman, että kaikkia tietoja on tarkastettu kunnolla. -Laskua ei katsota ajallaan. -Raha maksetaan väärältä tililtä.	-Laskua tarkastettaessa tulee tarkastaa, että laskutus on tehty oikein ja tilattujen töiden mukaisesti. -Varmistetaan, että huoneiden koot pitävät paikkansa, sekä tilitys on oikea. -Laskut tulee katsoa vähintään kerran viikossa, viikoksi eteenpäin.	-Laskut tulevat urakoitsijalta. Laskut ovat Basware järjestelmässä.	-Maksu lähtee urakoitsijalle.
10. Täyttää asunnon-tarkastuslomakkeen	Uusi asukas	-Uudella asukkaalla ei ole sähköpostia. -Uusi asukas onkin perunut sopimuksen ja asunto jää tarkastamatta ennen uuden vuokralaisen asuttamista. -Asukas ei ilmoita kaikista vioista tai ei ehdi täyttää lomaketta 14 päivän kuluessa.	-Asukas täyttää sähköpostiin tulleen linkin kautta huoneistotarkastuslomakkeen. -Tarvitaan tietokone & sähköposti -Asukkaalla 14 päivää aikaa täyttää lomake	Tampoורי, lähettää automaattisesti asukkaalle lomakkeen, kun sopimus alkaa.	Tarkastuslomake menee tampoورin "korjausesityksiin" huoneistotarkastajan nähtäväksi.

Liite 4. Tyhjätarkastuksen prosessikaavio (huoneistotarkastaja)



## Liite 5. Huoneistotarkastuksen (huoneistotarkastaja) selityslehti

1. Vaihe	2. Kuka tekee?	3. Kriittiset tekijät - mikä voi epäonnistua kyseisessä vaiheessa	4. Menetelmät, työohjeet, lomakkeet, laitteet, resurssitarpeet, tietojärjestelmät, ohjaus ja valvonta jne.	5. Input (Mitä tietoja kuhunkin vaiheeseen tulee ja mistä?)	6. Output (Mitä tietoja kustakin vaiheesta lähtee ja minne ne menevät?)
1. Laatii listan vuokraamattomista asunnoista	Huoneistotarkastaja	-Huoneistotarkastaja katsoo tyhjänä olevat asunnot väärin ja asunto jää tarkastamatta.  -Asunto vuokrataan listan jälkeen ja tarkastaja ei katso onko asunto vielä tyhjillään.	-Lista luodaan Tampuurista poismuuttojen listasta, josta yksikerrallaan katsotaan asunnon tiedoista onko asuntoon tehty vuokrasopimusta  -Lista luodaan kuukauden viimeisellä viikolla.  -Listaan valitaan nykyisen kuukauden 15. päivä, sekä ensikuukauden 15 päivä. päättyvät sopimukset.	-Tampuurista saadaan sopimukset kohdasta tehtyä lista päättyvistä sopimuksista.	-Huoneistotarkastaja saa tiedon tyhjänä tarkastettavista asunnoista (liite 9)
2. Varmistaa asunnon tiedot	Huoneistotarkastaja	-Tarkastaja ei tarkista asunnon tietoja/tieto ei kulje huoneistotarkastajalle.	- Tampuurista varmistetaan jokaisen tarkastettavan asunnon tiedoista, onko asunto varmasti tyhjä.	-Tieto tulee tampuurista	-Tietoa käytetään tyhjänä tarkatusta varten
3. Tyhjänätarkastus	Huoneistotarkastaja	-Häätöasunto johon on vaihdettu lukot ja tarkastaja ei pääse sisään.	-Tarkastetaan kuukauden kahdella ensimmäisellä viikolla  -Tarkastuksella arvioidaan pääsääntöisesti siivouksen tasoa.  -Ohje Liite 1.	-Tarvittavat tiedot saadaan laaditusta listasta.	-Tarkastukselta saadaan tieto puutteista, mitä asuntoon tulee mahdollisesti tilata ja se voidaan vakuus palauttaa asukkaalle
4. Remontttilaus	Huoneistotarkastaja	- Tilattua remonttia/siivousta ei ehdi suorittaa, koska mahdollinen uusi sopimus alkaa liian pian tarkastuksen jälkeen.  - Tarkastaja unohtaa tehdä tilauksen	-Ennen remontti tilausta on varmistettava, onko asuntoa vuokrattu eteenpäin, jotta osataan tilata mahdollista remonttia/siivousta tarpeeksi ajoissa.	-Tiedot mitä tilataan tulee tyhjänätarkastus raportista.	-Tilaus menee urakoitsijalle ja tilauksesta tehdään merkinnät asuntotarkastushistoriaan.

