

TAMPEREEN AMMATTIKORKEAKOULU  
Rakennustekniikan koulutusohjelma

Tutkintotyö

Hilkka Honkanen

ISÄNNÖITSIJÄN TOIMEN MUUTOSHAASTEET SUUREN  
VUOKRA-ASUNTOJA OMISTAVAN YHTIÖN PALVELUKSESSA

Työn ohjaaja  
Työn teettäjä  
Tampere 2007

DI Petri Murtomaa  
VVO yhtymä Oyj

TAMPEREEN AMMATIKORKEAKOULU  
Rakennustekniikan koulutusohjelma

Hilkka Honkanen	Isännöitsijän roolin muutoshasteet suuren vuokra-asuntoja omistavan yhtiön palveluksessa
Tutkintotyö	36 sivua (alkuperäinen versio 46 sivua) + 1 liite (3 sivua liitettä)
Työn ohjaaja	DI Petri Murtomaa
Työn teettäjä	VVO yhtymä Oyj
Toukokuu 2007	
Hakusanat	Isännöitsijän toimenkuva, isännöinnin laatu

## TIIVISTELMÄ

VVO Oyj on Suomen suurin valtakunnallinen vuokra-asuntoja omistava yksityinen yritys. VVO:lla on 38 000 vuokra-asuntoa, joiden isännöinti hoidetaan itse omana työnä.

Tämän työn tarkoituksena oli selvittää isännöitsijän roolin muutoshasteita ja kartoittaa asiakkaiden isännöintiin liittyviä toiveita ja odotuksia. Tavoitteena oli selvittää mitä toivotaan isännöitsijältä, mihin suuntaan toimintaa pitäisi kehittää ja minkälaista koulutusta tulevaisuudessa isännöitsijöille tulisi järjestää.

VVO:lla on isännöinnissä asetettu tavoitteeksi asiakaslähtöinen toimintatapa. Tutkimuksen perusteella voidaan sanoa, että tehty valinta on oikea. Isännöitsijän läsnäolo, ja talon ja asukkaiden asioihin osoitettu aito kiinnostus nousi esille vastauksissa ja niiden kommentissa.

Tiedottamisen tärkeyttä korostettiin. Siihen tulee tulevaisuudessa kiinnittää entistä enemmän huomiota. Varsinkin korjausasioista tiedottamista pidettiin tärkeänä lähes jokaisessa vastauksessa. Uusien tiedotuskanavien markkinointiin pitää panostaa, jos niitä on tarkoitus ottaa tulevaisuudessa käyttöön, koska asukkaat edelleen pitivät tärkeänä asuntoihin jaettavia tiedotteita ja tiedotustilaisuuksia ja -kokouksia. Talokohtaisia nettisivuja ja talo-TV:tä ei tunneta, joten niitä ei myöskään pidetty kovin tärkeänä.

Sosiaalisen isännöinnin suuntaan ei tulevaisuudessa ole tarvetta laajentaa, kuitenkin isännöitsijöillä pitää olla perustiedot siitä, mistä apua tarvittaessa saa. Toimivan yhteistyöverkoston luominen alan toimijoihin kunnassa ja järjestökentässä on hyödyllistä. Vanhusestön asumista helpottavien apuvälineiden hankkimista asuntoihin pidettiin sellaisena asiana, josta isännöitsijällä pitäisi olla tietoa.

Tulevaisuudessa toimintaa tulee kehittää niin, että asumisuran tärkein kohta, uuden asukkaan vastaanottaminen hoidetaan isännöinnin ja markkinoinnin yhteistyönä, jolloin voimme olla varmoja siitä, että se tapahtuu niin kuin VVO:ssa halutaan.

TAMPERE POLYTECHNIC

Department of Construction Technology

Hilkka Honkanen	The challenges in the changing role of the landlord in a large company owning rental apartments.
Final Thesis	36 pages (46 pages original)
Supervising Teacher	MSc Petri Murtomaa
Client	VVO Yhtymä Oyj
Key words	landlord's job description, quality of service in management

May 2007

## ABSTRACT

VVO Ltd. is the largest country-wide private-held Finnish company owning rental apartments. VVO has 38 000 rental apartments, which are managed by the company.

The objective of this assignment was to clarify the challenges in the changing role of the landlord and to chart the clients' hopes and expectations on management. The goal was to find out what is expected from the landlord, in what way should the activities be developed and what kind of education should the landlords receive in the future.

A customer-oriented way of action has been set as a goal in VVO's management. Based on the survey, this is clearly the right way to go. The presence of the landlord and genuine interest towards the general matters of the house and its tenants was clearly emphasized in the survey results and comments.

The importance of information was emphasized. This should be even more focused on in the future. Especially in matters related to repairs, information was present in almost all of the results. The tenants still consider newsletters and information meetings important. If any new channels of information are taken into use, these should be marketed to the tenants. House-TV and building-specific websites are not well-known and thus not considered important.

Even though social management does not have to be expanded in the future, the landlord should have basic knowledge about where to find help if needed. It would be useful to build a working network for co-operation with the social organisations and community. It was also considered to be important for the landlord to have information about the acquisition of aids for the elderly.

In the future, the most important phase of tenancy, the welcoming of a new tenant, is taken care of by both the landlord and the marketing. This way it can be made sure that the process goes as VVO intends it to.

Hilkka Honkanen

## ALKUSANAT

Haluan kiittää työnantajaani, VVO-yhtymää, mahdollisuudesta opiskella työn ohella. Neljän vuoden aikana olen saanut kannustusta perheeltäni, esimieheltäni, työkavereiltani, ystäviltäni ja opiskelutovereiltani, kiitos Teille kaikille!

TAMK:n opettajat ovat loistavia, heidän suhtautumisensa aikuisopiskelijoihin on vailla vertaansa, Petri Murtomaa tsemppasi lopputyön tekemisessä, kiitos Teille kaikille!

Keravalla 30.5.2007

Hilkka Honkanen

## SISÄLLYSLUETTELO

<b>TIIVISTELMÄ</b> .....	<b>2</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>3</b>
<b>ALKUSANAT</b> .....	<b>4</b>
<b>SISÄLLYSLUETTELO</b> .....	<b>5</b>
<b>1 JOHDANTO</b> .....	<b>7</b>
<b>2 VVO-YHTYMÄ OYJ</b> .....	<b>7</b>
2.1 VVO:N HISTORIAA.....	8
2.2 VVO:N ISÄNNÖINTI.....	9
2.3 ISÄNNÖINTI OMANA TYÖNÄ.....	10
2.4 ISÄNNÖINNIN KÄYTÄNNÖN JÄRJESTELYT NYKYISIN.....	10
2.5 VVO KOTIKESKUS VANTAA.....	11
<b>3 HAASTEENA TOIMINNAN KEHITTÄMINEN</b> .....	<b>12</b>
3.1 TOIMINNAN LAADUN MITTAAMINEN VVO:LLA.....	13
3.2 ISÄNNÖINTILIITON TEETTÄMÄ TUTKIMUS VERTAILUKOHTANA.....	15
<b>4 KYSELY VANTAALAISILLE ASUKASAKTIIVEILLE</b> .....	<b>16</b>
4.1. PALVELUODOTUKSET.....	16
4.2 TIETOJA ASUINALUEESTA.....	17
4.3 KUNNAN JA YHTEISKUNNAN PALVELUT.....	18
4.4 SOSIAALIPALVELUT.....	19
4.5 TEKNISET TAITOVAATIMUKSET.....	20
4.6. IKÄÄNTYVÄT ASUKKAAT.....	21
4.7 ONGELMATILANTEET.....	22
4.8. ASUKASTOIMINTA.....	23
4.9. TIEDOTTAMINEN TALON ASIOISTA.....	24
4.10 ISÄNNÖITSIJÄLLE SOPIVA KOULUTUS.....	25
4.11 KEHITTÄMISTOIVEET.....	26
4.12 VAPAAMUOTOISIA KOMMENTTEJA TOIMINNASTA.....	27
<b>5 ISON VUOKRAISÄNNÄN TARPEET TOIMINNAN KEHITTÄMISESSÄ</b> .....	<b>30</b>

<b>6 KEHITTÄMISKOhteITA .....</b>	<b>31</b>
<b>7 KEHITTÄMISHANKKEEN ARVIOINTI / POHDINTA .....</b>	<b>33</b>
<b>8 LÄHTEET .....</b>	<b>34</b>
<b>LIITTEET .....</b>	<b>35</b>

## 1 JOHDANTO

Tässä työssä on tarkoitus selvittää, millä tavalla isännöintiin kohdistetut vaatimukset ovat muuttuneet, kun suuressa vuokra-asuntoja omistavassa yhtiössä on keskitytty vain oman kiinteistökannan hoitamiseen ja luovuttu ulkopuolisten isännöinti toimeksiantojen hoitamisesta. Asiakaskyselyllä on haettu vastausta siihen, mihin suuntaan voimavaroja pitäisi keskittää ja minkälaisia palveluja tulevaisuudessa kehittää. Asiakaskysely lähetettiin Vantaalaisille talotoimikuntien jäsenille, joita oli yhteensä noin 300 ja sen lisäksi satunaisotannalla valituille 50 vantaalaiselle asukkaalle, kyselyn vastausprosentti oli 32 %.

Tämä julkaistava versio on lyhennetty versio alkuperäisestä työstä. Tässä on toiminnan kehittämistä koskeva osuus jätetty yrityksemme sisäiseksi asiaksi.

