

uutta alalla

7-32

urakka&raha

33-58

ammatti&yrittäjä

59-80

lakipiste

81-97

I / 20H

# Isännöinti

TIETOPAKETTI ASIAANTUNTIJALLE

"Kymmenen vuoden päästä  
nykyinen palvelutaso  
ei riitä alkuunkaan." sivu 13

"Yhteistyötä voisi parantaa  
tulosperusteisella  
hinnoittelulla." sivu 22



Isännöintiliitto

## Isännöintiä arvostetaan

Isännöintiliitto perustettiin, koska isännöintiala haluttiin nostaa yhteiskunnan tärkeiden toimialojen joukkoon. Isännöinti tarvitsi yhteisen edustajan ja yhteistyöelimen. Arvostettu toimiala sai Isännöintiliiton.

Arvostus tuo mukanaan innostuksen, kasvavat vaatimukset ja kehitystarpeet. Kun taloyhtiöiden asiat ja isännöinti ovat alkaneet kiinnostaa laajasti, asiakkaat vaativat isännöintipalvelulta yhä enemmän. Tämä todettiin myös Isännöinnin Visio 2020 -hankkeessa, jonka tuloksena esitetään kehityssuuntia yritysten valintojen perustaksi.

Koko yhteiskunta on aiempaa kiinnostuneempi isännöinnistä. Ministeri **Jan Vapaavuori** teetti selvityksen isännöinnin kehittymisestä ja sen esteistä yhteistyössä Isännöintiliiton kanssa. Havainnot ja ehdotukset ovat odotettuja, mutta eivät helppoja. Arvostetun toimialan täytyy kehittyä itsenäisesti ja ilman sääntelyä.

Jotta voidaan kulkea kehityksen etujoukoissa, tarvitaan oikeaa ja olennaista tietoa. Isännöinti-lehti on tarkoitettu jokaiselle Isännöintiliiton ja paikallisyhdistyksen jäsenelle auttamaan arjessa ja liiketoiminnan kehittämisessä. Tärkeät ja arvostetut ammattilaiset saivat arvoisensa Isännöinti-lehden.

## Vinkkaa!

**Mikä on tämän Isännöinti-lehden mielenkiintoisin juttu?**  
**Anna palautetta ja juttuvinkkejä:**  
**[isannointi@unionimedia.fi](mailto:isannointi@unionimedia.fi)**



Asuntoministeri Jan Vapaavuoren kutsuma selvitysryhmä selvitti kolmen kuukauden ajan asuinkiinteistöjen isännöinnin nykytilannetta ja toimialan kehitystarpeita. Maaliskuussa julkaistussa loppuraportissa korostetaan isännöinnin asiakaspalvelunäkökulmaa sekä tuotekehitystä.

# Asiakas on kunkku

TEKSTI ARI RYTSY KUVA OLLI-PEKKA LATVALA / MAINOSKUVA

Isännöintiala kiinnostaa julkisuutta yhä enemmän, koska asumiseen käytetään yhä enemmän rahaa. Ihmiset sijoittavat sisustukseen ja huoneistonsa mukavuuteen, mutta asumiskustannuksia kasvattavat myös energian hinnan nousu sekä vanhojen talojen korjaustarpeen kasvu. Asumisen laatu nähdään jo tapettikauppaa ja keittiökalusteliikettä pidemmälle.

Palveluntarjoajina isännöintiyritykset kantavat keskeisen vastuun taloyhtiöiden omistamista asunnoista.

– Isännöitsijä toimii ammattilaisverkoston keskellä, johon kuuluvat taloyhtiön hallitus, pankki sekä huolto- ja rakennusliike. Sen lisäksi hänellä on palvelusuhde taloyhtiön osakkaisiin ja asukkaisiin. Tätä yhteistyötä tiivistämällä taloyhtiöiden kiinteistönpidosta saadaan nykyistä suunnitelmallisempaa, kertoo selvitysryhmän jäsen ja Demos Helsingin projektijohtaja **Tuuli Kaskinen**.

## Osakas, asiakas, kuningas

Selvitysryhmän raportin mukaan isännöitsijän toimenkuvassa korostuu hänen suhteensa taloyhtiön hallitukseen. Todelliset palvelun maksajat eli osakkaat ovat usein marginaalisessa asemassa. Yhteydenpito jää helposti turhan niukaksi ja keskittyy vastikkeiden maksuasioihin tai rikoutuneen ovikellon korjaamiseen.

Vuorovaikutuksen syventämiseksi isän-

nöinti halutaan nähdä tulevaisuudessa entistä enemmän kuluttajapalveluna. Isännöinnin profiili nousee, kun yksittäistä osakasta ryhdytään arvostamaan asiakkaana. Asukkaiden ja isännöinnin välistä yhteistyötä voidaan parantaa säännöllisillä neuvotteluilla ja tulosperusteisella isännöintipalvelun hinnalla.

– Isännöinnin palkitseminen voisi nojata tuloskorttimalliin, joka mittaisi esimerkiksi asiakastytytyväisyyttä tai energiankulutuksen muutoksia, Kaskinen pohtii.

Ajatus tukee alan trendiä, jossa suori-teperusteisen palkkion osuus on selvässä kasvussa.

## Palvelukokonaisuus taloyhtiön tarpeen mukaan

Markkinoiden toimivuuden kannalta on tärkeää, että asiakkaat ymmärtävät oman roolinsa ostajana. Tällä hetkellä liian moni taloyhtiö ostaa isännöintiä puutteellisin taidoin. