

Asuntosäätiön muuttoprosessin kehittäminen



Ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetyö

Rakennus- ja yhdyskuntatekniikka, Hämeenlinnan korkeakoulukeskus

Rakennusmestari

syksy, 2020

Pyry Peltonen

Tekijä	Pyry Peltonen	Vuosi 2020
Työn nimi	Asuntosäätiön muuttoprosessin kehittäminen	
Ohjaajat	Riku Hyttinen (HAMK), Kimmo Rintala (Asuntosäätiö), Timo Helvelahti (Asuntosäätiö)	

TIIVISTELMÄ

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli kuvailla Asuntosäätiön nykyisen muuttoprosessin eri vaiheet, havaita ongelmakohtat ja tutkia korjaustoimia, joilla prosessia voidaan kehittää nopeammaksi ja yksinkertaisemmaksi.

Opinnäytetyön tilaajana toimi Asuntosäätiön asiakkuusjohtaja Kimmo Rintala ja teknisten isännöitsijöiden esimies Timo Helvelahti. Opinnäytetyölle oli yrityksessä todellinen tarve, sillä muuttoprosessin eri vaiheista ei ollut olemassa minkäänlaista dokumentointia eikä prosessin eri vaiheiden kehitysmahdollisuuksia ollut tutkittu yrityksessä muutamiin vuosiin. Myöskään poismuuttavan asukkaan tekemää loppusiivousta ei ole Asuntosäätiön toimesta tarkastettu ja opinnäytetyön avulla luotiin ohjeistus ja toimintatavat jatkoa ajatellen. Opinnäytetyön on tarkoitus palvella koko Asuntosäätiön ylläpitoyksikköä ja työn avulla on saatu tärkeää informaatiota kehityskohteista.

Opinnäytetyön tuloksena luotiin muuttoprosessia varten viisi eri dokumenttia: muuttoprosessin piirretyt kaaviot, uudet siivousohjeistukset poismuuttaville asukkaille, loppusiivoustason tarkastuslomakkeen urakoitsijoille sekä päivitetyn asuntotarkastuslomakkeen urakoitsijoiden asuntotarkastuksia varten. Ohjeistuksien tarkoituksena on palvella jatkossa muuttoprosessin loppuosan työvaiheita, vähentää sisäänmuuttavien asukkaiden reklamaatioita, parantaa loppusiivouksen tasoa sekä huoneistojen kuntoa ja viihtyvyyttä uusien asukkaiden muuttaessa sisään. Ohjeistuksia on tarkoitus hyödyntää jatkossa jokaiseen huoneistoon, joka käy läpi muuttoprosessin.

Avainsanat Prosessiarviointi, muuttoprosessi, valvonta, kehittämisprojektit, ylläpito

Sivut 49 sivua ja liitteitä 7 sivua

Author	Pyry Peltonen	Year 2020
Subject	Development of the maintenance process at Asuntosäätiö	
Supervisors	Riku Hyttinen (HAMK), Kimmo Rintala (Asuntosäätiö), Timo Helvelahti (Asuntosäätiö)	

ABSTRACT

The purpose of this thesis is to describe the different stages of Asuntosäätiö's current housing maintenance process, to identify the problem areas and to study corrective measures that can be used to make the process faster and simpler.

The thesis was commissioned by Kimmo Rintala, Customer Service Director and Timo Helvelahti, Supervisor of Technical Property Managers in Asuntosäätiö. There was a real need for the study in the company, as there was no documentation of the various stages of the maintenance process and the development possibilities of the different stages of the process had not been studied in the company for a few years. The final cleaning carried out by the tenant has also not been inspected by Asuntosäätiö and the thesis was used to create guidelines and procedures for the future. The purpose of the thesis is to serve the entire maintenance unit of Asuntosäätiö and the work has provided important information on needs for development.

As a result of the thesis, four different documents have been created for the maintenance process: a diagram of the maintenance process, new cleaning instructions for tenants, a final cleaning level inspection form for contractors and an updated housing inspection form for contractors' housing inspections. The purpose of the guidelines is to serve the work steps of the latter stages of the relocation process in the future, to reduce the complaints by new tenants, to improve the level of final cleaning and the condition and comfort of apartments when new residents move in. The guidelines are to be used in the future for each apartment that goes through the maintenance process.

Keywords Process evaluation, maintenance process, supervision, development projects, maintenance

Pages 49 pages and appendices 7 pages

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Asuntosäätiö.....	2
3	Vuosisopimusurakointi	4
4	Huoneistourakoinnin prosessi ja sen osapuolet	6
4.1	Asiakaspalvelija	6
4.2	Kiinteistöassistentti.....	7
4.2.1	Muuttotarkastuspäivän muodostus.....	7
4.2.2	Remontin tilaus	8
4.3	Asuntomanageri.....	9
4.3.1	Muuttotarkastuksen tekeminen	9
4.3.2	Remontin määrittäminen.....	10
4.3.3	Uuden asukkaan reklamaatioiden käsittely	13
4.4	Sopimusurakoitsija.....	14
4.5	Pienurakoitsija.....	15
5	Huoneistotarkastuksen ongelmakohdat	16
5.1	Tarkastus kalustettuna.....	16
5.2	Oikean remonttilaajuuden määrittäminen.....	17
5.3	Siivoustason tarkastus	17
5.4	Ohjelmistojen ongelmakohdat	19
6	Muuttoprosessin kehityskohteet	22
6.1	Kiinteistöassistentin rooli.....	22
6.2	Pienurakoitsijan rooli	24
6.3	Siivoustason tarkastuksen kehittäminen	26
6.4	Tiedottaminen sopimusurakoitsijoiden muuttoremonttien etenemisestä... ..	28
7	Urakoitsijan tarkastuslistojen luominen	31
7.1	Loppusiivoustason määrittäminen.....	31
7.2	Loppusiivoustason tarkastuslista	32
7.3	Huoneiston tarkastuslistan koonti	33
7.4	Urakoitsijoiden ohjeistuksien laatiminen	35
7.5	Sisäinen ja ulkoinen käyttöönotto	36
8	Opinnäytetyön tulos.....	37
9	Johtopäätökset	38
	Lähteet.....	42

Kuvat

Kuva 1. Asumisoikeuden uudisrakennusmäärät 1990 - 2016 (Karvinen, 2016, s. 48)	3
Kuva 2. Osa yksikköhintaisen vuosisopimusurakoinnin tarjouslomakkeesta.	5
Kuva 3. Muuttoprosessin alku. Ensimmäinen sininen pallo tarkoittaa luopumisilmoituksen saapumista, toinen asiakaspalvelijan prosessin päättymistä kirjeiden lähettämisen jälkeen.	6
Kuva 4. Taulukko muutostyön kokonaissumman korvaamisesta.	7
Kuva 5. Kiinteistöassistentin tehtävät muuttoprosessin alkuvaiheessa ennen asuntomanagerin suorittaman muuttotarkastuksen tekoa.....	8
Kuva 6. Kiinteistöassistentin työtehtävät asuntomanagerin suorittaman muuttotarkastuksen jälkeen.	9
Kuva 7. Asuntomanagerin tehtävät muuttoprosessin alkuvaiheessa.	11
Kuva 8. Asuntosäätiön omistamien huoneistojen käyttöaste elokuussa 2020. (Asuntosäätiö, 2020).....	12
Kuva 9. Urakoitsijan rooli muuttoprosessin eri vaiheissa.	14
Kuva 10. Pienurakoitsijan (Nikkari) rooli muuttoprosessin eri vaiheissa.	15
Kuva 11. Pidätystaulukko huoneistoissa tekemättä jätetyistä loppusiivouksista.	19
Kuva 12. Microsoft Dynamics 365 Business Central toiminnot.	20
Kuva 13. Tampuurin muuttotarkastuslomake, johon määritetty remonttilaajuus.	21
Kuva 14. Microsoft Dynamics NAV:n ostotilaus, johon remonttitilauksen tiedot on kopioitu Tampuurista.....	22
Kuva 15. Oikaistu prosessikaavio, jossa muuttotarkastuksen sekä muuttoremontin tilaus on määritetty asuntomanagerin tehtäväksi.	23
Kuva 16. Kiinteistöassistentin päivitetty tehtävät muuttoprosessissa. Tarkastuskohteiden lähettämisen jälkeen muutto siirtyy asuntomanagerin vastuulle.....	24
Kuva 17. Muuttoremonttien ja lopputarkastuksien tilauksien välinen erotus ostoreskontran perusteella.....	25
Kuva 18. TA-Asumisoikeus Oy:n ohjeistus loppusiivouksesta. (TA-Asumisoikeus Oy, n.d.).	27

Kuva 19. Saapunut työtilaus näkyy punaisena niin kauan, kun työn suorittaja ottaa työn vastaan.....	29
Kuva 20. Ilmoituksen tila muuttuu keltaiseksi, kun työn suorittaja on ottanut työtilauksen vastaan Tampuurissa.....	30
Kuva 21. Ilmoituksen tila muuttuu vihreäksi, kun työn suorittaja on tehnyt tilauksessa mainitut asiat ja kuitannut työn suoritetuksi.	30
Kuva 22. Tampuuri-ilmoituksen kuittauslomake. Kuittaukseen on pakko kirjata tehdyt toimenpiteet, kuittauspäivämäärä ja kuittaajan nimi.	31

Liitteet

Liite 1	Asuntosäätiön nykyinen prosessikaavio piirrettynä
Liite 2	Asuntosäätiön oikaistu muuttoprosessikaavio
Liite 3	Huoneiston loppusiivouksen päivitettyt ohjeistukset
Liite 4	Loppusiivoustason tarkastuslomake urakoitsijoille
Liite 5	Urakoitsijan päivitetty asuntotarkastuslomake

1 Johdanto

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on tarkastella Asuntosäätiön muuttoprosessin vaiheita, osapuolia ja niiden tehtäviä muuttoprosessin aikana. Tutkimukselle on selkeä tarve yrityksessä, koska samaan aikaan käynnissä on brändiuudistus, jonka tavoitteena on selkeyttää yrityksen julkista kuvaa asiakkaille. Huoneistojen ylläpitäminen viihtyisinä ja kilpailukykyisinä muiden asuntosijoitusyhtiöiden tarjoamiin huoneistoihin verrattuna on olennainen osa Asuntosäätiön strategiaa. Muuttoprosessissa on kuitenkin havaittu monia kohtia, jotka vaativat lähempää tarkastelua ja mahdollisesti jopa toimintatapojen muutosta.

Asuntosäätiön nykyisessä muuttoprosessissa on sisäisessä toiminnassa havaittu useita eri ongelmia, jotka joko vaikeuttavat muuttoprosessin läpivientiä tai hidastavat sitä. Muun muassa muuttotarkastuksen läpivientiin on sidottu monta eri henkilöä muuttoprosessin eri vaiheissa. Havaintona on, että yhtäkään prosessin vaihetta ei saa suoritettua ilman useamman osapuolen osallistumista. Opinnäytetyössä avataan sisäisen prosessin nykyinen toimintamalli ja tarkastellaan sen jälkeen mahdollisuuksia prosessimuutoksiin, joiden avulla samaan tai parempaan lopputulokseen päästäisiin nopeammin ja kustannustehokkaammin.

Tutkimusmenetelminä on käytetty muuttoprosessin eri osapuolien, kuten asiakaspalvelun työntekijöiden, kiinteistöassistenttien ja asuntomanagerien kirjallisia ja suullisia haastatteluja. Lisäksi muuttoprosessin kehityskohteista on keskusteltu Asuntosäätiön asiakkuusjohtajan sekä eri tiimien esimiehien kanssa. Lisäksi urakoitsijoiden tilaustietoja on tarkasteltu Asuntosäätiön ostoreskontran raporttien avulla. Ongelmakohtana tutkimustyössä on ollut muuttoprosessin eri vaiheiden ja työntekijöiden ohjeiden puutteellinen dokumentointi. Asuntosäätiöltä ei löydy selkeitä kirjallisia ohjeita eri osapuolille, mikä vaikeutti huomattavasti tiedon keräämistä työn eri vaiheissa.

Opinnäytetyön tavoiteltu lopputulos on yksinkertaistaa muuttoprosessin läpivientiä sekä poistaa turhia työvaiheita, joita prosessiin tällä hetkellä kuuluu. Lisäksi opinnäytetyön tavoitteena on luoda poismuuton valvontaan lisää työkaluja, joilla voidaan varmistua loppusiivouksen riittävästä tasosta sekä madaltaa kynnystä pidättää siivoukuskustannuksia poismuuttavalta asukkaalta. Siivouspidätysten avulla tavoitteena on säästää vuositason

Asuntosäätiön muuttokorjausbudjetista turhia kuluja, jotka voitaisiin kohdistaa huoneistojen muuttoremonteissa esimerkiksi pintojen parantamiseen. Opinnäytetyön avulla laaditaan Asuntosäätiön poismuuttaville asukkaille päivitetty loppusiivoustason ohjeistus ja urakoitsijoille sekä loppusiivouksen tarkastuslista että huoneiston pienien korjaustarpeiden tarkastuslista, joiden avulla tavoitellaan vähäisempiä reklamaatioita sisäänmuuttaessa.

2 Asuntosäätiö

Vaikka asumisoikeus asumismuotona on ollut eduskunnassa esillä ensimmäisen kerran jo vuonna 1983, lopullisena sysäyksenä asumisoikeusasuntojen tuotannolle voidaan pitää 1980-luvun lopulla alkanutta Suomen valtakunnallisen taloustilanteen hyytymistä. Suomessa oli pitkään rakennettu pelkästään asunto-osakeyhtiöitä, joihin varsinkaan nuorella kansanosalla ei ollut varaa ja laman tullessa tilanne paheni pankkien nostettua lainojen korot erittäin korkeiksi. Pitkään jatkunut asunto-osakeyhtiöiden rakentaminen oli myös aiheuttanut vuokra-asuntopulan Suomeen. (Karvinen, 2016, s. 9)

Lamasta ja vuokra-asuntopulasta johtuen nuoriso- ja opiskelijajärjestöt olivat tutustuneet Ruotsin malliin asumisoikeusasumisesta halvemman asumismuodon toivossa. Hyvin nopeasti VVO (Valtakunnallinen Vuokratalo-osuuskunta) saatiin myös mukaan suunnittelutyöhön. Lopulta laki asumisoikeusasumisesta astui voimaan 16.7.1990 puolen vuoden valmistelun jälkeen ja ensimmäinen asumisoikeuskohde valmistui VVO:n rakennuttamana Rovaniemelle vuonna 1991. VVO luopui asumisoikeusomistamisesta vuonna 2014 myydessään omistamansa asumisoikeusyhtiöt Asuntosäätiölle. (Karvinen, 2016, s. 14–21, 49)

Asumisoikeudellisen asumismuodon keskeinen tekijä on Asumisen rahoittamiskeskus ARA, joka on perustettu toisen maailmansodan jälkeen helpottamaan Suomen pahaa asuntopulaa. ARA:n keskeinen tehtävä on myöntää rakennuttajille lainoja yleishyödyllistä asuntotuotantoa varten. (Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus ARA, n.d.)

Yleishyödyllistä asuntotuotantoa tuetaan valtion varoilla. Valtion varoilla tapahtuva rahoitus on ”rajoitettu yksinomaan yleishyödylliseen asuntorakennustoimintaan, joksi katsotaan sijainniltaan, pohjasovituksiltaan teknisiltä rakenteiltaan ja varusteiltaan sekä

asumiskustannuksiltaan halpojen ja sosiaalisesti tarkoituksenmukaisten uusien asuinrakennusten aikaansaaminen”. (Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus ARA, 2020a)

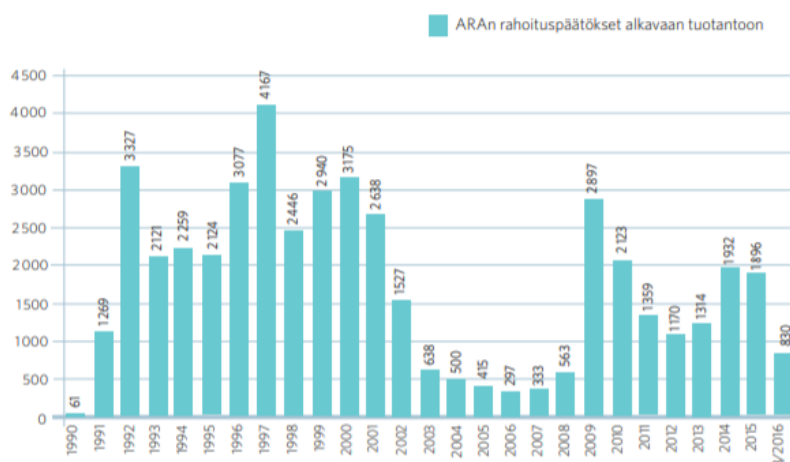
Asumisoikeusasuntojen tuotanto aloitettiin valtakunnallisesti vuonna 1990, jolloin Asumisen rahoittamiskeskus ARA antoi myönteisen rahoituspäätöksen 61 asumisoikeuskohteeseen. Asumisoikeusasuntojen rakentamisen kulta-aikana voidaan pitää vuosia 1991-2002, jolloin myönteisiä rahoituspäätöksiä annettiin yli 31 000 asumisoikeuskohteelle. Rahoituspäätöksen saaneet kohdemäärät vuositasolla näkyvät tarkasti kuvassa 1. (Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus ARA, n.d.)

Kaikkia ARA:n tukemia asuntoja koskevat laissa määritetyt käyttö- ja luovutusrajoitukset. Jokaisen tuetun rakennuskohteen rajoituksista tehdään merkinnät lainhuuto- ja kiinnitysrekisteriin sekä osakekirjoihin ja osakeluetteloon. Vuokra-asuntojen rakentamisessa rajoitukset ovat määräaikaista, mutta esimerkiksi Asuntosäätiön asumisoikeuskohteiden rajoitukset ovat pysyviä. (Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus ARA, 2020b)

Asuntosäätiö omisti vuonna 2019 yhteensä 16 845 asumisoikeusasuntoa 31 paikkakunnalla ollen Suomen neljänneksi suurin asuinkiinteistöjen omistajayhtiö. (Asuntosäätiö, n.d.)

