

Asunnonvaihtoprosessin kuvaus ja kehittäminen

Case: Lahden Talot Oy

LAHDEN AMMATTIKORKEAKOULU
Liiketalouden koulutusohjelma
Taloushallinto
Opinnäytetyö
Syksy 2010
Merja Kokkonen

Lahden ammattikorkeakoulu
Liiketalouden koulutusohjelma

KOKKONEN, MERJA:

Asunnonvaihtoprosessin kuvaus ja kehittäminen
Case: Lahden Talot Oy

Taloushallinnon opinnäytetyö

64 sivua, 17 liitesivua

Syksy 2010

TIIVISTELMÄ

Tämä opinnäytetyö sai alkunsa case-yrityksen, Lahden Talot Oy:n tarpeesta saada asunnonvaihtoprosessista prosessikuvaus sekä selvitys prosessin kehittämismahdollisuuksista. Tutkimuksessa muodostetaan case-yrityksen asunnonvaihtoprosessista sekä sen osaprosesseista – irtisanomisesta, huoneistotarkastuksesta ja asukasvalinnasta – sanalliset kuvaukset ja prosessikaaviot. Tämän lisäksi tavoitteena on tunnistaa mahdollisia kehittämiskohteita, joiden avulla voidaan parantaa prosessin johtamista ja asiakastyytyväisyyttä sekä saada aikaan kustannussäästöjä.

Tutkimuksen teoreettinen viitekehys käsittelee prosesseja ja niiden mallintamista, mittaamista ja kehittämistä. Lisäksi teoriaosuudessa kerrotaan prosessijohtamisesta, laadun merkityksestä yrityksen toiminnassa sekä lainsäädännön tuomista vaatimuksista asunnonvaihtoprosessia kohtaan.

Tutkimuksen empiirinen osuus pitää sisällään sanallisten ja graafisten prosessikuvausten muodostamisen asunnonvaihtoprosessista ja sen osaprosesseista. Kuvaukset muodostetaan tutkijan havaintojen sekä työntekijöiden haastattelujen pohjalta. Empiirinen osuus sisältää myös kyselytutkimuksen asiakastyytyväisyydestä, jossa uudet asukkaat kertovat mielipiteensä asunnonvaihtoprosessin toimivuudesta.

Tutkimuksessa mallinnettiin case-yrityksen asunnonvaihtoprosessi osaprosesseineen. Lisäksi prosessikuvauksen, tutkijan omien havaintojen, yrityksestä saatujen raporttien sekä asiakastyytyväisyyskyselyn avulla muodostettiin kehitysehdotuksia asunnonvaihtoprosessin toimivuuden ja kustannustehokkuuden parantamiseksi. Prosessijohtamista voidaan parantaa lisäämällä asuntohakemusten statuksia ja sopimalla niiden yhtenäisestä käytöstä. Kustannustehokkuus paranee, kun sisäisissä asunnonvaihdossa isännöitsijän suorittama huoneistotarkastus jätetään tekemättä. Yhtenä asiakastyytyväisyyden mittarina toimii irtisanomislomakkeen asunnonvaihdon syyvalikko, joka kertoo yritykselle menetettyjen asiakkaiden määrät ja sisäisten asunnonvaihtojen syyt.

Avainsanat: prosessit, prosessien mallintaminen, prosessien kehittäminen

Lahti University of Applied Sciences
Degree Programme in Business Studies

KOKKONEN, MERJA:

Modeling and Development of Moving
Process
Case: Lahden Talot Oy

Bachelor's Thesis in Financial Management, 64 pages, 17 appendices

Autumn 2010

ABSTRACT

This thesis deals with the moving process for the case company Lahden Talot Oy. The purpose of this study was to create a model and development proposals for the moving process. The study creates verbal descriptions and process flowcharts for the moving process and its three distinct processes: tenant's notice, apartment examination and resident selection. By defining the process development proposals, the study aims to improve the process management, cost efficiency and customer satisfaction.

The theoretical background of the study deals with processes, process modeling, measurement and development. Furthermore, the chapter deals with the process management, the quality control and the legislation of the moving process. Sources include literary material related to the topic.

The empirical part of the study includes process modeling where descriptions are formed by interviewing employees, asking about the author's own experiences and through observations. The empirical part also includes a customer satisfaction survey given to a sample of new residents. The study examined the residents' views on the functionality of the moving process.

This study shows that modeling of the moving process and its three distinct processes is possible. Furthermore, process development proposals were made based on process modeling, the author's own observations, reports gained from the case company and customer satisfaction survey. This was to improve the functionality of moving process' and its cost efficiency.

Key words: process, process modeling, process development

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
1.1	Tutkimusongelmat ja aiheen rajaus	2
1.2	Tutkimusmenetelmät	3
1.3	Tutkimuksen rakenne	4
2	PROSESSIT JA NIIDEN MALLINTAMINEN	6
2.1	Prosessien osatekijät, jaottelu ja käsitteet	6
2.2	Prosessien mallintamiseen liittyvät tekijät	9
2.2.1	Prosessisuunnitelma	10
2.2.2	Prosessikartta	10
2.2.3	Prosessikaavio ja toimintotaulukko	11
3	PROSESSIEN MITTAAMINEN, KEHITTÄMINEN JA JOHTAMINEN	14
3.1	Erilaiset prosessimittarit ja niiden käyttö	14
3.2	Prosessien kehitystyön vaiheet	16
3.3	Laadukas johtamisjärjestelmä prosessien kehittämisen tukena	17
3.3.1	Prosessijohtaminen	17
3.3.2	Laatujohtaminen ja laadun merkitys	18
4	ASUNNONVAIHTOPROSESSIIN LIITTYVÄ LAINSÄÄDÄNTÖ	21
4.1	Irtisanomisaika ja -ilmoitus sekä muuttopäivä	21
4.2	Vuokrasopimuksen purkaminen	22
4.3	Asuntohakemuksen sisältö ja liitteet	22
4.4	Arava-asuntojen asukasvalintaan vaikuttavat asiat	24
4.5	Huoneiston markkinointi	25
4.6	Huoneiston vuokraaminen	26
5	CASE: LAHDEN TALOT OY	28
5.1	Yritysesittely	28
5.2	Asunnonvaihtoprosessin mallintamisessa käytetyt menetelmät	29
5.3	Yrityksen prosessikartta	30
5.4	Asunnonvaihtoprosessin prosessikaavio	31
6	ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY JA TUTKIMUSTULOKSET	32
6.1	Kyselyn toteutus	33
6.2	Kyselyn tulokset	33

6.2.1	Vastaajien taustatiedot	33
6.2.2	Asuminen ja asumisalue	34
6.2.3	Palvelun laatu	36
6.2.4	Muita kyselyssä esiin tulleita asioita	39
7	ASUNNONVAIHTOPROSESSIN ANALYSOINTI	41
7.1	Vuokrasuhteen päätyminen	41
7.2	Asuntojen tyhjäkäynti	43
7.3	Huoneistotarkastus ja asunnon näyttö	44
7.4	Hakijatilanne ja asukasvalinta	46
7.5	Prosessijohtamisen kehittäminen	49
7.6	Lomakkeiden kehittäminen	52
7.7	Asiakastyytyväisyyskyselyssä esiin tulleita asioita	54
7.8	Asunnonvaihtoprosessin analysointi kokonaisuudessaan	55
8	YHTEENVETO	58
	LÄHTEET	60
	LIITTEET	65

KUVIOLUETTELO

KUVIO 1. Opinnäytetyön rakenne	5
KUVIO 2. Prosessin osatekijät (Salomäki 1999, 102)	7
KUVIO 3. Prosessihierarkia (Lecklin 2006, 133)	7
KUVIO 4. Organisaation prosessikartta (Virtanen & Wennberg 2005, 123).....	10
KUVIO 5. Pääprosessin kuvaus (Virtanen & Wennberg 2005, 124).....	11
KUVIO 6. Prosessikaavio (Virtanen & Wennberg 2005, 127; Lecklin & Laine 2009, 40)	12
KUVIO 7. Taloustoimintojen tehokkuuden osatekijät (Kiiskinen, Linkoaho & Santala 2002, 52)	14
KUVIO 8. Prosessien kehittäminen (Moisio 2004, 16; Lecklin 2006, 134)	16
KUVIO 9. Johtamisjärjestelmä (Lecklin 2006, 31).....	18
KUVIO 10. Laadun merkitys (Lecklin 2006, 25).....	19
KUVIO 11. Lahden Talot -konsernin yhtiörakenne (Lahden Talot 2010g).....	28
KUVIO 12. Lahden Talot Oy:n prosessikartta	30
KUVIO 13. Asunnonvaihtoprosessin prosessikaavio	31
KUVIO 14. Vastaajatyypit ja vastaajien ikärakenne	34
KUVIO 15. Asunnon siisteys muuttohetkellä	36
KUVIO 16. Asunnon esittelijä asunnonhakijalle	39
KUVIO 17. Asiakaspalautteen antaminen.....	40
KUVIO 18. Irtisanomisten syyt (Lahden Talot 2010d).....	41
KUVIO 19. Hakija- ja asukasvalintatilanteen kehitys (Lahden Talot 2010a; Lahden Talot 2010c).....	46
KUVIO 20. Asunnonhakijat ikäryhmittäin 2009 (Lahden Talot 2009)	48
KUVIO 21. Sisäänmuuttotarkastuksen ajankohta	53

TAULUKKOLUETTELO

TAULUKKO 1. Toimintotaulukko (Virtanen & Wennberg 2005, 126).....	12
TAULUKKO 2. Prosessimittareita (Moisio & Riitola 2005a, 101).....	15
TAULUKKO 3. Asuntohakemuksen sisältö (Ympäristöministeriön asetus arava- ja korkotukivuokra-asuntojen hakemuslomakkeesta ja sen liitteistä 904/2006, 1§)	23
TAULUKKO 4. Asuntohakemuksen liitteet (Ara 2010a, 13).....	24
TAULUKKO 5. Asunnon valintaan vaikuttavat asiat.....	35
TAULUKKO 6. Vastaajien tyytyväisyys asumiseen ja asuinalueeseen	35
TAULUKKO 7. Huoneistotarkastuksen palvelun laatu	36
TAULUKKO 8. Asukasvalinnan palvelun laatu	37
TAULUKKO 9. Korjauspalvelun laatu.....	38
TAULUKKO 10. Tiedottamisen laatu	38
TAULUKKO 11. Asunnon esittelytilanteen arviointi.....	39
TAULUKKO 12. Irtisanomisen syy.....	42
TAULUKKO 13. Käyttöaste-taulukko (Lahden Talot 2010e; Lahden Talot 2010f)	44
TAULUKKO 14. Ensimmäisten huoneistotarkastusten määrät.....	44
TAULUKKO 15. Asunnonhakijoiden ja asukasvalintojen määrät (Lahden Talot 2010a; Lahden Talot 2010c)	47
TAULUKKO 16. Asuntohakemusten ja asuntojen nykyiset statukset.....	50
TAULUKKO 17. Uudet statukset asuntohakemuksille	50
TAULUKKO 18. Uudet statukset asunnoille.....	51
TAULUKKO 19. SWOT-analyysi	56

1 JOHDANTO

Puhutaan prosessi-käsitteestä sitten kemiallisena prosessina tai liiketoimintaprosessina, on kysymys samasta periaatteesta eli lopputulos syntyy erilaisten reaktioiden sarjana. Nämä reaktiot ovat siis prosessin toimintoja, ja kun nämä eri toiminnot yhdistetään, muodostuu prosessi. Kilpailutilanteessa yritykset, jotka tuntevat prosessinsa, ovat paremmassa asemassa niihin yrityksiin verrattuna, joilla prosessien tuntemus on heikkoa. Prosessien tunnistamisen ja kuvaamisen avulla prosessien johtaminen on helpompaa ja tehokkaampaa. Yrityksen toiminnan parantaminen onnistuu prosessien jatkuvalla kehittämisellä. Prosesseille asetetaan mittarit ja tavoitteet, joiden mukaan niitä seurataan tietyin väliajoin ja kehitystyö aloitetaan tarvittaessa. (Lahden ammattikorkeakoulu 2010a, 2; Lecklin 2006, 134–135.)

Prosesseja kuvataan, jotta prosessien muutos-, parannus- ja kehitystarpeet pystytään tunnistamaan ja toteuttamaan. Tällä tavoin läpimenoajat lyhenevät, turhat työvaiheet poistuvat sekä vastuut selkeytyvät. (Lecklin & Laine 2009, 165.) Tutkimuksen tavoitteena on kuvata case-yrityksen eli Lahden Talot Oy:n asunnonvaihtoprosessin vaiheet sekä tunnistaa mahdolliset kehittämiskohteet. Kehitystyön apuna toimii tässä tutkimuksessa muodostettu asunnonvaihtoprosessin prosessikuvaus. Tutkimuksen aiheen taustalla on kohdeyrityksen tarve saada tietoa siitä, miten prosessissa saadaan aikaan kustannussäästöjä sekä minimoitua asuntojen tyhjäkäyntiä.

Aikaisempia tutkimuksia prosessien kehittämisestä löytyi paljon. Opinnäytetöitä prosessikuvauksesta on kuitenkin tehty vain vähän aikaisemmin, eikä niiden aiheena ole ollut asunnonvaihtoprosessi. Tämän tutkimuksen aihepiiriä käsittelee Mertasen (2009, 2) opinnäytetyö: Onnistunut muutto: asumispalvelun muuttovaiheen prosessi Savon Vammaisasuntosäätiössä. Mertasen työn tavoitteena oli kehittää muuttovaiheen prosessia sekä täydentää laatukäsikirjan sisältöä. Heinosen (2009, 2) opinnäytetyön – Prosessien kehittäminen asiakaspalvelussa – tarkoituksena oli laatia prosessikuvaukset keskeisimmistä prosesseista ja luoda pohjaa tulevalle prosessien kehitystyölle. Näin ollen tämä tutkimus eroaa edellä olevista empiirisen osuuden osalta. Tämän tutkimuksen tarkoituksena on tehdä prosessi-

kuvausten jälkeen konkreettisia kehitysehdotuksia prosessin toiminnan parantamiseksi.

Tutkimuksen tuloksena muodostui prosessikuvaus asunnonvaihtoprosessista ja kehitysehdotuksia prosessin parantamiseksi, joten tutkimus sai aikaan työelämää hyödyntävää tietoa. Asuntohakemusten statusten määrän lisääminen ja niiden yhtenäinen käyttö parantaa kustannustehokkuutta ja prosessijohtamista. Irtisanomislomakkeen asunnonvaihdon syyvalikon kehittämisen avulla yritys näkisi suoraan sisäisten asunnonvaihtojen määrät ja menetetyt asiakkaat. Samalla yritys myös saisi informaatiota asiakastyytyväisyydestä. Sisäistä asunnonvaihtoa kehittämällä parannetaan kustannustehokkuutta karsimalla pois isännöitsijän suorittama huoneistotarkastus.

1.1 Tutkimusongelmat ja aiheen rajaus

Tutkimusongelmien tarkoituksena on saada selville, kuinka case-yrityksessä toteutetaan asunnonvaihtoprosessiin liittyvät toiminnot ja miten ne tällä hetkellä toimivat. Prosessikuvauksen avulla pyritään selvittämään, tehdäänkö prosessin aikana turhia työvaiheita ja miten tieto kulkee eri osastojen välillä. Tutkimuksessa pyritään löytämään myös tekijöitä, jotka vaikuttavat eniten asunnon valintaan ja pitkäaikaisten asiakassuhteiden luomiseen. Tutkimusongelma pyrkii selvittämään asunnonvaihtoprosessin kehittämiskohteita prosessijohtamis-, kustannus- ja asiakasnäkökulmasta.

Tutkimuksen pääongelma on seuraava:

- Miten asunnonvaihtoprosessi mallinnetaan ja miten sen toimintoja voidaan kehittää?

Tutkimuskysymyksiä ovat

- Miten prosessin johtamista voidaan parantaa?
- Miten saadaan aikaan kustannussäästöjä?
- Miten asiakastyytyväisyyttä voidaan parantaa?

Tutkimus ei käsittele vanhojen asukasvalintojen asiakastytyvääisyyttä, vaan tutkimuksessa keskitytään pelkästään uusien asukasvalintojen asiakastytyvääisyyden selvittämiseen.

1.2 Tutkimusmenetelmät

Tämä opinnäytetyö toteutetaan pääosin kvalitatiivisena tutkimuksena, jossa yleisimmät käytetyt aineistonkeruumenetelmät ovat havainnointi, haastattelu, kysely ja erilaisiin dokumentteihin perustuva tieto. Tutkimuksen ensimmäisessä osassa kartoitetaan prosessin nykytilanne, jossa aineistonkeruumenetelmiä ovat havainnointi, työntekijöiden haastattelut sekä tutkijan omiin työskentelykokemuksiin perustuva tieto.

Havainnointimenetelmistä käytetään havainnointia ilman osallistumista, jossa tutkimuksen tiedonantajilta on saatu tutkimukseen lupa ja he tietävät osallistuvansa siihen. Tässä tilanteessa tutkija toimii vain ulkopuolisena tarkkailijana. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 84.) Tutkimuksessa menetelmää käytetään tarkkailtaessa asun-tosihteerin työskentelyä.

Tutkimuksessa käytetään haastattelumenetelmistä avointa haastattelua. Se perustuu tutkimuksen tarkoitukseen ja ongelmanasetteluun, jossa tutkimuksen viitekehys ei määrää haastattelun suuntaa. Haastattelijan tehtävänä on pitää haastattelu aiheessa, mutta silti antaa haastateltavan puhua vapaasti. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 78.) Menetelmää käytetään tutkimuksessa huoneistotarkastajan ja isännöitsijän haastatteluissa.

Tutkimuksen toisessa osassa analysoidaan kehitystoimenpiteitä. Tutkimuksen kvantitatiivisena osuutena toimii uusille asukkaille teetettävä asiakastytyvääisyyskysely. Kyselyssä kysytään asukkaiden mielipiteitä liittyen mm. asumistyytyvääisyyteen sekä case-yrityksen tarjoamien palveluiden laatuun. Kyselyn laajuuden vuoksi kyselyssä saatuja tuloksia esitellään ja analysoidaan vain siltä osin, kun ne auttavat vastaamaan tämän tutkimuksen tutkimuskysymyksiin.

Asunnonvaihtoprosessin johtamisen ja kustannustehokkuuden parantamisessa auttavat yrityksen sisäiset raportit mm. irtisanomisten syistä ja asuntojen käyttöasteista sekä tutkijan omat kokemukset ja havainnot asuntosihteerin työstä. Myös asunnonvaihtoprosessin lainsäädännöllistä viitekehystä tutkitaan ja analysoidaan siltä osin, kuin kehitystoimenpiteitä huomataan.

1.3 Tutkimuksen rakenne

Tutkimuksen rakennetta on havainnollistettu kuviossa 1. Tutkimus on jaettu rakenteellisesti neljään osaan. Ensimmäinen osa eli luku yksi muodostuu johdannosta. Tutkimuksen toinen luku sisältää teoriaa prosesseista ja niiden mallintamisesta. On tärkeää ymmärtää prosessin osatekijät, jotta kohdeyritykselle voidaan tehdä asunnonvaihtoprosessista prosessikuvaus. Kolmas kappale käsittelee teoriaa prosessien mittaamisesta ja kehittämistä, koska kohdeyritys pyrkii jatkuvasti kehittämään prosessejaan. Lähteinä on käytetty runsaasti alan kirjallisuutta, erityisesti mainittakoon mm. Lecklinin (2006), Virtasen & Wennbergin (2005) sekä Kiiskisen, Linkoahon & Santalan (2002) teokset. Kolmannessa luvussa käsitellään lisäksi laadukkaan johtamisjärjestelmän merkitystä prosessien kehittämisessä sekä laadukkaan toiminnan merkitystä yritykselle Lecklinin ja Laineen (2009) teosten pohjalta. Tässä yhteydessä laadulla tarkoitetaan kustannustehokkuutta sekä asiakastyytyväisyyttä. Asiakkaat ovat yleensä laadun lopullisia arvioijia, joiden takia asiakaspalautteen hankkiminen toiminnasta auttaa organisaatiota parantamaan toimintaansa. Laatu tarkoittaa myös taloudellista tehokkuutta eli toimintaa yksinkertaistamalla turhat ja lisäarvoa tuottamattomat työvaiheet poistetaan. (Lecklin & Laine 2009, 18–19.) Luku neljä sisältää asunnonvaihtoprosessiin liittyvän lainsäädäntöosuuden ja kuvaa sen tuomat vähimmäisvaatimukset asunnonvaihtoprosessille.

Luku viisi aloittaa tutkimuksen empiirisen osuuden käsittelyn. Luvun alussa on case-yrityksen esittely, jonka jälkeen tutkimuksessa esitellään yrityksen prosessikartta sekä asunnonvaihtoprosessin prosessikaavio. Asunnonvaihtoprosessin sanallinen yleiskuvaus sekä osaprosessien prosessikaaviot ja yleiskuvaukset löytyvät liitteistä. Luvussa kuusi esitellään asiakastyytyväisyystutkimus ja sen tulokset.

Luku seitsemän sisältää asunnonvaihtoprosessin analysointi-osuuden. Luku aloitetaan analysoimalla prosessia vaiheittain ja lopuksi analysoidaan asunnonvaihtoprosessia kokonaisuutena SWOT-analyysin avulla. SWOT-analyysi pitää sisällään prosessin vahvuuksien, mahdollisuuksien, heikkouksien ja uhkien analysoinnin. Luku kahdeksan eli tutkimuksen viimeinen rakenteellinen osuus sisältää yhteenvedon tutkimuksesta.



KUVIO 1. Opinnäytetyön rakenne

2 PROSESSIT JA NIIDEN MALLINTAMINEN

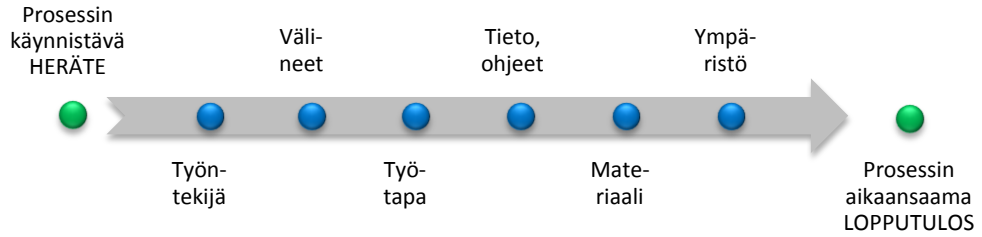
Laamanen ja Tinnilä (2009, 121) määrittelevät prosessi-käsitteen seuraavasti: ”Prosessi on joukko toisiinsa liittyviä toimintoja ja niiden toteuttamiseen tarvittavia resursseja, joiden avulla syötteet muutetaan tuotoksiksi”. Prosessien toiminnan tuloksena syntyy määritelty palvelu tai tuotos, joka tuottaa lisäarvoa asiakkaalle (Mattila 2006, 9).

Organisaation vision, mission ja strategisten päämäärien mukaan prosesseille asetetaan tavoitteet ja vaatimukset, joiden perusteella ne tunnistetaan ja määritetään. Prosessit sen sijaan määrittävät tavoitteet ja vaatimukset resursseille: millaista osaamisen laatua, tiloja ja tietotekniikkaa prosessit tarvitsevat tavoitteiden saavuttamiseksi. Prosessien avulla resurssit muutetaan strategian mukaiseksi toiminnaksi. (Virtanen & Wennberg 2005, 114.)

Liiketoimintaprosesseiksi kutsutaan yrityksen liiketoiminnan kannalta hyödyllisiä tuloksia tuottavia tehtäviä, jotka liittyvät keskeisesti toisiinsa. Liiketoimintaprosessin lopputuloksen aikaansaaminen edellyttää usein eri osastojen yhteistoimintaa. (Lecklin 2006, 123–124.)

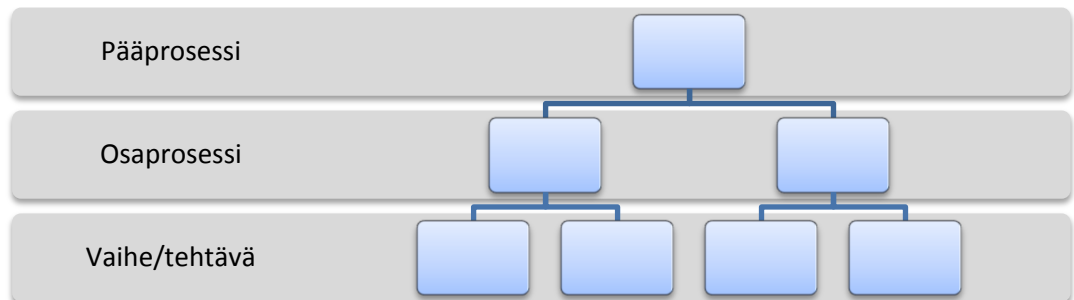
2.1 Prosessien osatekijät, jaottelu ja käsitteet

Kuvio 2 kuvaa prosessin osatekijöitä. *Heräte* toimii prosessin käynnistävänä impulssina. *Syöte* on prosessin tarvitsema ulkopuolelta tuleva asia, kuten materiaali. *Lopputulos* on prosessin päättymisen jälkeinen tilanne. *Tuotos* syntyy prosessin loppu- tai sivutuotteena. Lopputuote syntyy prosessin haluttuna aikaansaannoksena ja sivutuotteita ovat esimerkiksi syntyvät jätteet. Lopputuotteeseen vaikuttavat muutokset yhdessäkin prosessin osatekijässä. (Salomäki 1999, 103.)



KUVIO 2. Prosessin osatekijät (Salomäki 1999, 102)

Prosessihierarkiaa on havainnollistettu kuviossa 3. *Pääprosessit* ovat keskeisiä tai laajoja prosesseja organisaation menestymisen kannalta. Pääprosesseja voidaan kutsua myös avainprosesseiksi. Avainprosessit ovat yrityksen ensisijaisia kehittämiskohteita, ja ne voivat olla sekä ydin- tai tukiprosesseja että niiden osaprosesseja. Yleensä organisaatioilla on näitä vain muutama. *Osaprosessit* sijaitsevat prosessihierarkiassa pääprosessista katsottuna alemmalla tasolla. *Vaihe tai tehtävä* on prosessiin kuuluva alimman tason toiminto, jota ei ole järkevä kuvata erikseen osaprosessina. Prosessikuvauksessa työvaiheeseen ei laadita omaa prosessikaaviota, vaan siihen liitetään työohje. (Salomäki 1999, 100; Lecklin 2006, 130.)



KUVIO 3. Prosessihierarkia (Lecklin 2006, 133)

Asiakas

Asiakkaaksi kutsutaan henkilöä, tuotteen tai palvelun vastaanottajaa tai organisaatiota, jolle prosessi luo arvoa (JUHTA 2008).

Prosessinomistaja

Prosessinomistaja on henkilö, jolla on valtuuksia luoda ja kehittää prosessin toimintaedellytyksiä ja resursseja. Prosessinomistajan rooli korostuu toiminnan kehittämässä sekä erityisesti ongelmatilanteiden ja sellaisten tapausten käsittelyssä, joissa ei ole olemassa valmista toimintamallia. Prosessiorganisaatioissa liiketoiminnallinen tulosvastuu on prosessinomistajalla. Prosessinomistajuuden etuna on se, että prosessisuuntaisesta kehittämisestä on vastuussa tietty nimetty henkilö. Prosessinomistaja vastaa, että koko prosessi toimii alusta loppuun asti. Lisäksi hän määrittelee prosessille mittarit ja tavoitteet organisaation strategian pohjalta. (Matti 2006, 20; Salomäki 1999, 99; Kiiskinen, Linkoaho & Santala 2002, 36.)

