



Isännöintipalveluiden asiakastoiveet liiketoiminnan kehittämisessä

Eemeli Heikkinen

2023 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

Isännöintipalveluiden asiakastoiveet liiketoiminnan kehittämisessä

Eemeli Heikkinen
Liiketalouden perustutkinto
Opinnäytetyö
Huhtikuu, 2023

Eemeli Heikkinen

Isännöintipalveluiden asiakastoiveet liiketoiminnan kehittämisessä

Vuosi

2023

Sivumäärä

68

Tässä opinnäytetyössä tutkittiin Keski-Uudellamaalla Järvenpäässä eri asunto-osakeyhtiöissä asuvien henkilöiden asiakaskokemuksia heidän isännöintipalveluistaan. Asiakaskokemuksia tutkimalla pyrittiin selvittämään asioita, joihin tulevaisuudessa mahdollisesti perustettavan isännöintiyrityksen tulisi liiketoimintaa suunnitellessaan kiinnittää huomiota. Tutkittuja asiakaskokemuksia pyritään tulevaisuudessa hyödyntämään tutkimuksen tekijän oman potentiaalisen liiketoiminnan suunnittelussa.

Tutkimuksen toteuttamista varten perehdyttiin isännöinnin toimialaan liittyvään kirjallisuuteen, lukuihin isännöintiä käsitteleviin tutkimuksiin sekä ympäristöministeriön teettämään selvitysraporttiin, joka koski isännöinnin tulevaisuutta. Tämän teoreettisen viitekehyksen pohjalta muodostettiin tähän tutkimukseen valitun laadullisen tutkimustavan haastattelurunko, jonka avulla pyrittiin selvittämään asiakkaiden kokemuksia ja toiveita isännöintipalveluista. Tutkimus toteutettiin kvalitatiivisena eli laadullisena tutkimuksena, koska sen avulla saatiin tutkittavasta aiheesta luotettavampaa ja parempaa informaatiota määrälliseen toteutustapaan verrattuna. Tutkimuksessa ei haluttu pureutua niinkään numeraaliseen tietoon, vaan tavoitteena oli ymmärtää ihmisten tunteita ja kokemuksia, johon laadullinen tutkimusmenetelmä soveltui määrällistä tutkimusmenetelmää paremmin.

Tutkimuksen tavoitteena oli löytää vastaukset seuraaviin kysymyksiin: Mitä hyvä isännöinti asiakkaiden mielestä on? Millaiselle isännöintipalvelulle olisi tutkittavassa asiakassegmentissä kysyntää? Olisiko asiakkaan mukaan räätälöidylle isännöinnille tarvetta, mikäli se pystyttäisiin toteuttamaan kohtuullisin kustannuksin?

Tutkimuksen keskeisimpänä johtopäätöksenä voidaan todeta, että hyvälle isännöinnille on olemassa kysyntää nyt ja tulevaisuudessa. Erilaisilla asunto-osakeyhtiöillä on keskenään vertailukelvottomia tarpeita, mutta kaikkia niitä yhdistää se, että jokaisessa taloyhtiössä tarvitaan ammattitaitoista ja osaavaa kiinteistöjen ylläpidosta vastaavaa toimijaa, joka useimmiten on isännöitsijä. Hyvän isännöinnin koettiin olevan ammattitaitoista, kaikki isännöinnin eri työtehtävät kattavaa asiakaslähtöistä toimintaa, jossa isännöitsijä tuntee taloyhtiöön liittyvät yksityiskohdat ja niiden mukaan ajaa yhtiön etua parhaan kykynsä mukaisesti.

Eemeli Heikkinen

Customers preferences in the development of property management services business

Year 2023

Pages 68

This thesis examined customer experiences of property management services received by individuals living in different condominiums in Järvenpää, Central-Uusimaa. By studying customer experiences, the aim was to identify aspects that a potential property management company should pay attention to when planning their business in the future. The examined customer experiences will be utilized in the planning of the author's potential business.

To carry out the research, literature related to the property management industry, numerous studies on property management, and a report commissioned by the Ministry of the Environment regarding the future of property management were reviewed. Based on this theoretical framework, a qualitative research method interview guide was developed to identify customers' experiences and preferences regarding property management services. The study was conducted as a qualitative research to provide more reliable and better information on the topic than a quantitative research method. The aim of the study was to understand people's feelings and experiences, which the qualitative research method was better suited for than a quantitative research method.

The goal of the research was to find answers to the following questions: What is good property management according to customers? What kind of property management services would be in demand in the studied customer segment? Would there be a need for customized property management according to customers if it could be implemented at reasonable costs?

The key conclusion of the study was that there is demand for good property management now and in the future. Different condominiums have incomparable needs, but they all require a competent and skilled property management service provider responsible for property maintenance, who is usually the property manager. Good property management was considered to be professional, customer-oriented, and covering all aspects of property management tasks, where the property manager knows the details related to the condominium and works in the best interest of the condominium.

Keywords: Property management, Condominium, Real estate management

Sisällys

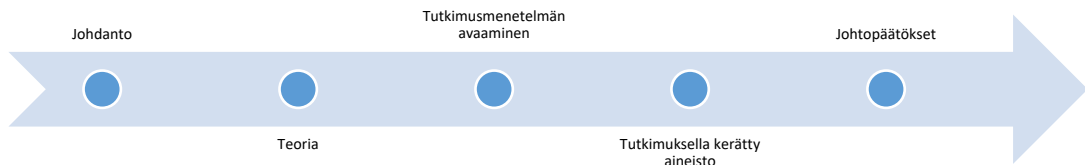
1	Johdanto	6
2	Isännöinti	7
2.1	Isännöinnin historiaa	8
2.2	Isännöinti asunto-osakeyhtiössä	9
2.2.1	Hallinnolliset tehtävät	11
2.2.2	Taloushallinnon tehtävät	12
2.2.3	Teknisen ja toiminnallisuuden ylläpitoon liittyvät tehtävät	14
3	Isännöinnin tulevaisuus	15
3.1	Asiakaslähtöisyys isännöinnissä	16
3.2	Isännöintipalveluiden hinnoittelu	17
3.3	Digitaaliset ratkaisut	18
4	Tutkimusmenetelmät	19
4.1	Kvalitatiivinen tutkimus	19
4.2	Teemahaastattelu	20
5	Tutkimus ja saavutetut tulokset	21
5.1	Tutkimukseen osallistuneet taloyhtiöt	24
5.2	Asiakastyytyväisyys nykyiseen isännöintiin	25
5.3	Isännöinnin kustannukset ja hallintoon liittyvä hinnoittelu	27
5.4	Hyvä isännöinti	28
5.5	Taloyhtiön tarpeiden mukaan personoitu isännöintipalvelu	30
6	Johtopäätökset ja yhteenveto	32
	Lähteet	35
	Kuviot	38
	Taulukot	38
	Liitteet	39

1 Johdanto

Isännöintipalveluita tuotetaan lähtökohtaisesti siten, että isännöintiyritykset määrittelevät itse tarjoamansa isännöintipalvelun sisällön. Tämä johtuu siitä, että harva asunto-osakeyhtiö on valmis maksamaan taloyhtiön tarpeisiin personoidulle isännöinnille muodostuvaa hintaa (Furuhjelm & Sallmen 2014, 12). Isännöintialalla vallitsevan palvelutarjonnan vakiintunut ja suppea sisältö on seuraus siitä, ettei asunto-osakeyhtiöissä välttämättä ymmärretä ammattitaitoisen kiinteistöjohtamisen arvoa osana kiinteistöjen ylläpitoa. Isännöinti koetaan usein tarpeettomana kuluna, joka muodostuu epäselvästi eritellyistä kustannuksista. Tässä opinnäytetyössä tutkitaan laadullista tutkimusmenetelmää hyödyntäen isännöintipalveluiden asiakaskokemuksia. Tutkimuksen avulla on tarkoitus selvittää, mitä hyvä isännöinti asiakkaiden mielestä on, millaiselle isännöintipalvelulle olisi tutkittavassa asiakassegmentissä kysyntää, sekä olisiko asiakkaan mukaan räätälöidylle isännöinnille tarvetta, mikäli se pystyttäisiin toteuttamaan kohtuullisin kustannuksin.

Tutkimuksen tavoitteena on tukea tutkimuksen tekijän tulevaisuudessa mahdollisesti perustettavan isännöintiyrityksen liiketoimintaa ja tutkimuksesta hyötyä itse tutkimuksen tekijä. Kiinnostus ja idea tutkimuksen toteuttamista kohtaan syntyi kiinteistöalalla työskentelyn ja korkeakoulussa suoritettujen opintojen kautta havaittujen epäkohtien myötä. Lukuisat vuosien saatossa vastaan tulleet negatiiviset asiakaskokemukset isännöintiin liittyen puolsivat tutkimuksen tarpeellisuutta ja muodostivat ajatuksen isännöintialalla toimivan toiminimen/yrityksen perustamisesta. Megatrendit kuten kaupungistuminen, väestön ikääntyminen, perheeseen pienentyminen ja vastuullisuusnäkökulman jatkuva lisääntyminen osana asumista, luovat jatkuvasti lisääntyvää kysyntää pitkäjänteiselle ja ammattitaitoiselle kiinteistöjohtamiselle, jossa isännöinti tulee tulevaisuudessa olemaan kaiken keskiössä.

Tutkimus tehtiin haastattelemalla alle 25-asuinhuoneiston taloyhtiöissä asuvia asunto-osakkeenomistajia ja laadullisen tutkimuksen keinoin selvitettiin, mitä he isännöinniltään aidosti haluavat sekä kaipaavat osana omaa asumistaan ja arkeaan. Riittääkö tutkimuksessa mukana olleille henkilöille isännöinnin suhteen lainsäädännön asettamat vähimmäisvaatimukset, vai olisiko kokonaisvaltaisemmalle asiakkaasta aidosti kiinnostuneelle isännöintipalvelulle olemassa heidän keskuudessaan kysyntää. Opinnäytetyön rakenteesta pyrittiin tekemään mahdollisimman lukijaystävällinen, jota alla oleva kuvio havainnollistaa (Kuvio 1).



Kuvio 1: Opinnäytetyön rakenne.

Opinnäytetyön teoreettiseen viitekehykseen kerättiin tietoa isännöinnin toimialasta ja sen tulevaisuuden näkymistä perehtymällä laaja-alaisesti toimialasta julkaistuun kirjallisuuteen sekä erilaisiin tutkimuksiin. Opinnäytetyön luotettavuuden parantamiseksi tutkimuksessa avattiin tieteellisen tutkimuksen eri keinot ja pureuduttiin niihin tutkimuskäytäntöihin, joita tässä opinnäytetyössä käytettiin. Primaaristi kerätty tutkimusaineisto liitettiin osaksi opinnäytetyön kokonaisuutta ja se on kokonaisuudessaan lukijan nähtävillä opinnäytetyön liitteissä hyvän ja luotettavan tutkimustavan mukaisesti. Johtopäätökset muodostettiin tutkimusaineiston ja teorian yhtäläisyyksistä tutkijan päättelykykyyn nojaten.

Hyvän ja huonon isännöintipalvelun sekoittuminen keskenään on yksi Ympäristöministeriön (2011) listaamista ongelmista, joka koskee tulevaisuuden isännöintiä. Nykyisessä palvelutarjonnassa on olemassa puutteita, joita tässä tutkimuksessa pyrittiin selvittämään asiakastoiveiden avulla.

2 Isännöinti

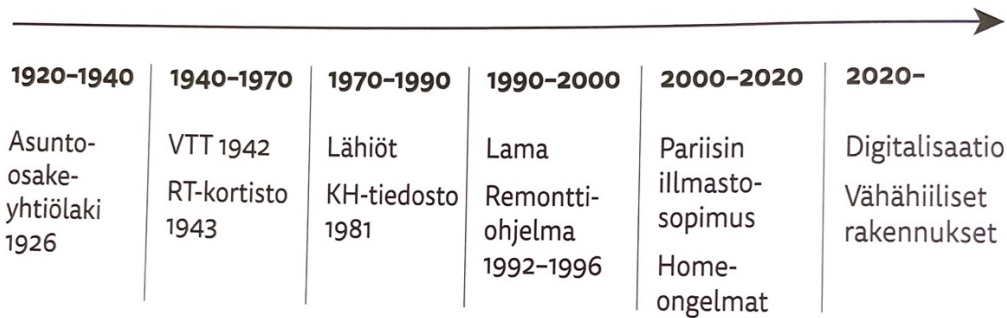
Suomessa toimii lähes tuhat isännöintialan yritystä. Yritykset työllistävät noin viisi tuhatta isännöintialan ammattilaista. Nämä isännöintialan ammattilaiset vaikuttavat kaiken kaikkiaan noin 2,7 miljoonan suomalaisen elämään. Isännöinti on vastuullista työtä, joka vastaa ihmisten asumisesta ja rakennettuun ympäristöön sidotusta kansallisvarallisuudesta (Kiinko 2020). Isännöinnin merkittävyys kasvaa jatkuvasti asiakastoiveiden lisääntyessä. Yhä useampi henkilö näkee asumisen palveluna, mikä kasvattaa isännöinnin merkitystä (Falck-Hvilstafeldt 2022). Tämän lisäksi asumiseen liittyvät haasteet lisäävät ammattitaitoisen isännöinnin kysyntää. Peruskorjausikäen saapuvat suuret 1970-luvulla rakennetut asuntomassat ja kansainväliset hiileneutraalisuuteen liittyvät energiatavoitteet lisäävät taloyhtiöiden tarvetta ammattimaista isännöintiä kohtaan. (Kiinko 2020.)

Isännöinti on kiinteistöjohtamista ja jatkuvaa yhteistyötä taloyhtiön hallituksen, osakkaiden, erilaisten palveluntarjoajien sekä urakoitsijoiden kanssa (Suomen isännöintiliitto 2010). Tavoitteena on kehittää isännöitävää taloyhtiötä pitkäjänteisesti sekä huolehtia taloyhtiössä asuvien osakkaiden sujuvasta arjesta (Lauhia 2022). Isännöinti toimii yhtiön toimielimenä hallituksen päättäessä siitä, mihin suuntaan kiinteistöä johdetaan. Isännöitsijää pidetään isännöitävän yhtiön operatiivisena johtajana, joka toimii edunvalvojana yhtiötä koskevien päätösten toteutuksessa ja läpiviennissä (Furuhjelm & Sallmen 2014, 14).

Isännöintiä tuotetaan tiimityönä, johon osallistuu koko isännöintiyritys. Taloyhtiön asioita hoitavaan ammattilaisten joukkoon kuuluu Kiinteistöliiton teettämän tutkimuksen (2020) mukaan useimmiten isännöitsijän lisäksi teknisiä isännöitsijöitä, erillisiä asiakaspalvelijoita, kirjanpitäjiä ja kiinteistösihteereitä. Isännöitsijä on laajasta yrityksen sisällä tehtävästä yhteistyöstä huolimatta isommankin isännöintiyrityksen käyntikortti ja kasvot, jotka asiakkaalle näkyvät (Kiinko 2020). Suomessa isännöitsijöitä koulutetaan lukuisissa eri oppilaitoksissa ja erikoistumisopintoja on tarjolla useissa ammattikorkeakouluissa (Heinonen 2017, 5). Isännöitsijältä ei kuitenkaan edellytetä mitään koulutusta isännöitsijän työtehtävässä työskentelyyn. Ainoat edellytykset isännöitsijänä toimimisessa on, ettei isännöitsijänä toimiva henkilö saa olla henkilökohtaisessa konkurssissa, hänen täytyy olla täysi-ikäinen ja asua Euroopan talousalueella. Muita edellytyksiä isännöitsijänä toimimiseen ei ole säädetty (Haarma & Ingman 2002, 9).

2.1 Isännöinnin historiaa

Asunto-osakeyhtiölaki säädettiin vuonna 1926, millä oli merkittävä painoarvo suomalaisen kiinteistönpidon ja isännöinnin syntymisessä. Muita kiinteistönpidon kehittymiseen liittyviä tapahtumia olivat muun muassa Valtion Teknillisen tutkimuskeskuksen perustaminen vuonna 1942, Helsingin kaukolämpöverkko hankkeen aloittaminen vuonna 1957 ja kiinteistöalaa koskevan yleisen työehtosopimuksen solmiminen vuonna 1965. 1960-luvulla vahvasti teollistuneessa Suomessa kiinteistöjen ylläpidosta kiinnostuttiin yhä laajemmin. Keskitetystä aluehoidosta tuli kiinteistönpidon uusi toimintatapa, jossa talonmiesten tekemällä työllä oli edelleen merkittävä painoarvo. Vuoden 1969 toimikuntamietintö muodosti kivijalan kiinteistöhoito-tehtävien työtutkimuksen kehitykselle sekä ylläpidon ja siivouksen rationalisoinnille. (Hekkanen 2020, 7.)



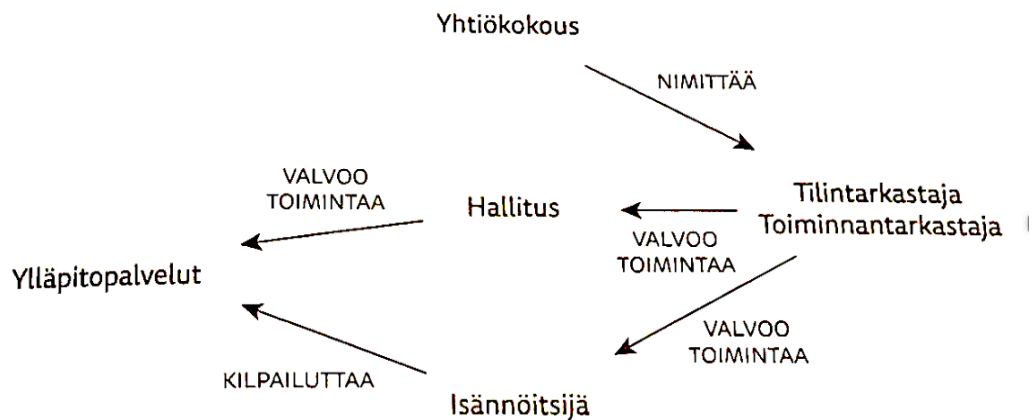
Kuvio 2: Kiinteistönpidon kehitys (Hekkanen 2020, 10).

Kiinteistöjen ylläpidon merkitys lisääntyi entisestään 1970-luvulla kiihtyneen rakennuttamisen myötä. Vuosikymmenen lopussa Rakennustietosäätiö laati kiinteistöhoitotiedoston, jonka tieteellisen perustan tuotti Valtion Teknillisen tutkimuskeskuksen laboratorio Oulussa. Kiinteistöhoitotiedostolla oli merkittävä rooli kiinteistönpitoon liittyvän informaation jakelussa. Ensimmäisessä heidän tuottamassaan julkaisussa käsiteltiin asuinkerrostaloihin liittyviä kustannuksia. 1990-luvulla kansantalouden ylikuumeneminen johti lamaan, jolla oli myös vaikutus yleisesti koko kiinteistöalaa. Lamaa edeltänyt nousukausi ruokki tutkimustoimintaa, mutta laman alkaessa työllisyys rakennusalaalla romahti ja suuri määrä rakennusalan ammattilaisia jäi työttömäksi. Työttömäksi jääneiden kokeneiden rakennusalan ammattilaisten työllistämiseksi Ympäristöministeriö käynnisti vuonna 1994 remonttitutkimusohjelman, jonka tavoitteena oli kehittää rakennusten kuntoarviosystematiikkaa. Tutkimusohjelma oli menestyksellinen ja sillä onnistuttiin teettämään kiinteistöjen ylläpidon kannalta merkittäviä ja keskeisiä työkaluja. (Hekkanen 2020, 8-9.)

Kuluneiden vuosikymmenten aikana kiinteistönpito on muuttunut paljon ja muutokseen on vaikuttanut toimintaympäristön kehittyminen. Toimintaympäristöä ovat muokanneet lainsäädännön ja asukasrakenteen muuttuminen, osakkaiden itsekeskeisyyden kehittyminen yhteisöllisempään suuntaan sekä osakkeenomistajien määrän muuttuminen suhteessa sijoittajajoukkoon. (Peltokorpi 2020.)

2.2 Isännöinti asunto-osakeyhtiössä

Yhtiökokous on taloyhtiön ylin ja päätäntävaltaisin elin, joka valitsee hallituksen ja päättää asioista, joita ei ole erikseen laissa määrätty hallitukselle kuuluviksi (Furuhjelm, Kempainen & Pujas 2012, 10). Taloyhtiön osakkeenomistajat voivat ilman yhtiökokousta päättää yhtiön asioista ollessaan yksimielisiä tehtävästä päätöksestä, mutta useimmiten taloyhtiötä koskevat päätökset tehdään yhtiökokouksessa (Hekkanen 2020, 31).



Kuvio 3: Asunto-osakeyhtiön hallintomalli (Hekkanen 2020, 31).

Taloyhtiöllä täytyy olla isännöitsijä, mikäli yhtiöjärjestyksessä niin lukee, tai mikäli yhtiökokouksessa niin päätetään (Furuhjelm, Kempainen & Pujas 2012, 9). Vuonna 2019 Suomessa oli Patentti- ja rekisterihallituksen mukaan 88 517 asunto-osakeyhtiötä (Hekkanen 2020, 31), joista valtaosalla oli käytössään ammatti-isännöitsijä (Furuhjelm, Kempainen & Pujas 2012, 9). Isännöitsijä toimii taloyhtiön hallituksen alaisuudessa johtaen operatiivista kiinteistönpiittoa. Taloyhtiönhallitus kuitenkin päättää, mihin suuntaan yhtiötä halutaan johdettavan. Operatiivinen kiinteistönpiito koostuu talouden ja energiatehokkuuden hallinnasta, hallinnon johtamisesta, kunnossapidon ohjelmoinnista, korjaushankkeiden läpiviennistä sekä huoltokirjojen käyttöönotosta ja hyödyntämisestä (Hekkanen 2020, 32). Hallituksen yleisiin vastuisiin kuuluu taloyhtiön hallinnosta huolehtiminen ja kiinteistöjen sekä rakennusten ylläpitoon liittyvän toiminnan järjestäminen (Ruutu 2018, 159).

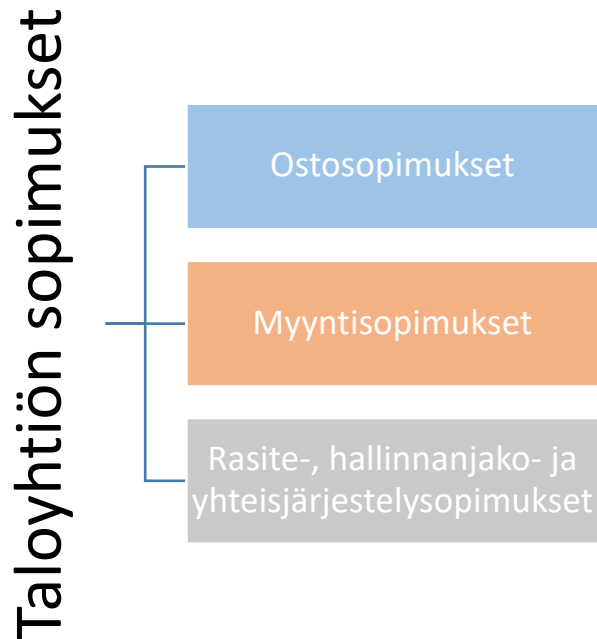
Asunto-osakeyhtiölain (2009) seitsemännen luvun seitsemästoista pykälä määrittelee isännöitsijän tehtävät seuraavalla tavalla. ”Isännöitsijä huolehtii kiinteistön ja rakennusten ylläpidosta ja hoitaa yhtiön muuta päivittäistä hallintoa hallituksen antamien ohjeiden ja määräysten mukaisesti. Isännöitsijä vastaa siitä, että yhtiön kirjanpito on lain mukainen ja varainhoito luotettavalla tavalla järjestetty. Isännöitsijän on annettava hallitukselle ja sen jäsenille tiedot, jotka ovat tarpeen hallituksen tehtävien hoitamiseksi.” Lain mukainen isännöinti on isännöitävän taloyhtiön jokapäiväisten toimintojen hallinnointia eikä se kata arjesta poikkeavia isännöinnin toimenpiteitä. Näin ollen ne varsinaiset isännöinnin toimenpiteet, joissa asunto-osakkeenomistajat ammattitaitoista isännöintiä tarvitsevat, eivät olekaan varsinaisesti isännöinnin tehtäviä, vaan kyseessä on isännöintiyrityksen tuottama palvelu asiakasyhtiölleen (Furuhjelm & Sallmen 2014). Isännöintiyritysten tehtävät koostuvat asunto-osakeyhtiölain isännöitsijälle säätämien tehtävien lisäksi isännöintisopimukseen yhdessä taloyhtiön hallituksen kanssa listatuista tehtävistä (Furuhjelm, Kempainen & Pujas 2012, 9).