## 2 VVO-YHTYMÄ Oyj

VVO on asumispalveluita tarjoava julkinen osakeyhtiö. VVO:lta voi vuokrata asunnon, hankkia asumisoikeusasunnon, osaomistusasunnon tai ostaa asunnon kokonaan omaksi. VVO rakennuttaa, markkinoi ja isännöi omia asuntojaan. VVO:lla on noin 38 000 vuokra- sekä osaomistusasuntoa 75 eri paikkakunnalla. VVO:n emoyhtiö on VVO-yhtymä Oyj. Liiketoiminnat jakautuvat useisiin eri tytäryhtiöihin. VVO:lla on 13 alueellista toimipistettä, VVO-kotikeskusta, eri puolilla Suomea. VVO Oyj on suurin yksityinen vuokra-asuntojen omistaja Suomessa. Painopistealueena on pääkaupunkiseutu, missä sijaitsee yli puolet VVO omistamista kiinteistöistä.

VVO:n suurimmat toimintapaikkakunnat ja niiden asuntomäärät ovat

Vantaa	5 670
Helsinki	5 387
Järvenpää	4 322
Tampere	3 896

Oulu	2 621
Lahti	3 069
Espoo	2 759
Turku	2 540
Jyväskylä	1 945

## 2.1 VVO:n historiaa

SAK:n jäsenliitot yhdessä E-osuuskuntaliikkeen kanssa perustivat VVO:n osuuskuntana vuonna 1969. Vuonna 1997 yhtiömuodoksi tuli OY ja vuonna 2001 OYJ.

Menestyksen perustana pidetään pitkäaikaista vahvaa osaamista sekä monipuolisia, kohtuuhintaisia asumisen eri vaihtoehtoja ihmisten erilaisiin elämäntilanteisiin ja asumismieltymyksiin.

Tänään VVO:n omistajina on useita ammattiliittoja sekä eläke- ja vakuutusyhtiöitä. Suurimmat omistajat ja niiden omistusosuudet ovat

Keskinäinen Eläkevakuutusyhtiö Ilmarinen	15,83 %
Keskinäinen työeläkevakuutusyhtiö Varma	9,91 %
Metallityöväenliitto ry	9,06 %
JHL – Julkisten ja hyvinvointialojen liitto	8,76 %
Rakennusliitto ry	7,10 %
Opetusalan ammattijärjestö OAJ ry	6,95 %
Palvelualojen ammattiliitto PAM ry	6,85 %
Toimihenkilöunioni TU ry	6,52 %
Kemianliitto - Kemifacket ry	5,33 %
Keskinäinen eläkevakuutusyhtiö Etera	4,28 %
Muut	19,42 %
 Yhteensä	 100,00 %



VVO:n arvot, luotettavuus, asiakastyytyväisyys, tuloksellisuus ja innovatiivisuus, ohjaavat toimintaa ja perimmäisenä toimintaohjeena on tukeutua arvojen kautta tulevaan ratkaisuun, jos johonkin ongelmaan ei löydy muuta kautta ratkaisua./1./

## 2.2 VVO:n isännöinti

Toiminnan alkuaikoina, 70-luvulla, isännöinti ja kiinteistönhoito oli keskittynyt alueellisille huoltoyhtiöille, joiden omistajina olivat alueen asuntoyhtiöt. VVO:lla oli silloin osakkuuksia parissakymmenessä huoltoyhtiössä ja sen lisäksi palkkalistoilla oli myös omia kiinteistönhoitajia.

VVO:n isännöintipalvelujen tarjoaminen ulkopuolisille alkoi vuonna 1979. Isännöintiin otettiin ensisijaisesti kuntien ja jäsenyhteisöjen omistamia vuokrataloja. VVO eriytti päätoimintansa tulosityksiköiksi, joille jokaiselle annettiin vastuu oman toimialansa kehittämistä. Asukkaat pyrittiin saamaan ottamaan vastuuta talojensa hoidosta ja hallinnosta. Mitä enemmän asukkaat ottivat tämän asian omakseen, sitä enemmän VVO tarvitsi omaa paikallishallintoa ja sille nopeasti reagoivaa keskushallintoa. Rakennuttaminen, kiinteistötoimi, isännöinti, tiedotus ja markkinointi järjestettiin omiin yksikköihinsä. Tilanne asuntojen hallinnon suhteen oli kuitenkin kentällä hyvin sekava. VVO toimi yhteistoiminnassa 30 kunnan alueella yli 50 kiinteistöhoitoyhtiön ja – liikkeen kanssa, joissa noin 500 henkilöä hoiti VVO:n kiinteistöjä. Lisäksi taloissa oli VVO:n omia kiinteistöhoitajia. Seurauksena oli, että yhteistä tapaa toimia ei voinut syntyä.

Vuonna 1988 VVO:n isännöintipalvelut yhtiöitettiin ja toimintaa alettiin kehittää. Silloin isännöinnin piirissä oli 200 yhtiössä noin 8000 asuntoa. Isännöinti lähti aktiivisesti hankkimaan myös ulkopuolisia toimeksiantoja. Tämä toiminta kasvoi nopeasti, ja vuosikymmenen lopulla yhtiöllä oli 13 aluetoimistoa ja 150 työntekijää. Vuonna 1991 yhtiön nimi muutettiin VVO Kiin-

teistövastuu Oy:ksi. Toimintaa kehitettiin ja se kasvoi, kun päästiin vuoteen 2000, oli VVO Kiinteistövastuu Oy:llä hoidettavanaan jo 45 000 asuntoa ja henkilökuntaa melkein 300.

### **2.3 Isännöinti omana työnä**

2000-luvun alussa ryhdyttiin miettimään VVO:n päätoimialan, vuokra-asuntoliiketoiminnan kautta toimintaa ja 2004 alussa VVO Kiinteistövastuu Oy keskittyi hoitamaan ulkopuolisia toimeksiantoja ja VVO Yhtymä Oy taas järjesti isännöinnin kaikkiin omistamiinsa kohteisiin: luotiin VVO-lainen isännöintikulttuuri. Tähän ratkaisuun päädyttiin siksi, että oli syntynyt epäily siitä, että meidän päätuotteemme ja pääasiakkaamme, VVO:laisessa vuokra-asunnossa asuva asukas ja hänen asumisensa laadun turvaaminen, jää ulkopuolisten toimeksiantojen varjoon. Samassa yhteydessä perustettiin palvelukeskus hoitamaan VVO:n taloutta. Tähän saakka oli jokaisessa VVO Kiinteistövastuun toimistossa ollut omat kirjanpitäjät ja reskontranhoitajat.

Pääkaupunkiseudun VVO Kiinteistövastuu jaettiin kolmeksi aluetoimistoksi: Helsinki, Espoo ja Vantaa. Näiden kaikkien yhteinen markkinointipiste on Salomonkadun kotikeskus.

### **2.4 Isännöinnin käytännön järjestelyt nykyisin**

Toiminta on jaettu kolmeentoista aluetoimistoon. Aluetoimistosta käsin hoitetaan alueeseen kuuluvien VVO-laisten vuokratalojen markkinointi, isännöinti ja huoltokorjaukset. Poikkeuksen tekevät Helsinki, Espoo ja Vantaa, joilla on yhteinen markkinointipiste, VVO-kotikeskus Helsinki. Pääkaupunkiseudun aluetoimistot toimivat kaikki vielä tällä hetkellä Toisen Linjan toimistossa.

Suuremmat vuosikorjaukset, joita kutsutaan jaksottaisiksi korjauksiksi, hoidetaan Mannerheimintien pääkonttorin teknisestä yksiköstä käsin.

Isännöitsijällä on vastuullaan 15–20 kohdetta, noin 800–1200 asuntoa. Isännöitsijä huolehtii siitä, että hänen vastuullaan olevat vuokra-asunnot ovat sellaisessa kunnossa, että niissä on terveellistä ja turvallista asua, ja että asukkaat saavat tarvitsemansa asumispalvelut.

## **2.5 VVO Kotikeskus Vantaa**

VVO-Kotikeskus Vantaa, jossa itse työskentelen, on toiminut jo yli kolme vuotta, pienempään yksikköön jakautunut toiminta on selkeämmin hallittavissa ja henkilöstön motivaatiota lisäävää. Tuloksia voidaan seurata helpommin ja ymmärrettävämmin. Kiinteistöt, alueet ja yhteistyökumppanit ovat kolmen vuoden aikana tulleet tutuksi, ja toiminta helpottuu koko ajan. Sijaisuudet yksikön sisällä toimivat ja yhteishenki yksikössä on hyvä.

Keskittyminen VVO:n oman kiinteistökannan isännöintitehtävien hoitamiseen on selkiyttänyt toimintatapoja. Aluksi, kun toiminta järjestettiin näin, oli osalla henkilöstöä pelko siitä, että työ muuttuisi yksitoikkoisemmaksi ja ammattitaito isännöitsijänä heikkenisi. Asiakaslähtöinen toimintatapa ja VVO:n omaan kiinteistökantaan keskittyminen on kuitenkin osoittautunut haasteelliseksi ja tarpeeksi monipuoliseksi tehtäväkentäksi.

Asiakkuuslähtöisen toimintamallin vieminen jokapäiväiseen toimintatapaan on prosessina vielä käynnissä ja siinä kehittymistä tapahtuu koko ajan. Asiakkuusajattelu on omaksuttu, mutta toimintatapoja ei vielä ole täysin pystytty muuttamaan. Asioita hoidetaan edelleen jossakin määrin vanhojen opittujen toimintamallien mukaan, ja kiistatilanteessa asioita pyritään ratkaisemaan VVO:n ohjeistuksen mukaisesti, eikä aina asiakasnäkökulmasta, vaikka se olisi mahdollista ja isännöitsijällä olisi valtuudet joustavaan toimintaan.

Kotikeskuksen isännöinnin ja markkinoinnin välistä yhteistyötä on lisätty ja esimerkiksi yhteisiä palavereita pitämällä pyritään tietoa viemään ja saamaan keskustelua aikaan. Isännöitsijät ja kohteen markkinoijat ovat ymmärtäneet,

että ovat yhdessä vastuussa kohteiden tuloksesta. Myyntineuvottelijoiden kiinnostus kohteisiin on lisääntynyt. Markkinoinnin ja isännöinnin yhteistoiminnassa on kuitenkin paljon vielä kehitettävää ja haasteita.

### **3 HAASTEENA TOIMINNAN KEHITTÄMINEN**

VVO:lla isännöinti toiminnan lähtökohtana on perinteinen isännöinti, jossa isännöinnin keskeiset tehtävät ovat olleet yhtiöhallinto ja -talous. Isännöitsijöiden koulutus ja työkokemus ovat asunto-osakeyhtiöpainotteisia. Tästä muodostuu ristiriitaa käytännön työn ja siihen tähtäävien valmiuksien kesken.

Yhtiöhallintoa on yksinkertaistettu fuusioimalla asunto- ja kiinteistöosakeyhtiömuotoiset vuokratalot rahoitusmuodosta riippuen muutama suureen emoyhtiöön. Tämä on vähentänyt isännöitsijän yhtiöhallintoon käyttämää työaikaa ja vapauttanut resursseja asiakastyöhön.

Isännöitsijä on edelleen vastuullaan olevien kiinteistöjen ”toimitusjohtaja”, joka vastaa taloudesta, vaikkakin taloushallinnon keskittäminen palvelukeskukseen siirsi osan taloustehtäviä palvelukeskukseen, vastaa isännöitsijä edelleen kohteittensa budjetoinnista, tuotoista, kuluista ja tuloksesta.

Vuokralaisten asema on erilainen, kuin asunto-osakeyhtiön osakkaiden. Vuokralaisilla on vuokrasuhteeseensa liittyviä oikeuksia, jotka poikkeavat asunto-osakeyhtiöiden (omistusasuntojen) vastaavista. Vuokralainen voi joka kuukausi päättää ostaako hän vielä meidän palvelujamme, vai hakeutuuko muualle. Isännöitsijän työ painottuu enemmän asukkaisiin, eikä ole pelkästään kiinteistöjen hallinnoimista.

VVO:n valitseman perustrategian mukaisesti, ei tuote-, ei hinta, vaan asiakkaan saama lisäarvo on se, josta haetaan kilpailuetua.

Haasteena toiminnalle on se, miten onnistumme muuttamaan toimintamme asiakassuuntaiseksi?

### 3.1 Toiminnan laadun mittaaminen VVO:lla

VVO:ssa toimintaa pyritään kaiken aikaa kehittämään ja siksi toiminnan laatua mitataan vuosittain tehtävällä asiakastytyväisyysmittauksella, sekä asukastoiminnan aktiiveille vuosittain tehtävällä kyselytutkimuksella, jossa pyritään saamaan tietoja asukastoiminnan kehittämiseksi. Tuloksia käydään läpi sekä omassa keskuudessa, että yhteistyökumppaneiden kanssa. Suuri osa toiminnan laadusta muodostuu yhteistyökumppaneiden toiminnan kautta, ja siksi sen ohjaaminen toivottuun suuntaan toimivaksi on ydinkysymys.

Järjestelmien tehokasta käyttöä pyritään seuraamaan, käyttäjätalastoja saadaan mm. puhelinpalvelusta, tällä tavalla on saatu puhelinjärjestelmien tuoma hyöty asiakaspalvelua tehostamaan.

Mystery-shopping-menetelmällä tehty asiakaspalvelun laatua koskeva tutkimus on tehty kahdesti ja sen perusteella on tehty korjauksia asiakaspalveluun toimistoissa ja puhelinpalvelussa.

Asiakastytyväisyystutkimuksen kyselytutkimuksena tekee vuosittain Tampereen yliopiston kauppakorkeakoulu. Siitä saatavia tuloksia voidaan tarkastella isännöitsijäkohtaisesti jaettuna, huoltoyhtiöittäin jaettuna ja VVO-kotikeskuksittain jaettuna. /2./

Isännöinnin saamat arvosanat ovat keskitasoa: olen tyytyväinen isännöitsijältäni saamaani palveluun, on arvioitu asteikolla 4 -10, saadut arviot eivät eri kotikeskusten välillä poikenneet kovin paljon toisistaan.

Kuva 1. Asiakastyytyväisyystutkimuksessa pyydettiin arvioimaan isännöintitoiminnan laatua asteikolla 4 - 10. /2./

Asiakastyytyväisyystutkimuksessa saadut arviot ovat kaikissa aluetoimistoissa saman suuntaisia, mitään kovin suuria poikkeuksia ei ole.

Kuva 2. Kuinka usein olette yhteydessä isännöitsijään vuoden aikana? /2./

Isännöitsijän tavoitettavuutta kritisoihin. Korjaavaa palautetta saadaan usein siitä, että soittopyyntöihin ei vastata. Toisaalta asiakkailla on suuri kynnys jättää soittopyyntö. Kymmenestä soittajasta vain yksi jättää soittopyynnön, jos isännöitsijän puhelut menevät vastaajaan.

Kuva 3. VVO kotikeskus Vantaan isännöitsijöiden palvelutasosta annetut arviot kyselytutkimuksessa 2006. /2./

Tavoitteeksi on annettu palvelutason nostaminen ja asukkaan palvelukokemuksen parantaminen. Millä tavalla siihen päästään? Mitä pitää tehdä toisin? Voiko palvelukokemusta parantaa, vai onko syytä pitää näitä annettuja arviointeja hyvinä arvosanoina? Asiakastyytyväisyystutkimuksen arvosanoja voidaan tulkita monella tavalla. Onko se hyvä vai huono seikka, että asiakas on ollut monesti yhteydessä isännöitsijäänsä.

Isännöitsijän ja asukkaan kanssakäyminen on vähäistä, jos asunto on kunnossa, vuokrat maksettu ajallaan, asukas ei häiritse naapureitaan tai naapurit häntä. Silloin vuokranantajan ja asukkaan välillä kulkee ainoastaan rahaliikenne.

### **3.2 Isännöintiliiton teettämä tutkimus vertailukohtana**

Vertailukohtana voidaan käyttää Suomen Isännöintiliiton teettämää tutkimusta. Tämän vuonna 2006 tehdyn tutkimuksen mukaan taloyhtiöiden hallituksen tyytyväisyys isännöitsijän toimintaan on arvioitu saman suuntaiseksi.

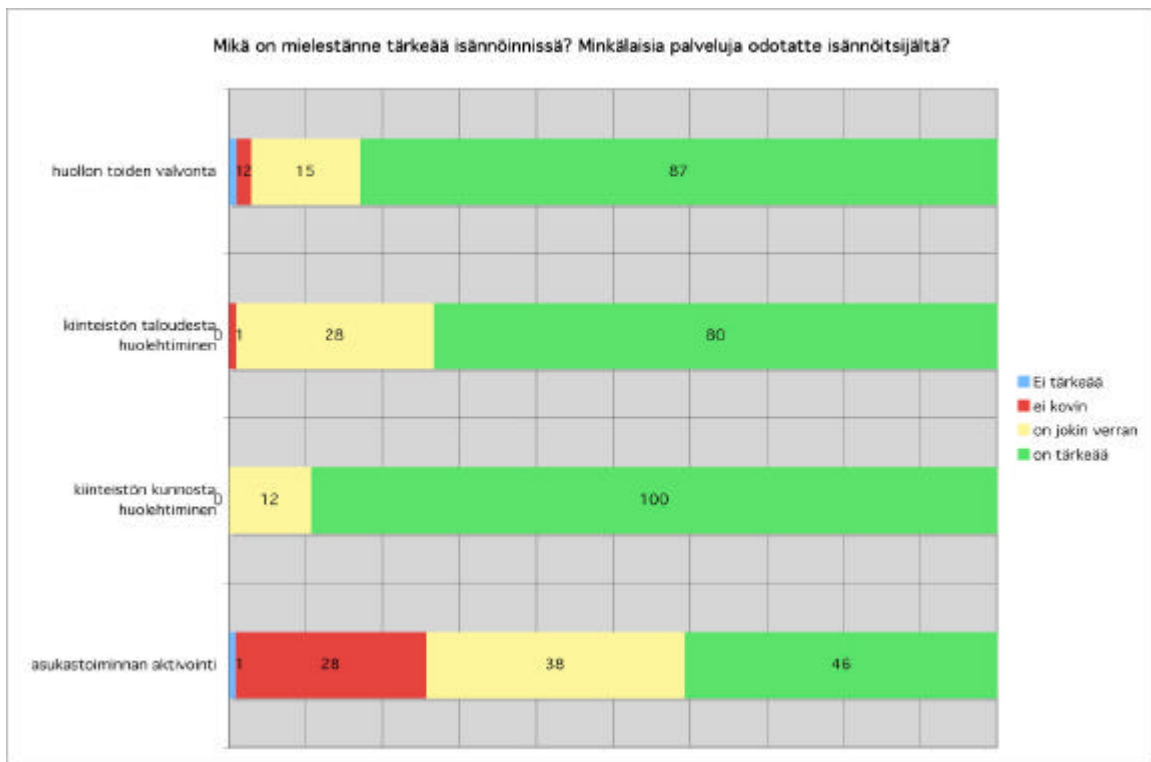
Isännöitsijät saivat arvosanan 3,73 asteikolla 1-5. Tässäkin tutkimuksessa vähiten tyytyväisiä oltiin kiinteistön ylläpidon johtamiseen, taloyhtiön pitkäjännitteiseen kehittämiseen ja pitkän tähtäimen taloussuunnitteluun.

