

Janne Strausz

# Asunto-opas Tata Consultancy Servicesin työsuhdeasuntojen asukkaille

TCS Housing Guide

---

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Tradenomi

Liiketalouden koulutusohjelma

Opinnäytetyö

Toukokuu 2014

|  |  |
|--|--|
| Tekijä<br>Otsikko<br>Sivumäärä<br>Aika   | Janne Strausz<br>Asunto-opas Tata Consultancy Servicesin työsuhdeasuntojen asukkaille<br>19 sivua + 1 liite<br>Toukokuu 2014 |
| Tutkinto   | Tradenomi  |
| Koulutusohjelma  | Liiketalous  |
| Suuntautumisvaihtoehto   | Kansainvälinen liiketalous   |
| Ohjaaja  | Yliopettaja Anne Perkiö  |
| <p>Opinnäytetyön tarkoitus oli luoda asumisopas Tata Consultancy Servicesin työntekijöille, jotka asuvat yrityksen tarjoamassa kalustetussa vuokra-asunnossa Suomessa. Opinnäytetyö tehtiin Tata Consultancy Servicesille, joka on suuri intialainen IT-alan konsultointiyritys. Yritys työllistää pääasiassa intialaisia työntekijöitä ja tarjoaa työntekijöilleen kalustetun vuokra-asunnon työsuhde-etuna.</p> <p>Yrityksellä on vuokralla pääkaupunkiseudulla noin 250 asuntoa. Asunnoista on aiheutunut vuokratulujen lisäksi huomattavia siivous- ja korjauskuluja, ja tavoitteena oli, että kulujen määrää saataisiin laskettua opastamalla asukkaita asunnon kunnossapitamisessä ja kodinkoneiden käytössä. Tämän lisäksi tavoitteena oli helpottaa asukkaiden asettumista uuteen asuntoon ja auttaa heitä normaalin arkielämän aloittamisessa.</p> <p>Työ oli kaksiosainen ja koostui raportista ja liitteenä olevasta oppaasta. Opinnäytetyön viitekehystenä oli kalustettujen asuntojen vuokraaminen. Kalustettujen asuntojen vuokraus mahdollistaa työsuhdeasuntojen tarjoamisen työntekijöille. Tämä palvelu vaatii myös erityishuomiota asunnon vuokrauksessa ja kunnossapidossa.</p> <p>Raportin taustatiedoissa hyödynnettiin vuokra-asumiseen liittyvää kirjallisuutta ja alan asiantuntijoiden tietämystä. Oppaaseen tietoa hankittiin eri alojen asiantuntijoilta ja siihen peilattiin myös kirjoittajan omia kokemuksia kahden vuoden työkokemuksesta toimeksiantajan palveluksessa.</p> <p>Lopputuloksena oleva opas on tehty mahdollisimman kattavaksi ja yksityiskohtaiseksi, mutta myös helppolukaiseksi. Oppaan tyylistä ja ulkoasusta on sovittu toimeksiantajan kanssa, ja se on visuaalisesti yhtenevä yrityksen muiden sisäisten dokumenttien kanssa.</p> |  |
| Avainsanat   | asumisopas, perehdytysopas, kalustettujen asuntojen vuokraus   |

|   |   |
|---|---|
| Author<br>Title   | Janne Strausz<br>Housing guide for the employees of Tata Consultancy Services |
| Number of Pages<br>Date   | 19 pages + 1 appendix<br>May 2014   |
| Degree  | Bachelor of Business Administration   |
| Degree Programme  | Economics and Business Administration   |
| Specialisation option   | International Business Administration   |
| Instructor  | Principal Lecturer Anne Perkiö  |
| <p>The purpose of the thesis was to provide a housing guide for the employees of Tata Consultancy Services who are living in the company offered rental apartments in Finland. The thesis was made for Tata Consultancy Services which is a major Indian company working in IT-consulting. The company's workforce consists of mainly Indian employees for whom the company offers furnished rental apartments as a work related benefit</p> <p>Tata Consultancy Services currently has roughly 250 rental apartments in the capital city area. In addition to the normal rental costs the apartments have caused additional costs to the company in the form of cleaning and maintenance. The goal of the thesis was to reduce these additional costs by creating a guide for the occupants that will help them to better maintain the apartment and the appliances. In addition to this the guide will also help with the settling to a new apartment and starting the everyday life.</p> <p>The work was two-parted and consisted of a report and the guide that will be there as an attachment. For the report the context is the rental of furnished apartments. The renting of furnished apartments enables the company to offer these apartments to the employees and needs to be considered especially with the maintaining of the apartment.</p> <p>For the background information for the report literature related to apartment rental has been used and also the knowledge of experts in the field. For the guide the information has been acquired from various experts. Also the knowledge of the writer that has accumulated from working two years with the mandating company has been used in producing the guide.</p> <p>The resulting guide is made to be as comprehensive and detailed as possible but also easy to read. The style and outlook has been agreed with the mandating company and is visually coherent with other documents produced by the company.</p> |   |
| Keywords  | housing guide, guide, furnished apartment rental                              |

## Sisällys

|     |  |    |
|-----|--|----|
| 1   | Johdanto                                       | 1  |
| 1.1 | Taustaa  | 1  |
| 1.2 | Toimeksiantaja                                 | 1  |
| 1.3 | Opinnäytetyön aihe ja tarve                    | 2  |
| 1.4 | Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoitteet          | 2  |
| 1.5 | Työn muoto ja rajaus                           | 3  |
| 2   | Kalustettujen asuntojen vuokraus               | 4  |
| 2.1 | Kalustetun asunnon määritelmä                  | 4  |
| 2.2 | Asunnon vuokraus                               | 4  |
| 2.3 | Kalustettujen vuokra-asuntojen markkinat       | 5  |
| 2.4 | Ongelmat kalustettujen asuntojen vuokrauksessa | 6  |
| 2.5 | Hyödyt kalustetun asunnon vuokrauksessa        | 7  |
| 2.6 | Vuokranantajan oikeudet ja velvollisuudet      | 8  |
| 2.7 | Vuokralaisen oikeudet ja velvollisuudet        | 8  |
| 2.8 | TCS vuokraajana                                | 9  |
| 2.9 | Aikasempi opastus TCS:llä                      | 11 |
| 3   | Prosessi ja valmis opas                        | 11 |
| 3.1 | Prosessin alku ja taustatietojen hankinta      | 11 |
| 3.2 | Haastattelut                                   | 12 |
| 3.3 | Kirjoitustyö ja oppaan taitto                  | 13 |
| 3.4 | Oppaan visuaalinen ilme ja sisältö             | 13 |
| 4   | Johtopäätökset                                 | 17 |
| 4.1 | Ongelmien taustatekijöitä                      | 17 |
| 4.2 | Kehitysmahdollisuuksia                         | 18 |
|     | Lähteet  | 20 |
|     | Liitteet                                       |    |
|     | Liite 1. TCS Housing Guide                     |    |

# 1 Johdanto

## 1.1 Taustaa

Suomalaisessa asunnossa asuminen voi olla haastavaa ulkomaalaistaustaiselle asukkaalle. Jos kielitaito ei riitä suomenkielisen tekstin ymmärtämiseen, voi moni tiedote ja käyttöopas jäädä ymmärtämättä. Myös puupintojen käyttö suomalaisissa asunnoissa voi tulla monelle yllätyksenä, ja niiden kunnossapidosta ei välttämättä osata huolehtia. Jos kyse on vielä vuokra-asunnosta, on asunnon ylläpidosta huolehdittava erityisen tarkasti, koska asukas on vastuussa asunnon kunnosta ulkopuoliselle.

