

Mika Ollikka

UUDEN VUOKRALAISEN RISKIT

Liiketalouden koulutusohjelma

2016

UUDEN VUOKRALAISEN RISKIT

Ollikka Mika
Satakunnan ammattikorkeakoulu
Liiketalouden koulutusohjelma
Taloushallinnon suuntautumisvaihtoehto
Tiedepuisto 3, 28600 Pori
Huhtikuu 2017
Mäkinen Jukka
58 Sivua
Liitteitä 5 sivua

Asiasanat: Riskienhallinta, Asunnonvuokraus, vuokraus,

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli tutkia kohdeyrityksen asunnonvuokraustoimintaa ja siitä johtuvia riskejä. Tavoitteena oli arvioida yrityksen nykyistä asunnonvuokraus toimintaa ja mahdollisesti tarjota yritykselle kehittämissuhteita tulevaisuutta varten.

Teoriaosuudessa käydään läpi mitä asioita riskienhallinta prosessiin kuuluu. Osuudessa käydään läpi prosessin eri vaiheet ja mitä niihin liittyy. Teoriaosuudessa käydään myös läpi tapoja, joilla riskien vaikutusten ja todennäköisyyden arviointia voidaan tehdä. Teoriaosuudessa tunnistetaan myös kohdeyrityksen asunnonvuokraus toiminnan riskejä.

Kehittämisosassa tunnistetaan ja esitellään kohdeyrityksen mahdollisia riskienhallinta keinoja. Kehittämisosan toisessa osassa arvioidaan tunnistettuja keinoja ja pohditaan, onko kohdeyrityksen mahdollista hyödyntää kyseisiä keinoja. Kehittämisosassa kiinnitetään myös huomiota kohdeyrityksen jo olemassa olevien riskienhallintamenetelmien mahdollisiin parantamismahdollisuuksiin.

Mahdollisia riskienhallintamenetelmiä tunnistettiin neljä, joista kolme on jo kohdeyrityksen käytössä. Näitä menetelmiä arvioitiin ja tulosten perusteella kohdeyritykselle annetaan joitain parannusehdotuksia tulevaisuuden riskienhallinta keinojen käyttöön.

Yleisesti kohdeyrityksen riskienhallinta prosessia arvioitiin myös ja arvioin perusteella annettiin joitain parannusehdotuksia. Tutkimuksen perusteella yrityksen nykyisin käyttämä riskienhallinta prosessin on sille hyvin sopiva ja sen käyttämät riskienhallinta menetelmät sopivat ja ovat riittäviä yrityksen asunnonvuokraus toiminnan riskien ehkäisemiseen.

THE RISKS OF NEW ATTENNANT

Ollikka Mika
Satakunta University of Applied Sciences
Degree Programme in business and administration accounting
Tiedepuisto 3, 28600 Pori
April 2017
Mäkinen Jukka
58 Pages
5 pages of appendices

Keywords: Risk management, apartment renting, renting

The purpose of this final thesis was to research the apartment renting activity of the target company and the risks related to it. The main goal was to evaluate how the current apartment renting operation takes place and possibly offer the company some development suggestions for the future.

The theory section reviews the different aspects that risk management contains. The section features the different phases of processes and the activities related to them. The different conventions of assessing the effects of risks and probability are also featured in the theory section. In addition, the risks of the apartment renting operations of the target company are evaluated.

In the development section the possible risk management conventions of the target company are recognized and presented. In the second part of this section, the recognized conventions are being evaluated and more thoroughly considered whether the target company is able to utilize these conventions. The already existing risk management methods of the target company are also focused with possible improvement suggestions included.

Four possible methods of risk management were identified of which three of them are already being applied by the target company. These methods were evaluated and based on the results the target company was given improvement suggestions for the future application of their risk management methods.

The risk management process of the target company was also evaluated in general and based on this evaluation they were presented with some improvement suggestions. Based on the research, it can be stated that the current risk management process and the methods being used are suitable for them. They are sufficient enough to prevent the possible risks of the company's apartment renting operations.

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	8
2	RISKIENHALLINTA	9
2.1	Mitä on riskienhallinta?	9
2.2	Riskienhallinnan historiaa.....	10
2.3	Mikä on riskienhallinnan tavoite?.....	11
2.4	Mitä riskienhallinta prosessi sisältää?.....	12
2.4.1	Riskien tunnistaminen	13
2.4.2	Riskien analysointi	13
2.4.3	Riskien vaikutuksen arviointi.....	14
2.4.4	Riskienhallinnan toteutus	15
2.4.5	Riskienhallinnan tulosten arviointi.....	16
2.5	Kohdeyrityksen riskienhallintaprosessin kuvaus.....	16
2.6	Toimintaympäristön määrittely.....	17
2.6.1	Kohdeyrityksen esittely	18
2.6.2	Ulkoinen toimintaympäristö.....	19
2.6.3	Sisäinen toimintaympäristö	22
3	RISKIEN ANALYSOINTI	26
3.1	Asukasvalintaprosessin kuvaus.....	26
3.2	Riskien tunnistaminen.....	28
3.2.1	Riskimatriisin kaava 1	29
3.2.2	Riskimatriisin kaava 2.....	31
3.3	Taloudelliset riskit	32
3.4	Asuinhuoneiston vahingoittumisriski	33
3.5	Asukasdynamiikan riski.....	34
3.6	Riskien arviointi.....	34
4	TUNNISTETUT RISKIEN HALLINTAMENETELMÄT	37
4.1	Vuokravakuus	37
4.2	Ennakkovuokra	39
4.3	Luottotietojen tarkistus.	39
4.4	Perinnän ulkoistaminen.....	40
5	YRITYKSEN MAHDOLLISUUS KÄYTTÄÄ HALLINTAMENETELMIÄ.....	41
5.1	Vuokravakuus	41
5.2	Ennakkovuokra	44
5.3	Luottotietojen tarkastaminen	45
5.4	Perinnän ulkoistaminen.....	47
6	YHTEENVETO JA LOPPUPÄÄTELMÄ	48

LÄHTEET.....	51
LIIKTEET	

1 JOHDANTO

Asunnon vuokraaminen on aina riskejä täynnä. Uutta vuokralaista etsiessä on mahdollista sanoa henkilön kasvoista, tuleeko tämä henkilö olemaan ”hyvä” vuokralainen. Asunnon vuokraajan, oli kyseessä sitten yksityinen asunnonvuokraus yritys, kunnallinen toimija tai vain yksityinen henkilö, joka vuokraa omistamaansa tilaa muiden käyttöön, joutuu aina ottaessaan uuden vuokralaisen arvioimaan uuden vuokralaisen riskejä. Nämä riskit saattavat vaihdella suuresti tilannekohtaisesti, mutta niiden arviointi voi vaikeaa.

Suurin yksittäinen riski, mikä asunnonvuokraaja joutuu kohtaamaan, on vuokrien maksamatta jättäminen. Tämä voi olla vuokranantajalle suuri murhe, koska saadaksesen vuokralaisen häädettyä ja saadaksesen maksamattomat vuokrat ulosottoon, vaaditaan käräjäoikeuden päätös, mikä saattaa alueesta riippuen kestää 4-6 kuukautta. Tästä voi seurata suuri taloudellinen tappio ja voi olla varsinkin yksityishenkilölle kova pala purtavaksi.

Tämän opinnäytetyön tarkoitus on auttaa asunnonvuokraajia tunnistamaan asunnonvuokrauksen riskejä ja antaa ohjeita, miten mahdollisten riskien vaikutuksia olisi mahdollista ennaltaehkäistä ja vaikutuksien vahinkoja rajoittaa. Opinnäytetyössä arvioidaan kohdeyrityksenä toimivan Ulvilan isännöintipalvelu Oy:n näkökulmasta riskien vaikutuksia ja riskinhallinta keinoja ja niiden toimivuuden arviointia. Opinnäytetyön tarkoitus on toimia osittain kehityssuunnitelmana, missä arvioidaan, miten kohdeyritys voisi parantaa riskinhallintaansa. Osa läpikäydyistä metodeista sopii vain tiettyihin tilanteisiin ja tapauksiin, mutta suurin osa on universaaleja.

Työn teoriaosuudessa keskitytään riskinhallinta prosessin läpikäymiseen. Luvun tarkoituksena on kertoa, mitä kaikkea riskinhallintaan kuuluu ja mitä hyvän riskinhallinta prosessin tulisi sisältää. Luvussa käydään myös läpi sisäistä - ja ulkoista toimintaympäristöä ja kerrotaan ja analysoidaan kohdeyrityksen toimintaympäristöä.

Kolmannessa luvussa keskitytään riskien arviointiin. Alussa esitellään kohdeyrityksen asukashakuprosessi. Tämän jälkeen siirrytään riskien tunnistamiseen ja käydään

myös läpi tapoja, joilla riskien vaikutuksia ja todennäköisyyksiä voidaan arvioida. Luvun lopussa tunnistetaan joitain riskejä, joita kohdeyritys kohtaa toiminnassaan.

Neljännessä luvussa esitellään riskienhallintamenetelmiä ja näihin menetelmiin liittyviä taustoja. Luvun tarkoitus on esitellä vaihtoehtoja, joita yritys tai yksityishenkilö voi hyödyntää ennaltaehkäisemään ja rajoittaakseen riskien vaikutuksia. Luvussa myös kerrotaan mahdollisten riskienhallinta menetelmien taustoja ja niihin liittyviä rajoituksia ja ehtoja.

Viidennen luvun tarkoitus on arvioida tunnistettuja riskienhallintamenetelmiä ja arvioida, miten kohdeyritys voisi mahdollisesti hyödyntää tunnistettuja riskienhallinta keinoja. Luvussa arvioidaan myös mahdollisia parannusehdotuksia jo yrityksen käytössä olevien keinojen hyödyntämiseen. Viimeisessä kuudennessa luvussa on yhteenveto ja loppupäätelmä. Viimeisessä luvussa tiivistetään myös mahdolliset parannusehdotukset.

Opinnäytetyö on tehty kvalitatiivisella tutkimusmenetelmällä haastatteleamalla kohdeyrityksen työntekijöitä. Osa havainnoista koostuu myös omista havainnoistani viiden kuukauden harjoittelujakson aikana. Työn tarkoitus on toimia kehittämistyönä, jossa tarkastellaan jo käytössä olevia ja mahdollisia tulevaisuudessa käytettäviä riskienhallinta menetelmiä. Työn tarkoitus on antaa uusi näkökulma kohdeyrityksen riskienhallintaan ja tarjota ehdotuksia kohdeyrityksen tulevaisuuden riskienhallintaa varten.

2 RISKIENHALLINTA

2.1 Mitä on riskienhallinta?

Riskienhallintaa voidaan määritellä monella eri tapaa. Itse sanaa analysoimalla riskienhallinta voidaan jakaa kahteen osaan. Ensimmäisellä sanalla riski tarkoitetaan ainakin arkikielessä yleisesti vaaraa tai jotain odottamatonta asiaa millä saattaa olla negatiivinen vaikutus. Negatiivinen vaikutus voi olla tilanteesta riippuen rahallisen

arvon, ympäristöarvon, terveydellisen arvon tai yhteiskunnallisen arvon menetys (Kuusela & Ollikainen 2005,16 - 17). Hallinta sanalla taas tarkoitetaan jonkinlaista tapaa kontrolloida lopputulosta. Sanakirjamääritelmä hallinta - sanalle kuvailee asiaa näin: ” Hallinta tarkoittaa ulkopuolisten havaittavissa olevaa määräämisvaltaa irtaimeen tai kiinteään esineeseen tai oikeuteen” (Wikipedia www – sivut 2016). Nämä määritelmät yhdistämällä voidaan kuvailla riskienhallinnan tarkoittavan mahdollisen negatiivisen vaikutukseen havaittavissa olevaa määräysvaltaa.

Yritystoiminnassa riskienhallinnalla on monia toimintoja. Sillä tarkoitetaan hallinnollisten käytäntöjen, toimenpiteiden ja tapojen systemaattista käyttöönottamista tarkoituksenaan saavuttaa konteksti sekä analysoida, arvioida, neuvotella, monitoroida ja kommunikoida. (Southern cross university www- sivut 2016). Tällä kuvauksella avataan hyvin laajasti riskienhallintaan sisältyviä toimenpiteitä.

2.2 Riskienhallinnan historiaa

Riskienhallinnan historialla on pitkät juuret ihmiskunnan historiassa. Varhaisimmiksi esimerkeiksi voidaan nimetä antiikin aikoihin kaupankäynnin turvaamiseksi kehitetyt erilaiset menetelmät, millä pystyttiin pienentämään kauppiaiden ja laivanomistajien taloudellisia riskejä. Esimerkkeinä tavoista, joilla menetyksiä pyrittiin hallitsemaan, olivat merilainat, joiden tarkoitus oli suojella laivanomistajaa/kauppiasta laivan menetykseltä. Rooman valtakunnan aikana taas vakuutusten ottaminen yleistyi mahdollisten tappioiden välttämiseksi niin paljon, että Rooman keisari Claudius perusti vakuutusyhtiön edistääkseen kaupankäyntiä Välimerellä. (Kuusela & Ollikainen 2005,19).

Renessanssin aikana ja sen jälkeen riskienhallinnan analysointi alkoi varsinaisesti. Kaksinkertaisen kirjanpidon keksimisen jälkeen vuonna 1494 systemaattisen todennäköisyyden ja riskin arviointi alkoivat kehittyä. Todennäköisyyksien arviointi sai kuitenkin varsinaisen muotonsa vasta vuonna 1654 todennäköisysteorian kehittämisen jälkeen. Tilastojen ja kerätyn materiaalin käyttäminen riskienhallinnan näkökul-

masta voidaan myös katsoa alkaneen samoihin aikoihin (vuonna 1693) tehdyn tutkimuksen avulla, jossa ihmisten elinajanodotteita laskettiin arvioimalla saman ikäryhmän kuolevuuslukuja. Tätä tilastojen analysointi alettiin hyödyttää esimerkiksi henkivakuutuksia myydessä. (Kuusela & Ollikainen 2005,20 - 22).

Teollisen vallankumouksen aikana todennäköisyyden arviointi ja tiedon laadun välinen yhteys alkoi kehittyä. Vuonna 1713 julkaistu teos laajensi todennäköisyyskäsitteiden arviointia arkitodellisuutta varten. Todennäköisyyslaskelman tutkiminen kehittyi useaan kertaan 1700 - luvusta 1900 – luvun alkuun saakka (Kuusela & Ollikainen 2005,22 - 24).

1900 – luvun alussa riskienhallinta muuttui todennäköisyyksien arvioinnista päätöksien seurausten arviointiin. Epävarmuuden merkitys riskienhallinnan muuttui myös 1900 – luvun aikana. Epävarmuuden arvioinnissa alettiin kiinnittää huomiota myös muihin toimijoihin riskiä arvioitaessa. Näitä yhdistämällä nykyinen riskienhallinta kehittyi nykypäiväiseen muotoonsa (Kuusela & Ollikainen 2005,25 - 26).

2.3 Mikä on riskienhallinnan tavoite?

Riskienhallinnan tavoitteita voi olla useita. Yleisesti riskienhallinnan tavoitteena on pienentää yritystoiminnan seurauksena tulleita riskejä ja mahdollisesti poistaa tai pienentää niitä. Riskienhallintaa tehtäessä yritys voi kuitenkin saavuttaa muitakin hyötyjä kuin vain suorat vaikutukset suuri riskisten toimintojen poistumisen tai niiden vaikutusten rajaamisen seurauksena. Yritys voi saavuttaa hyötyjä muillakin riskienhallinta prosessin aikana huomattuja tai huomioonotettuja seikkoja läpikäymällä. Riskienhallinta prosessin toteuttaminen ja ylläpito tarjoavat yrityksille monia positiivisia vaikutuksia. Prosessin avulla yrityksen tavoitteiden saavuttamisen todennäköisyydet saattavat nousta ja se saattaa antaa yrityksen johdolle tukea ennakoivaa johtamista varten. Prosessin seurauksena yrityksen liiketoiminnan uhkien tunnistaminen helpottuu ja sen seurauksen koko yrityksen organisaation mahdollisuus käsitellä riskien vaikutuksia paranee (ISO/SFS 31000 2011, 6).