Isännöintiyritysten kyky personoida ja tuottaa palveluita taloyhtiöiden tarpeiden mukaisesti vaihtelee yritysten välillä paljon. Yleisesti tarkastellen isännöinnin tehokkuus perustuu vakiintuneiden toimintatapojen ja palvelukokonaisuuksien hyödyntämisestä, jonka vuoksi isännöintipalveluiden personointia asiakkaan tarpeisiin pyritään isännöintiyrityksissä välttämään viimeiseen asti. Myytävän isännöintipalvelun muunteleminen ja asiakkaan mukaan personoiminen on kuitenkin mahdollista ja sen toteuttaminen on helpompaa pienemmissä isännöintiyrityksissä, joissa isännöintiyritys tuottaa palvelukokonaisuuden yksin ja pystyy jatkuvasti seuraamaan, mitä palvelukokonaisuudesta on kunkin asiakkaan kanssa sillä hetkellä sovittu. Suuremmissa yrityksissä, joissa isännöintipalvelu tuotetaan yhdessä suuremman palveluverkoston kanssa, palvelun muokkaaminen on hankalampaa. Tämä johtuu tiedottamisen haasteellisuuksista sopimustehtävien vaihdellessa. (Sallinen 2018, 19.) Asunto-osakeyhtiölain isännöitsijälle määrittelemä toimenkuva ei juurikaan kerro isännöitsijän työtehtävän todellisesta sisällöstä. Isännöitsijän työtehtävät jakautuvat kolmen eri kokonaisuuden alle: Hallinnollisiin tehtäviin, taloushallinnon tehtäviin sekä teknisen ja toiminnallisuuden ylläpitoon liittyviin tehtäviin (Haarma & Ingman 2020, 14-15).

2.2.1 Hallinnolliset tehtävät

Hallinnollisten tehtävien lukumäärä on isännöitsijän ammatissa laaja-alainen (Haarma & Ingman 2002, 111), mutta niiden runko koostuu taloyhtiön kokouksista ja hallituksen tekemien päätösten toteuttamisesta lakeja, hyvää hallintotapaa ja yhtiöjärjestystä noudattaen (Haarma & Ingman 2020, 15). Yhtiökokous on pidettävä jokaisessa taloyhtiössä kuuden kuukauden sisällä edeltävän tilikauden päättymisestä ja pääasiallisesti kokousta johtaa aina hallituksen puheenjohtaja. Kokous saa olla vapaamuotoinen ja sisältää yleistä puheensorinaa kokouksen esityslistan mukaisista aiheista, mutta päätöksenteko tulee toteuttaa selkeästi ja tehdyt päätökset on kirjattava kokouksesta tehtävään pöytäkirjaan. Yhtiökokouksessa isännöitsijän rooli on esittää kokouksessa käsiteltävät asiat ja toimia kokouksen sihteerinä, mikäli kokouksessa niin päätetään. Huomioitavaa on, että isännöitsijän ei lain mukaan tarvitse osallistua kaikkiin taloyhtiön kokouksiin, vaikkakin se on yhteisten intressien ja selkeyden vuoksi suositeltavaa ja usein tarpeellista. Taloyhtiön kokouksissa ammattitaitoisen isännöitsijän rooli korostuu esitettävien asioiden valmisteluvaiheessa sekä päätösten toteuttamisessa. (Ruutu 2018, 160-163.)

Hallinnollisiin tehtäviin kokousten hoitamisen lisäksi isännöitsijälle kuuluu muun muassa kiinteistöä koskevien sopimusasioiden hoitaminen ja erilaiset valvontatehtävät (Haarma & Ingman. 2020, 15). Asunto-osakeyhtiöiden isännöitsijät kohtaavat ja hallinnoivat työssään lukuisia erilaisia sopimuksia, jotka jaetaan alla olevan kuvion mukaisesti kolmeen eri kategoriaan (Järvinen, Räsänen & Ylä-Mononen 2022, 220).



Kuvio 4: Asunto-osakeyhtiön erilaiset sopimukset (Järvinen, Räsänen & Ylä-Mononen 2022, 220).

Ostosopimuksia löytyy taloyhtiöistä eniten ja niitä ovat esimerkiksi urakkaa, jätehuoltoa tai kiinteistönhoitoa ja siivousta koskevat sopimukset. Ostosopimuksia ei suojaa kuluttajansuoja-laki niiden ollessa lähtökohtaisesti liikesopimuksia. Myyntisopimuksia ovat puolestaan auto-paikkaa tai liiketilaa koskevat vuokrasopimukset. Hallinnonjakosopimuksesta puhutaan, mikäli yhtiöllä on käytössään yhteistiloja, kuten pysäköintihalli, joka on myös yhtiön ulkopuolisten osakkaiden käytössä. Taloyhtiötä koskevia sopimuksia laadittaessa on tärkeää, että yhtiöllä on riittävästi asiantuntevaa ja ammatillista osaamista käytössään. Kaikkien sopimussuhteiden solmiminen koostuu useista eri vaiheista, ja sopimuksia tehtäessä on huomioitava lainsäädännöstä tulevat pakottavat säännökset. Kaikki taloyhtiötä koskevat sopimukset suositellaan tehtävän kirjallisesti. Isännöitsijän ja taloyhtiön väliseen isännöintisopimukseen tulisi määrittää, mitä sopimuksia isännöitsijä pystyy solmimaan itsenäisesti ja minkälaisiin sopimuksiin isännöitsijä tarvitsee taloyhtiön hallituksen etukäteen annettavan hyväksynnän. (Järvinen, Räsänen & Ylä-Mononen 2022, 221-225.) Asunto-osakeyhtiön valvontatehtävien osalta isännöitsijän vastuulle suositellaan jätettävän kulunhallintaan, palo- ja sähköturvallisuuden sekä mahdollisiin häiriötapauksiin liittyvät tehtävät (Haarma & Ingman 2020, 111-112).

2.2.2 Taloushallinnon tehtävät

Taloyhtiön talouden ylläpitäminen on jatkuvaa toimintaa ja suunnitellun taloussuunnitelman toteutumisen seuranta. Taloushallinnon tehtäviä tulee toteuttaa ja suunnitella jatkuvasti,

jotta taloyhtiö pystyy ylläpitämään strategiaansa kohtuullisilla kustannuksilla ja varmistamaan sen jatkuvuuden (Järvinen 2022, 316). Taloushallinnon tehtäviin kuuluvat:

- talouden, verotuksen ja toiminnan suunnittelu
- talousarvion laatiminen ja sen seuraaminen
- rahavirtojen hoitaminen
- kirjanpidon sekä tilinpäätöksen laatiminen.

Taloushallinnon tehtäviin liittyy keskeisesti kirjanpitolaki ja sen asettamat vaatimukset taloyhtiön taloushallintoon ja varainhoitoon liittyen (Ingman & Haarma 2002, 15). Asunto-osakeyhtiö on kirjanpitolain mukaan kirjanpitovelvollinen osakeyhtiö, jonka tulee ylläpitää kaksinkertaista kirjanpitoa toiminnastaan. Asunto-osakeyhtiön toiminta muodostuu asuinhuoneistojen ja kiinteistöjen omistamisesta sekä niiden hallitsemisesta (Ingman & Haarma 2002, 35). Taloyhtiö ylläpitää toiminnastaan kirjanpitoa samalla tavalla kuin liiketoimintaa harjoittavat yritykset. Liiketoiminnan nyrkkisäännöt eivät kuitenkaan sellaisinaan sovellu taloyhtiöiden maailmaan (Järvinen 2020, 17).

Taulukko 1: Taloyhtiön toiminnan tarkoitus (Järvinen 2020, 17).

Taloyhtiö
- tavoitteena omien menojen kattaminen ja asumispalveluiden turvaaminen
- ei tavoittele taloudellista voittoa eikä jaa osinkoja
- ei tavoittele taloudellista kasvua. Saattaa tavoitella parempaa asumisen laatua, mikäli taloyhtiön strategiana on kehittää yhtiötä
- taloyhtiön osakkeenomistajat sijoittavat yhtiöön pääoman ja pääsääntöisesti kerryttävät yhtiön tulot

Taloyhtiön taloudesta puhuttaessa on oleellista ymmärtää, että sen toiminnan tarkoituksena ei ole voiton aikaansaaminen kuten liiketoiminnassa yleensä. Taloyhtiön toiminnan pääsääntöisenä tarkoituksena on tuottaa osakkailleen asumispalveluita ja samaan aikaan huolehtia osakkaiden yhtiöön sijoittamasta varallisuudesta. Tuloja kerätään vain sen verran, mitä kiinteistön ylläpito ja osakkaiden asumistarpeet edellyttävät. Isännöitsijän vastuulla on huolehtia siitä, että kirjanpito toteutetaan lain edellyttämällä tavalla sekä siitä, että taloyhtiön varainhoito on järjestetty luotettavasti. (Järvinen 2020, 18-20.)

Talousarvion tarkoitus on kertoa euromääräisesti, mitä kaikkea taloyhtiössä tullaan tekemään seuraavan tilikauden aikana ja se sisältää arvion yhtiötä koskevista tuloista sekä menoista. Tehty talousarvio tulee jakaa kaikille taloyhtiön osakkaille ja sen sisältö tulee tehdä samanlaisesti riittävän informatiiviseksi ja suppeaksi, jotta se on mahdollisimman yksiselitteinen ja helposti ymmärrettävissä. (Järvinen 2022, 318-320.) Hyvään, isännöitsijän ja isännöitävän yhtiön välistä suhdetta parantavaan taloushallinnon hoitamiseen kuuluu, että talousarviosta ja toimintasuunnitelmasta on selvästi nähtävissä, kuinka paljon yhtiön varoja kuluu isännöitsijän- ja kiinteistönhoidon palkkioihin. (Ingman & Haarma 2002, 56-66).

Pitkän tähtäimen toiminta taloyhtiöissä edellyttää hallitukselta ja isännöitsijältä taloushallinnon järkevää suunnittelua pitkällä aikajänteellä. Pienten ja suurten hankkeiden jaksottaminen eri tilikausille tulisi optimoida mahdollisuuksien mukaan siten, että osakkeenomistajien asuinkustannukset pysyisivät vuodesta toiseen kohtuullisina, sillä taloyhtiön toiminnan kannalta kohtuuttoman suuriksi kasvavat vastikkeet kiinteistön ylläpidossa eivät ole hyvä asia (Järvinen 2022, 317). Kiinteistöjen korjaaminen vie taloyhtiön varoja ja jokainen rakennus on peruskorjattava kahdesti sen elinkaaren aikana. Peruskorjausten lisäksi pienempiä korjauksia tulee toteuttaa jatkuvasti, jotta rakennukset säilyisivät hyvässä kunnossa. Asuinkustannukset saadaan taloyhtiön sisällä pidettyä kohtuullisina, kun osakkailta perittäviä vastikkeita käytetään korjauksien rahoittamiseen harkiten ja suunnitellusti (Rousi 2015, 14).

2.2.3 Teknisen ja toiminnallisuuden ylläpitoon liittyvät tehtävät

Kiinteistöjen tekniikka ei kestä ikuisesti, ja sen vuoksi teknisiä osia on huollettava säännöllisesti. Talotekniikan huoltamiseen liittyen taloyhtiöllä on kolme vaihtoehtoa, jotka ovat nykyisen tason parantaminen, nykyisen tason ylläpitäminen tai nykyisen tason loppuun asti ajaminen. Näistä sen tulee valita strategiansa mukainen vaihtoehto ja sitoutua sen toteuttamiseen (Rousi 2015, 10). Osakkaiden yhteinen näkemys kiinteistön ylläpidosta helpottaa ylläpitoa ja tarvittavien resurssien järjestämistä (Suomela 2022a, 428-444). Osakkeenomistajien osakkeet ovat ihmisille koteja, jonka lisäksi ne ovat usein merkittäviä henkilökohtaisia varallisuuseriä ja sijoituksia. Oikeanlainen ylläpito takaa optimaalisen kustannustason sekä halutun käytettävyyden (Pennanen 2022, 455). Yhdessä päätetty strategia ohjaa kiinteistön elinkaaren hallintaa ja helpottaa taloyhtiön hallituksen sekä isännöitsijän toimintaa (Suomela 2022a, 428-444; Suomela 2022b, 588).

Tekniset tehtävät liittyvät kiinteistön toiminnallisuuden ja käyttökelpoisuuden ylläpitämiseen sekä niiden parantamiseen. Esimerkkejä teknisistä ja toiminnallisuuden ylläpitoon liittyvistä tehtävistä ovat:

- ylläpitoon halutun tason määrittäminen ja sen mukaan huoltopäiväkirjan ylläpitäminen
- kunnossapitokorjausten suunnitteleminen ja seuraaminen

- kunnossapito ja korjausrakentamiseen liittyvien hankkeiden läpivieminen. (Ingman & Haarma 2002, 15-16.)

Kunnossapitovastuu taloyhtiön ja osakkeenomistajan välillä jakautuu asunto-osakeyhtiö lain-säädännön 78:n § mukaisesti. Lähtökohta on, että osakkeenomistaja vastaa asuinhuoneistonsa sisäisestä ylläpidosta ja taloyhtiön vastuuseen kuuluu kaikki muu. Lainsäädännön määrittelemästä vastuun jakautumisesta voidaan kuitenkin yhtiöjärjestyksessä päättää toisin kuin se lainsäädännössä määrittellään. Isännöitsijän tulee perehtyä kaikkien isännöitäviensä taloyhtiöiden yhtiöjärjestyksiin, jotta hänellä on oikea tieto siitä, kuinka vastuut jakautuvat kussakin taloyhtiössä. Tämän lisäksi on tärkeää huomioida, että yhtiön vastuuseen sisältyy myös tietyt asuinhuoneistojen sisäiset kunnossapitoon liittyvät asiat ja vikojen korjaaminen. Tällaisia vikoja ovat muun muassa rakenteelliset viat asuinhuoneistojen sisällä, joita ovat esimerkiksi ajansaotossa liikkuneiden rakenteiden halkeamat ja vauriot. (Ingman & Haarma 2002, 67.)

3 Isännöinnin tulevaisuus

Asumiseen käytettävän rahan määrä kasvaa jatkuvasti. Tähän vaikuttavat energian hinnan nousu sekä rakennetun kiinteistökannan vanhentuminen. Lisäksi kasvaviin asuinkustannuksiin vaikuttavat asunnoissa asuvien henkilöiden toiveet asumiseen liittyen. Asumismukavuutta ja viihtyvyyttä parantaviin asioihin, kuten sisustamiseen ja pihan laittamiseen, ollaan yhä valmiimpia panostamaan (Ympäristöministeriö 2011). Isännöintiyritykset huolehtivat kiinteistönpidon ammattilaisina 2,7 miljoonan suomalaisen asumisesta (Sallinen 2022, 12) vaikuttaen heidän asumisensa laatuun keskeisinä palveluntarjoajina siinä missä muutkin asumiseen erilaisia palveluita ja tuotteita myyvät yritykset. Isännöinti herättää tunteita ja keskustelua kuluttajien keskuudessa oikeutetusti sen yhteiskunnallisesti merkittävän roolin seurauksena. Tulevaisuudessa isännöinnillä on mahdollisuus osallistua yhteiskunnallisesti merkittävien haasteiden ratkaisemiseen entistä toimivammalla ja kiinnostavammalla isännöinnillä. Tässä onnistuminen edellyttää toiminnan kehittämistä. (Ympäristöministeriö 2011.)

Ympäristöministeriön selvitysraportti isännöinnin tulevaisuudesta (2011) nimeää tulevaisuuden haasteiksi muun muassa aidon asiakassuhteen rakentamisen, hyvä- ja huonolaatuisen palvelun sekoittumisen keskenään sekä hinnoitteluperusteiden epäselvyyden (Ympäristöministeriö 2011). Hyvin hoidettu ja johdettu kiinteistö tulee kasvattamaan arvoaan myös tulevaisuudessa ja tässä isännöinnin rooli tulee olemaan toiminnan keskiössä. Kulujen minimoimisen lisäksi kiinteistöjen arvoa tulee kehittää ja mahdollinen piilovarallisuus hyödyntää osana kiinteistöjen kehittämistä (Brotherus 2017). Jotta tässä voidaan onnistua, on isännöintialalle saatava parhaat tekijät huolehtimaan kiinteistöjen ylläpidosta ja niiden kehittamisestä. Suomessa isännöintiin liittyvä koulutustaso on kansainvälisesti tarkastellen kattavaa, mutta sitä tulee entisestään kehittää työn vetovoimaisuuden ja laadun parantamiseksi. Isännöinti on

moderni ala, jossa isännöitsijältä vaaditaan laajaa osaamista yli perinteisten oppiainerajojen. Tästä syystä isännöintiin liittyvät koulutukset hyötyisivät nykyisen koulutusparadigman kehittämisestä (Ympäristöministeriö 2011.) Koulutuksen puutteellisuus nousee esiin myös isännöitsijöiden näkökulmasta. Näkemyksen taustalla on isännöitsijöiden oma kokemus työnantajien haluttomuudesta kustantaa ja kannustaa isännöitsijöitä kouluttautumaan paremmin (Kiinko 2020).

3.1 Asiakslähtöisyys isännöinnissä

Isännöinti on palveluliiketoimintaa (Ympäristöministeriö 2011), jossa hyvään asiakaspalveluun ja asiakkaiden tyytyväisyyteen panostamalla pystytään luomaan merkittävää kilpailuetua muihin kilpailijoihin verrattuna. Taloyhtiöt vaihtavat isännöitsijänsä nopeasti, mikäli parempaa ja palvelualttiimpaa isännöintiä tarjotaan jossain muualla (Sallinen 2022, 101). Aidon asiakassuhteen luominen isännöitsijän ja isännöitävien taloyhtiöiden osakkaiden välille on yksi tulevaisuuden haasteista, joka nousee esiin Ympäristöministeriön (2011) selvitysraportista. Klassinen asunto-osakkeen omistajan käsitys isännöinnistä on, että kiinteistöä johtaa henkilö, jota ei tunneta. Kaiken lisäksi tämä henkilö on huonosti tavoitettavissa selvitystä vaativan asian tullessa vastaan. Isännöitsijältä koetaan löytyvän kaikki tieto talonyhtiön asioista, mutta osakkaat eivät itse tiedä mitä heidän taloyhtiössään tapahtuu, eivätkä he myöskään pääse käsiksi näihin tietoihin (Haikonen 2022).

Aidon asiakassuhteen luominen isännöintialalla on haasteellista, sillä isännöinnissä suhde taloyhtiön hallitukseen korostuu tavanomaisen asiakassuhteen sijaan. Todelliset asiakkaat eli taloyhtiön hallituksen ulkopuoliset osakkaat jäävät yhteydenpidossa hyvin pieneen marginaaliin. Vähäisen yhteydenpidon lisäksi isännöitsijöiden puutteellinen asiakslähtöisyys lisää osakkaiden ja isännöitsijän välistä välimatkaa. Tämä palvelualttiuden puute näkyy isännöitsijöiden listaamissa argumenteissa, joissa taloyhtiöiden hallituksissa toimivien osakkaiden osaamattomuus kiinteistönpidosta nostetaan esiin ongelmana. Puolet suomalaisista asuu asunto-osakeyhtiössä, joten on itsestään selvää, ettei kiinteistöalan ammattilaisia riitä kaikkiin taloyhtiöiden hallituksiin. (Ympäristöministeriö 2011.)

Isännöintiyritys Fluxion perustaja ja toimitusjohtaja Kalle Grönqvistin mukaan (2021) hyvä isännöinti on onnellisen asumisen bisnestä. Hyvän asiakaspalvelun kuuluisi olla yksi kilpailuvalteista, jolla pystytään houkuttelemaan asiakkaita. Niinkin yksinkertainen asia, kuten viestintään panostaminen, voi onnistuessaan parantaa isännöintiyrityksen asiakslähtöisyyttä. Hyvällä viestinnällä luodaan taloyhtiöön niin parempaa yhteisöllisyyttä kuin asumisviihtyvyyttäkin. Lisäksi hyvällä viestinnällä saadaan osakkeenomistajat aidosti kiinnostumaan taloyhtiön asioista. Isännöinnin laatu 2020 -tutkimuksen mukaan viestintä on yksi merkittävimmistä osaamisen osa-alueista, jota osakkeenomistajat isännöinnissään arvostavat. (Salo & Murtomäki 2022, 127-128.)

Asiakkaan nostaminen jalustalle ja asiakaslähtöisyyden lisääminen isännöintiin on tapa, jolla isännöintiyritykset nostavat omaa profiiliaan ja mahdollistavat aidon asiakassuhteen muodostumisen isännöitäviin taloyhtiöihinsä (Ympäristöministeriö 2011, 9-12). Isännöinnissä käsiteltävät asiat ovat useimmiten monimutkaisia, mutta hyvää asiakaspalvelua arvostetaan siinä missä muillakin toimialoilla. Taloyhtiöt muiden kuluttajien tavoin asioivat siellä missä heistä välitetään. Luottamus isännöitsijän ja taloyhtiön välillä muodostuu silloin, kun asiakaspalveluun ja sen laatuun panostetaan. Isännöintipalveluja käyttävät taloyhtiöt pidetään tyytyväisenä, kun onnistutaan kohtelevaan kaikkia taloyhtiön osakkaita tasapuolisesti, viestitään asioista ystävällisesti, perustellaan moniulotteisetkin asiat ymmärrettävästi taloyhtiön etua ajatellen ja huolehditaan siitä, että ollaan helposti asiakkaan tavoitettavissa. Tyytymättömät asiakkaat pidetään loitolla, kun asioita tehdään palvelualltiisti ja asiakaslähtöisesti. (Sallinen 2022, 96-101.)

Isännöintiyritys ja isännöitsijä ratkoo laajalti isännöimänsä taloyhtiön ongelmat palveluverkostonsa kanssa, vaikka vain murto-osa taloyhtiön käyttämistä palveluista on heidän itsensä tuottamia. Isännöinnillä tulee olla reaaliaikainen tieto siitä, mitä asiakas tarvitsee. Vain tällä tavalla isännöinnissä onnistutaan siten, että asiakas pysyy tyytyväisenä (Sallinen 2022, 96-101).

3.2 Isännöintipalveluiden hinnoittelu

Hyvän ja huonon isännöinnin sekoittuminen keskenään, on ongelma, joka on osittain epäselvän hinnoittelun sekä taloyhtiön osakkaiden suppean kokemuserän aikaansaama ilmiö. Hyvän ja huonon isännöintipalvelun sekoittuminen keskenään johtuu isännöintiyritysten ansaintamallien vanhanaikaisuudesta (Ympäristöministeriö 2011, 12-13) ja siitä, että taloyhtiön osakkailta puuttuu kokemusta palvelun eri tasoista. Osakkaat eivät ole valmiita maksamaan hyvästä isännöintipalvelusta. Taloyhtiöissä pitäisi paremmin ymmärtää asiantuntevan kumppanin merkitys ja rooli kiinteistön ylläpidossa sekä sen kehittämisessä. Isännöintipalvelun hinta on asuinkustannusten kannalta tärkeä muuttuja, mutta isännöintipalvelun laatua pitäisi priorisoida enemmän. Nykyään valtaosa asunto-osakeyhtiöissä asuvista osakkaista miettii vain isännöintipalvelun hintaa. (Huotilainen 2021.) ”Taloyhtiö ei pysty menestymään ilman oikeanlaista isännöintikumppania”, kuten isännöintiliiton entinen toimitusjohtaja Heikkilä (2017) sanoo.

Ympäristöministeriön teettämän selvitysraportin mukaan hinnoittelua pitäisi uusien sopimuskäytäntöjen myötä uudistaa ja sen myötä saada hintoihin enemmän läpinäkyvyyttä. Mikäli isännöinnin kustannukset perustuisivat kiinteän palkkiomallin sijaan palvelukohtaiseen hinnoitteluun ja yhdessä isännöintiyrityksen sekä taloyhtiön hallituksen kanssa sovittuun tuloskortin toteutumaan, kannustaisi se isännöintiä parempaan palveluun. Hyvän sekä huonon palvelun ero näkyisi osakkaille niin isännöintipalvelun hinnassa, kuin kiinteistöjohtamisen tasosakin. (Ympäristöministeriö 2011, 12-13.) Hinnoittelun läpinäkyvyyden parantaminen

edesauttaisi myös rakentamaan isännöinnistä osakkaiden silmissä parempaa kuvaa, jonka suhteellisen tuore hintakartellin uutisointi turmeli. Tuoreen kyselytutkimuksen mukaan epäselvät hinnoitteluperusteet herättävät osakkaiden keskuudessa ihmetystä, jonka lisäksi he kokevat, ettei kiinteään kuukausittain veloittettavaan palvelumaksuun sisälly juuri mitään (Huotilainen 2021). Hinnoittelun ja sopimuskäytäntöjen kehittäminen läpinäkyvämpään suuntaan lisäisi luottamusta osakkeenomistajien ja isännöintiyritysten välille, jonka lisäksi se auttaisi tuomaan palvelutasojen erot näkyvämmiin esille (Ympäristöministeriö 2011, 11-13).

3.3 Digitaaliset ratkaisut

Isännöintialalla tietojärjestelmien hyödyntäminen alkoi 1900-luvun loppupuoliskolla, jolloin tietojärjestelmiä hyödynnettiin lähinnä vain osakkeenomistajien henkilötietojen ja omistusten sähköiseen arkistointiin. Viimeisten vuosikymmenien aikana kiinteistöjen ylläpidon kasvaneet tarpeet ja digitaalinen kehitys on vienyt isännöintialalla käytettäviä tietojärjestelmiä merkittävästi eteenpäin. Nykyaikaisilta tietojärjestelmiltä odotetaan yhä kasvavassa määrin laadukkaampaa tiedon- ja isännöintiyrityksen tuottamien toimintojen hallintaa. Isännöinnissä hallittavan tiedon määrä kasvaa jatkuvasti. Tiedon hallitseminen ja sen onnistunut hyödyntäminen luo jatkuvasti uusia mahdollisuuksia kehittää taloyhtiöille tarjottavia palveluita. Isännöintialalla käytettäviä tietojärjestelmiä on tarjolla eri tarpeisiin ja koska niitä hyödynnetään erilaisissa toimintaympäristöissä ja konteksteissa, on eri tietojärjestelmien yksiselitteinen paremmuusluokittelu epärelevanttia. Ratkaisevaa on se, kuinka nykyaikaisia digitaalisia tietojärjestelmiä pystytään hyödyntämään yksittäisten asiakkaiden palvelemisessa osana heille tarjottavaa palvelukonseptia. (Hellevara & Sorsa 2022, 76-77.)

Tiettyihin aloihin verrattuna isännöinti on digitalisaation hyödyntämisessä jäljessä ja asiakkaille digitalisaatio ilmenee lähinnä vain sähköisinä allekirjoituksina sekä taloyhtiökokousten sähköisinä etäkokouksina. Isännöinnissä nykyinen tilanne digitaalisen kehityksen osalta pitäisi nähdä mahdollisuutena, osana toiminnan kehittämistä. Toiminnan kehittämisessä kaikkea ei tarvitse keksiä itse. Muiden alojen hyväksi toteamia, vakiintuneita digitaalisia ratkaisuja ja toimintamalleja tulisi hyödyntää rohkeasti. (Tenhunen 2021.) Isännöinnin toimialalla digitalisaation kehityspotentiaali liittyy erityisesti sähköisen asioinnin ja palveluliiketoiminnan parantamiseen, mutta ajan, rahan ja näkemyksellisyyden puute asettavat omat esteensä kehitykselle (Falck-Hvilstafeldt 2019). Isännöintiliiton jäsenyrityksille pidetyn kyselytutkimuksen mukaan digitaalisia automaattoratkaisuja käytetään ja kehitetään kyllä, mutta etenkin pienten yritysten esteeksi nousee useimmiten rajalliset resurssit rahan, ajan ja osaamisen suhteen. Pienten yritysten kohtaamien haasteiden ratkaisuksi on esitetty yritysten välistä yhteistyötä, jossa saman automatisointitarpeen omaavat yritykset voisivat resurssinsa yhdistämällä saada automatisoituja toimintoja helpottamaan toimintaansa. (Kortesalmi 2022.)

4 Tutkimusmenetelmät

Tieteelliset tutkimusmenetelmät ovat tutkijoiden työkaluja, joiden avulla tutkittavaan tutkimusongelmaan pyritään löytämään ratkaisu (Eskelinen & Karsikas 2014, 15-17). Tutkimusongelma ja tutkimukselle määritelty tavoite ensisijaisesti ratkaisevat sen, mitä tutkimusmenetelmää tutkimuksessa käytetään (Heikkilä 2014, 12). Tieteellisen tutkimuksen peruspilareista puhuttaessa on tunnistettava laadullisen (kvalitatiivisen) ja määrällisen (kvantitatiivisen) tutkimusten eroavaisuudet. (Eskelinen & Karsikas 2014, 15-17.)

Taulukko 2: Määrällisen ja laadullisen tutkimuksen oleelliset erot (Heikkilä 2014, 15).

Kvantitatiivinen (määrällinen)	Kvalitatiivinen (laadullinen)
- vastaa kysymyksiin Mikä?, Missä?, Paljonko?, Kuinka usein?	- vastaa kysymyksiin Miksi?, Miten?, Millainen?
- numeraalisesti suuri, edustava otos	- suppea harkinnanvaraisesti koottu näyte
- ilmiön kuvaus numeerisen tiedon pohjalta	- ilmiön ymmärtäminen ns. pehmeän tiedon pohjalta

Tieteellisen tutkimuksen toteutuksessa korostuu oikean tutkimusmenetelmän valitseminen. Valintaa tehdessä tulisi miettiä, mikä tutkimusmenetelmä puoltaa tutkittavan tutkimusongelman ratkaisemista parhaalla mahdollisella tiedeyhteisön tunnustamalla tavalla. (Eskelinen & Karsikas 2014, 15-17.) Määrällistä tutkimustapaa voidaan nimittää myös tilastolliseksi tutkimukseksi ja se soveltuu lukumääriin liittyvien kysymysten selvittämiseen. Laadullinen tutkimus auttaa puolestaan ymmärtämään tutkittavaa kohdetta paremmin (Heikkilä 2014, 15). Kvalitatiivisen maailmankatsomuksen mukaan totuus ei löydy pelkkien numeroiden takaa, vaan numeroiden rinnalla totuuteen vaikuttavat laadulliset asiat, kuten tunteet ja kokemukset (Tuomivaara 2005).

4.1 Kvalitatiivinen tutkimus

Kvalitatiivisella eli laadullisella tutkimuksella tarkoitetaan kokonaisuutta, joka koostuu erilaisista tulkinnallisista, luonnollisissa olosuhteissa toteutettavista tutkimuskäytännöistä. Kvalitatiivisen tutkimuksen toteuttaminen pystytään suorittamaan lukuisilla eri tavoilla, mutta erilaisia toteutustapoja yhdistää kuitenkin yhteinen tavoite. Tavoitteena on yksiselitteisesti päästä mahdollisimman lähelle totuutta tutkimusprosessilla, jonka toteutus nojaa pitkälti tutkimuksen toteuttajan omaan intuiioon sekä järkeily- ja tulkintakykyyn muodostaa johtopäätöksiä. (Metsämuuronen 2008, 7-8.)

Kvalitatiivisen tutkimuksen tutkimusaineisto kerätään kvantitatiiviseen tutkimukseen verrattuna vähemmän strukturoidusti ja tutkittava tutkimusaineisto on useimmiten tekstimuotoista. Tyypillisimpiä primäärisiä tiedonkeruumenetelmiä ovat haastattelun eri variantit. Haastatetuille tyypillinen piirre on avoin vuorovaikutus, jossa tutkija ja tutkittava pääsevät molemmat vaikuttamaan toisiinsa. Tämän lisäksi laadullisessa tutkimuksessa voidaan tarvittaessa hyödyntää kirjeistä, päiväkirjoista tai elämänkerroista saatavaa sekundaarista tietoa. (Heikkilä 2014, 12-17.)

Kvalitatiivisen tutkimuksen suorittaminen edellyttää tutkijalta ehdotonta ja rajoittamatonta kykyä analysoida kerättyä tutkimusaineistoa. Luotettavina pidettyjä muuttujia täytyy pystyä analysoimaan siten, etteivät ne muodosta ristiriitaa tulkinnan kanssa. Tällä tarkoitetaan sitä, ettei johtopäätöksiä pysty muodostamaan tilastollisten todennäköisyyksien avulla. Laadullisen tutkimuksen keinoin tutkittavien tutkimusyksilöiden lukumäärä ei ole tutkimuksen lopputuloksen kannalta merkityksellistä eikä tilastollinen argumentointi mahdollista. Argumenttien ja esitettävän analyysin pitää pohjautua tutkittavaan asiakokonaisuuteen ja sen taustalla vaikuttavien syiden erittelyyn. Yksikin tutkimusaineistosta esiin nouseva poikkeama riittää kumoamaan analysoinnilla muodostetun johtopäätöksen. Laadullisella tutkimusmenetelmällä kerätyn tutkimusaineiston täytyy kokonaisuudessaan vastata ja tukea tutkimuksesta muodostettavia johtopäätöksiä. (Alasuutari 2011, 36-42.)

4.2 Teemahaastattelu

Teemahaastattelua käytetään paljon laadullisen tutkimuksen toteutuksessa, sillä se vastaa useisiin laadullisen tutkimuksen lähtökohtiin (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2004, 197). Teemahaastattelu on joustava tutkimusmenetelmä, jossa tutkija voi vaihdella ja uudelleen määrittellä entuudestaan suunniteltujen kysymysten järjestystä ja sanamuotoja. Ominaista on, että osa teemahaastattelun sisällöstä vastaa suunnitellun haastattelurungon sisältöä, mutta ei kaikki, sillä kokonaisuus on vain osittain strukturoitu (Hirsjärvi & Hurme 2014, 37-48). Teemahaastattelu on lomakehaastattelun ja avoimen haastattelun välinen tapa toteuttaa laadullinen tutkimus. Puhumisjärjestys on vapaa eikä eteneminen tapahdu tarkassa järjestyksessä. Haastattelurunkoon kirjatut kysymykset toimivat suuntaa antavina pointteina ja ohjeistuksena haastattelun toteutukselle, mutta sen lopullisen sisällön määrittää haastattelutilannetta ohjaava haastattelija. Teemahaastattelussa huomioidaan haastateltavien henkilöiden tulkinnat kysymyksistä, jotka syntyvät avoimessa vuorovaikutuksessa haastattelijan kanssa (Hirsjärvi & Hurme 2014, 37-48).

Teemahaastattelun toteutusajankohta sovitaan haastateltavan henkilön kanssa hyvissä ajoin ennen haastattelun toteutusta. Haastatteluun valikoitava paikka ei itsessään ole oleellinen, kunhan teemahaastattelun vuorovaikutustilanne on mahdollista toteuttaa ilman ulkopuolisia häiriötekijöitä. Haastattelutilanne täytyy rakentaa mahdollisimman arkiseksi ja neutraaliksi

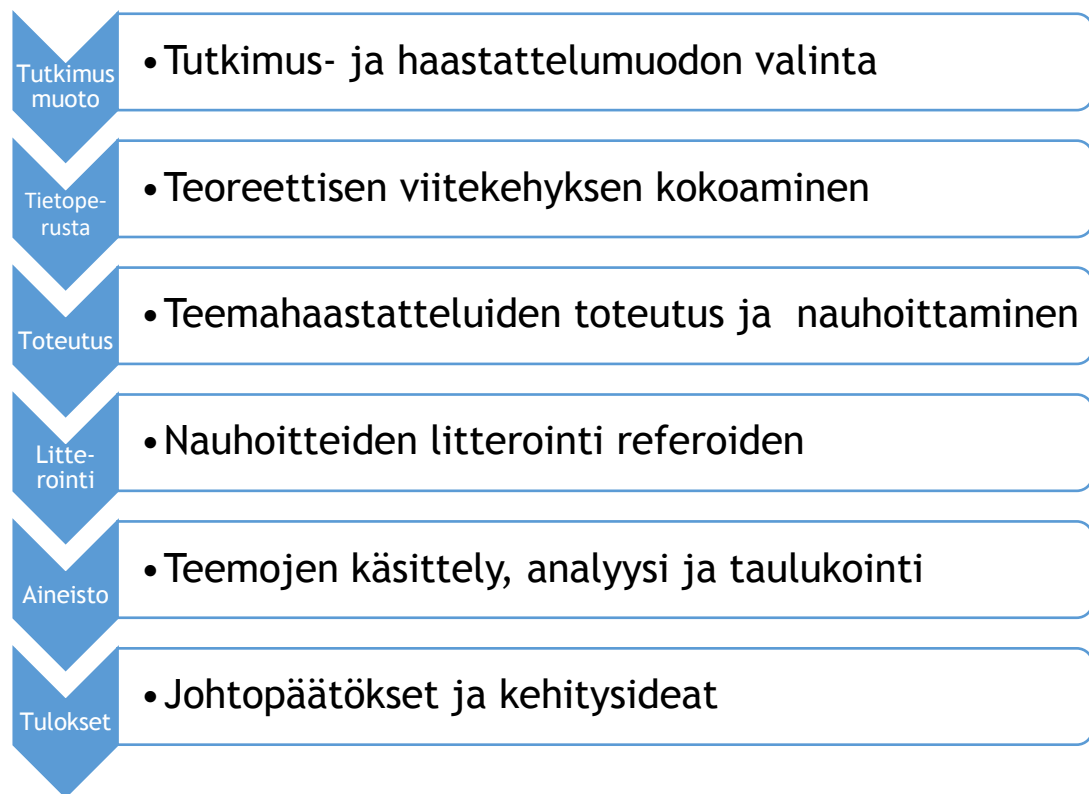
vuorovaikutustilanteeksi, jossa onnistuminen edesauttaa luottamuksen muodostumista haastateltavan ja haastattelijan välille. Tämän vuoksi haastattelutilanne on hyvä aloittaa vapaa-
muotoisella keskustelulla, jonka aikana luottamuksen ilmapiiri rakennetaan. Teemahaastattelun avulla pystytään keräämään runsaasti luotettavaa ja laadukasta informaatiota, kunhan toteutuksessa onnistutaan. (Hirsjärvi, Hurme 2000, 73-75; Hirsjärvi, Hurme 2000, 89-91.)

5 Tutkimus ja saavutetut tulokset

Tässä luvussa tullaan käsittelemään suoritettua tutkimusta ja sen tuloksia. Tutkimuksen avulla pyrittiin selvittämään, mitä hyvä isännöinti asiakkaiden mielestä on, millaiselle isännöintipalvelulle olisi tutkittavassa asiakassegmentissä kysyntää sekä olisiko asiakkaan mukaan räätälöidylle isännöinnille tarvetta, mikäli se pystyttäisiin toteuttamaan kohtuullisin kustannuksin. Tutkittavat asunto-osakeyhtiöt olivat Keski-Uudellamaalla Järvenpäässä sijaitsevia pieniä alle 25-asuinhooneiston taloyhtiöitä.

Tutkimus toteutettiin kvalitatiivisena eli laadullisena tutkimuksena, koska sen avulla saatiin tutkittavasta aiheesta luotettavampaa ja parempaa informaatiota kvantitatiiviseen eli määrälliseen tutkimustapaan verrattuna. Ennen tutkimuksen aloittamista, määriteltiin laadullisen tutkimuksen totuttamistavaksi teemahaastattelu. Teemahaastattelu valittiin tutkimuksen toteutustavaksi, koska osittain strukturoidulla ja vapaamuotoisella keskustelulla koettiin pääsevän kaikista parhaiten käsiksi asiakkaiden toiveisiin ja kokemuksiin, joiden kautta tutkimuskysymyksiä pyrittiin tässä tutkimuksessa selvittämään. Kaikki tutkimusta varten käydyt teemahaastattelut toteutettiin suunnitellusti kasvokkain ja ne saatiin totutettua helmikuun aikana 2023.

Tutkimuksen toteuttamiseen ja haastatteluihin valmistautumiseen ryhdyttiin kohderyhmän määrittämisellä. Kohderyhmäksi valittiin Järvenpäässä sijaitsevat pienet, alle 25-asuinhooneiston kokoiset asunto-osakeyhtiöt, joiden ylläpidossa isännöintiä jo nykyisinkin jollain tavalla hyödynnettiin. Tutkimuksen kohderyhmä saatiin muodostettua ajattelemalla, minkä tyyliset asunto-osakeyhtiöt voisivat mahdollisesti olla tutkimuksen toteuttajalle ja liiketoimintaansa suunnittelevalle henkilölle potentiaalisia asiakkaita tulevaisuudessa. Kohderyhmän määrittämisen jälkeen kartoitettiin kohderyhmän mukaisissa taloyhtiöissä asuvien henkilöiden yhteystietoja sekä heidän halukkuuttaan osallistua tätä opinnäytetyötä varten suunniteltuun teemahaastatteluun. Osakkeenomistajia lähestyttiin ensisijaisesti puhelimitse, mutta osa heistä tavoitettiin myös kasvotusten heidän ulko-ovillaan vierailen. Tutkimukseen saatiin lopulta osallistumaan kolme henkilöä ja tutkimuksen tulokset saatiin seuraamalla suunniteltua tutkimusjärjestystä (Kuvio 5).

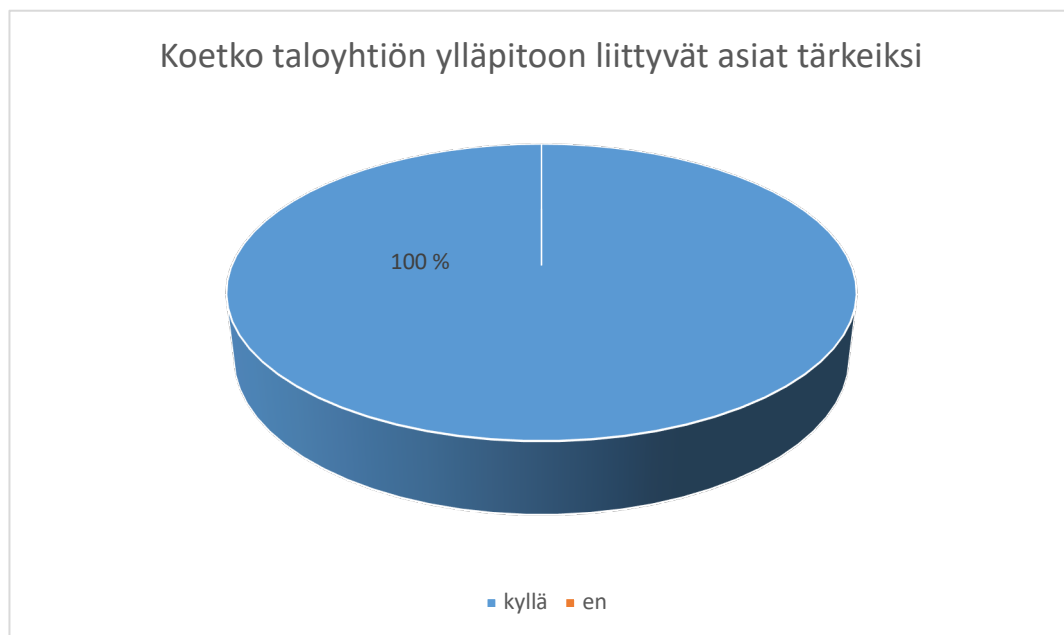


Kuvio 5: Tutkimusjärjestys.

Tutkimustavan ja tutkittavan kohderyhmän määrittämisen jälkeen toteutettiin tutkimuksen teoreettinen viitekehys sekä teemahaastattelut, joita tutkimukseen saatiin yhteensä kolme kappaletta. Tutkimukseen osallistuneet henkilöt asuivat kaikki eri taloyhtiöissä ja heidän roolinsa taloyhtiöiden sisällä osakkeenomistajina olivat kaikki erilaisia. Kolmesta henkilöstä yksi oli taloyhtiön hallituksen puheenjohtaja (henkilö A), yksi oli hallituksen jäsen (henkilö B) ja yksi oli osakas (henkilö C), joka ei vielä ollut päässyt osallistumaan taloyhtiönsä hallituksen toimintaan, mutta esitti erittäin suurta kiinnostusta ja halukkuutta osallistua hallituksen toimintaan tulevaisuudessa. Teemahaastattelut toteutettiin kaikki kasvotusten ja haastatteluiden nauhoittamiseen käytettiin Microsoft Teams kokous -toimintoa. Hyvän tutkimustavan mukaisesti haastattelurunko toimitettiin jokaiselle tutkimukseen osallistuneelle henkilölle hyvissä ajoin ennen teemahaastattelun sovittua toteutusajankohtaa (liite 1) ja tutkimusten nauhoittamiseen kysyttiin jokaiselta tutkimukseen osallistuneelta henkilöltä lupa. Kaikki osallistujat antoivat suostumuksensa haastatteluiden nauhoittamiseen sekä siihen, että tutkimuksen tekijä sai omaa parasta harkintaansa hyödyntäen analysoida haastatteluista syntyneitä materiaalia muodostaakseen tutkimuksen johtopäätökset. Kaikki tutkimusta varten toteutetut haastattelut litteroitiin referoiden ja ne tuotiin lukijan nähtäväksi tutkimuksen liitteisiin parantamaan tutkimuksen luotettavuutta. Laadullisesta tutkimustavasta huolimatta tutkimusaineistosta saatiin myös numeraalisesti mitattavia tuloksia, joista tutkimuksen kannalta oleellimmat tuotiin kuvina ja kaavioina osaksi tutkimusta. Kaikki tutkimuksessa esitetyt kuvat ja

taulukot muodostettiin käsittelemällä numeraalisesti mitattavia tuloksia Microsoft Excel sovelluksessa.

Tutkimuksessa käsiteltiin aineistoa, joka oli primääristi hankittu pelkästään tutkimuksen toteuttamista varten ja tiedonkeruu tehtiin anonyymisti. Haastatteluun osallistuneiden henkilöiden ja taloyhtiöiden nimet jätettiin julkaisematta, jolla varmistettiin se, että jokainen pystyi vastaamaan tutkimuksessa kysytyihin kysymyksiin aidosti omien tuntemustensa ja ajatus-
tensa mukaisesti. Tutkimuksessa tutkittaviin henkilöihin viitataan henkilöinä A, B ja C.



Kuvio 6: Tutkimukseen vastanneiden henkilöiden mielipide taloyhtiön ylläpidon tärkeydestä.

Tutkimushaastatteluihin osallistuneet henkilöt osoittautuivat tutkimuksen päämäärän saavuttamisen kannalta erinomaisiksi haastateltaviksi, sillä he kaikki olivat kiinnostuneita taloyhtiön ylläpitoon liittyvistä asioista. Kun heiltä kysyttiin, pitivätkö he taloyhtiön ylläpitoon liittyviä asioita tärkeinä, saatiin heiltä kaikilta samantapaiset vastaukset. Kaikki heistä kokivat taloyhtiön ylläpitoon liittyvät asiat tärkeiksi. Esimerkiksi haastatellun henkilö B:n mukaan taloyhtiön ylläpitoon liittyvät asiat olivat hänen mielestään erittäin tärkeitä ja juuri sen takia hän istui taloyhtiönsä hallituksessa jo toista kautta.

Tutkimukseen osallistuneiden henkilöiden asiakastoiveita ja mielipiteitä taloyhtiön ylläpitoon liittyvistä asioista saatiin hyvin esiin jokaisen haastattelusta. Yksi haastatelluista henkilöistä (henkilö A) oli ollut taloyhtiönsä hallitustoiminnassa mukana jo viisitoista vuotta. Henkilö B oli hallitustoiminnassa mukana jo toista kertaa, jonka lisäksi henkilö C oli halukas osallistumaan hallituksen toimintaan tulevaisuudessa. Haastatelluilta henkilöiltä saatiin hyviä ja laadukkaita vastauksia, joista löytyi niin yhtäläisyyksiä kuin poikkeamiakin.

5.1 Tutkimukseen osallistuneet taloyhtiöt

Tutkimukseen osallistui kolme henkilöä kolmesta eri taloyhtiöstä ja heillä kaikilla oli taloyhtiöissään keskenään erilaiset roolit. Kaikki heistä painottivat omista haastatteluissaan omia näkemyksiään isännöintiin liittyen, jonka lisäksi jokaisen asukashistoria ja kokemus taloyhtiön ylläpitoon liittyvistä asioista näkyi heidän vastauksissaan. Vaikka yksi tutkimukseen osallistuneista henkilöistä (henkilö C) oli asunut tutkimuksessa edustamassaan taloyhtiössä vain lyhyen hetken, saatiin häneltä silti arvokasta ja hyvää tutkimustietoa tutkimuksen suorittamista varten.

Taulukko 3: Tutkimukseen osallistuneet henkilöt ja heidän taloyhtiönsä.

Haastateltava	A	B	C
asuinhuoneistojen lukumäärä taloyhtiössä	9 kpl	17 kpl	21 kpl
Taloyhtiön koko asuinhuoneistoneliöinä mitattuna	652 m	1735 m	2184 m
Taloyhtiön edustajan rooli taloyhtiössä	Hallituksen puheenjohtaja	Hallituksen jäsen	Osakas
Asukas historia nykyisessä taloyhtiössä	+10 vuotta	+10 vuotta	< yksi vuosi
Taloyhtiön hallinnon kustannukset vuositasolla	4500 €	9469 €	12 545 €
Pelkän isännöinnin kustannukset vuositasolla	ei tiedossa	6540 €	7195 €

Tutkimukseen osallistuneiden yhtiöiden lukumäärä oli suppea, mutta pienestä otannasta huolimatta tutkimuksella saatiin hyvää ja luotettavaa informaatiota taloyhtiöissä eri rooleissa toimivilta henkilöiltä. Henkilöt A ja B olivat asuneet yhtiöissään jo pidemmän aikaa, jonka lisäksi heillä molemmilla oli vankka, useamman vuoden kokemus taloyhtiön hallituksen toiminnasta. Heiltä saatiin paljon informaatiota ja näkemyksiä taloyhtiön ylläpitoon sekä isännöintiin

liittyvistä asioista. Henkilö C omasi tutkimukseen osallistuneista henkilöistä määrällisesti lyhyimmän asukastaustan edustamassaan taloyhtiössä, mutta hän osasi ottaa kantaa asioihin oman asuinhuoneistonsa remonttiprojektin ansiosta. Tämän lisäksi hän oli hyvin kiinnostunut taloyhtiön ylläpitoon liittyvistä asioista, mikä näkyi selvästi hänen vastauksissaan. Henkilö C:n henkilökohtainen ammatillinen tausta rakennesuunnittelijana teki hänestä erinomaisen haastateltavan ja häneltä saatiin varsinkin taloteknisiin asioihin hyvää näkemyksellisyyttä nimenomaan isännöintipalvelua käyttävän asiakkaan näkökulmasta tarkasteltuna. Tutkimukseen osallistuneet henkilöt asuivat kaikki maantieteellisesti samalla sijainnilla alle 25-asuinhuoneiston taloyhtiöissä, mutta heidän välilleen muodostui siitä huolimatta eroavaisuuksia. Tutkimukseen osallistuneet henkilöt asuivat 9-21 asuinhuoneiston taloyhtiöissä. Taloyhtiöiden koero varsinkin pienimmän ja suurimman välillä näkyi tutkimustuloksissa, joita analysoidaan tarkemmin tämän tutkimuksen johtopäätöksissä.

5.2 Asiakastyytyväisyys nykyiseen isännöintiin

Asiakastyytyväisyyttä nykyiseen isännöintiin tutkittiin tässä tutkimuksessa sen vuoksi, että sen avulla pystyttiin muodostamaan käsitys siitä, minkälaiselle isännöinnille olisi olemassa kysyntää sekä pohjustamaan tutkittavien henkilöiden ajatuksia siitä, minkälaista hyvä/erinomainen isännöinti heidän mielestään olisi. Kaksi kolmesta haastatteluun osallistuneesta henkilöstä toteusi, etteivät he olleet täysin tyytyväisiä nykyisin saamaansa isännöintipalveluun. Kipukohdat nykyisen isännöinnin osalta osoittautuivat olevan puutteellisissa digitaalisissa ratkaisuisissa, asioiden ja projektien hallinnassa sekä isännöitsijän proaktiivisuuden puutteellisuudessa. Myös isännöitsijöiden puutteellinen talotekninen osaaminen oli yksi asia, joka vaikutti negatiivisesti tutkimukseen osallistuneiden osakkeenomistajien asiakaskokemuksiin nykyisin saamistaan isännöintipalveluista.

Esimerkiksi henkilö C:n mukaan isännöitsijä sai hänelle annetut tehtävät kyllä suoritettua, mutta asioiden toteutus ei ollut hallittua eikä hän toiminut asiakaslähtöisesti. Seuraavaksi esitetään suora lainaus tutkimushaastattelusta, jossa henkilö C kertoo mielipiteensä nykyisestä isännöinnistä:

”Hyvin moneen kertaan on käynyt ilmi se, että aika kiireellisesti isännöitsijä pyrkii hoitamaan asiakkaan pois päiväjärjestyksestä, mikä ei sinänsä ole mikään ongelma, jos se ei tässä meidän tapauksessamme tarkoittaisi myös sitä, että asioita jää isännöitsijältä tekemättä. Tämän pohjalta syntyy väärinymmärryksiä ja ihan suoranaisia virheitä. Eli sovitut asiat eivät toteudu ja niitä joudutaan sitten jälkikäteen tekemään ja selvittämään. Eli tällainen, että ollaan liian tehokkaita ja käytännössä tehdään sitten ne samat asiat kolmeen kertaan, niin se on semmoinen asia, jota en tässä nykyisessä isännöitsijässämme arvosta.”

Henkilö C:n mielestä isännöitsijältä puuttui myös tietynlainen näkemyksellisyys taloteknisistä asioista ja samaa sanoi haastateltava henkilö B. Henkilö B:n mukaan heidän taloyhtiössään

jouduttiin talotekniikkaa koskeissa asioissa käyttämään aina isännöintitoimiston ulkopuolista asiantuntijaa, mikä oli kokonaisuuden kannalta kömpelöä. Hallituksen päätöksentekoon vaikuttaneita asiantuntijan selvityksiä jouduttiin useimmiten odottamaan useita viikkoja, mikä venytti projektien toteutusta ja hankaloitti hallituksen päätöksentekoa. Lisäksi henkilö B nosti haastattelussaan esiin sen, että heidän isännöitsijältään puuttui tahdikkaus projektien käynnistämässä ja toteuttamisessa. Projektien hallinta oli puutteellista. Puutteellista projektien hallintaa havaittiin myös henkilö A:n taloyhtiön isännöintihistoriassa, kun katto remontin kilpailutusprosessi jäi isännöitsijältä kesken, minkä seurauksena taloyhtiön hallitus lopulta toteutti koko hankkeen. Tahdittomuus ja proaktiivisuuden puute näkyi tutkimusaineistosta myös siten, ettei isännöitsijällä ollut mielenkiintoa lähteä vetämään Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskuksen tukemaa sähköautojen lataushanketta henkilö B:n asumassa taloyhtiössä.

Puutteelliset digitaaliset ratkaisut olivat lisäksi yksi asia, joka laski asiakastyytyväisyyttä. Tutkimuksessa haastatellut henkilöt kaipasivat kehittyneempiä digitaalisia kiinteistönhallinnan ratkaisuja, joilla yhtiöiden päivittäistä hallinnointia saataisiin helpotettua. Digitaalisten järjestelmien puutteellisuus oli yksi asia, joka teki henkilö B:n taloyhtiössä ylläpitoon liittyvästä asioinnista kömpelöä ja vanhanaikaista. Haastattelussaan hän kertoi, että heidän yhtiössään oli jo pitkään mietitty isännöitsijän vaihtamista toiseen toimijaan. Puutteelliset digitaaliset ratkaisut olivat tähän yksi syy. Henkilö B:n mukaan, isännöitsijä toimitti sähköpostilla skannattuja taloyhtiön papereita hallitukselle. Hänen mielestään se ei ollut nykypäivää, sillä samat tiedot voisivat olla digitaalisesti arkistoituja ja avoimesti hallituksen jäsenten löydettävissä. Prosessissa yhtiön papereita pääsi ajoittaan jopa hukkumaan, mikä ei palvellut taloyhtiön ylläpitoa alkuunkaan. Pikemminkin se hankaloitti hallituksen toimintaa hallitusjäsenten vaihtuessa taloyhtiön sisällä.

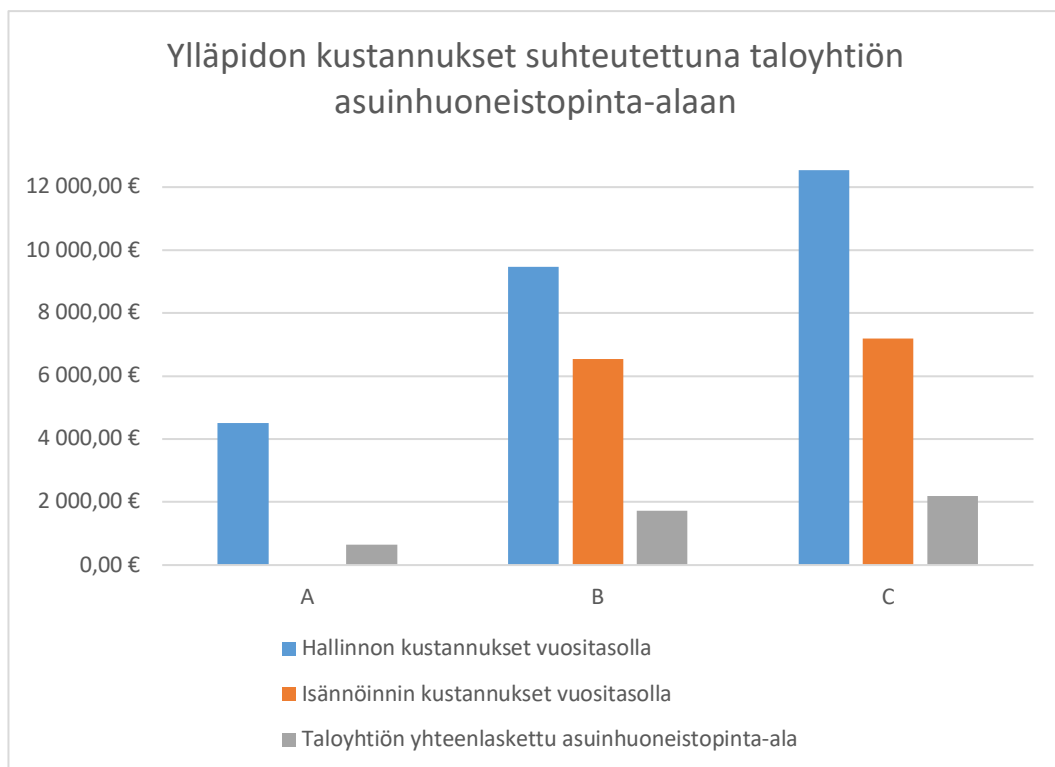
Mielenkiintoinen tutkimuksesta esiin noussut yksityiskohta oli se, että yhdessä yhtiössä isännöintiin oltiin hyvin tyytyväisiä ja isännöinnin koettiin toimivan mallikkaasti. Tyytyväisiä isännöintiin oltiin tutkimukseen osallistuneista yhtiöistä pienimmässä yhtiössä, yhtiössä A. Henkilö A kertoi, että isännöinti oli toiminut yhtiön historiassa hyvin. Ainoat haasteet liittyivät siihen, kun yhtiö joutui edeltävän isännöitsijän eläköityessä vaihtamaan taloyhtiön käyttämää isännöintiyritystä. Henkilö A kuvaili muutokseen liittynyttä haastetta seuraavalla tavalla:

”Tässä oli vuoden aikana pari isompaa muutosta tähän liittyen. Edeltävä isännöitsijämme myi liiketoimintansa ja päädyimme isomman konsernin asiakkaaksi. Totesimme, että vanhalla isännöintimallilla jatkaminen, jossa meillä olisi ollut nimetty isännöitsijä, olisi ollut liian kallista ja päädyimme nykyisin käyttämäämme kevytisännöintiin. Uudessa kevytisännöintimallissa hallitus joutuu toki tekemään enemmän töitä ylläpitoon liittyen, mutta koen silti, että muutos oli järkevä. Meidän täytyy vain saada hallitukseen semmoisia henkilöitä, jotka jaksavat sitä työtä tehdä. Hallituksen jäsenet eivät meillä palkkaa saa tekemästään

työstä lainkaan, mutta mikäli yhtiön kuluissa säästämme niin tuleehan se sitä kautta itsellekin osakkeen omistajana takaisin.”

5.3 Isännöinnin kustannukset ja hallintoon liittyvä hinnoittelu

Hinnoittelu oli yksi tutkimuksen osa-alueista, joka vaikutti tutkimukseen osallistuneiden taloyhtiöiden nykyisiltä isännöintiyrityksiltä onnistuneen. Hinnoitteluun oltiin tyytyväisiä eikä hinnoittelusta paljastunut epäkohtia. Kaikki kolme haastateltavaa olivat hyvin tietoisia siitä, mihin yhtiön rahat hallinnon osalta kuluivat. Isännöintiin ja hallintoon liittyvät kustannukset oli isännöintiyritysten toimesta eritelty hyvin. Isännöinnin ja hallinnon kustannukset olivat kaikki selvässä suhteessa asuinhuoneistopinta-alaan suhteutettuna, kuten alla oleva kuvio osoittaa (Kuvio 7).



Kuvio 7: Ylläpidon kustannukset suhteutettuna taloyhtiön asuinhuoneistopinta-alaan.

Henkilö A asui haastatelluista henkilöistä pienimmässä taloyhtiössä. Henkilö B asui toiseksi isoimmassa taloyhtiössä ja henkilö C asui tutkimukseen osallistuneista henkilöistä suurimmassa taloyhtiössä. Kaikkien taloyhtiöiden ylläpitoon liittyneet kustannukset olivat linjassa niiden koon kanssa. Henkilö A:n asumassa taloyhtiössä asuinhuoneistopinta-ala oli kaiken kaikkiaan 652 neliometriä ja hallinnon kustannukset vuositasona olivat 4500 euroa. Isännöinnin kustannuksia ei pystytty taloyhtiön kohdalla erittelemään, sillä heillä oli käytössään kevytisännöinti. Kevytisännöinti kattoi asunto-osaakeyhtiölainsäädännön mukaiset toiminnot. Muita palveluita oli heidän saatavillaan, mutta ne olivat kaikki erillishinnoiteltuja eikä niitä

lähtökohtaisesti käytetty, ellei sille ollut perusteltua syytä. Henkilö A kertoi, että hallitus pyrki tekemään mahdollisimman paljon kiinteistön ylläpitoon liittyviä asioita itse, jotta he pystyivät säästämään kustannuksissa ja sen myötä pyörittämään yhtiötä maltillisen hintaisilla vastikkeilla.

Henkilö B puolestaan asui taloyhtiössä, jonka yhteenlaskettu asuinhuoneistojen pinta-ala oli 1735 neliometriä. Yhtiön viimeisimmästä tilinpäätöksestä tarkastettu isännöinnin eritelty kustannus vuositasona oli 6540 euroa ja kokonaisuudessaan heidän hallintonsa maksoi 9469 euroa. Isomman taloyhtiön isännöintisopimus oli kattavampi ja kustannukset selvästi suuremmat taloyhtiöön A verrattuna. Henkilö C asui taloyhtiössä, jossa asuinhuoneistopinta-alaa oli 2184 neliometriä, isännöinnin kustannus oli 7195 euroa ja hallinto kokonaisuudessaan 12545 euroa. Kulut päästiin tarkistamaan viimeisimmästä tilinpäätöksestä. Henkilö C:n edustama taloyhtiö oli tutkimukseen osallistuneista taloyhtiöistä kaikista suurin, mikä näkyi heidän hallintonsa kustannuksissa. Henkilö A:n kustannukset erosivat selkeästi henkilöiden B ja C kustannuksista, sillä hänen edustamansa taloyhtiö oli merkittävästi pienempi henkilöiden B ja C edustamiin taloyhtiöihin verrattuna.

Vaikka kaikki tutkimukseen osallistuneet henkilöt asuivat suhteellisen pienissä alle 25-asuinhuoneiston taloyhtiöissä maantieteellisesti samalla alueella Järvenpäässä, oli heidän ylläpitönsä liittyvissä tarpeissaan selviä eroja, jotka heijastuivat myös osaltaan ylläpitoon liittyviin kustannuksiin. Mitä enemmän isännöitsijän palveluita käytettiin, sitä enemmän se myös yhtiöiden kustannuksissa näkyi. Henkilö A:n edustamassa taloyhtiössä oli kustannussyistä päädytty siirtymään kevytisännöintipalveluun, koska nimetyllä isännöitsijällä jatkaminen olisi aiheuttanut pienen taloyhtiön osakkaille merkittävän hinnannousun heidän yhtiövastikkeisiinsa, mitä he eivät halunneet.

Tutkimuksessa päästiin tutustumaan kahden taloyhtiön tilinpäätöksiin, joista pyrittiin löytämään hinnoitteluun liittyneitä epäjohtonmukaisuuksia. Epäjohtonmukaisuuksia ei löytynyt ja tilinpäätökset oli eritelty tarkasti. Henkilö A:n taloyhtiön tilinpäätöstä ei päästy tutkimuksessa käymään läpi. Tälle ei kuitenkaan ollut tarvetta tutkimuksen kannalta, sillä henkilö A oli tietoinen siitä, mihin yhtiön varoja käytettiin. Hän kertoi, että heidän hallituksessaan taloyhtiön kuluja seurattiin lähes euron tarkkuudella. Syy kulujen tarkkaan seurantaan oli se, ettei turhia kustannuksia pääse muodostumaan. Tarkalla kulukurilla ja laskujen seurannalla varmistettiin se, että taloyhtiössä maksettiin vain tarpeelliset ylläpitoon liittyvät kulut.

5.4 Hyvä isännöinti

Hyvä isännöinti oli tutkimukseen osallistuneiden henkilöiden mukaan asiakaslähtöistä ja läpinäkyvää, digitaalisia palveluratkaisuja hyödyntävää asiantuntijatyötä, jossa isännöitsijä tuntee taloyhtiön asiat perusteellisesti. Hyvän isännöitsijän/ isännöintiyrityksen koettiin olevan sellainen, joka ottaa proaktiivisesti kantaa yhtiön asioihin tuoden esiin toimenpiteitä, joita

kannattaisi huomioida lähitulevaisuudessa yhtiön ylläpitoon ja arvon säilyttämiseen liittyen. Isännöitsijän toivottiin ajavan taloyhtiön etua kohtuullisin kustannuksin. Lisäksi toivottiin selkeästi hinnoiteltuja ja isännöintisopimuksen ulkopuolisia erillispalveluita, joita taloyhtiö voisi tarvitessaan hyödyntää.

Taulukko 4: Haastateltujen henkilöiden näkemyksiä hyvästä isännöinnistä.

Mitä on hyvä isännöinti?	A	B	C
	Asiantuntevaa ja järjestyksellistä hintaista	Tarjoaa digitaalisia palveluratkaisuja	Tuntee asiakkaan tarpeet
	Tarjoaa selvästi hinnoiteltuja erillispalveluita	Asiakaslähtöistä asiakaspalvelua tarjoavaa	Hoitaa sovitut asiat ja hallitsee projektien läpiviennit
	Huolehtii yhtiön edusta ja kaiken ylläpitoon liittyvän lainmukaisuudesta	Aktiivista ylläpitoon liittyvää osallistumista vankalla teknillisellä osaamisella	Hallitusta valmentavaa asiantuntijatyötä

Haastateltujen henkilöiden vastaukset hyvästä isännöinnistä olivat pitkälti linjassa sen kanssa, mitä toimialaan liittyvä kirjallisuuskin. Samoja asioita nousi esiin niin toimialaan liittyvästä teoriasta kuin haastateltujen henkilöiden vastauksistakin. Haastatellut henkilöt painottivat kaikki vastauksissaan hieman eri asioita, mutta yhtäläisyydet eri taloyhtiöiden välillä olivat selkeästi nähtävissä ja kiistattomia. Henkilö A painotti vastauksissaan isännöinnin kustannusten ja isännöinnillä saatavan hyödyn suhdetta sekä sitä, kuinka isännöitsijä työnsä ylipäättään hoitaa. Pienessä taloyhtiössä ei ollut tarvetta kattavalle isännöintisopimukselle, mutta esimerkiksi hankkeiden kilpailutuksessa heillä olisi ollut kiinnostusta ja tarve ostaa kilpailutukseen liittyvää erillishinnoiteltua palvelua, joka ei itsessään heidän isännöintisopimukseensa kuulunut. Hankkeiden kilpailuttamiseen liittyen henkilö A vastasi seuraavalla tavalla.

”Näin pieni yhtiö kun on kyseessä, niin pystyy hyvin itsekin pyytämään tarjouksia. Toki sekään ei olisi huono asia, jos sen hankkeen suunnittelun pystyisi ostamaan erikseen hinnoiteltuna palveluna. Jos ulkoistetun kilpailutuksen avulla saataisiin enemmän tarjouksia, mitä me itse hallituksessa pystymme saamaan, niin kyllähän se saattaisi kannattaa. Täytyy kuitenkin muistaa, että taloyhtiön jäsenet pyörittävät hallitusta vapaa-ajallaan. Asiantuntijuudesta voisi kilpailuttamisessa olla hyötyä, jota ei välttämättä niinkään hallituksen sisältä löydy.”

Ammattimaisella kilpailutuksella voitaisiin mahdollisesti saada kilpailutettava hanke

halvempaan hintaan, jolloin pienessä taloyhtiössä mieluusti höydynnettäisiin ulkopuolista kilpailutusta, vaikka siitä joutuisi erikseen maksamaan.

Samasta asiasta kysyttäessä henkilöä A suuremmissa taloyhtiöissä asuneet henkilöt B ja C painottivat omissa vastauksissaan erilaisia asioita henkilöön A verrattuna. Ylläpitoon liittyviä asioita ei enää suuremmissa taloyhtiöissä tehty itsenäisesti, vaan isännöitsijälle kuuluneet vastuut olivat laajempia. Henkilö B toivoi hyvältä isännöinniltä asiakkaan tarpeet tunnistavaa asiakaspalvelua ja vankkaa teknistä osaamista taloteknisissä asioissa. Tämän lisäksi hänen yhtiössään kaivattiin parannusta digitaalisiin palveluihin. Nykyinen tiedonhallinta ja isännöitsijän kanssa kommunikointi oli vanhanaikaista ja siihen toivottiin parannusta.

Henkilö C:n vastauksista esiin nousi niin ikään tarve isännöinnin tekniselle osaamiselle sekä näkemyksellisyyttä jakavalle proaktiiviselle tekemiselle. Hän ei vastauksissaan vaatinut mitään poikkeuksellista, mitä ei hyvältä palvelulta voisi jo etukäteen odottaa. Ideaalisin tilanne henkilö C:n mukaan olisi se, että isännöitsijällä olisi osaamista ja resursseja jopa valmentaa hallituksen jäseniä ja koulia heistä osaavampia henkilöitä taloyhtiön ylläpitoon kuuluvissa asioissa.

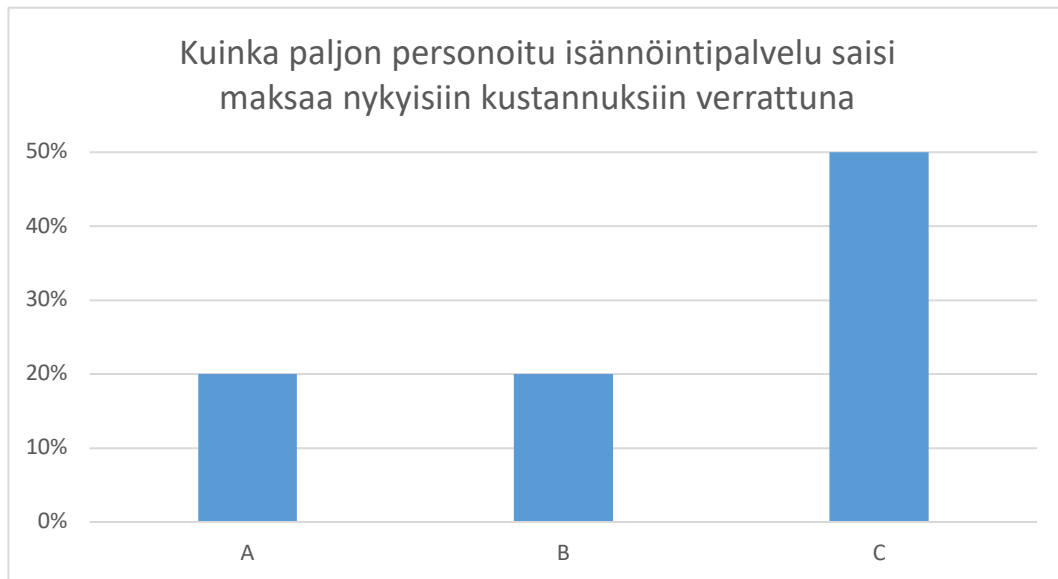
Erilaisissa ja eri kokoisissa taloyhtiöissä asuneilla henkilöillä oli erilaisia näkemyksiä ja tarpeita taloyhtiöidensä ylläpitoon liittyen, mutta jokaisen vastauksista oli havaittavissa seuraava asia: hyvän isännöinnin koettiin olevan ammattitaitoista talotekniset asiat tuntevaa ja asiakkaan tarpeet tiedostavaa asiakaskeskeistä palvelua. Jokainen haastateltu henkilö maksoi mielellään saamastaan isännöinnistä, kunhan sillä saatiin konkreettista lisäarvoa yhtiön ylläpitoon liittyen.

5.5 Taloyhtiön tarpeiden mukaan personoitu isännöintipalvelu

Tutkimuksen yhtenä tarkoituksena oli selvittää, olisiko asiakkaan mukaan räätälöidylle isännöintipalvelulle tarvetta, mikäli se pystyttäisiin toteuttamaan kohtuullisin kustannuksin. Vaikka tutkimukseen osallistuneista henkilöistä yksi oli jo entuudestaan tyytyväinen saamaansa isännöintipalveluun, olivat kaikki tutkimukseen osallistuneet henkilöt samaa mieltä siitä, että paremmallekin isännöintipalvelulle olisi tarvetta. Tästä paremmasta taloyhtiön tarpeiden mukaan personoidusta palvelusta oltiin lisäksi valmiita maksamaan. Henkilö A oli tyytyväinen jo nykyiseen isännöintipalveluunsa, mutta siitä huolimatta hän kommentoi asiaa seuraavalla tavalla:

” Mikäli paremmalla isännöinnillä todella saataisiin jotain lisäarvoa, niin toki siitä pitäisi olla valmis myös maksamaan. Ja olisi syytäkin maksaa. Joku noin 20 prosenttia voisi kustannus olla nykyistä suurempi, jos sillä saataisiin jokin hyöty aikaiseksi. Mutta tosiaan tässä pienessä yhtiössämme olemme itse tekemällä pystyneet vähentämään kuluja ja aina apua tarvittaessa, olemme olleet valmiita maksamaan enemmän erillishinnoitellusta palvelusta.”

Jokainen haastateltava oli valmis maksamaan suurempaa yhtiövastiketta, mikäli heillä olisi tulevaisuudessa mahdollisuus saada parempaa isännöintiä. Maksuvalmiuden perusteena oli kaikilla kuitenkin yksi ehto, josta he eivät olleet valmiita joustamaan. Ehtona oli, että mikäli isännöintiin liittyvät kustannukset nousisivat, olisi tämän hinnan nousun myös tuotava taloyhtiölle jotain konkreettista lisäarvoa. Haastattelujen perusteella isännöintiyrityksen pitäisi pystyä konkreettisesti esittämään, minkä vuoksi taloyhtiön mukaan personoitu palvelu on parempaa ja miksi siitä kannattaisi maksaa.



Kuvio 8: Kuinka paljon taloyhtiön mukaan personoitu isännöinti saisi maksaa nykyisiä kustannuksia enemmän.

Jokainen tutkimukseen haastateltu henkilö oli valmis maksamaan paremmasta isännöinnistä nykyisiä kustannuksia enemmän. Henkilöt A ja B kertoivat haastatteluissaan, että he olisivat valmiita maksamaan noin 20 prosenttia enemmän ja henkilö C oli sitä mieltä, ettei edes 50 prosentin hinnannousu isännöintikustannuksissa oli vielä mikään este, mikäli yhtiö pystyisi paremmasta isännöinnistä maksamalla säästämään muissa kustannuksissaan pidemmällä aikajännteellä. Henkilö C kommentoi asiaa seuraavalla tavalla:

”vaikka se hinnan nousu olisi peräti viisikymmentä prosenttiyksikköä vuositasolla, niin en pitäisi sitä mahdottomana. Hinnan korotuksella pitäisi saada lisäarvoa, jonka pitäisi laskea yhtiön kuluja pitkässä juoksussa, mutta mikäli se olisi paremmalla isännöinnillä mahdollista, niin kyllä reilukin korotus isännöintikuluissa olisi mielestäni perusteltua ja järkevää ajaa yhtiössä lävitse.”

Tutkimusaineiston pohjalta voitiin todeta, että paremmalle isännöinnille oli kysyntää ja potentiaalisilla asiakkailla oli maksuvalmiutta maksaa siitä enemmän, kunhan myytävän palvelun

hyödyt pystyttäisiin palvelua tarjoavan tahon toimesta esittämään konkreettisesti ja tuomaan asiakkaiden nähtäville.

6 Johtopäätökset ja yhteenveto

Taloyhtiön hallitus koostuu yhtiökokouksessa valituista henkilöistä. Se on taloyhtiön ylintä päätäntävaltaa ylläpitävä elin, joka vastaa yhtiön ylläpidosta tekemällä siihen liittyviä päätöksiä yhdessä osakkeenomistajien kanssa päätetyn strategian mukaisesti. Hallituksen tärkein tehtävä on huolehtia taloyhtiön omistamista kiinteistöistä sekä niihin sidotusta merkittävästä varallisuudesta osakkeenomistajien esittämän tahdon mukaisesti. Asunto-osakeyhtiöt ovat kaikki erilaisia ja niillä on erilaisia ylläpitoon liittyviä tarpeita, joihin rakennusteknisten asioiden lisäksi vaikuttavat ihmiset, jotka taloyhtiössä asuvat.

Taloyhtiöt ja niissä asuvat ihmiset ovat kaikki erilaisia. Kaikkia niitä yhdistää kuitenkin yksi asia: jokainen niistä tarvitsee osaavan ja ammattitaitoisen ylläpidosta vastaavan henkilön. Joissakin taloyhtiöissä ylläpitoon liittyvät asiat hoidetaan pitkälti tai kokonaan aktiivisella hallitustoiminnalla, kuten tähän tutkimukseen osallistunut henkilö A osoitti. Useimmiten tässä roolissa toimii kuitenkin isännöitsijä tai isännöintiyritys.

Isännöitsijä tai isännöintiyritys on taloyhtiön ylläpidosta vastaava operatiivinen johtaja, joka omalla ammattitaidollaan ohjeistaa ja neuvoo taloyhtiön hallitusta isännöintisopimuksen mukaisesti ylläpitoon liittyvissä asioissa. Isännöinti tulee tulevaisuudessa olemaan asunto-osakeyhtiöiden ylläpidon keskiössä ja hyvälle taloyhtiön tarpeita kuuntelevalle isännöinnille on selvästi olemassa kysyntää, kuten tämä tutkimus osoitti. Mihin uutta isännöintiyritystä suunnittelevan henkilön sitten kuuluisi liiketoimintaansa perustaessaan keskittyä?

Isännöintipalvelua tuottavan yrityksen suunnittelussa on oleellista muistaa, että aivan kuten kaikessa muussakin liiketoiminnassa, asiakas päättyy lopulta sinne, mistä hän saa tarvitsemansa palvelun ja missä häntä arvostetaan. Tutkittujen asiakastoiveiden mukaan asiakkaan asiantuntevalle ja ammattitaitoiselle isännöinnille on kysyntää nyt ja tulevaisuudessa. Tutkimuksessa jokainen haastateltava painotti isännöinnistä hieman eri asioita, mutta jokaisesta tutkimushaastattelusta oli havaittavissa se, että ammattitaitoista ja sujuvaa isännöintiä todella arvostettiin ja sitä tarvittiin jokaisessa taloyhtiössä. Yhden taloyhtiön kohdalla se saattoi tarkoittaa vain hankkeiden kilpailutukseen liittyvää apua, kun toisessa yhtiössä se tarkoitti jatkuvaa ja tiivistä kokonaisvaltaista työskentelyä ja yhteistyötä taloyhtiön hallituksen kanssa ylläpitoon liittyen.

Tästä voidaan päätellä, että uuden liiketoiminnan suunnittelussa pitäisi huomioida, kuinka erilaisia ja eri kokoisia taloyhtiöitä pystyttäisiin palvelemaan mahdollisimman laadukkaasti perusasioista tinkimättä. Olisi suunniteltava erilaisia ja järkevästi hinnoiteltuja

palvelukokonaisuuksia, jotta jokaiselle yhtiölle voitaisiin tarjota heidän tarvitsemaansa isännöintiä. Todennäköistä on, ettei varsinkaan pienellä isännöintitoimistolla tai yhden henkilön yrityksellä ole mahdollisuutta tarjota jokaiselle taloyhtiölle palveluitaan. Syy tähän on se, että pieni yritys ei pysty toimimaan niin tehokkaasti, että se voisi palvella monia taloyhtiöitä järkevään hintaan.

Isännöintiin liittyvillä perusasioilla tarkoitetaan sitä, että isännöitsijän tulee aidosti tuntee asiakkaansa sekä omata vankka ja laaja-alainen osaaminen, jotta hän pystyy huolehtimaan asiakkaastaan asiakkaan tarpeen vaatimalla tavalla. Hyvän isännöintiyrityksen täytyy suoriutua kaikilla isännöinnin osa-alueilla. Hyvä isännöintiyritys hallitsee tekniseen ja toiminnallisuuteen liittyvät työtehtävät, kuin myös hallintoon ja taloushallintoonkin liittyvät työt. Tässä tutkimuksessa etenkin tekninen osaaminen oli osa-alue, joka nousi esiin ja jota asiakkaat kaipasivat. Voidaan siis olettaa, että tulevaisuudessa menestyvän, hyvän isännöintiyrityksen tulee osata toimia taloyhtiön hallituksen apuna talotekniikkaan ja korjausrakentamiseen liittyvissä asioissa, joista esimerkkeinä ovat muun muassa erilaisten taloteknisten ongelmien kartoittaminen ja hankkeiden kilpailuttaminen sekä niiden koordinoiminen tiiviissä yhteistyössä taloyhtiöiden hallitusten kanssa.

Isännöintiin liittyvää liiketoimintaa suunniteltaessa tulee keskittyä ammatilliseen pätevyyteen sekä isännöitsijälle hallituksen kanssa laaditun isännöintisopimuksen mukaan kuuluvien työtehtävien suorittamiseen läpinäkyvästi asiakasta kuunnellen. Mikäli näihin perusasioihin muodostuu puutteita, ei pitkiä ja tyytyväisiä asiakassuhteita pääse muodostumaan. Syy tähän on se, että taloyhtiöt vaihtavat isännöintiään nopeasti, mikäli he eivät saa haluamaansa ja tarvitsemaansa palvelua. Uutta isännöintiyritystä perustettaessa kaikki kolme osa-aluetta täytyy huomioida, jotta asiakkaista pystyy kilpailemaan muiden toimijoiden kanssa.

Kaikkea ei onneksi tarvitse tehdä yksin, täytyy vain osata hyödyntää oikeita digitaalisia palveluratkaisuja, jotka helpottavat isännöitsijän omaa työtä ja parantavat tekemisen laatua. Digitaalisten järjestelmien avulla yhteistyöstä taloyhtiön hallitusten kanssa saadaan avoimempaa, tiedon hallinta helpottuu ja viestinnästä tulee ketterämpää. Avoimuus lisää isännöitsijän ja taloyhtiön välistä luottamusta sekä parantaa molemminpuolista tiedonkulkua. Digitaaliset palveluratkaisut ovat tulleet jäädäkseen ja niitä täytyy oppia hyödyntämään, sillä nykyisin asiakkaat odottavat digitaalisia palveluratkaisuja myös isännöinniltään. Tämän vuoksi liiketoimintaa suunniteltaessa tulee heti alusta alkaen kiinnittää huomiota digitaalisiin tiedonhallintajärjestelmiin. Yksi tai kenties useampi keskenään keskusteleva tiedonhallintajärjestelmä on välttämättä heti yrityksen perustamisvaiheessa, jonka päälle hyvää isännöintipalvelua tarjoavaa yritystä voi alkaa pikkuhiljaa rakentamaan.

Taloyhtiön tarpeiden mukaan muokatulle isännöintipalvelulle oli kysyntää ja taloyhtiöissä oli valmiita maksamaan siitä nykyisiä kustannuksia enemmän, mutta vain sillä ehdolla,

että sillä saataisiin yhtiöön jotain sellaista lisäarvoa, jonka avulla yhtiö pystyisi pidemmällä aikajänteellä myös säästämään rahaa.

Tutkimuksella saavutettiin sille asetetut tavoitteet saamalla vastaukset kaikkiin tutkimuskysymyksiin: mitä hyvä isännöinti asiakkaiden mielestä on, millaiselle isännöintipalvelulle on Keski-Uudellamaalla Järvenpäässä sijaitsevissa pienissä alle 25-asuinhuoneiston taloyhtiöissä kysyntää sekä onko taloyhtiön tarpeiden mukaan personoidulle isännöintipalvelulle olemassa kysyntää. Lisäksi tutkimuksen avulla muodostetut havainnot ovat kokonaisuudessaan sovellettavissa käytäntöön potentiaalista tulevaisuuden liiketoimintaa suunniteltaessa.

Huomioitavaa on kuitenkin se, että tutkimuksen avulla kokoon saatu tutkimusaineisto koostui kolmelta henkilöltä saaduista vastauksista. Tämä asia huomioiden voidaan todeta, että tutkimusta voisi jalostaa vielä tulevaisuudessa suoritettavalla jatkotutkimuksella siten, että tutkittavien henkilöiden ja asunto-osakeyhtiöiden määrää kasvatettaisiin. Laajemmalla tutkimuksella saataisiin entistä vakuuttavampia tuloksia siitä, mihin asunto-osakeyhtiöille tarjottavassa isännöinnissä tulisi keskittyä.

Lähteet

Painetut

Alasuutari, P. 2011. Laadullinen tutkimus 2.0. 4. painos. Tampere: Vastapaino.

Eskelinen, H. & Karsikas, S. 2014. Tutkimusmetodiikan perusteet. Tampere: Tammertekniikka.

Furuhjelm, M., Kemppinen, A & Pujas, M. 2012. Hallituksen pikaopas. Helsinki: Kiinteistöalan Kustannus.

Furuhjelm, M. & Sallmen, J. 2014. Ostamme isännöintiä. Helsinki: Kiinteistöalan Kustannus.

Haarma, K. & Ingman, I. 2002. Tehokas isännöitsijä. Helsinki: Kiinteistöalan Kustannus.

Heikkilä, T. 2014. Tilastollinen tutkimus. 9. painos. Helsinki: Edita.

Heinonen, M. 2017. Taloyhtiön talous: Oppikirja isännöitsijälle. 2. painos. Helsinki: Kiinteistöalan Kustannus.

Hekkanen, M. 2020. Kiinteistönpidon laatu ja hyvä isännöinti. Helsinki: Rakennustieto.

Hellevaara, M. & Sorsa, S. 2022. Isännöintialan tietojärjestelmät. Teoksessa Kiinteistömedia Oy ja kirjoittajat. (toim.) Isännöinnin käsikirja. 20. painos. Helsinki: Kiinteistömedia, 76-84.

Hirsjärvi, S. Remes, P. & Sajavaara, P. 2004. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2014. Tutkimushaastattelu: teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press 2014.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2000. Tutkimushaastattelu: teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino 2000.

Järvinen, L., Räsänen, T. & Ylä-Mononen, J. 2022. Sopimus- ja asiakirjahallinto. Teoksessa Kiinteistömedia Oy ja kirjoittajat. (toim.) Isännöinnin käsikirja. 20. painos. Helsinki: Kiinteistömedia, 220-243.

Järvinen, J. 2022. Taloyhtiön talous. Teoksessa Kiinteistömedia Oy ja kirjoittajat. (toim.) Isännöinnin käsikirja. 20. painos. Helsinki: Kiinteistömedia, 316-425.

Järvinen, J. 2020. Taloyhtiön talous. Oppikirja isännöitsijälle. 3. painos. Helsinki: Kiinteistöalan kustannus.

Metsämuuronen, J. 2008. Laadullisen tutkimuksen perusteet. 3. painos. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino.

Pennanen, M. & Repo, T. 2022. Kiinteistönhoito. Teoksessa Kiinteistömedia Oy ja kirjoittajat. (toim.) Isännöinnin käsikirja. 20. painos Helsinki: Kiinteistömedia, 455-474.

Rousi, M. 2015. Taloyhtiön toiminnan suunnittelu. Helsinki: Kiinteistöalan kustannus.

Ruutu, K. 2018. Hallituksen tehtävät ja toimivalta. Teoksessa Isännöinnin käsikirja 2018. 17. painos. Helsinki: Kiinteistöalan kustannus.

Sallinen, M. 2022. Asiakaspalvelu. Teoksessa Kiinteistömedia Oy ja kirjoittajat. (toim.) Isännöinnin käsikirja. 20. painos Helsinki: Kiinteistömedia, 92-117.

Sallinen, M. 2018. Isännöinnin rooli ja toimintaympäristö. Teoksessa Isännöinnin käsikirja 2018. 17. painos. Helsinki: Kiinteistöalan kustannus.

Salo, K. & Murtomäki A. 2022. Sujuvan viestinnän hyödyt. Teoksessa Kiinteistömedia Oy ja kirjoittajat. (toim.) Isännöinnin käsikirja. 20. painos Helsinki: Kiinteistömedia, 127-129.

Suomela, J. 2022a. Kiinteistön elinkaaren hallinta. Teoksessa Kiinteistömedia Oy ja kirjoittajat. (toim.) Isännöinnin käsikirja. 20. painos. Helsinki: Kiinteistömedia, 428-444.

Suomela, J. 2022b. Kiinteistön nykytila ja tarveselvitys. Teoksessa Kiinteistömedia Oy ja kirjoittajat. (toim.) Isännöinnin käsikirja. 20. painos. Helsinki: Kiinteistömedia, 588-589.

Sähköiset

Asunto-osakeyhtiölaki 1599/2009. Viitattu 13.10.22 <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2009/20091599>.

Brotherus, J. 2017. Arjen tulevaisuus. Huomisen isännöinti ja kunnossapito. Viitattu 06.07.22. <https://areena.yle.fi/audio/1-4003864>.

Falck-Hvilstafeldt, M. 2022. Millaista isännöintiä teille tarjotaan. Viitattu 12.10.22. <https://www.isannointiliitto.fi/blog/millaista-isannointia-teilla-tarjotaan/>.

Falck-Hvilstafeldt, M. 2019. Digikehittämisessä piilee haasteiden alla iso mahdollisuus. Viitattu 07.12.22. <https://www.isannointiliitto.fi/blog/digikehittamisessa-piilee-haasteiden-alla-iso-mahdollisuus/>.

Grönqvist, K. 2021. Uuden ajan isännöintiä. Viitattu 17.11.2022. <https://www.ekonomit.fi/uutishuone/podcastit/alaston-yrittaja/#24b60736>.

Haikonen, J. 2022. Ryvettyneellä isännöintialalla tiedetään, millaisia muutoksia alalla tarvitaan, katsoo yrityskaupoin kasvanut tulokas - ”Kyse on siitä, kuka ne pystyy oikeasti toteuttamaan”. Viitattu 10.11.22. <https://www-kauppalehti-fi.nelli.laurea.fi/uutiset/ryvettyneella-isannointialalla-tiedetaan-millaisia-muutoksia-alalla-tarvitaan-katsoo-yrityskaupoin-kasvanut-tulokas-kyse-on-siita-kuka-ne-pystyy-oikeasti-toteuttamaan/389429ae-637d-4025-a4ad-bb2f72490777>.

Heikkilä, T. 2017. Arjen tulevaisuus. Huomisen isännöinti ja kunnossapito. Viitattu 06.11.22. <https://areena.yle.fi/audio/1-4003864>.

Huotilainen, H. 2021. ”Kaikki oikea isännöitsijää työllistävä laskutetaan lisätöinä” - Lukijoiden kokemuksissa isännöinnistä nousi esiin etenkin hinnoittelu. Viitattu 14.11.22. <https://www-kauppalehti-fi.nelli.laurea.fi/uutiset/kaikki-oikea-isannoitsijaa-tyollistava-laskutetaan-lisatoina-lukijoiden-kokemuksissa-isannoinnista-nousi-esiin-etenkin-hinnoittelu/844a6574-86a4-4020-8e24-18d2ef9f4828>.

Kiinko. 2020. Isännöinnin ammattilaiset 2020. Viitattu 11.10.22. <https://www.kiinko.fi/kiinkosta/tutkimus-ja-kehitystoiminta/tutkimustoiminnan-rahoitus/ammattikuvatutkimukset/isannoinnin-ammattilaiset-2020-tutkimus>.

Kortesalmi, H. 2022. Automatisointi helpottaisi isännöinnin rutiineja. Viitattu 07.12.22. <https://www.isannointiliitto.fi/blog/automatisointi-helpottaisi-isannoinnin-rutiineja/>.

Lauhia, J. 2022. Luottamusta rakentamassa. Viitattu 11.10.22. <https://www.isannointiliitto.fi/blog/luottamusta-rakentamassa/>.

Peltokorpi, M. 2020. ISÄNNÖINTI, MITÄ SE OLI ENNEN JA MITÄ SE ON NYT? Viitattu 17.10.22. <https://www.isannointiliitto.fi/blog/isannointi-mita-se-oli-ennen-ja-mita-se-on-nyt/>.

Rautio, M. 2019. 10 tapaa, joilla asuminen mullistuu tulevaisuudessa. Viitattu 06.11.22. <https://www.kotitalolehti.fi/asuminen-mullistuu-tulevaisuudessa/>.

Suomen isännöintiliitto. 2010. Mitä on isännöinti. Viitattu 11.10.22. <https://www.youtube.com/watch?v=wmbdLsZnLO>.

Tenhunen, I. 2021. Isännöintiala on takamatkalla digitalisaation hyödyntämisessä, mutta se voi olla hyväkin asia. Viitattu 07.12.22. <https://www.isannointiliitto.fi/blog/isannointiala-on-takamatkalla-digitalisaation-hyodyntamisessa-mutta-se-voi-olla-hyvakin-asia/>.

Tuomivaara, T. 2005. Kvantitatiivinen ja kvalitatiivinen tutkimus. Tieteellisen tutkimuksen perusteet. Viitattu 12.01.23. <https://www.mv.helsinki.fi/home/ttuomiva/Y125luku6.pdf>.

Virta, J. 2017. Arjen tulevaisuus. Huomisen isännöinti ja kunnossapito. Viitattu 06.11.22. <https://areena.yle.fi/audio/1-4003864>.

Ympäristöministeriö. 2011. Isännöinnin tulevaisuus. Viitattu 03.09.22. https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10138/41514/YMr14_2011_Isannoinnin_tulevaisuus.pdf?sequence=2&isAllowed=y.

Kuviot

Kuvio 1: Opinnäytetyön rakenne.	7
Kuvio 2: Kiinteistönpidon kehitys (Hekkanen 2020, 10).....	9
Kuvio 3: Asunto-osakeyhtiön hallintomalli (Hekkanen 2020, 31).	10
Kuvio 4: Asunto-osakeyhtiön erilaiset sopimukset (Järvinen, Räsänen & Ylä-Mononen 2022, 220).	12
Kuvio 5: Tutkimusjärjestys.	22
Kuvio 6: Tutkimukseen vastanneiden henkilöiden mielipide taloyhtiön ylläpidon tärkeydestä.	23
Kuvio 7: Ylläpidon kustannukset suhteutettuna taloyhtiön asuinhuoneistopinta-alaan.....	27
Kuvio 8: Kuinka paljon taloyhtiön mukaan personoitu isännöinti saisi maksaa nykyisiä kustannuksia enemmän.	31

Taulukot

Taulukko 1: Taloyhtiön toiminnan tarkoitus (Järvinen 2020, 17).	13
Taulukko 2: Määrällisen ja laadullisen tutkimuksen oleelliset erot (Heikkilä 2014, 15)...	19
Taulukko 3: Tutkimukseen osallistuneet henkilöt ja heidän taloyhtiönsä.	24
Taulukko 4: Haastateltujen henkilöiden näkemyksiä hyvästä isännöinnistä.....	29

Liitteet

Liite 1: Haastattelurunko.	40
Liite 2: Haastattelu A.	42
Liite 3: Haastattelu B.	52
Liite 4: Haastattelu C.	60

Liite 1: Haastattelurunko.