Tällaisessa tilanteessa yksityiskohtainen ja käytännönläheinen asumisopas on tarpeen, jotta mahdollisista ongelmatilanteista olisi helpompi selvittää. Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli tuottaa tämänkaltainen asumisopas, jotta tietämättömyydestä johtuvia turhia vahinkoja ja ongelmia pystyttäisiin vähentämään.

## 1.2 Toimeksiantaja

Tata Consultancy Services (myöhemmin TCS) on vuonna 1968 perustettu intialainen IT-konsulttiyritys, joka työllistää kansainvälisesti yli 276 000 henkeä 44 maassa. Vuodesta 1991 alkaen TCS on tarjonnut palveluitaan myös pohjoismaisilla markkinoilla ja sillä on rekisteröity toimisto Helsingissä. TCS kuuluu merkittävänä osana TATA Group:iin, joka kattaa yli 100 yritystä yli sadassa maassa. (Tata Consultancy Services 2014.)

TCS:n toimintatapa perustuu intialaisten työntekijöiden käyttämiseen niin koti- kuin kohdemaassakin. Työntekijöiden maassa oleskelun aika riippuu kulloisenkin projektin kestosta ja kohdemaan lainsäädännöstä. Suomessa yleisin oleskelujakso on vuoden ajan, mitä saatetaan jatkaa, jos projektin tilanne sitä vaatii. Paikallisia työntekijöitä ei varsinaisessa perustyössä käytetä ollenkaan. Yleensä myynti- ja asiakaspalvelutehtäviin palkataan myös paikallisia työntekijöitä, mutta johtotehtävät ja varsinainen ydintoiminta on aina intialaisten käsissä.

### 1.3 Opinnäytetyön aihe ja tarve

Opinnäytetyön aihe on TCS:n työntekijöille suunnattu kattava ja yksityiskohtainen opas suomalaisessa asunnossa asumiseen. Oppaan tarve on noussut käytännön kokemusten ja asuntovolyymien jatkuvan kasvun seurauksena.

TCS pitää kaikkia yli kolme kuukautta Suomessa oleskelevia työntekijöitään pitkäaikaisina työntekijöinä, ja heille tarjotaan mahdollisuus yrityksen tarjoamaan vuokra-asuntoon. Koska paikallisilta vuokramarkkinoilta asunnon löytäminen on aina haastavaa ulkomailta saapuville, pyytää valtaosa työntekijöistä TCS:ää hankkimaan heille asunnon. Tämän seurauksena TCS:llä on tällä hetkellä vuokralla noin 250 asuntoa pääkaupunkiseudulta.

Intiasta saapuvalla maahanmuuttajalle suomalainen kerrostaloelämä on varsinainen kulttuurishokki. Vilkkaasta ja kovaäänisestä kulttuurista muutto melkein päinvastaiseen ympäristöön voi tuntua vaikealta (Artesola 2012, 20). Tämän lisäksi asunnossa olevat kodinkoneet ja pintamateriaalit voivat poiketa huomattavasti totutuista, joten uuden opettelun määrää ei kannata aliarvioida.

### 1.4 Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoitteet

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli tuottaa TCS:lle opas suomalaisessa asunnossa asumiseen, jotta asuntojen kunnon ja siisteyden ylläpito olisi helpompaa ja tulijoiden olisi myös helpompi asettua asuntoon ja aloittaa arkielämä. Tarve tämän tyyppiselle oppaalle on syntynyt vuosien kokemusten perusteella TCS:n työntekijöiden asunnoista ja asumisesta. Asukkaiden tullessa huomattavan erilaisesta kulttuurista ja vaihtelevista taustaolosuhteista ei ole poikkeuksellista, että asuntojen luovutuskunnossa on ollut myös vaihtelevuutta, eikä vahingoilta ole välttytty vuokra-ajan kuluessa. Vuokra-asuntojen suuren määrän vuoksi vuosittaiset siivous- ja korjauskustannukset ovat olleet useampia kymmeniä tuhansia euroja, ja näistä huoltokuluista suuri osa olisi estettävissä erilaisten kodin pintamateriaalien ja siivouskäytäntöjen perustuntemuksella.

Tavoitteena on tuottaa mahdollisimman kattava, mutta myös helppolukuinen opas TCS:n työntekijöille. Oppaan ensisijaisena tavoitteena on saada asuntojen kunto pysymään pitkällä aikavälillä mahdollisimman hyvänä ja näin laskea vuosittaisia korjaus-

ja siivouskuluja. Tämän lisäksi tavoitteena on vähentää TCS:n asuntokoordinaattorin ja muiden asuntojen vuokrauksen yhteydessä toimivien työntekijöiden työmäärää tarjoamalla asukkaille työkalut yksinkertaisten tehtävien ja vikatarkistusten hoitamiseen asunnossa itsenäisesti.

Asukkaat voivat myös ehkäistä onnettomuuksia ja vahinkoja jo pienillä toimenpiteillä. Kodin laitteiden kunnossapito ja oikea käyttö vaikuttavat merkittävästi asumisen turvallisuuteen. Sähkölaitteet aiheuttavat vuosittain huomattavia kustannuksia ja vaaratilanteita, jotka olisi mahdollista estää. (Heinilä & Lilja & Saarikivi & Huvila & Moritz 2010, 31.) Opastamalla asukkaita kodinkoneiden käytössä voidaan vähentää riskiä sekä koneiden itsensä vahingoittumisesta että niiden aiheuttamista muista vaaroista.

### 1.5 Työn muoto ja rajaus

Opinnäytetyö on muodoltaan toiminnallinen. Tuloksena työstä syntyy raportti ja varsinainen tuotos eli asumisopas, joka on raportin liitteenä. Opas tarjotaan TCS:n työntekijöille pääasiassa sähköisesti pdf-tiedostona, mutta oppaan taitto on myös suunniteltu siten, että oppaasta on mahdollista ottaa laadukkaita tulosteita A5-kokoisena käsikirjana. Koska opas on sisällöltään osittain hyvin yksityiskohtainen, siitä on pyritty saamaan miellyttävän näköinen ja helppolukuinen, jotta tärkeä sisältö ei tulisi ohitetuksi raskaan ulkomuodon vuoksi.

Opas on aiheeltaan rajattu siten, että sen sisältö on pyritty pitämään mahdollisimman pitkälti asunnon sisällä tapahtuvassa toiminnassa ja siihen liittyvässä opastuksessa. TCS tarjoaa tulijoilleen kattavan ”Finland Dossier”-tietopaketin, jossa käydään yleisesti läpi suomalaisia käytäntöjä ja toimintaa viranomaisten kanssa. Myös muussa yrityksen tarjoamassa perehdytyksessä Suomen kulttuuria ja Suomea maana käsitellään kattavasti. Yrityksen tarjoaman yleisen perehdytyksen vuoksi nyt tehtävän oppaan ei enää tarvitse ottaa kantaa näihin asioihin.

## 2 Kalustettujen asuntojen vuokraus

### 2.1 Kalustetun asunnon määritelmä

Vuokrattaessa asunto kalustettuna tulisi asunnossa olla markkinoilla vallitsevan käsityksen mukaan vähintään normaaliin elämiseen vaadittavat huonekalut ja kodinkoneet. Tämä tarkoittaa käytännössä sänkyä, ruokailupöytää ja tuoleja, sohvaa ja pyykinpesukonetta tai mahdollisuutta pyykinpesuun esimerkiksi pesutuvassa. Jos asuntoa tarjotaan täysin kalustettuna, sisältää kalustus edellä mainitun lisäksi yleensä myös TV:n, ruokailu- ja ruuanlaittovälineet, silitysraudan ja -laudan, lakanat, pyyhkeet ja siivousvälineet. Usein myös vesimaksu, sähkösojimus ja internetyhteys kuuluvat vuokraan, jolloin asukkaalla ei vuokrasopimuksen lisäksi tarvitse olla muita sopimuksia tai maksuja. (Etherington 2014.)

Yleisesti ottaen kun vuokrataan kalustettu asunto, sen oletetaan olevan sellainen, että asukas perheineen voi esimerkiksi saapua ulkomailta matkalaukun kanssa ja aloittaa normaalin arkielämän välittömästi asuntoon muutettuaan.

### 2.2 Asunnon vuokraus

Asuinhuoneiston vuokrauksesta säädetyn lain mukaan vuokrasopimus ja sen muutos on tehtävä kirjallisesti. Muussa tapauksessa sen katsotaan olevan toistaiseksi voimassa oleva. (Laki asuinhuoneiston vuokrauksesta 1995, 5 §.) Hyvän vuokratavan mukaan kuitenkin sopimus tulisi tehdä aina kirjallisena (Hienonen & Kinnunen & Viita 2010, 19), ja käytännössä näin aina tapahtuukin. Vuokrasopimuksessa yksilöidään sopimuksen osapuolet ja vuokraukseen liittyvistä asioista pyritään sopimaan mahdollisimman tarkasti. Vaikka asunnon vuokrausta säännellään laissa, perustuu vuokrasopimus pitkälti sopimusvapauteen, minkä ansiosta osapuolet voivat paremmin neuvotella molempien tarpeita vastaavan sopimuksen. (Hienonen ym. 2010, 20.)

Toistaiseksi voimassa oleva vuokrasopimus on irtisanottava kirjallisesti. Kun vuokralainen irtisanoo toistaiseksi voimassa olevan sopimuksen, on irtisanomisaika yksi kuukausi. Vuokranantajan puolelta irtisanomisaika on kolme kuukautta, jos vuokrasuhde



on kestänyt alle vuoden. Muussa tapauksessa irtisanomisaika on kuusi kuukautta. (Hienonen ym. 2010, 53.)

### 2.3 Kalustettujen vuokra-asuntojen markkinat

Valtaosa vuokra-asunnoista vuokrataan tyhjinä, mutta kalustettujen asuntojen markkinat ovat kasvaneet viime vuosien aikana. Vuonna 2012 kalustettujen asuntojen vuokramarkkinat olivat arvoltaan noin 55 miljoonaa euroa ja kasvua tästä on tapahtunut myös viimeisen kahden vuoden aikana (Nissinen 2014). Yksittäisistä palveluntarjoajista Forenom on noussut markkinajohtajan asemaan noin 2000 asunnon ja huoneen tarjonnallaan Suomen alueella. Vuonna 2012 Forenomin markkinaosuus kalustettujen asuntojen kokonaismarkkinoista oli noin 50 % (Nissinen 2014).

Yritysten lisäksi myös yksityiset ihmiset tarjoavat kalustettuja asuntoja vuokrattavaksi. Suomessa yksityiset vuokranantajat ovat enimmäkseen ei-ammattimaisia piensijoittajia (Juntto & Viita & Toivonen & Koro-Kanerva 2010, 24). Nämä yksityiset omistajat voidaan jakaa karkeasti kahteen ryhmään. Ensimmäisessä ryhmässä kyseessä on omistajan sijoitusasunto, joka on joko ostettu juuri vuokraamistarkoituksessa, tai muusta syystä ylimääräinen asunto, jota pidetään vain vuokraamistarkoituksessa. Toisessa tapauksessa vuokranantaja on muuttamassa asunnostaan pois joko ulkomaankomennuksen tai muun vastaavan syyn vuoksi ja jättää näin ollen omat huonekalunsa ja pieneesineensä asuntoon. (Etherington 2014.)

Monet asuntosijoittajat käyttävät nykyään välittäjien palveluja haastaviksi ja työteliäiksi kokemisissa asioissa kuten vuokralaisten etsimisessä, sopimusten teossa ja vuokra-asuntojen hallinnoinnissa (Juntto ym. 2010, 39, 57). Sekä oman kokemukseni perusteella, että TCS:n nykyisen asuntokoordinaattorin Ranjit Sambhanghin mukaan tämä on varsinkin kalustettujen asuntojen kohdalla lähes pääsääntö yksityisten omistamissa asunnoissa. Vuokra-asuntoja välittävät yritykset, kuten Celine Oy ja Smartmove, ovat erikoistuneet kalustettujen asuntojen vuokraukseen ja myös Vuokraturva ja Kiinteistömaailma tarjoavat kalustettuja asuntoja vuokralle yhä kasvavissa määrin.

Pankkikriisin alkaessa maailmanlaajuisesti syksyllä 2008 heijastui myös osaltaan asunto- ja vuokramarkkinoille ja vuokra-asumisen kysyntä lähti taantumaan jälleen nou-

suun (Junnto ym. 2010, 14). Myös Forenom näkee markkinoiden kehityksen suotuisana, vaikka talouden kehityksen hidastuminen saattaa vaikuttaa lähiaikojen markkinakehitykseen. Tällä hetkellä näyttäisi siltä, että hiljaisemman vuoden jälkeen kysyntä olisi taas lähdössä nousuun. (Nissinen 2014.)

Kalustettujen asuntojen kysyntää on lisännyt matkailijoiden halu majoittua hotellimajoitusta joustavammin ja työperäisten maahanmuuttajien määrä Suomessa (Nissinen 2014). Vaikka maahanmuuttajien ja ulkomaalaisten määrät ovat Suomessa olleet muihin maihin ja myös Pohjoismaihin verrattuna pieniä, osuus on ollut kasvussa vuodesta 1990 alkaen. Ulkomaan kansalaisia oli vuonna 1990 prosentti, mutta vuonna 2006 ulkomaankansalaisia oli jo yli kaksi kertaa enemmän. (Junnto 2008, 24.) Tämä suuntaus on epäilemättä jatkunut näihin päiviin asti.

## 2.4 Ongelmat kalustettujen asuntojen vuokrauksessa

Kalustetun asunnon vuokrauksessa ongelmat ovat periaatteessa samat kuin tyhjän asunnon vuokrauksessa. Vuokrasopimuksen ja sitä sääntelevien lakien tasolla katsottuna kalustetun ja kalustamattoman asunnon välillä ei ole eroa ja Lakia asuinhuoneiston vuokrauksesta sovelletaan kummassakin yhtäläisesti. (Laki asuinhuoneiston vuokrauksesta 1995, 1 §.)

Ensimmäisenä ongelmana on kalustettujen asuntojen saatavuus, joka on huomattavasti rajallisempi niin sanottuihin normaaleihin, eli kalustamattomiin asuntoihin verrattuna. Toinen seikka, joka tekee kalustetusta asunnosta ongelmallisemman kalustamattomaan verrattuna, on asunnon irtaimisto. Asunnossa olevasta irtaimistosta ovat vastuussa sekä vuokranantaja että vuokralainen. Jos asunnossa oleva kodinkone esimerkiksi vahingoittuu tai rikkoutuu, on asukkaan osoitettava, että hän ei ole vastuussa tapahtuneesta, jos vuokranantaja ei automaattisesti suostu vaihtamaan hajonnutta kodinkonetta. Kun kyseessä ovat kodinkoneet, riitaisan tapauksen pystyy yleensä ratkaisemaan ammattitaitoinen huoltomies, joka voi kertoa, mistä vika johtuu ja mikä sen mahdollisesti on aiheuttanut. Jos kyse on huonekaluista, on todistustaakka huomattavasti vaikeampi, ja riitaisassa tapauksessa ei välttämättä kumpaakin osapuolta tyydyttävää sovintoa ole löydettävissä. Jos asunnossa on suoritettu alkukatselmus, jossa

asunto on valokuvattu, voidaan näistä kuvista myöhemmin tarkistaa onko vika ilmaantunut vuokrasopimuksen aikana, vai oliko se siellä jo vuokrasuhteen alkaessa. (Etherington 2014.)

Usein ongelmaksi muodostuu sopimuksessa mainittu ehto, että vuokralainen ei ole vastuussa normaalin kulumisen johdosta aiheutuvista vahingoista. Normaalaa kulumista ovat sellaiset vauriot, jotka syntyvät vähitellen, vuosien kuluessa, ilman että mitään vääriinkäyttöksiä tapahtuu esimerkiksi pintojen, tai pinnoitteiden kulumisen tai kodinkoneiden rikkoontuminen vanhuuden vuoksi. (Hienonen ym. 2010, 49.) Normaalien kulumisen määritelmä ei ole yksiselitteinen ja jos asiasta tulee riitaa, ei sen selvittäminen osapuolia tyydyttävällä tavalla ole helppoa.

Tämän lisäksi ovat vielä tunteen tasolla ilmenevät ongelmat, jos asunnossa oleva irtaimisto on vuokranantajan omassa käytössä ollut ja hänelle on kehittynyt tunneside esineisiin ja asuntoon. Jos tällaisessa tapauksessa asunnossa ilmenee ongelmia ja siisteydestä, tai ylläpidosta muuten, ei ole pidetty hyvää huolta, voi vuokranantajan reaktio ylittää kohtuullisuuden rajat, eikä korvauksista sopiminen ole helppoa. (Paavola 2014.)

## 2.5 Hyödyt kalustetun asunnon vuokrauksessa

Kalustettujen asuntojen vuokrauksessa on luonnollisesti omat hyötynsä. Muuten tätä mahdollisuutta ei olisi markkinoilla tarjolla samoissa määrin kuin tällä hetkellä. Vuokranantajan kannalta on kuitenkin tärkeää, että hän kokee harjoittamansa toiminnan kulloisissakin olosuhteissa pitkällä aikavälillä kannattavaksi ja mielekkääksi (Hienonen ym. 2010, 11). Vaikka asunnon vuokrasta voidaan vuokralaisen ja vuokranantajan välillä sopia suhteellisen vapaasti, tulee vuokran olla suhteutettu samalla alueella sijaitsevien vastaavien asuntojen vuokraan, eikä ylittää tätä kohtuuttomasti (Hienonen ym. 2010, 32). Kalustetussa asunnossa kuitenkin asunnon varustelutaso on korkeampi, joten sen vuokra voi olla korkeampi verrattuna vastaavaan kalustamattomaan asuntoon. Jos vuokranantajan ei tarvitse hankkia asuntoon erikseen uusia kalusteita, saa hän näin huomattavan korotuksen vuokratuloihinsa ilman ylimääräistä investointia.

Vaikka vuokraajista valtaosa hakee markkinoilta kalustamatonta asuntoa, on myös kalustetuilla asunnoilla kysyntää. Usein kalustetun asunnon vuokrailmoituksessa on erikseen mainittu, että asunto vuokrataan ensisijaisesti yritykselle työsuhdeasunnoksi, ja näin myös usein tapahtuu. Yritys on vuokranantajille mieluisa vuokralainen yleensä vaakaan vuokranmaksun vuoksi. Hyötynä on myös, että yrityksen vuokratessa asunnon maksaa yritys mahdollisen välityspalkkion vuokranantajan sijasta. (Etherington 2014.)

## 2.6 Vuokranantajan oikeudet ja velvollisuudet

Vuokranantajan oikeudet asuntoa vuokratessa ovat samat riippumatta siitä onko asunto kalustettu, vai kalustamaton, koska laki asuinhuoneistojen vuokrauksesta ei näiden välillä tee eroa. Vuokranantaja on oikeutettu muun muassa vuokrankorotukseen, perimään viivästyskorkoa ja käymään asunnolla tarkastuskäynnillä tilanteen niin vaatiessa vuokralaiselle sopivana aikana (Hienonen ym. 2010, 33, 35, 48).

Kalustettu asunto kuitenkin tuo mukanaan velvollisuuksia enemmän kuin kalustamaton. Vuokranantaja on vastuussa huoneiston kunnosta vuokrasuhteen alkaessa ja sen aikana, ellei sopimuksessa ole muuta sovittu. Tämä pätee myös asunnossa olevaan irtaimistoon niiden hajotessa vuokralaisesta riippumattomasta syystä. (Hienonen ym. 2010, 41.)

## 2.7 Vuokralaisen oikeudet ja velvollisuudet

Ennen asunnon vuokraamista tulisi asunnossa suorittaa kuntotarkastus vuokranantajan tai hänen edustajansa kanssa, jolloin mahdolliset puutteet ja viat ovat ennalta tiedossa ja voidaan huomioida sopimuksessa. Jos kuntotarkastuksen yhteydessä ei ole ollut mahdollista havaita niin sanottua piilevää virhettä, on vuokralaisella tällöin oikeus esittää vaatimuksia virheen osalta myöhemminkin vuokrasuhteen aikana. (Hienonen ym. 2010, 16.)

Vuokralaisella on lakiin perustuva oikeus käyttää asuinhuoneistoa omana asuntonaan itselleen ja perheelleen, ellei tästä aiheudu kohtuutonta haittaa vuokranantajalle (Hie-

nonen ym. 2010, 29). Normaalin asumisoikeuden lisäksi vuokralaisella on oikeus asunnossa olevien huonekalujen ja irtaimiston käyttämiseen. Hänellä on myös oikeus olettaa, että ne ovat toimivia ja käyttökelpoisia vuokrasuhteen alkaessa. Jos asunnossa oleva kodinkone tai huonekalu rikkoutuu jostain asukkaasta riippumattomasta syystä, niin asukkaalla on oikeus pyytää vuokranantajaa joko korjaamaan hajonnut esine, tai hankkimaan sen tilalle uusi. Toisaalta, jos asunnossa ei ole sopimuksentekohetkellä ollut jotain tiettyä esinettä tai varustetta, eikä siitä ole ollut sopimusta tehdessä puhe, niin asukkaalla ei ole oikeutta vaatia, että vuokranantaja toimittaisi hänelle sitä ilman kustannuksia. (Etherington 2014.) Jos vuokranantaja kieltäytyy korjaamasta hänen vastuulleen kuuluvia vikoja, voi vuokralainen itse korjata tämän puutteellisuuden vuokranantajan kustannuksella. Tässä tapauksessa vuokralaisen on kyettävä osoittamaan, että on ensin vaatinut vuokranantajaa korjaamaan vian ja vasta vuokranantajan kieltäytyttyä korjauttanut ne itse. (Hienonen ym. 2010, 43.)