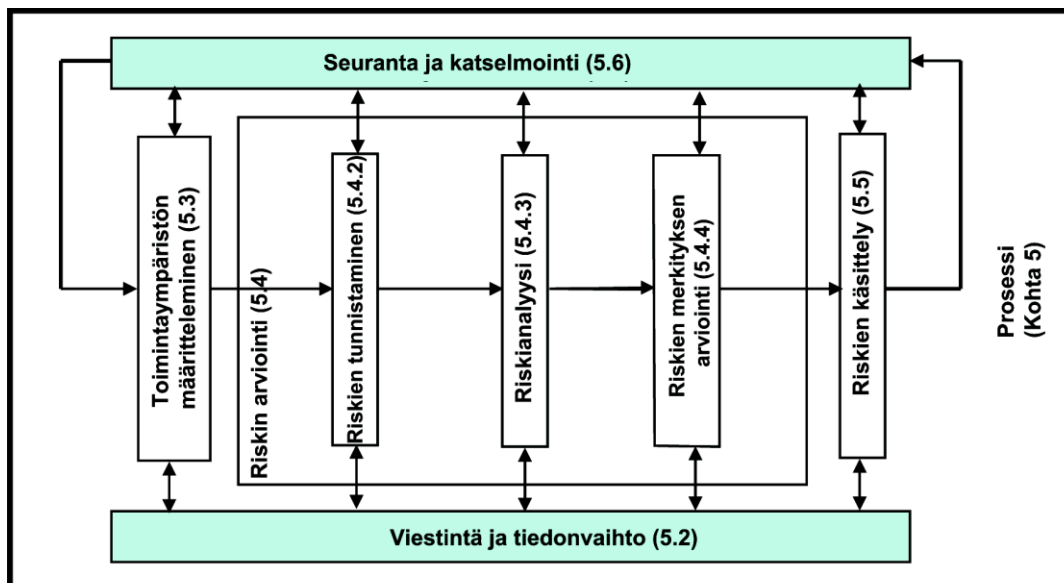
Organisaatiota ja sen liiketoimintaa koskevien viranomaisten vaatimuksen ja liiketoimintaan liittyvien lakien noudattaminen saattaa myös helpottaa riskienhallinnan avulla. Yrityksen sisäisiin toimintoihin prosessi saattaa helpottaa ja kehittää vapaaehtoisista ja pakollista raportointia. Tämän seurauksena yrityksen organisaation hallintotapa saattaa kehittyä. Prosessin seurauksena yrityksen sidosryhmien luottamus saattaa myös kasvaa (ISO/SFS 31000 2011, 6).

Riskienhallinta prosessin avulla yrityksen on myös mahdollista luoda mahdollisuus parantaa yrityksen päätöksenteon ja tulevaisuuden suunnittelun perustaa. Prosessin seurauksena yrityksen on myös mahdollista kehittää jo käytössä olevia riskienhallintakeinoja ja parantaa niihin kulutettujen resurssien kohdennusta ja vaikutusta. Resurssien tarkennuksen seurauksena yrityksen operatiivinen vaikuttavuus ja tehokkuus saattavat myös parantua. Prosessin seurauksena yrityksen terveyteen ja turvallisuuteen liittyvät toiminnot saattavat myös parantua. Yrityksen ympäristönsuojelu saattaa myös tehostua samalla kertaa (ISO/SFS 31000 2011, 6).

2.4 Mitä riskienhallinta prosessi sisältää?

Riskienhallinta prosessi koostuu monesta eri vaiheesta. Tämä prosessi voidaan jakaa karkeasti viiteen osaan: riskien tunnistamiseen, riskien analysointiin, riskien vaikutuksen arviointiin, toteutukseen ja tulosten arviointiin (Continuingprofessionaldevelopment www – sivut 2016).

Prosessin toteuttamisessa voi olla vaihteluita, mutta päätoiminnot pysyvät aina samoina. Alla olevassa taulukossa on Suomen standardiliiton käyttämä SFS-ISO 31000 standardi riskienhallinnan periaatteista ja ohjeista. Kuvassa (Kuvio 1) näytetään miten riskienhallintaprosessi on mahdollista toteuttaa.



Kuvio 1 Riskienhallinta prosessin kuvaus (ISO 31000 2011 ,10)

2.4.1 Riskien tunnistaminen

Riskienhallintaprosessin ensimmäisessä vaiheessa yrityksen tulisi tunnistaa mitä riskejä yritystoiminta saattaa aiheuttaa (continuing professional development www – sivut 2016). Yrityksen on myös hyvä arvioida omat resurssinsa riskienhallinnan varalta. Yrityksen tulisi arvioida kuinka paljon omia resursseja se on valmis käyttämään riskienhallinta prosessiin. Riskienhallinta prosessin tässä vaiheessa on hyvä suunnitella toimintasuunnitelma, missä yritys määritteli riskienhallinnan tavoitteita. Samaisessa toimintasuunnitelmassa yrityksen tulisi myös arvioida tavoitteiden tärkeysjärjestystä ja määritellä joitain ”mittareita”, millä yritys pystyy arvioimaan kuinka hyvin riskienhallinta toimenpiteet toimivat. Prosessin alussa on tärkeää sitouttaa yrityksen johto osaksi riskienhallinta prosessia. Tämä varmistaa prosessin saavan tarpeeksi resursseja ja sitouttaa henkilöstön pyrkivän asetettuihin tavoitteisiin ja toteutuksiin. (ISO/SFS 31004 2014, 12).

2.4.2 Riskien analysointi

Prosessin toisessa vaiheessa yrityksen tulisi analysoida tunnistettuja riskejä. Yrityksen tulisi arvioida ja analysoida jokaisen tunnistetun riskin todennäköisyys ja mitkä ovat mahdollisesti riskin aiheuttamat seuraukset yrityksen toimintaan ja tavoitteisiin.

(continuing professional development www – sivut 2016). Riskien todennäköisyyden arviointiin on monia erilaisia tapoja. Eräs helppo ja yksinkertainen tapa on laatia riskien analyysin perusteella riskimatriisi, mitä hyödyntämällä riskien todennäköisyyden arviointi helpottuu. Riskimatriisia käyttämällä riskien todennäköisyyksien arviointiin on helpompi saada syvyyttä ja riskien todennäköisyyksien keskinäinen vertailu keskenään helpottuu.

2.4.3 Riskien vaikutuksen arviointi

Kolmannessa vaiheessa yrityksen tulisi arvioida tunnistettuja riskejä ja niiden vaikutuksia. Yrityksen tulisi arvioida riskejä ja arvioida niiden todennäköisyyksiä ja vaikutuksia yrityksen toimintaan (Suominen 1999, 43). Tässä vaiheessa yrityksen tulee arvioida mitkä riskeistä ovat huomion arvoisia. Yrityksen täytyy arvioida, mitkä riskit aiheuttavat niin suuren riskin, että niiden estämiseen tai rajoittamiseen kannattaa panostaa yrityksen resursseja. (continuing professional development www – sivut 2016).

Yritys voi tässä kohtaa arvioida joidenkin riskien olevan todennäköisyydeltään hyvin harvinaisia, mutta niiden vaikutuksen olevan niin suuri yrityksen toimintaan, että yrityksen toiminnan kannalta niihin kannattaa panostaa yrityksen resursseja. Toisaalta yritys voi arvioida osan riskeistä olevan todennäköisyydeltään suuria, mutta vaikutuksiltaan pieniä. Näissä tilanteissa yrityksen tulee harkita onko kyseisten riskien ehkäiseminen yrityksen kannalta kannattavaa. Joissain tapauksissa vaikutuksiltaan pienten riskien ehkäisemiseen käytettävät resurssit saattavat olla suuremmat kuin riskin mahdollinen negatiivinen vaikutus. Vaikutuksia arvioidessa onkin hyvä muistaa, onko jonkin riskin ehkäiseminen taloudellisesti kannattavaa. Riskienhallinnan kannalta on myös hyvä arvioida yrityksen omat resurssit ja arvioida onko yrityksellä sen hetkisillä resursseilla edes mahdollisuutta eliminoida riskiä kokonaan.

2.4.4 Riskienhallinnan toteutus

Prosessin neljännessä vaiheessa päästään itse riskienhallinta toimenpiteiden käyttämiseen. Riskienhallinnan toteutus vaiheessa vaikutuksiltaan korkeimmiksi arvioidut riskit pyritään hoitamaan kuntoon. (continuing professional development www – sivut 2016). Riskienhallintaa tehtäessä on kuitenkin syytä arvioida onko potentiaalisen riskin eliminointi kokonaan edes mahdollista (Hsa - www - sivut 2017,9).

Riskienhallintaa tehtäessä tärkeimpänä tavoitteena on hoitaa tai muokata riskien todennäköisyyttä tai vaikutusta siedettävälle tasolle. Riskienhallinta toimenpiteiden tavoitteet voivat vaihdella riskistä riippuen. Osan toimenpiteistä tavoite voi olla riskien vaikutusten tai todennäköisyyden täydellinen eliminointi. Toimenpiteiden tarkoitus voi myös olla vain riskin todennäköisyyden tai mahdollisen negatiivisen vaikutuksen alentaminen (continuing professional development www – sivut 2016).

Riskienhallinta toimenpiteiden tarkoitus voi myös olla vain valmistautuminen mahdollisen riskin vaikutuksen tapahtuessa. Tässä tapauksessa riskienhallinta suunnitelman tarkoitus voi vaihdella ennakoivasta suunnitelmasta jatkuvuus suunnitelmaan. Ennakoivalla suunnitelmalla tarkoitetaan suunnitelmaa, minkä tarkoitus on vain valmistautua riskin aiheuttamiin vaikutuksiin. Jatkuvuus-suunnitelmalla taas tarkoitetaan suunnitelmaa, jonka tarkoitus on valmistautua riskin aiheuttamiin seurauksiin ja suunnitella, miten toimintaa tulisi parhaiten jatkaa riskin tai riskien aiheuttamien seurauksien jälkeen (continuing professional development www – sivut 2016).

Riskienhallinta toimenpiteiden toteutusvaiheessa yrityksen tulisi myös arvioida riskienhallinta toimenpiteiden toimivuutta aiemmin määriteltyjen asteikkojen mukaan. Riskienhallintasuunnitelman edistymistä olisi seurattava ja analysoitava tasaisin väliajoin. Arviointiraportit suunnitelman edistymisestä ja mittareiden täyttymisestä olisi suositeltavaa hyväksyttää säännöllisesti tasapuolisella ja puolueettomalla katselmointiprosessilla. Katselmuksissa olisi tarkasteltava puitteita, prosesseja, itse riskejä sekä toimintaympäristön muutoksia. (ISO/SFS 31004 2014, 18).

2.4.5 Riskienhallinnan tulosten arviointi

Prosessin viimeiseen vaiheeseen kuuluu riskienhallinta keinojen arviointi ja kehittäminen. Jotta riskienhallinta toimenpiteet toimisivat parhaalla mahdollisella tavalla, menetelmien toimivuutta ja tavoitteiden saavuttamista tulisi seurata riskienhallintaa tehtäessä. Riskienhallinta toimenpiteiden tulisi olla toimivia koko ajan. Tästä syystä niiden toimivuutta olisi syytä arvioida koko ajan ja niitä tulisi päivittää tarvittaessa (Hsa – www – sivut 2017,14)

Riskienhallinta toimintaa tehtäessä menetelmien seurannan avulla onkin mahdollista tunnistaa parantamismahdollisuuksia. Menetelmiä olisi hyvä parantaa, jos riskienhallintaa suorittaessa yrityksen tietoon tulee uusia toimintaan vaikuttavia tietoja. Yrityksen ulkoiseen ja sisäiseen toimintaympäristöön tulleet muutokset saattavat olla syitä, jonka perusteella toimenpiteiden muutosten tekeminen saattaa olla kannattavaa (ISO/SFS 31004 2014, 18).

Riskienhallinnan toimenpiteiden vaikutusten ja asetettujen tavoitteiden saavuttamista olisi myös syytä arvioida. Arviointia voidaan tehdä ennalta asetettujen väliaikojen perusteella tai jatkuvalla syötöllä riskienhallintaa toteutuessa. Tavoitteiden arvioinnin perusteella yritys pystyy sanomaan ovatko toteutetut toimenpiteet tuottaneet haluttuja tuloksia. Jos käytetyt riskienhallinta menetelmät eivät ole tuottaneet haluttuja tuloksia, olisi suotavaa analysoida käytettyjä menetelmiä ja arvioida miten niitä olisi mahdollista parantaa (Hsa www- sivut 2017).

2.5 Kohdeyrityksen riskienhallintaprosessin kuvaus

Kohdeyrityksen riskienhallintaprosessi vaihtelee hieman aikaisemmin esitetystä mallista. Riskienhallintaa hoidetaan kohdeyrityksessä asiakaskohtaisen mallin mukaan. Kohdeyrityksessä uuden asiakkaan asuntohakemus – lomaketta arvioidaan yksilöllisenä tapauksena ja tässä yhteydessä riskienhallinta prosessi aloitetaan samankaltaisesti kuin aikaisemmin esiteltiin.

Asiakkaan hakemusta arvioidaan ja sen avulla mietitään, mitä riskejä asiakas aiheuttaa. Riskien tunnistaminen on aika yleisluontoinen prosessi, koska suurin osa uuden asiakkaan riskeistä pätee kaikkiin tapauksiin, joten riskien tunnistamisessa ei ole suuria vaihteluita asiakkaita kohden. Riskien tunnistamisen jälkeen niiden todennäköisyyksiä arvioidaan. Riskien todennäköisyyksien arviointi voi olla hankalaa joissain riskeissä, mutta esimerkiksi taloudellisten menetyksien arviointia pystytään arvioimaan jonkin verran asiakkaan tarjoamien tietojen perusteella. Näiden jälkeen tunnistettujen riskien vaikutuksia arvioidaan. Vaikutusten arvioinnissa ei myöskään ole suuria vaihteluita asiakkaiden kohdalla, mutta asiakkaat, jotka hakevat kalliimpia asuntoja, aiheuttavat riskien vaikutusten arvioidessa suuremman huomion riskien ehkäisemiseen.

Jos asiakkaan tiedoissa ei ole mitään, minkä perusteella hakemus tulisi hylätä, tarjotaan asiakkaalle asuntoa. Ennen vuokrasopimuksen allekirjoittamista kiinteistösihteeri päättää miten riskienhallinnan toteutus hoidetaan kyseisen asiakkaan osalta. Yleisesti kiinteistösihteeri miettii, mitä yrityksen käytössä olevista riskienhallinta menetelmistä asiakkaan tilanteessa käytetään. Suurin osa yrityksen käyttämistä riskienhallinta menetelmistä ovat ehtoja, jotka sisällytetään vuokrasopimukseen.

Vuokrasopimuksen allekirjoittamisen jälkeen kiinteistösihteeri seuraa, miten riskienhallinta menetelmät toimivat. Suurin osa yrityksen käyttämistä riskienhallinta menetelmistä on vahinkojen minimointia, joten riskienhallinta menetelmien lopullista toimivuutta voi virallisesti arvioida vasta asiakkaan irtisanoessa vuokrasopimuksensa. Kiinteistösihteeri pystyy kuitenkin arviomaan joidenkin menetelmien toimivuutta vuosittaisten raportteja arvioimalla. Näillä tavoin yritys valvoo riskienhallinta toimenpiteiden toimivuutta. Parannuksia menetelmiin arvioidaan epäkohtia huomatessa.

2.6 Toimintaympäristön määrittely

Riskienhallinta on yrityksen näkökulmasta monimuotoinen prosessi, missä tulisi huomioida monia erilaisia asioita. Tämä prosessi on hyvä aloittaa arvioimalla missä

toimintaympäristössä yritys toimii ja mitä rajoituksia se asettaa toiminnalle. Toimintaympäristön ymmärtäminen on tärkeä osa riskienhallinprosessia.

Riskienhallintaan voi yritystoiminnasta riippuen sisältyä monenlaisia erilaisia toimintatapoja. Tietyn yrityksen näkökannalta katsottuna on kuitenkin hyvä aloittaa analysoimalla millaisessa toimintaympäristössä kyseinen yritys toimii. Tässä tapauksessa kohdealana toimii asunnonvuokraus, joten toimintaympäristö sisältää monia erilaisia toimijoita. Toimintaympäristö voidaan jakaa sisäiseen ja ulkoiseen toimintaympäristöön.

2.6.1 Kohdeyrityksen esittely

Ennen mahdollisten riskien analysointia on hyvä tutustua kohdeyritykseen ja sen taustaan. Ulvilan Isännöintipalvelu Oy on Ulvilan kaupungissa sijaitseva isännöinti-toimisto. Yhtiö perustettiin vuonna 1986. Kauppalehden toimintakuvauksessa kerrotaan osuvasti isännöintipalvelun toiminnasta: ”Yhtiön tarkoituksena on huolehtia yhtiöiden, yhdistysten tai kunnan omistamien rakennusten ja tonttien huolto- ja hoitotehtävistä, joihin kuuluvat isännöitsijän tehtävät, talonmies- ja siivouspalvelut sekä huoltomiehen tehtävät. Yhtiö voi harjoittaa rakennuttaja- ja rakennustoimintaa, vuokra-asuntovälitystä, kiinteistöjen kauppaa ja välitystä sekä arvopaperikauppaa. Yhtiö voi omistaa ja vuokralla hallita huoltotontteja ja huoltoa palvelevia rakennuksia, huoneistoja ja muuta omaisuutta sekä omistaa ja vuokralla hallita huoltohenkilökunnan tarpeeseen varattuja asuinhuoneistoja. Yhtiö voi vuokrata edelleen omistamiaan huoneistoja ja omaisuutta osakkailleen ja muille yhteisöille sekä luonnollisille henkilöille. Yhtiö voi omistaa kiinteistöyhtiön osakkeita.” (Kauppalehden www- sivut 2016).