Kuva 1. Asumisoikeuden uudisrakennusmäärät 1990 - 2016 (Karvinen, 2016, s. 48)

ARAN RAHOITUSPÄÄTÖKSEN SAANEET VUOSINA 1990 - 2016



Asumisoikeusasuntoon muuttaessaan asukkaan on maksettava talon omistajalle asumisoikeusmaksu, joka on enintään 15 % asunnon hankinta-arvosta. Asumisoikeusmaksun

lisäksi haltija maksaa omistajalle käyttövastiketta. Asuntosäätiöllä käyttövastike on jaettu kahteen eri osaan, perus- ja huoltovastikkeeseen. Huoltovastike on kohdekohtainen ja sen tarkoituksena on kattaa kohteen kaikki kiinteät kulut, kuten jätemaksut ja pienet huoltotoimenpiteet. Perusvastike kerätään kaikista Asuntosäätiön kohteista ja siitä muodostetaan korjausbudjetti, josta toteutetaan kaikkien Asuntosäätiön omistamien huoneistojen vuosittaiset muuttokorjaukset sekä kohteiden pienet peruskorjaukset, kuten elementtisaumauksien uusimiset. (Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus ARA, 2020b)

ARA:n rajoitusten takia useimmat kiinteistösijoitukseen keskittyneet suuret yhtiöt ovat luopuneet omista asumisoikeusmaksuistaan ja myyneet kohteet eri säätiöille, jotka ovat keskittyneet asunnontuotantoon. Tiukat vastike- ja vuokrankorotusrajoitukset ovat johtaneet siihen, että suurimmat asumisoikeuteen keskittyvät yritykset ovat säätiöitä, jotka ovat voittoa tavoittelemattomia yrityksiä. (Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus ARA, 2020b)

3 Vuosisopimusurakointi

Asuntosäätiön muuttoprosessissa olennaisessa osassa on muuttoremontteja tekevien urakoitsijayritysten ja Asuntosäätiön välille tehty sopimus urakoinnista.

Vuosisopimusurakoinnin tarkoituksena on määrittää yleisimmille muuttoremonttitöille yksikköhinta, jonka perusteella urakoitsijat laskuttavat tehdystä työstä.

Vuosisopimusurakoinnin tarkoituksena on helpottaa asuntomanagerin työtä yksikköhintojen määrittämisen avulla. Koska kaikille yleisimmille töille on määritetty jo ennakkoon hinta ja kaikki sopimusurakoitsijat ovat sitoutuneet tekemään urakat samalla hinnalla ja urakkasisällöllä, ei asuntomanagerin tarvitse alkaa kilpailuttamaan jokaista urakkaa erikseen. Sopimuksen avulla asuntomanagerit voivat päättää muuttotarkastuksen yhteydessä remonttikohteeseen vastuu-urakoitsijan ilman erillistä kilpailutusta, sillä urakan hinta on sidottu vuosisopimukseen. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että urakan laskutettu loppusumma on vakio riippumatta siitä kuka sopimuskumppaneista valitaan urakoitsijaksi.

Vuosisopimusurakoinnin toinen olennainen tarkoitus on Asuntosäätiön vuosittaisen korjausbudjetin seurannan helpottaminen. Koska useimmille remonttikokonaisuuksille on

määritetty yksikköhinta, lopullisen urakkasumman arviointi on tilausvaiheessa helpompaa. Tämä helpottaa korjausbudjetin seurantaa, sillä tilauksen lähetyksen jälkeen budjetista poistuu tilauksen tekijän tilausvaiheessa ilmoittama summa. Summa muuttuu lopulliseksi urakkasummaksi vasta siinä vaiheessa, kun kaikki laskut kohteesta on maksettu ja tilattu työ merkattu valmiiksi ostoreskontraohjelmassa. Ilman vuosisopimusurakointia budjetin reaaliaikainen seuranta vaikeutuisi huomattavasti, koska urakoiden tilaussummat eivät välttämättä vastaisi lopullista laskutettavaa urakkasummaa.

Urakoinnin vuosisopimus kilpailutetaan kerran vuodessa lähettämällä valituille urakoitsijoille tyhjä taulukko (kuva 2), johon yksikköhintatyöt on listattu. Urakoitsijan tehtävän on määrittää jokaiselle työlle oma yksikköhinta, jolla he ovat valmiita tekemään taulukossa mainitut työt sopimuksen voimassaoloajalta. Suurimmalle osalle töistä määritetään yksikköhinta per neliometri, mutta esimerkiksi kylpyhuoneen saneeraukselle urakoitsijan on laskettava kokonaishinta ilman katon uusimista. Lisäksi urakoitsijan on laskettava omille putki- ja sähköaliurakoitsijoille oma tuntihinta sekä määritettävä kilometrikorvauksen suuruus.

Kun kaikilta urakoitsijoilta on saatu tarjous, neliöhinnat tarkastetaan ja niiden perusteella lasketaan jokaiselle yksikköhintatyölle tarjouspyyntöjen perusteella keskihinta, jonka perusteella sopimuksesta aletaan neuvottelemaan. Sopimuksen allekirjoituksen jälkeen kaikilta sopimuskumppaneilta voi tilata muuttoremontteja yksikköhinnoin ilman erillistä kilpailutusta. Vuonna 2020 Asuntosäätiöllä on vuosisopimusurakoinnissa seitsemän pääasiallisesti käytettävää yritystä ja lisäksi varalla viisi yritystä. Varalla olevia yrityksiä käytetään, jos kaikilla ensisijaisilla yrityksillä on tilauskapasiteetti täynnä tilausta tehdessä.

Kuva 2. Osa yksikköhintaisen vuosisopimusurakoinnin tarjouslomakkeesta.

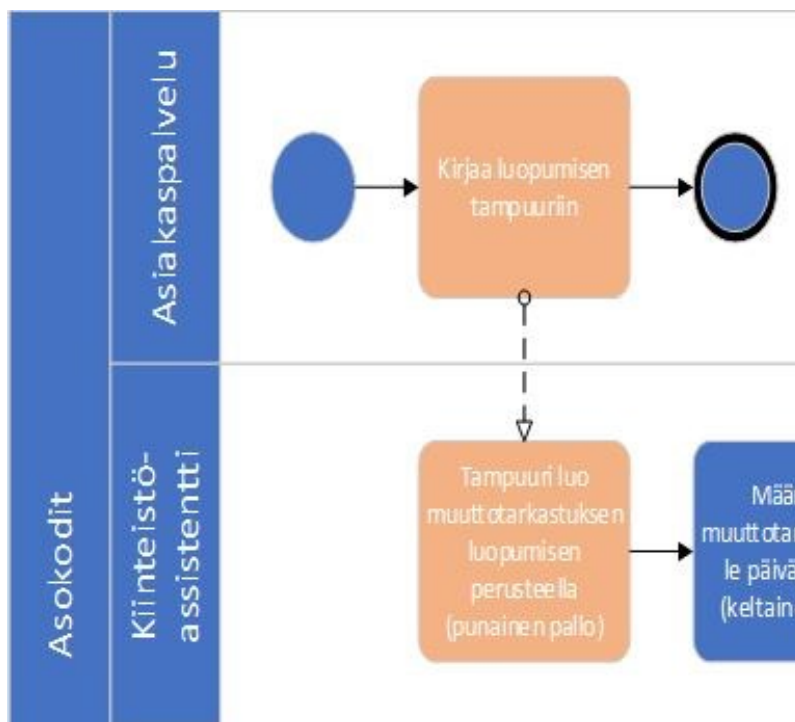
<u>Tehtävänimike</u>	<u>Työselitys</u>	<u>Hinta sis. ALV 24%</u>	
Asunnon seinien maalaus, kuivat tilat	M1		€/huone m ²
Lisähinta tapetin poistosta ennen maalausta	M1		€/tapetti m ²
Asunnon kattojen maalaus, kuivat tilat (seinämaalauksen yhteydessä)	M1		€/huone m ²
Kattojen maalaus alkydimaalilla, kuivat tilat (seinämaalauksen yhteydessä)	M1		€/huone m ²

4 Huoneistourakoinnin prosessi ja sen osapuolet

4.1 Asiakaspalvelija

Huoneistosta luopuminen alkaa aina luopumisilmoituksen tekemisellä. Asumisoikeudesta luopumisen voi tehdä joko sähköisesti tai paperisena. Sähköinen ilmoitus toimitetaan Asuntosäätiön asiakaspalveluun sähköpostilla käsiteltäväksi, paperinen ilmoitus tulostetaan ja toimitetaan fyysisenä kopiona Asuntosäätiön pääkonttorille. Luopumisilmoituksen tekemisen jälkeen asiakaspalvelija vastaanottaa ilmoituksen ja kirjaa sen kiinteistöpidossa käytettävään Tampuuriin, jotta muuttoprosessi voi alkaa.

Kuva 3. Muuttoprosessin alku. Ensimmäinen sininen pallo tarkoittaa luopumisilmoituksen saapumista, toinen asiakaspalvelijan prosessin päättymistä kirjeiden lähettämisen jälkeen.



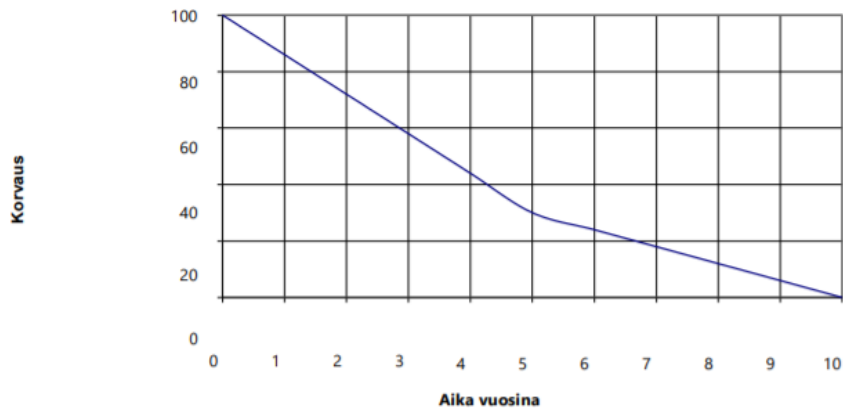
Asumisoikeudesta luopumisen irtisanomisaika on kolme kuukautta ja luopumisaika lasketaan alkaen siitä päivästä, jolloin Asuntosäätiö on vastaanottanut ilmoituksen.

Luopumisilmoituksen yhteydessä on ilmoitettava myös asukkaan asuntoon toteuttamat muutostyöt, jotka Asuntosäätiön on huomioitava asumisoikeusmaksun palautuksen yhteydessä. Hyvitettäviä muutostöitä voivat olla muun muassa asukkaan omalla

kustannuksella toteutetut lisäkaappien asennukset esimerkiksi eteiseen. Urakan laskutetusta kokonaissummasta hyvitetään prosentuaalinen määrä alkuperäissummasta kymmenen vuoden ajan muutostyön tekemisestä alkaen.

Kuva 4. Taulukko muutostyön kokonaissumman korvaamisesta.

Muutostyön korvaaminen



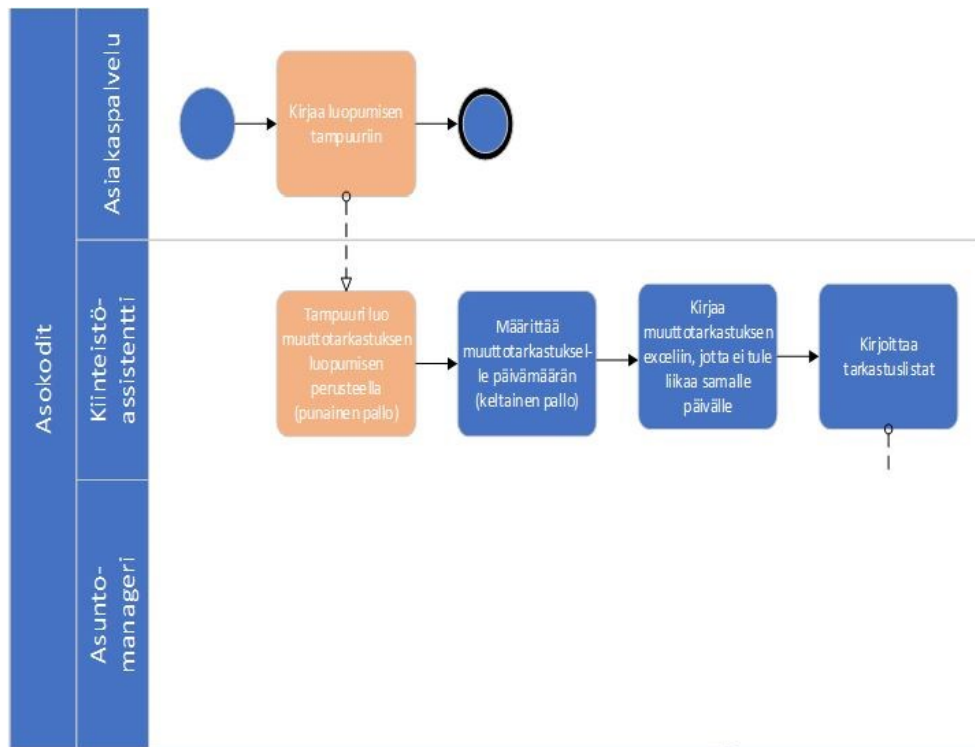
Kun luopumisilmoitus on rekisteröity, asiakaspalvelu lähettää poismuuttavalle asukkaalle kirjeen, jossa vahvistetaan luopumisilmoituksen vastaanoton päivämäärä sekä viimeinen vastikevastuun päivä, jolloin huoneistosta tulee viimeistään muuttaa pois.

4.2 Kiinteistöassistentti

4.2.1 Muuttotarkastuspäivän muodostus

Kiinteistöassistentin rooli muuttoprosessissa (kuva 5) alkaa, kun asiakaspalvelu on kirjannut luopumisilmoituksen huoneiston sopimukseen Tampuurissa. Tampuuri muodostaa automaattisesti päivämäärän muuttotarkastukselle, mutta kiinteistöassistenttien tehtävä on varmistua siitä, ettei asuntomanagereilla ole liikaa tarkastuksia yhden päivän aikana.

Kuva 5. Kiinteistöassistentin tehtävät muuttoprosessin alkuvaiheessa ennen asuntomanagerin suorittaman muuttotarkastuksen tekoa.



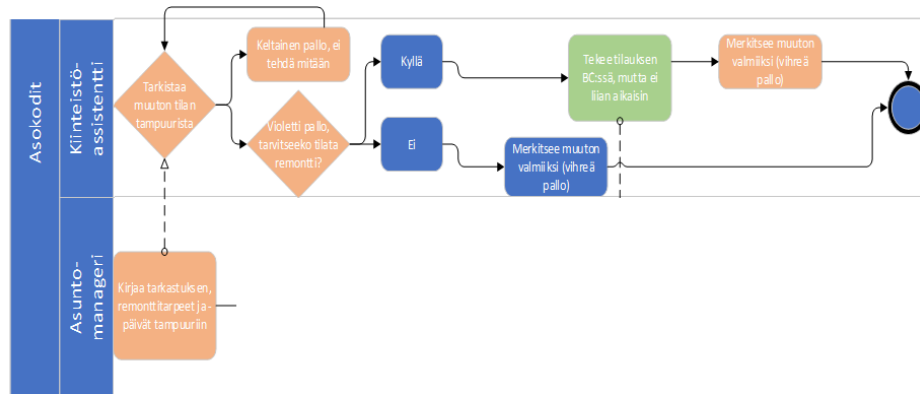
Kaikki luopumisilmoitukset rekisteröityvät seurattavaksi yhdelle Tampuurin sivulle, josta kiinteistöassistentti muodostaa viikoittain suoritettavien muuttotarkastuksien listan. Tampuurissa ei kuitenkaan ole määritetty sitä, kuinka monta tarkastusta yhden päivän aikana on mahdollista tehdä. Tämän takia kiinteistöassistentteilla on erillinen Microsoft Excel-tiedosto, johon merkataan kaikki luopumiset sekä muuttotarkastuspäivät. Jos yhdelle päivälle näyttää muodostuvan liikaa tarkastuskohteita, kiinteistöassistentti muokkaa tarkastusajankohtia niin, että ne jakautuvat tasaisesti tarkastuspäiville. Kiinteistöassistentti muodostaa lopuksi jokaisen viikon tarkastettavista kohteista listan sähköpostiin, jonka lähettää asuntomanagereille.

4.2.2 Remontin tilaus

Kiinteistöassistentin vastuulla on myös remonttien tilaus asuntomanagerien tekemien remonttimääritysten perusteella (kuva 6). Kiinteistöassistentti tarkastaa joka päivä Tampuurista tarkastuskohteet, joihin on määritetty aika muuttotarkastukselle. Kiinteistöassistentti katsoo asuntomanagerin täyttämästä muuttotarkastuslomakkeesta

tarkan remonttikuvauksen, remontille määritetyt päivät sekä remontille määritetyn urakoitsijan. Kaikki tiedot kopioidaan Asuntosäätiön käyttämään Microsoft Dynamics 365 Business Central -ohjelmaan, jolla varsinainen ostotilaus urakoitsijalle tehdään. Kun remontin tilaus on tehty, kiinteistöassistentti määrittää muuton valmiiksi, jotta muuttojen seuranta pysyy ajantasaisena.

Kuva 6. Kiinteistöassistentin työtehtävät asuntomanagerin suorittaman muuttotarkastuksen jälkeen.