Esittely

Haastattelun nauhoittamiseen käytettävien laitteiden valmistelu.

Haastatteluun osallistuvien henkilöiden esittäytymiset vapaamuotoisen keskustelun yhteydessä.

Saako haastattelija luvan analysoida haastattelusta syntyvää materiaalia oman parhaan kykynsä mukaan muodostaakseen tutkimuksen johtopäätökset?

Lämmittelykysymykset

Kertoisitko hieman asunto-osakeyhtiöstä, jossa asut sekä omasta taustastasi ko. asunto-osakeyhtiön asukkaana.

- kiinteistön valmistumisvuosi?
- pääpiirteittäin tehdyt ja tulevat remontit sekä tämänhetkiset kulut?
- onko yhtiössänne isännöintiä?
- kuinka paljon saamasi isännöintipalvelu kustantaa vuodessa?

Kuinka tärkeäksi koet taloyhtiön ylläpitoon liittyvät asiat?

Miten kuvailisit isännöitsijän roolia taloyhtiösi ylläpitoon liittyvissä asioissa?

Yleistasonkysymykset

Kuinka kiinteistön ylläpitoon liittyvät vastuut jakautuvat yhtiössäsi (hallituksen vastuut ja isännöinnin vastuut)?

Kuinka suunnitelmallisesti kiinteistöjen ja rakennusten ylläpito toteutuu yhtiössänne?

Tärkeät kysymykset

Kuinka tyytyväinen olette taloyhtiönne tämänhetkiseen isännöintiin?

Kuinka nykyistä isännöintiänne voisi mielestäsi parantaa?

Yleistasonkysymykset

Millä tavalla kuvailisit erinomaista isännöintipalvelua?

Kuinka paljon parempi isännöinti saisi kustantaa?

Haastattelun lopetus

Avoim asiakaspalautteesi tulevaisuuden isännöintiyrityksille. Millaista palvelua haluaisit isännöintipalvelun kuluttajana tulevaisuudessa saada?

Liite 2: Haastattelu A.

Haastattelija:

Ollaanko sitten valmiita aloittamaan?

Haastateltava A:

Kyllä!

Haastattelija:

Haastattelun ajankohta on sunnuntai 12.02.2023. Haastattelijana toimii tutkimuksen tekijä Eemeli Heikkinen ja haastateltavana hallituksen puheenjohtaja haastateltava henkilö A.

Alkuun vielä lyhyt pohjustus siitä, minkä takia haastattelua tehdään. Allekirjoittanut suorittaa opinnäytetyötä ja pyrkii laadullista tutkimusmenetelmää hyödyntäen tutkimaan isännöintipalveluiden asiakaskokemuksia. Tutkimuksen avulla pyritään selvittämään, mitä hyvä isännöinti asiakkaiden mielestä on, millaiselle isännöintipalvelulle olisi tutkittavassa asiakassegmentissä kysyntää sekä olisiko asiakkaan mukaan räätälöidylle isännöinnille kysyntää, mikäli se pystytäisiin toteuttamaan kohtuullisin kustannuksin. Tutkittavat asunto-osakeyhtiöt ovat Järvenpään sijainnilla sijaitsevia pieniä alle kahdenkymmenenviiden asuinhuoneiston taloyhtiöitä.

Haastattelurungon sait nyhtäväksesi tämän viikon torstaina. Heräsikö siitä mitään kysymyksiä?

Haastateltava A:

Ei herännyt. Haastattelurunko oli hyvin selkeä. Haastattelurungon mukaisia asioita on tullut pureskeltua jo noin 15-vuotta.

Haastattelija:

Jes loistava! Eli haastattelu runko ei sisältänyt mitään, mikä olisi kummastuttanut.

Haastateltava A:

Ei!

Haastattelija:

Haastattelu tullaan nauhoittamaan sen vuoksi, jotta tutkia pystyy sen haastattelun jälkeen litteroimaan ja käyttämään sitä osana tutkimustaan. Suostutko siihen, että nauhoitamme haastattelun?

Haastateltava A:

Kyllä!

Haastattelija:

Saako haastattelija luvan analysoida haastattelusta syntyvää materiaalia oman parhaan kykynsä mukaan muodostaakseen tutkimuksen johtopäätökset?

Haastateltava A:

Kyllä saa!

Haastattelija:

Loistavaa, kiitos. Pidemmittä puheitta aloitetaan.

Kertoisitko alkuun hieman asunto-osakeyhtiöstä, jossa tällä hetkellä asut, sekä mikä sinun oma asukastaustasi on asumassasi yhtiössä?

Haastateltava A:

Joo! Tämä on yhdeksän huoneiston rivitaloyhtiö, joka koostuu kahdesta erillisestä rakennuksesta. Asuinhuoneistoneitoita yhtiössämme on muistaakseni kaiken kaikkiaan 652m². Yhtiö sisältää kolmioita, neliöitä sekä kaksioita. Me itse asumme kolmiossa ja olemme muuttaneet taloyhtiöön noin 15-vuotta sitten. Taloyhtiön toiminnassa olen puolestaan ollut mukana viimeiset 13-vuotta. Osan tästä 13-vuodesta olen toiminut taloyhtiön puheenjohtajana ja osan rivijäsenenä. Näiltä vuosilta tiedän kaiken, mitä yhtiössä on tapahtunut.

Silloin kun 15-vuotta sitten muutimme tähän yhtiöön, niin taloyhtiön talous ei ollut kovinkaan hyvässä kunnossa. Yhtiön tilillä ei ollut lainkaan rahaa. Silloin päätimme, että tilanne täytyy muuttaa ja rupesimme pitkäjänteisesti kehittämään yhtiötä. Tällä hetkellä yhtiön tilillä on hyvin rahaa, ja vuodessa kerättävät vastikkeet kattavat selvästi yhtiön vuotuiset menot. Viimeiseen noin kymmeneen vai muistaakseni seitsemään vuoteen ei ole ollut tarvetta nostaa vastikkeita ollenkaan. Eli olemme pyrkineet siihen, että tehdään paljon yhtiön ylläpitoon liittyviä asioita itse ja pidetään muutenkin kustannukset kurissa. Seuraamme yhtiön kuluja lähes euron tarkkuudella, jottei turhia kuluja muodostuisi lainkaan. Kulujen tarkka seuraaminen on osakkaille hyvä asia, sillä vastikkeet pysyvät kuluja seuraamalla juuri sillä tasolla, mitä niiden kuuluukin olla.

Haastattelija:

Mikä on kiinteistön valmistumisvuosi?

Haastateltava A:

Tämä kiinteistö ja yhtiö on valmistunut vuonna 1989. Tämä on nyt sitten kuulopuhetta, sillä ei olla yhtiön valmistumisesta asti täällä asuttu, mutta yhtiön toinen rakennus on valmistunut tuolloin vuonna 1989. Kiinteistön rakennuttanut yhtiö on mennyt konkurssiin laman tullessa ja ilmeisesti konkurssipesä on saattanut yhtiön rakennuttamisen loppuun asti. Mutta yhtiö pape-reissa valmistumisvuodeksi on merkattu vuosi 1989.

Haastattelija:

Tuossa hieman ja kuluista puhuttiin ja mainitsit, kuinka tarkasti niitä seurataan. Siirrytään seuraavaksi keskustelemaan remonteista. Mitkä ovat pääpiirteittäinen taloyhtiössänne tehdyt sekä tulevat remontit?

Haastateltava A:

Joo! Eli silloin kun me muutimme tähän taloyhtiöön, niin yhtiö oli noin 15-vuotta vanha. Sil-loin ruvettiin heti tekemään katto remontteja, sillä katon alakate oli hajalla useasta kohtaa. Ensiksi korjattiin yhtiön ala talo, joka oli silloin kriittisemmässä kunnossa. Taloyhtiö koostuu siis kahdesta erillisestä rakennuksesta. Kaksi vuotta ala talon remontoimisen jälkeen remon-toitiin myös yhtiön ylätalo. Kustannuksia siinäkin katsottiin, koska urakoitsijoilta saamamme tarjoukset vaihtelivat suuresti. Lopulta saatiin suomalainen yritys tekemään yhtiön kattore-montit. Käytimme samaa yritystä taloyhtiön kattoremontin molemmissa vaiheissa. Tämän re-montin jälkeen ei ole ollut katoissa mitään ongelmia. Tietysti onhan siitäkin nyt kulunut aikaa jo 10-vuotta, mutta eihän katot nyt vielä onneksi 10-vuodessa tiensä päähän ajaudu

Haastattelija:

Käyttöikä vielä jokunen vuosi jäljellä.

Haastateltava A:

Joo ja ne on jatkossa helppo tarvittaessa uusida, kun siellä on nyt pohjat kunnossa. Eli siellä on alakate ok ja ruoteet ok ja pelti ei hirveästi onneksi maksa.

Haastattelija:

Tuohon kattoremonttiin liittyen sitten seuraava kysymys. Kuinka kattojen remointitarve todettiin ja kuka oli vastuussa remontin kilpailutuksesta?

Haastateltava A:

Joo! Eli remontintarve tuli vastaan ihan sitä kautta, kun katossa alkoi ilmenemään vuotoja. Katon alakate ei toiminut siten, miten sen olisi pitänyt toimia. Se oli tervapaperista tehty ja se oli ilmeisesti asennettu jo aikoinaan liian tiukalle. Talven tullessa se repesi. Nythän siinä alakatteessa käytetään nykypäivänä muovia. Peltikatossa kondensoituu pellin sisäpintaan vettä ja se alakate on se, joka hoitaa veden pois räystäälle asti. Alakate on se, joka pitää kosteuden pois rakenteista. Tarpeeseen se remontti silloin aikoinaan tuli ja alkuun isännöitsijä vastasi sen remontin kilpailutuksesta, sillä hänellä oli siihen kuulemma jokin tuttu firma.

Lopulta siinä kilpailutuksessa kävi kuitenkin niin, että tämä isännöitsijän tuttu firma ei ikinä tullut edes tontille asti ja ensimmäinen osa remontista siirtyi tämän takia vuodelle eteenpäin. Sähköpostiin olimme saaneet kaiken tiedon siitä, mitä tarjoukseen kuului ja näin päin pois, mutta silti ajauduimme tämän urakoitsijan kanssa kiistelemään siitä, mitä remonttiin kuuluu ja mitä ei, ennen kuin koko remontti kerkesi edes alkamaan. Urakoitsijan mielestä muun muassa syöksytorvet eivät kuuluneet urakkaan, vaikka meidän mielestämme ne selvästi sähköpostissa olleessa tarjouksessa lukivat.

Hallitus päätyi lopulta tekemään remonttiin liittyvän kilpailutuksen itse. Kolme eri tarjousta urakkaan silloin saatiin. Kaikki nuo kolme tarjouksen antanutta urakoitsijaa kävivät tontilla ja se urakoitsija, johon päädyttiin, oli suomalainen yritys pohjanmaalta. Remontin ensimmäinen osa onnistui niin hyvin, että jälkimmäinenkin osa päädyttiin tekemään heidän kanssaan. Saimme remontille hyvän tekijän järkevällä hinnalla. Remontti on nykyisin myös kokonaan maksettu. Lainaa siitä on jäljellä vain noin 1000 euroa. Yhtiöllä ei muutenkaan ole lainkaan lainaa.

Haastattelija:

Kiitos! Mitenkäs jos katsotaan tulevaisuuteen, niin onko tällä hetkellä tiedossa mitään isompia korjauksia, joita olisi seuraavan viiden vuoden aikana tulossa.

Haastateltava A:

Pitkätähtäimensuunnitelmahan täytyy viidelle vuodelle olla. Yhtiössämme on puhuttu ulko-ovien vaihdosta, mutta koska kaikkien tarvikkeiden hinnat nousivat ensin koronan takia ja sitten sen jälkeen Ukrainan sodan myötä, niin ovien vaihtamisen ajankohtaa ei olla vielä määriteltä. Kaikki hinnat ovat kaksin- tai jopa kolminkertaistuneet, niin ei ole välttämättä juuri ensi vuonna järkevää tehdä sitä hommaa. Pitäisi myös miettiä, jos siihen samaan korjaukseen liitettäisiin myös ikkunat. Tämä on kuitenkin 30-vuotta vanha taloyhtiö, niin saattaisi olla järkevää vaihtaa ikkunat ja ovet samaan aikaan. Silloin ovien kappale hintakin tippuisi merkittävästi. Tällä hetkellä yhden ulko-oven hinta on noin 1000 euroa.

Noiden tuhannen euron ovien laatukaan ei ole välttämättä paras mahdollinen. Nykyiset ovat melkeinpä laadukkaampia ja jos niitä huoltamalla ja paikkamaalaamalla selvittäisiin jokunen vuosi eteenpäin, niin se voisi olla myös järkevää. Kilpailuttaisi sitten kerralla semmoisen isomman urakan, jossa ovien kanssa vaihdettaisiin myös ikkunat. Nykypäivän ikkunat ovat kuitenkin huomattavasti energiatehokkaampia kuin nämä taloyhtiössä nykyisin olevat ikkunat, joten ne uusimalla säästettäisiin sitten myös energiakustannuksissa.

Haastattelija:

Kuinka tärkeäksi koet taloyhtiön ylläpitoon liittyvät asiat?

Haastateltava A:

Talonyhtiön ylläpito on tärkeä asia. Sen tulee olla suunnitelmallista ja kustannustehokasta. Käytetään laitteet teknisen elinkaaren loppuun turhia remontteja välttäen. Käytetään yhtiön rahoja perustellusti silloin, kun siihen on tarve

Haastattelija:

Joo, kiitos! Siirrytään eteenpäin! Onko yhtiössänne isännöinti käytössä?

Haastateltava A:

Kyllä! Meillä on käytössä kevyt isännöinti.

Haastattelija:

Kuinka paljon tämä teidän nykyisin käyttämänne isännöinti kustantaa yhtiölle vuositasolla?

Haastateltava A:

Nykyisiä isännöintikustannuksia en tarkkaan osaa vielä sanoa, sillä nykyinen kevyt isännöintimalli otettiin yhtiössämme käyttöön vasta noin puoli vuotta sitten. Viime vuodelta tiedän, että hallinto on maksanut 4500 euroa kattaen isännöinnin, kirjanpidon ja kaiken muun mitä siihen kuuluu. Jos olisimme jatkaneet vanhalla mallilla, jossa meillä on nimetty isännöitsijä, niin kulut olisivat jatkossa olleet vuodessa jotain 7000 euron luokkaa. Aivan liian korkeat tämän kokoiselle yhtiölle. Uskon, että nykyiset kustannukset kevyt isännöinnin mallilla tulevat olemaan kutakuinkin samat kuin aikaisemminkin ennen ilmoitettua hinnan nousua, eli noin 4500 euroa. Aivan Maksimissaan 5000 euroa.

Haastattelija:

Kiitos! Miten sitten kuvailisit isännöitsijänne roolia tällä hetkellä taloyhtiönne ylläpitoon liitävissä asioissa.

Haastateltava A:

Rooli on melkein sama kuten silloin, kun käytimme nimettyä isännöintiä. Kevyt isännöinti mallissa meillä on käytössämme suurempi rinki eri isännöitsijöitä. Kulloinkin päivystysvuorossa oleva isännöitsijä hoitaa asioitamme ja erikseen heillä on myös tekninen isännöitsijä, jonka palveluita voimme erillishinnoiteltuina tarvittaessa hyödyntää. Osakkaille on hyödyllistä jakaa isännöinnin hinnastoa, jotta jokainen vain tietää, mitä mikäkin maksaa.

Haastattelija:

Kuinka tiiviisti isännöitsijä ja hallitus on yhteydessä toisiinsa?

Haastateltava A:

No ne pakolliset. Eli tietty määrä hallituksen kokouksia järjestetään vuosittain ja sitten tietysti, jos on jotain muuta akuutti johon tarvitaan isännöitsijän ja hallituksen vuoropuhelua, niin silloin ollaan yhteyksissä. Tässä käyttämässämme kevyt isännöinti mallissa kirjanpito on se puoli, joka ottaa ensin yhteyttä. Jos olisi nimetty isännöitsijä niin se yhteydenottaja olisi tietysti hän, mutta kirjanpituosuus on se, joka on meillä kontaktina. Ei nyt viikottain, mutta kuukausittain.

Ja sitten tietysti, jos on kolme hallituksen kokousta pidettävä vuodessa niin ne pidetään ja sinne myös isännöitsijä kutsutaan osallistumaan. Emme tiedä etukäteen, kuka tietty henkilö isännöitsijänämme toimii, mutta hänen pitäisi olla perillä yhtiömme asioista. Esimerkiksi nyt yhtiökokouksen lähestyessä, kokouksen ajankohta on etukäteen sovittava ja isännöitsijä tavallaan tilata osallistumaan kokoukseen.

Haastattelija:

Mitenkäs sitten vastuut ja kuinka ne tällä hetkellä jakautuvat? Mitkä asiat ovat hallituksen vastuulla ja mitä kaikkea isännöinnille kuuluu?

Haastateltava A:

Me menemme sen normaalin asunto-osakeyhtiölainsäädännön mukaan. Mitään poikkeuksia ei meillä ole. Laissa on lista siitä mikä kuuluu osakkaalle ja mikä yhtiölle niin samalla tavalla laissa on eriteltynä isännöinnin ja hallituksen vastuut. Hallitus on tietysti vastuullinen ja isännöitsijällä voi olla sitten jotain vakuutusiaakin vastuihinsa liittyen.

Haastattelija:

Tämä selvä, kiitos! Onko taloyhtiönne käyttämällä isännöintiyrityksellä mahdollisuutta tarjota johonkin tiettyyn tilanteeseen asiantuntijuuttaan, vai tekevätkö he vaan ne työt, jotka isännöintisopimuksessa lukevat, eivätkä muulla tavalla osallistu yhtiön asioihin?

Haastateltava A:

On heillä! Käyttämämme isännöintiyritys on sen verran iso, että esimerkiksi tekninen isännöitsijä heiltä löytyy erikseen. Tekninen isännöitsijä ymmärtää teknisestä puolesta paljon enemmän kuin jokin normaali isännöitsijä, jonka ei välttämättä tarvitse teknisestä puolesta juuri mitään tietää. Eli heillä on monipuolisesti tarjottavana asiantuntijapalveluita, mutta kaikki nämä asiantuntijapalvelut maksavat erikseen. Nämä erillispalvelut ovat siis erillishinnoiteltuja, eivätkä ne kuulu isännöintisopimukseemme, vaikka ne ovat kyllä saatavillamme.

Haastattelija:

Kiitos tarkennuksesta! Olet asunut yhtiössä pitkään ja mainitsit tietäväsi yhtiön asioista hyvin laaja-alaisesti. Kuinka suunnitelmalliseksi koet kiinteistöjen ylläpidon yhtiössänne?

Haastateltava A:

Siinähan olisi aina tietenkin parantamisen varaa. Osa osakkaista haluaisi, että ei tehdä mitään ja toinen osa haluaisi, että tehtäisiin kaikki uusiksi. Siitä välistä täytyisi löytää jokin järkevä tie, jolla saadaan pidettyä yhtiö kunnossa. Tällä hetkellä pyrimme hyödyntämään esimerkiksi taloteknisiä osia loppuun asti mahdollisimman tehokkaasti. Esimerkiksi lämminvesivaraajat ja katolla olevat poistoilmapuhaltimet vaihdamme vasta, kun tekninen käyttöikä tulee niillä tiensä päähän. Eli mikäli jotain hajoo, niin vaihdetaan välittömästi, mutta ei niitä kannata etukäteen välttämättä lähteä vaihtamaan.

Haastattelija:

Toit hyvin vastauksessasi esiin sen, kuinka osakkaiden näkemykset taloyhtiön sisällä vaihtelevat yhtiön ylläpitoon liittyen. Mikäli sinulla olisi valtuus ja mandaatti päättää taloyhtiön asioista täysin itsenäisesti, niin mitä kehittäisit kiinteistöenne ylläpidossa?

Haastateltava A:

Suunnitelmallisuus on asia, jota meidän pitäisi mielestäni kehittää. Se ei ole vielä tähän mennessä ollut niin tarpeellista yhtiön suhteellisen tuoreen iän takia, mutta nyt yhtiön vanhetessa, pitäisi katsoa tulevaisuuteen vähintään sen viiden vuoden ajan. Päättää mitä tehdään ja pysyä siinä.

Haastattelija:

Kiitos! Siirrytään eteenpäin ja keskustellaan enemmän isännöinnistä. Kuinka tyytyväinen olet tällä hetkellä taloyhtiönne ylläpitoon ja isännöinnin rooliin ylläpitoon liittyen?

Haastateltava A:

Mielestäni se on toiminut ihan hyvin. Tässä oli vuoden aikana pari isompaa muutosta tähän liittyen. Edeltävä isännöitsijä myi liiketoimintansa ja päädyimme isomman konsernin asiakkaaksi. Totesimme, että vanhalla isännöinti mallilla jatkaminen, jossa meillä olisi ollut nimetty isännöitsijä, olisi ollut liian kallista ja päädyimme nykyisin käyttämäämme kevyt isännöintiin. Uudessa kevyt-isännöintimallissa hallitus joutuu toki tekemään enemmän töitä ylläpitoon liittyen itse, mutta koen silti, että muutos oli järkevä. Meidän täytyy vain saada hallitukseen semmoisia henkilöitä, jotka jaksavat sitä työtä tehdä. Hallituksen jäsenet eivät meillä palkkaa saa tekemästään työstä lainkaan, mutta mikäli yhtiön kuluissa säästämme niin tuleehan se sitä kautta itsellekin osakkeen omistajana takaisin.

Haastattelija:

Kyllä juuri näin! Kuinka koet, että nykyistä isännöintiä voisi parantaa? Onko nykyisin käytävässänne kevyt isännöinnin mallissa jotain puutteita, jotka jollain toisella tapaa tehtynä voisi toimia paremmin?

Haastateltava A:

Meillä on vielä suhteellisen lyhyt kokemus nykyisestä kevyt isännöinnistä, emmekä tiedä tarkalleen, tuleeko se toimimaan erinomaisesti. Mikäänhän ei koskaan toimi täydellisesti, mutta kaikki edeltävät isännöintisuhteet ovat toimineet melko hyvin. Kohdallamme on järkevää maksaa isännöinnin suhteen siitä mitä saadaan, ja ettei turhasta maksettaisi mitään. Tämä on minun mielipiteeni. Pohjalla oleva isännöintisopimus voi olla todella kevyt ja maksetaan tarvittaessa sitten siitä erillisestä palvelusta.

Haastattelija:

Jos mietit viimeistä 15-vuotta niin onko sinä ajanjaksona tullut vastaan asioita, jotka ovat isännöinnin ja yhtiön välillä olleet haastavia?

Haastateltava A:

Juuri ehkä nämä muutokset, joka meidän kohdallamme juuri tuli. Pieni isännöintitoimisto myi liiketoimintansa ja päädyttiin ison konsernin asiakkaaksi, niin näissä tilanteissa ainakin hinnan kohdalla saattaa tulla suuria nousuja. Me olemme onneksi lopulta käyttämämme isännöinnin

asiakas, joka voi valita isännöintinsä. Aina voi tarvittaessa kilpailuttaa. Täysin normaalia liiketoiminta asiaa.

Haastattelija:

Sanoitkin jo, että isännöinti yhtiössänne toimii jo nykyisellään hyvin, mutta kuinka kuvailisit erinomaista isännöintipalvelua?

Haastateltava A:

Onko olemassa sellaista kuin hyvä ja halpa? Sellaista ei taida valitettavasti olla. Sanoisin kuitenkin, että se on paljon lopulta itse isännöitsijästä kiinni, kuinka hän hommansa hoitaa. Ainahan on kehitettävää, mutta pääsääntöisesti olen ollut tyytyväinen ja olemme saaneet yhtiön asiat aina lain mukaan hoidettua. Joskus on tullut vastaan tilanteita, jotka syntyvät siitä, kun osakkaat ovat eri mieltä siitä mikä kuuluu heille ja mikä yhtiölle. Näissä tilanteissa isännöitsijän tulisi olla tilanteen päällä ja toimia riitelevien tahojen välissä erotuomarina yhtiön etua ajaen.

Haastattelija:

Kiitos! Mikäli isännöintiä olisi mahdollista toteuttaa nykyistä paremmin, niin kuinka paljon se saisi kustantaa? Kuinka paljon olisit valmis osakkaana paremmasta isännöinnistä maksamaan?