Omistuksen osalta Isännöintipalvelun suurin omistaja on Ulvilan kaupunki ja se on Ulvilan kaupungin konsernin tytäryhtiö. Liikevaihdon osalta kuuluu pk – yritys osastoon liikevaihdon olleen vuosina 2012 – 2014 450 – 480 tuhatta euroa (Finderin www- sivut 2016).

Isännöintipalvelun asiakkaat ovat pääosin Ulvilan kaupungin omistamia taloyhtiöitä. Isännöintipalvelu tarjoaa näille taloyhtiöille isännöintiin liittyvät palvelut ja hoitaa myös samalla asuntojenvuokraus toiminnan. Asuntojen vuokraustoimintaan kuuluu asuntojen esittely asiakkaille, vuokrasopimuksien tekeminen ja muut asunnonvuokraukseen liittyvät toimenpiteet.

2.6.2 Ulkoinen toimintaympäristö

Ulkoista toimintaympäristöä voidaan myös nimittää liiketoimintaympäristöksi. Liiketoimintaympäristöllä tarkoitetaan yrityksen ulkoista ympäristöä, joka käsittää ympäristön poliittiset, taloudelliset, lainsäädännölliset, sosiaaliset, kulttuuriset, fyysiset, teknologiset ja ekologiset tekijät (Yvi:n www – sivut 2016).

Ulkoista toimintaympäristöä kuvattaessa tulee huomioida monia eri alueita. Poliittisiin tekijöihin saattavat kuulua esim. Suomen hallitusohjelma, poliittinen ja taloudellinen tilanne. Muita poliittisia tekijöitä saattavat olla EU ja sen globaali ulottuvuus sekä muu kansainvälinen, kansallinen, alueellinen tai paikallinen, yhteiskuntaan, kulttuuriin, politiikkaan, lainsäädäntöön, viranomaismääräyksiin, rahoitukseen, teknologiaan, talouteen, luontoon tai kilpailukykyyn liittyvä toimintaympäristö. Kulttuurilliseen toimintaympäristöön kuuluvat tietoyhteiskuntaan ja digitalisaatioon vaikuttavat tekijät. Sosiaalisiin ja osaksi poliittisiin toimintaympäristöihin taas kuuluvat keskeiset organisaation tavoitteisiin vaikuttavat kehityssuunnat yhteiskunnassa; kuten rikollisuustilanne, sabotaasit, terrorismi, onnettomuudet, epidemiat, arvojen muutokset ja polarisoituminen. Fyysiseen toimintaympäristöön kuuluvia tekijöitä voivat olla muiden hallinnonalojen toimenpiteet, kuten lainsäädännön ja hallintorakenteiden muutokset. Sosiaaliseen toimintaympäristöön kuuluu myös suhteet kansalaisiin, asiakkaisiin, rekryoitavaan henkilöstöön ja kilpaileviin työnantajiin sekä muihin ulkoisiin sidosryhmiin (Vahtiohje www- sivu 2016). Useat edellä mainitut esimerkit voivat tilanteesta riippuen kuulua useampaan kuin yhteen toimintaympäristöön.

Kohdeyritykseen ulkoiseen toimintaympäristöön sidottuja tahoja on monia, mutta tässä mainittuina joitain suurimpia vaikuttajia.

Kohdeyrityksen päätoimisena tehtävänä toimii Ulvilan kaupungin omistamien asuinrakennusten ja huoneistojen vuokraus. Tästä syystä ulkoiseen toimintaympäristöön kuuluu lainsäädännön osalta Suomen asuinhuoneistojen vuokrauslaki (Finlexin www- sivut 2016). Kyseinen laki kertoo ja säätelee mitä vastuita asuinhuoneiston vuokrauksessa kuuluu vuokralaiselle ja mitä vuokranantajalle. Laki määrittää myös minkälaisia ehtoja vuokranantaja voi sisällyttää vuokrasopimukseen. Laki antaa myös ohjeistuksia miten vuokralainen ja vuokranantaja voivat toimia ongelmatilanteissa.

Kohdeyrityksen toimintaan vaikuttaa suuresti myös Ulvilan kaupungin toiminta. Ulvilan kaupungilla on kahdella tapaa merkitys isännöintipalvelun toimintaan: asiakkaan ja omistajan roolissa.

Omistajana kaupunki pystyy säätelemään yrityksen toimintaa sisältä päin ja ohjaamaan mihin suuntaan yhtiön toiminta tulevaisuudessa kehittyy ja suuntautuu. Omistajalla on myös rahoituksen kannalta suuri merkitys. Yritystoiminnan kehittäminen ja laajentaminen vaati usein lisärahoitusta, mikä osuu yleensä omistajan hartioille. Yrityksen tulevaisuuden investointihalut voivat myös olla riippuvaisia omistajista.

Asiakkaan roolissa kaupunki säätelee mitä palveluita se ostaa kohdeyritykseltä. Yrityksen toimintaa ohjaa yleisesti asiakkaiden palveluiden tarve. Palvelujen kustannustehokkuus ja laatu ovat myös asioita mihin kohdeyritys joutuu kiinnittämään huomiota liiketoimintaa tehtäessä. Yrityksen täytyy pystyä tarjoamaan palveluja asiakkaalle niin korkeaan hintaan, että yhtiö tuottaa tulosta/voittoa, mutta kuitenkin niin alhaiseen hintaan, että asiakkaan ei kannata ostaa palveluita muualta. Asiakkaiden palaute antaa myös yleensä ohjeita miten yritys voi mahdollisesti parantaa palveluitaan tai mitä palveluita asiakas voisi tulevaisuudessa ostaa, jos yritys niitä alkaisi tuottaa.

Yhtenä suurena vaikuttajana toimii myös valtion omistama asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus ARA. Se myöntää asumiseen ja rakentamiseen liittyviä avustuksia, tukia ja takauksia sekä ohjaa ja valvoo ARA- asuntokannan käyttöä. ARA on myös toiminnallaan mukana asumisen kehittämiseen ja asuntomarkkinoiden asiantuntijuu-teen liittyvissä hankkeissa ja tuottaa alan tietopalveluja (Ara:n www- sivut 2017).

ARA:n toimintaan kuuluu korkotukilainojen myöntäminen asuntojen uudistuotantoon, perusparannukseen ja hankintaan. ARA myös hyväksyy takauslainoja vuokratulojen rakentamiseen sekä asunto-osaakeyhtiöalojen perusparantamiseen (Ara:n www- sivut 2017).

ARA:n tarjoamien lainojen avulla rahoitettuja vuokra- ja asumisoikeusasuntoja koskevat laissa säädetty käyttö- ja luovutusrajoitukset. Näiden tarkoituksena on pitää asunnot tarpeeksi kauan vuokratyössä ja niiden asumiskustannukset kohtuullisella tasolla. Rajoitukset kohdistuvat asuinrakennukseen ja sen omistavan yhtiön osakkeisiin sekä aravalainoitettun asuinhuoneistoon ja sen hallintaan oikeuttaviin osakkeisiin. Rajoitukset kohdistuvat asukkaiden valintaa, vuokrien tai vastikkeiden määritystä ja vuokra-asuntojen luovutusta koskeviin asioihin (ARA:n www- sivut 2017).

Kohdeyrityksen asiakkaana toimivan Ulvilan kaupungin asuinhuoneistoista lähes kaikki ovat ARA:n rahoittamia, joko hankintalainojen tai peruskorvauslainojen osalta. Tästä syystä asukashakua tehtäessä on huomioitava ARA:n ohjeistus asukkaiden valintaa koskien. Tämä voi mahdollisesti asettaa joitain rajoituksia tai määräyksiä vuokralaisia haettaessa.

Ulkoiseen toimintaympäristöön kuuluvat myös osana kilpailevat yritykset. Kilpailevat yritykset ovat yrityksiä, jotka tarjoavat samoja palveluja tai lähes samanlaisia palveluja samassa toimintaympäristössä kuin kohdeyritys. Kilpaileviin yrityksiin voidaan myös lukea yritykset, jotka eivät ole vielä tulleet samoilta markkinoille, mutta voisivat mahdollisesti taistella samoista asiakkaista. Kilpailevat yritykset asettavat liiketoiminnallaan yrityksen toiminnalle painetta ja tekevät yrityksen oman toiminnan harjoittamisesta haastavampaa. Kilpailevien yritysten vaikutukset eivät kuitenkaan ole välttämättä ainoastaan negatiivisia. Kilpailun seurauksena yritys joutuu tarkkailemaan omia toimintojaan tarkastellen niiden laatua ja tehokkuutta (Kkv:n www- sivut 2017). Näitä arvioimalla yritys voi tehostaa ja parantaa omaa toimintaansa ongelmia havaittaessa. Kilpailun seurauksena yritys saattaa myös keksiä innovaatioita, jotka syntyivät kilpailun aiheuttamien paineiden takia, joilla saattaa olla suuria parannuksia jo olemassa oleviin prosesseihin.

Kilpailevien yritysten lisäksi ulkoiseen toimintaympäristöön voidaan laskea muut alueella toimivat yritykset. Kaikilla muilla samalla alueella toimivilla yrityksillä, ei

välttämättä ole mitään suoraa vaikutusta kohdeyritykseen, mutta epäsuorat vaikutukset olisi myös hyvä ottaa huomioon toimintaa suunnitellessa. Suoraan vaikutuksessa olevilla yrityksillä tarkoitan yrityksiä, joiden palveluita kohdeyritys voisi mahdollisesti hyödyntää ostamalla palveluita tai muita hyödyllisiä asioita, mitkä saattaisivat tarjota lisäarvoa kohdeyrityksille. Tämänlaisena yrityksenä voitaisiin esim. mainita yritys joka mainostaisi kohdeyrityksen vuokraamia asuntoja mahdollisille asunnonhakijoille. Kohdeyrityksen toimintaa helpottamiseksi joidenkin palveluiden ostaminen ulkopuoliselta yritykseltä voisi myös olla taloudellisesti ja muita yrityksen resursseja arvioiden olla kannattavampaa kuin niiden itse tuottaminen.

Epäsuorasti vaikuttavien yritysten vaikutus on myös hyvä huomioida. Kohdeyrityksen näkökulmasta muut alueen yritykset voivat epäsuorasti tuoda lisäarvoa ja houkuttaa mahdollisia asiakkaita omilla toimillaan. Nämä vaikutukset tulevat muiden yritysten yritystoiminnan seurauksena. Suoremmin vaikutukset voivat ilmetä muiden alueen yritysten työntekijöiden etsiessä asuntoja alueelta, minkä seurauksena kohdeyritys voi tarjota omia palveluitaan näille työntekijöille. Epäsuoremmin muiden yritysten vaikutus voi ilmetä alueen houkuttelevuuden kasvaessa. Yritysten ja palveluiden lisääntyessä eri asuinalueiden houkuttelevuus ihmismäärän kasvaessa saattaa kasvaa näin kasvattaen asuinhuoneistojen kysyntää.

2.6.3 Sisäinen toimintaympäristö

Sisäisellä toimintaympäristöllä tarkoitetaan ympäristöä, jossa yrityksen organisaatio pyrkii saavuttamaan tavoitteensa (ISO/SFS 31000 2011, 36). Sisäisen toimintaympäristön muodostavat kaikki organisaation sisäiset tekijät, jotka voivat vaikuttaa toimintaan tai tulostavoitteiden saavuttamiseen (Valtiovarainministeriön vahtiohjeen [www-](#) sivut 2017).

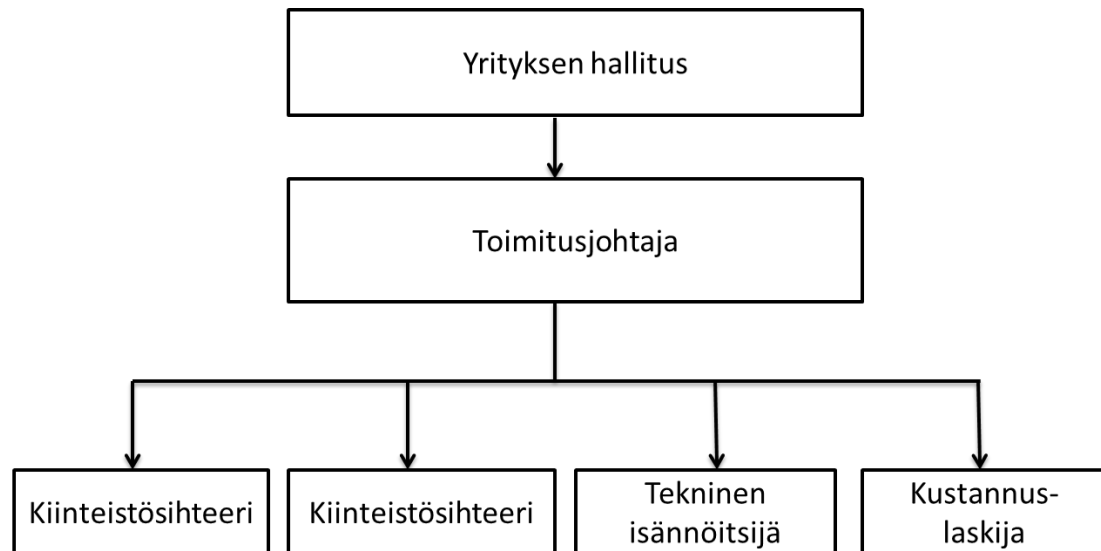
Sisäinen toimintaympäristöä samoin kuin ulkoinenkin toimintaympäristö koostuu monesta eri alueesta. Sisäiseen toimintaympäristöön kuuluu tärkeänä osana yrityksen omat käytännöt hallintotavasta organisaatio rakenteeseen ja organisaation rooleista ja työntekijöiden vastuualueisiin. Yrityksen omat toimintaperiaatteet ja tavoitteet kuuluvat myös sisäiseen toimintaympäristöön. Tavoitteiden saavuttamiseen kuuluvat

strategiat kuuluvat myös sisäisen toimintaympäristöön (Valtiovarainministeriön vahtiohjeen www- sivut 2017).

Erilaiset yrityksen sisäiseen toimintaan liittyvät asiat ovat myös osa sisäistä toimintaympäristöä. Yrityksen jokapäiväiseen toimintaan liittyvät tekijät kuten resurssit esim. määrärahat, henkilöstö, järjestelmät, teknologiat jne. tulee myös huomioida sisäistä toimintaympäristöä arvioidessa. Resursseihin voidaan myös laskea edellä mainittujen lisäksi työntekijöiden tietämys kohdealasta ja prosesseista. Työntekijöiden vaikutusta sisäiseen toimintaympäristöön arvioidessa tulee arvioida sisäisten sidosryhmien keskinäiset suhteet sekä näiden näkemykset ja arvot. Työntekijöiden vaikutusta arvioidessa tulee ottaa myös huomioon yhtiön organisaatio kulttuuri ja sen vaikutus. (Valtiovarainministeriön vahtiohjeen www- sivut 2017).

Työntekijöiden lisäksi tulee ottaa huomioon yrityksen sisäiset resurssit. Näihin kuuluvat muun muassa yrityksen käytössä olevat tietokonejärjestelmät, tietokannat ja päätöksentekoprosessit (pätöksentekoprosesseja arvioidessa tulee ottaa huomioon viralliset ja epäviralliset prosessit). Sisäisiin resursseihin kuuluvat myös yrityksen käyttämät standardit ja esimerkki mallit eri tilanteita varten. Malleja arvioidessa arvioidaan myös yrityksen sopimuksia, niiden muotoja ja laajuuksia. (Valtiovarainministeriön vahtiohjeen www- sivut 2017).

Kohdeyrityksen tärkeimpänä sisäisenä toimintaympäristönä voidaan pitää sen henkilöstöä ja sen sisäistä organisaatorakennetta. Organisaatorakenne voidaan tiivistetysti kuvata alla olevan kuvio 2 kuvaamalla tavalla (organisaatio kuvauksen ja organisaation vastuiden lähteinä on toiminut työntekijän haastattelut välillä 1.1 – 20.2) :



Kuvio 2 . Kohdeyrityksen organisaation kuvaus (Jari kujanjään haastattelua mukail-
len 1.5. – 31.8.2016)

Organisaation huipulla toimii kohdeyrityksen hallitus. Kohdeyrityksen hallituksen tehtävä on huolehtia sen hallinnosta sekä yhtiön toiminnan asianmukaisesta ylläpidosta. Näiden lisäksi hallituksen jäsenet kantavat vastuun yhtiön kirjanpidon ja taloudellisen valvonnan järjestämisestä (Työntekijän haastattelu 2016).