4.3 Asuntomanageri

4.3.1 Muuttotarkastuksen tekeminen

Asuntomanagerin rooli muuttoprosessissa alkaa, kun hän vastaanottaa tehtävien muuttotarkastusten päivät kiinteistöassistentilta joka viikko. Jokaiselle muuttotarkastukselle on määritetty automaattisesti päivä, jonka aikana tarkastus tullaan suorittamaan. Poismuuttavalla asukkaalla on myös halutessaan oikeus itse vaikuttaa muuttotarkastuksen ajankohtaan. Tällöin asukas ottaa yhteyttä Asuntosäätiön asiakaspalveluun ja pyytää asuntomanageria soittamaan ja sopimaan tarkemman ajan muuttotarkastukselle.

Asuntomanagerin tehtävänä on käydä tarkastamassa asunnon kunto irtisanomisaikana. Lopputarkastuksessa tarkastetaan jokainen asunnossa oleva huone erikseen ja kunto merkataan muuttotarkastuslomakkeeseen. Asuntotarkastuksessa myös merkataan ylös jokaisen huoneen pinnoissa käytetyt materiaalit. Huoneistosta poismuuttava asukas saattaa olla ensimmäinen huoneistossa asunut asukas, jolle on vuosien saatossa tehty palkinnoksi

esimerkiksi lattiaremontti pitkäaikaisesta asumisesta. Näitä remontteja ei ole kuitenkaan päivitetty asunnon tietoihin, joten asuntomanagerin tehtävänä on päivittää huoneiston materiaalitietojen muutokset Tampuuriin tarkastuksen kirjaamisen yhteydessä.

Lopputarkastuksen yhteydessä tarkastetaan myös, onko asumisoikeuden haltija heikentänyt omalla toiminnallaan tahallisesti asunnon kuntoa. Tämän kaltaisia asioita voivat olla muun muassa rikutut väliovet, reiät seinissä tai rikutut ikkunat huoneistossa. Jokaisesta havaitusta puutteesta kirjataan asumisoikeusmaksuun pidätettävä summa, jonka Asuntosäätiö pidättää korjatakseen viat.

Toinen asumisoikeusmaksun pidätykseen johtava tekijä on hyvittämättömät muutostyöt, joita asukas on toteuttanut asuntoon asumisaikanaan. Näitä asioita ovat muun muassa sävytetyt seinämaalaukset tai asukkaan itse asennuttamat tiskikoneet. Näistäkin kirjataan asumisoikeussopimukseen pidätyssummat, jotka pidätetään palautettavasta asumisoikeusmaksusta.

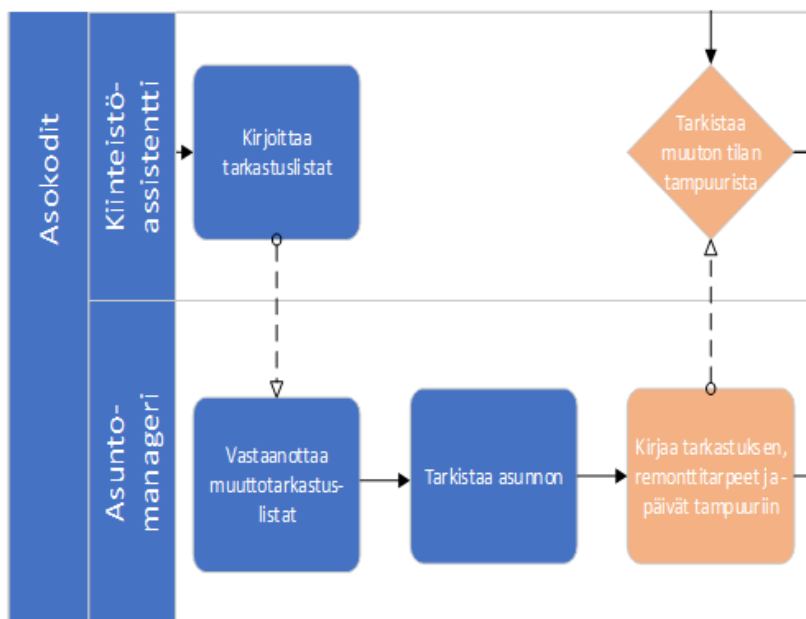
Asukkaalla on kuitenkin oikeus itse korjata aiheuttamansa vahingot omalla kustannuksellaan ennen poismuuttoa. Jos asukas itse korjaa aiheuttamansa viat ennen poismuuttoaan, asumisoikeusmaksulle merkatut pidätyssummat mitätöidään ja asukkaalle palautetaan alkuperäinen asumisoikeusmaksu kokonaisuudessaan. Jokainen pidätettäväksi merkattu korjaus tulee hyväksyttäväksi Asuntosäätiöllä ennen poismuuttoa. Huomioitavaa on kuitenkin se, että asukkaalle tulee yleensä halvemmaksi jättää pidätettävät työt Asuntosäätiön korjattavaksi, sillä pidätyssumma on asukkaalle halvempi itse maksettuaan korjaustyöhön verrattuna.

4.3.2 Remontin määräytyminen

Asuntomanageri tekee muuttotarkastuksen aina asuttuun huoneistoon poismuuttavan asukkaan irtisanomisaikana. Tarkastus tehdään asuttuun asuntoon, jotta huoneiston myyjälle saadaan ajankohtainen tieto huoneiston yleiskunnosta ja materiaaleista myyntiä varten. Huoneistosta poismuuttava asukas saattaa esimerkiksi olla kyseisen huoneiston ensimmäinen asukas, joka on asunut huoneistossa kohteen valmistumispäivästä lähtien. Esimerkiksi 20 vuoden asumisen aikana huoneistoon on voitu toteuttaa pitkäaikaisen

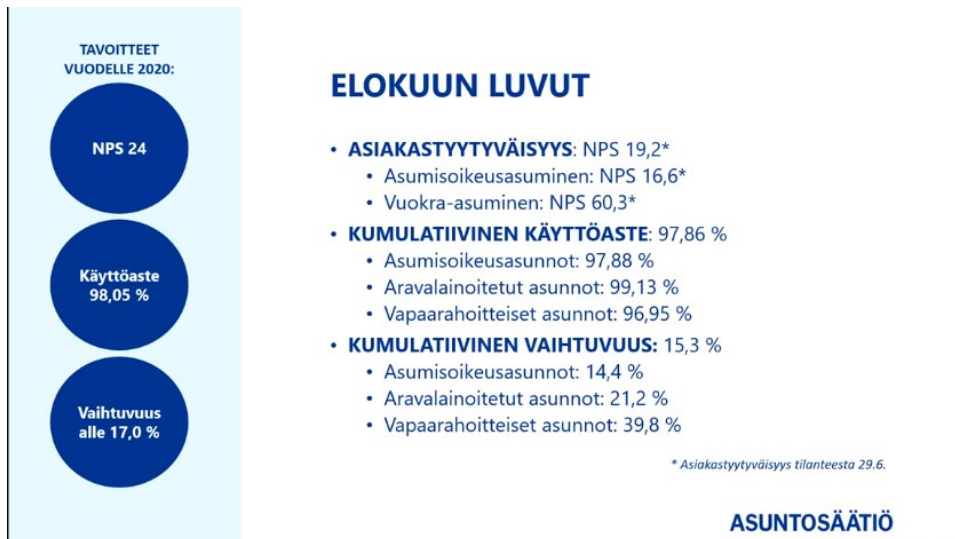
asumisen johdosta remontteja, joissa on uusittu huoneiston pintamateriaaleja. Nämä remontit eivät automaattisesti päivity huoneiston tietoihin, vaan materiaalin ja huoneiston yleiskunnon päivitys tehdään muuttotarkastusten yhteydessä Tampuuriin (kuva 7). Ajankohtaiset materiaalitiedot ovat myyjille välttämättömiä, jotta he tietävät minkä kuntoista huoneistoa he myyvät ja mitä materiaaleja huoneistossa myyntitietokannalla on esimerkiksi lattioissa ja kylpyhuoneissa.

Kuva 7. Asuntomanagerin tehtävät muutto-prosessin alkuvaiheessa.



Asuntomanagerin tehtävänä lopputarkastuksen yhteydessä on määrittää tarvittavat korjaustoimenpiteet huoneistoon, jotta asunnon kunto pysyy vähintään tyydyttävässä kunnossa seuraavan asukkaan muuttaessa sisään. Remontin määrittämisessä tärkeää on miettiä asuntoa myös viihtyvyyden ja ajanmukaisuuden näkökulmasta. Vaikka asunto olisi hyvässä alkuperäiskunnossa, ennen uutta asukasta uusitaan esimerkiksi lattiapinnat, jotta asunnon jälleenmyynti olisi mahdollisimman helppoa. Etenkin pääkaupunkiseudulla vuokra-asuminen on suosittua ja monille ihmisille halvempaa. Vaikka pääkaupunkiseudulla toimivat isommat vuokra-asuntoihin keskittyvät sijoitusyhtiöt ovat poistaneet vuokravakuuden sopimuksistaan kokonaan, myös Asuntosäätiön asumisoikeusasuntojen käyttöaste on pysynyt korkeana. Viimeisin mitattu käyttöaste on elokuulta 2020, jolloin se on ollut 97,86 % (kuva 8).

Kuva 8. Asuntosäätiön omistamien huoneistojen käyttöaste elokuussa 2020. (Asuntosäätiö, 2020).



Tarkastusta suoritettaessa on otettava huomioon taloyhtiön ikä sekä Asuntosäätiön vuosittaisen korjausbudjetin tilanne. Asuntosäätiö on aloittanut kaikkien omistamiensa kohteiden suunnitelmallisen ja järjestelmällisen peruskorjaamisen, jonka tavoitteena on korjata jokainen omistuksessa oleva taloyhtiö ennen kuin se täyttää 30 vuotta. Järjestelmällisen peruskorjaamisen tavoitteena on ajanmukaistaa kohteet Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskuksen myöntämien lainojen avulla, jotta kohteiden peruskorjaus vaikuttaisi mahdollisimman vähän asukkaiden maksamiin vastikkeisiin. Peruskorjauksien peruseriaatteena on uusia kaikkien taloyhtiön huoneistojen lattiapinnat, kalusteet ja märkätilat kerralla, jos huoneistoissa kyseiset tilat ovat yli kolme vuotta vanhat.

Yleisimmät remontit, joita muuttotarkastuksissa tilataan ovat kevyet pintaremontit, joissa huoneistossa maalataan seinäpintoja tai uusitaan kuivien tilojen lattiapintoja. Yleisesti Asuntosäätiön asuntokannassa on kuivissa tiloissa 1990-luvulla asennettuja alkuperäisiä PVC-muovimattoja, jotka ovat käyttöikänsä päässä. Näin ollen asunnon jälleenmyynnin kannalta tärkeää on uusia lattiapinnoite nykyaikaiseksi laminaattilattiaksi, jotta asunto saadaan helposti markkinoitua eteenpäin eikä tyhjäkäyttöä pääse muodostumaan.

Lopputarkastuksessa asuntomanageri myös tekee suppean kosteuskartoituksen märkätiloihin tarkastaakseen kyseisten tilojen teknisen kunnon. Runsaan 1990-luvulla valmistuneen asuntokannan takia suurimmassa osassa Asuntosäätiön omistamista kohteista märkätilojen lattiamateriaalina on edelleen märkätiloihin tarkoitettu muovimatto, jonka kosteudenkestävyys on ajan myötä merkittävästi heikentynyt.

Kylpyhuoneita ja muita märkätiloja uusitaan tarvittaessa, jos muuttotarkastuksessa huomataan pintamittarilla kohonneita suhteellisen kosteuden arvoja lattia- tai seinäpinnoitteissa. Myös irronneet seinälaatat kylpyhuoneissa johtavat Asuntosäätiön linjauksen mukaan märkätilan saneeraukseen, sillä useimmissa kohteissa märkätilojen vesieristykset puuttuvat kokonaan 1990-luvulla käytettyjen rakennustapojen vuoksi.

Lopuksi asuntomanageri muodostaa selkeän remonttitalauksen tarkastuslomakkeeseen, josta kiinteistöassistentti käy kopioimassa tarvittavat tiedot remonttia tilatessaan. Tämän lisäksi asuntomanageri tilaa pienurakoitsijan tekemään lopputarkastuksen remontin valmistumispäivästä seuraavana arkipäivänä, jotta huoneiston siisteydestä ja asuttavuudesta voidaan varmistua ennen seuraavan asukkaan sisäänmuuttoa.

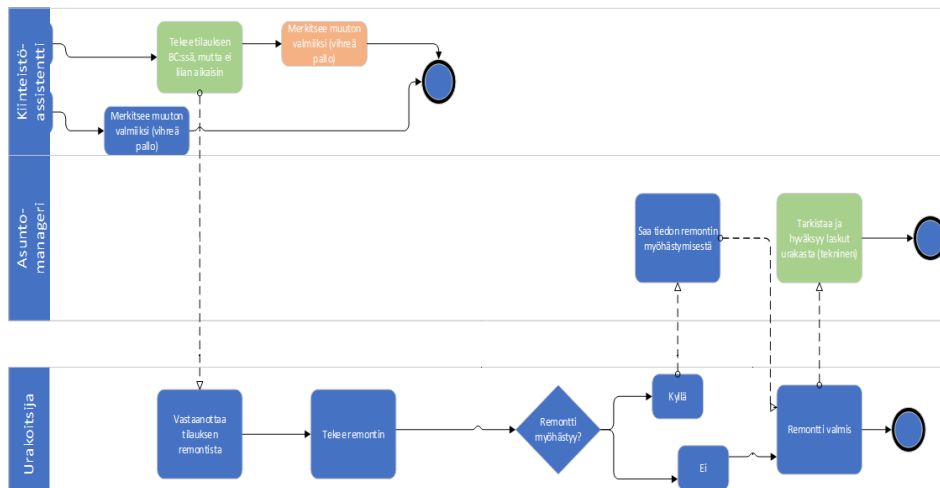
4.3.3 Uuden asukkaan reklamaatioiden käsittely

Asuntomanagerin viimeinen tehtävä muuttoprosessissa on vastata uusien asukkaiden tekemiin reklamaatiolistoisiin. Uudet asukkaat ilmoittavat havaitsemansa viat asiakaspalvelun kautta asuntomanagerille, jonka tehtävänä on käsitellä ilmoitukset ja päättää aiheuttavatko ne jatkotoimia huoneistossa. Useimmiten jatkotoimenpiteitä aiheuttavat viat liittyvät esimerkiksi kuluneisiin vesikalusteisiin, jotka täytyy vaihtaa, jotta huoneiston perustoiminnot toimivat moitteettomasti. Esimerkiksi kuluneista lattiapinnoista huomauttaminen ei useimmiten aiheuta jatkotoimenpiteitä, sillä asuntomanageri on aiemmin muuttotarkastuksessa määrittänyt pinnat käyttökelpoisiksi.

4.4 Sopimusurakoitsija

Sopimusurakoitsija saa tiedon tulevasta remontista kiinteistöassistentin tehtyä remonttitilauksen (kuva 9). Urakoitsijan tehtävä on toteuttaa remontit työtilauksessa määritetyssä laajuudessa.

Kuva 9. Urakoitsijan rooli muuttoprosessin eri vaiheissa.



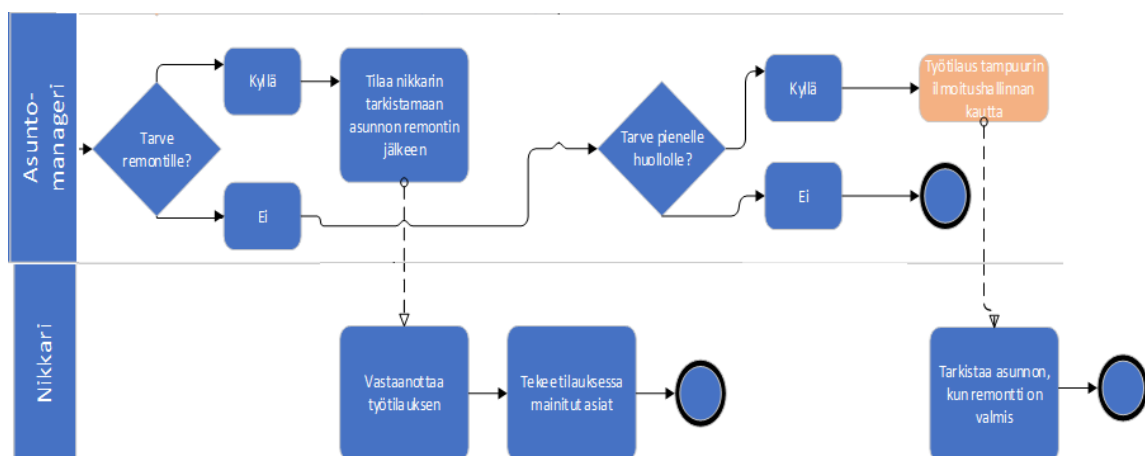
Urakoitsijalle on määritetty vuosisopimusurakoinnin neuvotteluissa materiaalit, joita on käytettävä Asuntosäätiön remonttikohdeissa. Esimerkiksi kylpyhuoneremonteissa on määritetty tarkalleen, mitä vesieristettä, laattamallia ja sauma-ainetta jälleenrakennusvaiheessa tulee käyttää. Myös laminaattilattian merkki on määritetty sopimuksessa, huoneistokohtaisen sävyn määrittää asuntomanageri työtilauksessa.

Urakoitsijan vastuulla on toteuttaa työt hyvän rakennustavan mukaisesti. Remontin aikana jokaiseen lisätööhön on pyydettävä lupa tilaajalta, eikä urakoitsijoilla ole lupa tehdä ylimääräisiä töitä määritetyn työtilauksen ulkopuolelta. Urakoitsijan tulee toteuttaa remontissa määritetyt työt lähtökohtaisesti siinä ajassa, joka remonttitilauksessa on ilmoitettu. Jos remontin aikana ilmenee ongelmia, jotka vaikuttavat alkuperäiseen aikatauluun, urakoitsijan tulee olla välittömästi yhteydessä työn tilaajaan remonttiajan pidentämiseksi.