5. Remontti tietojen päivitys	Huoneistotarkastaja	- Remontin päivämäärä unohtetaan kirjata tarkastushistoriaan(TA) ja asukas muuttaa asutoon ennen remonttia tai sen aikana.	-Tilattu remontti/siivous merkataan tampouriin tarkastushistoriaan(TA)	-Remonttitiedot aikatauluineen.	-Palveluneuvoja näkee tampoورista milloin asuntoa voidaan vuokrata.
6. Huoneistotarkastuslomakkeen teko	Huoneistotarkastaja	-Huoneistotarkastaja unohtaa tehdä lomakkeen  -Lomake jää odottamaan laskua, ja pidettävä summa unohtetaan merkitä lomakkeelle myöhemmin.	-Huoneistotarkastaja merkitsee tyhjään huoneistotarkastuslomake pohjaan, asunnon kunnan ja tilatut työt ja tallentaa lomakkeen M-Filesiin. M-Files tarkastuskorttiin merkataan asunnon tiedot ja merkitään kommenttikenttään vakuudenpalautuksesta/pidätyksestä tiedot: Onko asunto kunnossa vai otetaanko asukalta rahaa esimerkiksi siivouskustannuksiin.	-Siivoushinnasto.  -Huoneistotarkastukselta kuvamateriaali, sekä merkinnät jonka perusteella mahdollinen vakuudenpidätys tehdään.  -Tampuurista saadaan tieto entisestä asukkaasta	-Lomake menee kiinteistösihteerille ja lopulta vuokranmaksuun.
7. Tarkistaa avaimet	Kiinteistösihteer	-Avainmerkintää ei näy lukkoässän avainlistassa.  -Avaimet on palautettu myöhässä ilman, että lukkoa on kuitenkaan sarjoitettu ja kiinteistösihteerin pidättää vakuudesta sarjoitushinnan.	-Kiinteistösihteerin katsoo M-filesin ”odottaa hyväksyntää” listasta huoneistotarkastuslomakkeet ja katsoo lukkoässältä saamasta listasta avainten palautuksen ja merkitsee sen tiedot tarkastuslomakkeeseen.	-Lukkoässältä saatava edellisen vuokauden avainten palautus lista.	-Merkinnät kirjataan lomakkeelle, josta vuokraavonta katsoo merkinnät.
8. Vakuuden pidätys	Kiinteistösihteer	-Unohtaa ilmoittaa asukkaalle, summan joka pidetään.  -Asukkaan sähköposti on täynnä ja hänelle ei voida lähettää viestiä pidätyksestä.	-Jos asukkaalta pidetään vakuudesta rahaa, siitä lähetetään asukkaalle sähköpostiviesti, jossa kerrotaan pidätyksen syy, sekä liitetään mahdolliset kuvat. M-files lomakkeen tila vaihdetaan käsitellyksi kun merkinnät on kirjattu.	-M-filesistä lomakkeelta huoneistotarkastuksen-, sekä avaintentarkistus merkinnät lukkoässän listasta	-Asukkaalle lähtee sähköpostitse tieto vakuudenpidätyksestä.  -Huoneistotarkastuslomake menee vuokranmaksuun kun tila vaihdetaan käsitellyksi.