Toimitusjohtajan tehtävä on kohdeyrityksessä ohjata toimintaa ja vastata yrityksen toiminnan valvomisesta. Tehtäviin kuuluu yhteistyö yhtiön johdon, henkilökunnan, asukkaiden ja sidosryhmien välillä. Toimitusjohtajan vastuulla on myös taloyhtiöiden yhtiökokousten järjestäminen vuosittain. Talousarvioiden valmistelu kuuluu myös toimitusjohtajan vastuutehtäviin (Työntekijän haastattelu 2016).

Kiinteistösihteerin toimenkuvaan kuuluu asukasvalinnan tekeminen ja siitä huolehtiminen. Asukashakuprosessiin liittyvät toimenpiteet ovat lisäksi osa kiinteistösihteerin toimenkuvaa. Kiinteistösihteerien vastuualueisiin kuuluu myös yrityksen maksuliikenteen hoitaminen ja alustavien kirjanpitotoimenpiteiden laatiminen kirjanpitäjää varten. Toimenkuvaan kuuluu myös muuta yleinen asiakaspalvelu, toimiston liukuvat toimenpiteet esimerkiksi tarvittavien tulosteiden tekeminen sekä asiakkaiden puhelimitse ja sähköpostilla tehtyihin kyselyihin vastaaminen (Työntekijän haastattelu 2016).

Kustannuslaskijan toimenkuvaan kuuluu nimensä mukaisesti kohdeyrityksen isännöimien asuin kiinteistöjen kustannusten seuranta esimerkiksi liikekiinteistöjen ja asunto-osakeyhtiöiden sähkö- ja vesilaskujen kulutuksen osalta sekä raportointi poikkeavista luvuista toimitusjohtajalle tai tekniselle isännöitsijälle. Kustannuslaskijan vastuisiin kuuluu myös laskujen kirjaaminen saapuneiksi ja niiden vieni eteenpäin. Kustannuslaskija arvioi lisäksi vuosittaisten korjaustarpeiden budjettia (Työntekijän haastattelu 2016).

Teknisen isännöitsijän toimenkuvaan ja työtehtäviin kuuluvat kohdeyrityksen isännöimien asuinhuoneistojen kunnosta ja ylläpidosta vastaaminen. Teknisen isännöitsijän työtehtäviin kuuluu kohdeyrityksen isännöimien asuinhuoneistojen kunnan ylläpito ja mahdollisten korjaustarpeiden arviointi. Asuinhuoneistojen vapautuessa tekninen isännöitsijä vastaa asuntojen lopputarkastuksista. Lopputarkastuksien yhteydessä isännöitsijä arvioi mahdollisia korjaustarpeita ja varmistaa, ettei asuinhuoneisto ole kärsinyt vuokralaisen sopimattoman asumisen johdosta. Isännöitsijä arvioi lopputarkastuksen yhteydessä vuokralaisen korvausvelvoitetta asunnon mahdollisiin vahinkoihin. Isännöitsijän vastuulla on arvioida, voiko vuokralaiselle palauttaa hänen maksamansa vuokravakuuden, vai laskutetaanko asunnon korjaamisesta tulleet kustannukset vakuudesta vai lähetetäänkö asiakkaalle lasku (Työntekijän haastattelu 2016).

Kohdeyrityksen tavoitteena on tarjota laadultaan hyviä palveluja asiakkailleen, mutta samalla yrittäen pitää palveluiden hinnat kilpailukykyisinä. Asukashakua tehtäessä yrityksen tavoitteena on tarjota mahdollisimman monelle asunnonhakijalle asuntoa. Näiden asuntojen tavoitteena on myös sopia mahdollisimman hyvin asiakkaan tarpeisiin esim. koon tai vuokran suuruuden osalta. Tavoitteisiin kuuluu myös mahdollisimman suuren käyttöasteen saavuttaminen yhtiön isännöimissä taloyhtiöissä (Työntekijän haastattelu 2016).

Yhtiön strategiaan kuuluu tulevaisuuden haasteisiin varautuminen. Varsinkin toiminnan sopeuttaminen tulevaisuuden muuttavaan toimintaympäristöön kuuluu yhtiön tulevaisuuden strategiaan. Myös hallinnon rätinalisointi on osa yhtiön tulevaisuuden tavoitteita. Myös varautuminen tulevaisuuden muutoksiin ja niiden vai-

kutusten arviointi kuuluu osaksi kohdeyrityksen strategiaa (Työntekijän haastattelu 2016).

3 RISKIEN ANALYSOINTI

3.1 Asukasvalintaprosessin kuvaus

Kohdeyrityksen asukashakuprosessi koostuu monesta eri vaiheesta. Kaikki lähtee asuntoa hakevan henkilön saapumisesta yrityksen toimistolle. Asiakasta pyydetään täyttämään asunnonhaku - lomake, missä kysytään asiakkaan henkilötietoja ja mil-laista asuntoa hän hakee. Lomakkeessa kysytään myös muita asunnonhakuun liitty-viä asioita esim. minkä kokoista asuntoa asiakas hakee, mikä olisi asunnon sallittu vuokramäärä, missä asunto voisi sijaita, kuinka monelle henkilölle haetaan asuntoa ja kuinka pian asiakas olisi halukas muuttamaan. Asuntohakemus – lomake on nähtä-vissä kokonaisuudessaan liitteenä 1.

Asiakkaan täytettyä lomakkeen toimistosihteeri tarkistaa yhtiön tietokannoista, onko yrityksen mahdollista tarjota asuntoa, joka vastaisi asiakkaan tarvetta. Toimistosihteerin tulee tässä kohtaa ottaa huomioon aravarajoituslaki, jolla pyritään tarjoamaan aravavuokra-asuntoja eniten tarvitseville ruokakunnille ja samalla pyritään vuokratalon monipuoliseen asukasrakenteeseen ja sosiaalisesti tasapainoiseen asuinalueeseen (Aravarajoituslaki 1993/1190, 4a§).

Kiinteistösihteeri tarkastaa myös yleensä tässä vaiheessa asiakkaan luottotiedot, näin varmistaen tarjoaako yritys edes asiakkaalle asuntoa. Jos asiakkaalla on suuria luot-tohäiriö merkintöjä tai aikaisempia merkintöjä vuokranmaksuhäiriöistä, asiakkaalle ei tarjota asuntoja. Jos asiakkaan luottotiedot ovat siedettävässä kunnossa ja yrityksellä on vapaana asuntoja, jotka sopivat asiakkaan tarpeisiin, asiakkaan kanssa sovi-taan asuntoesittelyaika, jolloin toimistosihteeri esittelee mahdollisia asuntoja, jotka saattaisivat sopia asiakkaalle. Asukasvalintaa tehtäessä asiakkaan erikoistarpeet täy-tyy huomioida tilannekohtaisesti. Erikoistarpeita vaativat asiakkaat esim. pyörätuolia käyttävät tai muuten liikuntarajoitteiset henkilöt voivat olla huonommassa asemassa

asunnonhaku vaiheessa sopivien asuntojen vähyyden takia. Näissä tapauksissa toimistosihteeri voi asiakkaan pyynnöstä asettaa asiakkaan varauslistalle, minkä perusteella asiakkaalle ilmoitetaan jos heidän asunnontarpeeseensa sopiva asunto vapautuu. Sama käytäntö on voimassa kaikkien asiakkaiden kohdalla, mutta erikoistapauksissa varauslistaa käytetään useammin.

Asiakas ilmoittaa yleensä asuntoesittelyiden yhteydessä, onko jokin esitellyistä asunnoista hänen mieleensä ja olisiko hän valmis vuokraamaan sen. Jos asiakas ei kuitenkaan ilmoita asuntonäytön yhteydessä olevansa valmis vuokraamaan esitellyn asunnon, hänelle soitetaan usein parin päivän kuluttua ja kysytään, mihin tulokseen hän on tullut asunnonvuokrauksen suhteen.

Asiakkaan ilmoitettua olevansa valmis vuokraamaan asunnon, toimistosihteeri valmistelee vuokrasopimuksen valmiiksi ja asiakasta pyydetään tulemaan toimistolle allekirjoittamaan vuokrasopimus. Vuokrasopimuksen pohjaversio on nähtävissä liitteenä 2. Vuokrasopimuksen sisältö vaihtelee tilannekohtaisesti. Kohdeyritys vaatii kaikilta asukkailta vuokravakuuden, joka ilmoitetaan vuokrasopimuksessa, mutta yrityksellä on käytäntö, missä ”palkitaan” asiakkaat, joiden luottotiedot ovat kunnossa. Henkilöillä, joilla ei ole aikaisempia luottohäiriömerkintöjä, vuokravakuuden suuruus on vain 100 € asunnonkoosta riippuen. Henkilöillä, joilla on luottohäiriömerkintöjä, vuokravakuuden suuruus päätetään henkilökunnan välisissä palavereissa, missä arvioidaan vuokralaisen riskejä. Yleensä vuokravakuuden suuruus vaihtelee asunnon yhden kuukauden vuokraa vastaavasta summasta kolmen kuukauden vuokraa vastaavaan summaan.

Vuokrasopimuksen allekirjoittamisen yhteydessä asiakkaalle jaetaan taloyhtiön järjestyssäännöt, joista selviää esim. milloin taloyhtiössä alkaa hiljaisuus ja mitkä huoltotoimenpiteet kuuluvat asukkaan itsensä huollettaviin asioihin asunnossa. Järjestyssäännöissä ilmoitetaan myös talonmiesten ja muiden mahdollisesti tarvittavien henkilöiden puhelinnumeroita. Tässä tilanteessa sovitaan lisäksi yleisesti milloin asiakas saa avaimet asuntoon. Kohdeyrityksen toimintamalliin kuuluu tapa, jossa asiakas saa avaimet vuokraamaansa asuntoon noin kaksi - neljä päivää ennen vuokrasopimuksen alkamispäivää. Avainten luovutus on mahdollista jo aikaisemmin, mutta tämä on harvinaista, koska tämä antaa asiakkaalle mahdollisuuden muuttaa asuntoon jo rei-

lusti ennen vuokrasopimuksen virallista alkamispäivää. Tämä ei välttämättä ole ongelma, mutta jos asiakas tekee asunnossa jotain sopimatonta ennen vuokrasopimuksen virallista alkamista, asian selvittäminen voi olla vaikeaa. Kohdeyritys myös menettää vuokratuloja tällä tavalla, koska tällä tavalla asiakkaan on mahdollista asua asunnossa ilmaiseksi useita päiviä ennen virallisen vuokranmaksun alkamista.

Asukasvalintaprosessin tärkeimpänä tekijänä toimii kuitenkin yleensä asukkaan asunnon tarve. Jos asiakkaan asunnon tarve on suuri, eli asiakas on välittömästi asunnon tarpeessa, kaikki tarvittavat toimenpiteet voidaan suorittaa yhden päivän aikana. Näissä tapauksissa asiakkaan asunnonhakuprosessi suoritetaan tehostetulla nopeudella. Näissä tapauksissa asiakkaalle saatetaan tehdä asuntoesittely, vuokrasopimuksen allekirjoitus ja avainten luovutus yhden päivän aikana.

3.2 Riskien tunnistaminen

Asunnonvuokrauksen yhteydessä mahdollisia riskejä on lähes loputtomasti. Riskit ja niiden todennäköisyys saattavat kuitenkin vaihdella todella paljon. Riskien todennäköisyyksien laskeminen voi myös olla todella vaikeaa. Mikä on todennäköisyys, että vuokralainen rikkoo asumisensa aikana kiinteistön tai asunnon rakenteita esim. seiniä tai lattioita? Millä todennäköisyydellä vuokralainen jättää vuokransa maksamatta? Tällaisiin kysymyksiin on hyvin vaikea laskea todennäköisyyksiä.

Riskin tunnistamista tehtäessä on hyvin tärkeää arvioida riskin vaikutuksia. Riskejä arvioidessa otetaan yleisesti huomioon kaksi asiaa: riskin todennäköisyys ja riskin seurauksen vakavuus. (Lundahl 2011, 22).

Riskin mahdollisuutta ja sen seurauksia varten on kehitetty monia erilaisia tapoja, mutta yleisimmin käytettynä voidaan pitää riskimatriisia, missä käytetään hyväksi aikaisemmin mainitsemani riskin todennäköisyyttä ja riskin seurauksen vakavuutta.

Riskimatriisia käyttämällä pystytään arvioimaan riskin merkitystä. Riskimatriisin käyttöön ja tulkintaan on olemassa useampi tapa, tässä kaksi tulkinta mahdollisuutta.

3.2.1 Riskimatriisin kaava 1

1. Yleinen tapa käyttää Riskimatriisia on hyödyntää kaavaa:

$$\text{Riski} = \text{seuraus} \times \text{todennäköisyys}.$$

Tämä ei ole välttämättä aina suositeltavaa, sillä esimerkiksi riski 10, joka saadaan laskemalla 5×2 , ei ole suoraan verrattavissa riskiin 10, joka on saatu laskemalla 2×5 . Toinen näistä riskeistä voi olla siedettävissä, toinen ei, vaikka laskettu riskiluku on sama (nbcsec:n www – sivut 2017,2)

Matriisin tarkoitus on tunnistaa vaaratilanteet ja luokitella ne riskiluvuiksi, joka muodostuu ongelmaan liittyvän tapahtuman tai tapahtumaketjun todennäköisyydestä ja aiheutuvasta vahingosta. Tunnistusvaiheessa ensisijaisena tehtävänä on saada käsitys vaaratilanteiden suuruusluokasta ja niiden siedettävyydestä. Tämän perusteella voidaan arvioida mahdollisia toimenpiteiden ja jatkotarkastelujen tarvetta ja tarkentamista. Jatkotarkastelutapoja ovat myös yksityiskohtaiset tunnistusmenetelmät ja riskin arviointi. Riskin arvioinnin lopullinen tulos voi olla joko kvalitatiivinen (kuvaileva) tai kvantitatiivinen (määrällinen) (nbcsec:n www – sivut 2017,1).

Riskimatriisin tärkein tarkoitus on antaa yritykselle arvioinnintuloksia, mistä voidaan päätellä onko riski yrityksen näkökulmasta siedettävä vai ei. Jokainen luokiteltu riski voidaan sen sijaan merkitä esimerkiksi riskimatriisiin, jonka avulla riskit pystytään jakamaan todennäköisyyden ja seurausten vakavuuden yhteisvaikutuksen mukaisesti. Tässä esimerkissä jaottelu on tehty neljään luokkaan I – IV. Myös todennäköisyyksiä ja seurauksia on syytä luokitella riittävään moneen luokkaan. Kuvassa on esimerkki riskiluokituksista (nbcsec:n www – sivut 2017,2). Kuvan riskejä arvioidessa on käytetty arviointiasteikkoa 1 – 5 arvioimaan riskin todennäköisyyttä 1 olevan pieni todennäköisyys ja 5 suuri todennäköisyys. Riskin vaikutuksen tai seurauksen arvioinnissa on käytetty kirjaimia A – E, E:n toimivan pienen seurauksen kuvauksena ja A: suurimman seurauksen kuvauksena.

Useammin kuin kerran kuukaudessa	5	III	II	I	I	I
Useammin kuin kerran vuodessa	4	IV	II	I	I	I
Useammin kuin kerran 10 vuodessa	3	IV	III	III	II	I
Kerran laitoksen eliniän aikana	2	IV	IV	III	III	II
Tilanne tunnettu alalla	1	IV	IV	IV	IV	III
↑ Todennäköisyys	Seuraukset ↓	E	D	C	B	A

Kuvio 3. Riskimatriisin käyttö esimerkki (nbcsec:n www – sivut 2017,1).

Riskin arvioinnin kriteerit on esimerkissä (kuvio 3) jaoteltu neljään eri kategoriaan. Luokitusten merkitys on tässä tapauksessa määritelty näin(nbcsec:n www – sivut 2017,2):

I = Laitoksen toimintaa ei saa jatkaa ennen kuin riski on poistettu tai sitä on pienennetty hyväksyttävälle tasolle.

II = Tulee viipymättä ryhtyä toimiin riskin poistamiseksi tai pienentämiseksi hyväksyttävälle tasolle.

III = Tulee kohtuulliseksi katsotun ajan kuluessa (esim. seuraavan budjetoitajakson aikana) ryhtyä toimenpiteisiin riskin poistamiseksi tai pienentämiseksi hyväksyttävälle tasolle.

IV = Riskiä tulee mahdollisuuksien mukaan poistaa tai pienentää laitoksessa suoritettavien muiden toimenpiteiden yhteydessä.

Esimerkki on tarkoitettu kuvaamaan tuotantolaitosta tai tehdasta ja sen kohtaamia riskejä, mutta samaa periaatetta voidaan noudattaa arvioidessa asunnonvuokrausta tehdessä arvioimaan uuden asukkaan riskejä. Riskit, joiden arvioksi tulee IV, eivät ole niin suuri, että niiden ehkäisemiseen kannattaisi tehdä massiivisia toimenpiteitä. Joissain tilanteissa riskin, jonka todennäköisyys on 1, mutta vaikutus E välttäminen voi olla lähes mahdotonta. Vaikutuksen ollessa kuitenkin niin pieni riskin torjumiinseen ei välttämättä ole kannattavaa tehdä suuria toimenpiteitä riskin poistamiseksi.

3.2.2 Riskimatriisin kaava 2

2. Toinen mahdollinen tapa käyttää riskimatriisia on käyttää kaavaa:

$$\text{Riski} = \text{todennäköisyys} \times \text{vakavuus}^2$$

(Lundahl 2011, 22 -23)

Kyseinen laskukaava poikkeaa perinteisessä riskimatriisista hieman. Tällä kaavalla voidaan korostaa seurausten merkittävyyttä, muuttamalla riskin laskentakaavaa asettamalla riskin vakavuuden arvioimisen potenssi toiseen.

Tätä menetelmää käyttämällä riskin vakavuutta painottava lähestymistapa keskittää arviointia mahdollisen vakavuuden arvioimisen suuntaan. Seurauksen korostaminen vähentää todennäköisyyden arvioinnin epätarkkuutta, mutta ei poista arviointitilaisuuden tehottomuutta (Lundahl 2011,22).

Tämän tavan heikkoutena voidaan kuitenkin jossain tilanteissa pitää sen pienempää keskittymistä todennäköisyyteen. Tämä riskimatriisitapa ei huomioi riskin ehkäisemisen vaikutusmahdollisuuksia, minkä seurauksena helposti poistettavissa olevat riskit voivat jäädä huomioimatta (Lundahl 2011, 23).

Tässä esimerkki (kuvio 4) riskimatriisista, jossa on hyödynnetty kyseistä laskukaavaa :

Riskin todennäköisyys	Riskin seurauksen vakavuus		
	Vähäinen 1	Merkittävä 4	Huomattava 9
Alhainen 1	1	4	9
Keskimääräinen 2	2	8	18
Korkea 3	3	12	27

Kuvio 4. Esimerkki riskimatriisin käytöstä (Lundahl 2011, 23)

Samalla tavalla kuin muussakin liiketoiminnassa asunnonvuokrausta tehtäessä suurimpana riskinä voidaan pitää asuntojen tai asuinkiinteistön omistajan näkökulmasta mahdollisia negatiivisia taloudellisia vaikutuksia. Nämä negatiiviset vaikutukset voivat vaihdella mahdollisen asukkaan vuokrien laiminlyönneistä asunnon rakenteiden tai muun irtaimiston rikkomiseen. Juuri nämä kaksi asiaa voidaan arvioida olevan suurimpia riskejä asunnonvuokrausta ajatellen. (Työntekijän haastattelu 2016)

Asuntojen vuokrausta tehtäessä on hyvä huomioida, miten asukkaat tulevat keskenään toimeen. Asukasvalintoja tehdessä, kannattaa miettiä taloyhtiön asukasdynamiikkaa ja mitä vaikutuksia sillä saattaa olla koko taloyhtiöön. Tämä riski on myös hyvä ottaa huomioon.

3.3 Taloudelliset riskit

Taloudellisella riskillä tarkoitetaan tässä tapauksessa suoraa taloudellista tai rahallista menetystä. Taloudellinen menetys saattaa kohdistua tilanteesta riippuen taloyhtiön, asunnon omistajan tai yritykseen, joka hoitaa asuntojen vuokrausta. Suorana taloudellisena riskinä voidaan nimetä vuokralaisen vuokrien maksamatta jättäminen.

Vuokranmaksuongelmat saattavat johtua monista eri syistä esim. sairastumisista, äkillisestä työttömyydestä tai muista vastaavista yllättävistä tilanteista. Vastaaviin syihin viitaten Kiinteistölehden blogi - kirjoittaja antaaakin vuokranmaksun tarkastelua varten kyseisen ohjeistuksen” On inhimillistä hyväksyä vuokranmaksun satunnainen viivästyminen esimerkiksi muutamalla päivällä. Muutaman kuukauden maksamattomien vuokrien jälkeen on harrastelijamaista toimintaa uskoa, että vuokralainen tulee maksamaan tulevat ja nämä maksamattomat vuokrat seuraavien kuukausien aikana” (Huru 2017).

Vuokrienmaksu häiriöistä johtuvat taloudelliset tappiot voivat vaihdella suuresti asunnon koon mukaan. Taloudelliset tappiot voivat kuitenkin nousta suuriksi varsinkin

kin asunnoissa, joissa vuokra on yli tuhat euroa. Tämä johtuu maksamattomien vuokrien ulosottokäytännöstä. Maksamattomien vuokrien ulosottoon vaatii oikeuden häätö päätöksen, minkä saamisessa saattaa kulua kolme – kuusi kuukautta (Työntekijän haastattelu, 2016). Jos asukas ei ole tänä aikana maksanut lainkaan vuokraa, vuokratappiot saattavat nousta vastaamaan kuuden kuukauden vuokraa vastaavaa euro määrää.

3.4 Asuinhuoneiston vahingoittumisriski

Vahingoittumisriskillä tarkoitetaan tässä tilanteessa vuokralaisen aiheuttamia vahinkoja asunnon rakenteisiin tai vuokranantajan tarjoamiin irtaimistoihin. Vahinkojen aiheutumisen syyt saattavat vaihdella suuresti. Suurimpia vahingon aiheuttajia ovat vesivahingot, minkä aiheuttaja voi olla esimerkiksi asukkaan nukahtaminen suihkuun. Vesivahingot ovat yleisesti hyvin kalliita ja niiden korjaamiseen kuluu usein runsaasti aikaa. Pienempiä vahinkoja saattavat olla esim. tapettien vaihto lasten piirtämisharrastuksien seurauksena (työntekijän haastattelu 2016).

Yleinen vuokralaisen asunnon ylläpidon laiminlyönti saattaa myös aiheuttaa vahingonkorvaustarpeita. Laiminlyöntejä arvioidessa täytyy kuitenkin muistaa luonnollisen kulumisen olevan normaalia, eikä niistä johtuva kuluminen ole korvausvelvollista. Asunnonvuokrauslaissa asiaa kuvataan näin: ”Vuokralaisen on hoidettava huoneistoa huolellisesti. Vuokralainen ei ole vastuussa tavanomaisesta kulumisesta, joka aiheutuu huoneiston käyttämisestä vuokrasopimuksessa edellytettyyn tarkoitukseen, jos vuokranantaja on vastuussa huoneiston kunnosta ja kunnossapidosta. Vuokralainen on velvollinen korvaamaan vuokranantajalle vahingon, jonka vuokralainen tahallisesti taikka laiminlyönnillään tai muulla huolimattomuudellaan aiheuttaa huoneistolle” (Laki asuinhuoneiston vuokrauksesta 1995/481, 25§).

Asunnonvuokrauslaissa on kuitenkin maininta vahingonkorvauksien sovittelamisen osalta: ”Tämän lain nojalla suoritettavaa vahingonkorvausta voidaan sovittaa, jos se on kohtuuton ottaen huomioon vahingonkorvausvelvollisen sopijapuolen mahdollisuudet ennakoida ja estää vahingon syntyminen, osapuolten varallisuusolot sekä muut seikat” (Laki asuinhuoneiston vuokrauksesta 1995/481, 6§).

3.5 Asukasdynamiikan riski

Asukasdynamiikalla tarkoitetaan tässä tapauksessa taloyhtiön asukkaiden keskinäisten kemioiden yhteen sopimista ja yleisesti häiritsevien asukkaiden aiheuttamia ongelmia. Omien arvioiden mukaan parhaimmassa tapauksessa kaikki asukkaat tulevat hyvin toimeen keskenään ja asukkaiden keskinäisiltä ongelmilta vältytään. Huonoimmissa tapauksissa kaikki asukkaat riitelevät keskenään ja isännöitsijän tehtäväksi on jäädä ”erotuomariksi” selvittämään riitoja. Yleisimpiä riidan aiheuttajia ovat meluhaitat ja asukkaiden muu sopimaton käytös.

Meluhaitat saattavat johtua monista eri syistä. Yleisimpiä syitä ovat tupakointi muualla kuin sille merkityllä paikalla, lemmikkieläinten aiheuttama melu, musiikinkuuntelu liian kovalla äänellä tai liian myöhäisenä ajankohtana ja muu sopimaton käytös esim. huutelu tai yleinen riehuminen. Myös kotitöiden tekeminen kuten imurointi tai mattojen tamppaus saattaa aiheuttaa meluhaittoja (Työntekijän haastattelu 2016).

Ongelmia voi myös tapahtua asukkaiden välillä, vaikkei varsinaista häiriökäyttäytymistä olekaan tapahtunut. Erilaiset elämänrytmit voivat esim. aiheuttaa asukkaiden kulkemista rappukäytävissä normaalista poikkeavin vuorokauden aikoihin näin aiheuttaen joillekin asukkaille ongelmia (Työntekijän haastattelu 2016).

3.6 Riskien arviointi

Tunnistettujen riskien vaikutuksien arviointi on riskienhallinnan kannalta hyvin tärkeää. Vaikutusten arvioinnin ja todennäköisyyden avulla yritys voi suunnitella paremmin mihin riskeihin sen olisi kannattavaa panostaa resurssejaan. Kolme tunnistettua riskiä ovat aiemmin mainitut taloudellinen riski, asuinhuoneiston vahingoittumisriski ja asukasdynamiikan riski. Riskien arviointiin käytetään tässä tapauksessa riskimatriisi kaava 1 mukaan laadittua kaaviota (Kuvio 5).

Taloudellisen riskin arviointia tehtäessä tulee huomioida riskin vaikutus ja todennäköisyys. Tässä tilanteessa tulee arvioida riskin realisoitumisen syytä ja näin arvioida riskin edellä mainittuja seikkoja. Taloudellisen riskien pääsyy on kohdeyrityksessä vuokrien maksamatta jättäminen. Vuokrienmaksu suoritetaan yleisesti kerran kuukaudessa, joten riskin realisoitumisen todennäköisyys yhden kuukauden osalta on yksi noin kolmestakymmenestä. Tällä ajatusmallilla omien arvioiden mukaan riskin todennäköisyys olisi noin 3,5 prosenttia. Mutta koska vuokrienmaksu tapahtuu vain kerran kuukaudessa, riskin todennäköisyyttä tulisi arvioida koko vuoden osalta. Jos vuokralainen jättää vuokransa maksamatta kerran vuodessa riskin todennäköisyys on yksi kahdestatoista eli noin 8,5 prosenttia. Riskin todennäköisyyttä arvioidessa tulisi mielestäni käyttää viimeksi mainittua, koska sen avulla saadaan parempi käsitys riskin todennäköisyydestä. Vuokrien maksamatta jättäminen on kohdeyrityksen näkökulmasta ongelmallista, joten tällä perusteella arvioisin kyseisen riskin olevan todennäköisyydeltään keskiverto.

Riskien vakavuutta arvioidessa tulee huomioida riskin seurauksien vaikutus. Koska kohdeyrityksen tehtävistä on valvoa sen asiakkaana toimivien taloyhtiöiden asukkaiden vuokranmaksuja, vuokranmaksujen valvominen on arvioni mukaan yksi kohdeyrityksen tärkeimmistä tehtävistä. Kohdeyrityksen asiakkaana toimivat taloyhtiöt kuuluvat myös samaan konserniin kuin kohdeyritys, joten taloudellisten tappioiden vaikutus taloyhtiöille ulottuisi myös epäsuorasti kohdeyritykseen. Vuokrasta saadut tulot ovat taloyhtiöiden suurin tulonlähde, joten niiden menettäminen saattaa aiheuttaa vakavia seurauksia pitkällä aikavälillä. Yksittäisen asunnon vuokraamisten menettäminen ei itsessään ole välttämättä kovinkaan suuri menetys taloyhtiölle, jossa on esimerkiksi kolmekymmentä asuntoa, mutta tärkeimpänä tulonlähteenä sen menetys saattaa olla ongelmallista. Näistä syistä arvioisin riskin vakavuuden olevan merkittävä tai huomattava. Kokonaisuudessaan riskin arviointi arvioitua todennäköisyyttä ja vakavuutta arvioimalla olisi kuvio 5 hyväksi käyttäen nelonen tai kytönen. Taloudellisen riskin arvioitu vaikutus on riskimatriisia arvioimalla niin suuri, että sen ehkäisemiseen kannattaa panostaa resursseja.

Riskin todennäköisyys	Riskin vakavuus		
	Alhainen 1	Merkittävä 2	Huomattava 3
Pieni 1	1	2	3
Keskiverto 2	2	4	6
Suuri 3	3	6	9

Kuvio 5. Riskien arviointi helpottava riskimatriisi

Asuinhuoneiston vahingoittumisriskin todennäköisyyksiä arvioidessa tulee arvioida asuntojen vahingoittumisen pääsyitä. Normaalin asumisen seurauksena tulleet vahingot kuuluvat osittain joka päiväseen elämään, joten niiden todennäköisyys saattaa vaihdella suuresti. Tällaiset pienet vahingot saattavat syntyä esimerkiksi kaappeja siirtämällä tai yleisen kulumisen seurauksena. Suuremmat vahingot kuten vesivahingot voivat kuitenkin olla suurempi ongelma. Muita syitä suurille vahingoille voi olla asukkaan vakava laiminlyönti esimerkiksi asunnon siivouksen osalta tai tahallinen vahingonteko. Onneksi suuremmat vahingot ovat harvinaisia ja niitä tapahtuu harvoin. Riskin todennäköisyyttä arvioidessa, riskin voisi arvio olevan pieni tai keskiverto.

Vahingoittumisriskin vaikutukset saattavat myös vaihdella suuresti. Pienet vahingot ovat kuitenkin usein laajuudeltaan niin pieniä, ettei niiden kustannuksia kannata laskea asukkailta. Pienet vahingot esimerkiksi laatikoiden avaamisen seurauksena tulleet kulumisvauriot ovat luonnollisia asunnon käytöstä johtuvia eikä niitä tulisi arvioida varsinaisesti asukkaan aiheuttamiksi tuhoiksi. Suuremmat vahingot kuten vesivahingot ovat melkein aina vaikutuksiltaan kalliita remontteja ja niiden korjauksissa kuluu usein monia kuukausia. Suurien vahinkojen seurauksena asunto joutuu lisäksi usein toimintakelvottomaksi useiksi kuukausiksi. Mahdollisten riskin vaikutusten arvio voisi pahimmillaan olla huomattava. Kokonaisuudessaan riskin arvioitu vaikutus voi olla kuvio 5. käyttäen kolmonen tai kutonen. Riskin arvioitu vaikutus on pahimmillaan niin suuri, että sen ehkäisemiseen on yrityksen näkökulmasta kannattavaa panostaa resursseja.

Asukasdynamiikan riski aiheuttamia ongelmia voi olla hyvin monta erilaista. Tästä syystä riskin todennäköisyyttä voi olla hyvin vaikea arvioida. Keskimäärin ilmoituksia asukkaiden häiriköivästä käytöksestä tulee kohdeyrityksen tietoon noin kahden viikon välein. Näistä noin kerran kuukaudessa tapahtuvat tehtävät vaativat suullisen huomautuksen tekemistä ja kerran kahden kuukauden sisällä tapahtuneet tapaukset vaativat kirjallisen huomautuksen tai kirjallisen varoituksen lähettämistä asukkaille. Tästä syystä riskin todennäköisyys voidaan arvioida pieneksi.

Dynamiikan riskin vaikutusten arviointi voi olla hyvin vaikea arvioida. Vaikutukset ovat yleisesti lieviä asukkaan naapurien hermojen kiristymistä esimerkiksi meluhaittojen seurauksena menetettyjen unien takia. Toistuvat haitat voivat kuitenkin pilata taloyhtiön viihtyvyyden asukkailta, minkä seurauksena asukkaat päättävät muuttaa muualle asumaan. Tämä voi aiheuttaa kohdeyritykselle suuren määrän ylimääräistä työtä ja päänvaivaa. Riskin vaikutukset voivat näistä syistä olla alhainen tai merkittävä. Riskin kokonaisarviota arvioidessa voidaan taas hyödyntää kuvio 5. riskimatriisia. Arvio riskin vaikutuksista olisi kuvion mukaan ykkönen tai kakkonen. Riskin vaikutukset ovat yleisesti niin pienet, ettei yrityksen kannata kuluttaa niiden ehkäisemiseen suuria määriä resursseja.

4 TUNNISTETUT RISKIEN HALLINTAMENETELMÄT

4.1 Vuokravakuus

Vuokravakuuden perimisen voidaan katsoa kuuluvan ennaltaehkäiseviin toimenpiteisiin minkä avulla yritetään ehkäistä mahdollisia taloudellisia tappioita. Vuokravakuuden tarkoitus on toimia vuokralaisen vuokranmaksun turvaamisen välineenä. Vuokravakuuden avulla pyritään myös varmistamaan vuokralaisen huoneiston huolellinen ylläpito (Hienonen, Kinnunen & Viita 2015,95).