4.5 Pienurakoitsija

Asuntosäätiöllä on käytössä kaksi pienurakoitsijaa, joiden tehtävänä on käydä tekemässä jokaisessa huoneistossa viimeinen lopputarkastus aina ennen seuraavan asukkaan muuttoa (kuva 10). Pienurakoitsijan kanssa on sovittu kiinteä hinta, jonka urakoitsija voi laskuttaa jokaista tarkastettua huoneistoa kohti. Lopputarkastus tehdään joko poismuuttopäivää seuraavana arkipäivänä tai sopimusurakoitsijan tekemän remontin viimeisen urakkapäivän jälkeen. Tärkein tehtävä lopputarkastuksessa on varmistua siitä, että edellisen asukkaan tekemä loppusiivous on toteutettu asianmukaisesti. Mikäli siivoustasossa on puutteita, urakoitsijalla on lupa toteuttaa huoneistoon kunnollinen loppusiivous.

Kuva 10. Pienurakoitsijan (Nikkari) rooli muuttoprosessin eri vaiheissa.



Lisäksi pienurakoitsija käy huolellisesti läpi huoneiston jokaisen tilan erikseen ja tarkastaa

- ovien, ikkunoiden ja kiinteiden kalusteiden vetimet, lukot, saranat, aukkipitolaitteet ja listoitukset
- korvausilmaventtiilien toiminnan sekä suodattimien kunnon
- katto- ja seinäpistorasioiden kunnon
- märkätilojen laatoitukset, saumat sekä silikonit
- vesihanojen toimivuuden
- pinta-asennetut käyttövesiputket
- astianpesukoneen tulo- ja poistokytkentöjen tulppaukset
- lavuaarien kunnon

- pintaviemäröinnit ja hajulukot
- patterit ja patteritermostaatit
- saunan paneloinnit ja lauteiden kiinnitykset
- jääkaapin ja pakastimen siisteyden ja kunnon
- lieden siisteyden ja kunnon
- liesituulettimen ja -suodattimen kunnon
- verholautojen sekä sälekaihtimien kunnon

Kaikki havainnot merkataan listaan, joka toimitetaan tarkastuksen ja korjaustoimenpiteiden suorittamisen jälkeen asuntomanagerille. Pienurakoitsijan tarkastuksen jälkeen asunto on valmis seuraavan asukkaan muuttoa varten.

5 Huoneistotarkastuksen ongelmakohdat

5.1 Tarkastus kalustettuna

Yksi huoneiston lopputarkastuksen ongelmakohdista on lopputarkastuksen suorittamisen ajankohta. Tarkastuksen aikana huoneiston luovutuspäivämäärään on aikaa vielä noin kaksi kuukautta. Näin ollen huoneisto on lähes aina tarkastuksen aikana täysin kalustettu, minkä vuoksi kaikkia vikoja on erittäin hankala huomata tarkastuksessa.

Esimerkiksi lattiat voivat päällisin puolin tarkasteltuina näyttää hyväkuntoisilta, mutta asukkaan muutettua pois kalusteiden alta paljastuukin runsaasti kulumaa tai rikkinäistä pinnoitetta. Tässä vaiheessa asuntomanageri ei enää käy huoneistossa vaan ensimmäinen tyhjään asuntoon menevä henkilö on urakoitsijan edustaja, jolla on jo valmis remonttitalaus ja -laajuus määritettynä. Urakoitsijoita ei ole velvoitettu ilmoittamaan remonttitalauksen ulkopuolelta havaittuja vikoja tilaajalle, jolloin tieto asuntojen puutteista tulee hänelle vasta uuden asukkaan muutettua sisään huoneistoon.

Useat ihmiset asentavat huoneistoihin paljon omia kalusteita, kuten naulakoita, kaapistoja, lamppeja ja tauluja. Tarkastushetkellä on usein hankala havainnoida mitkä kalusteet ovat asukkaan omia asennuksia. Tämän takia asunnon tyhjennyksen jälkeen huomataan, että

esimerkiksi huoneistojen seinissä on paljon paikkaamattomia reikiä, jotka ovat aiheutuneet asukkaan poistettua omat kalustuksensa poismuuton yhteydessä.

5.2 Oikean remonttilaajuuden määrittäminen

Asuntomanagerin hankalin tehtävä muuttotarkastuksen tekohetkellä on määrittää kyseiselle huoneistolle tarvittava remonttilaajuus. Asuntosäätiöllä ei ole olemassa asuntomanagereille selkeitä ohjeistuksia, joiden perusteella remonttien määrittäminen voitaisiin helpottaa. Jokainen huoneisto tulee arvioida tapauskohtaisesti ja miettiä, millä toimenpiteillä huoneisto pysyy teknisesti hyvässä kunnossa ja viihtyisänä seuraavaa asukasta varten.

Remontin määrittäminen ohjaa asunnon yleiseen kuntoon liittyvien seikkojen lisäksi myös kyseessä olevan taloyhtiön ikä. Asuntosäätiö on aloittanut pitkän tähtäimen projektin, jonka tarkoituksena on hakea ARA:lta jokaisen kohteen peruskorjausremonttiin lainaa ennen kuin kohde täyttää 30 vuotta. Tästä syystä myös asuntomanagerin täytyy olla tietoinen jokaisen kohteen korjaustilanteesta tarkastuskäynnin yhteydessä. Vaikka huoneisto olisi huonossa kunnossa ja suuremman pintaremontin tarpeessa, ei asuntomanageri tilaa kaikkia tarvittavia remontteja, jos peruskorjaus on alkamassa 1–2 vuoden kuluessa. Syynä tähän on se, että peruskorjaukset toteutetaan ARA:n myöntämällä lainoilla kaikkiin kohteen huoneistoihin kerralla. Tämä mahdollistaa sen, että vuosittaisesta asukkailta kerätystä perusvastikkeesta pystytään säästämään vuositasolla huomattava summa siirtämällä asunnon pintaremontti odottamaan peruskorjauksen alkamista. Suuri osa huoneistoihin kohdistuvista korjauksista jouduttaisiin joka tapauksessa tekemään peruskorjauksen yhteydessä, joten korjausbudjetin säästämisen lisäksi näin vältetään myös huoneistoihin kohdistuneita hukkainvestointeja.

5.3 Siivoustason tarkastus

Asuntosäätiön ohjeistuksen mukaan asukkaan tulee poismuuton yhteydessä tehdä itse muuttosiivous luovutettavaan huoneistoon. Asuntomanageri tarkastaa huoneiston noin kaksi kuukautta ennen luovutuspäivämäärää, minkä takia siivoustason tarkastus jää tekemättä kokonaan tai se tehdään puutteellisesti.

Asumisoikeusasunnoista annetun lain 42 §:n mukaisesti voidaan sopia, että asumisoikeussopimusta tehtäessä tai sopimuksen ehtoja muutettaessa, asumisoikeuden haltijan vaihtuessa tai näihin verrattavassa tilanteessa voidaan sopia, että asumisoikeuden haltija asettaa kohtuullisen vakuuden sen vahingon varalta, joka talon omistajalle voi aiheutua siitä, että asumisoikeuden haltija laiminlyö velvollisuutensa asumisoikeuden haltijana. Ongelmana tässä on se, että vakuutta ei ole kohtuullista asettaa kaksi kuukautta ennen poismuuttoa. Tästä aiheutuu Asuntosäätiölle vuositasolla runsaasti ylimääräisiä kuluja, kun muuttosiivoukseen liittyviä vakuuden pidätyksiä jää tekemättä ja siivouksen kustannukset jäävät Asuntosäätiön maksettavaksi. (Laki asumisoikeusasunnoista 650/1990)

Koska asuntomanageri ei käy toistamiseen tarkastamassa huoneistoa, siivoustason tarkastamiseen ei ole tällä hetkellä selkeää toimintatapaa. Asunnon muuttosiivous on poismuuttavan asukkaan vastuulla ja asumisoikeussopimuksen liitteenä on pidätystaulukko (kuva 11), josta näkee pidätyssummat siivoamatta jääneestä asunnosta. Tästä huolimatta useat huoneistot jäävät poismuuttavan asukkaan jäljiltä epäsiistiin kuntoon.

Asuntomanagerien mukaan kynnys pidättää siivoustason perusteella tarkastushetkellä on korkea, koska asukkaalla on tarkastushetken jälkeen vielä kaksi kuukautta aikaa tehdä muuttosiivous. Lisäksi on huomioitava, että asuntomanagerin vastuulla on ilmoittaa asukkaalle, mikäli huoneiston loppusiivousta ei tarvitse suorittaa esimerkiksi poismuuton jälkeen toteutettavan laajan muuttoremontin takia. Asukkaan poismuuton jälkeen ensimmäinen tyhjään huoneistoon menevä henkilö on urakoitsijan edustaja, jonka vastuulla ei ole tarkastella muuttosiivouksen tasoa, vaan toteuttaa asuntomanagerin määrittämä remontti tilauksen mukaisessa laajuudessa.

Kuva 11. Pidätystaulukko huoneistoissa tekemättä jätetyistä loppusiivouksista.

Siivous	Tyhjä huoneisto	1h+kk/k	180
	/ ei sisällä kodinkoneiden puhdistusta	2h+kk/k	250
	/ ei sisällä kylpyhuone, wc, sauna	3h+k	350
		4h+k - 6h+k	380
	Ikkunoiden pesu / erikoistapaus	1h+kk/k	50
		2h+k/kk	70
		3h+k	90
		4h+k - 6h+k	110
	Keittiö/Keittokomero	sis. jääkaappi ja liesi	110
	Liesi	-	50
	Jääkaappi		50
	Pakastimen sulatus		50
	Liesituulettimen rasvasuodatin, pesu	keittiö	30
	Kylpyhuone / WC		80
	Asuntosuona		70
	Verkkokomeron tyhjennys		180

5.4 Ohjelmistojen ongelmakohdat

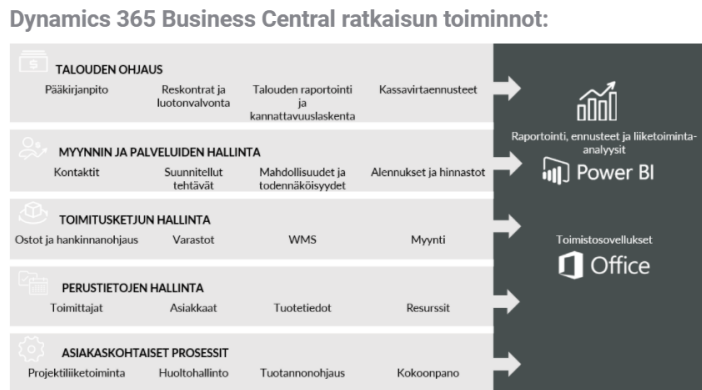
Yksi muuttoprosessia hidastavista tekijöistä on kahden eri ohjelman käyttö. Tampuuria käytetään muuttotarkastuksen kaikkiin muihin vaiheisiin, paitsi tilauksen tekemiseen urakoitsijalle. Tästä syystä remonttilaus tehdään jokaisen muuton kohdalla kahdesti, sillä muuttotarkastuslomakkeeseen lisätään ensin tarkka remonttitarvekuvaus ja sen jälkeen se pitää kopioida Business Centralin NAV-ohjelmistoon urakoitsijan remonttitausta varten.

Visma Tampuuri on Asuntosäätiön myynnin ja isännöinnin tärkein työkalu. Tampuurin avulla hallinnoidaan lähtökohtaisesti kaikkia Asuntosäätiön kohteisiin ja asiakkaisiin liittyviä asioita, kuten asiakasrekisteriä, asumisoikeussopimuksia, kohteiden dokumenttipankkia ja korjaussuunnitelmaa, muuttoprosessia sekä päivittäisiä vikailmoituksia. Muuttoprosessissa Tampuuria käytetään luopumisilmoituksen vastaanottoon, muuttotarkastuksen vaiheiden läpiviemiseen, Asuntosäätiön eri osapuolien sisäiseen viestintään, pienurakkatilauksiin ja muutostöiden hakemiseen. Tampuurin kautta hoidetaan kaikki muuttoprosessiin liittyvät vaiheet pois lukien yli 5000 euron arvoiset remonttitaustat, jotka tehdään Microsoft Dynamics NAV clientilla. Pienet huoltokorjaukset voidaan tilata urakoitsijalta Tampuurin kautta.

Microsoft Dynamics NAV client on osa Microsoft Dynamics 365 Business Central -toiminnanohjausjärjestelmää (kuva 12). Muuttoprosessissa ohjelmaa käytetään sopimusurakoiden tilaamiseen muuttotarkastuksen teon jälkeen. Ohjelman avulla seurataan

myös Asuntosäätiön vuosittaisia budjetteja. Jokaiselle tilattavalle työlle on oma tiliöintinumero, joka ohjaa tilauksen oikeaan budjettiin. Koska asumisoikeuden omistajien maksama vastike jaetaan perus- ja huoltovastikkeisiin, on tärkeää, että käytössä on ohjelma, joka on kykenevä tarkastelemaan useita eri budjetteja kerralla.

Kuva 12. Microsoft Dynamics 365 Business Central toiminnot.



Remonttilaajuuden kuvaaminen Tampuuriin on erittäin tärkeä osa muuttoprosessia, koska remonttisuunnitelma tulostetaan uuden asukkaan sopimukselle. Yleensä huoneisto myydään seuraavalle asukkaalle jo muuttoprosessin aikana ja uusi asukas haluaa tietää mitä remontteja huoneistoon on suunnitteilla ennen hänen sisäänmuuttoaan. Koska remonttilaajuus on jo päätetty, mutta toteutusvaihe ei ole vielä voinut alkaa, lisätään kuvaus tehtävistä remonteista uuden asukkaan sopimukseen (kuva 13), jotta asukas tietää tarkkaan minkä kuntoisen huoneistoa hän on ostamassa. Tästä syystä Tampuuria ei tällä hetkellä voi korvata muilla ohjelmistoilla.

Kuva 13. Tampuurin muuttotarkastuslomake, johon määritetty remonttilaajuus.

Perustiedot	Tarkastuslomake	Remontit	Liitteet	Loki
Numero	72506			
Tarkastuslomake	Muuttotarkastus			
Muutto	39328			
Kiinteistö	LAURANKUJA 1.4673			
Huoneisto	LAURANKUJA 1 C 8			
Tarkastaja	Säde Jani			
Tarkastuksen tila	Tarkastettu			
Tarkastusaika	7.10.2020			
Huomiot	<p>Maalipaketin voi tarjota uusille asukkaille.</p> <p>Remontti.</p> <ul style="list-style-type: none"> -laminaatti lcf 00289 koko asuntoon, vanhan muovimaton poisto ennen laminaatin asennusta. -Kylpyhuoneen välilöven vaihto. -eteisen komeron pohjalevyn uusiminen. -makuuhuoneiden komeron ovien saranoiden tarkastus, myös keittiön kaapistot ovet. -erillis WC valaisimen sytyttimen sekä polttimon uusiminen. -kph kattovalon tarkastus onko korjattu. -kylpyhuoneen altaan viemäröinnin uusiminen. 			

Microsoft Dynamics NAV client on Asuntosäätiön ylläpitoyksikön käytössä ainoastaan ostotilauksien tekoa varten (kuva 14). Muuttoprosessissa tehdään muuttoremontista tilaus urakoitsijalle, kun asuntomanageri on merkannut tarkastuksen valmiiksi Tampuurissa. Tämän jälkeen kiinteistöassistentti kopioi tarkastuslomakkeeseen merkatun tarkan remonttikuvauksen Microsoft Dynamics NAV:n remonttikuvaukseen, kopioi Tampuuriin asuntomanagerin laskeman kustannusarvion sekä urakkaan valitun urakoitsijan tiedot ja tilaa remontin. Tämä työvaihe on tällä hetkellä pakko tehdä, vaikka Tampuuri ja NAV eivät synkronoidu keskenään millään tavalla. Remonttitilauksen joutuu siis tekemään kaksi eri henkilöä kahteen otteeseen, jotta tilaus saadaan informoitua kaikille osapuolille.

Kuva 14. Microsoft Dynamics NAV:n ostotilaus, johon remonttitilauksen tiedot on kopioitu Tampuurista.