## Liite 7. Asukkaan täyttämän tyhjänätarkastuksen prosessikaavion selityslehti

1. Vaihe	2. Kuka tekee?	3. Kriittiset tekijät - mikä voi epäonnistua kyseisessä vaiheessa	4. Menetelmät, työohjeet, lomakkeet, laitteet, resurssitarpeet, tietojärjestelmät ohjaus ja valvonta jne.	5. Input (Mitä tietoja kuhunkin vaiheeseen tulee ja mistä?)	6. Output (Mitä tietoja kustakin vaiheesta lähtee ja minne ne menevät?)
1. Täyttää huoneistotarkastuslomakkeen	Vuokralainen	-Asukas ei löydä tai pysty avata huoneistotarkastuslomaketta. -Asukkaalla ei ole sähköpostia ja asukas ei saa lomaketta, eikä siitä palaudu lomaketta huoneistotarkastajalle. -Asukas on tehnyt sopimuksen alkavaksi kuukauden 1. päivä mutta muuttaa vasta 14.päivän jälkeen.	-Asukkaalla on 14 päivää aikaa vuokrasopimuksen alkamisajankohdasta täyttää lomake. -Lomake lähetetään asukkaan sähköpostiin.	-Korjausesitys tulee asukkaan sähköpostiin. Lomake täytetään sähköpostissa olevan linkin kautta tamppuuriin.	-Tarkastuslomake tallentuu tamppuuriin korjausesityksiin huoneistotarkastajan käsiteltäväksi
2.Tarkastaa lomakkeen	Huoneistotarkastaja	-Lomakkeeseen on kirjattu paljon asioita korjattaviksi ilman, että on avattu vikojen laatua -Korjausesitys unohtuu tallentaa M-filesiin	-Lomakkeesta katsotaan kunnostettavat asiat ja niistä tehdään tilaus huoltomiehelle tai urakoitsijalle.	-Asukas kirjaa tekemänsä havainnot asunnon kunnosta.	-Tiedot tallentuvat tamppuuriin järjestelmään, sekä lomake tallennetaan M-filesiin
3. Tilaa remontin	Huoneistotarkastaja	-Asukkaan tekemät merkinnät ovat vajavaisia ja huoneistotarkastaja arvioi remontin tarpeen väärin ja asukas joutuu ottamaan yhteyttä asiaan liittyen toistakautta.	-Arvioidaan remonttitarve, sekä siivoustarve asukkaan tekemien merkintöjen perusteella. Tarpeen vaatiessa voidaan tilata siivousta tai hyvittää asukkaalle, jos edellinen asukas on laiminlyönyt asunnon siivouksen.	-Asukkaan tekemien havaintojen perusteella tehdään remonttilaus	-Tilaukset tehdään huollolle ja urakoitsijalle/siivoojalle.

<p><b>4. Onko tarkastettu tyhjänä?</b></p>	<p>Huoneistotarkastaja</p>	<p>-Tarkastaja katsoo M-filesistä väärin ja tallentaa korjausesityksen tekemättä lomaketta.</p>	<p>-Ennen tallennus vaihetta täytyy katsoa onko asunto tarkastettu jo tyhjänä, tämän tieto löydetään M-filesistä katsomalla löytyykö kyseisestä huoneistosta lomaketta. Jos korjausesitystä ei ole tarkastettu tyhjänä siitä tehdään huoneistotarkastuslomake johon merkitään tiedot asunnonkunnosta.</p>	<p>-Tampuurin korjausesitys.</p>	<p>-Saadaan tietoa pitääkö tehdä huoneistotarkastuslomake, eli onko vaakuuspalauttamatta edelliselle vuokralaiselle</p>
<p><b>5. Merkitsee korjausesityksen valmiiksi ja tallentaa lomakkeen M-files</b></p>	<p>Huoneistotarkastaja</p>	<p>-Korjaus esitys tallennetaan valmiina ilman, että siitä on tehty lomaketta.</p>	<p>-Korjausesitys tallennetaan M-filesiin, tulosta painikkeesta.</p>	<p>-Asukkaan tekemä korjausesitys ja sen merkinnät</p>	<p>-M-filesiin ja tampouriin arkistoituu asukkaan tekemä huoneistotarkastus(korjausesitys)</p>