Vuokravakuuden avulla voidaan myös arvioida asukkaan maksuvalmiutta näin arvioiden, onko vuokralaisella edes taloudellista valmiutta selviytyä tulevasta vuokranmaksusta.

Vuokravakuuden maksaminen sovitaan yleisesti suoritettavaksi ennen virallisen vuokrasuhteen alkamista. Käytännössä yleinen tapa on, että vuokravakuus maksetaan vuokranantajan määrittämälle tilille tai sitten sitä varten perustetaan oma vuokravakuustili (Takuuvuokran www – sivu 2017).

Vakuus voidaan myös maksaa omavelkaisella takauksena. Omavelkaisessa takauksessa ulkopuolinen takaaja ottaa vastuulleen vuokralaisen vuokravakuuden. Takaaja ottaa vakuuden vastuulleen kuin se olisi hänen omaa velkansa. Takaaja on velvoitettu suoriutumaan niistä velvoitteista, jotka vuokralainen on vuokrasopimuksessa hyväksynyt (Turunen 2001, 39).

Vuokrasopimusta tehtäessä on hyvä mainita mitä vuokravakuudella on mahdollisuus korvata. Jos vuokrasopimuksessa ei erikseen mainita vakuuden olevan myös mahdollinen toimia korvauksena vahingoitetusta omaisuudesta, vahingonkorvauksien korvaaminen vakuuden avulla voi aiheuttaa ongelmia (Työntekijän haastattelu).

Vuokravakuuden suuruudeksi on asunnonvuokrauslaissa asetettu maksimissaan kolmen kuukauden vuokraa vastaava summa. Laissa mainitaan ehto, missä mainitaan yli kolmen kuukauden vuokravakuuden säätämisen olevan lain silmissä mitätön. Lain mukaan myös sovitun vuokravakuuden maksamatta jättäminen on vuokrasopimuksen irtisanomisperuste ” (Laki asuinhuoneiston vuokrauksesta 1995/481, 8§).

Vuokravakuuden tarkoitus on toimia jonkinlaisena puskurina, jos vuokralainen aiheuttaa toiminnallaan taloudellisia tappioita. Vuokravakuuden tarkoitus ei kuitenkaan ole tarkoitus jäädä vuokranantajalle. Jos vuokralainen on huolehtinut asunnon kunnosta ja maksanut vuokransa, maksetaan vuokravakuus takaisin vuokralaiselle vuokrasopimuksen päättymisen jälkeen (Takuuvuokran www – sivu 2017).

Kohtuullisen vakuuden asettamisesta mahdollisen vahingon varalle, ettei sopijaosapuoli ei täyty asetettuja velvoitteitaan, voidaan sopia. Jos vakuutta ei aseteta sopitussa ajassa, on sopijapuolella, jonka hyväksi vakuus on sovittu asetettavaksi, oikeus purkaa sopimus. Sopimuksen purkamiseen ei ole kuitenkaan oikeutta, jos vakuus on asetettu ennen purkamisilmoituksen tiedoksisaamista. Vuokravakuus ei kuitenkaan

voi lain mukaan olla suurempi kuin kolmen kuukauden vuokraa vastaava Jos vuokrasopimukseen on asetettu ehto, jolla vakuus suuruus ylittää laissa olevan maksimimäärän, vuokravakuuden osalta vuokrasopimuksen ehto on mitätön (Kuhanen & Kanerva 2011, 71).

Vuokravakuuden tarkoitus on toimia vuokralaisen velvoitteiden ja säännöllisen vuokranmaksun turvaamisen välineenä. Käytännössä vakuuden tarkoitus on turvata mahdollista vuokralaisen toimesta vahingoittunutta vuokranantajan omaisuutta, jota vuokralainen ei korvaa vuokrasopimuksen aikana. Lisäksi, jos vuokralainen on jättänyt vuokria maksamatta, voi vuokranantaja periä vuokrasaatavansa vuokravakuudesta (ovikoodin www- sivut 2017).

4.2 Ennakkovuokra

Ennakkovuokraa voidaan pitää yhtenä ennakoivista riskienhallinta menetelmistä. Asuinhuoneiston vuokrauslaki kertoo ennakkovuokran käytöstä näin: ”Vuokrasopimusta tehtäessä voidaan erityisestä syystä sopia vuokraa suoritettavaksi ennakolta useammalta vuokranmaksukaudelta”. Laissa mainitaan kuitenkin, ettei ehto, jonka mukaan vuokralainen vuokrasuhteen alkamisen jälkeen asetettaisiin velvollisuus maksaa vuokraa ennakolta ole lain mukainen. Ennakkovuokrasta sopiminen tulisi siis sisällyttää jo vuokrasopimukseen ennen sen allekirjoittamista. Vuokralainen saa kuitenkin aina lain mukaan maksaa vuokraa ennakolta useammalta vuokranmaksukaudelta kuin on erääntynyt. Laissa tarkennetaan myös kuinka monelta kuukaudelta vuokraennakkoa saa periä. Laissa määrätty maksimi kuukausimäärä, jolta vuokraennakkoa voidaan vaatia, on kolme kuukautta ” (Laki asuinhuoneiston vuokrauksesta 1995/481, 36§).

4.3 Luottotietojen tarkistus.

Luottotiedoilla tarkoitetaan tässä tapauksessa tietoja henkilön maksukyvyistä. Suomen laissa luottotiedot on määritelty seuraavasti:” luottotiedoilla tietoja, jotka koskevat luonnollisen henkilön tai yrityksen maksukykyä tai maksuhalukkuutta taikka jotka muulla tavalla kuvaavat henkilön tai yrityksen kykyä vastata sitoumuksistaan ja

joita käytetään luottoa myönnettäessä tai luottoa valvottaessa” (Luottotietolaki 2007/527, 3§).

Luottotietorekistereistä on yksityishenkilöstä mahdollisuus tallettaa erilaisia tietoja. Perustietoina rekistereistä on mahdollisuus tallentaa henkilön nimet, yhteystiedot, syntymäajan ja – paikan sekä henkilötunnuksen. Rekistereistä voi myös tarkastaa onko kohdehenkilö rekisteröidyssä toiminnassa jossakin yrityksessä tai onko henkilö toiminut vastuuhenkilönä jossakin yrityksessä. Rekistereistä voi myös selvittää henkilön itsensä ilmoittamia luottokieltoja (Luottotietolaki 2007/527,3§).

Luottotietojen tarkistus kuuluu tässä tapauksessa riskien ennaltaehkäisemiseen ja mahdolliseen taloudellisen menetyksen varautumiseen. Luottotietojen tarkistamisen avulla saadaan tietoa asiakkaan mahdollisista taloudellisista ongelmista. Luottotietoja tarkastamalla pystytään esim. tarkistamaan onko asunnon hakijalla ollut aiempia maksukykyhäiriöitä. Varsinkin aikaisempien vuokranmaksuongelmien huomioon ottaminen luottotietoja tarkastaessa on hyvin tärkeää.

4.4 Perinnän ulkoistaminen

Perinnän ulkoistamista voidaan pitää eräänä riskienhallinta keinona. Suomen perintätoimisto Ry:n mukaan perinnällä ”tarkoitetaan sellaisia toimia, joiden tavoitteena on saada velallinen maksamaan lasku, jota ei ole maksettu eräpäivään mennessä” (Suomen perintätoimistot Ry:n www – sivut 2017). Perinnän ulkoistamisessa mahdollisten vuokrasaatavien periminen ulkoistetaan erilliselle saatavien perintään erikoistuneelle yritykselle. Suomen suosituimpiin perintätoimistoihin kuuluvat Lakiperintä Oy, Aktiv Kapital Oy ja Intrum Justitia Oy (Perintätoimisto.fi:n www – sivut 2017).

Perintätoimistojen avulla yritys voi ulkoistaa asiakkaiden maksamattomien vuokrien perimisen perintätoimistojen toimeksiannoiksi. Perintätilanteessa yritys antaa toimeksiannon perintätoimistolle, minkä perusteella toimisto alkaa periä maksamattomia saamisia. Perintä toimeksiantoja voi olla erilaisia. Yritys voi itse hoitaa maksu- muistutusten lähettämisen ja ulkoistaa vasta tämän jälkeen seuraavan perinnän. Yri-

tys voi kuitenkin myös ulkoistaa perinnän jo maksumuistutusvaiheesta alkaen perintätoimiston hoidettavaksi.

Itse perintä jakautuu kahteen eri vaiheeseen: vapaaehtoiseen perintään ja oikeudelliseen perintään. Vapaaehtoisessa perinnässä velkoja lähettää perintäkirjeitä esim. maksumuistutuksia ja selvittää velallisen maksuhalukkuuden. Jos velallinen ei vapaaehtoinen perinnän seurauksena suostu maksamaan velkojaan etenee asia oikeudelliseen perintään, jolloin asiasta laaditaan haaste toimivaltaiseen käräjäoikeuteen. Tuomion saamisen jälkeen asia edistetään ulosottovirastoon, joka aloittaa pakottavat perintätoimet asian osalta. Tuomion seurauksena velalliselle aiheutuu myös maksuhäiriömerkintä, jolla saattaa olla merkittäviä seurauksia velallisen elämään (Suomen perintätoimistot Ry:n www – sivut 2017).

5 YRITYKSEN MAHDOLLISUUS KÄYTTÄÄ HALLINTAMENETELMIÄ

5.1 Vuokravakuus

Vuokravakuuden käyttäminen on jo tällä hetkellä kohdeyrityksen käyttämä riskienhallinta menetelmä. Vuokravakuuden käyttäminen on yleinen vuokranantajien tapa pienentää mahdollisia vuokranmaksuhäiriöistä johtuvia taloudellisia tappioita. Vuokravakuuden avulla voidaan myös hyvin helposti korvata mahdollisia asukkaan aiheuttamia vaurioita asunnon kuntoon.

Vuokravakuuden käyttöön sisältyy kuitenkin rajoituksia kohdeyrityksen näkökulmasta, mitkä saattavat vaikuttaa negatiivisesti vuokravakuuden varmuuteen riskienhallinta menetelmänä. Suomessa vähävaraisempien ja yleisesti huono-osaisempien on mahdollista anoa vuokravakuus sosiaaliturvan kautta. Sosiaaliturva ei vakuus asioissa talleta vuokravakuutta yhtiön hallinnoimalle tilille (kyseinen tapa on yleisesti käytössä kohdeyrityksessä), vaan antaa maksusitoumuksen, minkä avulla se sitoutuu korvaamaan taloudelliset vahingot sellaisten tapahtuessa. Sosiaaliturvan myöntävän maksusitoumuksen antaa aina sen paikkakunnan sosiaalitoimisto, mistä asukas on

muuttanut esimerkiksi henkilö A muuttaa Raumalta Poriin maksusitoumuksen myöntää Rauman sosiaalitoimisto.

Sosiaaliturvan omien käytäntöjen mukaan sen myöntämät vuokravakuudet oikeuttavat vuokranantajan saamaan vuokravakuuden ansiomenetyksistä korvauksena vain asukkaan maksamattomiin vuokrasaataviin. Sosiaaliturvan myöntämät vakuudet eivät korvaa asukkaan aiheuttamiin konkreettisiin tuhoja asuntoon (Työntekijän haastattelu, 2016). Tämä tarkoittaa käytännössä yrityksen menettävän aina puolet vuokravakuuden turvaamista hyödyistä, kun he hyväksyvät sosiaaliturvan takaaman vuokravakuuden. Sosiaaliturvan myöntämissä maksusitoumuksissa on kuitenkin joitain eroja paikkakuntien välillä. Joidenkin paikkakuntien sosiaaliturvien maksusitoumukset korvaavat muitakin kustannuksia kuin pelkät suorat vuokrat.

Vuonna 2016 tulleen muutoksen mukaan vuokravakuuksien myöntäminen on muuttunut jonkun verran. Vuodesta 2017 alkaen vuokravakuuksien anominen ja myöntäminen vähävaraisille muuttui kansaneläkelaitos Kelan vastuunalaiseksi toiminnaksi. Kela myöntää kuitenkin maksusitoumuksia henkilöille, jotka ovat toimeentulotuen piirissä. Nämä Kelan myöntämät vuokravakuudet eroavat sosiaaliturvan myöntämissä vuokravakuuksista jonkin verran. Kelan myöntävät vuokravakuudet ovat samalla tavalla maksusitoumuksia, joilla Kela suostuu korvaamaan asukkaan aiheuttamat taloudelliset menetykset. Kelan maksusitoumus eroaa kuitenkin sosiaaliturvan myöntämissä maksusitoumuksilta siinä mitä maksusitoumus korvaa. Kelan myöntämät maksusitoumukset korvaavat myös maksamattomien vuokrien lisäksi vahingot, jotka vuokralainen on tahallaan tai huolimattomuudellaan aiheuttanut (Työntekijän haastattelu, 2016).

Kohdeyrityksen riskienhallinnan näkökulmasta tapahtunut muutos on positiivinen. Kelan myöntämät maksusitoumukset takaavat samat ehdot kuin yksityisten asukkaiden maksamat vuokravakuudet. Kyseiset maksusitoumukset alentavat asukkaiden, jotka eivät pysty itse maksamaan vuokravakuutta, riskejä huomattavasti. Kyseinen toimintatavan muutos ei kuitenkaan korjaa ongelmaa kokonaan. Sosiaaliturvan myöntävät maksusitoumukset eivät kuitenkaan siirry Kelan ohjeistuksen alaisiksi vaan jatkavat sosiaaliturvan asettamia ehtoja. Tämä tarkoittaa kohdeyrityksen näkökulmasta jo vuokravakuuden sijaiseksi vastaanottamat maksusitoumukset jatkuvat

aikaisemmin sovituilla ehdoilla. Tämä tarkoittaa vastaanotettujen sosiaaliturvan maksusitoumusten olevan edelleen arviolta suurempi riskisiä kuin yksityishenkilöiden maksamat vuokravakuudet.

Kohdeyrityksen käyttämässä vuokravakuuden käytössä voisi olla kuitenkin riskienhallinnan näkökulmasta parantamisen varaa. Yrityksen käyttämä käytäntö, jossa henkilö, joka on hoitanut omia raha-asioitaan hyvin eikä tämän seurauksena ole saanut maksuhäiriö merkintöjä, maksaa vuokravakuutta vain sata euroa. Käytännöllä saattaa olla positiivisia vaikutuksia esimerkiksi se saattaa houkutella asiakkaiksi lisää henkilöitä, jotka ovat hoitaneet raha-asioitaan vastuullisesti. Tällä olisi tietenkin riskienhallinnan näkökulmasta positiivinen vaikutus. Nykyinen käytäntö on kuitenkin taloudellisten menetysten ennaltaehkäisemiseen huono vaihtoehto. Eniten nykyisessä tavassa heikkoutena on vuokravakuutena pyydetyn summan koko. Sata euroa on asuntojen vuokriin katsottuna todella pieni summa. Kohdeyrityksen vuokraamien asuntojen vuokrat ovat suuruudeltaan noin 250 – 900 euroa (Työntekijän haastattelu, 2016). Jos asukas ei pysty maksamaan vuokria vuokravakuutena toiminut sata euroa kattaa parhaimmillaan 40 prosenttia yhden kuukauden vuokrasta, huonoimmassa tapauksessa 11 prosenttia vuokrasta.

Vuokravakuuden summa on myös ongelmallinen, jos sillä hyvitetään asunnon kuntoon ja korjauksiin liittyviä kuluja. Esimerkkinä voidaan käyttää tilannetta jossa asukas on hukannut yhden asunnon avaimista (vuokralaiselle annetaan yleensä 3 – 5 avainta). Asukkaan muuttaessa pois asunnosta, asukas palauttaa kaikki annetut avaimet kohdeyrityksen toimistoon. Jos avaimia puuttuu, asunnon lukko joudutaan sarjoittamaan uudestaan mikä maksaa noin 350 euroa, jonka asukas on velvoitettu maksamaan. Tässä tapauksessa vuokravakuus voidaan käyttää lukon sarjoituskustannuksien korvaamiseen, mutta tässäkin tapauksessa sadan euron vakuus korvaa vain osan kustannuksista (noin 28 prosenttia). Sata euroa on asunnon kuntoon liittyvien korjausten suhteen niin pieni rahasumma, ettei se kata kovinkaan suuria asunnon kuntoon liittyviä korjauksia.