Yksi tärkeimmistä isännöinnin palveluista oli taloyhtiöiden mielestä viestinnän hoitaminen, ontuva kommunikaatio tekee asiakkaasta helposti tyytymättömän, vaikka palvelu olisi muuten kunnossa. /3./

## 4 KYSELY VANTAALAISILLE ASUKASAKTIIVEILLE

Selvittääkseni tarkemmin isännöinnin laatuun ja liittyviä odotuksia, lähetin kyselylomakkeen 365 vantaalaiselle asukkaalle. Näistä 300 oli erilaisissa asukastoiminnan tehtävissä olevia henkilöitä ns. asukasaktiiveja ja 65 satunnaisesti valittuja asukkaita Vantaalta. Vastauksia sain takaisin 116 kappaletta, eli vastausprosentti oli 32 %. Kyselylomake on liitteenä 1.

### 4.1. Palveluodotukset



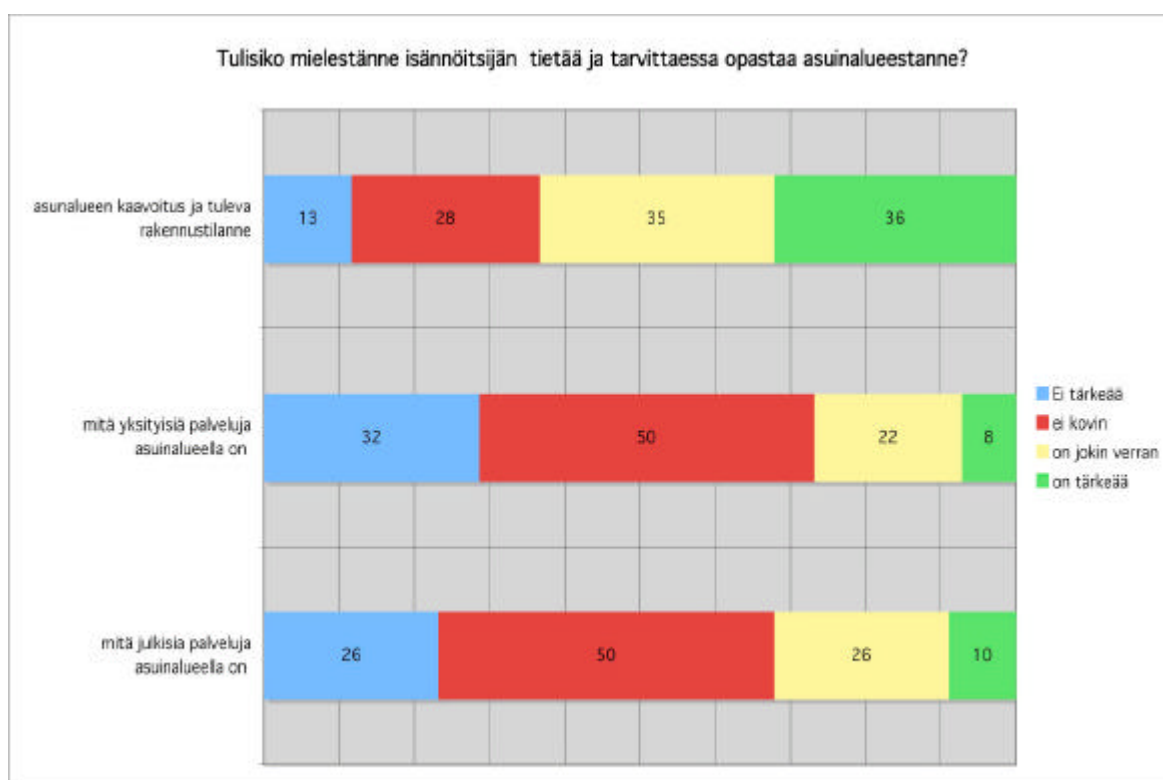
Kuva 4. Mikä on mielestänne tärkeää isännöinnissä? Minkälaisia palveluja odotatte isännöitsijältä?

Vastaajien mielestä tärkeää oli kokouksissa päätettyjen asioiden toteuttaminen. Jos ei pystytä jostakin syystä viemään sovittua asiaa läpi, niin siitä tulisi tiedottaa asukkaita. Isännöitsijällä tulisi olla hoidettavanaan sellainen määrä kohteita, että hänellä olisi aikaa näyttäytyä kohteilla ja olla kiinnostunut asukkaista ja talon asioista.



Helppo tavoitettavuus ja lähestyttävyyys koettiin tärkeäksi. Asukkaisiin ja asukastoiminnan aktiiveihin pitäisi olla enemmän yhteydessä. Tiedottamisen tärkeyttä korostettiin myös monessa vastauksessa.

## 4.2 Tietoja asuinalueesta

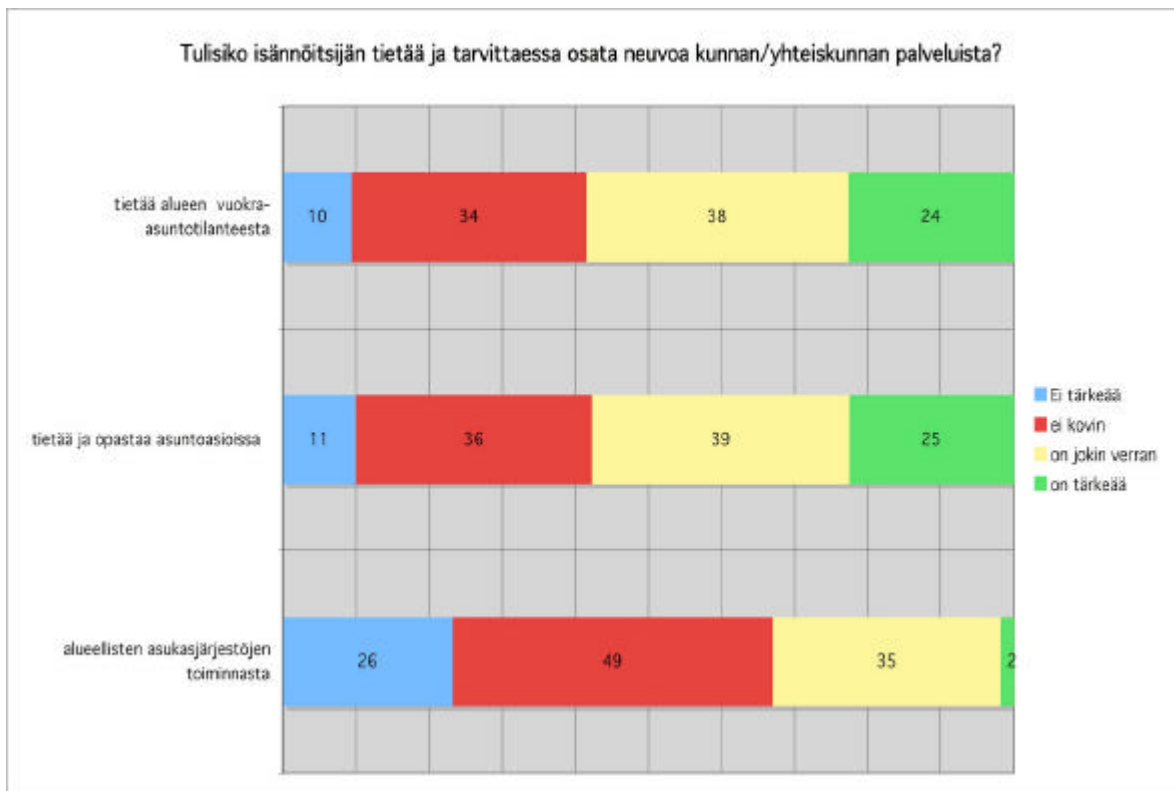


Kuva 5. Tulisiko mielestänne isännöitsijän tietää ja tarvittaessa opastaa asuinalueestanne?

Muualta Suomesta Vantaalle tai ulkomailta Suomeen muuttajat kaipaavat tietoa asuinalueen palveluista, kouluista ja harrastusmahdollisuuksista. Tämän tyyppistä tietoa ei ole perinteisesti totuttu hakemaan isännöintipalvelujen kautta.

Isännöitsijän tulisi olla kiinnostunut isännöitävän alueensa palvelutarjon-  
nasta ja harrastusmahdollisuuksista ja tarvittaessa osata kertoa niistä  
myös eteenpäin.

### 4.3 Kunnan ja yhteiskunnan palvelut

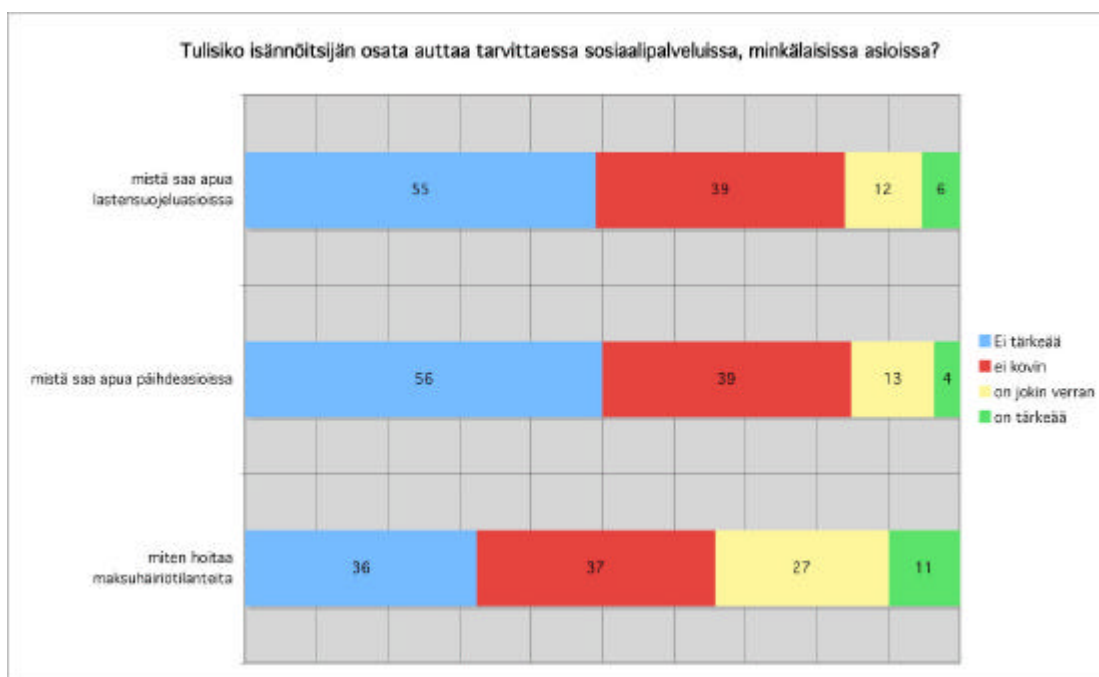


Kuva 6. Tulisiko isännöitsijän tietää ja tarvittaessa osata neuvoa kunnan/yhteiskunnan palveluista?

Asuinalueen harrastusmahdollisuuksista ja palveluista olisi mahdollista koota esimerkiksi uuden muuttavan asukkaan materiaaliin tietopaketti, jossa voitaisiin mahdollisuuksien mukaan käyttää apuna kunnan tiedotusmateriaalia.

Kaupungin maahanmuuttajien kanssa toimiviin tukijärjestelmiin luodut hyvät suhteet auttavat toiminnassa.

#### 4.4 Sosiaalipalvelut



Kuva 7. Tulisiko isännöitsijän osata auttaa tarvittaessa sosiaalipalveluissa, minkälaisissa asioissa ?

Vastauksien perusteella isännöitsijän asiakkaalle riittää, että isännöitsijä osaa tarvittaessa kertoa mistä apua saa. Ilmoitustaululle toivottiin tiedotetta, josta selviäisivät tärkeimmät tämän alan palvelunumerot.

Isännöitsijän yleissivistykseen kuuluu olla selvillä siitä, millä tavalla yhteiskunnassa erilaiset järjestelmät toimivat, ja mikä taho tarvittaessa on oikea tarjoamaan apua ongelmatilanteissa. Kaikki ongelmatilanteet eivät välttämättä millään tavalla liity asumiseen, mutta saattavat vaikuttaa elämiseen talossa.

## 4.5 Tekniset taitovaatimukset



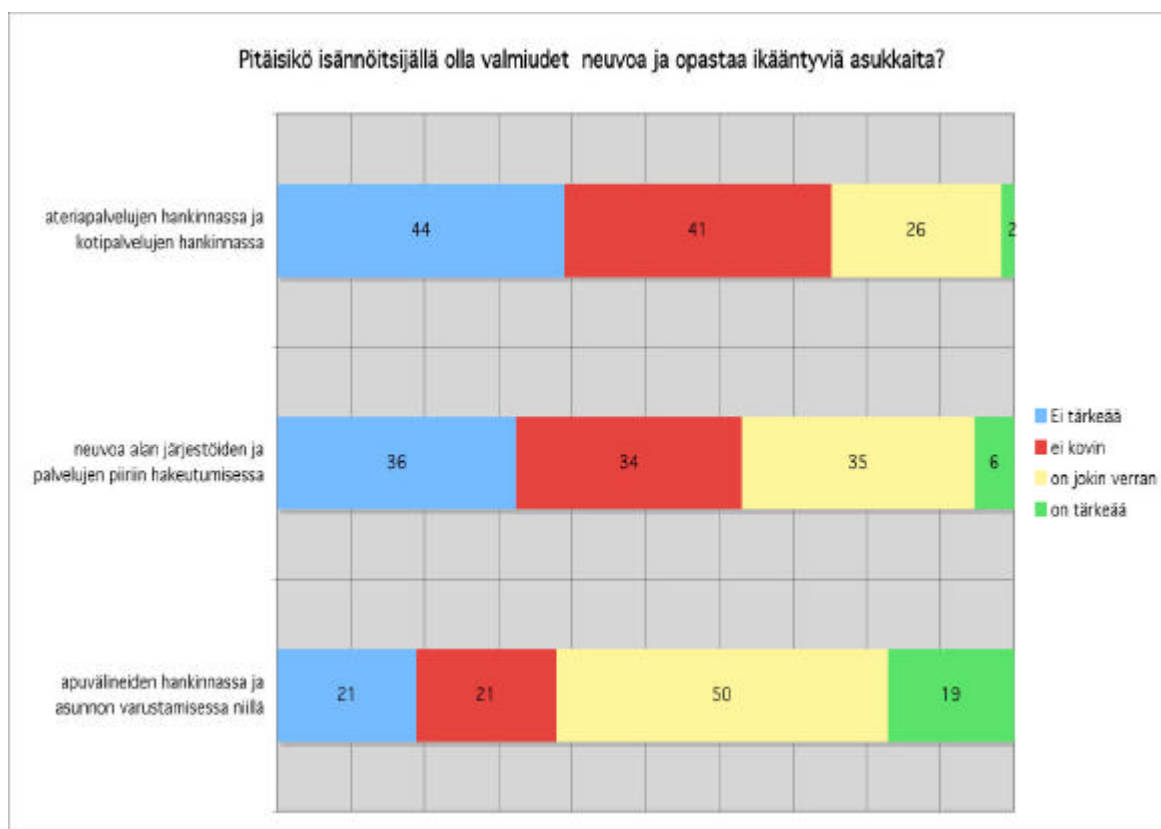
Kuva 8. Millaisia teknisiä taitoja mielestänne isännöitsijällä pitää olla?

Teknisten taitojen tärkeys koettiin merkittäväksi isännöitsijän työssä. Vastauksissa korostettiin isännöitsijän organisointikyvyn ja jämäkkyuden merkitystä. Tilatun työn valvonta ja laadun varmistus, samoin kuin taito valita oikeat urakoitsijat olivat merkittävä osa isännöitsijän teknisten taitojen vaatimuksia.

Asukkaat haluavat tietää mitä remonteista on sovittu, miten ne on aikataulutettu ja varsinkin tiedon siitä, jos jotenkin poiketaan sovitusta.

Kiinteistöjen remonttien suunnittelussa tulisi korjaukset suunnitella niin, että talokohtaisesti tehtäisiin vähän enemmän kerralla, ja sen jälkeen annettaisiin asumisrauha. Se on asiakkaiden kannalta miellyttävämpää, kuin jokavuotinen pieni remontti.

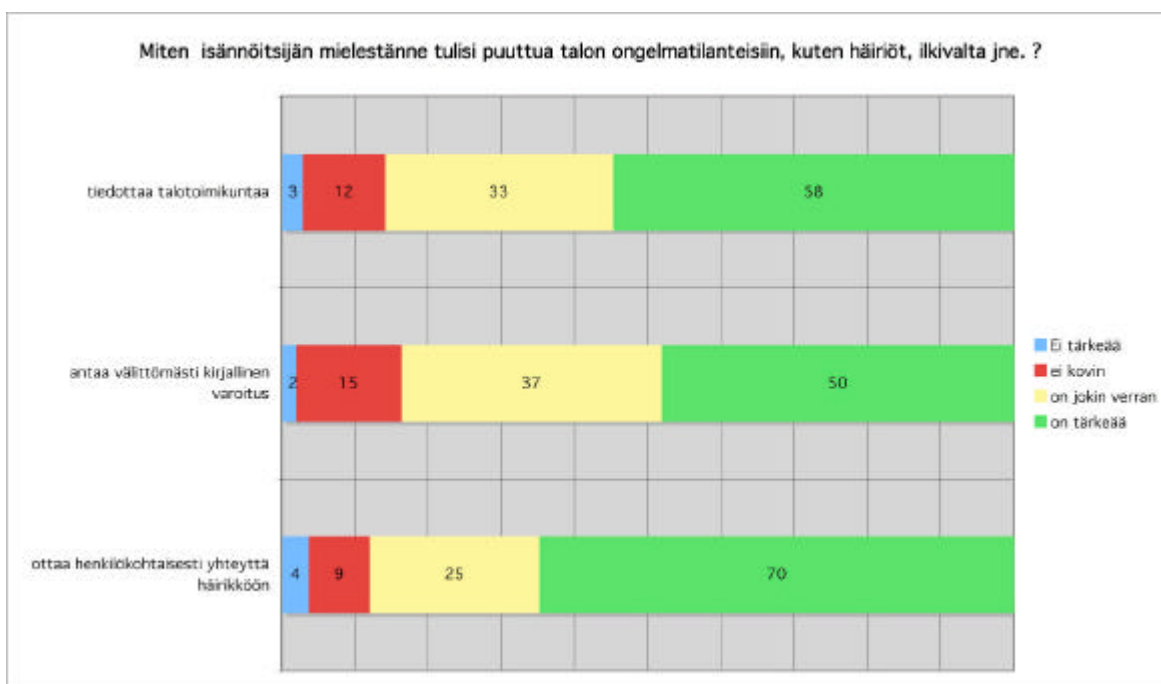
#### 4.6. Ikääntyvät asukkaat



Kuva 9. Pitäisikö isännöitsijällä olla valmiudet neuvoa ja opastaa ikääntyviä asukkaita?

Isännöitsijällä pitäisi olla verkostot, joita käyttämällä hän voisi helpottaa taloissaan asuvia ikääntyneitä ihmisiä asumaan mahdollisimman kauan kotonaan. Vastauksien perusteella isännöitsijän vastuualueeseen katsottiin kuuluvan lähinnä teknisten, asuntoon liittyvien apuvälineiden hankkiminen ja niissä opastaminen. Ateriapalveluja ja sen tyyppisiä palveluja ei odoteta saatavan isännöitsijän avustuksella.

## 4.7 Ongelmatilanteet

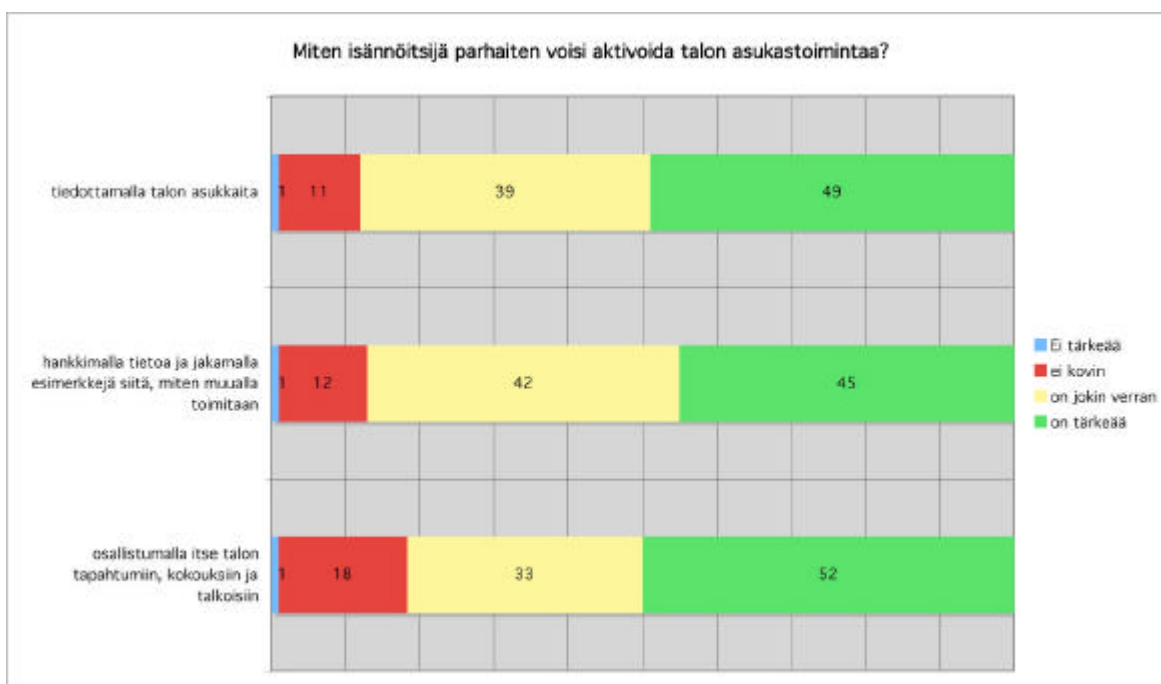


Kuva 10. Miten isännöitsijän mielestänne tulisi puuttua talon ongelmatilanteisiin, kuten häiriöt, ilkivalta jne.?

Vastauksien perusteella tähän kohdistuu paljon toiveita, ja toimintatavan muutosta kaivataan. Isännöitsijöiltä toivotaan jämäkkyyttä ja nopeaa reagointia. Henkilökohtaista asiaan puuttumista ja yhteydenottoa toivottiin monessa vastauksessa ja kommentissa. Vastaajat odottavat selkeämpiä ohjeistuksia siitä, miten häiriötilanteessa tulisi menetellä. Isännöitsijän auktoriteettiasema korostuu, koska oletetaan isännöitsijän henkilökohtaisen puuttumisen asiaan auttavan häiriköinnin lopettamisessa. Joku toivoi myös isännöitsijän ottavan yhteyttä, jos vastaajasta valitetaan.

Häiriötilanteiden hoitoon toivottiin ripeyttä, nyt vastaajien mielestä häirikkö saa mellastaa liian pitkään muiden asukkaiden harmiksi.

#### 4.8. Aukastoiminta

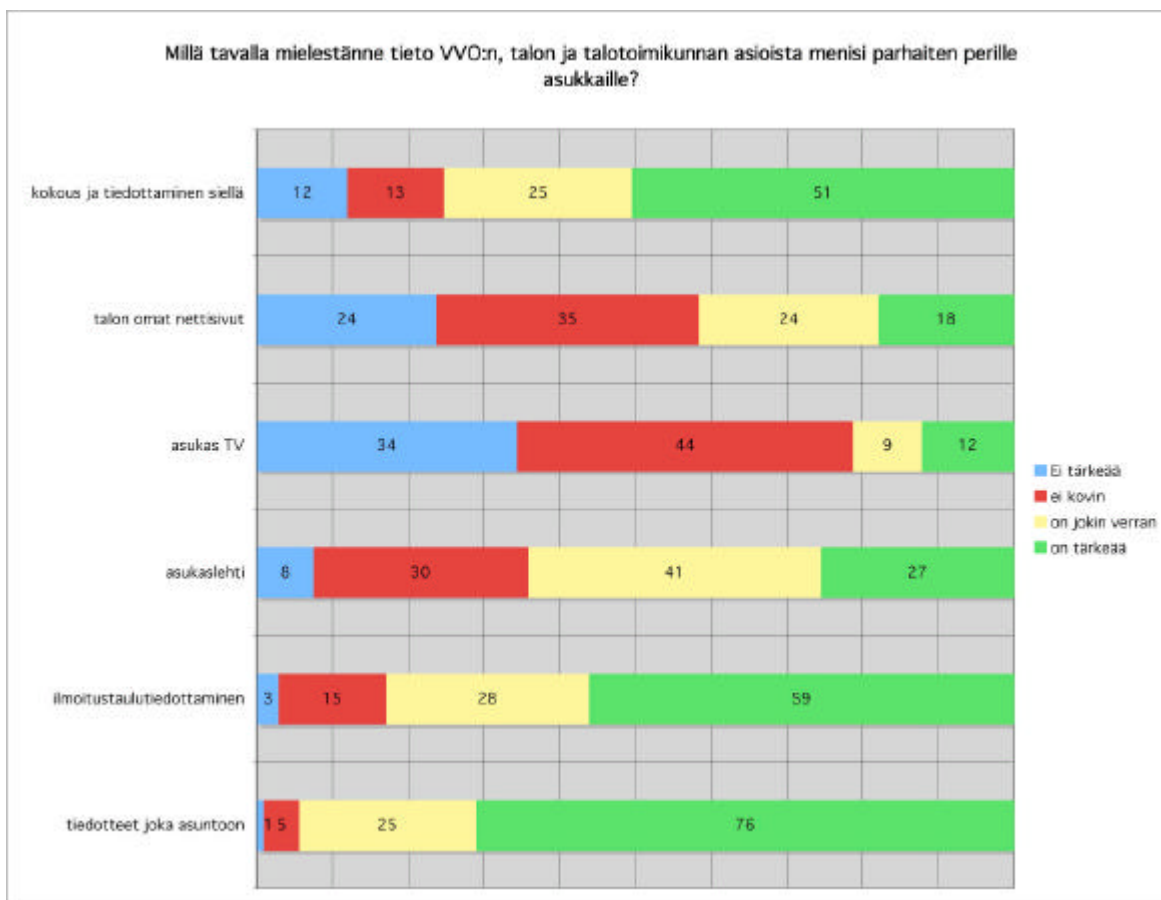


Kuva 11. Miten isännöitsijä parhaiten voisi aktivoida talon asukastoimintaa?

Isännöitsijältä toivottiin erilaisia ideoita tapahtumista, joita talossa voisi järjestää, esimerkkinä kierrätys, paloturvallisuus jne.

Isännöitsijän ja asukastoimikunnan säännölliset tapaamiset oli nostettu monessa vastauksessa tärkeäksi, samoin talon tapahtumista tiedottaminen. Talon asukastoimikunnan ehdotuksien ja mielipiteiden huomioonottaminen jo erilaisten asioiden suunnitteluvaiheessa nousi muutamissa vastauksissa esiin. Hyvä idea oli uusille asukkaille koottava tietopaketti talon ja talon asukastoiminnan asioista. Tämä voisi olla kuitenkin enemmän talotoimikunnan vastuulle tuleva asia. Hyvä tapa on, monessa talossa käytäntönä oleva, talotoimikunnan tervehdyskäynti uuden asukkaan luona ja talon yhteisten tilojen esittely. Samalla viestitetään tavasta asua juuri siinä talossa.