OT2007697 · Renower Oy

Yleinen

Toimittajan nimi: Renower Oy
 Kontakti:
 Tavarantoimitt. kontaktin s.posti: info@renower.fi
 Asiakirjan pvm: 7.10.2020
 Toimittajan laskunro:
 Ostajan koodi: SADEJAN
 Tilausluokka: MUUTTO
 Toimittajan toimitusno:
 Ostotilauksen tila: Avoin
 ExFlow asiakirja:
 Tilausnumero:

Kohteen tunnus: 4673
 Kohteen nimi: LAURANKUJA 1
 Tontin tunnus: 51948
 Rakennuksen tunnus: 51957
 Huoneiston tunnus: 51959
 Huoneiston nimi: C 8
 Projektinro:
 ExFlow hyväksynnän tila:
 Huomautus: Remontti: 1.11.-12.11.2020
 Avaimet:
 PDF lähetys: 7.10.2020

Näytä enemmän kenttiä

Rivit

Valitse nimikkeet... Rivi Funktiot Tilaus Etsi Suodatus Tyhjennä suodatin

Määrä	Varausmäärä	Mittayksikön koodi	Valitön yksikkökustannus...	Rivisumma Sis. ALV	Vastaanotettava määrä
1		KPL	3 800,00	3 800,00	1

6 Muuttoprosessin kehityskohteet

6.1 Kiinteistöassistentin rooli

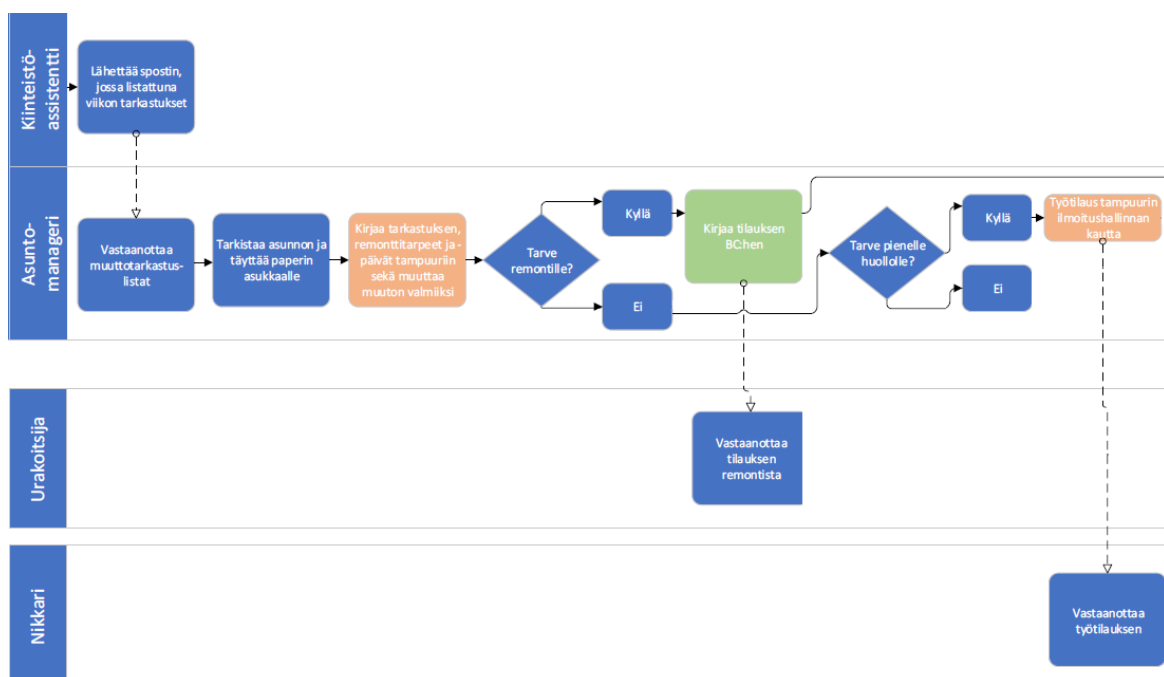
Muuttoprosessin kehityskohdissa huomio kiinnitty ensimmäisenä kiinteistöassistentin rooliin. Kiinteistöassistentilla on iso vastuu muuttoprosessin jokaisessa vaiheessa, mutta osa näistä vastuualueista luo sekaannusta muuttoprosessin läpiviemisessä.

Kiinteistöassistentin roolia muuttoremonttien tekemisessä on perusteltu Asuntosäätiössä sillä, että remonttitilauksia ei kannata tehdä heti muuttotarkastuksen valmistuttua, jotta urakoitsija ei venytä urakoiden aloittamista. Kysyttäessä asiaa sopimusurakoitsijoilta on kuitenkin havaittu, että mitä aiemmin remonttitilaus tulee, sitä paremmin urakoitsija pystyy aikatauluttamaan töitään ja pysymään aikataulussa kaikissa urakoissaan. Tällä hetkellä lyhyt reagointiaika aiheuttaa ongelmia töiden aloittamisessa esimerkiksi kylpyhuoneremonttia vaativissa huoneistoissa, sillä ammattitaitoisia laatoittajia on jokaisella sopimusurakoitsijalla

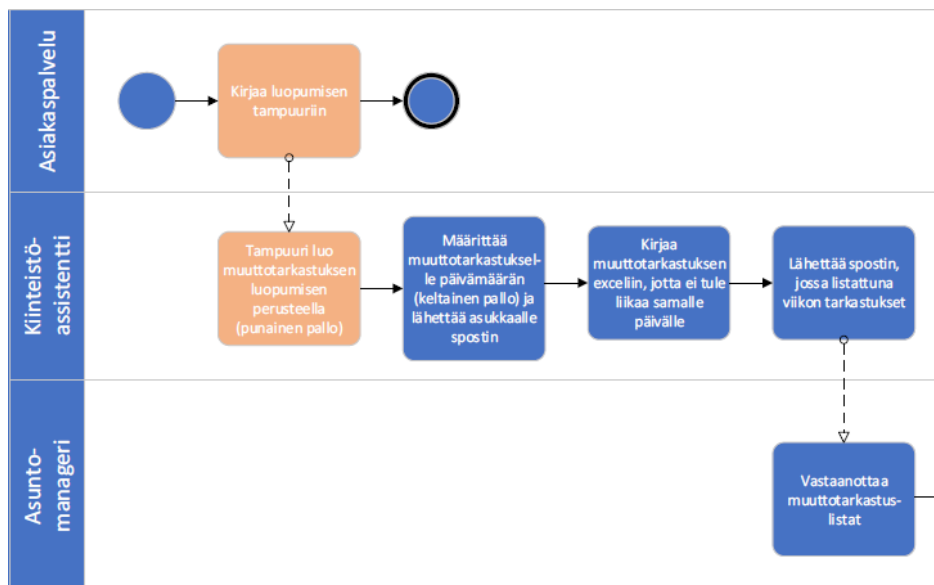
rajatusti. Asuntosäätiön vuosisopimus urakoinnista ei myöskään mahdollista vuokratyömiesten käyttöä työmailla ilman suuria vaikutuksia työnteon katteeseen.

Muuttoprosessin helpottamiseksi remonttien tilaus tulisi selkeyden vuoksi siirtää kiinteistöassistentilta asuntomanagerille (kuva 15). Tämä mahdollistaisi muuttotarkastuksen läpiviemisen vain yhden henkilön työpanoksella eikä sitoisi useita eri tahoja samaan prosessiin. Asuntomanageri voisi tarkastuksen jälkeen merkata muuttotarkastuksen tehdyksi ja samalla tilata remontin, jolloin urakoitsija saisi myös aiemmin tiedon tulevasta töistään. Kiinteistöassistentille jäisi muuttoprosessiin liittyen tehtäväksi vain muuttotarkastuspäivien seuranta ja muuttotarkastuskohteiden päivämäärien lähetykset asuntomanagereille (kuva 16). Tätä ratkaisua puoltaa myös se, ettei kiinteistöassistentilla ole todellisuudessa tietoa asunnon kunnosta, sillä tarkastuksen suorittaa aina asuntomanageri. Urakoitsijan kannalta olennaista on, että tilaajan edustajana on henkilö, joka on tietoinen asunnon kunnosta mahdollisten lisäkysymysten ilmetessä.

Kuva 15. Oikaistu prosessikaavio, jossa muuttotarkastuksen sekä muuttoremontin tilaus on määritetty asuntomanagerin tehtäväksi.



Kuva 16. Kiinteistöassistentin päivitetty tehtävät muuttoprosessissa. Tarkastuskohteiden lähettämisen jälkeen muutto siirtyy asuntomanagerin vastuulle.



6.2 Pienurakoitsijan rooli

Pienurakoitsijan roolia muuttoprosessissa on syytä tarkastella lähemmin. Tämänhetkisen prosessin mukaan pienurakoitsija käy tarkastamassa jokaisen huoneiston tarpeen mukaan. Jos huoneistossa ei asuntomanagerin tarkastuksen jälkeen ole tarvetta remontille, pienurakoitsija käy tekemässä muuttotarkastuksen asukkaan muutettua pois. Pienurakoitsija käy myös tarkastamassa huoneiston kunnan sopimusurakoitsijan remontin jälkeen.

Asuntomanagerien haastattelun ja ostoreskontran tarkastelun jälkeen havaittiin, että nykyistä ohjeistusta pienurakoitsijan tilaamisesta ei täysin noudateta tällä hetkellä.

Opinnäytetyön teon aikana tutkittiin Asuntosäätiön ostoreskontrasta löytyvät

muuttoremonttitilaukset pääkaupunkiseudun alueelta aikavälillä 16.6.2019-16.6.2020.

Kyseisellä ajanjaksolla vuosisopimusurakoitsijoille on tehty 737 tilausta, kun taas

pienurakoitsijoille tehtyjä muuttoremonttitilauksia on tehty ainoastaan 541 kappaletta (kuva 17). Tämä tarkoittaa sitä, että 196 muuttoprosessissa pienurakoitsijan jälkitarkastus on

jäänyt tekemättä ohjeistuksen mukaisesti. Asuntomanagerien mielestä pienurakoitsijan

tekemä jälkitarkastus tuntuu turhalta prosessivaiheelta, sillä myös vuosisopimusurakoitsijat

voivat suorittaa huoneiston lopputarkastuksen. Asuntomanagerien haastattelun perusteella

he ovat alkaneet siirtämään jälkitarkastustöitä sopimusurakoitsijoille. Tällä tavalla vältetään ylimääräisiä käyntejä tyhjässä huoneistossa muuttoprosessin aikana.

Kuva 17. Muuttoremonttien ja lopputarkastuksien tilauksien välinen erotus ostoreskontran perusteella.

Työtilaukset 16.6.2019-16.6.2020

	kpl
Vuosisopimusurakointi	737
Pienurakoitsijat	541
Erotus	196

Pienurakoitsijan asuntotarkastuksella käyttämän tarkistuslistan perusteella voidaan olettaa, että saman tarkastuksen pystyisi tekemään myös sopimusurakoitsija, sillä kummatkin ovat saman alan urakoitsijoita. Huoneiston tarkastamisesta ei ole sovittu sopimusurakoitsijan kanssa kiinteää hintaa, mutta isomman remonttitilauksen yhteydessä hinta tulee luultavasti halvemmaksi, koska muiden huoneistoon tilattujen remonttien vuoksi erillistä kilometrikorvausta ei pystytä laskuttamaan.

Ostoreskontran tarkastelun yhteydessä havaittiin, että 541:stä pienurakoitsijalle tehdystä tilauksesta 374 tapauksessa huoneistossa oli jälkitarkastuksen lisäksi muutakin korjattavaa. Tarkastelussa on kuitenkin huomioitava se, että ilman kaikkien laskujen erillistä tarkastelua ja vertaamista sopimusurakoitsijoille tehtyihin tilauksiin ei voida saada varmuutta sille kuinka suuressa osassa korjaustoimenpiteitä vaatineista kohteista sopimusurakoitsija oli tehnyt isomman remontin ennen jälkitarkastusta. Asuntomanagerien ja pienurakoitsijan käyttämän tarkistuslistan perusteella prosessin kehittämisen kannalta olisi selkeintä, että myös sopimusurakoitsijat koulutettaisiin tekemään jälkitarkastuksia isompien remonttien yhteydessä. Tällä tavalla muuttoprosessista saataisiin karsittua pois yksi ylimääräiseksi luokiteltava tarkastuskäynti. Huomioitavaa asiassa on myös se, että sopimusurakoitsijat ja pienurakoitsijat ovat saman alan ammattilaisia, joten eroa esimerkiksi ammattitaidossa ei pitäisi esiintyä tarkastuksia tehdessä. Tulevaisuudessa asuntomanageri voisi tilata pienurakoitsijalta tyhjän asunnon jälkitarkastuksen sekä siivoustason tarkastuksen niihin huoneistoihin, joissa ei ole tarvetta vuosisopimusurakoinnin sopimuksen alaisiin töihin.

6.3 Siivoustason tarkastuksen kehittäminen

Muuttoprosessia tutkittaessa havaittiin puutteita myös asukkaan tekemän loppusiivouksen tason tarkastuksessa. Asuntosäätiöllä on oikeus tehdä pidätyksiä palautettavasta asumisoikeusmaksusta asunnon loppusiivouksen puutteellisuuden vuoksi. Tällä hetkellä pidätyksiä jää kuitenkin tekemättä vuositasolla suuri määrä. Tämä johtaa lukuisiin uusien asukkaiden tekemiin reklamaatioihin, joiden perusteella asuntoihin tilataan jälkikäteen loppusiivouksia. Näistä siivouksista aiheutuneita kustannuksia on mahdotonta periä poismuuttaneelta asukkaalta jälkikäteen, sillä vakuusmaksut ja asumisoikeusmaksu on jo palautettu ja vastuut päätetty uuden asukkaan muuttaessa sisään. On myös perusteltua olettaa, että uusi asukas reklamoi useammasta viasta, jos ensimmäinen havainto huoneistosta on sen epäsiisteys.

Tällä hetkellä loppusiivouksen tasoa ei tarkasteta ollenkaan asukkaan poismuuton jälkeen. Remonttia suorittavalta urakoitsijalta tulee vuositasolla muutamia satunnaisia ilmoituksia huoneiston huomattavasta likaisuudesta. Urakoitsijoita ei ole kuitenkaan ohjeistettu tarkastelemaan loppusiivouksen tasoa erikseen huoneistoon mennessä, joten havainnot riippuvat aina urakoitsijan edustajan esteettisestä silmästä ja halusta ilmoittaa asiasta tilaajalle. Asuntosäätiöllä on olemassa poismuuttavalle asukkaalle muuttosivousohjeistus, joka toimitetaan asukkaalle huoneiston luopumisilmoituksen vahvistavan kirjeen mukana. Loppusiivouksen taso on määritetty luettelolla, jonka mukaan:

- Asuntosäätiö edellyttää, että loppusiivouksen yhteydessä tyhjennetään huoneisto ja varastotilat kaikista asukkaan tavaroista.
- Huoneiston lattiapinnat imuroidaan ja puhdistetaan kosteapyyhinnällä lattiamateriaalien edellyttämällä tavalla. Kodinkoneet puhdistetaan pölystä ja likatahroista.
- Keittiökaapit tyhjennetään ja pyyhitään puhtaiksi likatahroista sisä- ja ulkopuolelta. Pesu- ja saniteettialtaat keittiössä, kylpyhuoneessa, WC:ssä ja saunatiloissa pestään niille tarkoitetuilla pesuaineilla. Keittiön ja kosteiden tilojen laatat puhdistetaan. Liesituuletin puhdistetaan ja suodatin pestään.

- Kosteiden tilojen lattiakaivot puhdistetaan näkyvästä liasta. Kaivon kansi puhdistetaan molemmilta puolilta. Ilmanvaihtventtiilit puhdistetaan näkyvästä liasta.
- Ovista ja oven karmeista poistetaan ylimääräiset tarrat yms. materiaalit ja puhdistetaan yleispuhdistusaineella niin, ettei niissä ole likatahroja.
- Jos huoneistossa on sauna, pestään lauteet saunan puhdistusaineella.

Vaikka Asuntosäätiöllä on ohjeistus, se kaipaisi selkeyttämistä ja yksityiskohtaisempaa luettelointia. Tämän lisäksi ohjeistus olisi perusteltavaa lisätä myös yhtiön kotisivuille, josta löytyy oma sivu asumisoikeusasunnon luopumisen ohjeistuksista. Muuttosiivouksen tasoa koskevien ohjeistuksien selkeyttäminen antaisi asukkaalle selkeämmän kuvan muuttosiivoukselle asetetuista vaatimuksista. Esimerkiksi TA-yhtiöillä poismuuttavan asukkaan listassa on olemassa selkeämmät ja eritellymmät ohjeistukset muuttosiivoukselle (kuva 18). (TA-Asumisoikeus Oy, n.d.)

Kuva 18. TA-Asumisoikeus Oy:n ohjeistus loppusiivouksesta. (TA-Asumisoikeus Oy, n.d.).

Asunnon loppusiivous

Asunnon on oltava niin siisti, että seuraava asukas pystyy muuttamaan siihen heti sisään. Kun noudatat alla olevia siivousohjeita, vältät ylimääräisiltä siivouskustannuksilta.

Tarkista, että:

- Lattiapinnat on imuroitu ja mopattu puhtaaksi
- Kaikkien kaappien ovet ja hyllyt sekä huoneiden ovet ja karmit on pesty, seinät on puhdistettu liasta sekä tahroista ja välioviin liimatut tarrat on poistettu
- Pesuhuoneen lattiat, seinät, suihku ja suihkunurkkaus, altaat sekä wc-istuimet on pesty ja lattiakaivot puhdistettu
- Sauna ja saunanlauteet on pesty
- Jääkaappi ja pakastin on sulatettu ja pesty
- Liesi, uuni, uunipellit sekä liesisyvennys on puhdistettu
- Liesituuletin sekä rasvasuodatin on pesty (irrota suodatin ja pese esim. astianpesukoneessa)
- Ikkunoiden sisäpinnat ja ikkunavälit sekä parvekelasitukset on puhdistettu
- Asunnon piha ja parveke sekä varastotilat on siivottu
- Poistoilmasuodattimet on imuroitu

Loppusiivousohjeistuksien selkeyttämisen ja täsmentämisen lisäksi loppusiivouksen tason tarkastamiseen on sidottava jokin osapuoli muuttoprosessista. Koska asuntomanagerin

työtunnit eivät riitä huoneistojen tarkastamiseen useita kertoja, paras vaihtoehto siivoustason tarkastajaksi on sopimusurakoitsija, jonka vastuulla on muuttoremontti edellisen asukkaan poismuuton jälkeen. Urakoitsijan edustaja on poismuuttavan asukkaan jälkeen ensimmäinen, joka näkee huoneiston tyhjänä ja siivottuna. Tilaaja voisi näin ollen vastuuttaa urakoitsijan tekemään siivoustason tarkastuksen ensimmäisenä huoneistoon mennessään. Urakoitsijan vastuulla olisi tarkastaa, että muuttosiivous on toteutettu Asuntosäätiön antamien ohjeistusten mukaisesti.