Samalla kuin vuokralaisella on oikeus nauttia asunnosta ja sen irtaimistosta ja vaatia, että hajonneet esineet korjattaisiin, niin hänellä on myös velvollisuus hoitaa asuntoa ja irtaimistoa huolellisesti. Jos asukas on omalla toiminnallaan vuokrasuhteen aikana aiheuttaneen vahinkoa huoneistolle, tai irtaimistolle, omalla huolimattomuudellaan tai laiminlyönnillään on hän itse siitä vastuussa. (Hienonen ym. 2010, 24,42.) Tämän lisäksi asukas on luonnollisesti velvollinen pitämään asunnon muuten hyvässä kunnossa ja huolehtimaan yleisestä siisteydestä.

## 2.8 TCS vuokraajana

TCS tekee vuokrasopimukset aina omiin nimiinsä, eikä koskaan toimi vain välittäjänä asuntoa tarvitsevan työntekijän ja vuokranantajan välissä. Tavoitteena on vuokrata asunto aina toistaiseksi voimassa olevalla sopimuksella ja pitää sitä mahdollisimman pitkään, jos se on vuokraltaan ja sijainniltaan sopiva. Määräaikaiset sopimukset ovat hyvin harvinaisia, eikä niitä tehdä alle kahden vuoden ajaksi. Toistaiseksi voimassa olevan sopimuksen lisäksi TCS:llä on vaatimuksena, että vuokraan pitää sisältyä sekä asunnon sähkö, että vesimaksut. Näin ollen kuukausittain jokaisen asunnon osalta tarvitsee maksaa vain yksi summa, eikä erillisiä sopimuksia tarvitse tehdä. Tämä helpottaa huomattavasti maksujen seurantaa ja keventää taloudenhoitajan taakkaa. Luonnollisesti TCS maksaa myös jokaisesta asunnosta vuokravakuuden, joka on vakiintunut kahden kuukauden vuokraa vastaavaksi summaksi. Jos mahdollista, niin asuntoja pyri-

tään vuokraamaan suoraan asunnon omistajilta. Tällöin sopimuksen sisällöstä on helpompi neuvotella, eikä asunnon vuokrauksesta tarvitse maksaa välityspalkkiota toisin kuin vuokravälittäjien kanssa toimiessa. Välityspalkkio kaikilla vuokravälittäjillä on tällä hetkellä 1,24 kertaa kuukauden vuokra. (Paavola 2014.)

Vuonna 2005 tehdyssä kyselyssä selvisi, että vuokralaista valittaessa Suomessa yksityisistä vuokranantajista yli puolet (56 %) ei hyväksyisi maahanmuuttajaa vuokralaiseksi, jos hän olisi ensimmäinen hakija (Juntto ym. 2010, 41). Vaikka vuokranantajilla saatetaan olla ennakkoluuloja ulkomaalaisia asukkaita kohtaan, on TCS:n etuna sopimuksen pitkä kesto ja se, että sopimus tehdään aina yrityksen nimiin. Jos asunnon luovutus hetkellä asunto olisikin jäänyt huonoon kuntoon, on korvausten vaatiminen Suomessa toimivalta yritykseltä helpompaa kuin yksityishenkilöltä, ja näin ollen TCS suomeen rekisteröityneenä ja etabloituneena yrityksenä on turvallinen ja luotettava vaihtoehto.

Asuntojen vaihtuvuus ei TCS:llä ole kovin nopeaa. TCS suosii pitkiä vuokrasopimuksia ja henkilöstön jatkuvasti kasvaessa, ei asuntojen irtisanomisille ole ollut tarvetta kovin usein. Jos asunto kuitenkin on sijainniltaan huono tai asunnon asukkaat valittavat asunnon kunnosta, se saatetaan irtisanoa. Usein asuntoja pidetään vuokralla kolmesta neljään vuotta, mutta pisimmät vuokrasuhteet ovat jo yli kahdeksan vuoden mittaisia. (Sambhangi 2014.) Vuokranantajan kannalta asunnon tuoton suhteen suurimpia riskejä ovat asunnon tyhjillään olo, tai asukkaiden nopea vaihtuminen (Juntto ym. 2010, 12). Koska vuokralaisena on TCS yrityksenä, asunnon omistajan ei tarvitse huolehtia tyhjästä kuukausista, vaan TCS maksaa vuokran normaalisti, vaikka asunto seisoisikin tyhjänä asukkaiden vaihtumisen välisenä aikana (Paavola 2014).

TCS:n palveluksessa toimii aina suomenkielentaitoinen asuntokoordinaattori. Asuntokoordinaattorin toimenkuvaan kuuluu asuntojen hallinnointi, yhteydenpito asukkaiden ja asuntojen omistajien välillä ja asukkaiden neuvonta ongelmatilanteissa (Paavola 2014). Jotta TCS voi toimia uskottavasti ja tehokkaasti asunnon vuokraajana on tällainen asuntokoordinaattori välttämätön. Vaikka monet asunnon vuokraajat osaavatkin englantia, toimivat he mieluummin suomen kielellä. Jos vuokraajan puolella ei olisi ketään joka puhuisi suomea, eivät vuokranantajat olisi välttämättä halukkaita ryhtymään vuokrasuhteeseen (Etherington 2014). Yhteydenpidon lisäksi asuntokoordinaattorin toimenkuvaan kuuluu asuntojen ylläpito ja asukkaiden avustaminen asumiseen liittyvissä ongelmissa (Sambhangi 2014).

## 2.9 Aikasempi opastus TCS:llä

TCS:n toimesta on aikaisemmin kirjoitettu opas suomalaisessa asunnossa asumisesta, mutta tämä opas on jo lähes seitsemän vuotta vanha ja kirjoittamishetkellä asuntoja oli vuokralla noin 20, eikä lyhyen vuokra-ajan vuoksi kovin suuria vahinkotapauksia vielä ollut ilmennyt. Myöhemmin asuntovolyymien kasvettua reilusti oli opasta tarve päivittää. Oppaan päivitys oli jätetty asuntoasioista vastaavan henkilön vastuulle, mutta kiireiden vuoksi se oli käytännössä jäänyt päivittämättä tähän päivään asti. (Paavola 2014.)

Saapuessaan Suomeen työntekijöille järjestetään aina henkilöstöhallinnon perehdytystä, jolloin käydään läpi paikallisia asioita jotka liittyvät mm. työskentelyyn, liikkumiseen ja muuhun jokapäiväiseen elämään (Chunarkar 2013). Myös asunnossa asumista käsitellään, mutta sisältö on ollut hyvin pitkään melko pintapuolista ja vahingonkorvauksilla pelottelua sen sijaan, että asiaa olisi lähestytty informatiivisesti ja interaktiivisesti. Vasta viimeisen puolentoista vuoden aikana tähän perehdytykseen on otettu mukaan myös asunnoista vastaava henkilö sen sijaan, että perehdytyksen olisi hoitanut ainoastaan henkilöstöpäällikkö. (Sambhanghi 2014.)