Sadan euron vuokravakuuden käyttö voi myös aiheuttaa jonkin verran ylimääräistä työtä. Koska vakuus on niin pieni, korvaustilanteissa asukkaalle joudutaan useammin laatimaan ja lähettämään lasku asunnon luovuttamisen jälkeen. Laskun lähettämisen

lisäksi yritys joutuu tietysti tarkkailemaan, että asukas maksaa lähetetyn laskun. Jos vakuus olisi kaikilla asukkailla suurempi, vakuudella pystyttäisiin osassa tapauksista korvaamaan suoraan aiheutuneet tappiot, näin vähentäen niistä aiheutunutta työmäärää. Vuokravakuuden korottaminen esim. yhden kuukauden vuokraa vastaavaan summaan kaikilta asiakkailta, voisi olla parantamisehdotus, jonka käyttöönottoa kohdeyritys voisi harkita tulevaisuudessa.

5.2 Ennakkovuokra

Ennakkovuokra ei ole kohdeyrityksen käyttämä riskienhallinta menetelmä. Ennakkovuokran hyvänä puolena voidaan pitää sen antamaa varmuutta vuokranmaksun suhteen ainakin vuokrasuhteen alun osalta. Varsinkin määräaikaisissa vuokrasopimuksissa ennakkovuokran käyttäminen saattaisi alentaa taloudellisen menetyksen riskiä huomattavasti.

Ennakkovuokran käyttämisessä on kuitenkin joitain ongelmia. Ensimmäisenä niistä voidaan mainita ensinnäkin ennakkovuokran mahdollinen käyttäminen. Ennakkovuokran asettamisen yhdeksi vuokrasopimuksen ehdoksi pitää olla jokin erityinen syy esimerkiksi tuleva remontin rahoitustarve (Vuokranantajat www – sivut, 2016).. Aiemmat maksuhäiriömerkinnät, joiden takia vuokranantaja voisi nimetä ylimääräisiä vastuita vuokralaiselle, eivät välttämättä ole riittävän hyvä perustelu.

Ennakkovuokran toinen heikkous on sen käyttö. Ennakkovuokra ei käytännössä poista mahdollisuutta vuokralaisen mahdollisista vuokranmaksun laiminlyönnistä. Ennakkovuokra on, kuten nimikin kertoo, asunnonvuokraan maksettua ennakkoa, jolla kustannetaan vuokramaksu ennen alkanutta tai alkaneita vuokranmaksu kuukausia. Tämä käytäntö ei käytännössä poista sitä mahdollisuutta, että ennakkovuokran avulla maksettujen vuokranmaksu kuukausien jälkeen asukas laiminlyö vuokranmaksua. Tietysti ajatus on, että jos asukkaalla on mahdollisuus kerätä mahdollisesti kolmen kuukauden vuokraa vastaavan summan ennen vuokrasopimuksen alkamista, hän on taloudellisesti niin vakavarainen, että tulevina vuokramaksu kausina vuokranmaksu ei tulisi aiheuttamaan mitään ongelmia.

Ennakkovuokran pieni ongelma on myös sen mahdollinen ylimääräinen työmäärä. Jos asukas maksaa ennen vuokrasopimuksen alkamista yhden – kolmen kuukauden vuokraa vastaavan summan ennakkovuokraa ja vuokrasopimuksen alkamisen jälkeen jatkaa normaalisti vuokranmaksua jokaisena kuukautena, vuokrasopimuksen loppuessa asukas on maksanut vuokria liikaa, minkä seurauksena vuokranantaja on velvoitettu palauttamaan asukkaalle ylimääräiset maksut. Tämä voi mahdollisesti aiheuttaa kohdeyritykselle ylimääräistä työtä, mikä vie yrityksen resursseja sen muista toiminnoista. Vuokrien palauttaminen ei yksittäistapauksissa ole ongelmallista, mutta jos palautuksia olisi suuri määrä, niihin kuluva työmäärä voisi nousta lieväksi ongelmaksi. Vaikka ennakkovuokran käyttämiseen liittyy, joitain erikoisehtoja kohdeyritys voisi silti harkita sen käyttöön ottoa joissain tilanteissa. Varsinkin vanhemmat asunnot, jotka saattavat olla peruskorjauksen tarpeessa voisivat olla tilanteita, joissa ennakkovuokraa voisi hyödyntää.

5.3 Luottotietojen tarkastaminen

Luottotietojen tarkastaminen on hyvä ennakoiva riskienhallintakeino asunnon vuokrausta tehtäessä. Luottotietoja tarkastamalla asiakkaana toimivaa asunnonhakijaa pystytään arvioimaan riskienhallinnan näkökulmasta. Luottotietojen avulla asunnonhakijan mahdollisia vuokramaksuongelmia pystytään paremmin arvioimaan, kuin esimerkiksi vain tapaamalla asunnon hakijan ennen vuokrasopimuksen tekemistä. Tarkastamisen seurauksena asunnonhakijalle asunnonvuokrauksen voidaan käytännössä kategorisoida sisältävän pienen tai suuren riskin.

Maksuhäiriömerkinnät voidaan jakaa karkeasti kolmeen eri kategoriaan. Pieni riskisiä tapauksia ovat tietenkin henkilöt, joilla ei ole aikaisempia maksuhäiriö merkintöjä. Medium eli keskiverto- riskisiä tapauksia ovat henkilöt, joilla on aikaisempia maksuhäiriö merkintöjä. Maksuhäiriö merkintöjä tutkiessa on kuitenkin syytä ottaa huomioon maksuhäiriöiden määrät, suuruudet ja ajankohdat. Jos asunnonhakijalla on pieniä maksuhäiriöitä, hakija voidaan laskea kuuluvaksi keskiverto – riskisiin asiakaisiin. Maksuhäiriö merkintöjen ajankohtaa arvioidessa tulee katsoa, milloin häiriöt

ovat tapahtuneet. Jos häiriöt ovat tapahtuneet useita vuosia aikaisemmin ja kyseisten merkintöjen jälkeen asunnonhakijalla ei ole ollut muita merkintöjä, voidaan hakija arvioida kuuluvan keskiverto – riski ryhmään, vaikka hakijalla olisikin useita aikaisempia maksuhäiriö merkintöjä. Maksuhäiriöiden suuruutta tulee myös arvioida. Jos häiriö merkinnät ovat summiltaan hyvin alhaisia, voidaan hakijan arvioida sisältävän keskiverto – riskin.

Suurimpaan riskiryhmään kuuluvat hakijat, joilla on useita aikaisempia maksuhäiriö merkintöjä. Jos hakijalla on suuri määrä aikaisempia maksuhäiriö merkintöjä, tällöin on suuri riski, että hakija ei kykene maksamaan vuokriaan ajallaan. Maksuhäiriö merkintöjä arvioidessa on myös hyvä tarkastella, mistä kyseiset häiriöt ovat tulleet. Jos maksuhäiriöissä on merkintä aikaisemmista vuokramaksuhäiriöistä, hakija voidaan automaattisesti luokitella korkea riskiseksi asiakkaaksi. Maksuhäiriöitä tutkies- sa on myös hyvä katsoa häiriöiden summien suuruuksia. Vaikka asiakkaalla olisi vain muutama merkintä, maksuhäiriöiden suuruudet saattavat nostaa asiakkaan suurimpaan riskiryhmään esim. vain pari yli tuhannen euron maksuhäiriömerkintää saattavat vaikeuttaa asiakkaan vuokranmaksukykyä niin paljon, että asiakkaan riskiryhmä nousee suurimpaan riskiryhmään.

ARA:n asukasvalintaopas asettaa kuitenkin rajoituksia luottotietojen tarkistamisen hyödyntämiseen. ARA – lainojen yhtenä ehtona on sen asettamien asukasvalinta ohjeiden noudattaminen (ARA:n www- sivut 2017). Luottohäiriömerkinnät eivät ohjeistuksen mukaan ole aina sallittu keino hylätä asunnon myöntämistä. Oppaassa mainitaan vähäisten ja toistuvuudeltaan vähäisten merkintöjen olevan sallittuja hakijalla, jos muut asukasvallinnan kriteerit täyttyvät. Opas myöntää kuitenkin aikaisempien vuokrarästien olevan hylkäämisperuste, jos hakija ei pysty todistamaan jonkinlaisen maksusuunnitelman olemassaoloa aikaisempien vuokrarästien maksamisen osalta (ARA:n www- sivut 2017).

Luottotietojen tarkastaminen on hyvä menetelmä arvioida uuden asiakkaan riskejä. Yrityksen jo nykyisin käyttämä tapa on hyvä ja sitä ei ole syytä muuttaa mitenkään. Valitettavasti ARA:n ohjeistukset sotkevat menetelmän tehokkaan hyötykäytön. Aran ohjeistusta noudattamalla kohdeyritys on osittain pakotettu ottamaan suurempi riskisiä asiakkaita kuin esimerkiksi muut kilpailijat. Tämän seurauksena riskien reali-

soituminen todennäköisyys on myös suurempi. ARA:n ohjeistus on kuitenkin vain voimassa niissä asunnoissa, joissa ARA:n tarjoamien lainojen maksu on vielä kesken. Tästä syystä parhaan mahdollisen hyödyn saavuttamiseksi luottotietojen tarkistamisen avulla ARA:n tarjoamien lainojen maksamisesta pitäisi päästä mahdollisimman nopeasti eroon.

5.4 Perinnän ulkoistaminen

Perinnän ulkoistaminen voi olla yrityksen toiminnan suhteen kannattava investointi. Kyseinen keino on kohdeyrityksessä jo nyt käytössä ja sen antamiin hyötyihin ollaan oltu hyvin tyytyväisiä (Työntekijän haastattelu 2016). Perinnän ulkoistamisen suurimpana hyötynä ovat sen aiheuttamat helpotukset työntekijöiden työmäärään. Ulkoistaessa perinnän sen aikaisemmin vaatima työaika siirtyy muihin toimintoihin, näin tehostaen muita prosesseja yrityksessä.

Perinnän ulkoistamisella saattaa myös olla psykologinen vaikutus saatavien perimiseen. Yrityksen itse periessä saataviaan asiakas ei välttämättä kiinnitä maksumuistutus kehotuksiin niin suurta huomiota. Asian siirryessä perintätoimiston perintään asiakas saattaa herätä perittävien saatavien maksamisen tärkeyteen, näin lisäten motivaatiota suorittaa rästimaksut tai sopia maksusuunnitelma saatavien maksamista varten (Työntekijän haastattelu 2016).

Perinnän ulkoistaminen on jo kohdeyrityksen hyödyntämä ja sen käyttämisen hyötyä olisi hyvä jatkaa tulevaisuudessa. Parantamisehdotukseksi voitaisiin arvioida perintätoimistojen kilpailutusta. Kohdeyritys voisi myös arvioida olisiko mahdollista myös muita perintään liittyviä toimintoja kuin nyt jo käytössä olevia järkevä ulkoistaa. Mahdollisten hyötyjen ja kustannusten arviointia voisi harkita tulevaisuudessa.

6 YHTEENVETO JA LOPPUPÄÄTELMÄ

Opinnäytetyön tarkoitus oli tutkia mitä riskienhallintakeinoja kohdeyrityksenä toimiva Ulvilan isännöintipalvelu Oy voisi hyödyntää asunnonvuokrausta tehdessään. Tarkoituksena oli tutkia mitä menetelmiä kohdeyritys voisi hyödyntää riskienhallintaa tehdessään. Osa tunnistetuista menetelmistä oli jo kohdeyrityksen käytössä. Jo käytössä olevien menetelmien osalta työn tarkoitus oli arvioida, olisiko menetelmiä hyödyntämistä mahdollista parantaa. Työn tarkoitus oli myös samalla arvioida lyhyesti kohdeyrityksen nykyistä riskienhallinta prosessia ja arvioida lyhyesti sen toimivuutta.

Työn teoriaosuudessa käytiin läpi mitä riskienhallinta sisältää. Osuudessa kuvataan riskienhallinta prosessin viittä eri vaihetta: riskien tunnistamista, riskien analysointia, riskien analysointia, riskien vaikutusten arviointia, riskienhallinnan toteutusta ja riskienhallinnan tulosten arviointia. Riskienhallinta prosessiin kuuluu myös yrityksen toimintaympäristön ymmärtäminen.

Teoriaosuudessa on myös arvioitu kohdeyrityksen ulkoisen ja sisäisen toimintaympäristön vaikuttavia tekijöitä. Ulkoisen kohdeympäristön kuvauksessa tunnistettiin kohdeyrityksen suurimmiksi vaikuttajiksi Ulvilan kaupunki, joka toimii monessa eri suhteessa kohdeyrityksen kanssa. Muita tunnistettuja vaikuttajia olivat ARA eli Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus, yleisesti alan muut kilpailevat yritykset ja epäsuorasti muut alueen yritykset. Sisäisestä toimintaympäristöstä tunnistettiin kohdeyrityksen organisaatorakenne ja sen työntekijöiden asema siinä. Työntekijöiden työkuvauksia myös avattiin. Kohdeyrityksen tavoitteita määriteltiin myös kappaleessa lyhyesti.

Riskien analysointi osuudessa esitettiin tapoja arvioida, mihin riskeihin yrityksen riskeihin ja niiden ehkäisemiseen olisi syytä panostaa resursseja. Luvussa kuvataan kaksi riskimatriisimenetelmää, joilla pystytään arvioimaan kannattaako yrityksen kiinnittää riskienhallinta prosessiin niihin huomiota. Asunnon vuokrausta koskien tunnistettiin kolme riskiä, mitkä saattavat ilmetä asunnon vuokrausta tehtäessä. Nämä olivat taloudellinen riski, asuinhuoneiston vahingoittumisriski ja asukasdynamiikan

riski. Riskimatriisia hyväksi käyttäen taloudellisen riskin ja asuinhuoneiston vahingoittumisriskin olevan todennäköisyyttä ja riskin mahdollisen vaikutuksen vertaamista arvioimalla niin suuria, että näihin riskeihin olisi syytä keskittyä riskienhallinta prosessia tehtäessä.

Yrityksen riskienhallinta menetelmät osuudessa esitellään menetelmiä, joita kohdeyritys voisi hyödyntää riskienhallinta prosessissaan. Menetelmiä tunnistettiin neljä: vuokravakuus, ennakkovuokra, luottotietojen tarkastus ja perinnän ulkoistaminen. Luvussa esitellään tunnistetut menetelmät ja kerrotaan hieman niiden taustoista ja rajoituksista.

Viimeisessä luvussa arvioidaan, miten kohdeyritys voisi hyödyntää tunnistettuja menetelmiä. Kolme tunnistetusta menetelmästä on jo aikaisemmin kohdeyrityksen käytössä (vuokravakuus, luottotietojen tarkistaminen ja perinnän ulkoistaminen). Näiden menetelmien käytön arvioinnissa arvioitiin, onko yrityksen mahdollista parantaa näiden menetelmien hyödyntämistä.

Vuokravakuuden osalta kohdeyrityksen nykyinen käytäntö on jo hyvä. Parannusehdotukseksi suosittelisin vuokravakuuden minimin nostamista kaikille asiakkaille yhden kuukauden vuokraa vastaavaksi summaksi. Luottotietojen ja perinnän ulkoistamisen osalta kohdeyrityksen nykyisin käyttämät ratkaisut ovat myös sille sopivia. Parannusehdotuksia luottotietojen tarkistamisen paremmaksi hyödyntämiseksi annettiin Aran tarjoamien lainojen pikainen pois maksaminen. Tämä siitä syystä, että Ara – lainojen vaatimat ehdot rajoittavat suuresti luottotietojen tarkastamisesta saatua hyötyä. Perinnän ulkoistamisen parantamiseksi taas yrityksen voisi olla hyvä harkita myös muiden palveluiden ostamista perintätoimistoilta. Tämä edellyttäisi perintä palveluiden kilpailuttamista ja kustannuslaskelmia, millä arvioitaisiin olisiko kohdeyrityksen kannattavaan ulkoistaa joitain palveluistaan. Uusi menetelmä, joka tunnistettiin, ennakkovuokra, olisi menetelmä, jota kohdeyritys voisi harkita ottavansa käyttöön. Vaikka ennakkovuokran käytössä on joitain rajoituksia, se voisi tarjota lisää vakuutta joissakin tapauksissa.

Yleisesti ottaen kohdeyrityksen riskienhallinta on suoritettu hyvin. Asunnon vuokraus on alana vaikea, koska sitä valvotaan tarkasti ja sitä koskevat lait ovat tarkkoja.

Kohdeyritys on kuitenkin jo nykyisillä toimillaan hyödyntänyt suurimman osan mahdollisista menetelmistä, joilla riskejä pystytään ehkäisemään ja rajoittamaan. Kohdeyrityksen käyttämä riskienhallinta prosessi on myös alalle sopiva. Koska kohdeyrityksen asiakkaiden elintilanteet saattavat vaihdella suuresti, jokaisen asiakkaan tilannekohtainen riski arviointi sopii kohdeyritykselle paremmin kuin esimerkiksi valmiiksi päätetty riskienhallinta suunnitelma, mikä ei välttämättä tarjoisi juurikaan joustavuutta asiakkaiden kohdalla. Riskienhallinta prosessin yhdeksi parannusehdotukseksi voisi kuitenkin antaa vuosittaiset tilannepalaverit, joissa työntekijät voisivat vertailla kohtaamiaan ongelmatapauksia ja päättää yhdessä, miten tulevaisuudessa tilanteita olisi paras hallita. Nykyinen menetelmä ei välttämättä takaa ongelmatilanteissa kohdatun uuden tiedon liikkumista organisaation sisällä. Kokonaisuudessaan kohdeyrityksen riskienhallinta on hyvällä linjalla ja sen tulisi jatkaa samaan malliin tulevaisuudessa.