Urakoitsija olisi veloitettu ottamaan kuvat siivoustason tarkastuksessa ilmenevistä puitteista mahdollisten kiistatilanteiden varalta. Kuluttajariitalautankunta on vuonna 2007 antamassaan päätöksessä (diaarinumero 1698/83/07) ottanut kantaa kuluttajien valitukseen asumisoikeusasunnon omistajan tekemästä 150€:n suuruudesta vakuussumman pidätyksestä siivouskuluihin liittyen. Kuluttajariitalautankunta on yksimielisesti päättänyt olla suosittelematta hyvityksen suorittamista, koska siivouksen huono taso oli ilmennyt omistajan vastaukseen liitetystä valokuvista. Lisäksi vastauksessa oli kopiot asunnon omistajan ja asumisoikeuden haltijan välisistä sopimusliitteistä, joissa muuttosiivouksen ohjeet on yksityiskohtaisesti mainittu. Myös asumisoikeusasunnoista annetun lain 14 § ja 42 § oikeuttavat asunnon haltijan pidätyksiin. (Kuluttajariitalautakunnan ratkaisu 1698/83/07)

Yllä mainituilla siivouksen tasoa koskevilla ohjeistuksilla asuntomanagerin työtä tarkastuksella helpotetaan huomattavasti eikä siivoustason arviointia tarvitse tehdä kaksi kuukautta ennen asukkaan poismuuttoa. Lisäksi poismuuttava asukas saa selkeät ohjeistukset loppusiivouksen tasosta sekä sille asetetuista vaatimuksista ja asunnon omistajalla on selkeämmät perusteet pidätyksien tekemiselle. Lisäksi omistaja säästää vuositasolla nykyiseen tilanteeseen verrattuna enemmän muuttosiivouskuluissa, sillä pidätyksiä pystyy tekemään urakoitsijan tarkastuksen jälkeen.

6.4 Tiedottaminen sopimusurakoitsijoiden muuttoremonttien etenemisestä

Tällä hetkellä sopimusurakoitsijoiden urakoiden etenemisestä ei tule tietoa remonttien tilaajille. Asuntomanagerit tilaavat muuttoremontit ja määrittävät päivät, joiden aikana remonti pitää lähtökohtaisesti saada suoritettua. Yleensä remonteihin varataan reilusti

aikaa, mutta joskus esimerkiksi purkutöiden aikana paljastuu kosteusvaurio, jonka kuivattamisen takia remontti venyy alkuperäisestä.

Ongelmana Asuntosäätiön sisäisessä viestinnässä on, ettei tieto remonttien etenemisestä kulje asuntomanagerien ja myyjien välillä. Asuntomanagereilla ei ole mahdollisuutta ilmoittaa myyjille valmistuvista remonteista, sillä kaikkien kohteiden muuttoremonttien laskut kulkevat teknisten isännöitsijöiden kautta. Myyjillä ei näin ollen ole muuttoremonttien valmistumisesta varmaa tietoa, joten ennen remontoitujen asuntojen näyttöä he joutuvat varmistamaan asunnon kunnan asuntomanagereilta.

Ongelman ratkaisemiseen olisi helppoa hyödyntää Tampuurin ilmoitushallintaa. Tampuurin uusin versio, jota päivitetään Asuntosäätiön käytettäväksi eritoten muuttotarkastuksissa, luo valmiista muuttotarkastuksesta ostotilauksen Tampuurin ilmoitushallintaan. Tällä hetkellä uutta versiota ei ole otettu vielä käyttöön, mutta jatkoa ajatellen urakoitsijakohtaista ilmoitushallintaa voisi hyödyntää Asuntosäätiön sisäisessä viestinnässä ja laskujen tarkastuksessa.

Sopimusurakoitsijoilla ei tällä hetkellä ole käyttöoikeuksia Tampuuriin johtuen ostoreskontran hoidosta Microsoft NAV:n kautta, mutta tunnusten luominen palveluntarjoajan kautta onnistuisi helposti. Tunnusten avulla jokainen sopimusurakoitsija voisi hallita heille tulleita ilmoituksia. Tällä hetkellä Tampuuri-ilmoituksena tehdystä työtilauksesta lähetetään sähköposti palveluntarjoajan kautta. Tunnusten luonnin jälkeen urakoitsijat voitaisiin velvoittaa käyttämään Tampuurin ilmoitushallinnan liikennevalomallia, jonka avulla tilauksen tekijä voi seurata työn etenemistä (kuvat 19, 20, 21).

Kuva 19. Saapunut työtilaus näkyy punaisena niin kauan, kun työn suorittaja ottaa työn vastaan.

ID Integraatio	Ilmoittaja	Kiinteistö	Tila	Tuotteet
Tila	Kirjauspäivä	Työnsuorittaja	Otsikko	
Liitteet	Suoritus aika / Suoritettu	Tilattu toimenpide	Kiireellisyys	Kommentit
★ 601758 📄	Peltonen Pyy	KARAVAANIKUJA 4 4888	KARAVAANIKUJA 0 4 C 81	
📌 (0 kpl)	5.11.2020 18:48:00	Asuntosäätiö - Isännöinti / Peltonen Pyy	Testaus	
	- /	Testi.	Sopimuksen mukaan	0 kpl

Kuva 20. Ilmoituksen tila muuttuu keltaiseksi, kun työn suorittaja on ottanut työtilauksen vastaan Tampuurissa.

ID Integraatio	Ilmoittaja	Kiinteistö	Tila	Tuotteet
Tila	Kirjauspäivä	Työnsuorittaja	Otsikko	
Liitteet	Suoritusajaka / Suoritettu	Tilattu toimenpide	Kiireellisyys	Kommentit
601758	Peltonen Pyry	KARAVAANIKUJA 4 4888	KARAVAANIKUJA 4 C 81	0
(Vastaanotettu)	5.11.2020 18:48:00	Asuntosäätiö - Isännöinti / Peltonen Pyry	Testaus	
(0 kpl)	5.11.2020 - 12.11.2020 /	Testi.	Sopimuksen mukaan	0 kpl

Kuva 21. Ilmoituksen tila muuttuu vihreäksi, kun työn suorittaja on tehnyt tilauksessa mainitut asiat ja kuitannut työn suoritetuksi.

ID Integraatio	Ilmoittaja	Kiinteistö	Tila	Tuotteet
Tila	Kirjauspäivä	Työnsuorittaja	Otsikko	
Liitteet	Suoritusajaka / Suoritettu	Tilattu toimenpide	Kiireellisyys	Kommentit
601758	Peltonen Pyry	KARAVAANIKUJA 4 4888	KARAVAANIKUJA 0 4 C 81	0
(Valmis)	5.11.2020 18:48:00	Asuntosäätiö - Isännöinti / Peltonen Pyry	Testaus	
(0 kpl)	5.11.2020 - 12.11.2020 / 5.11.2020, Pyry Peltonen	Testi.	Sopimuksen mukaan	0 kpl

Liikennevalomallin avulla helpotettaisiin ennen kaikkea Asuntosäätiön sisäistä viestintää sekä asuntomanagerien ja myyjien välistä kommunikointia. Myyjien ei tarvitsisi jokaista asunonäyttöä varten varmistaa asuntomanagerilta, onko huoneistoon tilattu remontti varmasti valmistunut, vaan asian voisi varmistaa Tampuurin ilmoitushallinnasta, joka on kaikilla Asuntosäätiön työntekijöillä käytössä. Liikennevalomallien avulla myyjä tietäisi automaattisesti, missä vaiheessa remontti on. Jos ilmoitus on keltaisessa tilassa, huoneistossa on vielä remontti kesken. Tilan ollessa vihreä myyjä saa nopeasti tarkastettua, että remontti on valmis eikä asiaa tarvitse kysyä erikseen asuntomanagerilta.

Sisäisen viestinnän lisäksi liikennevalomallin avulla voitaisiin parantaa laskujen tarkastamista. Tähän mennessä Asuntosäätiön ja urakoitsijan välillä ei ole ollut minkäänlaista tarkastusprosessia remonttien Asuntosäätiön työntekijöiden suuresta työkuormasta ja sen aiheuttamasta ajanpuutteesta johtuen. Kaikkien muuttoremonttien tarkastuksiin ei riitä aika, joten laskujen hyväksyminen perustuu tilaajan ja urakoitsijan väliseen luottamukseen. Liikennevalomallin avulla voidaan määrittää, että kaikkien työtilauksien laskujen

hyväksymisen ehtona on ilmoitushallinnassa olevan Tampuuri-ilmoituksen kuittaminen valmiiksi. Tampuuri-ilmoituksen kuittausvaiheessa on pakko määrittää kuittauspäivämäärä sekä kommentit, jotta työtilauksen voi kuitata valmiiksi (kuva 22). Liikennevalomallien avulla saadaan siis lisäksi tarkastettua muuton valmistumispäivämäärä ja kommentit, mikäli remontin suorituksessa on ollut huomautettavaa.

Kuva 22. Tampuuri-ilmoituksen kuittauslomake. Kuittaukseen on pakko kirjata tehdyt toimenpiteet, kuittauspäivämäärä ja kuittaajan nimi.

7 Urakoitsijan tarkastuslistojen luominen

7.1 Loppusiivoustason määrittäminen

Ensimmäinen askel kohti selkeämpää muuttoprosessia on täsmällisempi loppusiivoustason määrittäminen. Uutta tasoa määriteltäessä voidaan vertailla Asuntosäätiön nykyisiä ohjeistuksia kolmen muun ison asunnontarjoajan vastaaviin ohjeisiin. Tässä tapauksessa vertailua on tehty TA-Asumisoikeus Oy:n, Sato Oyj:n sekä Kojamo Oyj:n ohjeistuksiin.

Eri yhtiöiden loppusiivouksen tasoja tarkasteltaessa havaittiin, että Asuntosäätiön tapaan myös Sato Oyj:llä ja TA-Asumisoikeus Oy:llä on samantapaisesti pelkistetty luettelo, johon on listattuna loppusiivoukseen kuuluvat toimenpiteet. Kojamo Oyj on sen sijaan eritellyt kotisivuillaan huoneiston siivottavat kokonaisuudet omiin alaotsikoihin, jotta loppusiivoukselle asetetut vaatimukset olisivat poismuuttavalle asukkaalle mahdollisimman helppolukuiset. (Sato Oyj, n.d.; Lumo, n.d.; TA-Asumisoikeus Oy, n.d.)

Loppusiivouksen tasoa määriteltäessä on perusteltavaa ottaa mallia Kojamo Oyj:n ohjeistuksesta ja eritellä huoneiston loppusiivouksen osa-alueet omiin alaotsikoihin:

- Keittiö
- Kylpyhuone ja WC
- Asuntos sauna
- Seinät ja lattiat
- Asunnon ovet
- Varastot ja muut tilat

Otsikoinnin jälkeen voidaan tarkastella ja jakaa eri työvaiheet oikeiden otsikoiden alle ja määrittää niiden perusteella loppusiivouksen vaatimukset. Vaatimuksien taso vaihtelee yritysakohtaisesti, sillä asumisoikeuslaissa ei ole yksiselitteisesti määritelty loppusiivoukselta vaadittavaa tasoa. Loppusiivouksen ohjeisiin on tärkeä lisätä myös ohjeistus asukkaan omistamien kodinkoneiden, kuten astianpesukoneen, poistamiseen liittyvät ohjeistukset. Jokaisen alaotsikon alle lisätään kuhunkin kokonaisuuteen kuuluvat siivoustyöt ja niihin liittyvät mahdolliset yksityiskohdat.

7.2 Loppusiivoustason tarkastuslista

Loppusiivoustason tarkastuslistassa on määritelty keskeisimmät toimenpiteet, jotka huoneistossa täytyy tehdä ennen poismuuttoa. Loppusiivouksen yhteydessä tulee tyhjentää huoneiston lisäksi varastot ja muut asumisoikeussopimukseen kuuluvat tilat kaikista asukkaan tavaroista, sekä imuroida tilat tyhjennyksen jälkeen. Asukkaan vastuulla on itse asennettujen kodinkoneiden turvallinen poisto ja mahdollisten tulo- ja poistovesipisteiden tulppaaminen. Huoneiston oviin kiinnitetyt tarrat, julisteet ja muut mahdolliset koristeet tulee poistaa ja asunnon kaikki ovet tulee puhdistaa nihkeällä liinalla likatahroista. Ikkunoiden sisäpinnat ja ikkunavälit sekä mahdolliset parvekelasit tulee puhdistaa. Huoneiston lattiapinnat imuroidaan ja puhdistetaan kosteapyyhinnällä lattiamateriaalien edellyttämällä tavalla ja seinäpinnat tulee pyyhkiä pesuaineella mahdolliset likatahrat pois. Huoneiston pattereista tulee irrottaa suojaritilät ja puhdistaa pattereiden välit mahdollisista lioista.

Keittiökaapit tulee tyhjentää kaikista asukkaan tavaroista ja pyyhkiä puhtaiksi likatahroista sisä- ja ulkopuolelta. Keittiön kodinkoneet tulee puhdistaa loppusiivouksen yhteydessä, myös sivupinnat pestään. Uuni tulee puhdistaa sisä- ja ulkopuolelta uunin pesuun tarkoitetulla pesuaineella, myös uunipellit tulee pestä. Liesitaso ja liesituuletin puhdistetaan näkyvästä liasta ja liesituulettimen suodatin pestään. Jääkaappi pestään sisä- ja ulkopuolelta, pakastin sulatetaan ja pestään sisä- ja ulkopuolelta. Hellan ja jääkaapin syvennyksien lattia tulee imuroida ja pestä ennen poismuuttoa. Keittiön mahdolliset laattapinnat tulee pestä likatahroista.

Kosteiden tilojen lattiakaivot ja hajulukot tulee puhdistaa näkyvästä liasta ja kaivojen kannet tulee puhdistaa molemmilta puolilta. Ilmanvaihtoventtiilit tulee puhdistaa näkyvästä liasta. Lattia- ja seinäpinnat, asunosaunan lauteet sekä märkätilojen pesualtaat tulee pestä niille tarkoitetuilla pesuaineilla.

Loppusiivoustason tarkastuslomakkeessa tulee käytännön ohjeiden lisäksi ilmoittaa, että siivoustaso tullaan tarkastamaan asukkaan poismuuton jälkeen ja mahdolliset puutteet dokumentoidaan valokuvaamalla. Puutteiden perusteella Asuntosäätiö voi pidättää vakuusmaksusta siivouskuluja asumisoikeussopimuksen liitteenä olevan taulukon mukaisesti.

7.3 Huoneiston tarkastuslistan koonti

Huoneiston tarkastuslistan koonnissa pohjana on käytetty pienurakoitsijan käyttämää tarkastuspohjaa. Tarkastuslistan koonnissa tärkeää on ottaa huomioon sen soveltuvuus eri kokosiin huoneistoihin. Tilat tulee jakaa eri kokonaisuuksiin, jotta urakoitsijan on mahdollista tehdä mahdollisimman yksityiskohtaisia muistiinpanoja jokaisesta huoneistosta. Selkeä huonejako voi olla esimerkiksi:

- Eteinen, olohuone ja aulat
- Makuuhuoneet
- Kylpyhuone, sauna ja erillinen WC
- Keittiö
- Asuntopiha ja parveke.

Kuivat tilat on jaettu kahteen eri osioon, jotta urakoitsija voi tehdä yksityiskohtaisempia havaintoja jokaisesta tilasta. Esimerkiksi isossa rivitalohuoneistossa voi olla neljä makuuhuonetta, joten eteisen, olohuoneen ja aulan kokoaminen yhdeksi kokonaisuudeksi erottaa kuivat tilat kahteen eri kokonaisuuteen, joita on helpompi tarkastella lomakkeen avulla. Keittiön ja märkätilojen jakaminen erillisiksi tiloiksi on perusteltavissa lukuisten kodinkoneiden sekä vesikalusteiden tarkastuksella. Keittiössä ja märkätiloissa on monia tarkastusta vaativia kokonaisuuksia, jotka on selkeyden vuoksi syytä merkata lomakkeeseen erikseen.

Tarkastuksen kohteena olevat asiat pysyvät ennallaan ja ne mukailevat pienurakoitsijoiden nykyistä toimintamallia. Uuden tarkastuslistan mukaan urakoitsijan tulee tarkastaa huoneistossa

- ovien, ikkunoiden ja kiinteiden kalusteiden vetimet, lukot, saranat, aukipitolaitteet ja listoitukset
- korvausilmaventtiilien toiminta sekä suodattimien kunto
- katto- ja seinäpistorasioiden kunto
- märkätilojen laatoitukset, saumat sekä silikonit
- vesihanojen toimivuus
- pinta-asennetut käyttövesiputket
- astianpesukoneen tulo- ja poistokytkentöjen tulppaukset
- lavuaarien kunto
- pintaviemäröinnit ja hajulukot
- patterit ja patteritermostaatit
- saunan paneloinnit ja lauteiden kiinnitykset
- jääkaapin ja pakastimen siisteys ja kunto
- lieden siisteys ja kunto
- liesituulettimen ja -suodattimen kunto
- verholautojen sekä sälekaihtimien kunto.

Lopuksi taulukkoon merkataan jokaiselle tarkastettavalle asialle neljä eri vaihtoehtoa; kunnossa, korjattavaa, korjattu ja tilattu muualta. Tämä tarkoituksena on varmistua siitä, että kaikki kokonaisuudet on tarkastettu ja korjattu urakoitsijan tai heidän alihankkijansa

tekemänä. Lopuksi tarkastuslomakkeeseen kirjataan päivämäärä, tarkastuksen tekijän nimi sekä yritys, jossa tarkastaja on töissä. Tarkastuksen teon jälkeen tarkastuslomake toimitetaan sähköisesti muuttotarkastuksen tehneelle asuntomanagerille.

7.4 Urakoitsijoiden ohjeistuksien laatiminen

Loppusiivouksen ja asuntotarkastuksen ohjeistuksien laatimisen jälkeen voidaan siirtyä urakoitsijoille kuuluvien muuttoprosessin vastuualueiden uudistamiseen. Tavallisten muuttoremonttien lisäksi urakoitsijoiden vastuualueisiin tulisi lisätä loppusiivouksen tason tarkastus sekä tällä hetkellä pienurakoitsijan vastuulla oleva huoneiston lopputarkastuksen. Tämän tarkoituksena on lisätä loppusiivoustason valvonnan tehokkuutta ja varmistua siitä, että huoneistosta saadaan korjattua pienet korjausta vaativat viat, joita ei lopputarkastuksen yhteydessä ole havaittu.