## 3 Prosessi ja valmis opas

### 3.1 Prosessin alku ja taustatietojen hankinta

Prosessin alussa tapasin TCS:n nykyisen henkilöstöpäällikön, Rajan Dohroon ja vuokra-asunnoista vastaavan Administrative Branch Leadin, Mikko Paavolan kanssa TCS:n toimistossa. Keskustelimme taustatietojen keräämisestä ja sopivimmista tahoista tähän tarkoitukseen. Tämän lisäksi sovimme oppaan suuntaviivoista ja tyylistä, jolla se toteutettaisiin.

Sovimme, että oppaan tulisi olla hyvin käytännönläheinen ja mielellään yksityiskohtainen. Vaikka oppaan pääasiallinen tavoite oli olla opettavainen ja mukavalla tavalla informatiivinen, se sai myös sisältää hieman asukkaiden ”pelottelua”, mahdollisilla vahin-

gonkorvauksilla. Visuaalisen ilmeen toteuttamiseen sain vapaat kädet, ja ohjeena oli ainoastaan, että opas sopisi yrityksen yleisilmeeseen.

Alusta alkaen oli selvää, että opasta varten paras mahdollinen tieto löytyisi yksittäisiltä henkilöiltä, jotka ovat joko oman alansa ammattilaisia tai joilla on omakohtaista kokemusta asiasta. Tämän lisäksi sain käyttööni TCS:n sisäisiä ohjeistuksia, joita jaetaan maahan saapuville työntekijöille. Näihin kuuluivat vanha asumisopas ja ”Finland Dossier”, joka käsittelee yleisesti Suomea ja maahan saapumista.

Raportin osalta tiedon hankkiminen osoittautui hankalammaksi. Viitekehyksenä oli kalustettujen asuntojen vuokraus, mistä ei ole varsinaisesti kirjallisuutta saatavilla. Tiedon ja teorian osalta oli sovellettava normaalia asunnon vuokraukseen liittyvää kirjallisuutta ja tutkimuksia, joita sitten sovellettiin kalustettujen asuntojen vuokraukseen. Tämän lisäksi tärkeää tietoa tarjosi Saku Nissinen, joka työskentelee avainasiakaspäällikkönä Forenomilla ja Riitta Etherington, jolla on vuosien kokemus kalustettujen vuokra-asuntojen välittämisestä.

### 3.2 Haastattelut

Opasta varten olen haastatellut erikseen TCS:n puolelta Sumedh Chunarkaria, joka toimi Suomessa henkilöstöpäällikkönä vuosina 2009–2013. Tämän lisäksi olen keskustellut Mikko Paavolan kanssa, joka hallinnoi TCS:n vuokra-asuntoja 2012–2013 ja toimi Administration osaston päällikkönä 2013–2014 ja Ranjit Sambhanghin kanssa, joka hallinnoi asuntoja tällä hetkellä. Olen myös haastatellut Antti Mbonua M-Multiclean Tmi yrityksestä asuntojen siivoukseen liittyen ja Jukka Anttosta Kulissimo Oy:stä asuntojen korjauksiin ja huoltotöihin liittyen. Sekä Kulissimoa että M-Multicleania TCS on käyttänyt asuntojensa ylläpitoon ja huoltoon.

Näiden yksittäisten henkilöhaastattelujen lisäksi TCS:ltä on lähetetty jokaiselle asukkaalle kysely, jossa heiltä on tiedusteltu heidän omia perehdytyksen ja neuvonnan tarpeitaan. Kyselyyn tulleiden vastausten perusteella oppaaseen on myös lisätty ohjeistusta.



Raporttia varten haastattelin Saku Nissistä Forenomilta ja Riitta Etheringtonia Smart-move Oy:stä. Kumpikin on toiminut kalustettujen vuokra-asuntojen vuokramarkkinoilla vuosien ajan ja he pystyivät kokemuksensa ja asiantuntemuksensa perusteella avaamaan kalustettujen asuntojen markkinatilannetta ja näkymiä. Oman asiantuntemuksensa lisäksi Saku Nissinen pystyi myös tarjoamaan Forenomin keräämää tilastotietoa markkinoiden arvosta ja kehityksestä.

### 3.3 Kirjoitustyö ja oppaan taitto

Opinnäytetyön kirjoitustyö alkoi oppaan kirjoittamisella. Oppaan sisällön hahmottaminen vaati aikaa, eikä varsinaista työtä päässyt aloittamaan ennen kuin tarvittavat taustatiedot ja asukkaiden tarpeet olivat tiedossa. Oppaan kirjoitustyö oli hyvin katkonaista ja jälkeensä ajateltuna kirjoitusprosessin aikatauluttaminen ja toteuttaminen olisi voinut olla paremmin suunniteltua.

Oppaan ollessa lähes valmis alkoi raporttiosuuden kirjoittaminen. Koska opas oli hyvin käytännönläheinen ja tyyliltään erilainen kuin raportti, oli raportin vaatiman akateemisen kirjoitusasun ja otteen hallitseminen aluksi vaikeaa. Myös viitekehysten kohdalla oli ongelmia ja varsinkin asiaan liittyvän aikaisemman tutkimustyön ja tiedon löytäminen oli hankalaa. Kuten oppaan kanssa, myös raportin kirjoitustyön suunnittelu olisi voinut olla perusteellisempaa.

Oppaan taitto on tehty Adoben Indesign-ohjelmalla. Taittoa varten kokeiltiin useampia sovelluksia, mutta Indesign tarjosi parhaat työkalut taittoa varten ilman, että uuden opetteluun olisi tarvinnut käyttää kohtuuttomasti aikaa opinnäytetyöprosessin loppuvaiheessa.

### 3.4 Oppaan visuaalinen ilme ja sisältö

Opas on pyritty tekemään visuaalisesti ilmavan oloiseksi ja täsmäämään toimeksiantajan muita vastaavia dokumentteja ja oppaita. Sivuja ei ole täytetty kokonaan tekstillä, vaan tilaa on tarkoituksella jätetty avoimeksi toivotun ulkonäön tavoittamiseksi. Toimeksiantajan toiveesta oppaaseen on liitetty useita niin sanottuja varoituskuvia, joissa

näkyvää vahinkoja joita varomattomuus ja tietämättömyys ovat asunnoissa aiheuttaneet. Oppaaseen on liitetty myös opastuskuvia erilaisten toimenpiteiden, tai kodinkoneiden käytön avuksi.

Oppaan sisältö on muodostunut suurelta osin TCS:n asuntokoordinaattorin kanssa käytyjen keskustelujen ja omien kokemuksien perusteella. Tämän lisäksi TCS:n työntekijöille, eli itse asuntojen asukkaille lähetetyn kyselyn perusteella on oppaaseen valikoitunut tiettyjä aiheita. Käsiteltävät aiheet ovat sellaisia, joiden osalta TCS:llä, tai asukkailla on ollut ongelmia aikaisemmin, tai missä on ilmennyt vahinkoja tai väärinkäytöksiä joko asumisen aikana, tai sen päätyttyä. Valmis opas on jaettu yhteentoista pääotsikkoon, joiden alla on yksi tai useampia alaotsikkoja.

Pääotsikot ja niiden sisältö käydään lyhyesti läpi alla:

### **Asumisen rekisteröinti** (Registering your stay)

Asumisen rekisteröinti-osiossa käsitellään lyhyesti asunnon muuttoon liittyviä rekisteröintimisiä ja käytännön toimia siitä kuinka ne hoidetaan. Näitä ovat maistraattiin tehtävä osoitteenmuutos ja isännöitsijälle ja huoltoyhtiölle tehtävät sisäänmuuttoilmoitukset.

### **Yleistä tietoa asunnosta** (General apartment information)

Yleistä tietoa asunnosta-osiossa kerrotaan ensin yleisellä tasolla asunnoista pääkaupunkiseudulla. Asuntojen ikärakenne käydään läpi Helsingin keskustan vanhoista asunnoista alkaen ja myös asuntojen kokoa ja yleistä hintarakennetta käydään läpi. Tämän jälkeen käsitellään asukkaan kannalta suomalaisten taloyhtiöiden järjestysääntöjä ja lopuksi vielä käydään läpi asunnon sulakejärjestelmää ja ilmaistointia.

Luvun aiheet eivät muodosta selkeää kokonaisuutta muiden lukujen tapaan, mutta kaikki käsitellyt aiheet ovat huomion arvoisia ja tarpeen vuoksi esille tuotuja, eikä sopivampaa kokonaisuutta niille oppaasta löytynyt.

**Asunnon kodinkoneet (Appliances in the apartment)**

Tärkeä osa opasta on kodinkoneiden käyttöä koskeva osio. Osassa käydään läpi yleisimmät asunnosta löytyvät kodinkoneet käytön ja mahdollisten vikojen osalta. Osiosta on pyritty tekemään mahdollisimman kattava ja yksityiskohtainen, mutta yleisluontoisena oppaana se ei voi olla täysin kaikenkattava.

**Siivous ja yleinen asunnon ylläpito (Cleaning and general upkeep of the apartment)**

Siivous ja yleinen asunnon ylläpito-osassa opasta käsitellään asunnon siivousta ja ylläpitoa yleisellä tasolla. Pölyjen pyyhkiminen ja imurointi käsitellään ja asukasta muistutetaan siivoamaan tasaisin väliajoin, jotta asunto ei pääsisi liian sotkuiseksi. Myös erilaisten pintojen tarpeet siivouksen ja ylläpidon suhteen käydään läpi.

**Kylpyhuone (Bathroom)**

Kylpyhuone on perinteisesti ollut TCS:n asunnoissa herkkä vahingoille erilaisten asumistottumusten vuoksi. On hyvin yleistä, että kylpyhuoneessa olevat puupinnat ovat kosteuden vahingoittamia, ja tähän on pyritty kiinnittämään erityisesti huomiota tässä osuudessa.

**Keittiö (Kitchen)**

Suurin ongelma TCS:n vuokra-asunnoissa on aina ollut keittiön kunto vuokra-ajan jälkeen. Intialaiseen kulttuuriin kuuluu vahvasti aktiivinen ruuanlaitto ja asukkaat ovat kertoneet minulle, että käytännössä joka aterialla on lämmin aterialla ja ruokaa saatetaan asunnossa laittaa 4–5 kertaa päivässä. Ruuan rasvaisuuden ja mausteisuuden aiheuttaman siivousrasitteen lisäksi ongelmana on usein ollut keittiöntason vahingoittuminen joko liiallisen vedenkäytön, tai leikkuulaudan tai pannunalusen käyttämättömyyden vuoksi.

**Jätehuolto ja kierrätys (Waste disposal and recycling)**

Kierrätyksen ollessa suosittua suomessa on tässä osiossa käyty läpi eri roska-astioiden merkitys ja käyttötarkoitus. Asukkailla on myös joskus ollut epätietoisuutta

roska-astioiden tarkoituksesta, jolloin sekajätettä on laitettu väärään astiaan vahingossa ja asiasta on tullut palautetta naapureilta.

### **Talon huoltoyhtiö** (House maintenance company)

Tärkeä osa asunnossa asumista on myös huoltoyhtiön kanssa toimiminen tarpeen vaatiessa. Asukkaat voivat aina olla yhteydessä TCS:n asuntokoordinaattoriin, jos asunnossa on huoltoyhtiötä vaativaa vikaa, mutta perustietojen avulla he pystyvät mahdollisesti myös itsenäisesti pyytämään huoltoa ja hoitamaan asioita. Myös avaimen unohuessa oven avauspalvelu on tärkeää tuoda esille.

### **Suomen vuodenaajat** (Seasons in Finland)

Oppaan rajauksesta poiketaan hieman osioissa, jossa käydään pintapuolisesti läpi Suomen vuodenaajoista kesää ja talvea. Kuitenkin molemmissa on pyritty huomioimaan asunnossa asumisen kannalta vaikuttavia tekijöitä.

### **Asunnosta muuttaminen** (Vacating the apartment)

Viimeisessä varsinaisessa kappaleessa käsitellään asunnosta poismuuttamista. TCS ei tarjoa työntekijöilleen asunnon loppusiivousta, joten asukkaiden tulee itse huolehtia siitä, että asunto on lähtiessä kunnossa ja siisti. Tämän lisäksi asukkaiden tulee huolehtia mahdollisten sopimusten päättämisestä ja poismuuttoilmoitusten tekemisestä.

### **Usein kysytyjä kysymyksiä** (FAQ)

Oppaan loppuun on pyritty kokoamaan usein esiintyviä kysymyksiä ja vastauksia niihin. Moni kappaleen kysymyksistä on käsitelty jo aikaisemmin oppaassa, mutta ne on lisätty myös loppuosioon, jotta osiosta saataisiin mahdollisimman kattava, jos koko opasta ei halua käydä läpi tietyn ongelman vuoksi.

## 4 Johtopäätökset

Tässä raportin viimeisessä osassa käsittelem opasta varten saamani taustatiedon perusteella TCS:n asunnoissa ilmenevien ongelmien taustatekijöitä ja mahdollisia parannusehdotuksia näihin ongelmiin.

### 4.1 Ongelmien taustatekijöitä

Opasta kirjoittaessani ja haastatellessani asuntojen asukkaita ymmärsin, että omasta mielestäni yksinkertaiset ja selkeät asiat saattavat olla hyvinkin vaikeita tai aivan uusia ihmiselle, joka tulee Suomeen täysin erilaisesta kulttuurista ja niin erilaisesta maasta kuin Intia. Intialaiseen kulttuuriin kuuluu hyvin vahvasti perheiden yhdessäolo ja aktiivinen ruuanlaitto, jotka luovat tiettyjä vaatimuksia paikallisille asunnoille. Myös ilmasto ja rakennusmateriaalien saatavuus vaikuttaa voimakkaasti asuntoihin, eikä esimerkiksi puuta käytetä pintamateriaalina käytännössä ollenkaan. (Chunarkar 2013.) Jos tätä erilaaisuutta ei tiedosteta ja huomioida opastuksessa, on hyvin todennäköistä, että Suomeen saavuttuaan perheet elävät ja toimivat kuten kotonaankin, mikä valitettavasti suurella todennäköisyydellä aiheuttaa jonkinlaisia ongelmia ajan mittaan.

Ruoka- ja tapakulttuurin lisäksi taustalla saattavat olla myös sosiaaliset tekijät. Intia on valtaviin tuloerojen maa. Joku maahan saapuva työntekijä saattaa olla niin köyhistä oloista, että hänellä ei ole ollut mahdollisuutta tutustua nykyaikaisiin kodinkoneisiin ennen Suomeen saapumistaan. Toisaalta toinen työntekijä voi olla niin etuoikeutetusta perheestä, että hänen ei ole itse tarvinnut tehdä mitään kotitöitä Intiassa ja tämän vuoksi hän ei osaa toimia kodinkoneiden ja kotitöiden kanssa. (Chunarkar, 2013.)