Haastateltava A:

Mikäli paremmalla isännöinnillä todella saataisiin jotain lisäarvoa, niin toki siitä pitäisi olla valmis myös maksamaan. Ja olisi syytäkin maksaa. Joku noin 20 prosenttia voisi kustannus olla nykyistä suurempi, jos sillä saataisiin jokin hyöty aikaiseksi. Mutta tosiaan tässä pienessä yhtiössämme olemme itse tekemällä pystyneet vähentämään kuluja ja aina apua tarvittaessa, olemme olleet valmiita maksamaan enemmän erillishinnoitellusta palvelusta.

Haastattelija:

Palataan hieman taaksepäin. Puhuimme aikaisemmin remonteista ja sanoit että ikkunoita ja ovia ollaan mietitty uusittavan. Onko tätä hanketta mietitty yhtiön sisällä, vai ollaanko siihen käytetty isännöinnin apua?

Haastateltava A:

Itse on asiaa ajettu eteenpäin. Näin pieni yhtiö kun on kyseessä, niin pystyy hyvin itsekin pyytämään tarjouksia. Toki sekään ei olisi huono asia, jos sen hankkeen suunnittelun pystyisi ostamaan erikseen hinnoiteltuna palveluna. Jos ulkoistetun kilpailutuksen avulla saataisiin enemmän tarjouksia, mitä me itse hallituksessa pystymme saamaan, niin kyllähän se saattaisi

kannattaa. Täytyy kuitenkin muistaa, että taloyhtiön jäsenet pyörittävät hallitusta vapaa ajallaan ja se aika on rajallista. Asiantuntijuudesta voisi kilpailuttamisessa olla hyötyä, jota ei välttämättä niinkään hallituksen sisältä löydy.

Haastattelija:

Kiitos! Loppuun vielä avoin ja rehellinen palautteesi tulevaisuuden isännöintiyrityksille. Mil-laista isännöintipalvelua toivot tulevaisuudessa saavasi isännöintipalvelun kuluttajana?

Haastateltava A:

Ammattitaitosta palvelua erillishinnoiteltuna. Se olisi toiveeni! Tietysti voidaanhan isännöinti-sopimukseenkin sisällyttää vaikka ja mitä, mutta tarvitaanko laajoja palveluita sitten lopulta näin pienessä yhtiössä lainkaan, niin se on huomioitava isännöinnin osalta. Silloin kun isännöintisopimus on suppea, joutuu hallitus työskentelemään enemmän ja puolestaan sopimuk-sen ollessa laaja, ajautuu yhtiö helposti maksamaan turhasta. Mikähän se mielipide sitten lo-pulta olisi. Kiteyttäisin asian niin, että hintalaatusuhteen pitäisi isännöinnissä olla kohdallaan.

Liite 3: Haastattelu B.

Haastattelija:

Haastattelun ajankohta 12.02.2023, haastattelijana Eemeli Heikkinen ja haastateltavana henkilö B.

Alkuun vielä lyhyt pohjustus siitä, minkä takia haastattelua tehdään. Allekirjoittanut suorittaa opinnäytetyötä ja pyrkii laadullista tutkimusmenetelmää hyödyntäen tutkimaan isännöintipalveluiden asiakaskokemuksia. Tutkimuksen avulla pyritään selvittämään, mitä hyvä isännöinti asiakkaiden mielestä on, millaiselle isännöintipalvelulle olisi tutkittavassa asiakassegmentissä kysyntää sekä olisiko asiakkaan mukaan räätälöidylle isännöinnille kysyntää, mikäli se pystyttäisiin toteuttamaan kohtuullisin kustannuksin. Tutkittavat asunto-osakeyhtiöt ovat Järvenpään sijainnilla sijaitsevia pieniä alle kahdenkymmenenviiden asuinhuoneiston taloyhtiöitä.

Kertoisitko alkuun hieman itsestäsi ja omasta asukastaustastasi nykyisessä yhtiössäsi.

Haastateltava B.

Olen henkilö B ja niin sanottu alkuperäisasukas tässä asunto-osakeyhtiössä, jossa tällä hetkellä asumme. Olemme muuttaneet tänne heti kun rakennukset valmistuivat vuonna 2004, kohta 18,5-vuotta sitten. Olen taloyhtiön hallituksen jäsen nyt toista kertaa. Ensimmäisen kerran olin mukana hallituksen toiminnassa reilusti yli kymmenen vuotta sitten ja nyt periaatteessa mukana toista kautta hallituksessa.

Haastattelija:

Kiitos! Kertoisitko asunto-osakeyhtiöstänne hieman tarkemmin.

Haastateltava B.

Kiinteistöt ja yhtiö ovat valmistuneet vuonna 2004 ja saimme avaimet silloin syyskuun viimeisenä päivänä. Tämä on rivitaloyhtiö, joka koostuu kuudesta eri rakennuksesta ja kahdesta autokatoksesta. Asuinhuoneistoja on yhteensä 17 ja autopaikkoja yhtiössä on 23 kappaletta, joista osa on katettuja. Asunnot ovat isoja perheasuntoja, joiden pinta-ala vaihtelee 82-126 neliön sisällä. Yhteenlaskettu asuinhuoneistopinta-ala on 1734,5 neliömetriä ja lämmitysmuotona on kaukolämpö.

Haastattelija:

Kiitos! Mitenkäs sitten pääpiirteittäin, mitkä ovat yhtiön tehdyt ja tulevat remontit?

Haastateltava B:

Mitään varsin isoja remontteja ei olla yhtiössämme vielä tehty. Tulevaisuudessa varmaan alkaa lähestymään niitäkin, sillä taloyhtiö täyttää pian jo 20-vuotta. Pienempiä pintaremontteja on kyllä jo tehty, kuten sokkelien maalauksia. Nyt yksi vähän isompi remontti, joka on tulossa, on tämmöinen sähköistäminen, eli halutaan sähköautojen latausmahdollisuus tasaver-
taiseksi kaikille. Se on tällä hetkellä kaikista hintavin remontti, mikä on tulossa.

Pieniä korjauksia tänä vuonna, tai siis viime vuonna 2022 tehtiin muun muassa tiskiallaskaap-
pien alla olevien putkien tiivistäminen. Ne eivät olleet kaikki kunnossa kuten olisi pitänyt, jo-
ten ne laitettiin nyt kuntoon kaikille taloyhtiön kustannuksella ja tässä pari vuotta sitten teh-
tiin myös yläkerran suihkuhuoneen silikonisaumausten uusiminen taloyhtiön toimesta. Jotain
maalauksia on ollut, taloyhtiön ulkorakenteiden puuosat on maalattu yhden kerran, muistaak-
seni vuonna 2015. Se oli vähän isompi remontti, mutta se oli vähän ennalta ehkäisevä enem-
mänkin. Lämmönjakohuoneessa on joskus saattanut jotain mennä rikki, mutta ne on olleet
aika pieniä remontteja. Mitään mittavia tai kattavia remontteja ei ole onneksi tarvinnut vielä
yhtiössämme tehdä.

Haastattelija:

Kiitos! Siirrytään eteenpäin. Onko yhtiössä tällä hetkellä käytössä isännöintipalvelua?

Haastateltava B:

Kyllä! Meillä on ollut ihan alusta alkaen aina ulkopuolinen isännöintiyritys. Se on vaihtunut
useampaan kertaan ja nyt on jo toinen vai kolmas isännöintiyritys, jota käytämme. Itse isän-
nöitsijät ovat näiden yrityksen sisällä sitten myös vaihtuneet enemmänkin vuosien saatossa.

Haastattelija:

Kiitos! Kuinka paljon tämänhetkinen isännöintipalvelu yhtiölle kustantaa tällä hetkellä
vuositasolla?

Haastateltava B:

Sanoisin, että vuotuiset isännöinti kustannuksemme ovat noin 7000-8000 euroa karkeasti arvi-
oiden. Kulut ovat kyllä hyvin isännöinnin osalta eriteltyjä ja tiedämme, mihin varamme mene-
vät. Voin sen tarvittaessa vielä tarkistaa ja varmentaa.

(isännöintikustannukset tarkistettu haastattelun jälkeen. Isännöinti itsessään maksoi vuodessa
6540 euroa ja hallinto kokonaisuudessaan 9469 euroa. Kulut ilmoitettu yhtiön viimeisimmän
tilinpäätöksen mukaisesti)

Haastattelija:

Mitä muita juoksevia kuluja yhtiöllä on?

Haastateltava B:

Meillä on kiinteistönhuolto tietysti, mikä huolehtii sitten piha-alueen huollosta ja kulkuväylien kunnossapidosta sekä tietenkin noista teknisistä jutuista, joita tuolla lämmönjakohuoneessa hoidetaan. Meidän ei onneksi tarvitse itse huolehtia juurikaan muusta, kuin osakkaan omalla vastuulla olevista asunnon sisällä olevista asioista.

Haastattelija:

Kuinka tärkeäksi itse koet taloyhtiön ylläpitoon liittyvät asiat?

Haastateltava B:

Erittäin tärkeiksi! Siksi istun hallituksessa!

Haastattelija:

Kuinka kuvailisit tällä hetkellä isännöitsijänne roolia taloyhtiönne ylläpitoon liittyvissä asioissa?

Haastateltava B:

Meillä saisi olla kyllä aktiivisempi isännöitsijä. Olemme kovasti olleet vaihtamassa tai kilpailuttamassa isännöintiämme. Koemme, että nykyinen isännöitsijämme on kyllä talousasioissa tosi tarkka ja erittäin pätevä, mutta ehkä tämmöiset tekniset asiat, tekninen isännöinti niin siihen me kyllä tarvitsisimme lisää tukea. Sitä on kyllä sieltä firmasta saatavilla, mutta tämä meidän isännöitsijämme, joka meidän taloyhtiömme asioita hoitaa, niin hän voisi olla enemmän ehkä tässä ajassa mukana oleva isännöitsijä

Haastattelija:

Mitenkäs sitten kiinteistön ylläpitoon liittyvät vastuut, kuinka vastuut jakautuvat teidän yhtiössänne tällä hetkellä? Mitä kaikkea saamanne isännöintipalvelu kattaa?

Haastateltava B:

No me ehkä vähän koetaan, että isännöitsijä on meidän niin sanottu juoksupoikamme, että kyllä isännöitsijä hallinnoi kaikkea. Kaikki asiat, mitä tehdään, tehdään isännöintiyrityksen kautta. Oli sitten kyse kilpailutuksista tai joku huoltoon liittyvä asia, maksut, vesimaksujen lisääminen tai vähentäminen, autopaikkojen jakaminen ynnä muu sellainen, niin ne ovat kyllä

ihan isännöitsijän vastuulla. Hallitus saattaa kokoontua silloin tällöin ilman isännöitsijää, mutta niistäkin kokoontumisista tehdään kyllä sitten aina oma pöytäkirja, mikä toimitetaan isännöitsijälle.

Haastattelija:

Mitenkäs sitten suunnitelmallisuus. Kuinka suunnitelmallisesti kiinteistöjen ja rakennusten ylläpito toteutuu yhtiössänne?

Haastateltava B.

No meillä on siellä pitkäntähtäimensuunnitelmassa projekteja, mutta ne etenevät tällä hetkellä vähän liian hitaasti. Pitäisi olla aktiivisempi. Olemme hallituksessa tiedostaneet monta asiaa, mitkä pitää korjata, mutta tällä hetkellä niiltä puuttuu isännöitsijän tuki, että niitä lähdetäisiin viemään eteenpäin. Asiat kyllä siis etenevät, mutta ei ihan sellaisella tahdilla, mitä itse toivoisimme. Mutta sitten kun niitä tehdään, niistä tehdään raportit ja sitten isännöitsijältä pitäisi kyllä löytyä kaikki tieto, mitä on tehty ja miten on tehty sekä kuka työn on tehnyt.

Nyt on ollut hieman haasteita tässä vuosien saatossa, kun isännöintiyrityksen sisällä on vaihtunut isännöitsijä, niin on joitain papereita, joita ei ole löytynyt. Mutta nyt pyritään siihen, että tästä eteenpäin ei enää pääsisi paperit katoamaan. On mahdollista, että joitain dokumentteja on saattanut jäädä aikaisemmalle isännöitsijälle, mutta emme tiedä tästä asiasta varmuudella.

Haastattelija:

Eli osa yhtiön ylläpitoon liittyvistä dokumenteista on jäänyt hiljaiseksi tiedoksi ja hävinnyt jonkun edeltävän isännöitsijän alle?

Haastateltava B:

Kyllä näin voisi sanoa!

Ja haastehan tässä on myös se, että hallitus vaihtuu. Olemme pyrkineet siihen, että aina kun hallitus vaihtuu, olisi uudessa hallituksessa mukana aina edes yksi edellisen kauden hallituksen jäsen, jotta joku edes vähän tietäisi, mitä edellisellä hallituskaudella on puhuttu. Tai että mitä edellisillä kausilla on puhuttu, mutta kun joku projekti laitetaan eteenpäin, niin kyllä ne yleensä hoituvat sitten aika nopeasti.

Hyvänä esimerkkinä tässä juuri taannoin isännöitsijä ilmoitti, että huoltoyhtiö oli havainnut jonkun ongelman lämmönjakohuoneessa. Tilattiin paikalle asiantuntija, joka kertoi miten

pitäisi toimia ja isännöitsijä kysyi, mitä mieltä hallitus on. Voidaanko laittaa asiantuntijan suosittama remontti käyntiin, tai että tehdäänkö korjaus. Vastattiin kaikki hallituksen jäsenet kysymykseen kyllä. Päätösten tekoon vaaditaan siis hallituksen äänistä enemmistö. Meillä kun on hallituksessa viisi jäsentä, niin vähintään kolmen piti vastata puoltavasti, jotta korjaus saatiin heti aloitettua. Lopulta lämmönjakohuoneen korjaus tuli kuntoon kahdessa päivässä.

Haastattelija:

Tuossa aikaisemmin tätä asiaa jo vähän sivuttiinkin, mutta nyt vielä tarkentaakseni kysyn, että kuinka tyytyväinen olet tällä hetkellä taloyhtiönne saamaan isännöintipalveluun?

Haastateltava B:

Hyvin kaksipiippuinen juttu. On asioita, mitkä kaikki hoituu hyvin ja meillä on ehkä vähän, jos sanon näitesti niin vanhanaikainen isännöinti, niin saadaan ehkä osittain vähän yksilöllisempää palvelua, mutta toisaalta jotkut asiat jäävät roikkumaan. Niistä puuttuu tietynlainen tahti ja vauhdikkuus, mikä pitäisi joissain projekteissa olla.

Nyt esimerkiksi tämä sähköautojen latausasia, että voisi hakea sitä ARA-tukea, niin isännöitsijä nosti kädet pystyyn ja sanoi, että minä en näistä ymmärrä yhtään mitään, te voitte hallituksessa tämän hoitaa. No, meillä yksi entinen hallituksen jäsen ryhtyi asiaa hoitamaan. Hän teki ne hakemukset ja on siinä nyt tavallaan yhteyshenkilönä. Isännöitsijä ilmoitti, että voi kyllä sitten täyttää taloyhtiön tietoja, kun sieltä tulee joku vastaus, mutta ei itse ryhtynyt käynnistämään tätä projektia. Ja yksi mikä lisäisi tyytyväisyyttä, niin kyllähän sellaista tiettyä digitaalisuutta aletaan jo yhtiössämme kaipaamaan. Meille tulee sähköpostilla skannattuja dokumentteja, jotka voisi olla nähtävissä suoraan jostain kiinteistönhallinta järjestelmästä. Hallituksella voisi olla järjestelmään eri koodit kuin sitten itse asukkailla ja taloyhtiön tiedot olisivat sieltä sitten helposti nähtävissä.

Haastattelija:

Onko teillä käytettävissänne mitään digitaalisia järjestelmiä, mistä löytyisi taloyhtiön tietoja?

Haastateltava B:

Ei, perusasukkaana ei ole, mutta kirjanpito ja laskutus on asioita, mitä hallituksenjäsenet pääsevät näkemään.

Haastattelija:

Eli taloushallinnon asioihin on pääsy?

Haastateltava B:

Joo, kyllä!

Haastattelija:

Miten nykyistä isännöintiä voisi mielestäsi parantaa? Mitkä ovat kipukohdat ja millä tavalla saamanne palvelu voisi olla parempi?

Haastateltava B:

No ehkä se digitalisointi ja itse koen, että sellainen teknisen isännöinnin tuki parantaisi palvelua.

Nyt kun meillä on ollut joku projekti, niin olemme aina joutuneet maksamaan jollekin ulkopuoliselle asiantuntijalle näistä asioista: ensin se ulkopuolinen asiantuntija arvioi, mitä pitää tehdä ja tekee siitä raportin, jonka jälkeen hallitus miettii mitä tehdään. Välillä raportteja joudutaan odottamaan myös kohtuuttoman kauan. Itse kaipaisin, että saisimme niin sanotusti yhden katon alta kaiken tämän palvelun, liittyy se sitten sähköasioihin, lämmitykseen tai yleisesti talon tekniseen huoltamiseen.

Itse kaipaisin tosiaan sitä digitalisointia sekä teknisen puolen osaamista isännöinniltä.

Haastattelija:

Millä tavalla kuvailisit erinomaista isännöintipalvelua?

Haastateltava B:

Varmaankin sellaiseksi, että taloyhtiön tiedot olisivat selvästi nähtävissä digitaalisesti. Myös se olisi iso plussa, mikäli tekninen isännöinti hoituisi ilman isännöintiyrityksen ulkopuolista henkilöä. Itse pidän siitä, että me maksamme koko ajan hiukan liian isoa vastiketta, jotta meillä on koko ajan pientä käsivaraa eri korjauksia ja projekteja varten. Ettei tarvitse heti ryhtyä pyytämään osakkailta rahaa. Eli ennakointi talousasioissa on hyvä asia sekä se, että asiat hoituisivat nopeasti. Ei sellaista, että neljään viikkoon ei tule mitään vastausta.

Sen takia koen, että pieni firma olisi hyvä, sillä niillä ei ole niin hirveästi niitä asiakkaita. Kaipaisin sitä, että isännöitsijä ehtisi edes vähän perehtymään ja keskittymään palvelemaansa asiakkaaseen jo ennakkoon. En kaipaa kasvotonta isännöintiä, että kun laitan viestin niin kuka tahansa voi vastata siihen ympäri Suomea. Minun mielestäni on kiva, että isännöitsijä on sellainen, että voi vaikka joskus jonkun projektin aikana tulla itse mukaan paikanpäälle katsomaan asioiden edistymistä. Nykyinen isännöitsijämme on mielestäni toiminut tässä asiassa hyvin, ja hän on ollut aktiivisesti seuraamassa eri projektien edistymistä

Haastattelija:

Eli koet, että nimetty isännöitsijä on parempi kuin iso yhtiö, jossa kuka tahansa voi antaa mielipiteensä asiaan?

Haastateltava:

Kyllä, juuri näin!

Se, että yksi pitää langat käsissään. Toki kaikki tämän yhden isännöitsijän hoitamat asiat pitää myös kirjata ylös siten, että tieto on muidenkin nähtävillä. Eli jos jotain sattuu niin tiedot kuitenkin löytyvät ja kuka tahansa voi niiden olemassa olevien dokumenttien mukaan lähteä vetämään taloyhtiön asioita eteenpäin esimerkiksi isännöitsijän vaihtuessa.

Haastattelija:

Mikäli isännöintipalvelua pystyttäisiin parantamaan niin kuinka paljon tämä parempi isännöintipalvelu saisi maksaa? Jos mietit tämän hetken kustannuksia ja nykyisin saamaasi palvelua sekä palvelua, joka olisi personoitu yhtiön tarpeisiin siten, että se vastaisi paremmin tarpeitanne, niin kuinka paljon olisit valmis maksamaan tästä paremmasta palvelusta vastikkeessasi nykyisiä kustannuksia enemmän?

Haastateltava B:

Vaikea sanoa, mutta ehkä 10-15-20%. Jos mietin nykyisiä kustannuksiamme, jotka ovat noin 600 euroa kuukaudessa, mikä on mielestäni jo kova hinta siihen nähden mitä me saamme niin 1200 euroa olisi kyllä jo liikaa, mutta ehkä 700-800 euroa olisi kohtuullinen kustannus. Siis taloyhtiölle, mitä se sitten tulisikaan osakkaalle maksamaan. Mutta siihen nähden, mitä me nyt saadaan niin jo pelkällä digitalisoinnilla moni asia helpottuisi Ymmärrän, että järjestelmät maksavat, mutta moni asia niiden myötä myös helpottuisi.

Haastattelija:

Kiitos! Haluaisin sinulta vielä lopuksi avoimen ja rehellisen asiakaspalautteesi. Millaista palvelua haluaisit tulevaisuudessa saada yhtiönne isännöintiyritykseltä? Mitkä ovat ne tärkeimmät asiat, mitä haluat kuluttajana isännöinniltä saada?

Haastateltava B:

Isännöitsijän pitää toki olla sellainen, joka on yhtiön puolella ja toimii yhtiön edun mukaisesti, mutta hyvän isännöitsijän pitää myös ymmärtää, että me emme ole yksi kasvoton yhtiö muiden asiakkaiden joukossa. Kaipaisin ihmisläheistä ja asiakaskeskeistä asioiden hoitamista, digitaalisia ratkaisuja, jotka helpottaisivat kaikkien työtä sekä sitten myös sitä teknistä

osaamista, josta jo aikaisemmin mainitsin. Myös ihan yleisosaaminen ja talousasioiden tuntemus täytyisi isännöinnillä olla hallussa. Kokonaisuuden täytyisi toimia. Ei niin, että vain talousosaamista painotetaan, vaan kun tarve on ja tulee niitä projekteja vastaan ja toteutettavaksi, niin niitä lähdetään viemään eteenpäin ja ne otetaan oikeasti hoidettavaksi. Eikä niin, että tämä oli ennenkin hyvä näin.

Haastattelija:

Kuinka tärkeäksi koet sen, että isännöitsijä olisi helposti tavoitettavissa?

Haastateltava B:

Mielestäni se on äärimmäisen tärkeä asia, koska se ei ole sellainen paikka, minne normaalit ihmiset soittelee joka päivä eikä edes joka viikko. On tosi kurjaa, jos sitten kun tulee se joku kriisitilanne tai joku akuutti tilanne, niin kyllä se isännöinti täytyy tavoittaa hyvin nopeastikin.

Haastattelija:

Loppuun vielä varmistan, että saako haastattelija luvan analysoida tästä haastattelusta syntyneitä materiaalia oman parhaan kykynsä mukaisesti muodostaakseen tutkimuksen johtopäätökset?

Haastateltava B:

Ehdottomasti saa, kyllä.

Haastattelija:

Kiva, tuhannet kiitokset osallistumisesta haastatteluun.

Liite 4: Haastattelu C.

Haastattelija:

Ollaanko sitten valmiita aloittamaan?

Haastateltava C:

Kyllä.

Haastattelija:

Haastattelun ajankohta 14.02.23. Haastattelijana Eemeli Heikkinen ja haastateltavana henkilö C. Haastattelu tullaan nauhoittamaan tutkimusta varten. Suostuuko haastateltava siihen, että nauhoitamme tämän keskustelun?

Haastateltava C:

Nauhoittaminen ok!

Haastattelija:

Saako haastattelija haastateltavan suostumuksen analysoida haastattelusta syntyvää materiaalia oman parhaan kykynsä mukaan muodostaakseen tutkimuksen johtopäätökset?

Haastateltava C:

Lupa myönnetty!

Haastattelija:

Loistavaa kiitos! Alkuun vielä lyhyt pohjustus siitä, minkä takia haastattelua tehdään. Allekirjoittanut suorittaa opinnäytetyötä ja pyrkii laadullista tutkimusmenetelmää hyödyntäen tutkimaan isännöintipalveluiden asiakaskokemuksia. Tutkimuksen avulla pyritään selvittämään, mitä hyvä isännöinti asiakkaiden mielestä on, millaiselle isännöintipalvelulle olisi tutkittavassa asiakas segmentissä kysyntää sekä olisiko asiakkaan mukaan räätälöidylle isännöinnille kysyntää, mikäli se pystyttäisiin toteuttamaan kohtuullisin kustannuksin. Tutkittavat asunto-osakeyhtiöt ovat Järvenpään sijainnilla sijaitsevia pieniä alle kahdenkymmenenviiden asuinhuoneiston taloyhtiöitä.