Urakoitsijan tulee jatkossa ensimmäisenä tyhjään huoneistoon mennessään tehdä loppusiivouksen tason tarkastus. Siivoustason tarkastus suoritetaan käyttämällä Asuntosäätiön laatimaa tarkastuspohjaa (liite 4), joka on koottu poismuuttavan asukkaan loppusiivousohjeistuksen perusteella. Jos huoneiston loppusiivouksessa löytyy huomautettavaa, urakoitsijan tulee dokumentoida puutteet valokuvaamalla ja raportoida niistä tarkastuksen tehneelle asuntomanagerille sähköpostilla. Sähköpostiin tulee liittää loppusiivouksen tarkastuslomake sekä selkeät kuvat havaituista puutteista. Huomioitavaa on, että urakoitsijan vastuulla on pelkkä raportointi ja päätös pidätyksien tekemisestä on asuntomanagerin vastuulla. Asuntomanageri päättää ovatko siivoustason puutteet peruste pidätyksiin vai tilataanko puutteiden korjaus siivousurakoitsijalta Asuntosäätiön kustannuksella. Tavoitteena on pienentää Asuntosäätiön kustannuksella tehtävien muuttosiivouksien määrää ja säästää rahaa vuosittaisesta korjausbudjetista.

Loppusiivoustason tarkastuksen jälkeen urakoitsijalle jää suoritettavaksi huoneiston tarkastus Asuntosäätiön laatiman tarkastuslomakkeen (liite 5) mukaisesti. Tarkoituksena on havaita ja korjata pienet viat, jotka ovat saattaneet jäädä havaitsematta asuntomanagerin tekemässä lopputarkastuksessa. Tavoitteena on vähentää huomattavasti uusien asukkaiden tekemien reklamaatioiden määrää ja parantaa uusien asukkaiden asukastyytyväisyyttä. Tarkastuksen kohteena ovat kaikki huoneiston pienet mekaaniset yksityiskohdat, jotka

vaikuttavat sen viihtyvyyteen ja yleiseen toimivuuteen. Esimerkiksi tuuletusikkunoiden lukitusten, vesikalusteiden ja kodinkoneiden toimivuus ovat tärkeitä tarkastuksen kohteita, joiden mahdolliset viat voidaan havaita ja korjata nopealla aikataululla ennen uuden asukkaan sisäänmuuttoa. Tarkastuksen tekemisen ensisijainen tavoite on parantaa sisäänmuuttavien asukkaiden tyytyväisyyttä ja vähentää uusien asukkaiden tekemien reklamaatioiden määrää.

Pienurakoitsijoiden vastuulta poistetaan loppusiivouksen ja asuntotarkastuksien suorittaminen niistä huoneistoista, joihin asuntomanageri on tilannut sopimusurakoitsijalta laajemman remontin, kuten kylpyhuoneen saneerauksen. Tällaisia tapauksia varten sopimusurakoitsijat on perusteltavaa kouluttaa tarkastamaan huoneistojen loppusiivoustaso ja suorittamaan asuntotarkastukset pienurakoitsijoiden mallilla, jotta huoneistossa ei tarvitsisi tehdä tarkastuksen tarkastusta. Niissä huoneistoissa, joissa tarvetta sopimusurakoitsijan tekemille remonteille ei ole, pienurakoitsija tilataan aikaisemman mallin mukaisesti suorittamaan edellä mainitut tarkastukset, jotta isompien urakoitsijoiden resursseja ei tarvitse käyttää pieniin tarkastustöihin vaan he voivat keskittyä tekemään yksikköhintasopimuksen mukaisia remontteja.

7.5 Sisäinen ja ulkoinen käyttöönotto

Uusien toimintatapojen käyttöönotto on valmisteltava ensin sisäisesti ennen urakoitsijoiden kouluttamista. Sisäisessä käyttöönotossa tarkastellaan uusien toimintatapojen mahdolliset hyödyt ja haitat, jotta voidaan varmistua toimintatapojen päivittämisen tarpeellisuudesta. Toimintatapojen muutoksesta on tiedotettava kaikkia muuttoprosessin osapuolia huolellisesti perustellen, jotta muutoksien tuomat edut tulevat selkeästi kaikkien tietoon. Asuntosäätiön on esimerkiksi tehtävä sisäisesti linjaus siitä, millä perusteella loppusiivouksen puutteista tehdään pidätyksiä vakuuksista ja mitkä puutteet korjataan edelleen huoltokorjausbudjetista. Pidätyksien tekeminen pienien siivouspuutteiden takia voi esimerkiksi kuluttaa huomattavan paljon työntekijöiden työtunteja pidätettyyn summaan nähden, jolloin kustannustehokkaampaa on tehdä siivous huoltokorjausbudjetista myös jatkossa.

Sopimusurakoitsijoiden uusien vastuualueiden käyttöönotossa olennainen osa on koulutuksen järjestäminen tarkastuksien tekemisestä. Sopimus- tai pienurakoitsijat eivät ole ennen tehneet loppusiivoustason tarkastuksia, joten yksityiskohtainen koulutus uusista toimintatavoista on perusteltavaa ja välttämätöntä tehdä ennen prosessimuutosten käyttöönottoa. Koulutuksessa on myös mietittävä kuka tai ketkä urakoitsijan puolesta ottavat vastuun tarkastuksien suorittamisesta, sillä tarkastusten keskittäminen muutamien urakoitsijoiden työntekijöiden vastuulle edesauttaisi tarkastuksien teon tasalaatuisuutta.

Asuntosäätiön teknisten isännöitsijöiden ja asuntomanagerien on urakoitsijoiden kouluttamisen jälkeen valvottava uusien toimintamallien noudattamista, jotta urakoitsijoille on etenkin alkuvaiheessa tarjolla apua mahdollisten ongelmatilanteiden varalta. Alkuvaiheen valvonnalla saadaan varmistettua se, että jokaisella sopimusurakoitsijalla ja pienurakoitsijalla on selkeä kuva siitä mitä huoneistojen tarkastuksilla täytyy ottaa huomioon.

8 Opinnäytetyön tulos

Opinnäytetyön tuloksena Asuntosäätiölle luotiin uusia toimintamalleja, joiden avulla muuttoprosessin prosessikaaviota saatiin yksinkertaistettua ja ylimääräistä työtä aiheuttavia vaiheita poistettua. Esimerkiksi remontttilausvastuun siirtäminen kiinteistöassistentilta asuntomanagerille yksinkertaistaa muuttotarkastuksen tekemistä huomattavasti eikä se sido kahta työntekijää tekemään samaa työtä moneen otteeseen. Lisäksi opinnäytetyö on ensimmäinen dokumentti, jossa muuttoprosessin läpivienti on kuvattu kirjallisessa muodossa. Tämä helpottaa jatkossa esimerkiksi ohjeistuksien tekemistä eri osapuolille.

Opinnäytetyön avulla uudistettiin myös Asuntosäätiön loppusiivousohjeistukset poismuuttavalle asukkaalle, luotiin loppusiivoustason tarkastuslista sekä uusittiin asunnon lopputarkastuksessa käytettävä asuntotarkastuslomake. Loppusiivousohjeistusten uudistaminen tuli ajankohtaiseksi opinnäytetyötä tehtäessä, kun havaittiin ohjeistuksien puuttuvan kotisivuilta kokonaan ja asumisoikeussopimuksen liitteenä olevien ohjeistuksien olevan sekavat ja suurpiirteiset. Uudistuksessa huoneisto jaettiin eri tiloihin alaotsikoin ja jokaisen alaotsikon alle lisättiin yksityiskohtaisesti kuhunkin tilaan tehtäväksi vaadittavat loppusiivouksen toimenpiteet.

Loppusiivouksen tarkastuslomake luotiin urakoitsijoiden tarkastuksien tueksi, jotta siivouksen tasoa voitaisiin jatkossa valvoa. Muuttoprosessin vaiheita tarkastellessa havaittiin, että siivouksen tasoa ei aiemmin ole valvottu ollenkaan ja Asuntosäätiö joutuu tilaamaan vuositasolla useita loppusiivouksia jälkikäteen urakoitsijoilta. Kustannukset jälkikäteen tehdyistä remonteista jäävät Asuntosäätiölle, koska edellisen asukkaan vastuut on ehditty päättämään ennen puutteiden havaitsemista. Jatkossa loppusiivouksen taso tarkastetaan ensimmäisenä, jotta kustannukset voidaan pidättää poismuuttavalta asukkaalta ennen vastuiden päättämistä.

Asuntotarkastuslomakkeen päivitys oli ajankohtaista, sillä dokumenttia ei löytynyt Asuntosäätiöltä lainkaan opinnäytetyötä tehdessä. Lomake luotiin pienurakoitsijan palauttaman tarkastuslomakkeen perusteella, joka on päivätty vuoteen 2016. Lomaketta selkeytettiin ja päivitettiin tarpeen mukaan, muun muassa lisäämällä lomakkeeseen Asuntosäätiön uudet yhteystiedot.

9 Johtopäätökset

Asuntosäätiön muuttoprosessi ja siihen liittyvät hankaluudet sekä prosessin monimutkaisuus olivat mietityttäneet minua jo pitkän aikaa ennen aiheen valintaa. Aloitin työni teknisenä isännöitsijänä Asuntosäätiöllä toukokuussa 2019 siirtyessäni Asuntosäätiön palvelukseen kilpailevasta asuntosijoitusyhtiöstä, jossa olin toiminut parin vuoden ajan niin ikään teknisenä isännöitsijänä.

Alusta alkaen havaitsin, että Asuntosäätiön prosessikaavio oli paljon monimutkaisempi kuin se mihin olin tottunut aiemmassa työpaikassani. Prosessin eri vaiheisiin oli sidottu monta osapuolta suorittamaan yksittäisten pienten työvaiheiden eri osia. Kun ryhdyin keskustelemaan opinnäytetyöni aiheesta opinnäytetyöni ohjaaja Kimmo Rintalan kanssa, tulimme yhdessä siihen lopputulokseen, että muuttoprosessin nykyisen tilanteen tutkimiselle, mahdollisten ongelmakohtien havainnoinnille ja muutosten tekemiselle olisi kova tarve yrityksessä, jonka prosessit tuntuivat erittäin monimutkaisilta.

E erityisen haastavaa tutkimuksen tekemisestä teki se, ettei yhteenkään muuttoprosessin vaiheeseen liittyen löytynyt kirjallisia ohjeistuksia tai prosessikaaviota, joita prosessin eri

osapuolille olisi tehty vuosien varrella. Ensimmäinen urakka opinnäytetyön tekemisessä olikin piirtää nykyinen prosessikaavio kokonaisuudessaan asukkaan tekemästä luopumisilmoituksesta seuraavan asukkaan sisäänmuuttoon asti. Tässä vaiheessa hyödynsin omaa valmista tietämystäni prosessin eri vaiheista ja kysyin tarkentavia kysymyksiä eri osapuolilta, jotta nykyisestä prosessista saatiin mahdollisimman tarkka kuvaus. Esimerkiksi asiakaspalvelun ja kiinteistöassistenttien muuttoprosessiin liittyvät tehtävät on selvitetty sähköpostin ja Microsoft Teamsin viestintä- ja yhteistyöalustan avulla. Varsinaisia haastattelutilanteita en työtä tehdessä järjestänyt, sillä yrityksessämme on ollut opinnäytetyön teon ajan etätyösuositus maailmanlaajuisen pandemiatilanteen takia.

Asuntomanagerien roolissa erityisen panoksen opinnäytetyön tekoon antoi Jani Säde, joka toimii asuntomanagerina Asuntosäätiössä. Hänen kanssaan pohdimme monia ongelmakohtia esimerkiksi pidätyksiin ja valvontaan liittyvissä asioissa ja näiden keskustelujen perusteella oli helppoa esittää kehitysehdotuksia opinnäytetyön ohjaajille. Koin yhteistyön asuntomanagerien kanssa tärkeäksi, sillä muutosehdotukset vaikuttavat omaan työnkuvaani huomattavasti vähemmän kuin muihin prosessissa osallisena oleviin henkilöihin.

Prosessikaavion ja haastattelujen jälkeen työn tekeminen eteni vauhdikkaasti ja kehitysideoit tulivat työnohjaajien kanssa keskusteltaessa suhteellisen nopeasti esille. Yksi keskeisin tavoite opinnäytetyön tekemisessä oli sisäänmuuttavien asukkaiden reklamaatiomäärän vähentyminen. Asuntomanagerien kanssa keskusteltaessa yleisimmiksi reklamaatioiksi osoittautuivat pienet viat huoneistossa ja huoneiston epäsiisti kunto muuttopäivänä. Työtä tehdessä luulin aluksi, ettei loppusiivouksesta ole olemassa ohjeistuksia, mutta selvitystyön jälkeen Asuntosäätiön myyntipäällikkö kertoi ohjeistuksien olevan asumisoikeussopimuksen liitteenä. Koin kuitenkin vahvasti, että ohjeistukset kaipaavat selkeämpää ulkoasua ja niiden tulisi olla helposti löydettävissä esimerkiksi Asuntosäätiön verkkosivuilta. Tutkimuksen teon ohessa tutkailin myös kilpailevien yritysten kotisivujen ohjeistuksia todetakseni, että niistä jokaisella oli loppusiivouksen tasoon ohjeistukset muiden poismuuttoon liittyvien asioiden lisäksi.

Loppusiivouksen ohjeistuksien uusimisen jälkeen ryhdyin pohtimaan, millä tavoin siivoustasoa olisi helpoin valvoa jatkossa. Asuntomanagerit tekevät muuttotarkastuksia joka

viikko tiistaista perjantaihin ja käsittelevät reklamaatioita ja muita juoksevia asioita maanantaisin ja tiistaisin. Tämän takia asuntomanagerien tehtäviin ei voi lisätä loppusiivouksen tason tarkastuksia, koska ajaminen useisiin tyhjiin huoneistoihin ei ole työajan ja nykyisten työtehtävien puitteissa mahdollista. Tekniset isännöitsijät, joita Asuntosäätiöllä työskentelee kahdeksan, vastaavat kukin noin 60 taloyhtiön teknisestä kunnossapidosta. Tämän lisäksi teknisten isännöitsijöiden työtehtäviin kuuluu viihtyvyyseremonttien lainahakemuksien liitteiksi tehtävät kohteiden korjaustarvearviot, joita pitää tehdä vähintään kolme kappaletta kuukaudessa sekä vuosittaisten pienten kohdekohtaisten korjausten toteuttaminen PTS-suunnitelman mukaisesti. Näin ollen myöskään teknisillä isännöitsijöillä ei ole mahdollisuutta lisätä työtehtäviinsä siivoustason lopputarkastuksien tekoa. Tämän takia loogisin ratkaisu oli miettiä urakoitsijoiden kouluttamista tarkastuksien tekoon. Ratkaisua tuki myös se, että tällä hetkellä urakoitsijan edustaja on ensimmäinen henkilö, joka menee tyhjiin huoneistoon asukkaan poismuuton jälkeen. Lisäksi muuttoremontit on tilattu lähes aina niin, että ensimmäinen remonttipäivä on poismuuttopäivästä seuraava arkipäivä. Tämän vuoksi urakoitsija tuntui sopivimmalta vaihtoehdolta tarkastuksien tekijäksi. Tarkastusten kirjaaminen sekä puutteiden valokuvaaminen ja raportointi säästävät asuntomanagerien aikaa ja mahdollistavat samalla siivouspidätyksien teon ennen vakuusmaksujen palautuksia.

Koen, että opinnäytetyön teko on ollut hyödyllistä, sillä Asuntosäätiön prosessien uudistuksien tekemisen esteenä on aiemmin ollut dokumentoinnin ja tutkimuksen puute nykyisistä toimintatavoista. Useat esimiehinä toimineet henkilöt ovat vaihtuneet vuosien saatossa ja heidän mukanaan on poistunut runsaasti informaatiota niistä syistä, joiden perusteella on päädytty nykyisiin toimintatapoihin. Asuntosäätiö on mahdollisesti herännyt digitalisaation aiheuttamiin uudistustarpeisiin myöhässä verrattuna esimerkiksi kilpailijoihinsa ja tästä syystä uudistuksia on jouduttu tekemään nopealla aikataululla nykyisiin toimintatapoihin nojaten. Aikaa koko prosessin tarkastelulle ei ole akuuttien uudistamistarpeiden takia ollut. Tämän opinnäytetyön avulla koko muuttoprosessia voidaan tutkia kokonaisuutena ja päivittää muuttoprosessi yksinkertaisemmaksi ja nopeammaksi.

Vaikka opinnäytetyössä on havaittu monia ongelmia muuttoprosessissa, kehitettävää jää edelleen. Esimerkiksi muuttotarkastuksen teko pitäisi tulevaisuudessa päivittää digitaaliseen muotoon, jotta asuntomanagerin ei tarvitsisi tehdä tarkastuksen eteen turhaa työtä.

Muuttoprosessia palvelisi tulevaisuudessa parhaiten digitaalinen alusta, johon asuntomanageri kirjaisi huoneiston kunnon ja remonttitarpeet ja joka päivittyisi reaaliajassa Tampuurin tarkastuslomakkeelle sekä remonttitilauksia käsittelevään ohjelmistoon. Tällä hetkellä asuntomanagerilla kuluu huomattavasti työaikaa eri ohjelmistojen käyttöön, varsinkin koska samaa informaatiota täytyy kopioida ohjelmistosta toiseen.