Ongelmana saattoi joissakin tapauksissa olla myös haluttomuus kysyä neuvoa TCS:n asuntokoordinaattorilta, jonka koettiin joissain tilanteissa olevan esimiesasemassa (Paavola, 2014). Jos asukas koki, että hän osasi suurin piirtein toimia oikein tai että hänen tulisi osata jokin tietty asia, ei hän halunnut aiheuttaa turhaa vaivaa kysymällä niin sanotusti pikku asioista. Ohjeistuksena kuitenkin asukkaille on aina ollut, että jos heillä on asunnossa ongelmia tai muuten vain kysyttävää he voivat aina kääntyä asuntokoordinaattorin puoleen, joka pystyy tilannekohtaisesti päättämään ongelman vakavuuden ja avun tarpeen määrän. (Sambhanghi 2014.)

## 4.2 Kehitysmahdollisuuksia

Kun ero asumiseen liittyvissä tavoissa ja kulttuurisessa taustassa on tiedostettu, on niihin helpompi yrittää vaikuttaa. Kukaan asunnoissa vahinkoa aiheuttaneista henkilöistä ei ollut tarkoituksellisesti toiminut väärin, tai haitallisesti, ja jos heille huomautti jostain puutteesta heidän toiminnassaan, he olivat heti valmiita muuttamaan toimintatapojaan tilanteen korjaamiseksi.

Ensimmäisenä kehitysmahdollisuutena ehdottaisin TCS:lle niin sanottua perehdytyspäivää. Tällainen perehdytyspäivä olisi hyvä järjestää Suomeen saapuneelle työntekijälle ja hänen puolisolleen mahdollisimman pian asuntoon muuton jälkeen. Perehdytyspäivänä käytäisiin läpi suomalaista tapa- ja asumiskulttuuria ja perehdyttäisiin asuntoon, sen kodinkoneisiin ja pintamateriaaleihin. Tämän lisäksi asukas voisi esittää kysymyksiä ja toiveita, joita hänellä mahdollisesti olisi ehtinyt herätä asuntoon muuttonsa jälkeen.

TCS:n asuntokoordinaattorin olisi hyvä ottaa paremmin selvää vuokralaisten oikeuksista. Usein ongelman ilmetessä automaattinen oletus on, että kyse on asukkaan aiheuttamasta viasta. Vaikka esimerkiksi ruuanlaitosta aiheutuvia ”hajuhaittoja” voidaan pyrkiä hillitsemään tuuletuksen lisäksi liesituulettimen vakituisella puhdistamisella ja suodattimien vaihdolla asukkaan toimesta, on myös huomattava, että taloyhtiön on huolehdittava siitä, että jokainen saa valmistaa ja syödä haluamaansa ruokaa rauhassa. Jos asukkaat valittavat ruoankäryistä, ensimmäiseksi on hyvä tarkistaa, toimiiko taloyhtiön ilmanvaihto kunnolla. (Artesola 2012, 43.)

Kulttuurien ja elintapojen monimuotoisuus voi aiheuttaa jännitteitä asuinyhteisöön. Ristiriitoja voi syntyä esimerkiksi erilaisista aikatauluista, yleisten tilojen käytöstä ja ruuanlaitosta. Häiriötekijöistä häiritsevimpänä ongelmana koetaan yleensä melu, varsinkin jos tämä tapahtuu taloyhtiön hiljaiseen aikaan. (Heinilä, Lilja, Saarikivi, Huvila & Moritz 2010, 22.) Mahdollisten jännitteiden purkamiseksi ja estämiseksi olisi tärkeää ensisijaisesti opastaa asukkaita järjestyssääntöjen noudattamiseen, mutta myös ohjeistaa heitä osallistumaan taloyhtiöiden yhteisiin tapahtumiin. Tällaisia voivat olla esimerkiksi syys- ja kevättalkoot tai yleiset juhlapyhät, jolloin taloyhtiössä mahdollisesti pidetään yhteisiä

juhlia. Jos naapurit oppivat tuntemaan toisensa, niin luultavammin myös ymmärrys toisten erilaista kulttuuria ja tapoja kohtaan lisääntyy.

Veden ja sähkönkulutuksen seurannalla ja aktiivisella viestinnällä asukkaille voidaan kannustaa heitä miettimään kulutustottumuksiaan ja toimimaan säästeliäämmin. Nykyään monissa taloyhtiöissä on jo etäluettavat vesi- ja sähkömittarit, jolloin laskut tulevat reaalityyppisiksi vanhojen arviolaskujen sijaan. Jos liiallisesta kulutuksesta rankaisemisen sijaan työntekijöitä palkittaisiin julkisesti säästäväisestä ja ympäristöystävällisestä elämäntavasta, voisi tämä vaikuttaa positiivisesti myös muiden käyttäytymiseen.

Tärkeimpänä yksittäisenä neuvona tulisi kuitenkin muistaa Heinilän ym. (2010, 37) esittämä huomio asuntojen asukkaista ja ihmisistä yleensä. ”On hyvä muistaa, että asukas ei useinkaan automaattisesti toimi niin kuin insinööri ajattelee. Teknisten ratkaisujen rinnalle tarvitaan aina selkeyttävää ja havainnollistavaa viestintää.”

## Lähteet

Artesola, Mika 2012. Monikulttuurisuus taloyhtiössä. Kiinteistöalan kustannus, Helsinki.

Chunarkar, Sumedh 2013. Henkilöstöpäällikkö. Tata Consultancy Services, Helsinki. Haastattelu marraskuu 2013.

Etherington Riitta 2014. Johtaja. Smartmove, Helsinki. Haastattelu 17.4.2014.

Heinilä, Ville & Lilja, Hanna & Saarikivi, Risto & Huvila, Heidi & Moritz, Minna 2011. Kestävän asumisen työkalupakki vuokralatyhtiöille. 3. painos. Libris, Helsinki.

Hienonen, Virpi & Kinnunen, Helena & Viita, Anne 2010. Hyvä vuokrasuhde. Käytännön opas asunnon vuokraukseen. Kiinteistöalan kustannus, Helsinki.

Juntto, Anneli 2008. Asumisen muutos ja tulevaisuus. Suomen Ympäristöministeriö, Helsinki.

Juntto, Anneli & Viita, Anne & Toivonen, Sonja & Koro-Kanerva, Mia 2010. Vuokra-asunto Helsingissä sijoituksena ja kotina. Suomen ympäristöministeriö, Helsinki.

Laki asuinhuoneiston vuokrauksesta 31.3.1995. Finlex.  
[Http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1995/19950481](http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1995/19950481). Luettu 23.3.2014.

Nissinen, Saku 2014. Avainasiakaspäällikkö. Forenom, Helsinki. Haastattelu 29.4.2014.

Paavola, Mikko 2014. Admin Branch Lead. Tata Consultancy Services, Helsinki. Haastattelu helmikuu 2014.

Sambhanghi, Ranjit 2014. Administrative assistant for housing. Tata Consultancy Services, Helsinki. Suullinen tieto helmikuu 2014.

Tata Consultancy Services. TCS Worldwide: Finland.  
[Http://www.tcs.com/worldwide/europe/locations/nordic/finland/Pages/default.aspx](http://www.tcs.com/worldwide/europe/locations/nordic/finland/Pages/default.aspx).  
Luettu 13.12.2013.