LÄHTEET

Kuusela, H.& Ollikainen,R. 2005. Riskit ja riskienhallinta. Tampere: Juvenes Print

Southern cross university www- sivut viitattu 28.12.2016

http://scu.edu.au/risk_management/index.php/8/

Continuing professional development www – sivut viitattu 12.11.2016

<http://continuingprofessionaldevelopment.org/risk-management-steps-in-risk-management-process/>

Suominen, A. 2003. Riskienhallinta. Vantaa: Dark Oy

Hsa www - sivut viitattu 22.2.2017

http://www.hsa.ie/eng/Publications_and_Forms/Publications/Safety_and_Health_Management/Guide_to_Risk_Assessments_and_Safety_Statements.pdf s. 9

ISO31004 Risk management. Guidance for the implementation of ISO 31000. 2014. Finnish Standards Association SFS. Helsinki: SFS

Hsa www – sivut viitattu 22.2. 2017

http://www.hsa.ie/eng/Publications_and_Forms/Publications/Safety_and_Health_Management/Guide_to_Risk_Assessments_and_Safety_Statements.pdf s.14

Hsa www-sivut viitattu 22.2. 2017 kappale 4 ja 5

http://www.hsa.ie/eng/Topics/Managing_Health_and_Safety/Safety_and_Health_Management_Systems/

Kauppalehden www- sivut Viitattu 28.10. 2016

<http://www.kauppalehti.fi/yritykset/yritys/ulvilan+isannointipalvelu+oy/06237447>

Finder www- sivut Viitattu 29.9.2016

<https://www.finder.fi/Vuokra-asunto-ja/Ulvilan+Is%C3%A4nn%C3%B6intipalvelu+Oy/Ulvila/yhteystiedot/843216>

Yvi:n www – sivut Viitattu 1.11.2016 <http://www.yvi.fi/sanakirja/251-liiketoimintaymparisto-business-environment>

Vahtiohje www- sivu Viitattu 2.12.2016 <https://www.vahtiohje.fi/web/guest/4-organisaation-toimintaymparisto>

Laki asuinhuoneiston vuokrauksesta. 1995. L 31.3.1995/481

Ara:n www- sivut Viitattu 6.1.2017 http://www.ara.fi/fi-FI/ARAn_esittely

Ara:n www- sivut Viitattu 7.1.2017 <http://www.ara.fi/fi-FI/Rahoitus>

Ara:n www- sivut Viitattu 7.1.2017

http://www.ara.fi/fiFI/Rahoitus/Tukien_ehdot_ja_suosituksset/Kaytto_ja_luovutusrajoitukset

Kkv:n www- sivut Viitattu 12.1.2017 http://www.kkv.fi/globalassets/kkv-suomi/ajankohtaista/tapahtumat/2014/kkv-paiva_2014_emmi_martikainen.pdf

ISO/SFS 31000. Risk management, principles and guidelines.2011. Finnish Standards Association SFS. Helsinki: SFS

Valtiovarainministeriön vahtiohjeen www- sivut Viitattu 1.6. 2017

<https://www.vahtiohje.fi/web/guest/4-organisaation-toimintaymparisto>

Lundahl, P. 2011. Riskinelenon, vaihtoehto riskin suuruuden määrittelyyn. Koulutuskeskus Dipoli tutkielma. Aaltoyliopisto teknillinen korkeakoulu. Viitattu 12.1.2017

http://www.aaltopro.fi/sites/default/files/tjk11_tutkielma_petri_lundahl.pdf

Aravarajoituslaki. 1993. L 17.12.1993/1190

Huru. 'Vuokranantajan tyypilliset karikot ja miten ne vältetään' Kiinteistölehdessä blogi. 26.2.2015. Viitattu 12.1.2017.

<http://www.kiinteistolehti.fi/blogi/vuokranantajan-tyypilliset-karikot-ja-miten-ne-valtetaan/>

Hienonen, V., Kinnunen, H. & Viita, A. 2015 Hyvä vuokrasuhde – käytännön opas asunnon vuokraukseen. 5.p. Media Zone OU

Takuuvuokran www – sivu Viitattu 12.1.2017 <http://takuuvuokra.com/asuntoon-muuttaessa/vuokravakuus/>

Kuhanen, P. & Kanerva, A. 2011, Laki asuinhuoneiston vuokrauksesta. Kolofon Baltic.

Turunen, J. 2001, Tehokas perintä – käsikirja kiinteistöalalle. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino Oy

Luottotietolaki. 2007. L 11.5.2007/527

Suomen perintätoimistot Ry:n www – sivut Viitattu 31.1.2017
<https://www.suomenpt.fi/perinta/#Mita%20on%20perinta>

Perintätoimisto fi:n www – sivut Viitattu 10.1.2017
[http://www.perintatoimisto.fi/aktiv-kapital-oy/.](http://www.perintatoimisto.fi/aktiv-kapital-oy/)

nbsec:n www – sivut 2017 Viitattu 10.1.2017
<http://www.nbsec.fi/sptry/arkisto/art-03.pdf>

ovikoodin www- sivut Viitattu 12.2.2017 <https://www.ovikoodi.fi/ovikoodi-aakkoset/vuokravakuus/>

Wikipedia www – sivut 2016 Viitattu 18.12.2016
<https://fi.wikipedia.org/wiki/Hallinta>

Vuokranantajat www – sivut 2016 Viitattu 11.11.2016
<http://vuokranantajat.fi/vuokraus/vuokrasopimus/ennakkovuokra/>

Ara:n www- sivut 2017 Viitattu 20.1.2017 http://www.ara.fi/fi-FI/Ohjaus_ ja_valvonta/ARAasuntokannan_ohjaus_ ja_valvonta

Ara:n www- sivut 2017 Viitattu 20.1.2017 [http://www.ara.fi/fi-FI/ARAtietopankki/Oppaat/Asukasvalintaopas\(34134\) s.16](http://www.ara.fi/fi-FI/ARAtietopankki/Oppaat/Asukasvalintaopas(34134) s.16)

Kohdeyrityksen työntekijän haastattelu 1.5 – 30.8.2016 Ulvila

Kohdeyrityksen toimitusjohtajan Jari Kujanpään haastattelu 1.5. – 31.8. 2016 Ulvila

ASUNNONTARVE (kohdat 1-3 täytetään tarpeen mukaan)

1. ASUNNOTTOMUUS

<input type="checkbox"/>	Asunnoton	alkaan	Nykyinen majapaikka	Asukasvalinnan suorittajan merkintöjä, pisteet
<input type="checkbox"/>	Asunto asumiskelvoton	Syy (osoitettava erill. terveys- tai rakennustarkastajan antamalla selvityksellä)		
2. MUUTTOVELVOITE NYKYISESTÄ ASUNNOSTA (päätökset liitteeksi)				
<input type="checkbox"/>	Tuomioistuimen päätös	muutettava viimeistään		
<input type="checkbox"/>	Asunnon hallintasuhte päättyneet/päätymässä	muutettava viimeistään		
Päättymisen syy				
<input type="checkbox"/>	Tuomittu avioeroon tai tuomioistuimen päätös yhteiselämän lopettamisesta	muutettava viimeistään		
<input type="checkbox"/>	Asunto puretaan/peruskorjataan	muutettava viimeistään		
<input type="checkbox"/>	Asuntoa kielletty käyttämästä asumiseen	/	lukien	
3. MUUTTO PAIKKAKUNNALLE SAADUN TYÖPAIKAN TAI MUUN SYYN VUOKSI				
Työnantaja			Työn alkamispäivä	
Toimipaikan osoite				
Muu syy, mikä				
4. TIEDOT NYKYISESTÄ ASUNNOSTA JA ASUNNONTARPEESTA				
Asumisväljyys ja talotyyppi	Asukkaiden lukumäärä	Huoneistotyyppi	Huoneiston pinta-ala m ²	
	<input type="checkbox"/> Kerrostalo <input type="checkbox"/> Rivitalo <input type="checkbox"/> Omakotitalo <input type="checkbox"/> Muu, mikä			
Varustetaso ja kunto	Asunnon varusteet			
	<input type="checkbox"/> viemäri	<input type="checkbox"/> vesijohto	<input type="checkbox"/> lämmin vesi	<input type="checkbox"/> keskuslämmitys/sähkölämmitys <input type="checkbox"/> sisä-WC
Asunnon kunto	<input type="checkbox"/> kylpy- tai suihkuhuone	<input type="checkbox"/> asuntokohtainen sauna	<input type="checkbox"/> parveke	<input type="checkbox"/> hissi (talossa)
	<input type="checkbox"/> erinomainen	<input type="checkbox"/> hyvä	<input type="checkbox"/> tyydyttävä	<input type="checkbox"/> heikko
Hallintasuhte	<input type="checkbox"/> Omistaja	<input type="checkbox"/> Vuokralainen	<input type="checkbox"/> Alivuokralainen	
	<input type="checkbox"/> Jälleenvuokralainen	<input type="checkbox"/> Työsuhdeasunto	<input type="checkbox"/> Asuntola	<input type="checkbox"/> Yhteiskäyttöinen asunto
	<input type="checkbox"/> Muu, mikä			
	Vuokra/käyttö-/yhtiövastike	€/kk	Sisäänmuuttovuosi	
Muut asunnon- tarpeeseen vaikuttavat seikat				Nykyinen asunto kunnan arava
				<input type="checkbox"/> Kyllä <input type="checkbox"/> Ei
			korkotuki	<input type="checkbox"/> Kyllä <input type="checkbox"/> Ei
			Muu todistus vapautuu	<input type="checkbox"/> Kyllä <input type="checkbox"/> Ei
			<input type="checkbox"/> Kyllä <input type="checkbox"/> Ei	

5. TULOT JA VARALLISUUS

	Nykyiset kuukausitulot vähentämättöminä €		Omaisuu den käypä arvo, €		Asukasvalinnan suorittajan merkintöjä, pisteet
	Hakija täyttää	Kunnan merkintöjä	Hakija täyttää	Kunnan merkintöjä	
Hakijan					
Avio/avopuolison					
Muiden					
Yhteensä					
Vähennykset					
Selvitys veloista					
Yhteensä					
Huomioon otettava tulo ja varallisuus					
Lisätietoja					

ALLEKIRJOITUS

Edellä olevat tiedot vakuutan oikeiksi.

Paikka ja päiväys	Allekirjoitus
	Nimen selvennys

HAKEMUKSEN LIITTEET

<input type="checkbox"/> Kaikkien työssäkävien huoneistoon muuttavien palkkatodistukset bruttokuukausiansioista työnantajalta <input type="checkbox"/> Verotodistukset kaikilta huoneistoon muuttavilta yli 18-vuotialta <input type="checkbox"/> Todistus eläkkeen määrästä (brutto €/kk) <input type="checkbox"/> Raskaustodistus <input type="checkbox"/> Opiskelijatodistus kaikilta huoneistoon muuttavilta yli 18-vuotialta opiskelijoilta <input type="checkbox"/> Selvitys omaisuuden käyvästä arvosta <input type="checkbox"/> Luotonantajan todistus veloista <input type="checkbox"/> Selvitys maahanmuuttajilta oikeudesta oleskella maassa (kopio passista) <input type="checkbox"/> Muita liitteitä, mitä _____	Asukasvalinnan suorittajan merkin- töjä, pisteet
<p>Huom! Asunnon asumiskelvottomuus, muuttovelvoite nykyisestä asunnosta ja paikkakunnalta saatu työpaikka on osoitettava erillisellä selvityksellä. Mikäli muuttovelvoitteesta on tuomioistuimen päätös, on kopio tästä liitettävä hakemukseen.</p> <p>Hakemukseen on liitettävä rakennustarkastajan tai vastaavan antama arvio omakotitalon tai muun asumiskiinteistön käyvästä arvosta taikka isännöitsijän laatima tai muu luotettava arvio osakehuoneiston käyvästä arvosta sekä velanantajien todistukset ko. omaisuuteen kohdistuvista veloista. Jos luovutus on jo tapahtunut, hakemukseen on liitettävä jäljennös kauppakirjasta tai muu selvitys, josta käy ilmi luovutushinta.</p> <p>Jos osakehuoneistoja tai kiinteistöjä on tai on ollut useampia, ne on eriteltävä liitteessä. Yhteisomistuksesta on annettava erillinen selvitys, josta käyvät ilmi omistajien nimet ja osuuksien suuruudet.</p> <p>Olosuhteiden muuttuessa hakemus on korjattava muutoksia vastaavaksi.</p>	

VIRANOMAISEN MERKINTÖJÄ

Ruokakunnan koko	
Huomioon otettavat kuukausitulot	Tuloraja
Huomioon otettava varallisuus	Varallisuusraja
PÄÄTÖS- EHDOTUS	<input type="checkbox"/> Hyväksytään <input type="checkbox"/> Hyväksytään erityismääräysten perusteella, peruste <input type="checkbox"/> Jää jonoon <input type="checkbox"/> Hylätään, peruste

Valittu asuntoon osoitteessa:

ASUINHUONEISTON VUOKRASOPIMUS

1

1 VUOKRANANTAJA / VUOKRANANTAJAT

Nimi	Kiinteistö Oy Ulvilan Vuokratodit / kiinteistö	
Osoite	c/o Ulvilan Isännöintipalvelu Oy Friitalantie 13 B 28400 Ulvila	
Puhelin	677 4824	
Sähköposti	etunimi.sukunimi@ulvila.fi	
Pankkiyhteys	Y-tunnus	1033601-8

2 VUOKRALAINEN / VUOKRALAISET

Nimi	SOPIMUSMALLI, KOPIOI	
Osoite	VANHA OSOITE	
Puhelin		
Sähköposti		
Vuokralaisen henkilötunnus	Kumppanin henkilötunnus	
Avio- tai avopuolison nimi		

3 VUOKRAUSKOHDDE

Osoite			<input checked="" type="checkbox"/> Huoneisto vuokrataan siinä kunnossa, kuin se on sopimuskentekohetkellä
Huoneistotyyppi	Pinta-ala noin m ²	Jyvitetty ala m ²	<input type="checkbox"/> Huoneistosta on laadittu kuntotarkastuslomake
Muut tilat ja niiden käyttötarkoitus			<input checked="" type="checkbox"/> Huoneiston käytöstä, kunnosta, kunnossapidosta ja/tai muutostöistä on sovittu liitteessä

4 VUOKRA-AIKA

Sopimuksen voimassaolo	Alkamispäivä	Irtisanomisajan alkamispäivä	Hallintoikeuden siirtymispäivä
<input checked="" type="checkbox"/> Toistaiseksi <input type="checkbox"/> Määräaikainen		AHVL:n mukainen	

5 VUOKRA

Vuokran määrä	Eräpäivä	Vuokranmaksukausi	Viivästyskorko
	Kuukauden 3. päivä	1 kuukausi	Korkolain mukainen
Erilliskorvaukset ja niiden korottaminen			
<input type="checkbox"/> Vuokralainen maksaa vuokraennakkoa	Ennakon määrä	Ennakon maksupäivä	Ennako hyvitetään

6 VAKUUS / TAKUURAHA

<input checked="" type="checkbox"/> Tämän sopimuksen velvoitteiden täyttämisen vakuudeksi toimitetaan vakuus	Vakuuden antaja	Vakuus ja sen arvo	Viimeinen toimituspäivä
	Vuokralainen	100,00 €	laskun eräpv.

7 VUOKRAN KOROTTAMINEN

Vuokraa tarkistetaan aravavuokra-asuntojen ja aravavuokratulojen käytöstä, luovutuksesta ja omaksilunastamisesta annetun lain (1190/93) säännösten mukaisesti.			
Korottamisen peruste	Perusindeksin julkaisujakohta	Pisteluku	Tarkistusajankohta / -kohdat
Aravarajoituslain mukaan			01.06. vuosittain

8 MUUT EHDOT

--

9 ALLEKIRJOITUKSET

Sopimusehtojen lisäksi sovelletaan lakia asuinhuoneiston vuokrauksesta (481/95) muutoksineen. Vuokranantaja on ilmoittanut, mihin hänen vuokrananto-oikeutensa perustuu sekä rajoittavatko sitä jotkut seikat. Tätä sopimusta ja sen liitteitä on laadittu kaksi yhtäpitävää kappaletta.	
Paikka ja aika	Liitteet
	kts. muut ehdot
Vuokranantajan allekirjoitus	Vuokralaisen allekirjoitus
..... toimitusjohtaja