Ydinprosessi

Ydinprosesseilla toteutetaan organisaation ydintehtäviä eli tehtäviä, joita varten se on olemassa. Ydinprosessit kuvaavat ne palvelut ja työskentelytavat, joiden kautta organisaation tulos syntyy. Niiden avulla tuotetaan asiakkaalle lisäarvoa niin, että yrityksessä olevat kyvyt ja osaaminen jalostetaan tuotteeksi. Normaalisti ydinprosesseja on yrityksessä 3 – 10 kappaletta ja ne pitävät sisällään kaikki palveluprosessit. (Virtanen & Wennberg 2005, 118 & 121; Lecklin 2006, 130; Mattila 2006, 13.)

Tukiprosessi

Tukiprosessit muodostuvat yrityksen sisäisistä prosesseista. Niiden tehtävänä on organisaation toiminnan tukeminen sekä edellytyksien luominen ydinprosessien onnistumiseksi. Tukitoiminnot ja -prosessit palvelevat sisäisiä asiakkaita eli organisaation palveluksessa olevia henkilöitä. (Lecklin 2006, 130; Kiiskinen, Linkoaho & Santala 2002, 29.)

2.2 Prosessien mallintamiseen liittyvät tekijät

Prosessien mallintaminen on tärkeää dokumentoinnin ja viestinnän kannalta. Prosessikuvaukset ovat toiminnan kehittämisen ja toimeenpanon väline. Prosessikuvaus kuuluu osaksi johtamisjärjestelmää. Järjestelmään kuuluu varsinaisen prosessin lisäksi myös mittaus- ja ohjausjärjestelmä, joka kerää palautetta prosessista sen aikana ja jälkeen. Prosessista on suositeltavaa laatia kuvallisen esityksen lisäksi myös sanallinen yleiskuvaus, jossa kerrotaan prosessin keskeiset asiat. Prosessin yleiskuvauksessa prosessille määritetään nimi, tarkoitus, keskeiset tehtävät, prosessiin osallistuvat funktiot, prosessin alku- ja lopputapahtuma, prosessin asiakkaat ja heidän saamansa suoritteet, toimittajat ja heidän syötteensä prosessiin sekä liittymät muihin prosesseihin. (Virtanen & Wennberg 2005, 114; Lecklin 2006, 136–138.)

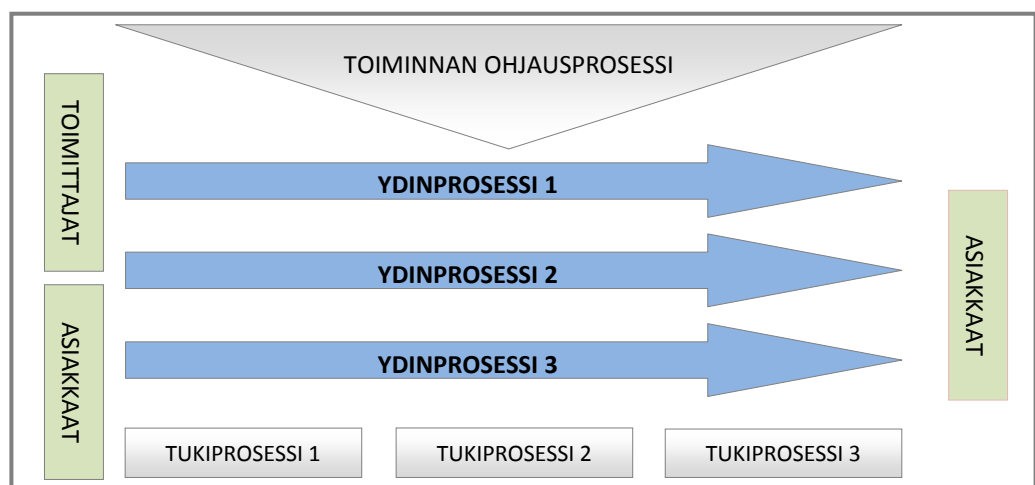
Prosessien tunnistamista ja määrittelyä edeltää prosessien sisällön ja työnkulkujen selvittäminen. Prosessien tunnistaminen tarkoittaa prosessien rajaamista muista prosesseista ja se koostuu keskeisimpien tavoitteiden, asiakkaiden, toimintojen ja suoritteiden määrittämisestä. Aluksi on tärkeintä määrittellä prosessin tarkoitus ja tämän jälkeen prosessin alku ja loppu. Prosessien tunnistaminen aloitetaan organisaation strategian ja toiminta-ajatuksen tarkastelulla, koska keskeiset asiakasryhmät sekä ryhmittelyperiaatteet johdetaan niistä. Tämän jälkeen mietitään, mihin asiakkaiden tarpeisiin organisaatio pyrkii vastaamaan. Viimeiseksi mietitään keinoja, joilla tyydytetään tunnistettujen asiakkaiden tarpeet. Prosessien määrittelyn keskeisenä tehtävänä on prosessien sisällön täsmentäminen. Tämä pitää sisällään prosessin keskeisten vaiheiden sekä niiden välisten yhteyksien kuvaamisen, kuhunkin prosessin vaiheeseen liittyvien vastuiden sekä prosessin kannalta kriittisten suorituskykytekijöiden määrittämisen. Prosessien tunnistamista ja määrittelyä edeltää prosessien sisällön ja työnkulkujen selvittäminen. (Virtanen & Wennberg 2005, 116 & 119–122.)

2.2.1 Prosessisuunnitelma

Organisaation tärkeimmistä prosesseista muodostetaan prosessisuunnitelmat. Niissä selvitetään prosessin tarkoitus, perusteet sekä miten prosessi liittyy organisaation strategioihin. Suunnitelmassa kuvataan prosessin päävaiheet ja usein kuvaukseen liitetään prosessin graafinen esitys eli prosessikaavio. Lisäksi suunnitelmaan sisältyy suorituskykyä mittaavat tunnusluvut, niille asetetut tavoitteet sekä tieto siitä, miten tulosten seuranta, tallenteet ja jakelu hoidetaan. Prosessisuunnitelmaan on tärkeä nimetä prosessinomistaja, koska prosessin onnistuminen edellyttää selkeää vastuiden jakoa ja kokonaisvaltaista prosessinjohtoa. Prosessisuunnitelma auttaa organisaatiota prosessitulosten seurannassa ja kehityskohtien löytämisessä. (Lecklin & Laine 2009, 42–43.)

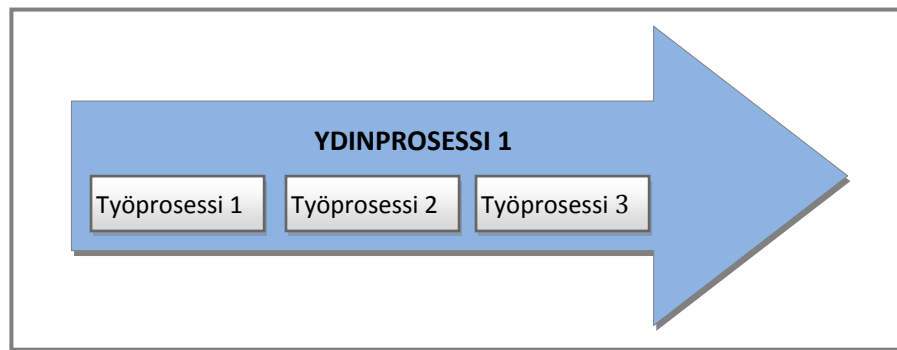
2.2.2 Prosessikartta

Prosessien tunnistamisen ja määrittelyn jälkeen prosessista muodostetaan graafinen prosessikartta, jossa on esitetty organisaation avainprosessit sekä niiden väliset yhteydet. Kuvio 4 havainnollistaa, kuinka prosessikarttaan sijoitetaan ydinprosessien nimet sekä keskeisimmät tukiprosessit. Kuviossa eräs tukiprosesseista on eroteltu erilliseksi toiminnan ohjausprosessiksi. (Virtanen & Wennberg 2005, 124.)



KUVIO 4. Organisaation prosessikartta (Virtanen & Wennberg 2005, 123)

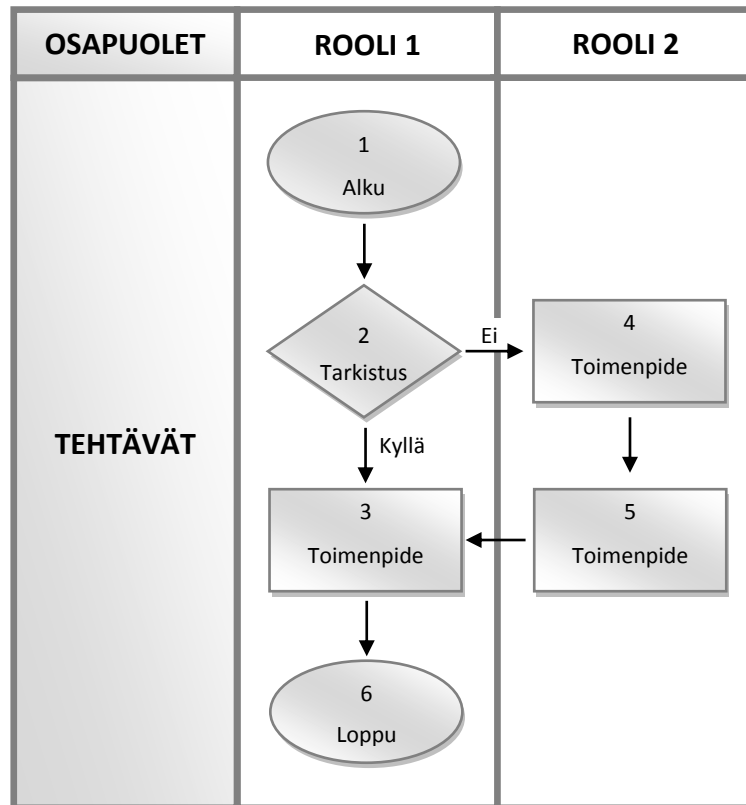
Kuviossa 5 on havainnollistettu, kuinka ydinprosessit muodostuvat toisiinsa loogisesti liittyvien työprosessien sarjoista. Yleensä prosessien kuvaus aloitetaan ydinprosessien kuvaustasosta. (Virtanen & Wennberg 2005, 124.)



KUVIO 5. Pääprosessin kuvaus (Virtanen & Wennberg 2005, 124)

2.2.3 Prosessikaavio ja toimintotaulukko

Prosessikaavion tarkoituksena on prosessikuvauksen sisällön havainnollistaminen graafisesti niin, että siinä esitetään tietyn prosessin toiminnot, tietovirrat ja henkilöt. Lisäksi prosessikaavio auttaa ymmärtämään toimintojen järjestyksen ja niiden väliset yhteydet. Prosessikaavio kannattaa pitää pelkistettynä, jotta sen ymmärrettävyys ja luettavuus säilyvät. Asiaa on havainnollistettu kuviossa 6. Kaaviossa esitetään vain päälinjat, ja mahdolliset poikkeamat niistä kuvataan työohjeissa. (Laamanen & Tinnilä 2009, 124; JUHTA 2008; Lecklin 2006, 140–141.)



KUVIO 6. Prosessikaavio (Virtanen & Wennberg 2005, 127; Lecklin & Laine 2009, 40)

Prosessikuvausten kannalta keskeinen osa muodostuu Virtanen & Wennbergin (2005, 128) mukaan kaaviota tukevasta tekstitiedostosta, jota kutsutaan toimintotaulukoksi (taulukko 1).

TAULUKKO 1. Toimintotaulukko (Virtanen & Wennberg 2005, 126)

PROSESSIN VAIHE	TEHTÄVÄT	VASTUUT	SUORITTEET
1.	1.1	1.1	1.1
	1.2	1.2	1.2
	1.3	1.3	1.3
2.	2.1	2.1	2.1
	2.2	2.2	2.2
	2.3	2.3	2.3
3.	3.1	3.1	3.1
	3.2	3.2	3.2
	3.3	3.3	3.3

Prosessikaavioon verrattuna toimintotaulukko sisältää enemmän ja yksityiskohtaisempaa tietoa. Toimintotaulukkaan voidaan lisätä käyttötarkoitusten mukaan esimerkiksi:

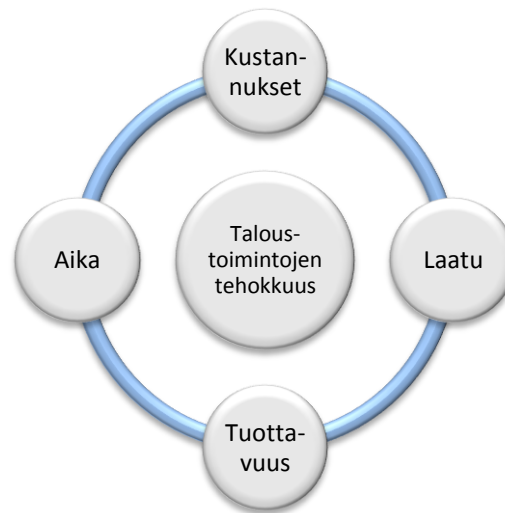
- tietojen hallinta (tietovirrat, tietojärjestelmät arkistointi)
- ohjeet (asetus, sisäinen ohje, käytettävä lomake)
- resurssit (välineet, tilat, laitteet)
- aika (aika per työvaihe)
- kriittiset tekijät. (Virtanen & Wennberg 2005, 128.)

Seuraavassa luvussa käsitellään tarkemmin prosessimittareita ja niiden käyttöä, prosessien kehitystyön vaiheita sekä laadukkaan johtamisjärjestelmän merkitystä prosessien kehittämisessä.

3 PROSESSIEN MITTAAMINEN, KEHITTÄMINEN JA JOHTAMINEN

3.1 Erilaiset prosessimittarit ja niiden käyttö

Muutosprosessin toteuttaminen edellyttää, että organisaatio mittaa jatkuvasti ja monipuolisesti muutosprosessin etenemistä. Muutosprosessin onnistumista edesauttaa selkeiden ja konkreettisten mittareiden rakentaminen. Kuviossa 7 on esitetty taloustoimintojen tehokkuuden näkökulmasta muutosmahdollisuuksien toteutumista kuvaavia mittareita. (Kiiskinen, Linkoaho & Santala 2002, 52–53).



KUVIO 7. Taloustoimintojen tehokkuuden osatekijät (Kiiskinen, Linkoaho & Santala 2002, 52)

Mittarit voivat olla muitakin kuin taloudellisia mittareita, vaikka laadulliset mittarit kytkeytyvät taloudellisiin mittareihin. Olennaista on, että mittareilla mitataan oikeita asioita, kuten yrityksen menestykseen perustuvia ja muutoksen kohteena olevia seikkoja. Mittareiden tulee olla selkeitä, jotta tuloksessa ei ole tulkinnan vaaraa. Mittareita ei saa olla määrällisesti monia eikä mittarin käyttö saa olla kallista. Lisäksi on tärkeää, että tulokset saadaan nopeasti. Mittareiden toimivuutta tulee arvioida säännöllisesti ja prosessin muuttuessa tulee kehittää myös uusia mittareita. (Kiiskinen, Linkoaho & Santala 2002, 54; Lecklin 2006, 153.)

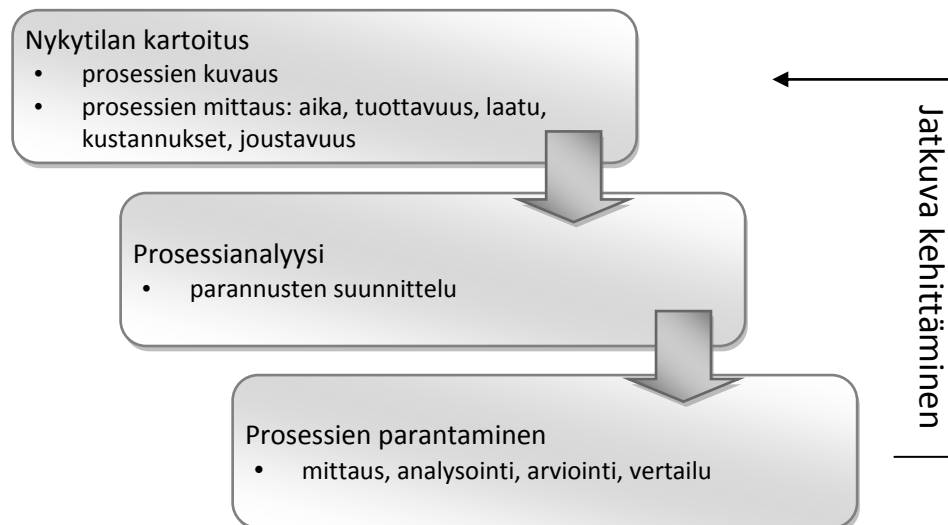
Prosessimittarit voidaan jaotella asiakas- ja sidosryhmäkohtaisesti. Tällä tavoin varmistetaan, että prosessien mittaaminen kohdistuu tekijöihin, joita sidosryhmät pitävät tärkeinä prosessien toiminnassa. Mittareiden tuottamaa tietoa tulisi hyödyntää prosessin kehittämistyön pohjana. Taulukossa 2 on annettu esimerkkejä prosessimittareista. Prosessien kehittämällä voidaan pyrkiä yleisesti ottaen mm. läpimenoaikojen lyhentymiseen, laadun ja palvelutason parantamiseen, säästöjen aikaansaamiseen sekä toiminnan tehostumiseen. Kun mittareille asetetaan tavoitearvoja ja suorituskykyä verrataan niihin, huomion kiinnittäminen oikeisiin asioihin helpottuu. (Virtanen & Wennberg 2005, 132.)

TAULUKKO 2. Prosessimittareita (Moisio & Riitola 2005a, 101)

Talous <ul style="list-style-type: none"> • käyttökate • nettotulos • omavaraisuusaste • Quick Ratio 	Joustavuus <ul style="list-style-type: none"> • tuotteiden varioitavuus • toimitusnopeus 	Asiakastyytyväisyys <ul style="list-style-type: none"> • menetetyt tai voitettut asiakkaat • kyselyt/tutkimukset • asiakasvalitukset 	Kustannukset <ul style="list-style-type: none"> • virhe- ja laatukustannukset • reklamaatio-kustannukset • hylkäys- tai korjauskustannukset • kunnossapito-kustannukset • takuukustannukset • varastonarvo • tuotekehitys-, myynti-, valmistus- ja toimituskustannukset
Tuottavuus <ul style="list-style-type: none"> • prosessiaika/toimitusaika • käyttökate/työntekijä • tuotantomäärä/työntekijä • materiaalin kulutus/valmistettu tuote • energian kulutus/valmistettu tuote 	Laatu <ul style="list-style-type: none"> • virhe - % • toimitusvarmuus ja – täsmällisyys • kerralla valmis - % • myöhästyneet toimitukset • prosessinkyky [Cp, Cpk] 	Aika ja nopeus <ul style="list-style-type: none"> • tuotekehitysaika • tuotannon läpimenoaika • toimitusaika • käyntiaika • varaston kierto 	
Hukka <ul style="list-style-type: none"> • virheelliset kappaleet • hylky - % • seisokki - % • prosessi- ja varastohäviöt • raaka-aineen käytön hyöty - % • seisokki - % • käyttö- ja hyötysuhteet • käyttöaste (koneet, laitteet ja ihmiset) 	Markkinat <ul style="list-style-type: none"> • markkinaosuus • myynnin kehitys • uusien tuotteiden myynti • myyntikanavien tehokkuus • menestys uusilla markkina-alueilla • brändin menestys 	Ympäristömittarit <ul style="list-style-type: none"> • raaka-aineen käyttö • sähkön, lämmön tai veden kulutus • kaatopaikka- ja ongelmajätteen määrä • päästöt ilmaan • jätevesikuormitus • lopputuotteiden kierrätysaste 	Tietämys ja motivaatio <ul style="list-style-type: none"> • monitaitoisuus • aloitteiden määrä • poissaolot • tapaturmataajuus • henkilöstön tyytyväisyys • parannusehdotukset/työntekijä

3.2 Prosessien kehitystyön vaiheet

Ydinprosessien kehittämisen perustana on organisaation visio ja tästä johdettu strategia. Muutoksen onnistumiseen vaikuttaa oleellisesti johdon selkeä visio siitä, mikä on muutoksen päämäärä. Kuviossa 8 kuvataan prosessien kehittämistä. Nykytilan kartoituksen päätehtävänä on organisoida prosessityötä, laatia prosessikuvaukset ja prosessikaaviot sekä arvioida prosessien toimivuutta. Lisäksi kartoitus antaa pohjatietoja kehitettävien prosessien valintaan. Prosessianalyysin tavoitteena on löytää muodostetuista vaihtoehdoista yrityksen tarpeisiin parhaiten sopiva toteutusmalli. Kun prosessi on analysoitu ja uusi toteutustapa on valittu, laaditaan parannussuunnitelma, hyväksytetään se ja otetaan uudistettu prosessi käyttöön. Tämän jälkeen palataan lähtöasetelmaan, eli prosessin toimivuutta arvioidaan säännöllisesti ja tarpeen tullen käynnistetään uudistustyö. (Kiiskinen, Linkoaho & Santala 2002, 38; Lecklin 2006, 134–135 & 148.)



KUVIO 8. Prosessien kehittäminen (Moisio 2004, 16; Lecklin 2006, 134)

3.3 Laadukas johtamisjärjestelmä prosessien kehittämisen tukena

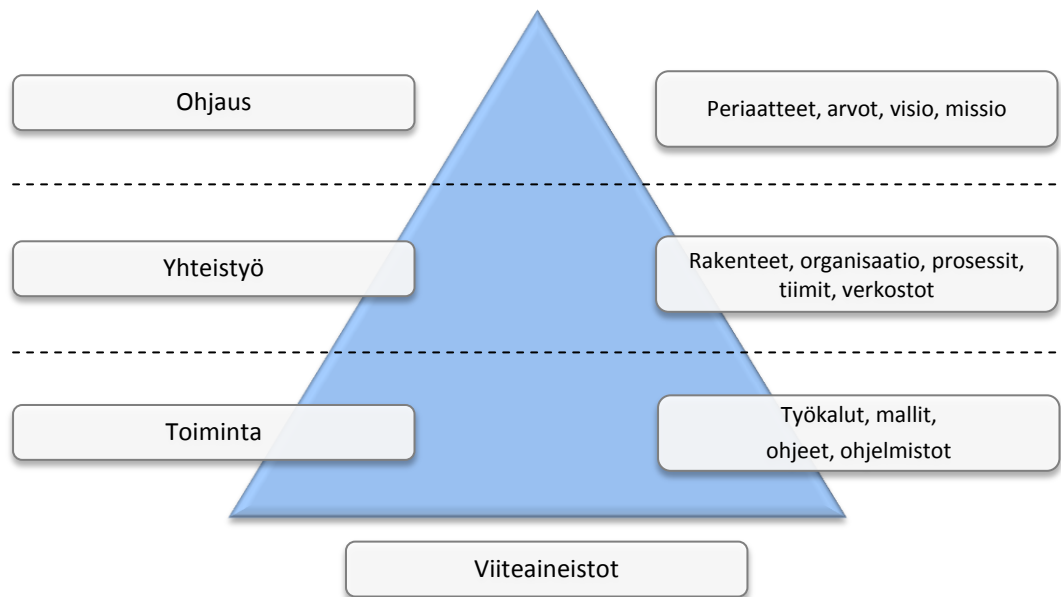
3.3.1 Prosessijohtaminen

Prosessijohtaminen on organisaation määriteltyjen ydin- ja tukiprosessien johtamista sekä organisointia prosesseittain. Prosessijohtamisen ja prosessien uudelleensuunnittelun kohteena ovat kokonaisvaltaiset ja asiakkaalle lisäarvoa tuottavat prosessit. Prosessijohtamisen tuomia etuja ovat organisaation sekä käytännön toiminnan yhtenevyys, koska tällöin prosessinomistajalla on parempi mahdollisuus johtaa ja kehittää toimintaa kokonaisuutena (Kiiskinen, Linkoaho & Santala 2002, 29–30; Lecklin 2006, 128.)

Prosessijohtamisen tehtävänä on lisäarvon tuottaminen. Prosessijohtamisessa keskitytään siihen, miten työ tehdään, kun taas funktionaalisen organisaation johtamisessa tutkitaan, mitä töitä tulisi tehdä. Prosessijohtamisen lähtökohtana on, että prosesseja johtavat nimetyt henkilöt. Organisaatiolla, joka johtaa toimintaansa prosessien mukaisesti, on kolme mahdollisuutta järjestää johtamis- ja organisaatorakenteensa. Vaihtoehdot ovat tulosityksikköorganisaatio, matriisiorganisaatio ja prosessiorganisaatio. Kun organisoituminen tapahtuu tulosityksikkömallin mukaisesti, ydinprosessien tehtäväksi tulee tulosityksiköiden tukeminen niiden yhteistoiminnassa. Toimivassa matriisiorganisaatiossa tulosityksiköiden ja prosessien toiminnan tuloksena on tasapainoinen matriisi. Prosessiorganisaatiossa ydinprosessien tehtävänä on toiminnan kehittäminen ja operatiivisesta tuloksesta vastaaminen. Lisäksi ydinprosessit omistavat kaikki organisaation resurssit. (Mattila 2006, 10; Virtanen & Wennberg 2005, 138–139; Kiiskinen, Linkoaho & Santala 2002, 35.)

3.3.2 Laatujohtaminen ja laadun merkitys

Laadukkaan johtamisjärjestelmän avulla johdon tavoitteet viedään systemaattisesti läpi koko organisaation (kuvio 9). Ylimmällä tasolla on yrityksen ohjaukseen liittyvät asiat ja alimpana viiteaineistot, joilla tarkoitetaan esimerkiksi viranomaisten määräyksiä ja ohjeita, normeja, suosituksia sekä ohjelmien käsikirjoja (Lecklin 2006, 30).



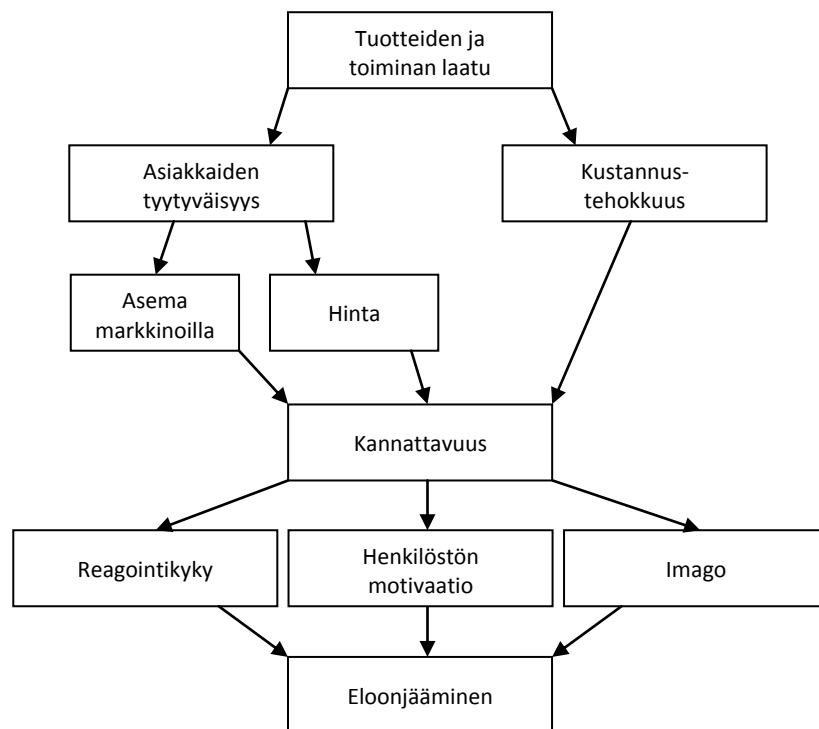
KUVIO 9. Johtamisjärjestelmä (Lecklin 2006, 31)

Laadukkaan johtamisen tavoitteena on Lecklinin (2006, 29–30) mukaan esimerkiksi:

- asiakastyytyväisyyden varmistaminen
- työn tuottavuuden parantaminen
- henkilöstön tukeminen koulutuksessa ja työnohjauksessa
- prosessien ja palvelujen korkean laadun varmistaminen
- järjestelmällisyyden tuominen toiminnan ohjaukseen ja valvontaan
- yhtenäisen käytännön luominen
- hyväksytyjen menettelytapojen dokumentointi
- uusien menetelmien ja ratkaisujen kehittäminen.