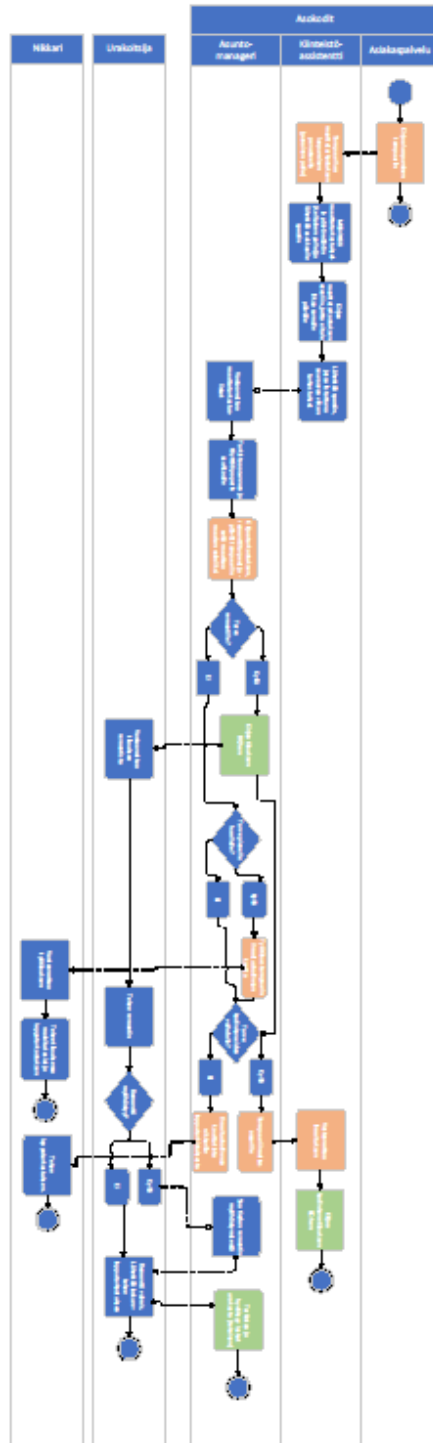
Opinnäytetyön teossa hankalinta oli aiheen rajaaminen sopivan kokoiseksi. Alun perin työssä oli tarkoitus tarkastella myös asukkaiden tekemiä reklamaatioita, mutta nykyistä muuttoprosessikaaviota tehdessä havaitsin aihealueen laajenevan huomattavasti, jos asukkaiden reklamaatiot sisällytetään työhön. Lisäksi asuntomanagerien kanssa keskustellessa sain tietoa siitä, että kaikki reklamaatiot eivät johda jatkotoimenpiteisiin, vaikka niitä tuleekin huomattavasti. Aiheellisten reklamaatioiden etsiminen ja kirjaaminen esimerkiksi vuoden aikana sisäänmuuttaneilta asukkailta olisi ollut opinnäytetyön laajuudessa lähes mahdoton tehtävä, koska reklamaatioita lähetetään sekalaisesti asuntomanagereille ja teknisille isännöitsijöille Tampuurin vikailmoituksina, erillisinä sähköposteina ja välillä jopa kirjeinä. Tämän vuoksi asukkaiden reklamaatiot rajattiin tästä opinnäytetyöstä pois.

Lopuksi haluan kiittää kaikkia opinnäytetyöhön osallistuneita. Muuttoprosessin nykyisen kaavion piirtäminen olisi ollut mahdotonta ilman Asuntosäätiön asiakaspalvelijoiden, kiinteistöassistenttien, asuntomanagerien, teknisten isännöitsijöiden ja myyjien apua. Erityiskiitos Asuntosäätiön järjestelmäasiantuntija Mirka Luotiselle yhteistyöstä muuttoprosessikaavioiden luomisessa. Hän piirsi opinnäytetyön liitteenä olevat kaaviot muodostamieni kirjallisten listojen pohjalta. Kehityskohteita miettiessä sain runsaasti apua ja tukea ajatuksiini Kimmo Rintalalta ja Timo Helvelahdelta, jotka ottivat ideani hyvin vastaan ja antoivat kehitysehdotuksia. Erityiskiitos Rintalalle useista opinnäytetyötä käsittelevistä videopalavereista, joiden avulla työn rajaaminen, aihealueet ja tavoitteet pysyivät selkeinä opinnäytetyön tekemisen eri vaiheissa.

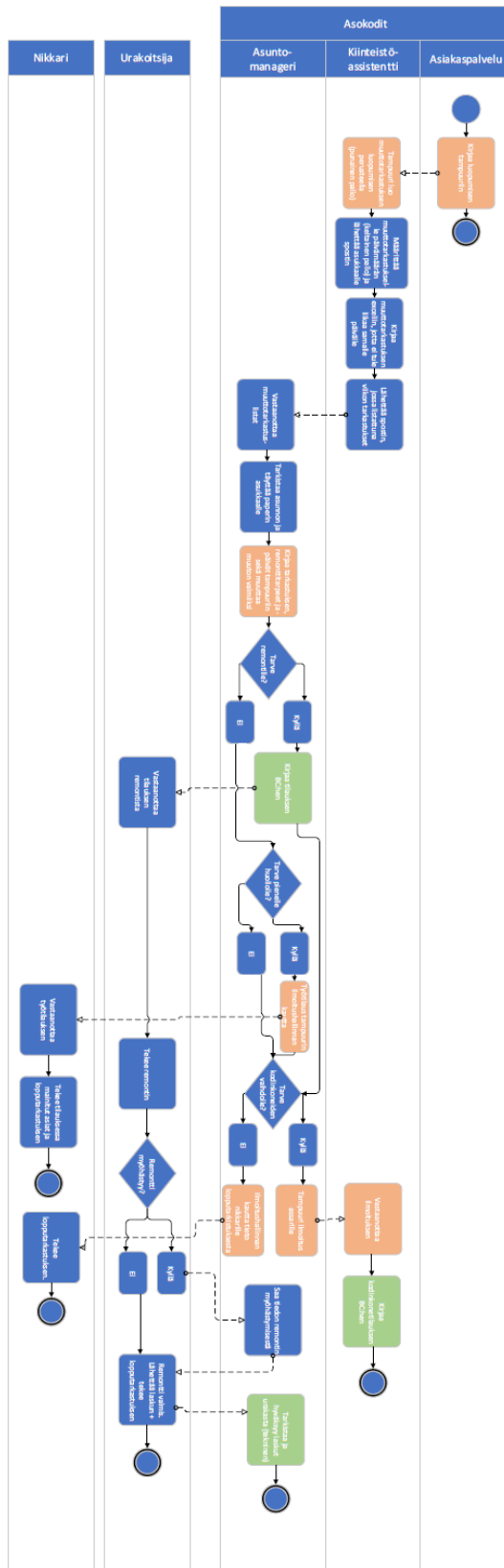
Lähteet

- Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus ARA. (2020a). Asumisoikeusasunnot. Haettu 10.10.2020 osoitteesta <https://www.ara.fi/fi-FI/ARAasuntokanta/Asumisoikeusasunnot>
- Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus ARA. (2020b). Käyttö- ja luovutusrajoitukset. Haettu 11.10.2020 osoitteesta https://www.ara.fi/fiFI/ARAasuntokanta/Kaytto_ja_luovutusrajoitukset
- Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus ARA. (n.d.). Aravasta ARAan – näin kaikki alkoi 70 vuotta sitten. Haettu 13.10.2020 osoitteesta [https://www.ara.fi/fiFI/ARA/ARA_70/Aravasta_ARAan_nain_kaikki_alkoi_70_vuo\(48992\)](https://www.ara.fi/fiFI/ARA/ARA_70/Aravasta_ARAan_nain_kaikki_alkoi_70_vuo(48992))
- Asuntosäätiö. (n.d.). Asuntosäätiön esittely. Haettu 9.10.2020 osoitteesta <https://www.asuntosaatio.fi/yritys/yritys/esittely>
- Karvinen, P. (toim.) (2016). *Uuden ajan Aso – Asumisoikeusjärjestelmän vauhdikas historia*. Suomen Asumisoikeusyhteisöt ry.
- Kuluttajariitalautakunnan ratkaisu 1698/83/07. Haettu 18.10.2020 osoitteesta <https://www.kuluttajariita.fi/fi/index/kuluttajariitalautakuntaratkaisut/kuluttajariitalautakuntaratkaisu/1378909481328.html>
- Laki asumisoikeusasunnoista 650/1990. Haettu 14.10.2020 osoitteesta <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1990/19900650#L10P42>
- Lumo. (n.d.). Asunnon irtisanominen ja poismuutto. Haettu 20.10.2020 osoitteesta <https://lumo.fi/asuminen/asunnon-irtisanominen-ja-poismuutto/>
- Sato Oyj. (n.d.). Loppusiivous. Haettu 20.10.2020 osoitteesta <https://www.sato.fi/fi/usein-kysyttya-vuokra-asunnot/vuokra-asunnon-loppusiivous>
- TA-Asumisoikeus Oy. (n.d.). Asunnon irtisanominen. Haettu 15.10.2020 osoitteesta <https://ta.fi/asukasinfo/asunnon-irtisanominen/asunnon-luovuttaminen-avainten-palautus-ja-siivousohjeet>

Liite 1: Asuntosäätiön nykyinen prosessikaavio piirrettynä



Liite 2: Asuntosäätiön oikaistu muuttoproessi



Liite 3: Huoneiston loppusiivouksen päivitetty ohjeistukset

Loppusiivouksen taso:

Varastot ja muut tilat:

- Loppusiivouksen yhteydessä tulee tyhjentää huoneiston lisäksi varastot ja muut asumisoikeussopimukseen kuuluvat tilat kaikista asukkaan tavaroista.
- Asukkaan vastuulla on itse asennettujen kodinkoneiden turvallinen poisto ja mahdollisten tulo- ja poistovesipisteiden tulppaaminen.
- Varastotilat tulee imuroida tyhjennyksen jälkeen.

Asunnon ovet ja ikkunat:

- Huoneiston oviin kiinnitetyt tarrat, julisteet ja muut mahdolliset koristeet tulee poistaa. Asunnon kaikki ovet tulee puhdistaa nihkeällä liinalla likatahroista.
- Ikkunoiden sisäpinnat ja ikkunavälit sekä mahdolliset parvekelasit tulee puhdistaa.

Seinät ja lattiat:

- Huoneiston lattiapinnat imuroidaan ja puhdistetaan kosteapyyhinnällä lattiamateriaalien edellyttämällä tavalla.
- Seinäpintoista tulee pyyhkiä pesuaineella mahdolliset likatahrat pois.
- Huoneiston pattereista tulee irrottaa suojaritilät ja puhdistaa pattereiden välit mahdollisista liosta.

Keittiö:

- Keittiökaapit tyhjenetään kaikista asukkaan tavaroista ja pyyhitään puhtaiksi likatahroista sisä- ja ulkopuolelta.
- Keittiön kodinkoneet tulee puhdistaa loppusiivouksen yhteydessä. Uuni puhdistetaan sisä- ja ulkopuolelta uunin pesuun tarkoitetulla pesuaineella, myös uunipellit tulee pestä. Liesitaso ja liesituuletin puhdistetaan näkyvästä liasta ja liesituulettimen suodatin pestään. Jääkaappi pestään sisä- ja ulkopuolelta, pakastin sulatetaan ja pestään sisä- ja ulkopuolelta. Kodinkoneiden sivupinnat tulee myös pestä. Hellan ja jääkaapin syvennyksen lattia tulee imuroida ja pestä ennen poistumista.
- Keittiön mahdolliset laattapinnat tulee pestä likatahroista.

Kylpyhuone ja WC:

- Kosteiden tilojen lattiakaivot ja hajulukot puhdistetaan näkyvästä liasta. Kaivojen kannet puhdistetaan molemmilta puolilta.
- Ilmanvaihtventtiilit puhdistetaan näkyvästä liasta.
- Pesualtaat puhdistetaan niihin tarkoitetuilla pesuaineilla.
- Lattia- ja seinäpinnat puhdistetaan niihin tarkoitetuilla pesuaineilla.
- Asuntosauunan lauteet tulee pestä niihin tarkoitetuilla pesuaineilla.

Loppusiivouksen taso tullaan tarkastamaan asukkaan poistumisen jälkeen. Mikäli loppusiivouksen tasossa on puutteita, Asuntosäätiö dokumentoi puutteet ja pidättää siivouksen kulut pidätystaulukon mukaisesti. Siivouksen taso on henkilökohtainen asia, mutta kun yllä mainitut asiat on hoidettu normaalilla tasolla, niin loppusiivous on suoritettu.

Asuntosäätiö

Tuulikuja 2, 02100 Espoo

Asiakaspalvelu 020 161 2400, asiakaspalvelu@asuntosaatio.fi

Liite 4: Loppusiivoustason tarkastuslomake urakoitsijoille

ASUNTOSÄÄTIÖTuulikuja 2
02100 Espoowww.asuntosaatio.fi
asiakaspalvelu@asuntosaatio.fi**Loppusiivoustason tarkastuslomake**

Tekijä _____ Yritys _____

Varastot ja muut tilatIrtaimisto poistettu
Astianpesukone poistettu ja tulpattu
Varastotilat imuroitu

Tehty	Tekemättä

Asunnon ovet ja ikkunatOvet siistit ja puhdistetut
Ikkunoiden sisäpinnat pesty
Parvekelasit pesty

Tehty	Tekemättä

Seinät ja lattiatLattiapinnat imuroitu ja pesty
Seinäpinnat tahrattomat
Patterivälit puhdistettu

Tehty	Tekemättä

KeittiöKeittiökaapit tyhjennetty ja puhdistettu
Liesituuletin ja liesituulettimen suodatin puhdistettu
Liesitaso puhdistettu
Uuni ja uunipellit pesty
Jääkaappi puhdistettu
Pakastin sulatettu ja puhdistettu
Kodinkonesyvennykset puhdistettu
Väli tilan laatoitukset puhdistettu

Tehty	Tekemättä

Kylpyhuone ja WCLattia- ja seinäpinnat puhdistettu
Pesualtaat puhdistettu
Asuntosauunan lauteet puhdistettu
Lattiakaivot ja -kannet puhdistettu
Ilmanvaihtoventtiilit puhdistettu

Tehty	Tekemättä

Liite 5: Urakoitsijan päivitetty asuntotarkastuslomake

ASUNTOSAATIO

Asuntotarkastuslomake

Tuulikuja 2
02100 Espoowww.asuntosaatio.fi
asiakaspalvelu@asuntosaatio.fi

Osoite (katu ja huoneisto) _____

listoitukset tulee aina tarkastaa ja kirjata samalla. Myös korvausilmaventtiilien suodattimet ja toiminta tarkastetaan.

Eteinen, olohuone ja aulat

Pinta	OK	Korjattavaa	Korjattu	Tilattu muualta, mistä?
Katto, kattopistorasiat ja kiinteät käyttövalaisimet				
Seinät, valaisinkytkimet, pistorasiat, ja kiinteät seinävalaisimet				
Kiinteät kalusteet eteinen				
Kiinteät kalusteet olohuone				
Kiinteät kalusteet aulat				
Lattiat ja sauma- sekä jalkalistat				
Ulkio-ovet ja välit				
Ikkunat, aukipitoaiteet				
Patterit ja patteritermostaatit				
Verholaudat, nipsut, sälekaihtimet				

Eteinen, olohuone ja aulat

Korjattavaa:

Makuuhuoneet

Pinta	OK	Korjattavaa	Korjattu	Tilattu muualta, mistä?
Katto, kattopistorasiat ja kiinteät käyttövalaisimet				
Seinät, valaisinkytkimet, pistorasiat, ja kiinteät seinävalaisimet				
Kiinteät kalusteet MH1				
Kiinteät kalusteet MH2				
Kiinteät kalusteet MH3				
Kiinteät kalusteet MH4				
Lattiat ja sauma- sekä jalkalistat				
Ulkio-ovet ja välit				
Ikkunat, aukipitoaiteet				
Patterit ja patteritermostaatit				
Verholaudat, nipsut, sälekaihtimet				

Makuuhuoneet

Korjattavaa:

ASUNTOSAATIO

Tuulikuja 2
02100 Espoo

www.asuntosaatio.fi
asiakaspalvelu@asuntosaatio.fi

Kylpyhuone, sauna, erillinen WC

Pinta	OK	Korjattavaa	Korjattu	Tilattu muualta, mistä?
Katto, kattovalaisimet				
Seinät, valaisinkytkimet, pistorasiat, ja kiinteät seinävalaisimet				
Kiinteät kalusteet				
Vesihanat, myös tulppaukset				
Pinta-asennetut käyttövesiputket				
Lavuarit, lavuaritasot				
Lattiakaivo				
Pintaviemäröinnit, hajulukot				
Lattiat, lattiasaumot				
Väliovet, myös saunan ovi				
Ikkunat, aukipitoalitteet				
Patterit ja patteritermostaatit				
Saunan seinät				
Saunan lattia				
Saunan lauteet				
Saunan kiuas				

Makuuhuoneet

Korjattavaa:

Keittiö

Pinta	OK	Korjattavaa	Korjattu	Tilattu muualta, mistä?
Katto, kattopistorasiat ja kiinteät käyttövalaisimet				
Seinät, valaisinkytkimet, pistorasiat, ja kiinteät seinävalaisimet				
Kiinteät kalusteet yläkaapit				
Kiinteät kalusteet alakaapit				
Jääkaappi ja pakastin				
Liesi				
Liesituuletin				
Ikkunat, aukipitoalitteet				
Patterit ja patteritermostaatit				
Verholaudat, nipsut, sälekaihtimet				

Eteinen, olohuone ja aulat

Korjattavaa:

ASUNTOSÄÄTIÖ

Tuulikuja 2
02100 Espoo

www.asuntosaatio.fi
asiakaspalvelu@asuntosaatio.fi

Asuntopiha, parveke

Huomioita tai korjattavaa:

Päivämäärä ja kellonaika

Tarkastuksen suorittanut henkilö ja yritys (allekirjoitus ja nimenselvennys):