#### 4.9. Tiedottaminen talon asioista

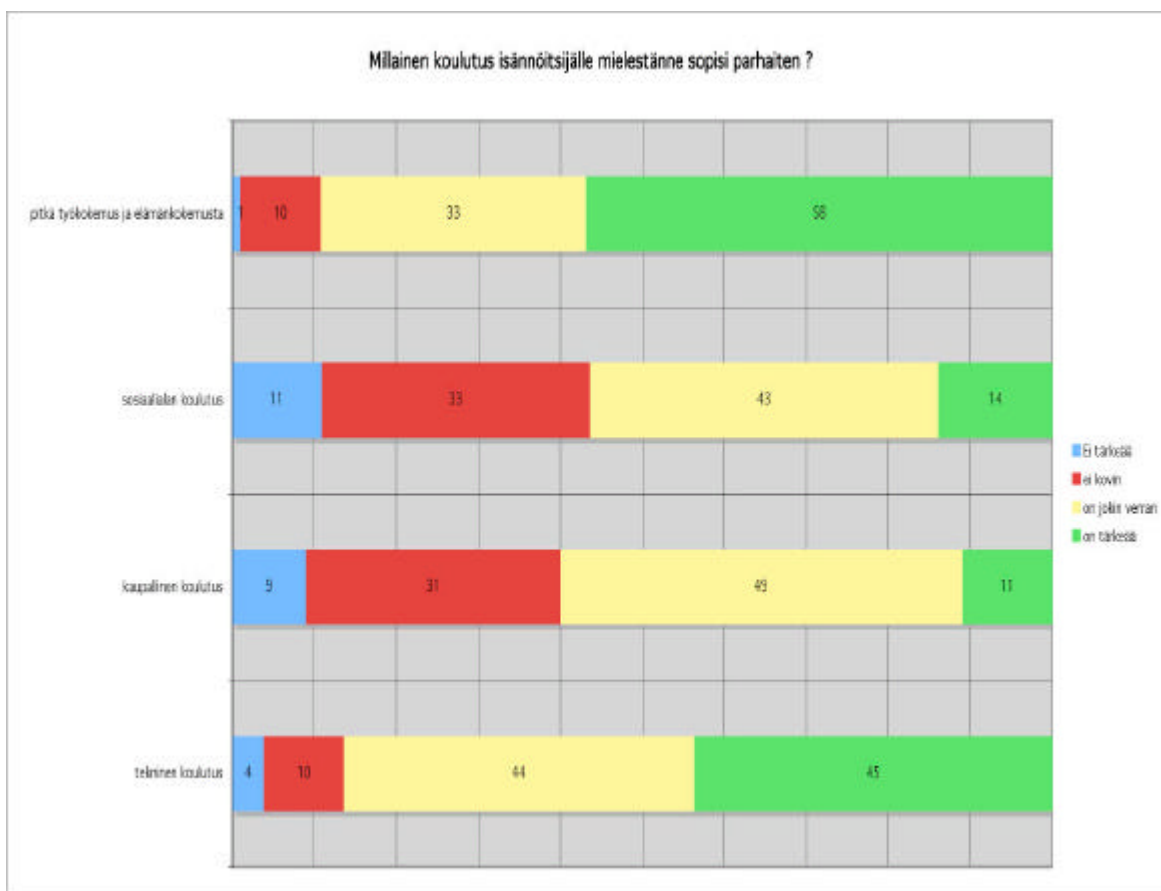


Kuva 12. Millä tavalla mielestänne tieto VVO:n, talon ja talotoimikunnan asioista menisi parhaiten perille asukkaille?

Vastauksista nousivat selkeästi esiin perinteiset tavat tiedottaa. Niitä pidettiin tärkeänä ja toimivana tapana. Tämä asettaa suuret vaatimukset sille, millä tavalla mahdolliset tulevat talokohtaiset nettisivut ja asukas-TV:t pitää lanseerata ja markkinoida asukkaille. Niiden vähäinen tärkeys tässä johtuu suurimmaksi osaksi siitä, että niitä ei oikein tunneta ja niitä ei siksi osata pitää tärkeänä.



#### 4.10 Isännöitsijälle sopiva koulutus

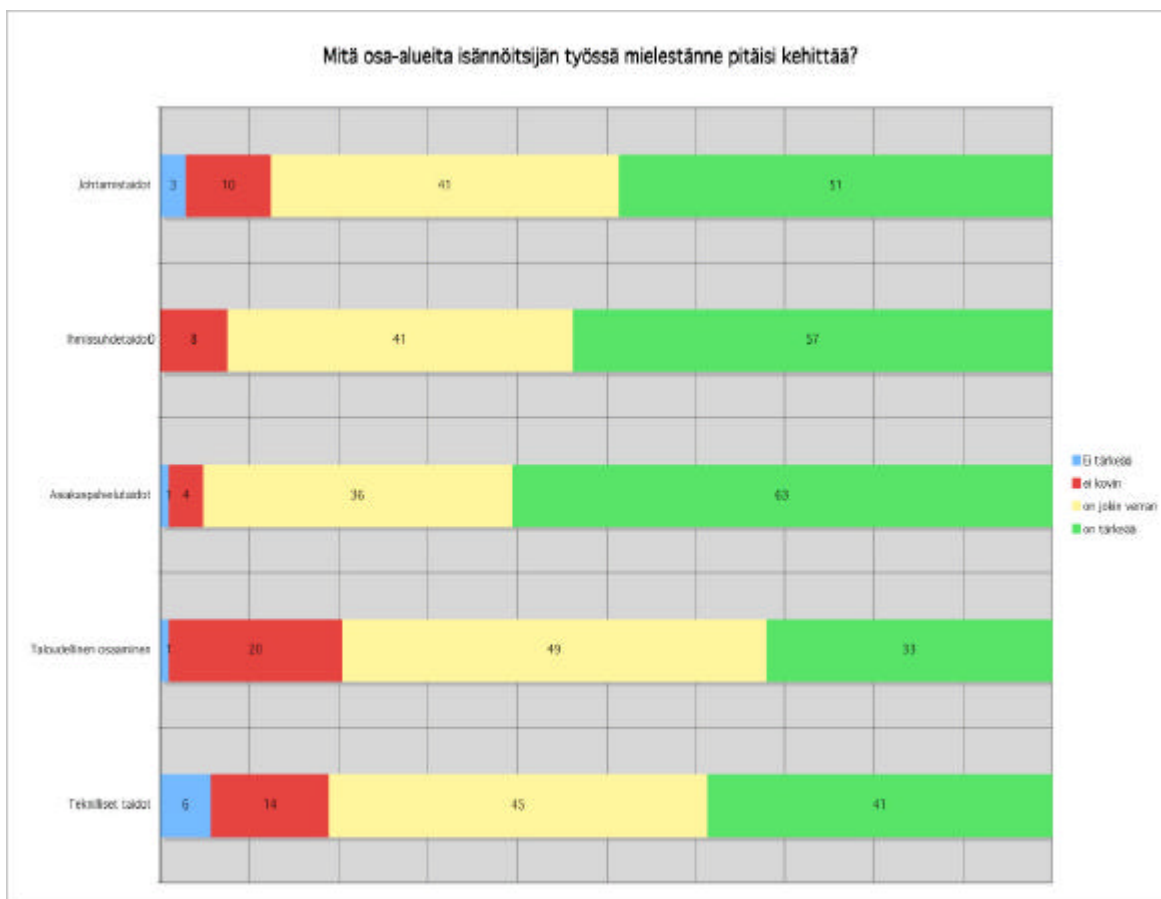


Kuva 13. Millainen koulutus isännöitsijälle mielestänne sopisi parhaiten?

Vastauksissa toivottiin asiakaspalvelu- ja ihmissuhdetaitoja, johtamistaitoja ja karismaa. Isännöitsijän pitäisi olla kiinnostunut omasta työstään, hänellä pitäisi olla sopiva luonne, kaikista koulutetuista ei saa hyvää isännöitsijää teke-mälläkään. Teknisten taitojen lisäksi asiakaspalvelu- ja kielitaito nousivat monesta vastauksesta esiin. Asukkaiden arvostus näkyy isännöitsijän asenteessa, jos isännöitsijä arvostaa asukasta, hän on hyvä isännöitsijä, vaikka ei olisikaan tekniikan ammattilaisena huipputasoa.

Isännöitsijä voi hoitaa talon tekniikkaa täydellisesti, mutta jos hänellä ei ole pelisilmää ja ihmissuhdetaitoja, hän ei onnistu työssään. Asukkaiden mielestä sellaisen isännöitsijän kanssa on vaikeaa asioida, sitä vältetään ja siitä valite-taan.

#### 4.11 Kehittämistoiveet



Kuva 14 . Mitä osa-alueita isännöitsijän työssä mielestänne pitäisi kehittää?

Näistä vastauksista ja myös avovastauksista tulee esille johtamistaitojen, ihmishuhdetaitojen ja asiakaspalvelutaitojen tärkeys. Vastavuoroisuus ja asukkaiden arvostus koettiin tärkeäksi, isännöitsijän pitäisi olla enemmän läsnä asukkaiden tapahtumissa ja tietoinen siitä, mitä talossa tapahtuu, minkälaisessa kunnossa talon asunnot ovat ja miten taloa hoidetaan. Jos isännöitsijä ottaa ”tärkeän herran” roolin, hänen työnsä vaikeutuu. Auktoriteettiasema tulee kuitenkin säilyttää, ja suhteessa huoltoliikkeisiin ja korjausliikkeisiin toivotaan jämähkyttä ja parempaa töiden valvontaa.