Lecklinin (2006, 21) mukaan yhdistämällä toimittajat, yritys, asiakkaat ja muut sidosryhmät samaan prosessiketjuun voidaan kokonaisuus hahmottaa paremmin ja kiinnittää huomiota oikeisiin asioihin. Laatu-käsite pitää sisällään asiakkaiden tarpeiden täyttymisen yrityksen kannalta mahdollisimman tehokkaalla ja kannattavalla tavalla (Lecklin 2006, 18).

Laadukas tuote lisää asiakastyytyväisyyttä, koska se täyttää asiakkaiden tarpeet, odotukset sekä vaatimukset. Tyytyväiset asiakkaat ovat usein uskollisia yritykselle ja samalla viestittävät positiivista yrityskuvaa myös muille potentiaalisille asiakkaille. Tarkasteltaessa laatua pitkällä aikavälillä se merkitsee yrityksen eloonjäämistä ja työpaikkojen säilymistä (kuvio 10). (Lecklin 2006, 24–25.)



KUVIO 10. Laadun merkitys (Lecklin 2006, 25)

Asiakastyytyväisyys on organisaation perimmäinen päämäärä. Asiakastyytyväisyys-käsite on laaja ja se voi tarkoittaa mm. hintaa, toimitusaikaa, vaatimusten sisällön kattavuutta, reagointia asiakkaan pyyntöihin, luotettavuutta, ammattimaisuutta, mukavuutta tai se voi olla monien eri tekijöiden yhdistelmä. Asiakastyytyväisyys on myös investointi, koska asiakastyytyväisyysprosessit tuottavat tulosta pitkällä aikavälillä. Asiakkaan vaatimusten ymmärtäminen sekä tiedon kerääminen ja analysointi asiakkaan käsityksistä ovat tekijöitä, johon organisaation tulee käyttää voimavaroja. Asiakastyytyväisyys kuuluu koko henkilöstölle, koska jokaisella on mahdollisuus vaikuttaa asiakastyytyväisyyteen jollain tasolla. (Kokkonen 2006.)

Tehokkuus on tunnusluku, joka saadaan laskettua saavutetun arvon ja sen aikaansaamiseen käytettyjen panosten suhteena. Tehokkuudella on kaksi merkitystä, *tuottavuus* ja *vaikuttavuus*. Tuotteiden ja palveluiden suhde käytettyihin resursseihin on tuottavuuden laskentatapa eli ne kertovat millä tehokkuudella tuotteita ja palveluita on tuotettu. Vaikuttavuuden laskemisessa verrataan vaikutusten suhdetta käytettyihin resursseihin. Vaikuttavuus kertoo ovatko asiakkaat saaneet hyötyä tuotteista tai palveluista. Prosessin tehokkuus paranee eniten, kun sekä tuottavuus että vaikuttavuus paranevat yhtä aikaa. Tehokkuus voidaan jakaa myös ulkoiseen ja sisäiseen tehokkuuteen. *Ulkoinen tehokkuus* tarkoittaa asiakkaiden tarpeiden tuntemista sekä sitä, miten hyvin näitä tarpeita tyydytetään yrityksen taholta. *Sisäinen tehokkuus* käsittää pääoman käytön ja kokonaistuottavuuden kehittymisen eli yksikön kustannusaseman. Yrityksen kustannusaseman määrittäminen edellyttää omien tunnuslukujen vertailua kilpailijoiden lukuihin. (Laamanen & Tinnilä 2009, 102–103; Karlöf 1999, 205–206.)

4 ASUNNONVAIHTOPROSESSIIN LIITTYVÄ LAINSÄÄDÄNTÖ

Tässä kappaleessa esitellään vuokra-asumiseen liittyvää lainsäädäntöä, kuten asuinhuoneiston vuokraus ja irtisanominen. Lisäksi luvussa esitellään arava-asuntojen asukasvalintaan vaikuttavia tekijöitä.

4.1 Irtisanomisaika ja -ilmoitus sekä muuttopäivä

Laki asuinhuoneiston vuokrauksesta määrää, että toistaiseksi voimassa oleva vuokrasopimus päättyy irtisanomisajan kuluttua. Tästä voidaan poiketa muuta sopimalla tai mikäli jossain laissa muuta määrätään. Mikäli toisin ei sovita, vuokrasopimuksen irtisanomisaika alkaa sen kalenterikuukauden viimeisestä päivästä, jonka aikana irtisanominen on tehty. Kun vuokralainen irtisanoo vuokrasopimuksensa, on irtisanomisaika yksi kuukausi. Vuokranantajan irtisanoessa vuokrasopimuksen määräytyy irtisanomisaika vuokrasuhteen keston mukaan. Mikäli vuokrasuhde on kestänyt yhtäjaksoisesti vähintään vuoden, on irtisanomisaika kuusi kuukautta. Muissa tapauksissa irtisanomisaika on kolme kuukautta. (Laki asuinhuoneiston vuokrauksesta 481/1995, 51§-52§.)

Vuokralaisen on todistettavasti toimitettava kirjallinen irtisanomisilmoitus vuokranantajalle, mikäli hän haluaa irtisanoa vuokrasopimuksensa. Vuokranantajan irtisanoessa vuokrasopimuksen tulee vuokralaiselle toimittaa kirjallinen irtisanomisilmoitus, josta tulee selvitä vuokrasuhteen päättymispäivä sekä irtisanomisen peruste. (Laki asuinhuoneiston vuokrauksesta 481/1995, 54§.)

Muuttopäivä on vuokrasopimuksen päättymisen jälkeinen arkipäivä, jolloin vuokralaisen on jätettävä puolet asuinhuoneistosta vuokranantajan käytettäväksi sekä seuraavana päivänä luovutettava huoneisto kokonaan vuokranantajan hallintaan. Tästä voidaan kuitenkin poiketa, mikäli vuokralainen ja vuokranantaja ovat muuta sopineet. (Laki asuinhuoneiston vuokrauksesta 481/1995, 68§; Valtion ympäristöhallinto 2010a.)

4.2 Vuokrasopimuksen purkaminen

Lain asuinhuoneiston vuokrauksesta (481/1995) pykälä 61:n mukaan vuokranantajalla on oikeus purkaa vuokrasopimus, mikäli jokin seuraavista edellytyksistä täyttyy:

- 1) vuokralainen laiminlyö vuokranmaksunsa säädetyssä tai sovitussa ajassa
- 2) vuokraoikeutta siirretään tai huoneisto / huoneiston osa muutoin luovutetaan toiselle vastoin tämän lain säännöksiä
- 3) huoneistoa käytetään muuhun tarkoitukseen tai muulla tavalla, kuin vuokrasopimuksessa edellytetään
- 4) huoneistossa vietetään tai vuokralainen sallii vietettävän häiritsevää elämää;
- 5) vuokralainen hoitaa huoneistoa huonosti
- 6) vuokralainen rikkoo huoneistossa jotain, mikä on vaaraksi terveydelle tai järjestyksen säilymiselle.

Mikäli purkamisperusteen aiheuttanut menettely on merkitykseltään vähäinen, ei sopimusta voida purkaa. Lisäksi saman lain (481/1995) 62§:n mukaan vuokranantaja ei saa purkaa vuokrasopimusta kohdissa 3 – 6 säädetyin perusteella, mikäli vuokralaiselle ei ole toimitettu kirjallista varoitusta. Vuokranantajan tai vuokralaisen, joka haluaa purkaa vuokrasopimuksen, on annettava todistettavasti kirjallinen purkamisilmoitus. Ilmoituksesta tulee selvitä purkamisperuste ja vuokrasuhteen päättymisen ajankohta (Laki asuinhuoneiston vuokrauksesta 481/1995, 66§).

4.3 Asuntohakemuksen sisältö ja liitteet

Arava- ja korkotukivuokra-asuntojen hakeminen tapahtuu kirjallisesti tai sähköisessä muodossa olevalla asuntohakemuslomakkeella. Asuntohakemuksesta tulee ilmetä vähintään taulukon 3 mukaiset tiedot. (Ympäristöministeriön asetus arava- ja korkotukivuokra-asuntojen hakemuslomakkeesta ja sen liitteistä 904/2006, 1§.)

TAULUKKO 3. Asuntohakemuksen sisältö (Ympäristöministeriön asetus arava- ja korkotukivuokra-asuntojen hakemuslomakkeesta ja sen liitteistä 904/2006, 1§)

1)	Henkilötiedot huoneistoon asumaan tulevilta:
	hakijan nimi, henkilötunnus sekä yhteystiedot
	muiden asumaan tulevien nimet ja henkilötunnukset
2)	Haettavan huoneiston tiedot:
	kunta, jossa haettava asunto sijaitsee
	millaista asuntoa haetaan (tavallinen vuokra-asunto, tukiasunto tms.)
	huoneistotyyppi (mikäli hakija haluaa rajoittaa)
	tieto siitä, onko kyseessä vuokra-asuntohakemus vai asunnonvaihto
3)	Asunnontarve:
	asunnottomuus ja sen kesto
	nykyisen asunnon muuttovelvoite ja sen syy
4)	Nykyisen asunnon tiedot:
	osoite ja sijaintikunta
	huoneluku ja pinta-ala
	asukkaiden lukumäärä
	kunto sekä varustetaso
	hallintasuhde
5)	Tulot ja varallisuus:
	hakijan ja muiden asumaan tulevien osalta eriteltynä
6)	Allekirjoitus:
	päiväys ja hakijan allekirjoitus (sähköisen lomakkeen allekirjoitus tapahtuu ennen vuokrasopimuksen allekirjoitusta)
	maininta: ”annetut tiedot vakuutetaan oikeiksi”
	maininta: ”olosuhteiden muuttuessa hakemus on korjattava muutoksia vastaavaksi”

Asuntohakemuksesta tulee selvittää, kuinka kauan hakemus on voimassa. Vähimmäisaika voimassaololle on kolme kuukautta. Hakemuksen vastaanottaja on velvollinen pyytämään hakijaa täydentämään hakemuksensa, mikäli hakijalta puuttuu jokin tieto hakemuslomakkeesta. Ennen kuin tiedot on selvitetty, ei asukasvalintapäätöstä voi tehdä. Asuntohakemukset tulee säilyttää viiden vuoden ajan riippumatta siitä, onko asuntoa myönnetty vai ei. Ennen vuokrasopimuksen tekemistä, on asuntohakemukseen liitettävä muun muassa taulukon 4 mukaiset selvitykset. (Ara 2010a, 12–13 ja 16.)

TAULUKKO 4. Asuntohakemuksen liitteet (Ara 2010a, 13)

1)	Työnantajalta palkkatodistus bruttokuukausiansioista kaikilta huoneistoon muuttavilta työssäkäviltä henkilöiltä
2)	Verotustodistus yli 18-vuotiailta huoneistoon muuttavilta henkilöiltä (verotuspäätös ja esitätetyn veroilmoituksen erittelyosa viimeisestä verotuksesta)
3)	Todistus eläkkeen määrästä (brutto €/kk)
4)	Selvitys omaisuuden käyvästä arvosta (mikäli on varallisuutta)
5)	Muut todistukset, joihin hakija haluaa vedota (esimerkiksi tuomioistuimen päätös muuttovelvoitteesta, raskaustodistus).

4.4 Arava-asuntojen asukasvalintaan vaikuttavat asiat

Ara (2010d) määrittelee arava-asuntojen asukasvalintaperusteet seuraavasti:

Valtion tukemat arava- ja korkotukiasunnot vuokrataan asuntoa eniten tarvitseville. Hakijaruokakunnan tulot kuuluvat asukasvalintaperusteisiin tasavertaisena tekijänä hakijaruokakunnan asunnontarpeen ja varallisuuden kanssa ja ne on otettava huomioon hakijoita etusijajärjestykseen asetettaessa. Etusijalle asetetaan asunnottomat ja muut kiireellisimmässä asunnontarpeessa olevat, vähävaraisimmat ja pienituloisimmat hakijat. Samalla pyritään vuokratalon monipuoliseen asukasrakenteeseen ja sosiaalisesti tasapainoiseen asuinalueeseen.

Hakijaruokakunnan koko, ikärakenne, asunto-olot ja sen parantamistarpeen kiireellisyys tulee ottaa huomioon asunnontarvetta arvioitaessa. Lisäksi tarjottavan asunnon koko tulee olla kohtuullinen suhteutettuna hakijakunnan kokoon ja ikärakenteeseen. Hakijaruokakunnan varallisuus muodostuu ruokakunnan jäsenten yhteenlasketusta varallisuudesta. Varallisuus huomioidaan, mikäli sen arvo ei ole vähäinen tai se ei ole välttämätön ruokakunnan jäsenen elinkeinon tai ammatin harjoittamisesta tulevan kohtuullisen toimeentulon saamiseksi. Hakijaruokakunnan bruttokuukausituloina huomioidaan ruokakunnan jäsenten pysyvät tulot, ei kuitenkaan asumistukea. Hakijoiden keskinäistä etusijajärjestystä arvioitaessa kokonaisuutena (hakijaruokakunnan asunnontarve, varallisuus ja tulot) tulee etusijalle asettaa vuokra-asuntoa eniten tarvitseva hakija. Mikäli usealla hakijaruokakunnalla on yhtä suuri asunnontarve, asetetaan pienituloisimmat ja vähävaraisimmat ruokakunnat suurituloisimpien ja varakkaampien edelle. (Valtioneuvoston asetus asukkaiden valinnasta arava- ja korkotukivuokra-asuntoihin 166/2008, 2§-5§.)

Asukasvalintaperusteista poikkeaminen on mahdollista terveydellisistä ja sosiaalisista syistä tai vuokra-asuntojen tarkoituksenmukaisen käytön edistämisen vuoksi. Asukkaiksi ei pidä valita sellaista hakijaruokakuntaa, jolla on varallisuutta siinä määrin, että se on kykeneväinen hankkimaan tarvettaan vastaavan asunnon ilman valtion tukea. Kunta voi kuitenkin antaa poikkeusluvan asunnon vuokraamiseen tilapäisesti (enintään kahdeksi vuodeksi kerrallaan), mikäli kyseessä on muu kuin asukasvalintaperusteiden mukaan valittu ruokakunta. Luvan antamisesta ei kuitenkaan saa olla oleellista haittaa edellytykset täyttävien hakijoiden asunnonsaannille ja lisäksi poikkeuslupa saa koskea määrällisesti vain pientä osaa asunnoista. Mikäli asukasvalintaperusteiden mukaisia edellytykset täyttäviä hakijoita ei ole, voidaan asukkaiksi valita muitakin hakijoita. Tällöin hakijoista tulee kuitenkin valita sellainen, jonka olot ovat lähinnä asukasvalintaperusteiden mukaisia edellytyksiä. Kunta on velvollinen valvomaan vuosittain asukkaiden valinnan ja omakustannusvuokran määräytymisen oikeanlaista toteutumista. Kunnan valvonta voi olla etu- tai jälkikäteen tapahtuvaa hyväksyntää. (Laki aravarajoituslain muuttamisesta 716/2006, 4c§; Valtioneuvoston asetus asukkaiden valinnasta arava- ja kortukivuokra-asuntoihin 166/2008, 3§ ja 7§-8§; Ara 2010c.)

4.5 Huoneiston markkinointi

Ilmoitettaessa vuokrattavasta asunnosta ilmoituksesta on käytävä ilmi ainakin asunnon sijainti, tyyppi, huoneluku sekä vuokralaisen yksinomaisessa käytössä olevien asuintilojen pinta-ala. Lisäksi ilmoituksesta tulee selvittää vuokra, mahdollinen ennakkovuokra ja vakuus. Mikäli kyseessä on määräaikainen vuokrasopimus, tulee ilmoituksesta selvittää myös sopimuksen kesto. Ilmoitukseen tulee lisäksi laittaa markkinoinnista vastaavan elinkeinonharjoittajan nimi ja yhteystiedot. (Valtioneuvoston asetus asuntojen markkinoinnissa annettavista tiedoista 130/2001, 3§.)

Kun kuluttaja saa mahdollisuuden tutustua asuntoon joko asunnossa tai muualla, on hänelle luovutettava nähtäväksi esite asunnosta. Esitteessä on mainittava ainakin vuokrasuhteen tyyppi (jos alivuokra- tai jälleenvuokrasuhde), vapautumisen

tiedot, vuokralaisen käytettävissä olevat asunnon ulkopuoliset tilat (kuten pesutupa ja sauna), keskeiset liikenneyhteydet ja alueen palvelut (jollei mainitsemista voida pitää tarpeettomana asunnon sijainti huomioon ottaen) sekä tiedossa olevat kiinteistön huomattavat korjaukset/perusparannukset sekä arvio niiden toteuttamisajankohdasta. (Valtioneuvoston asetus asuntojen markkinoinnissa annettavista tiedoista 130/2001, 5§ ja 9§.)

4.6 Huoneiston vuokraaminen

Lakia asuinhuoneiston vuokrauksesta sovelletaan sopimukseen, jossa huoneisto vuokrataan toiselle käytettäväksi asumiseen. Huoneenvuokrasopimuksessa laista asuinhuoneiston vuokrauksesta on mahdollista poiketa, mikäli asiasta ei toisin säädetä tai sitä ei katsota kielleytyksi. Vuokrasopimus ja siihen tehtävät muutokset on tehtävä kirjallisesti. Vuokrasopimus voi olla määräaikainen tai toistaiseksi voimassaoleva. Jollei muuta ole sovittu tai toisesta laista muuta johdu, kyseessä on aina toistaiseksi voimassa oleva vuokrasopimus. (Laki asuinhuoneiston vuokrauksesta 481/1995, 1§ ja 3§-5§.)

Kohtuullisesta vakuudesta voidaan sopia sen vahingon varalle, että sopijapuoli jättää täyttämättä velvollisuutensa. Vakuus voi olla enintään kolmen kuukauden vuokran määrää vastaava summa. Huoneiston tulee olla vuokrasuhteen alkaessa ja sen aikana sellaisessa kunnossa, mitä vuokralainen voi huoneiston iän, alueen huoneistokannan ja muut paikalliset olosuhteet huomioon ottaen kohtuudella vaatia, ellei muusta kunnosta ole sovittu. (Laki asuinhuoneiston vuokrauksesta 481/1995, 8§ ja 20§.)

Vuokran määrä on se mitä sovitaan, jollei jokin laki muuta vaadi. Mikäli sovitaan, että vuokranantaja voi päättää vuokrankorotuksen ajankohdan ja määrän vuokrasuhteen aikana yksipuolisesti, on tällainen sopimusehto mitätön, mikäli jätetään sopimatta perusteesta, jonka mukaan vuokrankorotukset ovat mahdollisia. Ennen kuin korotettu vuokra voi astua voimaan, on vuokranantajan ilmoitettava kirjallisesti vuokralaiselle uusi vuokra ja sen voimaantuloajankohta. Vuokranantaja voi korottaa aravavuokria omakustannusperiaatteen mukaisesti. Omakustannusperi-

aatteen mukaan vuokran määrä saa enintään olla sen verran, mitä tarvitaan muiden tuottojen lisäksi vuokra-asuntojen ja niihin liittyvien tilojen rahoituksen sekä hyvään kiinteistöpittoon liittyvien menojen kattamiseen. Korotus tulee ilmoittaa vuokralaiselle kirjallisesti ja korotettua vuokraa voidaan periä aikaisintaan kahden kuukauden kuluttua ilmoituksesta. (Laki asuinhuoneiston vuokrauksesta 481/1995, 27§; Valtion ympäristöhallinto 2010b; Ara 2010b.)

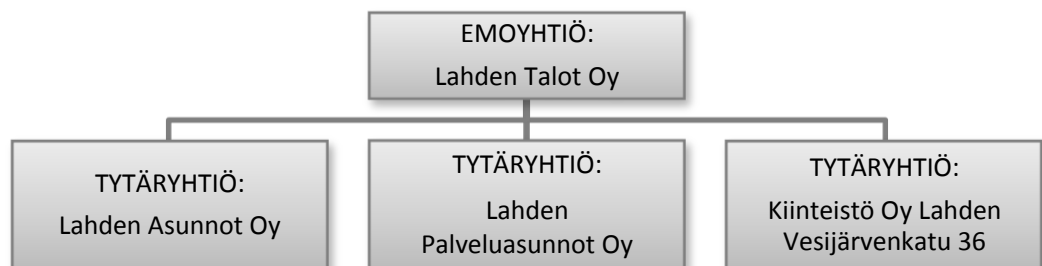
Ellei toisin ole sovittu, rahana suoritettava vuokra on maksettava viimeistään toisena päivänä vuokranmaksukauden alusta lukien. Vuokranmaksukausi voi olla kuukausi tai muu ajanjakso, jolta vuokra maksetaan sopimuksen mukaisesti. (Laki asuinhuoneiston vuokrauksesta 481/1995, 34§.)

Vuokranantaja on päästettävä huoneistoon viivytyksettä sopivana aikana huoneiston kunnan ja hoidon valvomista varten (Laki asuinhuoneiston vuokrauksesta 481/1995, 22§).

5 CASE: LAHDEN TALOT OY

5.1 Yritysesittely

Lahden Talot -konsernin emoyhtiönä toimii Lahden kaupungin kokonaan omistama Lahden Talot Oy. Lisäksi konserniin kuuluu kolme tytäryhtiötä, jotka on esitetty kuviossa 11. (Lahden Talot 2010g.)



KUVIO 11. Lahden Talot -konsernin yhtiörakenne (Lahden Talot 2010g)

Lahden Talot Oy:n tytäryhtiöistä Lahden Asunnot Oy on aravalainsäädännössä tarkoitettu yleishyödyllinen yhtiö, joka omistaa suurimman osan konsernin arava-asuntokannasta. Lisäksi Lahden Palveluasunnot Oy on yleishyödyllinen yhtiö, joka rakennuttaa omistukseensa vanhuksille ja muille erityisryhmille tarkoitettuja palvelutaloja ja erityisasuntoja. Kolmannen tytäryhtiön muodostaa Kiinteistö Oy Lahden Vesijärvenkatu 36, josta Lahden Talojen omistuksessa on 94 prosenttia. (Lahden Talot 2010g.)

Lahden Talot -konserni on vuokra-asuntoyhtiö, joka rakennuttaa, omistaa ja vuokraa asuntoja. Konserni omistaa noin 5700 asuntoa, joissa asuu noin 9600 asukasta. Lahden Talot -konsernin liikevaihto vuonna 2009 oli 34,3 miljoonaa euroa, ja henkilökuntaa sillä oli 31. (Lahden Talot 2010g.)

Asuntosihteer

Työntekijä, joka käsittelee irtisanomiset ja asuntohakemukset sekä tekee asukasvalintaa

Huoneistotarkastaja

Työntekijä, joka tekee asuntojen huoneistotarkastukset, päättää vapautuvien asuntojen remonteista ja tilaa asunnon remontin urakoitsijalta

Huoneistotarkastuslista

Huoneistotarkastukset on jaettu kustannuspaikan ja huoneistotarkastajan mukaan kahdelle eri listalle, johon asuntosihteer

LTOY

Lahden Talot Oy

Sisäinen asunnonvaihto

Lahden Talot Oy:n asukas vaihtaa asuntoa toiseen Lahdet Talot Oy:n asuntoon

Tampuuri

Kiinteistötietojärjestelmäohjelma

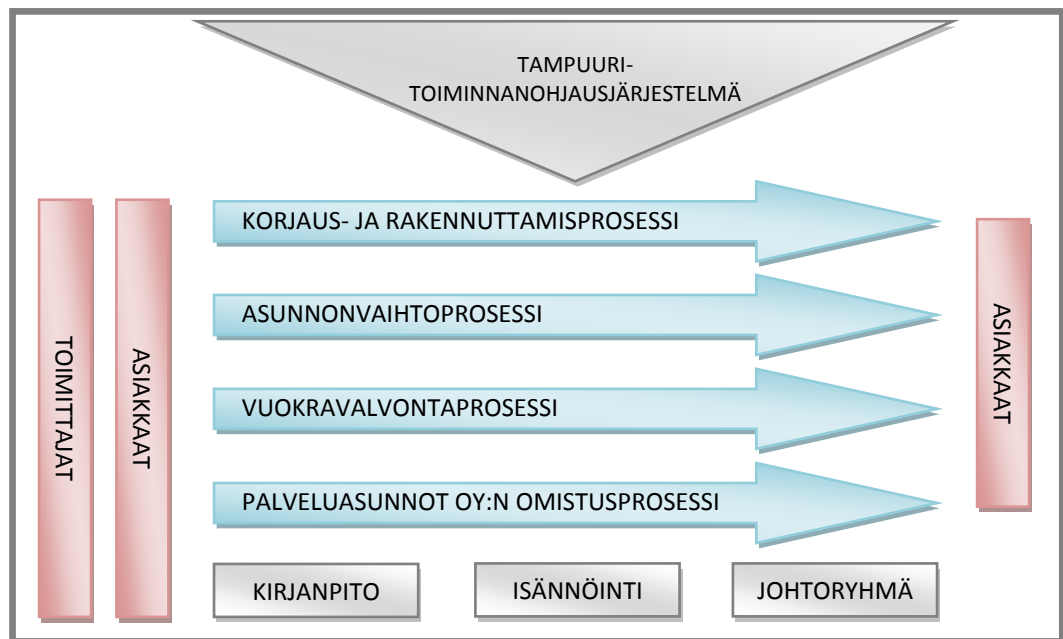
5.2 Asunnonvaihtoprosessin mallintamisessa käytetyt menetelmät

Tämä tutkimuksen luku tulee sisältämään asunnonvaihtoprosessin nykytilan kartoituksen prosessien mallintamisen avulla. Aluksi case-yrityksen ydinprosesseista muodostetaan prosessikartta. Tämän jälkeen asunnonvaihtoprosessista ja sen osaprosesseista muodostetaan prosessikaaviot sekä sanalliset kuvaukset. Prosessikuvaukset on rakennettu tutkijan omien työskentelykokemusten perusteella, havainnoimalla muita työntekijöitä sekä haastatteleamalla isännöitsijää ja huoneistotarkastajaa. Liitteessä 1 on esitetty asunnonvaihtoprosessin perustietotaulukko ja liitteessä 2-4 osaprosessien perustieto- ja työvaihetaulukot. Jokaisesta osaprosessista on lisäksi liitteissä 5-7 omat prosessikaaviot, joista selviää tarkemmin osa-

prosessien toiminnot. Liitteiden 1 – 4 kuvaukset on tehty Moision ja Riitolan (2005b, 62) sekä Lahden ammattikorkeakoulun (2010b) mallien pohjalta.

5.3 Yrityksen prosessikartta

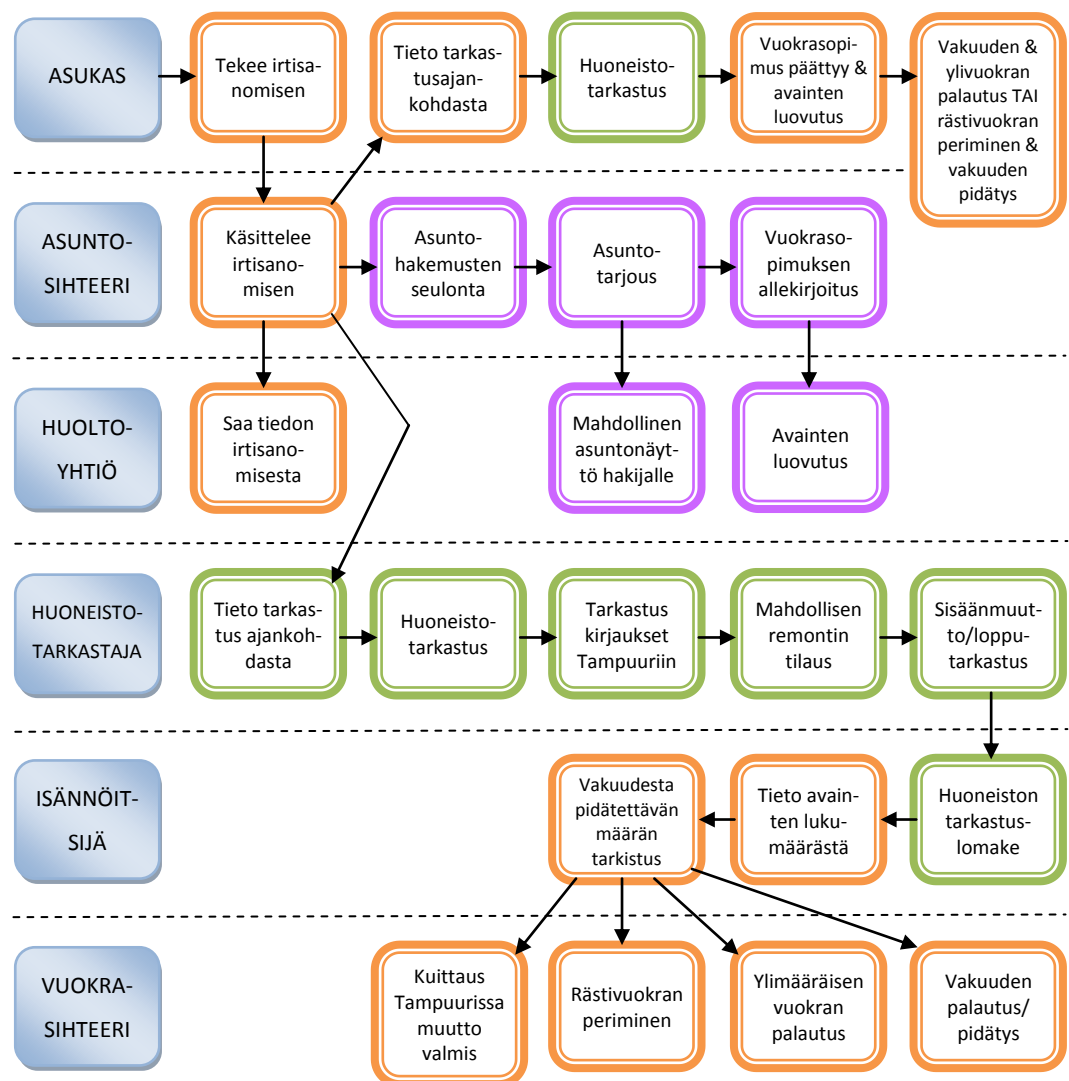
Kuviossa 12 on esitetty Lahden Talot Oy:n prosessikartta, joka muodostuu neljästä ydinprosessista sekä kolmesta tukitoiminnosta eli kirjanpidosta, isännöinnistä sekä johtoryhmästä. Yrityksen ydinprosesseista tämä tutkimus käsittelee asunnonvaihtoprosessia, joka koostuu kolmesta osaprosessista eli irtisanomis-, huoneistotarkastus- sekä asukasvalintaprosessista.



KUVIO 12. Lahden Talot Oy:n prosessikartta

5.4 Asunnonvaihtoprosessin prosessikaavio

Kuviossa 13 on esitetty Lahden Talot Oy:n asunnonvaihtoprosessin prosessikaavio. Kaaviossa on käytetty oranssia, vihreää ja violettiä väriä sen mukaan, mihin osaprosessiin kyseinen toiminto pääasiallisesti kuuluu. Toiminto saattaa kuulua moneen eri osaprosessiin, mutta kaavioon on merkitty toiminnon pääasiallinen sijainti. Kuviossa irtisanomisprosessi on oranssilla, huoneistotarkastusprosessi vihreällä ja asukasvalintaprosessi violetilla värillä.



KUVIO 13. Asunnonvaihtoprosessin prosessikaavio

6 ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY JA TUTKIMUSTULOKSET

Asiakastyytyväisyyskyselyn avulla yrityksen toimintaa voidaan kehittää ja näin ollen asiakastyytyväisyys on yksi asunnonvaihtoprosessin mittareista. Asiakastyytyväisyyskyselyn avulla selvitetään asukkaiden mielipiteitä asunnonvaihtoprosessiin liittyvistä asioista. Kyselyn kohderyhmänä toimivat asukkaat, joiden vuokrasuhde on alkanut vuoden 2010 touko- ja elokuun välisenä aikana. Tutkimuksen perusjoukon muodosti 390 vuokrasuhdetta, joista tutkimus suoritettiin otantatutkimuksena 100 asukkaalle.

FCG Efeko Oy toteuttaa joka toinen vuosi suurten kunnallisten vuokratalo-yhtiöiden asukastyytyväisyystutkimuksen. Tässä tutkimuksessa käytetty kyselylomake on tehty FCG Efeko Oy:n tekemän kyselylomakkeen pohjalta, jotta Lahden Talot Oy pystyy vertailemaan kyselyjen tutkimustuloksia helposti toisiinsa. (FCG Efeko Oy 2009.) Tässä tutkimuksessa käytettyä asiakastyytyväisyyskyselyä voidaan käyttää yrityksessä myös tulevaisuudessa uusien asiakastyytyväisyyskyselyjen pohjana, jotta asukkaat saavat jatkossakin kertoa mielipiteensä prosessin onnistumisesta.

Kyselylomake koostuu monivalinta-, asteikko- sekä avoimista kysymyksistä. Monivalintakysymyksillä kerättiin mm. vastaajien taustatietoja, asteikkokysymyksillä kerättiin mielipiteitä asunnonvaihtoprosessista ja avoimilla kysymyksillä kysyttiin vastaajien tarkempia mielipiteitä ja toiveita. Asiakastyytyväisyyskyselyn tuloksia esitellään ja analysoidaan tässä tutkimuksessa vain soveltuvin osin. Asiakastyytyväisyyskyselylomake löytyy liitteestä 8.

6.1 Kyselyn toteutus

Tutkimus toteutettiin postitse lähetettynä paperilomakekyselynä syksyllä 2010, ja tutkimuksen vastausprosentiksi muodostui 28 %. Tutkimuksessa tulee näin ollen ottaa huomioon, että kyselyyn vastanneiden sekä kyselyn saaneiden asukkaiden määrä on hyvin pieni. Näin ollen kyselytutkimuksen tulokset ovat vain suuntaa antavia, eikä tämän aineiston perusteella voida tehdä pitkälle meneviä johtopäätöksiä.

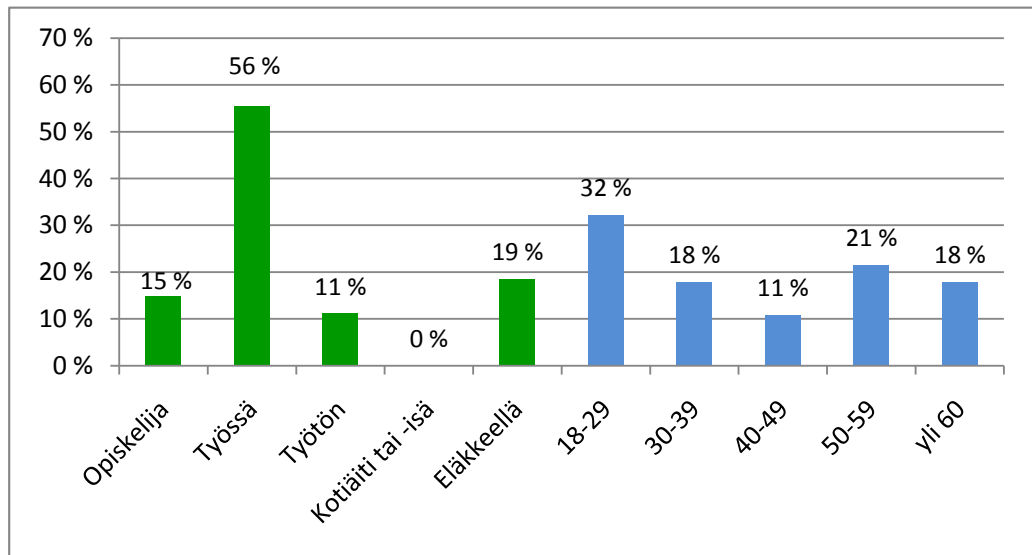
6.2 Kyselyn tulokset

Seuraavaksi esitellään vastaajien taustatiedot sekä vastaajien mielipiteitä asumistyytyväisyydestä sekä palveluiden laadusta. Lisäksi lopuksi esitetään muita kyselyssä esiin tulleita asioita.

6.2.1 Vastaajien taustatiedot

Kyselyn kysymykset 1 – 7 koskevat vastaajien taustatietoja. Näiden kysymysten perusteella voidaan määritellä, missä asemassa vastaajat ovat kyselyä täytettäessä sekä nähdään, onko jonkin taustatekijän vaikutus vastauksiin muita suurempi.

Vastaajien taustatiedoista esitellään tässä tutkimuksessa vastaajatyypin ja vastaajien ikärakenne (kuviot 14). Kuviosta nähdään, että vastaajien ikä on melko tasaisesti jakautunut kaikkien ikäluokkien kesken, joten minkään ikäryhmän vaikutus vastauksiin ei ole poikkeuksellisen suuri. Sen sijaan työssäkäyvien osuus vastaajista on 56 % ja kotiäitien ja -isien osuus 0 %, joten vastaajan elämäntilanteella saattaa olla jotain vaikutusta vastauksiin.



KUVIO 14. Vastaajatyppi ja vastaajien ikärakenne

6.2.2 Asuminen ja asumisalue

Kysymyksessä 8 vastaajia pyydettiin arvioimaan asumistaan ja asuinalueitaan asteikolla 1 – 5 ja kysymyksessä 9 vastaajia pyydettiin valitsemaan edellisen kysymyksen vaihtoehtoista kolme eniten asunnonvalintaan vaikuttavaa tekijää. Taulukossa 5 on esitetty vastaajien mielipiteitä asunnon valintaan vaikuttavista tekijöistä. Kaksi eniten vaikuttanutta tekijää ovat asunnon sijainti ja koko. Yhteensä nämä kaksi vaihtoehtoa muodostavat 51 % kaikista vastausvaihtoehtoista. Kolmanneksi eniten asunnon valintaan vaikutti 10 %:n osuudella asunnon kunto. Lisäksi 9 % vastaajista piti tärkeänä asunnon vuokraa suhteessa asunnon ominaisuuksiin ja muiden vuokranantajien vuokratason. Vastaajien vastausten perusteella kolmen tärkeimmän asuntoon vaikuttavan tekijän joukkoon eivät kuulu asunnon varusteet, yhteisten tilojen kunto, jätehuoltotilat ja kaupungin palvelut.

TAULUKKO 5. Asunnon valintaan vaikuttavat asiat

	Tärkein	Toiseksi tärkein	Kolmanneksi tärkein	Yht. %-osuus kokonaisuudesta
Asunnon koko	29 %	23 %	20 %	24 %
Asunnon varusteet	0 %	0 %	0 %	0 %
Asunnon kunto	7 %	12 %	12 %	10 %
Asunnon sijainti	39 %	35 %	4 %	27 %
Rauhallisuus ja järjestys asuintalossa	7 %	0 %	12 %	6 %
Yhteisten tilojen kunto	0 %	0 %	0 %	0 %
Pihan viihtyisyys ja turvallisuus	0 %	0 %	4 %	1 %
Jätehuoltotilat	0 %	0 %	0 %	0 %
Työmatkakustannukset	0 %	4 %	0 %	1 %
Liikenneyhteydet	4 %	0 %	4 %	3 %
Virkistyspalvelut (ulkoilualueet, urheilu- ja pelikentät, lasten leikkipaikat)	0 %	12 %	0 %	4 %
Rauhallisuus ja järjestys alueella	0 %	4 %	16 %	6 %
Kaupalliset palvelut	0 %	8 %	12 %	6 %
Kaupungin palvelut (esim. koulut, päiväkodit)	0 %	0 %	0 %	0 %
Asuinalueen arvostus	0 %	4 %	4 %	3 %
Asuntonne vuokra suhteessa asunnon kokoon, ominaisuuksiin, talotyyppiin ja alueeseen, verrattuna muiden vuokranantajien vuokratasoon	14 %	0 %	12 %	9 %
Yhteensä	100 %	100 %	100 %	100 %

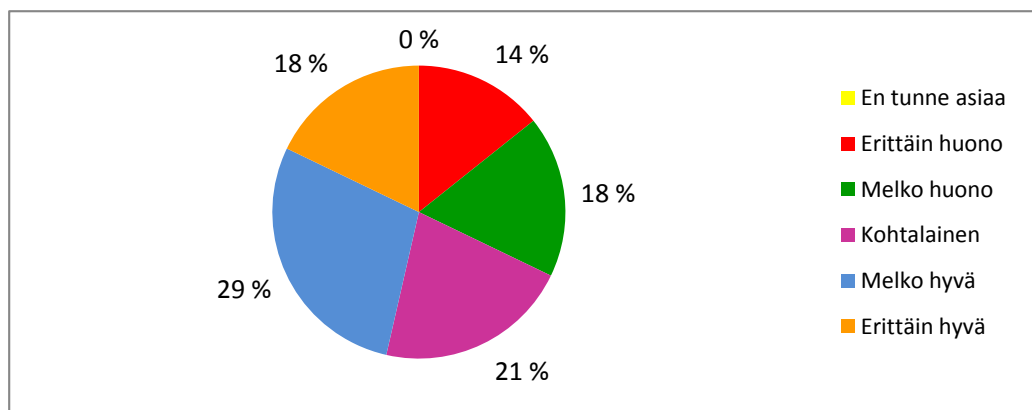
Neljä eniten asunnon valintaan vaikuttanutta tekijää on esitetty taulukossa 6, jossa vastaajat ovat arvioineet tyytyväisyyttään niihin liittyen. Taulukosta huomataan, että yli 80 % vastaajista oli tyytyväisiä kuhunkin arvioitavaan tekijään.

TAULUKKO 6. Vastaajien tyytyväisyys asumiseen ja asuinalueeseen

	Erittäin tyytymätön	Melko tyytymätön	En kumpaakaan	Melko tyytyväinen	Erittäin tyytyväinen
Asunnon koko	0 %	0 %	0 %	54 %	46 %
Asunnon kunto	4 %	7 %	7 %	57 %	25 %
Asunnon sijainti	0 %	0 %	7 %	32 %	61 %
Asunnon vuokra suhteessa ominaisuuksiin ja muiden vuokranantajien vuokratasoon	0 %	7 %	7 %	48 %	37 %

6.2.3 Palvelun laatu

Kysymyksessä 10 vastaajien tuli arvioida saamaansa palvelun laatua asteikolla 0 – 6, jossa nolla tarkoittaa, että vastaaja ei tunne asiaa. Kuviossa 15 on havainnollistettu vastaajien mielipiteitä asunnon siisteydestä muuttohetkellä. Vastaajista melko tai erittäin hyväksi asunnon siisteyden koki yhteensä 47 %, kun taas erittäin tai melko huonoksi yhteensä 32 % vastaajista. Noin yksi viidennes piti asunnon kuntoa muuttohetkellä kohtalaisena.



KUVIO 15. Asunnon siisteys muuttohetkellä

Taulukko 7 esittää huoneistotarkastuksen palvelun laatua. Huoneistotarkastajien palveluhenkisyyttä arvioitaessa vastaajista noin neljännes piti sitä kohtalaisena ja kolme neljäsosaa melko tai erittäin hyvänä. Huoneistotarkastuksen laatua ja sisäänmuuttotarkastuksen ajankohtaa vastaajista 74 % piti melko tai erittäin hyvänä. Sisäänmuuttotarkastuksen ajankohtaa erittäin tai melko huonona piti 11 % vastaajista.

TAULUKKO 7. Huoneistotarkastuksen palvelun laatu

	En tunne asiaa	Erittäin huono	Melko huono	Kohtalainen	Melko hyvä	Erittäin hyvä
Palveluhenkisyyys	0 %	0 %	0 %	26 %	30 %	44 %
Laatu	0 %	0 %	4 %	22 %	41 %	33 %
Tarkastuksen ajankohta	0 %	4 %	7 %	15 %	26 %	48 %

Lisäksi kyselyssä oli huoneistotarkastuksesta avoin kysymys (kysymys 10o), johon vastaajilla oli mahdollisuus kirjoittaa vapaamuotoisesti kehitystoiveita, mikäli he olivat tyytymättömiä huoneistotarkastukseen. Esiin tuli seuraavia asioita:

- toiveena tarkempi tarkastus piilovikojen havaitsemiseksi (3 krt)
- huoneistotarkastajan tulisi tarkastaa myös mm. lattiakaivot, ikkunat ja liesituuletin sekä kylpyhuoneen seinissä olevat reiät (→ kosteusvauriovaara)
- huoneistotarkastaja voisi ilmoittaa tarkemman kellonajan tarkastusajan kohdasta
- huoneistotarkastuksessa luvattuja asioita ei ole toteutettu (2 krt)
- huoneistotarkastus suoritettiin liian nopeasti
- huoneistotarkastus nopeammalla aikataululla (heti poismuuttavan asukkaan lähdettyä) (2 krt)
- luvattujen remonttien tulisi toteutua kohtuullisessa ajassa (5 kk mennyt, ja osa remonteista edelleen tekemättä)
- enemmän tarkastetuista asioista kirjallisesti paperille.

Asukasvalinnan palvelun laadun arviointi on esitetty taulukossa 8. Taulukon mukaan vastaajista 85 % piti palveluhenkisyttä ja 93 % sujuvuutta melko tai erittäin hyvänä. Tämän lisäksi myös asukasvalinnan muut osa-alueet saivat pääosin kohtalaiset tai sitä paremmat arviot palvelun laadusta.

TAULUKKO 8. Asukasvalinnan palvelun laatu

	En tunne asiaa	Erittäin huono	Melko huono	Kohtalainen	Melko hyvä	Erittäin hyvä
Palveluhenkisyys	7 %	0 %	0 %	7 %	21 %	64 %
Sujuvuus	4 %	0 %	0 %	4 %	25 %	68 %
Tavoitettavuus	4 %	0 %	4 %	18 %	29 %	46 %
Yhteydenoton nopeus asuntohakemuksen jättämisestä	4 %	0 %	4 %	4 %	25 %	64 %
Asuntotarjouksen tietosisällön kattavuus	14 %	0 %	4 %	7 %	29 %	46 %
Vuokrasopimuksen allekirjoitushetkellä saatu ohjeistus	0 %	0 %	0 %	11 %	18 %	71 %

Taulukossa 9 arvioidaan korjauspalvelun laatua. Korjauspalvelun laatua arvioitaessa, toteutetun remontin ajankohta jakoi vastaajien mielipiteitä. Vastaajista ajankohtaa piti melko huonona 12 %, kun taas erittäin hyvänä sitä piti 15 % vastaajista. Suurin osa vastaajista ei tuntenut kuitenkaan tätä asiaa lainkaan. Palveluhenkisyys oli vähintään kohtalainen kaikkien vastaajien mielestä, jotka tunsivat asian.

TAULUKKO 9. Korjauspalvelun laatu

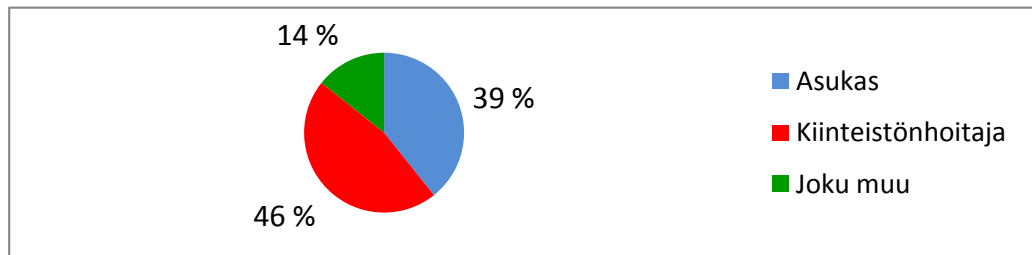
	En tunne asiaa	Erittäin huono	Melko huono	Kohtalainen	Melko hyvä	Erittäin hyvä
Palveluhenkisyys	18 %	0 %	0 %	25 %	18 %	39 %
Laatu	22 %	0 %	4 %	11 %	30 %	33 %
Remontin ajankohta	42 %	0 %	12 %	8 %	23 %	15 %
Remontin laajuus	42 %	0 %	0 %	12 %	35 %	12 %

Taulukossa 10 on vastaajien arviot Lahden Talot Oy:n tiedottamisesta. Suurin osa niistä vastaajista, joilla oli kokemusta tutkittavasta asiasta, koki tiedottamisen laadun kohtalaisena tai sitä parempana.

TAULUKKO 10. Tiedottamisen laatu

	En tunne asiaa	Erittäin huono	Melko huono	Kohtalainen	Melko hyvä	Erittäin hyvä
Lahden Talojen kotisivut	8 %	0 %	4 %	4 %	46 %	38 %
Talon ilmoitustaulu	8 %	0 %	4 %	20 %	40 %	28 %
Muu tiedottaminen	19 %	0 %	0 %	19 %	38 %	23 %

Kysymykset 11 ja 12 liittyivät asunnon esittelyyn asunnonhakijalle. Kuviosta 16 nähdään, että noin kolmannes asunnon esittelyistä tapahtui edellisen asukkaan toimesta ja 46 % kiinteistöhoitajan toimesta.



KUVIO 16. Asunnon esittelijä asunnonhakijalle

Taulukossa 11 on esitetty vastaajien mielipiteitä asunnon näyttötilanteeseen liittyen. Suurimman osan eli 86 %:n mielestä asunnon esittelyajan sopimisen helppous oli laadultaan melko tai erittäin hyvää. Asunnon esittelytilanteen palveluhenkisyys oli hyvää tasoa 63 %:n mielestä ja kohtalaista 26 %:n mielestä. Suurin osa eli yli 80 % vastaajista piti myös asunnosta saatuja tietoja esittelytilanteessa sekä asunnon esittelyä kokonaisuudessaan kohtalaisena tai hyvänä.

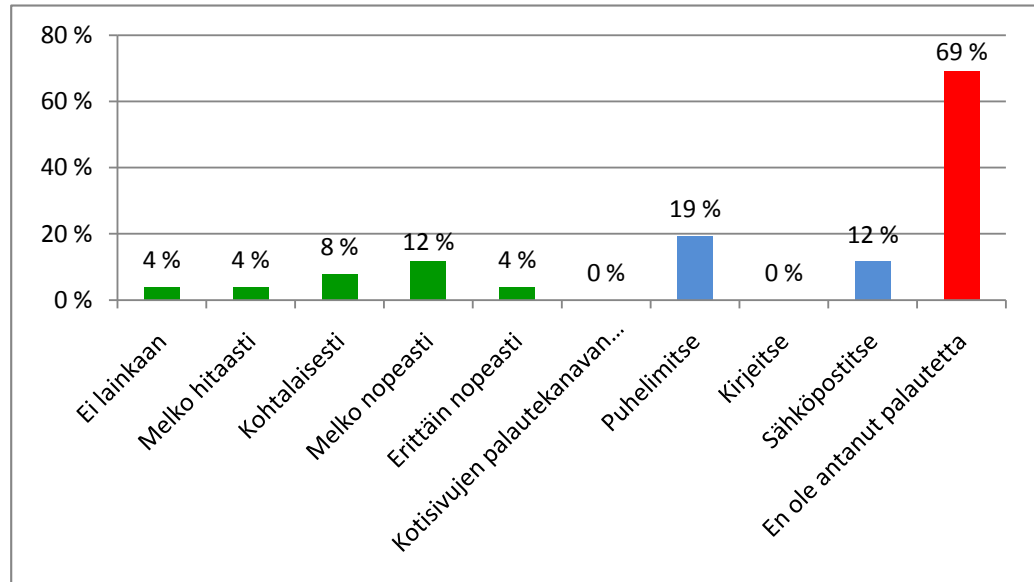
TAULUKKO 11. Asunnon esittelytilanteen arviointi

	En tunne asiaa	Erittäin huono	Melko huono	Kohtalainen	Melko hyvä	Erittäin hyvä
Esittelyajan sopimisen helppous	4 %	4 %	0 %	7 %	25 %	61 %
Palveluhenkisyys	4 %	4 %	0 %	15 %	30 %	48 %
Laatu	4 %	7 %	0 %	26 %	33 %	30 %
Asunnosta saadut tiedot esittelyssä	4 %	4 %	11 %	15 %	22 %	44 %
Asunnon esittely kokonaisuudessaan	4 %	8 %	4 %	13 %	33 %	38 %

6.2.4 Muita kyselyssä esiin tulleita asioita

Kysymyksissä 13 ja 14 asukkailta kysyttiin mielipiteitä asiakaspalautteen antamisesta. Kuviossa 17 on havainnollistettu yrityksen reagoimista asiakaspalautteeseen sekä asiakaspalautteen antamistapaa. Kyselyyn vastanneista 69 % ei ole antanut asiakaspalautetta LTOY:lle. Lisäksi vastaajista kukaan ei ole antanut palautetta LTOY:n kotisivujen palautekanavan kautta eikä kirjeitse. Palautteeseen reagointi

jakoi jonkun verran vastaajien mielipiteitä. Suurin osa vastaajista oli sitä mieltä, että palautteeseen reagoitiin kohtalaisesti tai melko nopeasti.



KUVIO 17. Asiakaspalautteen antaminen

Kyselyyn vastanneista 75 % voisi suositella Lahden Talot Oy:n asuntoja ystäväilensä ja 25 % voisi suositella Lahden Talot Oy:n asuntoja varauksin (kysymys 15). Lisäksi kysymyksessä 16 vastaajilla oli mahdollisuus kirjoittaa vapaamuotoisesti asumiseensa liittyvistä asioista. Esiin tuli seuraavia asioita:

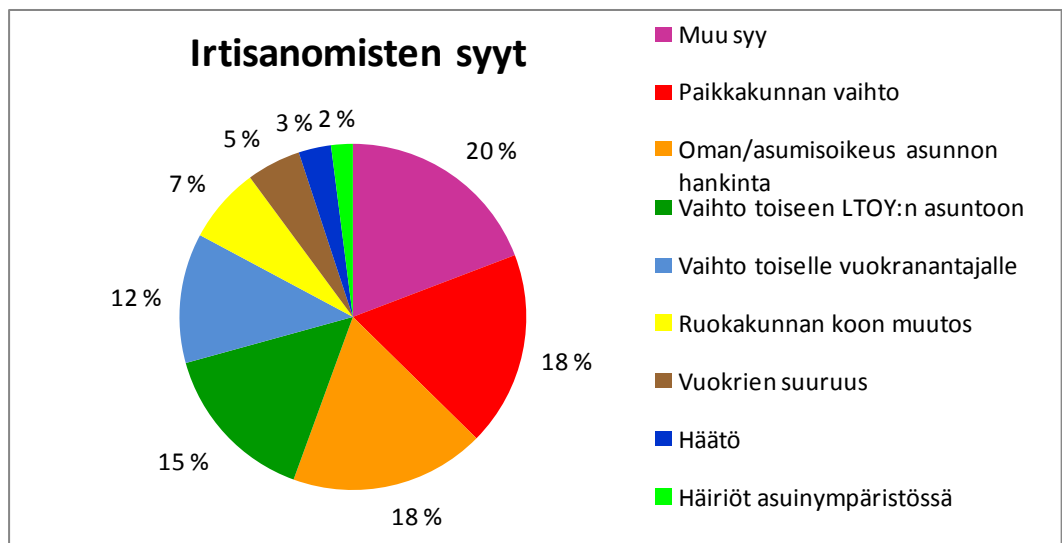
- tähän astinen kokemus ollut vain positiivista
- pattereihin lisää lämmitystä (3 krt)
- lattiat huonossa kunnossa (2 krt)
- talojen ympäristön viihtyisyyteen enemmän huomiota (2 krt)
- kiva ja rauhallinen talo (4 krt)
- vaikea itse tehdä tapetointi/maalausremontti, kun ei ole taitoa siihen
- toiveena parvelasituksen lisääminen
- kiitos nopeasta toiminnasta asuntohakemuksen jättämisen jälkeen
- informaatio ei kulje (3 vrk ilman lämmintä vettä (8/10)).
- asunto muutettaessa todella huonossa kunnossa.

7 ASUNNONVAIHTOPROSESSIN ANALYSOINTI

Asunnonvaihtoprosessin lainsäädännön tuomat vaatimukset on esitetty kappaleessa neljä. Mikäli lainsäädännön tuoma vaatimus täyttyy Lahden Talot Oy:n käytäntöön verrattaessa, ei sen täyttymistä mainita erikseen tässä luvussa. Näin ollen lainsäädännöllisistä vaatimuksista tuodaan esille vain ne asiat, joissa havaittiin olevan kehitettävää. Tässä kappaleessa analysoidaan asunnonvaihtoprosessia aluksi vaiheittain ja lopuksi kokonaisuutena SWOT-analyysin avulla.

7.1 Vuokrasuhteen päättymisen

Kuviossa 18 on esitetty tietoja irtisanomisten syistä vuodesta 2008 vuoden 2010 elokuun loppuun asti. Yleisin päättämisen syy on ollut muu syy. Tämä vaihtoehto irtisanoutuvan asukkaalle pitäisi valita vain, mikäli mikään muu etukäteen määritetty syy ei sovi irtisanomisen syyksi. Kaksi seuraavaksi yleisintä irtisanomisen syytä ovat paikkakunnan vaihto sekä oman tai asumisoikeusasunnon hankinta. Neljänneksi yleisin syy on vaihto toiseen Lahden Talot Oy:n asuntoon ja viidentenä vaihto toiselle vuokranantajalle.



KUVIO 18. Irtisanomisten syyt (Lahden Talot 2010d)

Kuviosta nähdään, että sisäisiä asunnonvaihtoja on enemmän kuin vaihtoja toiselle vuokranantajalle. Tällöin menetettyjä asiakkaita on vähemmän kuin säilytettyjä asiakkaita. Menetetyt ja voitettut asiakkaat on myös eräs taulukon 2 (s.15) mukainen prosessimittari, joka kertoo asiakastytyväisyydestä. Mikäli irtisanomisten määrää kuukausitasolla saataisiin laskemaan pitkällä aikavälillä, olisi se osoitus asiakastytyväisyyden paranemisesta. Erityisen tärkeää olisi saada pienemmään ne irtisanomiset, joissa asukas vaihtaa toiselle vuokranantajalle. Tämä olisi suotavaa varsinkin silloin, kun kyseessä on hyvin vuokranmaksuvelvollisuutensa hoitanut vuokralainen, koska pitkäaikaiset asiakassuhteet ovat yrityksen toiminnalle tärkeitä.

Nykytilanne ja kehitysehdotus: Irtisanomislomakkeessa olevaa asunnonvaihdon syykohtaa voisi kehittää. Nykyisissä vaihtoehdoissa irtisanoutuva asukas voi valita vain yhden vaihtoehdon irtisanomisen syyksi. Irtisanomislomakkeessa olevaa irtisanomisen syyvalikkoa voisi kehittää taulukon 12 mukaiseksi, jossa asukas valitsee ensin asunnon vaihdon kohteen sekä sen jälkeen asunnon vaihtamisen syyn. Tällä tavoin yritys näkisi helposti kuukausittain prosentti-osuudet siitä, miten paljon irtisanomisista on sisäisiä asunnonvaihtoja ja miten paljon asiakkaita todellisuudessa menetetään. Lisäksi yritys pystyisi näkemään sisäisten asunnonvaihtojen todelliset syyt. Tällä hetkellä yritys tietää vain, että syy on vaihto toiseen LTOY:n asuntoon.

TAULUKKO 12. Irtisanomisen syy

ASUNNON VAIHDON KOHDE	ASUNNON VAIHTAMISEN SYY
Vaihto toiseen LTOY:n asuntoon	Paikkakunnan vaihto
Vaihto toiselle vuokranantajalle	Ruokakunnan koon muutos
Oman/asumisoikeusasunnon hankinta	Häiriöt asuinympäristössä
Jokin muu	Vuokran suuruus
	Asunnon puutteellinen varustetaso
	Avio/Avoero
	Nykyisen asunnon sijainti
	Määräaikainen vuokrasopimus
	Perusparannus-remontti
	Häätö
	Muu syy

7.2 Asuntojen tyhjäkäynti

Asuntojen tyhjäkäynnin pienentäminen on yksi tapa vaikuttaa yrityksen kustannustehokkuuden paranemiseen. Jotta kustannustehokkuus paranisi tältä osin, tulisi yrityksessä asuntosihteerien entistä enemmän keskittyä näiden tyhjinä olevien asuntojen markkinointiin ja asukasvalintaan. Myös huoneistotarkastajilla on tärkeä rooli tässä asiassa, koska he päättävät, tehdäänkö asuntoon remonttia asunnon tyhjenyttyä. On kuitenkin huomioitava, että huonossa kunnossa olevan asunnon vuokraaminen on vaikeampaa kuin hyväkuntoisen asunnon. Monesti pienellä remontilla ja siivouksella asunnon vuokraaminen helpottuu ja nopeutuu sekä asunnon tyhjäkäynti lyhenee.

Huoneiston käyttöaste toimii asunnon tyhjäkäynnin mittarina, ja se on myös eräs taulukon 2 (s.15) mukainen prosessimittari. Käyttöasteen tarkastelussa tulee ottaa huomioon mm. kohteiden perusparannusremontit, jolloin asunnot ovat hyvinkin pitkän ajan tyhjinä. Yrityksen tulisikin kirjata tyhjänä olevien asuntojen tyhjäkäyntien syyt ja kestot ATK-järjestelmään, jotta nähtäisiin konkreettisesti, mitkä asunnot ovat olleet vaikeita vuokrata eteenpäin. Tällaisesta tilastosta saatua tietoa voitaisiin hyödyntää myöhemmässä vaiheessa, kun mietitään esimerkiksi perusparannusremonttien ajankohtaa tai mahdollista kohteiden myyntiä.

Kun käyttöaste muutetaan tyhjinä oleviksi huoneistoiksi asuntojen kokonaismäärään suhteutettuna yhtiöittäin, saadaan keskimääräinen tyhjien huoneistojen määrä kuukautta kohden. Taulukosta 13 nähdään, että tammikuussa on ollut keskimääräisesti laskettuna 33 tyhjää huoneistoa enemmän kuin syyskuussa. Mikäli tällaisen tyhjän huoneiston keskimääräinen vuokra olisi esimerkiksi 500 euroa kuukaudessa, silloin yritykselle tulisi vuokrasaamisten menetyksiä näistä 33 huoneistosta yhteensä 16 500 euroa.

TAULUKKO 13. Käyttöaste-tilauskassa (Lahden Talot 2010e; Lahden Talot 2010f)

	Tammi 2010	Helmi 2010	Maalis 2010	Huhti 2010	Touko 2010	Kesä 2010	Heinä 2010	Elo 2010	Syys 2010	K.a. 1-9/ 2010
Käyttöaste (A)	98,8	99,0	98,9	99,1	99,1	99,0	99,1	99,2	99,3	99,1
Käyttöaste (T)	97,1	99,2	98,9	98,9	99,9	99,1	98,8	98,9	99,5	98,9
Asunnot Oy (A) Talot Oy (T) Yhteensä										
Asuntojen määrä vuonna 2010	4 789		410		5 199		(tilanne 25.8.2010)			
Käyttöaste muutettuna tyhjänä oleviksi huoneistoiksi keskimääräisesti kk-kohden										
	tammi	helmi	maalis	huhti	touko	kesä	heinä	elo	syys	k.a.
Tyhjät huoneistot (A)	57	48	53	43	43	48	43	38	34	45
Tyhjät huoneistot (T)	12	3	5	5	0	4	5	5	2	5
Yhteensä	69	51	58	48	43	52	48	43	36	50

7.3 Huoneistotarkastus ja asunnon näyttö

Huoneistotarkastusjako

Asuntojen huoneistotarkastukset suoritetaan olemassa olevan aluejaon mukaan tarkastajittain. Asuntojako on alun perin tehty niin, että tarkastajalle AL tulisi enemmän tarkastuksia kuin tarkastaja MH:lle, johtuen MH:n laajemmasta työkuvasta. Asuntojaon mukaan tarkastaja AL:llä on 2 679 asuntoa (48 kustannuspaikkaa) ja tarkastaja MH:lla 2 489 asuntoa (39 kustannuspaikkaa) eli tarkastuskohteiden määrässä on noin 200 asunnon ero. Taulukosta 14 kuitenkin nähdään, että tarkastusten määrät ovat lähes samat kuukausittain tarkasteluajankohtana. Neljän tarkastelukuukauden aikana AL:lle tulee vain yhdeksän tarkastusta enemmän kuin tarkastaja MH:lle.

TAULUKKO 14. Ensimmäisten huoneistotarkastusten määrät

HUONEISTOTARKASTAJA (AL)		HUONEISTOTARKASTAJA (MH)	
VUOSI 2010		VUOSI 2010	
TARKASTUS KK	MÄÄRÄ	TARKASTUS KK	MÄÄRÄ
toukokuu	46	toukokuu	40
kesäkuu	45	kesäkuu	50
heinäkuu	46	heinäkuu	40
elokuu	41	elokuu	39

Lahden Talot Oy:n sisäinen asunnonvaihto

Nykytilanne: Mikäli asukas hyväksyy asuntosihteerin tekemän asuntotarjouksen, tarkastaa isännöitsijä asukkaan nykyisen asunnon. Isännöitsijä täyttää lomakkeen sisäisestä asunnonvaihdosta, johon hän merkitsee tiedot asunnon kunnosta sekä siitä, onko asukas aiheuttanut häiriötä nykyisessä asunnossa. Tämän jälkeen isännöitsijä antaa lausuntonsa asunnonvaihdosta. Mikäli asunnonvaihdolle ei ole isännöitsijän puolesta esteitä, irtisanoo asukas nykyisen asuntonsa ja asuntoon tehdään huoneistotarkastajan tekemä huoneistotarkastus.

Kehitysehdotus: Asukkaan hyväksyessä asuntotarjouksen ei isännöitsijän tarkistusta tarvitsisi tehdä, vaan voitaisiin suoraan tehdä huoneistotarkastajan tekemä asuntotarkastus. Isännöitsijä tekisi silti merkinnät lomakkeeseen asukkaan käyttäytymisestä. Tällä tavalla säästettäisiin yksi tarkastuskerta kokonaan ja kustannuksia säästyisi (isännöitsijän työaikaa ja matkakustannukset kohteeseen).

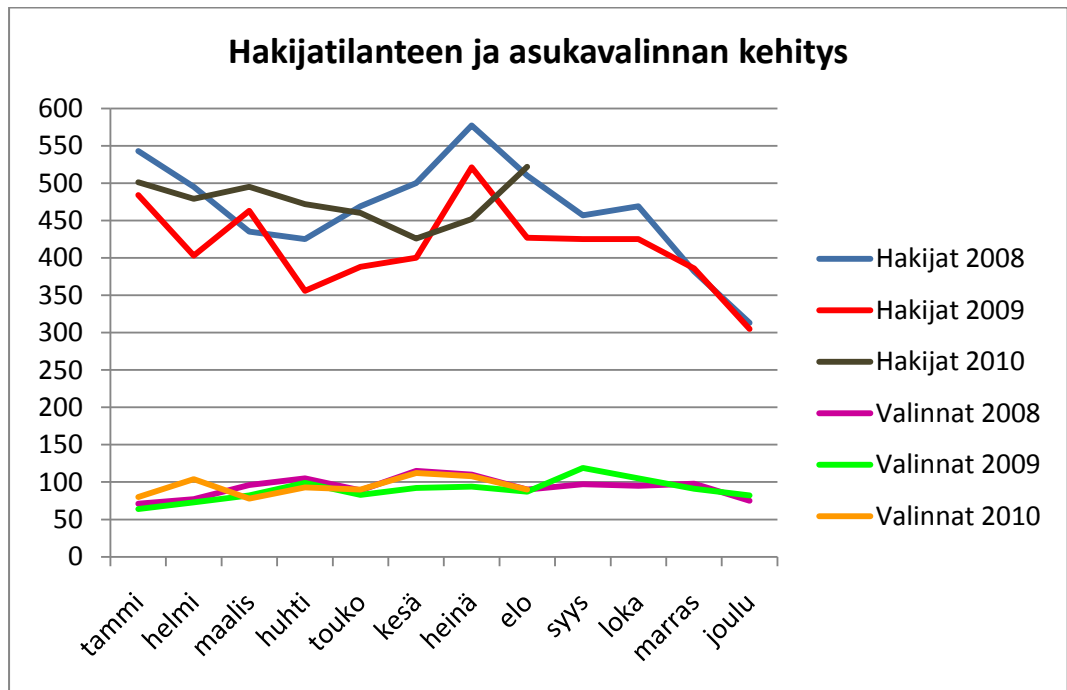
Asunnon näyttö

Nykytilanne: Asunnonhakijoille tehdään asuntonäyttöjä irtisanottuun huoneistoon ennen kuin huoneistotarkastaja on käynyt tarkastamassa asunnon. Riskinä on se, että hakija ottaa asunnon vastaan ja huoneistotarkastajan tarkastuksessa huomataan, että asunnossa on esimerkiksi kosteusvaurio. Tässä vaiheessa asukas on jo saattanut irtisanoa nykyisen asuntonsa, joten asiasta voi tulla suuriakin ongelmia asunnonhakijalle sekä yrityksen imagolle.

Kehitysehdotus: Asuntonäytöt olisi hyvä tehdä vasta huoneistotarkastuksen jälkeen, jotta voidaan varmistua siitä, että asunto on asutettavassa kunnossa (esim. kosteusvahinkoja ei ole). Tällöin myös asuntosihteerit eivät tarjoa remonttiin menevää asuntoa hakijoille, jolloin asuntosihteerien työaika pienentyy ja hakijoiden mielikuva Lahden Talojen asunnoista pysyy hyvänä.

7.4 Hakijatilanne ja asukasvalinta

Kuviosta 19 nähdään, että hakijoiden määrä on vuosittain aina suurimmillaan keuhä-elokuussa. Tähän vaikuttaa ainakin opiskelupaikkojen julkistaminen, jolloin opiskelijat alkavat hakea asuntoa opiskelupaikkakunnalta. Kuviosta myös nähdään, että kesällä ja alkusyksystä tehdään enemmän asukasvalintoja, kun taas joulun lähtenytessä valintojen määrät laskevat. Kun verrataan hakijoiden ja asukasvalintojen käyriä nähdään, että loppuvuodesta hakijoiden määrän tippuessa myös asukasvalintojen määrät tippuvat. Sama yhteys nähdään myös kesän ja syksyn vaihteessa, jolloin hakijoita on enemmän ja asukasvalintojakin tehdään enemmän. Näin ollen voidaan sanoa, että hakijoiden ja asukasvalintojen määrän välillä on jonkin verran riippuvuutta kuukausitasolla.



KUVIO 19. Hakija- ja asukasvalintatilanteen kehitys (Lahden Talot 2010a; Lahden Talot 2010c)

Asunnonhakijoiden ja asukasvalintojen määriä on tarkennettu taulukossa 15, jossa on nähtävissä hakijoiden ja asukasvalintojen tarkat määrät kuukausi- ja vuositasolla. Taulukosta nähdään, että asukasvalintojen määrät vuosittain ovat lähes samat, noin 1 100 valintaa.

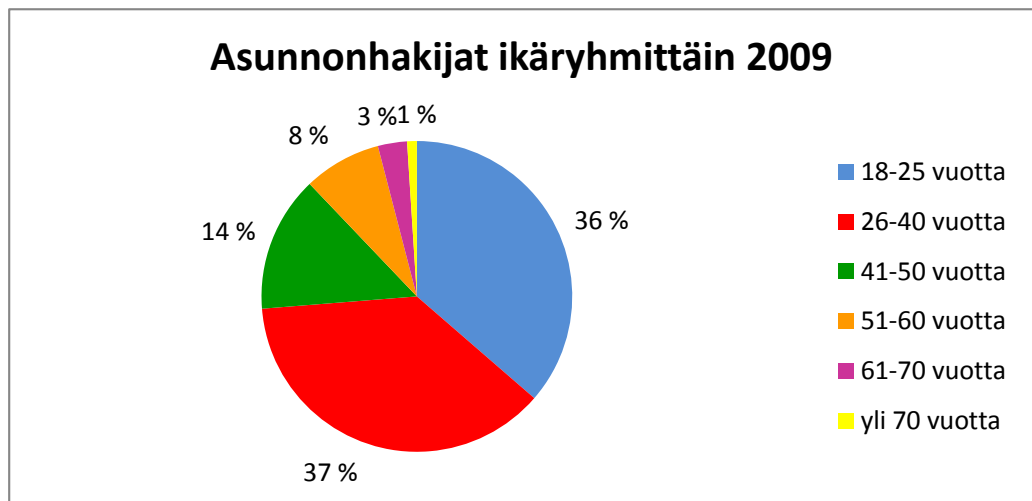
TAULUKKO 15. Asunnonhakijoiden ja asukasvalintojen määrät (Lahden Talot 2010a; Lahden Talot 2010c)

	HAKIJAT			VALINNAT		
	2008	2009	2010	2008	2009	2010
tammi	543	484	501	71	64	80
helmi	495	403	479	77	73	104
maalis	435	463	495	96	82	78
huhti	425	356	472	105	99	93
touko	469	388	460	89	83	90
kesä	500	400	426	115	92	112
heinä	577	521	452	110	94	108
elo	510	427	522	90	87	90
syys	457	425		97	119	
loka	469	425		95	105	
marras	382	386		98	91	
joulu	313	305		75	82	
Yht.	5575	4983	3807	1118	1071	755
	arvio v.2010: 5631			arvio v.2010: 1133		
ka. (2010 arvion mukaan)	465	415	469	93	89	94

Asuntohakemusten määrä vuosittain on keskimäärin 5 396 kappaletta, kun keskiarvo lasketaan vuosien 2008, 2009 sekä vuoden 2010 arvion perusteella. Kun tämä tulos muutetaan keskimääräiseksi kuukausittaiseksi arvoksi, saadaan tulokseksi 450 hakemusta kuukaudessa. Vaikka hakemusten määrissä on vuositasolla jonkun verran eroavaisuuksia, pysyvät asukasvalintojen määrät silti lähes samana vuosittain.

Hakijoiden ikärakenne

”Lahden Talot, turvallista asumista” on yrityksen käyttämä markkinointilause, jolla se pyrkii viestittämään asunnonhakijoille, että irtisanomispelkoa ei ole ja turvalliseen asumiseen panostetaan yrityksessä. Jotta hakijoiden määrä jatkuvassa kilpailutilanteessa saadaan pysymään vähintään nykyisellä tasolla, on yrityksen pidettävä huolta imagostaan ja markkinoitava palvelujaan. Myös hakijoiden ikärakenne tulee ottaa huomioon yrityksen markkinoidessa palvelujaan. Kuviosta 20 nähdään, että vuonna 2009 enemmistö asunnonhakijoista oli 18–25-vuotiaita sekä 26–40-vuotiaita. Yhdessä nämä kaksi ryhmää muodostavat noin 73 % kaikista asunnonhakijoista kyseisenä vuonna.



KUVIO 20. Asunnonhakijat ikäryhmittäin 2009 (Lahden Talot 2009)

Kehitysehdotus: Jotta yritys pystyy kehittämään ja mittaamaan markkinointiosaluuettaan, voisi se hyödyntää taulukossa 2 esiteltyä prosessimittaria myyntikanavien tehokkuudesta. Tämä voitaisiin käytännössä toteuttaa niin, että asunnonhakemukseen lisättäisiin kohta, johon asunnonhakija merkitsisi tiedon, mistä hän on saanut tietoa LTOY:n asunnoista. Tämän avulla yritys pystyisi keskittämään markkinointiresurssejaan niihin osa-alueisiin, joista asunnonhakijat saavat eniten tietoa yrityksestä ja karsia vähiten tuottavia osa-alueita.

Asukasvalintaa koskeva lainsäädäntö

Case-yrityksen asukasvalinnassa kukin asuntosihteeri luokittelee asunnonhakijoita kiireellisyyden ja asunnontarpeen perusteella. Arava-asuntojen asukasvalintaperusteiden noudattaminen on kunkin asuntosihteerin omalla vastuulla, eikä selvää seurantajärjestelmää tai hakemusten pisteytystä ole käytössä. Tästä johtuen on vaikea arvioida, miten usein arava-asuntoihin valitaan asukas asukasvalintaperusteiden mukaan.

Taulukossa 3 on lueteltu asuntohakemuslomakkeen sisällön vähimmäisvaatimukset Ympäristöministeriön asetuksen (904/2006) mukaisesti. Asetuksen 1 §:n mukaan vuokra-asuntohakemuksessa tulee olla maininta ”annetut tiedot vakuutetaan oikeiksi” ja tämä teksti puuttuu LTOY:n asuntohakemuksesta. Nykyisen asunnon tiedoista hakemuslomakkeessa kysytään kaikki muut tiedot, paitsi kunto sekä varustetaso. Lisäksi hakemuslomakkeessa kysytään hakijoiden tulot ja varallisuus, mutta selvitystä ei pyydetä muilta asumaan tulevilta henkilöiltä, vaikka Ympäristöministeriön asetus arava- ja korkotukivuokra-asuntojen hakemuslomakkeesta ja sen liitteistä niin vaatii.

7.5 Prosessijohtamisen kehittäminen

Asuntojen ja asuntohakemusten statukset

LTOY:n asuntohakemuksia ja asuntoja luokitellaan statuksien avulla. Tällä hetkellä yrityksellä käytössä olevia statuksia on esitetty taulukossa 16. Näistä todellisesti käytössä olevat on merkitty vihreällä taustavärillä. Yrityksessä ei ole ohjeistettu statuksien käytöstä, vaan kukin asuntosihteeri käyttää niitä oman näkemyksensä mukaan.

TAULUKKO 16. Asuntohakemusten ja asuntojen nykyiset statukset

ASUNTOHAKEMUSTEN STATUKSET		ASUNTOJEN STATUKSET	
Käsittelemättä	Odottaa	Perusparannus	Remontissa
Tarjottu	Sopimuksella	Tarjottu	Vapaa
Esitarjottu	Esisopimuksella	Vapautumassa	Varattu
Ei tarjota	Hyväksytty	Sopimuksella	
Poistettu	Suosittelaa		
Voidaan asuttaa	Ei suositella		
Käsitelty			

Kuten taulukossa 15 mainittiin, asuntohakemuksia on vuositasolla keskimäärin 5 400 kappaletta. Näin ollen hakemusten luokittelu olisi tärkeää, jotta vapautuvaan asuntoon löydetäisiin mahdollisimman helposti sopivin asunnonhakija.

Asuntohakemusten luokitteluun vaikuttaa mm. asunnon tarve ja sen kiireellisyys, luottotietomerkinnot, Lahden Talojen nykyisen asukkaan vuokrasuhteen kesto ja vaihdon syy, Lahden Talojen entisen asukkaan asumishistoria (mm. miten maksanut tuolloin vuokransa, onko aiheuttanut häiriötä). Taulukossa 17 on esitetty parannusehdotuksia hakemusten ja taulukossa 18 asuntojen statuksien käyttöön liittyen.

TAULUKKO 17. Uudet statukset asuntohakemuksille

ASUNTOHAKEMUSTEN STATUKSET		
Nro	Statuksen nimi	Tarkoitus ja käyttö
Status 1	Käsittelemättä	ensimmäinen status, joka tulee hakemukselle hakijan lähetettyä hakemuksen
Status 2	Ei suositella	Hakijalla on luottotietomerkinnoissa vuokratästejä LTOY:lle/ toiselle vuokranantajalle tai hakijaa ei suositella asukkaaksi jonkun toisen syyn takia
Status 3	Käsittelyssä	Hakemus on jollakin asuntosihteerillä parhaillaan käsitellyssä (asuntosihteerin ottanut/aikoo ottaa hakijaan yhteyttä)
Status 4	Voidaan asuttaa	Hakija on sopiva yrityksen asukkaaksi
Status 5	Ei kiireellinen	Hakijan asunnon saanti ei ole kiireellinen (esim. toiselta paikkakunnalta tuleva työtön hakija; hakija etsii samantyyppistä asuntoa mikä on jo tällä hetkellä hallinnassa)
Status 6	Tarjottu	Hakijalle on tehty asuntotarjous
Status 7	Sopimuksella	Hakija on saanut yritykseltä asunnon ja vuokrasopimus on tehty/tehdään lähiaikoina
Status 8	Vanhennettu	Statusista käytetään, kun asuntosihteerin poistaa asuntohakemuksen hakijan pyynnöstä ennen kuin hakemus vanhentuu automaattisesti
Status 9	Muu	Väliaikainen status epäselviä luokittelutapauksia varten

TAULUKKO 18. Uudet statukset asunnoille

ASUNTOJEN STATUKSET		
Nro	Statuksen nimi	Tarkoitus ja käyttö
Status 10	Sopimuksella	Asunnossa on voimassa oleva sopimus, eikä asuntoa ole irtisanottu
Status 11	Menossa sopimukseen	Hakija on vastaanottanut asuntotarjouksen sillä ehdolla, mikäli esim. saa sosiaalitoimiston sitoumuksen
Status 12	Vapautumassa	Asunnossa on voimassa oleva sopimus, mutta asunto on irtisanottu
Status 13	Vapaa	Asunnossa ei ole voimassa olevaa sopimusta, eli asunto heti vapaa asutettavaksi
Status 14	Perusparannus	Asunnossa on menossa perusparannusremontti, asuntoa ei saa tarjota hakijoille
Status 15	Evakossa	Asunnossa asuu väliaikaisesti Lahden Talot Oy:n asukas, joka ei voi asua vakituksessa asunnossaan jostain syystä, asunto ei saa tarjota hakijoille
Status 16	Ei tarjonnassa	Asuntoa ei saa tarjota hakijoille jostain määritellystä syystä johtuen
Status 17	Varattu	Asunto on asuntosihteerillä varattuna, koska hän on tarjoamassa asuntoa hakijalle, mutta ei ole vielä ehtinyt tehdä kirjallista asuntotarjousta
Status 18	Tarjottu	Asuntoa on tarjottu asunnonhakijalle

Ohjeistus kiinteistöhoitajille

Nykytilanne: Lahden Talot Oy on ulkoistanut kiinteistöhuollon palvelut eri huoltoyhtiöille kustannuspaikkojen mukaan. Selkeä ja kirjallinen ohjeistus kiinteistöhoitajille kuitenkin puuttuu ja tarkennusta kaivataan asiakkailta saadun palautteen mukaan.

Kehitysehdotus: Muodostetaan ohjeistus kiinteistöhoitajille:

- Asuntosihteerin lähettämän irtisanomisilmoituksen kirjaus huoltoyhtiön tietojärjestelmään
- Poismuuttavien asukkaiden saunavuorojen ja autopaikkojen päätöskirjaukset vuokrasuhteen päättämispäivään
- Asunnonhakijoille asunnon näyttö asuntotarjouksen perusteella
 - Kiinteistöhoitajalle kuuluu ainoastaan asunnon näyttö. Asunnon kuntoon liittyvissä asioissa hakijaa voidaan ohjeistaa ottamaan yhteyttä asuntoa tarjonneeseen asuntosihteeriin, joka ohjaa hakijan oikean huoneistotarkastajan luokse.

- Avainten vastaanotto/kuittaus poismuuttavalta asukkaalta
- Uusien asukkaiden kirjaus huoltoyhtiön tietojärjestelmään
- Avainten luovutus uudelle asukkaalle vuokrasopimuksen alkamispäivänä vuokrasopimuspaperia vastaan. Avainluovutustositte toimitetaan kohteen isännöitsijälle mahdollisimman pian.
- Asunnon oveen nimenvaihto uuden asukkaan vuokrasuhteen alkamisen jälkeen mahdollisimman pian
- Uusien asukkaiden saunavuorojen ja autopaikkojen lisäyskirjaukset ja tieto niistä Lahden Talojen vuokravalvontaan mahdollisimman pian

7.6 Lomakkeiden kehittäminen

Huoneiston tarkastuskortti

Nykytilanne: Poismuuttava asukas saa asuntosihteerin lähettämän muuttokirjeen, jossa asukasta pyydetään täyttämään kirjeen liitteenä oleva huoneiston tarkastuskortti asunnon kunnan arvioimiseksi. Asukas merkitsee tarkastuskorttiin määriteltujen kalusteiden ja laitteiden osalta joko tiedon kunnossa tai vikaa sekä vian/puutteen tarkennuksen. Mikäli asukas ei ole täyttänyt tarkastuslomaketta, huoneistotarkastaja merkitsee tyhjälle paperille asunnon kuntoon liittyvät tiedot.

Kehitysehdotus: Lisätään tarkastuskorttiin tiedot uuni ja liesikupu. Nämä tiedot puuttuvat tällä hetkellä, mutta niiden lisäys olisi tärkeää huoneistotarkastajan mukaan. Siltä varalta, että poismuuttava asukas ei ole täyttänyt huoneiston tarkastuslomaketta, tulisi huoneistotarkastajalla olla aina tyhjiä kaavakkeita mukanaan, jotta myöhemmin tapahtuva asuntojen tarkastuskorttien tarkastelu olisi helppoa ja yksiselitteistä.

Muuttoilmoitus

Nykytilanne: Vuokrasopimuksen yhteydessä hakija allekirjoittaa muuttoilmoituksen, joka menee kopiona isännöitsijälle ja huoneistotarkastajalle sekä alkuperäinen paperi huoltoyhtiölle (faxilla tai huoltoyhtiön edustaja hakee paperin Lahden Talojen toimistosta). Muuttoilmoituksen täyttää joko hakija itse tai asuntosihteerin hänen puolestaan. Muuttoilmoituksessa täytetään seuraavat asiat:

- vuokrattavan asunnon osoite sekä kustannuspaikan nimi ja numero
- tiedot asuntoon muuttavista henkilöistä (etu- ja sukunimi sekä syntymäaika)
- vuokrasopimusosapuolten puhelinnumerot (huoneistotarkastaja soittaa annettuun numeroon ja sopii sisäänmuuttotarkastuksen ajankohdan)
- vuokrasopimuksen alkamispäivä
- muuttoilmoituksen allekirjoituspäivä ja -paikka sekä allekirjoitus.

Kehitysehdotus: Tampuuriin voisi kehittää muuttoilmoituksen, joka keräisi suoraan asuntohakemuksesta osapuolten tiedot sekä vuokrasopimuksesta asuntoon liittyvät tiedot. Lisäksi tämä uusi muuttoilmoitus lähetettäisiin esimerkiksi sähköpostilla isännöitsijälle, huoneistotarkastajalle ja huoltoyhtiöön. Lisäksi muuttoilmoitus voitaisiin laittaa Tampuuriin sopimuksen liitteeksi sähköisessä muodossa, jossa se pysyisi tallessa. Tällä tavalla säästettäisiin mm. materiaalikustannuksissa (A4-paperi ja muste) sekä asuntosihteerin käyttämässä työajassa. Mikäli vuoden jokaisena kuukautena tehdään 90 vuokrasopimusta ja yhden sopimuspaperin osana on kolme muuttoilmoituspaperia, tekevät nämä yhteensä yli 3 200 kpl A4-paperia vuodessa. Lisäksi muuttoilmoituspaperiin voisi lisätä kohdan, jossa uusi asukas voisi toivoa sisäänmuuttotarkastuksen ajankohtaa. Tämä auttaisi huoneistotarkastajaa aikataulun muodostamisessa jo ennen kuin hän soittaa sisäänmuuttotarkastuksen ajankohdasta uudelle asukkaalle. Lisäys voisi näyttää kuvion 21 mukaiselta.

Toivottu sisäänmuuttotarkastuksen ajankohta:			
<input type="checkbox"/>	Ajankohdalla ei ole väliä		
<input type="checkbox"/>	Tarkastusajankohdaksi toivotaan		
	pvm ___/___	klo _____	TAI _____

KUVIO 21. Sisäänmuuttotarkastuksen ajankohta

7.7 Asiakastyytyväisyyskyselyssä esiin tulleita asioita

Asiakastyytyväisyyskyselyn mukaan 85 % vastaajista piti asukasvalinnan palveluhenkisyttä melko tai erittäin hyvänä, kun taas vuoden 2009 FCG Efeko Oy:n kyselyssä vastaava luku oli 61 %. Tulokset eivät ole täysin vertailukelpoisia keskenään otannan suuruuseron takia. Tuloksista kuitenkin nähdään, että palveluhenkisyys on säilyttänyt hyvän tasonsa. (FCG Efeko Oy 2009, 11.)

Kyselyssä vastaajat saivat arvioida myös asunnon näyttötilannetta. Kun tässä kohdassa saatuja lukuja verrataan esimerkiksi asukasvalinnan palvelun laatuun, huomataan, että luvut ovat keskimäärin heikommat. Näin ollen yrityksessä voitaisiin harkita, tulisiko sen hankkia palvelukseensa asunnonesittelijä, jotta asunnonhakijat kokisivat saamansa palvelun laadun paremmaksi asunnon esittelytilanteessa.

Asiakastyytyväisyyskyselyssä vastaajien mielestä asunnon kunto on kolmanneksi tärkein asunnon valintaan vaikuttava asia. Näin ollen yrityksen kannattaa myös panostaa asuntojen kuntoon liittyviin asioihin. Kun asunnonhakija käy katsomassa hänelle tarjottua asuntoa ja se on huonokuntoinen (ja hän ei tiennyt siitä etukäteen), on hyvin todennäköistä, että hakija hylkää asuntotarjouksen heti.

Kehitysehdotus: Mikäli asunnon huoneistotarkastus olisi tehty ja asuntosihtööri olisi tietoinen asunnon huonosta kunnosta, voisi hän kertoa asunnonhakijalle tarjontavaiheessa asiasta. Samalla asuntosihtööri voisi kertoa hakijalle, mitä remontteja huoneistotarkastaja on päättänyt toteuttaa asuntoon sen vapauduttua ja asunnonhakija saisi asiasta päätöksen kirjallisesti paperilla. Avoimuus asunnonhakijaa kohtaan voisi parantaa mahdollisuutta, että asunnonhakija ottaa asunnon vastaan.

Asiakastyytyväisyyskyselyssä kartoitettiin myös vastaajien mielipiteitä asunnon siisteydestä muuttohetkellä. Asunnon siisteys muuttohetkellä on täysin riippuvainen siitä, miten huolellisesti edellinen asukas on siivouksen tehnyt. Kyselyn vastausten mukaan asunnon siisteys oli 32 %:n mielestä erittäin tai melko huono. Nykytilanteessa uudella vuokralaisella ei ole muuta mahdollisuutta kuin siivota asunto. Jälkikäteen hän voi ottaa isännöitsijään yhteyttä ja vaatia vuokrahyvitystä siivouksen johdosta.

Kehitysehdotus: Kiinteistöhoitajan luovuttaessa uusille asukkaille avaimet asunnossa, hän voisi samalla tarkastaa asunnon siisteyden ja tehdä siitä merkinnän kirjallisesti paperille. Näin sekä uuden että vanhan asukkaan oikeudet paranisivat ja mahdolliset väärät vuokrahyvityspyynnöt isännöitsijältä poistuisivat, kun asiasta olisi kiinteistöhoitajan lausunto kirjallisesti paperilla.

7.8 Asunnonvaihtoprosessin analysointi kokonaisuudessaan

Asiakastyytyväisyyskyselyn mukaan kukaan vastaajista ei ollut vielä antanut palautetta Lahden Talojen kotisivujen palautekanavan kautta. Asiaan voi vaikuttaa se, että kyselyyn vastaajat olivat uusia asiakkaita, joten he eivät välttämättä ole kokeneet tarpeelliseksi palautteen antamista. Palautekanavan käytön vähäisyys voisi selittyä myös sillä, että asukkaat eivät ole tietoisia siitä. Palautekanavan käyttöä voitaisiin mainostaa enemmän esimerkiksi vuokrasopimuksen allekirjoitustilanteessa tai toimistossa voisi olla esitteitä sen käytöstä asiakkaan saatavilla.

Vuonna 2009 FCG Efeko Oy:n tekemässä asukastyytyväisyystutkimuksessa Lahden Talojen asukkaista 56 % oli valmis varauksetta suosittelemaan Lahden Talojen asuntoa ystävilleen (Lahden Talot 2009). Nyt tehdyssä asiakastyytyväisyyskyselyssä vastaava luku oli 75 %, joten tulos oli hieman parempi.

Taulukossa 19 on arvioitu asunnonvaihtoprosessia kokonaisuudessaan SWOT-analyysin avulla, jossa analysoidaan prosessin vahvuuksia, heikkouksia, mahdollisuuksia ja uhkia. Tarkasteltavina näkökulmina toimivat talous-, asiakas-, sisäisten prosessien sekä henkilöstön ja osaamisen näkökulmat.

TAULUKKO 19. SWOT-analyysi

Vahvuudet (strengths) (yrityksen sisäinen tila/nykyhetki)	Mahdollisuudet (opportunities) (toimintaympäristö/tulevaisuus)
Laaja ja monipuolinen asuntokanta	Kohderyhmäsuuntaisen markkinoinnin lisäys, etenkin nuorten ja keski-ikäisten joukossa
Systemaattinen talojen perusparantaminen	Sähköisten palveluiden markkinoinnin lisäys
Kilpailukykyinen vuokrataso	Asuntojen tyhjäkäynnin pienentäminen
Yrityksen vakaa taloudellinen tilanne	- asuntosihteerin työpanosta enemmän näiden kohteiden vuokraukseen
Sähköinen irtisanomisilmoitus ja asuntohakemus asiakaslähtöisiä, koska niiden täytäminen ei ole sidottu Lahden Talojen toimiston aukioloaikoihin	- asunnon remontoimisen lisäys
Mahdollisuus antaa palautetta helposti Lahden Talojen kotisivujen palautekanavan kautta	- tiedon kulun parantaminen työntekijöiden välillä → remontissa olevan asunnon valmistumisesta tieto heti asuntosihteerille
Pitkäaikaisten asukkaiden palkitseminen	Sähköisten asiointipalvelujen lisäys
Mahdollisuus täyttää asuntohakemus sekä irtisanomisilmoitus Lahden Talojen toimistolla asuntosihteerin opastuksella	1.huoneistotarkastuksen ajankohdan sopiminen puhelimitse irtisanoutuneen asukkaalla kanssa, jolloin mahdollista päästä tarkastamaan asunto nopeammalla aikataululla
Uusi asukas allekirjoittaa huoneiston tarkastuslomakkeen yhdessä huoneistotarkastajan kanssa, jolloin asunnon kuntoon liittyvät merkinnät ovat kirjallisesti paperilla ja näin molempien osapuolten tiedossa	Asuntosihteerien, huoneistotarkastajien sekä prosessin omistajien väliset palaverit tarvittaessa, joissa voidaan miettiä keinoja prosessien parantamiseksi
1.huoneistotarkastus tehdään irtisanoutuvan asukkaan aikana, joten huoneistotarkastaja voi tilata remontin alkamaan heti vuokrasuhteen päätyttyä (mikäli on remontointitarvetta)	Vuokrasopimuspaketin lomakkeiden (muuttoilmoitus, astianpesukonesopimus) automaattinen tietojen täytyminen Tampuurista vuokrasopimuksen tietojen perusteella (kuten vuokrasopimuspaperiin tulee tiedot automaattisesti asuntohakemuksesta ja asuntotarjouksesta)
Yksiköiden sisäiset palaverit väh. kuukausittain, jossa prosessin omistaja kuuntelee kehitysehdotuksia prosessien parantamiseksi	Selkeä ohjeistus yhtenäisistä työskentelytapoista
FCG Efeko Oy:n tekee joka toinen vuosi suurten kunnallisten vuokratoyhtiöiden asukastyytyväisyystutkimuksen, jonka avulla Lahden Talot saa luotettavaa tietoa asukkaistaan ja palveluistaan	Asuntosihteerin työskentelyn siirtäminen ATK-pohjaiseen työtapaan nykyisen paperipohjaisen sijasta, koska Tampuurin sovellukset mahdollistavat tämän → kustannustehokkuus paranee
Asiantunteva henkilöstö	Työhön perehdyttämispakettien ja kirjallisten työohjeiden/työskentelytapojen muodostaminen, jolloin työntekijän sijaistaminen helpottuu esimerkiksi sairaustapauksissa
Selkeät prosessin omistajat	Työntekijöiden parannusehdotukset prosessien parantamiseksi järjestelmälliseksi toimintatavaksi
Asuntosihteerien lukumäärä riittävä, jolloin yrityksen asuntojen tarjonta ei kärsi työntekijän poissaolon takia	Asunnon esittely asunnonhakijalle yrityksen esittelijän toimesta, jolla on tietoa tulevista remonteista yms. Näin pystytään varmistamaan parempi palvelun laatu.
Selkeä työnjako prosessiin osallistuvien työntekijöiden kesken	
Matala vuokravakuuden määrä houkuttelee asunnonhakijoita ja toimii kilpailutekijänä kilpailijoihin nähden	

Heikkoudet (weaknesses) (yrityksen sisäinen tila/nykyhetki)	Uhat (threats) (toimintaympäristö/tulevaisuus)
Sisäiseen asunnonvaihtoon liittyvät turhat kustannukset, kun isännöitsijä ja huoneistotarkastaja molemmat tekevät asuntotarkastukset	Matala vuokravakuuden määrä (350€ tai 450€) → ei korvaa suuria vahinkoja, joita vuokralainen on voinut aiheuttaa
Mm. asukasvalinnassa turha paperinkäyttö aiheuttaa kustannuksia, kun tietoa voisi siirtää myös sähköisessä muodossa eri osapuolille	Remontin tarpeessa olevien asuntojen määrän lisääntyminen → korjauskustannusten määrät lisääntyvät ja asunnolle tulee tyhjäkäyntiä remontista johtuen
Kiinteistöhoitajien puutteellinen ohjeistus, jolloin hakija saa asunnon näyttötilanteessa väärää tietoa mm. asunnon remonteihin liittyen	Häätö-asuntojen määrän lisääntyminen → Häätötapauksissa asuntosihteeri saa vuokrattavaksi asunnon, joka on heti vapaa, joten asunnon tyhjäkäynti-kustannukset alkavat kertyä heti
Eniten asunnon tarpeessa olevan hakijan löytäminen hakemusmassasta on vaikeaa, koska hakemuksia ei luokitella/pisteytetä tarpeeksi	Tyhjänä olevien asuntojen määrän lisääntyminen
1.huoneistotarkastuksen ajankohdan viivästyminen → remontin tarpeessa olevan asunnon turha tarjoaminen asunnon hakijoille, mikä aiheuttaa turhaa työtä asuntosihteereille ja saattaa karkoittaa asunnon hakijan toiselle vuokranantajalle	Huonolaatuisten hakijoiden määrän lisääntyminen (hakijat, joilla suuret luottotietomerkinnot ja vuokratästit)
Irtisanomisten syykohta puutteellinen, kun siitä ei mm. selviä suoraan menetettyjen asiakkaiden määrä	Hiljaisen tiedon katoaminen työntekijän lähtiessä sekä kirjallisten työohjeiden puuttuminen, jolloin henkilön sijaistaminen voi olla vaikeaa
Tiedon kulku osastojen välillä: huoneistotarkastaja tai isännöitsijä unohtaa ilmoittaa asuntosihteerille asunnon remontin valmistumisesta → asunnolle turha tyhjäkäyntiä	Huoneistotarkastajien pieni lukumäärä ja vakituisen sijaisen puuttuminen → sairautapauksissa töiden hoitamisen järjestäminen
Yrityksellä ei ole Tampuurin käyttöön liittyen kirjallisia ohjeita	
Asukasvalinnassa ei aina toteudu ARA:n asukasvalintaperusteiden mukainen asukasvalinta	
Kirjallisten työohjeiden ja perehdyttämisspakin puuttuminen	
Tampuurin sisältämien työskentelymahdollisuuksien hyödyntäminen vajaata	

8 YHTEENVETO

Työn tarkoituksena oli mallintaa case-yrityksen asunnonvaihtoprosessi ja muodostaa sen perusteella kehitysehdotuksia prosessin parantamiseksi. Prosessin parantamisella tarkoitetaan tässä yhteydessä kustannustehokkuuden, asiakastytyväisyyden sekä prosessin johtamisen parantamista. Työn teoreettinen viitekehys sisältää teoriaa prosesseista, niiden mallintamisesta, mittaamisesta, kehittamisestä ja johtamisesta. Lisäksi teoriaosuudessa käsitellään lainsäädännön tuomia vaatimuksia asunnonvaihtoprosessiin liittyen.

Ydinprosessin ja sen osaprosessien mallinnus saatiin muodostettua teoriaosassa esiteltyjen mallien pohjalta. Lisäksi kehitysehdotuksia muodostettiin prosessin toimivuuden ja kustannustehokkuuden parantamiseksi. Muodostetut prosessikuvaukset toimivat prosessin kehittämisen pohjana tässä tutkimuksessa. Lainsäädännöllisestä viitekehystä esiteltiin analysointiosuudessa ne asiat, joissa huomattiin olevan kehittämistä. Asuntohakemusten statuksien kehittäminen auttaa prosessijohtamisen parantamisessa. Statuksien kehittäminen parantaa myös kustannustehokkuutta, koska asuntosihteerin käyttämä työaika asuntoprosessien seurantaan pienenee. Kustannustehokkuus paranee turhia työvaiheita karsimalla, kuten poistamalla isännöitsijän tekemä huoneistotarkastus sisäisestä asuntoprosessista. Irtisanomislomakkeen asuntoprosessin syyvalikkoa kehittämällä voidaan nähdä menetettyjen asiakkaiden määrät ja sisäisten asuntoprosessien syyt kausittain. Tämän avulla yritys voi osaltaan myös tarkastella asiakastytyväisyyden kehitystä.

Kehitysehdotuksia muodostettiin tutkijan omien kokemusten ja havaintojen perusteella, asiakastytyväisyyskyselyn perusteella sekä haastattelemalla työntekijöitä. Tutkimuksessa muodostetut prosessikuvaukset toimivat case-yrityksessä tulevaisuudessa prosessien kehittämisen pohjana. Lisäksi tutkimuksessa muodostettu SWOT-analyysi asuntoprosessista toimii myös eräänä prosessin kehittämisen välineenä, jonka avulla case-yrityksen sisäistä tilaa ja toimintaympäristöä voidaan parantaa sekä lyhyellä että pitkällä tähtäimellä.

Tutkimuksessa muodostetut prosessikuvaukset voivat toimia toisessa vuokra-asuntoyhtiössä prosessin mallintamisen pohjana. Niiden soveltaminen suoraan toiseen yritykseen voi kuitenkin olla vaikeaa yritysten erilaisesta henkilöstörakenteesta ja työtehtävien sisällöstä johtuen. Jatkotutkimuskohteena yritys voisi tarkastella huoneistotarkastusjakoa. Jotta huoneistotarkastajille kertyisi tarkastuksia halutussa suhteessa kuukausittain, voisi irtisanomisia tarkastella kustannuspaikoittain ja tarkastajittain pidemmällä aikavälillä. Näin voitaisiin nähdä, löytyykö kuukausittain jotain yhtäläisyyksiä siitä, mistä kustannuspaikasta tulee eniten irtisanomisia. Mikäli yhtäläisyyksiä löytyy, voisi huoneistotarkastuslistaa päivittää tämän pohjalta. Myös aikaisemmin analysointiosuudessa mainittua markkinoinnin myyntikanavien tehokkuutta voisi tutkia ja sen perusteella suunnata resursseja tuottaviin myyntikanaviin.

LÄHTEET

Painetut lähteet

Karlöf, B. 1999. Johtamisen käsitteet ja mallit. Porvoo: WSOY.

Kiiskinen, S. Linkoaho, A. Santala, R. 2002. Prosessien johtaminen ja ulkoistaminen. Porvoo: WSOY.

Laamanen, K. Tinnilä, M. 2009. Prosessijohtamisen käsitteet. 4. uudistettu painos. Espoo: Teknologiateollisuus Oy.

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

Lecklin, O. Laine, R. 2009. Laadunkehittäjän työkalupakki – Innovatiivisen johtamisjärjestelmän rakentaminen. Helsinki: Talentum.

Mattila, S. 2006. Prosessien kuvaaminen julkishallinnollisissa organisaatioissa. 3. uudistettu painos. Kuopio: QL Laatutoiminta.

Salomäki, R. 1999. Suorituskykyiset prosessit - hyödynnä SPC. Helsinki: Metalliteollisuuden Keskusliitto, MET.

Tuomi, J. Sarajärvi, A. 2002. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Virtanen, P. Wennberg, M. 2005. Prosessijohtaminen julkishallinnossa. Helsinki: Edita Prima Oy.

Elektroniset lähteet

Ara – Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus. 2010a. Asukasvalintaopas [viitattu 16.9.2010]. Saatavissa: <http://www.ara.fi/download.asp?contentid=22219&lan=fi>.

Ara – Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus. 2010b. Vuokranmääritys [viitattu 10.9.2010]. Saatavissa: <http://www.ara.fi/default.asp?node=1252&lan>.

Ara – Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus. 2010c. Neuvonta ja ohjaus [viitattu 27.9.2010]. Saatavissa: <http://www.ara.fi/default.asp?node=1256&lan=#a1>.

Ara – Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus. 2010d. Asukasvalinta [viitattu 29.9.2010]. Saatavissa: <http://www.ara.fi/default.asp?node=1251&lan>.

Heinonen, M. 2009. Prosessien kehittäminen asiakaspalvelussa. Leppävaara: Laurea-ammattikorkeakoulu, yrittäjyyden ja liiketoimintaosaamisen koulutusohjelma [viitattu 14.9.2010]. AMK-opinnäytetyö. Saatavissa: <https://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/1868/Prosessien%20kehittaminen%20asiakaspalvelussa.pdf?sequence=1>

JUHTA - Julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunta. 2008. JHS 152 Prosessien kuvaaminen [viitattu 17.7.2010]. Saatavissa: http://www.jhs-suositukset.fi/c/document_library/get_file?folderId=31753&name=DLFE-513.pdf.

Kokkonen, O. 2006. Asiakastyytyväisyys kaiken perusta. Quality Knowhow Karjalainen Oy [viitattu 14.9.2010]. Saatavissa: <http://www.qk-karjalainen.fi/?sivu=Artikkelit&id=64>.

Lahden ammattikorkeakoulu. 2010a. Prosessien mallintaminen [viitattu 29.9.2010]. Saatavissa: http://www.lpt.fi/tykes/methods_docs/PROSESSIEN_KUVAAMISEN_TYOKA_LUT120410.pdf.

Lahden ammattikorkeakoulu. 2010b. Prosessien kehittäminen [viitattu 1.10.2010].

Saatavissa:

http://www.lpt.fi/tykes/instructions_docs/Menettelyohjeet_ja_lomakkeet_prosessien_kuvaamiseksi120410.pdf.

Lahden Talot Oy. 2009. Vuosikertomus 2009 [viitattu 5.9.2010]. Saatavissa:

<http://www.lahdentalot.fi/attachements/2010-05-17T09-07-0944.pdf>.

Lahden Talot Oy. 2010g. Yritystiedot [viitattu 5.9.2010]. Saatavissa:

<http://www.lahdentalot.fi/yritys/>.

Laki aravarajoituslain muuttamisesta 716/2006 [viitattu 5.9.2010]. Saatavissa:

[http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2006/20060716?search\[type\]=pika&search\[pika\]=716%2F2006](http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2006/20060716?search[type]=pika&search[pika]=716%2F2006).

Laki asuinhuoneiston vuokrauksesta 481/1995 [viitattu 5.9.2010]. Saatavissa:

[http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1995/19950481?search\[type\]=pika&search\[pika\]=irtisanominen](http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1995/19950481?search[type]=pika&search[pika]=irtisanominen).

Mertanen, P. 2009. Onnistunut muutto. Asumispalvelun muuttovaiheen prosessi Savon Vammaisasuntosäätiössä. Mikkeli: Mikkelin ammattikorkeakoulu, Sosiaaliala [viitattu 14.9.2010]. AMK-opinnäytetyö. Saatavissa:

https://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/5368/Mertanen_oppari_A5_566_pdf.pdf?sequence=1.

Moisio, J. 2004. Asiakslähtöinen tuotteiden, palveluiden ja toiminnan kehittäminen. IMS Business Solutions Oy Qualitas Fennica [viitattu 3.9.2010].

Saatavissa: [http://www.qualitas-](http://www.qualitas-fennica.fi/sites/default/files/Asiakslähtöinen_tuotteiden_palveluiden_ja_toiminnan_kehittäminen.pdf)

[fennica.fi/sites/default/files/Asiakslähtöinen_tuotteiden_palveluiden_ja_toiminnan_kehittäminen.pdf](http://www.qualitas-fennica.fi/sites/default/files/Asiakslähtöinen_tuotteiden_palveluiden_ja_toiminnan_kehittäminen.pdf).

Moisio, J. Riitola, O. 2005a. Prosessien ohjaus ja mittaaminen. IMS Business Solutions Oy Qualitas Fennica [viitattu 14.9.2010]. Saatavissa:

http://www.ims.fi/sites/default/files/Prosessien_ohjaus_ja_mittaaminen.pdf.

Moisio, J. Riitola, O. 2005b. Prosessien kuvaaminen 3. IMS Business Solutions Oy Qualitas Fennica [viitattu 15.9.2010]. Saatavissa:

http://www.ims.fi/sites/default/files/Prosessien_kuvaaminen..pdf.

Valtioneuvoston asetus asukkaiden valinnasta arava- ja korkotukivuokra-asuntoihin 166/2008 [viitattu 5.9.2010]. Saatavissa:

<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2008/20080166>.

Valtioneuvoston asetus asuntojen markkinoinnissa annettavista tiedoista 130/2001 [viitattu 5.9.2010]. Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2001/20010130>.

Valtion ympäristöhallinto. 2010a. Vuokrasuhteen päättymisen ja muutto [viitattu 10.9.2010]. Saatavissa: <http://www.ymparisto.fi/default.asp?node=67&lan=fi>.

Valtion ympäristöhallinto. 2010b. Vuokra ja sen korottaminen [viitattu 10.9.2010]. Saatavissa: <http://www.ymparisto.fi/default.asp?node=796&lan=fi>.

Ympäristöministeriön asetus arava- ja korkotukivuokra-asuntojen hakemuslomakkeesta ja sen liitteistä 904/2006 [viitattu 5.9.2010]. Saatavissa:

<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2006/20060904>.

Suulliset lähteet

Urpelainen, E. 2010. Isännöitsijä. Lahden Talot. Haastattelu 13.7.2010.

Herrainsilta, M. 2010. Huoneistotarkastaja. Lahden Talot. Haastattelu 23.8.2010.

Muut lähteet

FCG Efeko Oy. 2009. Asukastyytyväisyys tutkimus 2009, tutkimuskohde: Lahden Talot Oy [viitattu 1.6.2010]. Lahden Talojen Intranet.

Lahden Talot Oy. 2010a. Asukasvalinnat [viitattu 20.9.2010]. Lahden Talojen Intranet.

Lahden Talot Oy. 2010b. Yrityksen esittelydiat 2010 [viitattu 20.9.2010]. Lahden Talojen Intranet.

Lahden Talot Oy. 2010c. Hakijatilanteen kehitys [viitattu 20.9.2010]. Lahden Talojen Intranet.

Lahden Talot Oy. 2010d. Irtisanomisten syyt 2008–2010 [viitattu 20.9.2010]. Lahden Talojen Intranet.

Lahden Talot Oy. 2010e. Tunnusluvut [viitattu 20.9.2010]. Lahden Talojen Intranet.

Lahden Talot Oy. 2010f. Kuukausiraportti (1-8/2010) [viitattu 20.9.2010]. Lahden Talojen Intranet.

LIITTEET

LIITE 1

A. ASUNNONVAIHTOPROSESSIN PERUSTIEDOT

PROSESSIN NIMI	Asunnonvaihtoprosessi	15.9.2010
Prosessin soveltumisalue: Mihin prosessia sovelletaan?	Osaprosesseja ovat irtisanomis-, huoneistotarkastus- ja asukasvalintaprosessi.	
Tavoite: Mikä on prosessin päämäärä?	<ul style="list-style-type: none"> • Eniten asunnon tarpeessa olevan hakijan löytäminen irtisanot- tuun huoneistoon niin, että asunnolle ei tule tyhjäkäyntiä. • Poismuuttavan asukkaan velvoitteiden selvitys yhtiötä kohtaan niin, että perittää ei tulisi. • Asunnon hyvä kunto, jotta remonttia ei tarvita. 	
Prosessin omistaja:	Palvelupäällikkö ja isännöintipäällikkö	
Alku (syöte, heräte): Mikä/mitkä asiat käynnistävät prosessin?	Asukkaan tai Lahden Talot Oy:n tekemä vuokrasopimuksen irtisa- nominen/purkaminen	
Loppu (tuote, palvelu, info): Minkä lopputuloksen prosessi tuottaa?	Lopputulos: uusi vuokrasuhde asunnossa Loppu (riippuu tuleeko asuntoon remonttia): 1. Huoneistotarkastaja tekee sisäänmuuttotarkastuksen ja täyttää huoneiston tarkastuslomakkeen. 2. Mikäli huoneistotarkastaja tilaa asuntoon remonttia, prosessi päättyy, kun huoneistotarkastaja saa tiedon urakoitsijalta re- montin valmistumisesta. 3. Mikäli huoneistotarkastaja päättää, että uudet asukkaat ovat oikeutettuja saamaan remontoitavilaineita rautakaupasta Lah- den Talojen laskuun, prosessi päättyy, kun huoneistotarkastaja ilmoittaa rautakauppaan remontoitavilaineiden määrän ja tyy- pin.	
Keskeiset resurssit: Mikä ovat olennaiset resurssit lopputuloksen kannalta? (henkilöstö, välineet ja laitteet, jär- jestelmät, tilat ja materiaalit, jne.)	<ul style="list-style-type: none"> • Prosessiin työpäivät <ul style="list-style-type: none"> ○ Asuntosuhteet ○ Huoneistotarkastajat ○ Isännöitsijät ○ Vuokrasuhteet ○ Huoltoyhtiö/kiinteistönhoitaja ○ Kiinteistökorjaaja /Remonttimiehet • Tampuuri-ohjelma • Kotisivuilla oleva sähköinen irtisanomislomake • Kotisivuilla oleva sähköinen asuntohakemus • Sähköposti (tiedonsiirto huoltoyhtiölle muutoksista, asuntotarjo- us asunnonhakijalle) • Puhelin (asuntotarjous asunnonhakijalle) 	
Asiakkaat: Keitä ovat prosessin keskeiset asiakkaat?	Asunnosta poismuuttava asukas sekä asuntoon muuttava uusi asukas	
Prosessin tuotokset asiakkaalle: Tuote, palvelu, dokumentit, data yms.	Poismuuttava asukas: <ul style="list-style-type: none"> • Huoneistotarkastukset • Vakuuden palautus/pidätys, ylimääräisesti maksetun vuokran palautus tai rästivuokran periminen sekä viivästyskoron mahdol- linen periminen Sisäänmuuttava asukas: <ul style="list-style-type: none"> • Asuntotarjous • Vuokrasopimuspaperi ja vuokrasopimuspaketti ohjeineen • Sisäänmuuttotarkastus ja mahdollinen asunnon remont- ti/remonttivälineet Lahden Talojen laskuun 	

<p>Prosessin menestystekijät: Mitä ovat prosessin kriittiset menestystekijät asiakkaiden ja oman talon strategisten tavoitteiden kannalta?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Asiakastyytyväisyys • Kustannustehokkuus
<p>Prosessin mittarit: Miten prosessin onnistumista mitataan ja seurataan? (Esim. asiakas-, henkilöstö-, prosessin suorituskyky ja talousnäkökulmista tarkastelu)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Asiakastyytyväisyyttä mitataan asiakastyytyväisyyskyselyllä mahdollisesti kerran vuodessa. Asiakastyytyväisyyskysely toteutetaan isännöintipäällikön ja palvelupäällikön yhteistyönä. • Asiakaspalautte yrityksen kotisivujen palautekanavan kautta • Asuntojen käyttöasteen laskeminen kertoo, kuinka paljon asunnoille on tullut tyhjäkäyntiä. Tyhjäkäynnin muutoksia ja syitä seurataan kuukausittain palvelupäällikön toimesta. • Perinnässä olevien maksujen määrään seuraaminen • Huoneistojen remontointiin käytettyjen maksujen määrän seuraaminen • Asukasvalintojen määrät • Vapana/vapautuvina olevien asuntojen määrät
<p>Prosessin ohjaus- ja kehittämismenettely: Miten prosessia ohjataan arkipäivässä? Kuten missä palavereissa? Entä miten mittarien ja palautteiden avulla kehitetään? Ketkä, kuinka usein kokoontuvat?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Asiakaspalveluryhmän, isännöintipäällikön ja huoneistotarkastajien palaverit tarvittaessa ryhmittäin tai kaikki yhdessä • Prosessin omistajan ohjeistus tarpeen mukaan
<p>Poikkeavien tilanteiden merkitseminen:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tampuurissa irtisanoutuvan asukkaan vuokrasopimukseen tehdään kriittinen huomio, josta se on kaikkien prosessiin osallistuvien työntekijöiden luettavissa • Tampuurissa irtisanoutuvan asukkaan muutto-kohtaan tehdään kirjauksia, josta se on kaikkien prosessiin osallistuvien henkilöiden luettavissa
<p>Työn vaiheet ja järjestys: Ohjeet työntekemiselle ja käytettävät menetelmät.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Irtisanomisen käsittely (1/2) • Huoneistotarkastus • Asukasvalinta • Huoneistotarkastus • Irtisanomisen käsittely (2/2)

LIITE 2

A. IRTISANOMISPROSESSIN (1/2) PERUSTIEDOT

PROSESSIN NIMI	Irtisanomisprosessi (1/2)	15.9.2010
Rajapinnat muihin prosesseihin: Mihin muihin prosesseihin tämä prosessi kytkeytyy?	Irtisanomisprosessi on asunnonvaihtoprosessin osaprosessi. Irtisanomisprosessi liittyy huoneistotarkastus- ja asukasvalintaprosessiin	
Toiminnon nimi:	Irtisanomisen käsittely (1/2)	
Toiminnon suorittaja:	Asuntosihtööri	
Tarkoitus: Miksi tämä prosessi on olemassa?	Irtisanominen käsitellään, jotta asuntoon voidaan valita uusi asukas.	
Prosessin omistaja:	Palvelupäällikkö ja isännöintipäällikkö	
Alku (syöte, heräte): Mitkä asiat laukaisevat prosessin käyntiin?	Asukkaan tai Lahden Talot Oy:n tekemä vuokrasopimuksen irtisanominen/purkaminen	
Loppu (tuote, palvelu, info): Minkä lopputuloksen prosessi tuottaa?	<ul style="list-style-type: none"> • Sähköinen irtisanomisilmoitus <ul style="list-style-type: none"> ○ Asukkaalle ○ Asuntosihtöörille ○ Isännöitsijälle ○ Vuokrasihtöörille ○ Huoltoyhtiölle • Asukkaalle postitse lähetettävä muuttokirje • Huoneistotarkastajalle tieto 1.huoneistotarkastuksesta • Asuntosihtöörille huoneiston vapautumisilmoitus 	
Asiakkaat: Keitä ovat prosessin keskeiset asiakkaat?	Asunnosta poismuuttava asukas	
Asiakstarpeet ja vaatimukset: Mitä ovat asiakkaiden keskeiset vaatimukset ja odotukset prosessia ja sen tuotteita ja palveluja kohtaan?	<ul style="list-style-type: none"> • Irtisanomisen tekemisen helppous ja nopeus (paikasta ja kellon ajasta riippumatta) 	
Prosessin menestystekijät: Mitä ovat prosessin kriittiset menestystekijät asiakkaiden ja oman talon strategisten tavoitteen kannalta?	<ul style="list-style-type: none"> • Tavoitteena, että ei häätöasuntoja → Häätö tapauksissa asuntosihtöörin saavat vuokrattavaksi asunnon, joka on heti vapaa, ja asunnon tyhjäkäynti alkaa samantien. • Irtisanomisten syyt • Irtisanomisen ajankohta → mikäli irtisanominen tehdään alkuuasta, sitä enemmän asuntosihtöörillä on aikaa tehdä asukasvalintaa asuntoon 	
Prosessin mittarit: Millä mittareilla yo. menestystekijöiden toteutumaa voidaan mitata, seurata?	<ul style="list-style-type: none"> • Häätömäärien seuranta kk-tasolla ja tehokas vuokrausvalvonta seuraa vuokratien kehitystä Palvelupäällikön avustuksella • Irtisanomisten syitä seurataan Tampuurin raporttien avulla • Irtisanomisen ajankohtaa seurataan Tampuurin raporttien avulla 	
Keskeiset resurssit: Mitkä ovat olennaiset resurssit lopputuloksen kannalta?	<ul style="list-style-type: none"> • Asuntosihtöörin työpanos • Tampuuri-ohjelma 	
Prosessin ohjaus- ja kehittämismenettely: Miten prosessia ohjataan arkipäivässä? Kuten missä palavereissa? Entä miten mittarien ja palautteiden avulla kehitetään? Ketkä, kuinka usein kokoontuvat?	<ul style="list-style-type: none"> • Asiakaspalveluryhmän palaveri tarvittaessa • Asiakaspalveluryhmän, isännöintipäällikön ja huoneistotarkastajien välinen palaveri tarvittaessa • Prosessin omistajien ohjeistus tarpeen mukaan 	
Seuraukset, jos toiminta jostain tunnistetusta syystä epäonnistuu:	<ul style="list-style-type: none"> • Irtisanomisesta ei tule asuntosihtöörille ilmoitusta sähköpostiin → Asuntoon ei tule valittua uutta asukasta, joten asunnolle tulee mahdollisesti tyhjäkäyntiä 	

B. IRTISANOMISPROSESSIN (1/2) SELITYSLEHTITÄULUKKO

1. Vaihe/Tehtävä	2. Kuka/ketkä	3. Kriittiset tekijät – Mikä voi epäonnistua kyseisessä vaiheessa?	4. Menetelmät, työohjeet, lomakkeet, laitteet, tietojärjestelmät jne. ohjaus ja valvonta	5. Tietojen hallinta Input-tiedot – Mitä tietoa tarvitaan vaiheen läpiviemisessä?	6. Tietojen hallinta Output-tiedot – Mitä dokumentteja ja dataa tulee vaiheesta ulos?
1. Irtisanomisen käsittely (1/2)					
1.1 Huoneisto-tarkastaja (HT) ja tarkastusajan-kohta	Asuntosihtööri	<ul style="list-style-type: none"> • Kirjaus ”kirjeet lähetetty” jätetään tekemättä → tieto tarkastusajankohdasta ei mene HT:lle • huoneistotarkastus ajankohdan viivästyminen (yli 7 vrk), kun kyseessä remontin tarpeessa oleva asunto → asuntoa tarjonta hakijoille turhaan 	Muuttokirjausten tekeminen Tampuurissa	Huoneistotarkastuslista	Merkinnät tarkastuksesta Tampuuriin ja huoneistotarkastuslistaan
1.2 Muuttokirje	Asuntosihtööri	<ul style="list-style-type: none"> • Kirjeeseen väärä tarkastusajankohda tai tarkastaja • Kirje ei ehdi mennä perille asukkaalle ennen tarkastusta 	Tampuurissa muutto-kohdassa luodaan 4-sivuinen muuttokirje, joka lähetetään postitse asukkaalle	Irtisanomisilmoitus ja huoneistotarkastuslista	Muuttokirje
1.3 Huoneiston vapautusilmoitus	Asuntosihtööri	<ul style="list-style-type: none"> • Huoneistokohtainen vuokra joissakin yhtiön kohteissa → jätetään huomioimatta • Vuokratavoitteiden päättymisen tarkastus jätetään tekemättä 	<ul style="list-style-type: none"> • Tulostetaan huoneiston vapautusilmoitus Tampuurista sekä asunnon tarjontaruudukko. • Vapautusilmoitukseen merkitään vuokran määrä ja huoneiston sijaintikerros. 	<ul style="list-style-type: none"> • Osittain valmiit muuttokirjaukset Tampuurissa vapautusilmoitukseen • Huoneiston vuokran määrä ja sijaintikerros, jotka selviävät Tampuurista 	Huoneiston vapautusilmoitus
1.4 Tieto huolto-yhtiölle	Asuntosihtööri	<ul style="list-style-type: none"> • Sähköposti ei mene perille <ul style="list-style-type: none"> ○ huoltoyhtiö ei saa tietoa asukkaan poismuutosta ○ asunnon näyttö kiinteistönhoitajan toimesta asunnonhakijoille ei onnistu • Tieto väärälle huoltoyhtiölle 	Irtisanomisilmoitus sähköpostilla huoltoyhtiön yhteyshenkilölle	Irtisanomisilmoitus	

A. IRTISANOMISPROSESSIN (2/2) PERUSTIEDOT

PROSESSIN NIMI	Irtisanomisprosessi (2/2)	15.9.2010
Rajapinnat muihin prosesseihin: Mihin muihin prosesseihin tämä prosessi kytkeytyy?	Irtisanomisprosessi on asunnonvaihtoprosessin osaprosessi. Irtisanomisprosessi liittyy huoneistotarkastus- ja asukasvalintaprosessiin	
Toiminnon nimi:	Irtisanomisen käsittely (2/2)	
Toiminnon suorittaja:	Isännöitsijä ja vuokراسihteer	
Tarkoitus: Miksi tämä prosessi on olemassa?	Irtisanominen käsitellään, jotta asunnosta poismuuttavan asukkaan veloitteet yhtiötä kohtaan saadaan selvitettyä.	
Prosessin omistaja:	Palvelupäällikkö ja isännöintipäällikkö	
Alku (syöte, heräte): Mikä tai mitkä asiat laukaisevat prosessin käynnin?	Huoneistotarkastajan täyttämä huoneiston tarkastuslomake isännöitsijälle	
Loppu (tuote, palvelu, info): Minkä lopputuloksen prosessi tuottaa?	Poismuuttaneen asukkaan veloitteiden tarkistus ja mahdollinen perintä	
Asiakkaat: Keitä ovat prosessin keskeiset asiakkaat?	Asunnosta poismuuttanut asukas	
Asiakastarpeet ja vaatimukset: Mitä ovat asiakkaiden keskeiset vaatimukset ja odotukset prosessia ja sen tuotteita ja palveluja kohtaan?	<ul style="list-style-type: none"> • Vakuuden palautus vuokrasopimuksen päättymisen jälkeen seuraavan kuukauden aikana • Poismuuttavalta asukkaalta peritään vahingonkorvauksena vain hänen aiheuttamansa asunnon vahingot, eikä edellisten vuokralaisten vahinkoja → kirjalliset raportit aina vuokralaisen vaihduttua asunnon kunnosta 	
Prosessin menestystekijät: Mitä ovat prosessin kriittiset menestystekijät asiakkaiden ja oman talon strategisten tavoitteen kannalta?	<ul style="list-style-type: none"> • Vakuuden palautus helposti, mikäli asukas jättänyt irtisanomisilmoituksen tilinumeronsa sekä yhteystietonsa • Asukkaalta peritään vahingonkorvauksena kaikki itseaiheutetut vahingot sekä lisäksi viivästyskorot ja rästivuokrat 	
Prosessin mittarit: Millä mittareilla yo. menestystekijöiden toteutumaa voidaan mitata, seurata?	<ul style="list-style-type: none"> • Vakuuden pidätysten määrän seuranta suhteessa palautettuihin vakuuksiin • Vahingonkorvausten määrien seuranta • Perittävien maksujen määrän seuraaminen 	
Keskeiset resurssit: Mitkä ovat olennaiset resurssit lopputuloksen kannalta?	<ul style="list-style-type: none"> • Huoneistotarkastajan, isännöitsijän ja vuokراسihteerin työpanos • Tampuuri-ohjelma 	
Prosessin ohjaus- ja kehittämismenettely: Miten prosessia ohjataan arkipäivässä? Kuten missä palavereissa? Entä miten mittarien ja palautteiden avulla kehitetään? Ketkä, kuinka usein kokoontuvat?	<ul style="list-style-type: none"> • Asiakaspalveluryhmän palaveri tarvittaessa • Isännöintiryhmän palaveri tarvittaessa • Asiakaspalveluryhmän ja isännöintiryhmän välinen palaveri tarvittaessa • Huoneistotarkastajien ja isännöintiryhmän välinen palaveri tarvittaessa • Prosessin omistajien ohjeistus tarpeen mukaan 	

B. IRTISANOMISPROSESSIN (2/2) SELITYSLEHTITÄULUKKO

1. Vaihe/Tehtävä	2. Kuka/ketkä	3. Kriittiset tekijät – Mikä voi epäonnistua kyseisessä vaiheessa?	4. Menetelmät, työohjeet, lomakkeet, laitteet, tietojärjestelmät jne. ohjaus ja valvonta	5. Tietojen hallinta Input-tiedot – Mitä tietoa tarvitaan vaiheen läpiviemisessä?	6. Tietojen hallinta Output-tiedot – Mitä dokumentteja ja dataa tulee vaiheesta ulos?
2. Irtisanomisen käsittely (2/2)					
2.1 Huoneistotarkastuslomake vakuuden palautusta varten	Huoneistotarkastajalta isännöitsijälle	Vakuuden palautus viivästyy, mikäli isännöitsijä ei saa lomaketta huoneistotarkastajalta	<ul style="list-style-type: none"> Huoneistotarkastuslomake Tampuuri Asukkaan paperit (mm. vuokrasopimus, avainten luovutusosite) 	<ul style="list-style-type: none"> Osittain valmiit muuttokirjaukset Tampuurissa Huoneistotarkastuslomake Asukkaan paperit (mm. vuokrasopimus, avainten luovutusosite) 	<ul style="list-style-type: none"> Palautettujen avaimien määrä luovutettuihin avaimiin verrattuna Vapautumisilmoitukseen merkintä vakuudesta pidettävästä määrästä (mahdolliset vahingonkorvaukset)
2.2 Vakuuden palautusilmoituksen tekeminen	Isännöitsijä	Vakuuden pidätysmerkintä jää tekemättä → tappiota yritykselle	<ul style="list-style-type: none"> Tampuuri Asukkaan paperit (mm. vuokrasopimus, avainten luovutusosite) 	Isännöitsijän lisäykset vakuuspidätyksistä ja muista vahingonkorvausasioista Tampuurin muuttokirjauksiin	Vakuuden palautusilmoitus ja muut asukkaan paperit vuokrasihiteerille
2.3 Vakuuden palautustapahtuma	Vuokrasihiteeri	<ul style="list-style-type: none"> Asukkaan tilinumero puuttuu, jolloin palautukset eivät onnistu Asukkaan uusi osoite puuttuu tai se on salainen, jolloin karhukirjeen lähetyksessä vaikeutuu 	<ul style="list-style-type: none"> Viivästyskorkojen tarkistus ja mahdollinen periminen Ylimääräisesti maksetun vuokran palautus Maksamattoman vuokran ja vahingonkorvausten periminen 	Vakuuden palautusilmoitus, irtisanomusilmoitus ja muut asukkaan paperit	<ul style="list-style-type: none"> Kirjanpito-ohjelmaan <ul style="list-style-type: none"> Viivästyskorkojen määrä Vahingonkorvausten lisäys Palautetun ja/tai perityn vakuuden määrät Palautettu ylivuokra tai kirjatukset maksusuunnitelmaan karhukirjeestä Mahdollisen karhukirjeen teko
2.4 ”Muutto valmis”	Vuokrasihiteeri	Työskentelyvaihte jää suorittamatta, jolloin prosessi jää Tampuuriin keskeneneräiseksi	<ul style="list-style-type: none"> Tampuuri Asukkaan paperit (mm. vuokrasopimus, avainten luovutusosite) 	Vakuuden palautustapahtuma suoritettu	Kun vakuuden palautus hoidettu, vuokrasihiteeri palauttaa isännöitsijälle saamansa paperit arkistointia varten

LIITE 3

A. HUONEISTOTARKASTUSPROSESSIN PERUSTIEDOT

PROSESSIN NIMI	Huoneistotarkastusprosessi	15.9.2010
Rajapinnat muihin prosesseihin: Mihin muihin prosesseihin tämä prosessi kytkeytyy?	Huoneistotarkastusprosessi on asunnonvaihtoprosessin osaprosessi. Huoneistotarkastusprosessi liittyy irtisanomis- ja asukasvalintaprosessiin	
Toiminnon nimi:	Huoneistotarkastus	
Toiminnon suorittaja:	Huoneistotarkastaja	
Tarkoitus: Miksi tämä prosessi on olemassa?	Asunnon kunnan ja remontointitarpeen selvittäminen	
Prosessin omistaja:	Isännöintipäällikkö	
Alku (syöte, heräte): Mikä tai mitkä asiat laukaisevat prosessin käyntiin?	Irtisanomisilmoitus ja sen pohjalta asuntosihteerin tekemä muuttokirjaus Tampuuriin, jossa asuntosihteerin valitsee tarkastettavalle asunnolle huoneistotarkastajan ja tarkastusajankohdan	
Loppu (tuote, palvelu, info): Minkä lopputuloksen prosessi tuottaa?	<ul style="list-style-type: none"> • 2. tarkastuksen jälkeen huoneiston tarkastuslomake • Kirjaukset Tampuuriin asunnon kunnosta ja tilatuista remonteista 	
Asiakkaat: Keitä ovat prosessin keskeiset asiakkaat?	Asunnosta poismuuttava asukas sekä asuntoon muuttava uusi asukas	
Asiakastarpeet ja vaatimukset: Mitä ovat asiakkaiden keskeiset vaatimukset ja odotukset prosessia ja sen tuotteita ja palveluja kohtaan?	<ul style="list-style-type: none"> • 1.huoneistotarkastus noin viikon sisällä irtisanomisen tekemisestä • 2.huoneistotarkastus (poismuuttavan asukkaan lopputarkastus ja uuden asukkaan sisäänmuuttotarkastus) viikon sisällä uuden asukkaan vuokrasopimuksen alkamisesta tai mikäli uutta asukasta ei heti tule, niin tarkastus mahdollisimman pian poismuuttaneen asukkaan vuokrasuhteen päättymisen jälkeen 	
Prosessin menestystekijät: Mitä ovat prosessin kriittiset menestystekijät asiakkaiden ja oman talon strategisten tavoitteen kannalta?	<ul style="list-style-type: none"> • Asuntojen remontointi kustannukset budjetin mukaan • Tehdyn remontin laatu hyvä, jotta asiakastyytyväisyys saavutetaan • Tarkastusmerkintöjen kirjaus Tampuuriin, josta asuntosihteerit näkevät samantien asunnon kuntoon liittyvät merkinnät 	
Prosessin mittarit: Millä mittareilla yo. menestystekijöiden toteutumaa voidaan mitata, seurata?	<ul style="list-style-type: none"> • Asiakastyytyväisyyskyselyt • Kustannuslaskenta • Osastojen välinen palaute tiedon kulkuun liittyen 	
Keskeiset resurssit: Mitkä ovat olennaiset resurssit lopputuloksen kannalta?	<ul style="list-style-type: none"> • Huoneistotarkastajan työpanos • Budjettiin varatut remontointi-määrärahat • Yhtiön omistama auto, jolla huoneistotarkastaja pääsee kohteeseen • Tampuuri-ohjelma 	
Prosessin ohjaus- ja kehittämismenettely: Miten prosessia ohjataan arkipäivässä? Kuten missä palavereissa? Entä miten mittarien ja palautteiden avulla kehitetään? Ketkä, kuinka usein kokoontuvat?	<ul style="list-style-type: none"> • Isännöintipäällikön ja huoneistotarkastajien välinen palaveri tarvittaessa • isännöitsijän ja huoneistotarkastajan välinen palaveri • Isännöintipäällikön ohjeistus tarpeen vaatiessa 	

B. HUONEISTOTARKASTUSPROSESSIN SELITYSLEHTITÄULUKKO

1. Vaihe/Tehtävä	2. Kuka/ketkä	3. Kriittiset tekijät – Mikä voi epäonnistua kyseisessä vaiheessa?	4. Menetelmät, työohjeet, lomakkeet, laitteet, tietojärjestelmät jne. ohjaus ja valvonta	5. Tietojen hallinta Input-tiedot – Mitä tietoa tarvitaan vaiheen läpiviemisessä?	6. Tietojen hallinta Output-tiedot – Mitä dokumentteja ja dataa tulee vaiheesta ulos?
3. Huoneistotarkastus					
3.1 Huoneistotarkastus nro 1	Huoneistotarkastaja	Asuntosiihteeri unohtaa muuttaa Tampuurissa muutto-kohdan statukseksi ”kirjeet lähetetty”, jolloin huoneistotarkastaja ei saa tietoa tarkastusajankohdasta → huoneistotarkastus jää tekemättä	<ul style="list-style-type: none"> Tarkastus klo 8-16 välisenä aikana Tieto tarkastuksesta Tampuurista Asukkaan täyttämän huoneiston tarkastuskortin käsittely 	Huoneiston tarkastuskortti	<ul style="list-style-type: none"> Asunnon kuntoon liittyvät kirjaukset Tampuuriin Täytetty huoneiston tarkastuskortti
3.2 Huoneistotarkastus nro 1 kirjaukset	Huoneistotarkastaja	Tarkastuskirjauksen jättämättä tekeminen Tampuuriin, jolloin asuntosiihteerit eivät saa tietoa asunnon kunnosta asunnon tarjonta vaiheessa → huonokuntoisen asunnon turha tarjoaminen	<ul style="list-style-type: none"> Kirjaukset asunnon kunnosta Tampuuriin heti tarkastuksen jälkeen (mikäli huoneisto on vuokrattavissa, tekee huoneistotarkastaja Tampuurissa muuton huomioihin merkinnän ok) Mahdollisten remontointitilauksen tekeminen 	<ul style="list-style-type: none"> Täytetty huoneiston tarkastuskortti Budjetoidut ja käytetyt määrärahat tiedosto, jonka mukaan päätetään asunnon remontin suuruudesta 	<ul style="list-style-type: none"> Tampuurikirjaukset Kirjaukset remonttiin kuluviista määrärahoista
3.3 Huoneistotarkastus nro 2	Huoneistotarkastaja	Huoneistotarkastaja ei saa uusia asukkaita kiinni, jolloin sisäänmuutotarkastuksen teko ei onnistu	<ul style="list-style-type: none"> Huoneistotarkastaja täyttää huoneiston tarkastuslomakkeen 	<ul style="list-style-type: none"> Muuttoilmoitus Huoneiston tarkastuslomake 	Huoneistotarkastuslomake, josta yksi kappale asukkaalle, isännöitsijälle ja itselle
3.2 Huoneistotarkastus nro 2 kirjaukset	Huoneistotarkastaja		<ul style="list-style-type: none"> Kirjaukset Tampuuriin Mahdollisten remonttitilauksen tekeminen tai asukkaille lupa ostaa rautakaupasta tietyt remonttivälineet Lahden Talojen laskuun 	<ul style="list-style-type: none"> Täytetty huoneiston tarkastuslomake Budjetoidut ja käytetyt määrärahattiedosto, jonka mukaan päätetään asunnon remontin suuruus 	<ul style="list-style-type: none"> Tampuurikirjaukset Kirjaukset remonttiin kuluviista määrärahoista

LIITE 4

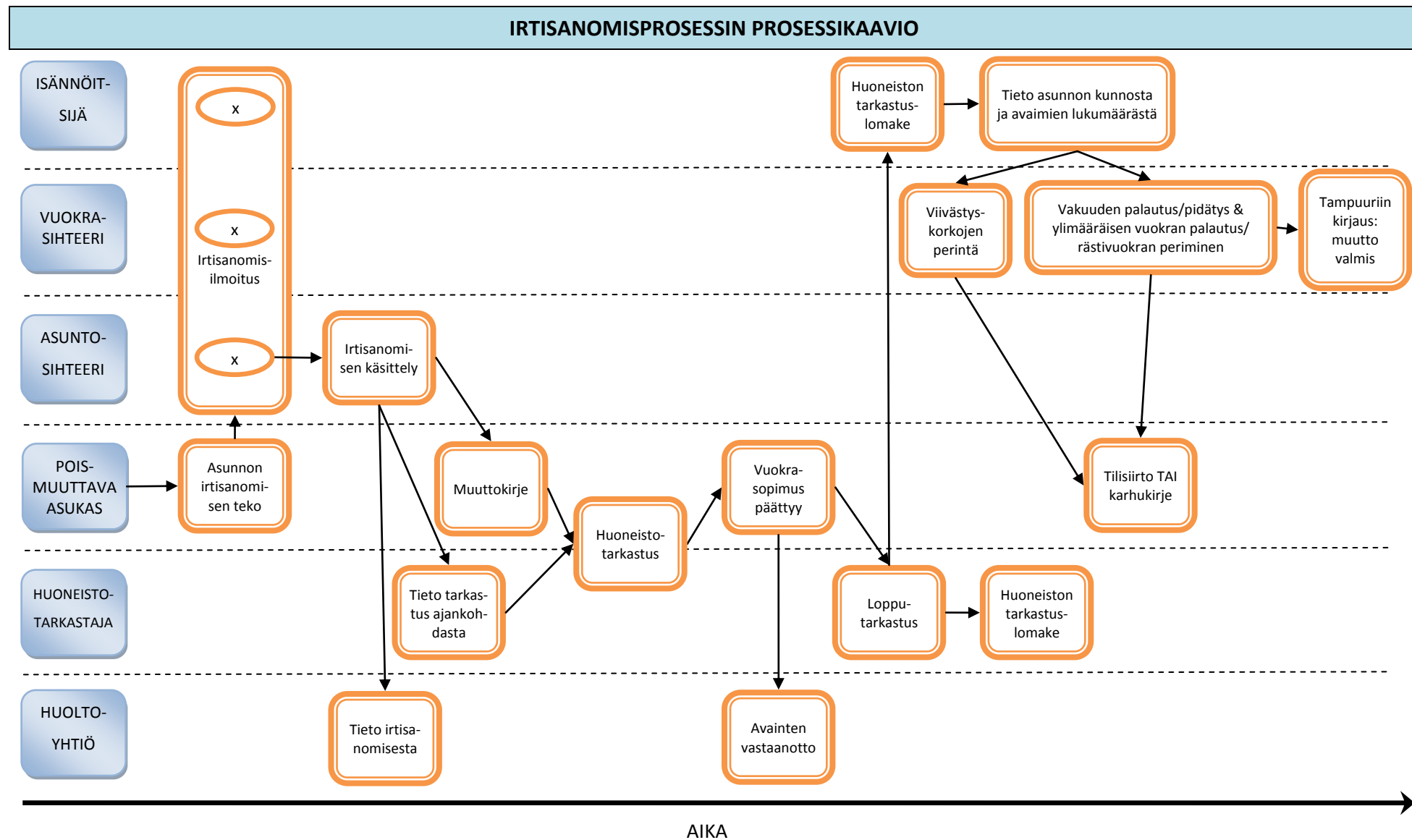
A. ASUKASVALINTAPROSESSIN PERUSTIEDOT

PROSESSIN NIMI	Asukasvalintaprosessi	15.9.2010
Rajapinnat muihin prosesseihin: Mihin muihin prosesseihin tämä prosessi kytkeytyy?	Asukasvalintaprosessi on asunnonvaihtoprosessin osaprosessi. Asukasvalintaprosessi liittyy irtisanomis- ja huoneistotarkastusprosessiin	
Toiminnon nimi:	Asukasvalinta	
Toiminnon suorittaja:	Asuntosihtööri	
Tarkoitus: Miksi tämä prosessi on olemassa?	Hakijan valinta vapaaseen/vapautuvaan asuntoon	
Prosessin omistaja:	Palvelupäällikkö	
Alku (syöte, heräte): Mikä tai mitkä asiat laukaisevat prosessin käyntiin?	Irtisanomisilmoitus → Asunto vapautuu irtisanomisen tai sopimuksen purkamisen johdosta	
Loppu (tuote, palvelu, info): Minkä lopputuloksen prosessi tuottaa?	Uusi vuokrasuhde asunnon hakijan kanssa → Allekirjoitetut vuokrasopimuspaperit	
Asiakkaat: Keitä ovat prosessin keskeiset asiakkaat?	Vuokra-asunnon hakijat, joilla voimassa oleva hakemus Lahden Taloille	
Asiakastarpeet ja vaatimukset: Mitä ovat asiakkaiden keskeiset vaatimukset ja odotukset prosessia ja sen tuotteita ja palveluja kohtaan?	<ul style="list-style-type: none"> • Asuntotarjous eniten asunnon tarpeessa olevalle hakijalle • Asunto vähintään peruskuntoinen ja siisti • Ystävällinen asiakaspalvelu 	
Prosessin menestystekijät: Mitä ovat prosessin kriittiset menestystekijät asiakkaiden ja oman talon strategisten tavoitteen kannalta?	<ul style="list-style-type: none"> • Monipuolinen asukasrakenne • Vuokranmaksukykyinen asunnonhakija • Asukasvalinnan toteutus niin, että asunnolle ei tule tyhjäkäyntiä ja, että hakijoista valitaan eniten asunnon tarpeessa oleva hakija • Asunnon vapautumisajankohta • Asunnonhakijoiden määrä ja luonne 	
Prosessin mittarit: Millä mittareilla yo. menestystekijöiden toteutumaa voidaan mitata, seurata?	<ul style="list-style-type: none"> • Asukasrakenteen seuraaminen kansalaisuuden ja ikärakenteen mukaan • Luottotietomerkintöjen tarkastaminen asunnonhakijoilta • Asiakastytyväisyyskyselyt asukasvalinnan onnistumisesta • Asuntohakemusten luokittelu mm. kiireellisyyden, hakijoiden laadun ja haettavan asunnon koon mukaan 	
Keskeiset resurssit: Mitkä ovat olennaiset resurssit lopputuloksen kannalta?	<ul style="list-style-type: none"> • Asuntosihtöerin työpanos • Tampuuri: asuntohakemukset, asuntotarjoukset ja vuokrasopimukset 	
Prosessin ohjaus- ja kehittämismenettely: Miten prosessia ohjataan arkipäivässä? Kuten missä palavereissa? Entä miten mittarien ja palautteiden avulla kehitetään? Ketkä, kuinka usein kokoontuvat?	<ul style="list-style-type: none"> • Asiakaspalveluryhmän palaveri tarvittaessa • Prosessin omistajan ohjeistus tarpeen mukaan • Asiakaspalautteeseen reagointi ja läpikäyminen asiakaspalveluryhmän palavereissa • Mahdolliset asiakastytyväisyyskyselyt 	

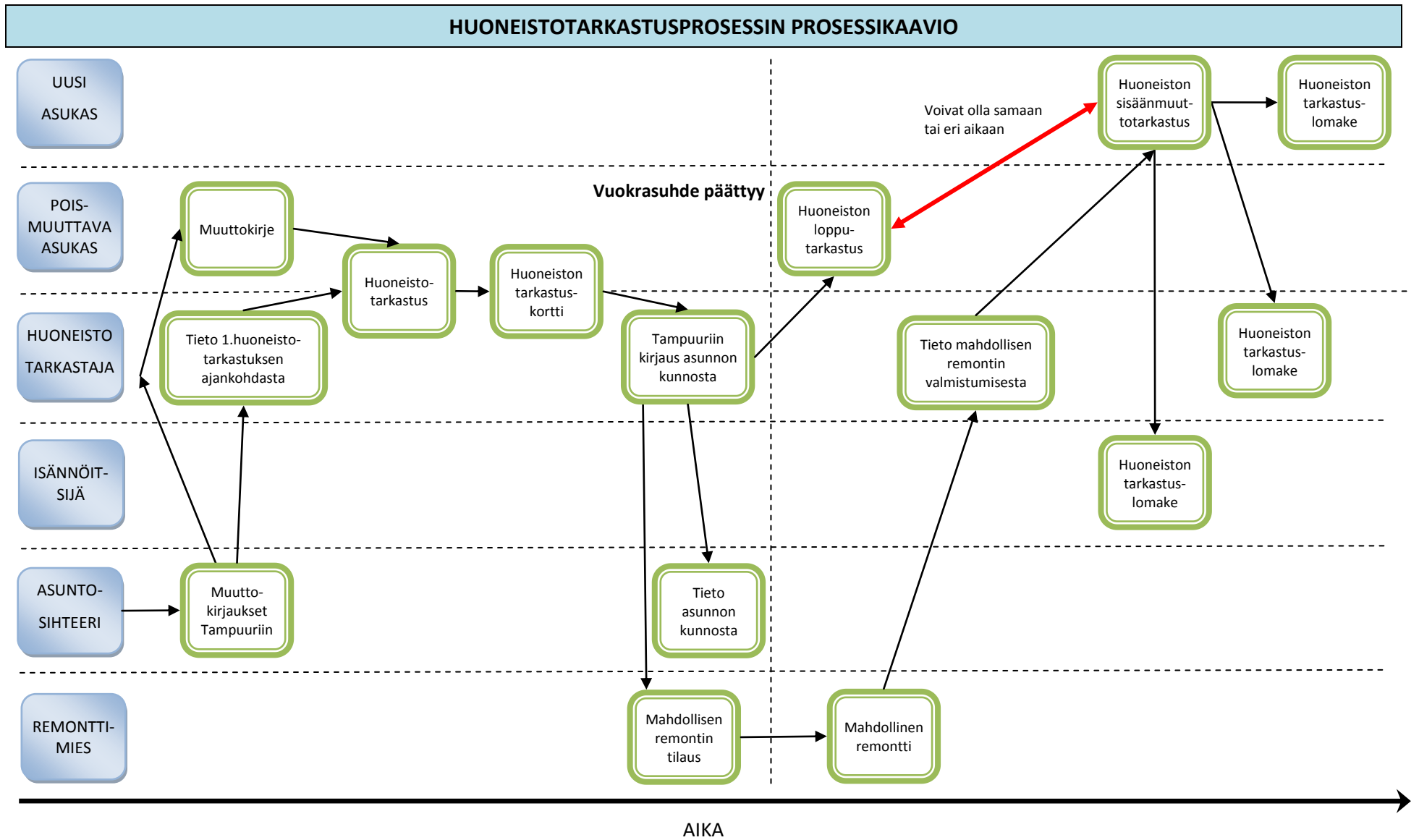
B. ASUKASVALINTAPROSESSIN SELITYSLEHTITÄULUKKO

1. Vaihe/Tehtävä	2. Kuka/ketkä	3. Kriittiset tekijät – Mikä voi epäonnistua kyseisessä vaiheessa?	4. Menetelmät, työohjeet, lomakkeet, laitteet, tietojärjestelmät jne. ohjaus ja valvonta	5. Tietojen hallinta Input-tiedot – Mitä tietoa tarvitaan vaiheen läpiviemisessä?	6. Tietojen hallinta Output-tiedot – Mitä dokumentteja ja dataa tulee vaiheesta ulos?
4. Asukasvalinta					
4.1 Asuntohakemuksen käsittely	Asuntosihtööri	Hakemuksen luokittelu epäonnistuu	<ul style="list-style-type: none"> • luottotietojen tarkastus ja mahdollisten huomioiden kirjaus • asunnon tarve • omaisuuden selvitys 	Käsittämätön asuntohakemus Tampuurissa	Käsitelty asuntohakemus
4.2 Asuntohakemusten seulonta asuntoon	Asuntosihtööri	Kiireellisin ja eniten asunnon tarpeessa oleva hakija jää vahingossa valitsematta asuntoon	<ul style="list-style-type: none"> • hakijoiden vertailu • hakijan valinta kiireellisyyden ja tarpeen perusteella 	Tampuurissa olevat asuntohakemukset	Hakijat järjestyksessä vapautuvaa asuntoa varten
4.3 Asuntotarjouksen tekeminen	Asuntosihtööri	Tarjoukseen tulee väärät tiedot asunnon näytöstä, vakuuden maksutalista, vapautumisesta jne.	<ul style="list-style-type: none"> • Tarjous puhelimitse ja/tai sähköpostitse tai kirjeitse • Tampuuri • Vapautumisilmoitus 	<ul style="list-style-type: none"> • Vapautumisilmoitus • Asuntohakemus 	Asuntotarjous
4.4 Asuntotarjouksen hyväksyntä	Asuntosihtööri		<ul style="list-style-type: none"> • Vuokrasopimuksen allekirjoitusajankohdan sopiminen • Vuokrasopimuspaperien ja sopimuspaketin valmistus 	Tieto hakijalta asuntotarjouksen hyväksymisestä	Vuokrasopimuksen allekirjoitusaika ja valmiit sopimuspaperit ja vuokrasopimuspaketti
4.5 Vuokrasopimuksen allekirjoitus ja sopimuspaketin läpikäyminen	Asuntosihtööri	<ul style="list-style-type: none"> • Liitteiden puuttuminen • Vakuuden maksamattomuus • Henkilöllisyystodistuksen puuttuminen 	<ul style="list-style-type: none"> • Asuntohakemuksen liitteiden tarkastus • Vakuuden maksamisen tarkastus • Muuttoilmoitus isännöitsijälle, huoneistotarkastajalle ja huoltoyhtiölle 	<ul style="list-style-type: none"> • Asuntohakemus • Vuokrasopimus • Vuokrasopimuspaketti 	<ul style="list-style-type: none"> • Allekirjoitetut vuokrasopimukset • Muuttoilmoitus • Astianpesukonesopimus (mahdollisesti) • Allekirjoitettu asuntohakemus • Asuntohakemuksen liitteet

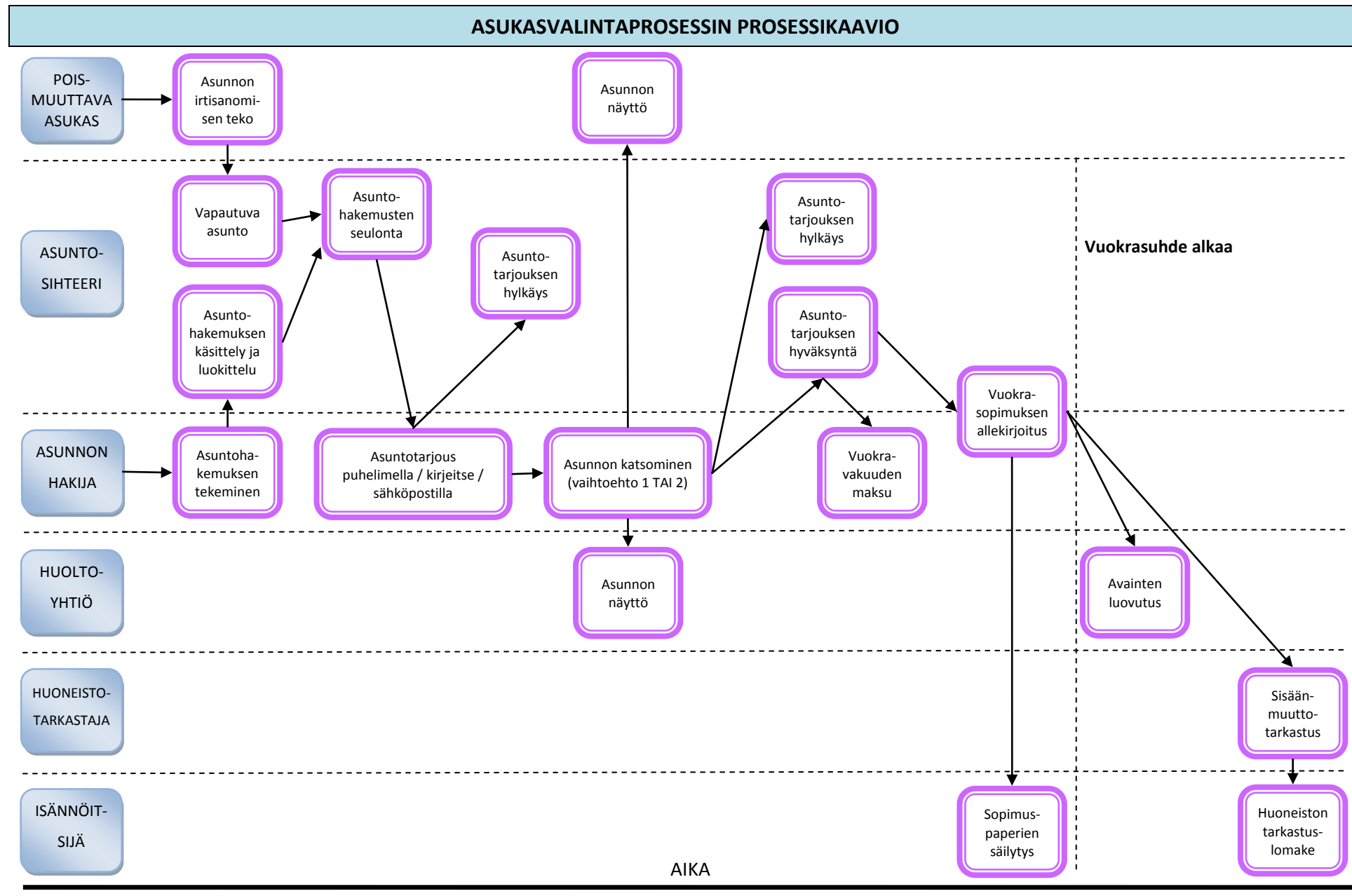
LIITE 5



LIITE 6



LIITE 7



LIITE 8

Vastaamalla Lahden Talojen asiakastyytyväisyyskyselyyn voit auttaa kehittämään toimintaamme. Palauttamalla täytetyn kyselylomakkeen palautuskirjekuoressa viimeistään 13.10.2010, voit osallistua arvontaan jättämällä yhteystietosi alla olevaan laatikkoon. Arvomme kaikkien kyselyyn vastanneiden ja yhteystietonsa jättäneiden kesken 30 €:n arvoisen S-ryhmän lahjakortin.

Mikäli haluat osallistua arvontaan, niin jätä tähän yhteystietosi:

(Yhteystietoja käytetään ainoastaan arvontaan)

Nimi	
Osoite	
Postinumero	
Postitoimipaikka	

Vastaa kysymyksiin 1-6 ympyröimällä yksi vaihtoehto, joka kuvaa parhaiten nykyistä tilannettanne.

1. Oletteko tällä hetkellä

- a. Opiskelija b. Työssä c. Työtön d. Kotiäiti tai – isä e. Eläkkeellä

2. Ikäluokka

- a. 18 – 29 b. 30 – 39 c. 40 – 49 d. 50 – 59 e. yli 60

3. Millaisessa talossa asuntonne on?

- a. Rivitalo b. Luhtitalo c. Hissitön kerrotalo d. Hissillinen kerrostalo e. Pienkerrostalo

4. Mikä on asuntonne koko?

- a. 1h + k b. 2h + k tai 1h + tpk c. 3h + k tai 2h + tpk d. 4h + k tai 3h + tpk e. 5h + k tai 4h + tpk

5. Asunnon pinta-ala

- a. $\leq 34 \text{ m}^2$ b. $35 - 49 \text{ m}^2$ c. $50 - 74 \text{ m}^2$ d. $75 - 89 \text{ m}^2$ e. $\geq 90 \text{ m}^2$

6. Onko asunnossa huoneistosauna?

- a. Kyllä b. Ei

7. Mikä on postinumeronne?

_____ (tiedon perusteella tulokset voidaan kohdistaa asuinalueeseen)

Vastaa kysymyksiin 8 ja 10 kirjoittamalla ruutuun numero, joka kuvaa parhaiten mielipidettänne.

8. Jos ajattelette omaa asumistanne ja asuinalueettanne, miten tyytyväinen olette seuraaviin asioihin?

1 Erittäin tyytymätön	2 Melko tyytymätön	3 En kumpaakaan	4 Melko tyytyväinen	5 Erittäin tyytyväinen
a. Asunnon koko				
b. Asunnon varusteet				
c. Asunnon kunto				
d. Asunnon sijainti				
e. Rauhallisuus ja järjestys asuintalossa				
f. Yhteisten tilojen kunto				
g. Pihan viihtyisyys ja turvallisuus				
h. Jätehuoltotilat				
i. Työmatkakustannukset				
j. Liikenneyhteydet				
k. Virkistyspalvelut (ulkoilualueet, urheilu- ja pelikentät, lasten leikkipaikat)				
l. Rauhallisuus ja järjestys alueella				
m. Kaupalliset palvelut				
n. Kaupungin palvelut (esim. koulut, päiväkodit)				
o. Asuinalueen arvostus				
p. Asuntonne vuokra suhteessa asunnon kokoon, ominaisuuksiin, talotyyppiin ja alueeseen, verrattuna muiden vuokranantajien vuokratason				

9. Mitkä edellisen kysymyksen (kohdat a-p) asioista vaikuttivat eniten nykyisen asuntonne valintaan?

Merkittävä asian kirjain: Tärkein _____ Toiseksi tärkein _____ Kolmanneksi tärkein _____

10. Millaisena näette seuraavien palveluiden laadun?

1 Erittäin huono	2 Melko huono	3 Kohtalainen	4 Melko hyvä	5 Erittäin hyvä	0 En tunne asiaa
Asukasvalinta					
a. Palveluhenkisyys					
b. Sujuvuus					
c. Tavoitettavuus					
d. Yhteydenoton nopeus asuntohakemuksen jättämisestä					
e. Asuntotarjouksen tietosisällön kattavuus					
f. Vuokrasopimuksen allekirjoitushetkellä saatu ohjeistus					
Siivous					
g. Asunnon siisteys muuttohetkellä					
Korjauspalvelut					
h. Palveluhenkisyys					
i. Laatu					
j. Remontin ajankohta					
k. Remontin laajuus					

Huoneistotarkastus

l. Palveluhenkisyys	
m. Laatu	
n. Tarkastuksen ajankohta	
o. Jos olit tyytymätön huoneistotarkastukseen, niin mitä parannuksia toivoisit?	

.....

.....

.....

Vuokravalvonta

p. Palveluhenkisyys	
q. Sujuvuus	
r. Tavoitettavuus	

Isännöinti

s. Palveluhenkisyys	
t. Sujuvuus	
u. Tavoitettavuus	

Kiinteistöhuolto

v. Palveluhenkisyys	
w. Laatu	
x. Nopeus	

Tiedottaminen

y. Lahden Talojen kotisivut	
z. Talon ilmoitustaulu	
ä. Muu tiedottaminen	

Vastaa kysymykseen 11 ympäröimällä yksi vaihtoehto.

11. Kuka esitteli teille tarjottua asuntoa?

- a. Asukas b. Kiinteistönhoitaja c. Joku muu

Vastaa kysymyksiin 12 ja 13 kirjoittamalla ruutuun numero, joka kuvaa parhaiten mielipidettänne.

12. Arvioi asunnon näyttötilannetta

1 Erittäin huono	2 Melko huono	3 Kohtalainen	4 Melko hyvä	5 Erittäin hyvä	0 En tunne asiaa
------------------	---------------	---------------	--------------	-----------------	------------------

a. Esittelyajan sopimisen helppous	
b. Palveluhenkisyys	
c. Laatu	
d. Asunnosta saadut tiedot esittelyssä	
e. Asunnon esittely kokonaisuudessaan	

13. Oletteko antanut Lahden Talot Oy:lle palautetta (esim. valittanut epäkohdasta tai tehnyt kehittämis ehdotuksen)? Miten palautteeseen reagoitiin?

1	Ei lainkaan	2	Melko hitaasti	3	Kohtalaisesti	4	Melko nopeasti	5	Erittäin nopeasti	0	En ole antanut palautetta
---	-------------	---	----------------	---	---------------	---	----------------	---	-------------------	---	---------------------------

Vastaajan kokemus (merkitse numero)

14. Miten palaute annettiin? (rastita sopivat vaihtoehdot)

Lahden Talojen kotisivujen palautekanavan kautta	<input type="checkbox"/>
Puhelimitse	<input type="checkbox"/>
Kirjeitse	<input type="checkbox"/>
Sähköpostitse	<input type="checkbox"/>
En ole antanut palautetta	<input type="checkbox"/>

Vastaa kysymykseen 15 ympyröimällä yksi vaihtoehto.

15. Voisitko suositella Lahden Talojen asuntoja ystävillemme?

- a. Kyllä b. Kyllä, varauksin c. En

16. Mitä muuta haluaisitte sanoa asumiseenne liittyvistä asioista?

.....

.....

.....

.....

KIITOS PALAUTTEESTANNE!