Kertoisitko haastateltava C alkuun hieman omasta asukastaustastasi nykyisin asumassasi asunto-osakeyhtiössäsi.

Haastateltava C:

Joo elikkä. Olen tässä yhtiössä asunut nyt reilun puoli vuotta. Yhtiö itsessään on perustettu vuonna 1972 ja vaikka olenkin hyvin tuore osakas tässä yhtiössä niin olen oman asuinhuoneiston remontti projektin kautta päässyt olemaan jo melko tiiviisti yhteydessä isännöintiin ja hallitukseen, vaikka en vielä yhteenkään yhtiökokoukseen osallistunutkaan.

Haastattelija:

Sanoit olevasi suhteellisen tuore osakas nykyisin asumassasi yhtiössä. Onko sinulla kuinka paljon tietoa siitä, mitä remontteja yhtiössä on tehty ja mitä remontteja yhtiöön on mahdollisesti tulossa?

Haastateltava C:

Oma näkemykseni on, että kohtalaisen aktiivisesti on tehty yhtiössä remontteja sekä kartoitettu remonttien tarvetta. Tässä nyt tietysti viidenkymmenen vuoden iässä monikin asia on tullut ja tulee pian tulemaan käyttöikänsä päähän. Vesikattoremontteja on tehty, salaojituksia tehty, runkolinjoja uusittu ja julkisivua tietysti kunnostettu useampaankin otteeseen.

Merkittäviä remontteja mitä on nyt sitten seuraavan viiden vuoden sisään tulossa, niin luultavasti linjasaneeraus tullaan tekemään. Pitkän tähtäimen suunnitelmaan sitä ei ole vielä merkattu, mutta tarveselvitys ja hankesuunnittelu pitkän tähtäimen suunnitelmasta jo löytyy, joka tämän ikäiseen kiinteistöön, jossa kupariputket ovat niin linjasaneerausta enteilee.

Haastattelija:

Unohdetaan hetkeksi remontit ja siirrytään kustannuksiin. Mistä yhtiön kulut muodostuvat tällä hetkellä?

Haastateltava C:

Yhtiön kulut muodostuvat huoltoyhtiön kustannuksista, isännöinti kuluista ja sitten tietysti lämmityskulut, jotka on yhtiön sopimuksen kautta jyvitetty osakkaille. Eli suora sähkölämmitys on tässä meidän yhtiössämme lämmitysmuoto. Ja isännöintikulut, ne on sen reilun 1000 euroa kuukaudessa eli noin 12000 euroa vuodessa

(isännöintikustannukset tarkistettu haastattelun jälkeen. Isännöinti itsessään maksoi vuodessa 7195 euroa ja hallinto kokonaisuudessaan 12545 euroa. Kulut ilmoitettu yhtiön viimeisimmän tilinpäätöksen mukaisesti)

Haastattelija:

Jes. Tuossa mainitsitkin jo että yhtiöllänne isännöintiin liittyviä kustannuksia on, joten yhtiö siis isännöintiä omassa ylläpidossaan käyttää?

Haastateltava C:

Kyllä!

Haastattelija:

Tiedätkö, mistä kaikista palveluista yhtiönne isännöintikulut muodostuvat vai onko kuluissa ilmaa tai epäselvyyksiä?

Haastateltava C:

Epäilen, että isännöinti kuluissa on jonkun näköinen pohjahinta, joka luultavasti perustuu ne-
liöihin ja mahdollisesti yhtiön muihin rakenteisiin, ikään ja näin poispäin. Sitten on myös eritel-
tyjä kuluja. Eritellyjä kuluja on ainakin tiedotukseen liittyen, kokous, moniste, posti, muut
hallintokulut ja palkkiot sekä sitten tietysti tilintarkastukset ja tilinpäätökset. Tämän tyyppi-
siä kuluja on eriteltyinä, mutta se mistä tuo isoin köntti isännöinnin hinnasta muodostuu niin
siitä minulla ei ole tarkkaa tietoa.

Haastattelija:

Kiitos! Kuinka tärkeiksi koet taloyhtiön ylläpitoon liittyvät asiat?

Haastateltava C:

Minä koen ne erittäin tärkeiksi ja ne mitä minä tärkeäksi koen, niin on enemmänkin se tekni-
nen puoli. Voisin kuvitella, että tämä on sellainen kysymys, johon toivottavasti vastataan ta-
pauksessa kuin tapauksessa, että ne on tärkeitä, mutta uskon, että moni varsinkin maallikko
talotekniikan suhteen arvioi taloyhtiön ylläpitoa ulkonäön kautta ja itse sitten taas olen ehkä
ammattinikin takia kiinnostunut siitä tekniikasta ja rakenneratkaisuista sekä niiden ylläpi-
dosta, koska mä näen sen näin, että tämmöiset visuaaliset asiat, mitkä voi nyt sitten olla jul-
kisivun kunnostusta esimerkiksi, tai pintoihin liittyvää asiaa. Esimerkiksi kylpyhuoneiden uusi-
mista sen vuoksi, että laatta ei miellytä. Tämän tyyppisistä asioista selviää yleensä pienellä
harmituksella ja niiden kanssa pystyy pärjäämään.

Mutta sitten kun puhutaan, että siellä visuaalisen pinnan alla on vesieristykset tai sokkeleissa
salaojitukset on tehty huonosti tai ilmanvaihto ei toimi niin nämä ovat sitten semmoisia asi-
oita, jotka taas ei ehkä ole niin monella mielessä, mutta jotka aiheuttavat todelliset ongel-
mat. Sisäilmavaurioita esimerkiksi ja terveys huolia sitä kautta.

Haastattelija:

Kuvailit hyvin laaja-alaisesti talon teknisiä asioita. Oletko perehtynyt talotekniikkaan vai tuleeeko tämä osaamisesi teknisten asioiden suhteen ammattisi kautta?

Haastateltava C:

Olen rakenne suunnittelija ammatiltani, joten nämä tekniset asiat ovat sitä kautta jollain tasolla tuttuja.

Haastattelija:

Selvä! Kuinka kuvailisit nykyisen isännöitsijälle roolia taloyhtiön ylläpitoon liittyvissä asioissa?

Haastateltava C:

No jos jaetaan tätä asiaa vähän kahteen osaan. Eli miten minä koen, että se on meidän yhtiössämme ja miten minä koen, että se ehkä kannattaisi olla sekä meidän yhtiössä että muissa yhtiössä. Meidän yhtiössä tilanne on se, että meidän isännöitsijämme ei ole kovin teknisesti orientoitunut. Hänen ei tietysti tarvitse olla teknisesti pätevä eikä se siinä mielessä ongelma, että eihän hänen niitä ratkaisuja tarvitse osata tehdä, mutta se mitä minä pidän erityisen tärkeänä on se, että hänellä pitäisi olla semmoinen näkemys siitä, että mitä yleensä tämän ikäisissä ja kokoisissa sekä rakenne ratkaisuiltaan tietyllä tavalla toteutetuissa yhtiöissä pitäisi milloinkin tehdä. Vähintäänkin ainakin niin kuin varautua siihen ja sitten tarvittaessa toteuttaa eri näköisiä kartoituksia asiantuntijoitten toimesta. Tilanne on nyt omalta osaltani tuoreena osakkaana se, että en pysty meidän isännöintiämme kovin kattavasti arvioimaan muutoin kuin sen perusteella, että pitkän tähtäimen suunnitelmaan on mielestäni merkitty oleellisia ja ajankohtaisia asioita, ja sitten taas toisaalta niin on, on myös menneisyydessä tehty kartoituksia ja kartoitusten pohjalta on tehty erilaisia toimenpiteitä. Esimerkkinä mainittakoon, että yhtiössämme on märkätilat käynyt ammattilainen läpi ja esittänyt teknisen käyttöön pohjalta yhtiölle korjaustoimenpiteitä ja suosituksia. Vastaavasti on myös tutkittu julkisivuja ja niiden tuuletukseen liittyviä ongelmia ja tarpeita lähivuosien aikana.

Haastattelija:

Palataan hieman taaksepäin yhtiöön. Haluaisin vielä tarkentaa, kuinka isossa yhtiössä asut?

Haastateltava C:

Taloyhtiön koko on kaksikymmentäyksi asuinhuoneistoa. Yhtiömme on siitä ehkä hieman poikkeuksellinen, että tässä yhtiössä, jossa tällä hetkellä asumme, niin jokainen asuinhuoneisto on samanlainen. Asuinhuoneisto pinta alaa yhtiössä on kaiken kaikkiaan kaksikymmentäyksi

kertaa 104 m. Yhtiön yhteenlaskettu asuinhuoneistopinta-ala on siis nopeasti laskettuna 2184 m.

Haastattelija:

Kiitos! Mitenkäs sitten yhtiön ylläpitoon liittyvät vastuut. Kuinka kiinteistön ylläpitoon liittyvät vastuut jakautuvat yhtiössä tällä hetkellä? Mitä kaikkea yhtiönne isännöintisopimus kattaa?

Haastateltava C:

Joo! Tämä kysymys menee hieman sille osastolle, että kaikkea en vielä tiedä. Yhtiökokoukseen en ole vielä päässyt osallistumaan, jossa näitä asioita mahdollisesti osakkaille selviteltäisiin enemmänkin, mutta pääasiallinen vastuunjako tai ohjeistus on semmoinen, jossa osakkaan kuuluu ongelmansa kanssa olla suoraan isännöitsijään yhteydessä. Olen ymmärtänyt, että isännöinti siitä eteenpäin hoitaa ongelman. Toki isännöitsijä joutuu varmasti aina siinä välissä konsultoimaan hallitusta siitä, että kun jotain ratkaisuita tehdään niin tehdäänkö jotain vai eikö tehdä, mutta tämän ohjeistuksen pohjalta oletan, että käytännössä kaikki ylläpitoon liittyvät asiat käytetään isännöitsijän kautta.

Haastattelija:

Eli oletat taloyhtiön isännöintisopimuksen kattavan Isännöintipalvelu hieman laissa määriteltyä laajemmin? Näkyykö osakkaiden yhteydenotot isännöintiin taloyhtiön kuluissa erillisinä kustannuksina?

Haastateltava C:

Joo, kyllä! Isännöitsijään tehdyistä yhteydenotoista ei näy eriteltyjä kuluja paitsi sitten tietenkin ylimääräisistä kokouksista muodostuneet kokous- ja hallintopalkkiot.

Haastattelija:

Kiitos! Mennään eteenpäin! Kuinka suunnitelmalliseksi koet taloyhtiönne ylläpidon tapahtuvan?

Haastateltava C:

Niin, kai se minimi on se, että on joku pitkän tähtäimen suunnitelma ja sitä noudatetaan. Minä itse koen, että yhtiössämme, vaikkakin hallituksemme maallikoista koostuu niin he ovat kiinnostuneita taloyhtiön ylläpidosta pitkällä tähtäimellä ja sitä kautta olen itsekin mielelläni lähdössä mukaan hallituksen toimintaan tulevaisuudessa. Hallituksessa aktiivisesti etsitään kehitettäviä kohteita ja pyritään sovittamaan niitä toteutettavaksi. Kaikkea ei kustannus syistä

pystytä kerralla tekemään ja asioita joudutaan priorisoimaan. Kehitys listaa kuitenkin siis jatkuvasti tehdään ja pitkän tähtäimen suunnitelmaa päivitetään.

Haastattelija:

Kiitos! Kuinka tyytyväinen olet puolestaan tämänhetkiseen isännöintiin, joka taloyhtiössänne on käytössä tällä hetkellä?

Haastateltava C:

No henkilökohtainen kokemus tämänhetkisestä isännöinnistä on syntynyt pitkälti oman remon-
tin tiimoilta. Eli hyvin moneen kertaan on käynyt ilmi se, että aika kiireellisesti isännöitsijä
pyrkii hoitamaan asiakkaan pois päiväjärjestyksestä, mikä ei sinänsä ole mikään ongelma, jos
se ei tässä meidän tapauksessamme tarkoittaisi myös sitä, että asioita jää isännöitsijältä te-
kemättä. Tämän pohjalta syntyy väärinymmärryksiä ja ihan suoranaisia virheitä. Eli sovitut
asiat eivät toteudu ja niitä joudutaan sitten jälkikäteen tekemään ja selvittämään. Eli täm-
möinen, että ollaan liian tehokkaita ja käytännössä tehdään sitten ne samat asiat kolmeen
kertaan, niin se on semmoinen asia, jota en tässä nykyisessä isännöitsijässämme arvosta.

Haastattelija:

Oletko osakkaana kohdannut joitain muita vastoinkäymisiä isännöintiin liittyen, jotka liittyvät
joihinkin muihin asioihin, kun tavalla tai toisella asioiden ja projektien hallitsemiseen?

Haastateltava C:

Ei ole kyllä tässä lyhyessä ajassa nyt tullut muita, kun tämä omakohtainen kokemus asioiden
kehnoista hallitsemisesta vastaan. Toki vähäinen keskustelu, jota olen naapureitten ja halli-
tuksen kanssa kerennyt käymään, niin ilmeisesti vähän vastaavia kokemuksia löytyy muiltakin.
Täytyy kuitenkin nyt tietysti sitten kuulopuheet pitää omassa arvossaan ja tavallaan keskus-
tella vain niistä asioista, joista pystyn konkreettisesti oman kokemukseni pohjalta jotain sano-
maan

Haastattelija:

Selvä! Kuinka mielestäsi nykyistä isännöintiänne pystyisi parantamaan?

Haastateltava:

Kyllä minä lähtisin siitä... Ylipäättään minä näen siinä taustalla ongelman. Tämäkin on var-
masti myös osa syytä siinä kun mulla on ollut näitä kokemuksia, että minä otan yhteyttä ja
minun asiaa ei välttämättä hoideta ihan niin laadukkaasti ja kerralla maaliin kun minä toivoi-
sin, niin siellä on varmasti taustalla se, että sinne isännöintiin tulee kaiken näköisiä

kysymyksiä, myös semmoisia mitkä ei sinne välttämättä kuulu. Eli tavallaan jos mietitään että jotain pitää parantaa, niin katsotaan ensin oma ruutu kuntoon. Mielestäni meidänkin taloyhtiössämme voisi selkeämmin tuoda esille sitä, että mitkä on ne asiat, joiden kanssa sinne isännöintiin kuuluu ottaa yhteyttä, ja sitten vaikka isännöinnin toiveita tai kommentteja siitä, että kun otatte yhteyttä, niin käyttäkää tätä kanavaa ja toimittakaa nämä tiedot. Ettei tavallaan myöskään aiheuteta turhaa työkuormaa sinne isännöintiin. Ja sama homma sitten taas toisinpäin, kun sinne isännöintiin menee sitä oikeata asiaa, joka sinne kuuluu, niin sitten tavallaan sen hoitaminen kerralla maaliin. Mikäli siinä oikeassa asiassa on jotain epäselvää, niin käytetään siihen, vaikka se hetki lisää aikaa ja hoidetaan niitä oikeita asioita. Se nimittäin sitten taas pitkässä juoksussa vie kaikilta kaiken ajan ja lisää harmitusta, kun joudutaan pari kolme kierosta samaa asiaa jumppaamaan sen vuoksi, että on hoidettu asioita liian kiireellä, ja on ymmärretty asioita väärin. Semmoista selkeyttä kaipaisin tekemiseen molemmin puolin. Se tietynlainen selkeys asioiden hoitamisessa olisi sellainen asia, jota arvostaisin.

Haastattelija:

Millä tavalla sitten puolestaan kuvailisit erinomaista isännöintipalvelua?

Haastateltava:

No siinä tietysti kommunikaatio asia, josta äsken puhuttiin, niin sen täytyisi tietysti toimia ja siihen liittyen se tavallaan kouluttaminen, että miten näitä asioita kuuluisi hoitaa. Asioista olisi selvästi sovittava ja asiat olisivat toivottavaa sen jälkeen myös tehdä sovitusti. Se mitä minun mielestäni ideaalisessa tapauksessa isännöinti voisi olla niin se olisi juuri sitä, että kun oletetaan, että pienen taloyhtiön hallitus koostuu maallikoista, jotka eivät tiedä mitä taloyhtiössä kannattaa ja kuuluu tehdä, jotta taloyhtiö, joka on keskiverto ihmisten suurin yksittäinen sijoitus elämän aikana (oma koti) niin siinä se arvo siellä säilyisi. Siitä ei välttämättä tiedetä muuta kuin mitä luetaan netistä tai kuullaan kaverilta.

Eli erinomainen isännöitsijä voisi olla mielestäni sellainen, joka tietyllä tavalla ottaisi oikeasti asiakseen ja hoitoonsa yhtiön asiat. Toki niitä yhtiöitä, sillä yhdellä isännöitsijällä on monta, mutta kustakin yhtiöstä erinomaisen isännöitsijän tulisi tavallaan tietää ja tunnistaa, että miten tämä yhtiö pärjää pitkässä juoksussa parhaiten ja säilyttää arvonsa. Eli tämmöistä niin kuin tavallaan koulutusta näille maallikko hallituksessa istuville. Mitä kannattaa tehdä, eikä niin päin miten minä arvelen, että se monesti menee, että edellä mainitsemani ehkä tavoitellaan, mutta kiireessä se ei käytännössä ole mahdollista, vaan kiireessä sammutellaan ne pahimmat tulipalot ja luultavammin vasta siinä vaiheessa, kun ongelmat ovat jo akuutteja. Jos tästä selityksestäni nyt mielipiteeni välittyy, niin mielipiteeni, ajatukseni on, että erinomainen isännöinti olisi ennaltaehkäisevää, hallituksen jäseniä valmentavaa toimintaa, jonka myötä hallituksessa pystyttäisiin tekemään mahdollisimman oikeita ratkaisuja mahdollisimman laadukkaasti tietämyksen pohjalta sen eteen, että asunnot ja yhtiö säilyttäisivät arvonsa.

Haastattelija:

Mikäli taloyhtiölle pystyttäisiin tarjoamaan kuvailemasi mukaista ideaalista ja yhtiön mukaan personoitua isännöintiä, niin kuinka paljon olisit siitä valmis maksamaan nykyisiin isännöinti kustannuksiin verrattuna? Toisin sanoen, kuinka paljon olisit valmis maksamaan enemmän yhtiövastiketta siitä, että osakkeen omistajana saisit nykyistä laadukkaampaa isännöintiä?

Haastateltava:

Joo no ihan ensimmäinen asia on, että oletan, että yhtiömme tällä hetkellä maksaa likimain jonkun näköistä markkinahintaa isännöinnistämme, mitä nyt tämän kokoisen yhtiön isännöinti markkinoilla tällä hetkellä maksaa. Ja aikaisemmin mainitsin tässä, että meillä tahtoo tai ainakin omakohtaisen kokemuksen perusteella olla vähän ongelmia siinä, että asiat hoituvat vähän huonosti. Sanotaan näin, että jos asiat eivät hoituisi lainkaan, niin siinä kohtaa käytännössä se, että siinä ei ehkä tulisi mietittyä sitä, mitä paremmasta isännöinnistä maksaisi lisää, vaan käytännössä sitten isännöintiä vaihdettaisiin markkinahinnalla sitten toiseen palveluntarjoajaan. Eli oletan, että markkinoilta löytyy myös sellaisia vaihtoehtoja isännöinnin suhteen, jolla edes perusasiat toimivat. Se on minun mielestäni se lähtökohta.

Sitten jos olisi mahdollisuus saada tämmöistä parempaa isännöintiä, tai jotain Premium tason isännöintiä, jota vähän äsken tuossa visioitiin, niin sen hinnoittelu nyt on tietysti siltä osin vähän vaikeaa. Minä olen itse tarkka lukujen kanssa. Jos isännöintitoimisto tai se isännöitsijä pystyisi esimerkiksi näyttämään minulle jonkun edes keskimääräisen laskelman taloyhtiöstä A ja taloyhtiöstä B, jossa taloyhtiössä A on normaali maallikko hallitus, joka saa tätä markkinahintaista perus isännöintiä, jolla tehdään markkinahinnan mukaisen perus isännöinnin asioita, jotka minä oletan näin niin kuin asiasta ihan hirveästi vielä mitään tietämättä, että se koostuu aika pitkälti siitä, että on jonkun näköinen lakisääteinen pitkän tähtäimen suunnitelma, mutta enemmän sammutetaan tulipaloja. Eli korjataan se putki, joka hajosi jo. Ja sitten pystyttäisiin näyttämään toteen, että tämän verran tämä isännöinti maksaa ja sitten taas toisaalta, että tämän verran maksaa se, kun näitä remontteja tällä nykyisellä isännöinnillä tehdään askel aina liian myöhässä.

Ja sitten näytettäisiin myös vaihtoehto B, jossa saadaan vähän parempaa isännöintiä, eli käytännössä ostetaan vähän enemmän isännöitsijän aikaa. Se isännöinti maksaa enemmän, mutta sen myötä isännöitsijällä olisi oikeasti mahdollisuus perehtyä siihen taloyhtiöön vähän paremmin ja sitä kautta perustellusti tarjota näitä korjaustoimenpiteitä ennakoiden ja näyttämään, että kun tehdään ennakkoiden niin päädytään tilanteeseen, jossa sitten sen ennakoivan tekemisen ja paremman isännöinnin kautta päädytään tilanteeseen, jossa yhtiö säästää rahaa. Jos tämän visioimamme paremman isännöinnin hyödyt pystyttäisiin siis jollain tapaa konkreettisesti todentamaan niin, mukisematta voisin paremmasta isännöinnistä silloin maksaa myös

kovempaa hintaa, mutta sen kovemman hinnan pitäisi perustua johonkin konkreettiseen näyttöön.

Konkreettisen näytön pohjalta pitäisi isännöinnin pystyä jollain tapaa selkeästi osoittamaan, että sille isännöitsijälle kannattaa maksaa paremmasta palvelusta. Se on sellainen tilanne missä minä voisin ihan mukisematta maksaa enemmän. Tässä nyt tietenkin haetaan jotain euroja, että kuinka paljon enemmän siitä voisi maksaa, mutta minä lähtisin ennemminkin tätä kautta arvioimaan tilannetta, että jos pystyttäisiin osoittamaan se lisäarvo siitä, että ostetaan enemmän sitä isännöitsijän aikaa ja parempaa palvelua niin silloin se kovempi hinta on minun mielestäni kauhean helppo perustella.

Haastattelija:

Toit vastauksessasi hyvin esiin sen, että arvokkaamman isännöintipalvelu pitäisi perustua johonkin konkreettiseen ja paremman isännöinnin pitäisi tuoda selvää lisäarvoa yhtiölle sen kovemman kustannuksen myötä, mutta jos puhutaan puhtaasti euroista, niin mikä olisi mielestäsi kohtuullinen hinta tälle paremmalle isännöintipalvelulle?

Haastateltava:

Niin no tuota. Tietysti se isännöintiin ajateltu hinnankorotus pitkällä aikajänteellä juoksee myös niitä kalliita remontti kustannuksia kiinni, mutta erityisesti vanhemmassa yhtiössä, jossa varmasti on tällaisia mahdollisesti akuutteja tarpeita niin jos me mietimme, että kaksitoista tonnia palaa isännöintiin tällä hetkellä, niin vaikka se hinnan nousu olisi peräti viisikymmentä prosenttiyksikköä vuositasolla, niin en pitäisi sitä mahdottomana. Hinnan korotuksella pitäisi saada lisäarvoa, jonka pitäisi laskea yhtiön kuluja pitkässä juoksussa, mutta mikäli se olisi paremmalla isännöinnillä mahdollista, niin kyllä reilukin korotus isännöintikuluissa olisi mielestäni perusteltua ja järkevää ajaa yhtiössä lävitse.

Haastattelija:

Kiitos! Loppuun vielä hei avoin ja rehellinen asiakaspalautteesi tulevaisuuden isännöintiyrityksille. Minkälaista isännöintiä haluat jatkossa osakkaana isännöinniltäsi saada?

Haastateltava:

Kyllä minä arvostan sitä kommunikaatiota. Toki haluan, että se minun asia, jonka kanssa olen yhteydessä sinne isännöintiin, että se hoituu, mutta haluan myös, että minulle jää siitä asian hoitamisesta semmoinen fiilis, että se oikeasti hoituu. Luottamus siihen, että kun jotain sovitaan, niin pidetään semmoinen avoin ja selkeä keskustelu siinä, että sovitaan asiat selkeästi ja sitten myös pidetään siitä kiinni ja toimitetaan se mitä ollaan sovittu. En minä mitään sirkustemppeja pyydä. Kunhan perusasiat olisivat kunnossa.