Odotukset ovat siis kahtalaiset, toisaalta pitää olla asiakasystävällinen ja läsnäoleva, yhteistyökykyinen ja kannustava ja toisaalta hyvin jämäkkä suhteessa niihin yhteistyökumppaneihin, jotka hoitavat talon päivittäistä huoltoa ja sen erilaisia korjauksia.

#### **4.12 Vapaamuotoisia kommentteja toiminnasta**

Kyselylomakkeessa oli myös muutama kysymyskohta, joihin vastaajat saivat kirjoittaa vapaamuotoisia kommentteja, parannusehdotuksia ja kritiikkiä toiminnastamme. Useat näihin kohtiin saadut kommentit olivat samansuuntaisia, ja olen tähän tehnyt niistä yhteenvetoa.

#### **Kysymys: Mikä osa-alue mielestänne tarvitsee kehittämistä, miten?**

##### **Vastauksia:**

- Isännöitsijän kuntokäynti
- Isännöitsijän pitäisi tehdä asuntojen tarkastus kahden vuoden välein, silloin piilevät viat tulisivat esiin
- Asuntojen kunto pitäisi vastata paremmin vuokraa
- Talojen leikkipaikat pitäisi laittaa kuntoon.
- Isännöitsijän pitäisi hoitaa asiat itse, ei sysätä niitä talotoimikunnan harteille.
- Talotoimikuntien kanssa yhteistyön lisääminen
- Uusien toimijoiden saaminen mukaan asukastoimintaan
- Asukashallitukseen kahden vuoden kaudet, nyt siellä on samat henkilöt vuodesta toiseen, eikä toiminta muutu mihinkään parempaan suuntaan
- Talotoimikuntien kouluttaminen, ja talotoimikuntien kanssa parempi yhteistyö tuottaisi tulosta, asumisviihtyvyyttä lisääntyisi.

**Kysymys: Miten aktiivisesti ja missä tilanteissa toivotte isännöitsijänne olevan teihin yhteydessä?**

**Vastauksia:**

- Erilaisista remonteista ja korjausasioista toivotaan enemmän tietoa, tarvittaessa jos on kyse suuremmista asioista pitäisi pitää asukaskokous, jossa olisi mahdollista keskustella ja kysellä asioista.
- Talotoimikuntaan tulisi pitää säännöllisesti yhteyttä ja kysellä talon kuulumisia, olla kiinnostunut siitä mitä talossa tapahtuu.
- Isännöitsijän pitäisi olla helpommin tavoitavissa, puheluihin ja sähköposteihin pitäisi vastata.
- Jos talossa tehdään kuntotarkastuksia ja – katselmuksia, niistä pitäisi tiedottaa etukäteen, jotta talotoimikunnalla olisi mahdollisuus halutessaan osallistua tarkastuksiin.
- Isännöitsijältä toivottiin palautetta, jos asukastoimikunnan tekemät ehdotukset, esimerkiksi korjaustarpeesta, jäävät toteuttamatta.

**Kysymys: Millaisista asioista toivoisitte isännöitsijän tiedottavan talon asukkaita?**

**Vastauksia:**

- Korjauksista, remonteista ja suunnitelluista remonteista kertominen nousi ehdottomasti tärkeimmäksi tiedotettavaksi asiaksi, siitä oli maininta 36 vastaajalla.
- Piha-alueista, leikkipaikoista, yhteisen toiminnan tärkeydestä talon asumisviihtyvyyden kannalta

- järjestyssäännöistä, jätehuollosta, omatoimisesta talon yhteisten alueiden hoitamisesta ja kaikesta mikä vaikuttaa talossa viihtymiseen toivottiin tiedottamista.

**Kysymys: Onko jotakin muuta mistä haluaisitte vielä kertoa?**

**Vastauksia:**

- Isännöitsijän pitäisi olla helposti tavoitettavissa.

## **5 ISON VUOKRAISÄNNÄN TARPEET TOIMINNAN KEHITTÄMISESSÄ**

Isännöitsijä on edelleen niiden kiinteistöjen toimitusjohtaja, joista hän vastaa, vaikka varsinaisen yhtiöhallinnon osuus työssä on vähentynyt minimiin.

Yhtiöiden fuusiointi emoyhtiöihin on vähentänyt yhtiöhallinnon mukanaan tuomaa byrokratiaa. Samoin taloushallinnon keskittäminen palvelukeskukseen siirsi osan taloustehtäviä muualle.

Isännöitsijä vastaa edelleen talousarvioiden tekemisestä ja talouden seurannasta, mutta järjestelmät ovat koko ajan kehittyneet paremmaksi ja vapauttaneet isännöitsijän aikaa asiakastyöhön.

Asiakaslähtöinen toimintatapa on valittu VVO:ssa toimintatategiaksi. Siihen suuntaan on tehty monia erilaisia projekteja ja kokeiluja. Asiakkuudesta on puhuttu tavoitekeskusteluissa ja se on kirjoitettu toimintasuunnitelmiin.

VVO:ssa valitun toimintastrategian mukaisesti oleelliset, asiakkaan kannalta tärkeät asiat tehdään omana työnä, toisin kuin kilpailijat, jotka ovat ulkoistaneet mm. markkinoinnin ja isännöinnin.

Uutta ei voi tulla tilalle, jos ei luovuta vanhasta. Mikään ei muutu, jos eivät asenteet muutu. Muutos on hidasta ja muutos on prosessi, jota pitää viedä koko ajan eteenpäin.

Asenteet eivät muutu itsestään. Johto on tehnyt päätöksen toiminnan suunnasta, nyt pitää toimintaa määrätietoisesti johtaa valittuun suuntaan. Välillä täytyy tarkistaa mihin ollaan menossa ja korjata tarvittaessa niiden kurssia, vaikka väkisin, jotka eivät vapaaehtoisesti näe asetettujen tavoitteiden koskevan myös heidän toimintaansa.

## 6 KEHITYSKOhteita

Kehittämishankkeen tavoitteena on toiminnan muuttaminen vastaamaan strategiavalintaa, asiakaslähtöistä toimintatapaa. Tässä on kuvattu niitä oleellisia asioita, joihin puuttamalla ja joita terävöittämällä päästään vaikuttamaan asiakkaan kannalta oleellisiin seikkoihin. Kyseessä ei ole yksittäinen hanke, vaan niitä asioita, joita aikaisemmin tehdyissä asiakastytyväisyystutkimuksissa ja tätä työtä varten tehdyssä kyselyssä tuli esiin.

Toiminta muuttuu muuttamalla prosesseja halutun tuloksen saamiseksi. Ensisijaisesti täytyy keskittyä kehittämään asiakkuuteen liittyviä pääprosesseja. Isännöitsijöiden jalkautuminen kentälle asukkaita palvelemaan on asetettu tavoitteeksi, tavoitteen onnistumista pitäisi pystyä mittamaan ja onnistumista palkitsemaan. Kaikki luontevasti asiakkaiden kanssa syntyvät kohtaamiset pitää ottaa nykyistä paremmin hallintaan.

Kehittämishankkeen tavoitteena on myös asiakastytyväisyyden nostaminen ja sitä kautta vaihtuvuuden laskeminen. Pysyvyys tuottaa kustannussäästöjä, koska jokainen muutto tuottaa kustannuksia ja suuri vaihtuvuus myös lisää talojen rauhattomuutta ja sitä kautta laskee asumisviihtyvyyttä .

Tukiprosessien täytyy olla kunnossa, kaikki sellaiset asiat joita voidaan hoitaa rutiininomaisesti, sähköisesti ja verkossa, tulisi hoitaa yhtenäisesti ja keskitetysti, ja voimavarat suunnata yksilölliseen asiakaspalveluun. Asioimisen pitää olla helppoa ja sujuvaa.

## 6.1 Kehitettäviä prosesseja

Tässä on kuvattu otsikkotaholla niitä prosesseja, joiden kehittämistä olen pohtinut insinööriyössäni. Näihin prosesseihin vaikuttamalla voidaan muuttaa toimintaa enemmän asiakkaan tarpeisiin vastaavaksi ja asiakassuuntautuneeksi. Koska kyseessä on kuitenkin yrityksemme toiminnan kannalta oleellisia asioita, jotka koemme kilpailukeinoksi, olen vain otsikkotasolla kerännyt ne tähän.

- **Asiakkuuden alkaminen**
- **Yhteistyökumppaniverkoston kehittäminen**
- **Koulutus**
- **Viestintä**
- **Verkostoituminen**
- **Toimenkuva ja nimikkeet**
- **Rekrytointi**



## **7 KEHITTÄMISHANKKEEN ARVIOINTI / POHDINTA**

Toimintatavan muutos vaatii ennen kaikkea muutosta asenteissa, isännöinnin perusosaamista VVO:lta ei puutu. Isännöitsijän tulisi oppia mieltämään asukas yhteistyökumppaniksi, jolla on paras tieto omasta asumisestaan. Säännöt ja toimintaohjeet ovat viittoja siitä suunnasta, johon VVO haluaa toimintaansa ohjata, isännöitsijällä täytyy olla toimintavaltuudet soveltaa ohjeita asukkaan parhaaksi kulloisenkin tilanteen mukaan.

## 8 LÄHTEET

1. Asumisen laboratorio, elämää VVO:ssa,  
Hannu Pesonen ja Martti Lintunen 1999
2. VVO Yhtymä Oyj Asiakastyytyväisyystutkimus 2006  
Tampereen yliopiston kauppakorkeakoulu /Synercos 2006
3. Artikkelit Suomen Kännötsijäliiton teettämästä isännöinnin asiakas-  
tyytyväisyystutkimuksesta, HS 24.1.2007

## **LIIITEET**

1. Kyselylomake