## Liite 8 Mukailtu korjausesitys

21.10.2019

Asuntotarkastuksen käsittely

## Tarkastuslomake

## Liitteet

<b>TARKASTUS</b>	Numero 27140	Tyyppi  Sisäänmuutto	Tila  Tarkastettu	Tarkastuspvm 16.10.2019 	Tarkastaja
<b>ASUNTOKOHDE</b>	524 Sykekatu 6, 10, 12, 14, 16, 18 - Sykekatu 16 A 114 (1h+kk, 34m²) Sykekatu 6, 10, 12, 14, 16, 18 15850 Lahti				

## TARKASTETTAVAT TILAT

## Tuulikaappi / Vestibule / Vestibul

Pinta	Kunto
Katto / Ceiling / Tak	<input checked="" type="radio"/> Kunnossa <input type="radio"/> Kulumia <input type="radio"/> Kunnostettava
Seinät / Walls / Väggar	<input checked="" type="radio"/> Kunnossa <input type="radio"/> Kulumia <input type="radio"/> Kunnostettava
Lattia / Floor / Golv	<input checked="" type="radio"/> Kunnossa <input type="radio"/> Kulumia <input type="radio"/> Kunnostettava
Ulko-ovi / Front door / Ytterdörr	<input checked="" type="radio"/> Kunnossa <input type="radio"/> Kulumia <input type="radio"/> Kunnostettava
Ikkuna / Window / Fönster	<input checked="" type="radio"/> Kunnossa <input type="radio"/> Kulumia <input type="radio"/> Kunnostettava
Jalkalistat / Baseboard / Golvlister	<input checked="" type="radio"/> Kunnossa <input type="radio"/> Kulumia <input type="radio"/> Kunnostettava
Varuste	Kunto
Kaapit / Closets / Skåp	<input checked="" type="radio"/> Kunnossa <input type="radio"/> Kulumia <input type="radio"/> Kunnostettava
Ovi-kello / Doorbell / Dörrklocka	<input checked="" type="radio"/> Kunnossa <input type="radio"/> Kulumia <input type="radio"/> Kunnostettava
Postiluukku / Mail slot / Brevinkast	<input checked="" type="radio"/> Kunnossa <input type="radio"/> Kulumia <input type="radio"/> Kunnostettava
Lukko / Lock / Lås	<input checked="" type="radio"/> Kunnossa <input type="radio"/> Kulumia <input type="radio"/> Kunnostettava
Hela / Ferrule / Beslag	<input checked="" type="radio"/> Kunnossa <input type="radio"/> Kulumia <input type="radio"/> Kunnostettava
Valaisin / Lamp / Lampa	<input checked="" type="radio"/> Kunnossa <input type="radio"/> Kulumia <input type="radio"/> Kunnostettava
Valokatkaisija / Light switch / Ljusomkopplare	<input checked="" type="radio"/> Kunnossa <input type="radio"/> Kulumia <input type="radio"/> Kunnostettava
Pistorasiat / Sockets / Vägguttag	<input checked="" type="radio"/> Kunnossa <input type="radio"/> Kulumia <input type="radio"/> Kunnostettava

21.10.2019

Asuntotarkastuksen käsittely

Muut huomiot / Other remarks / Andra kommentarer:	Suljettu automaattisesti. / Closed automatically. / Stängt automatiskt.
---	---

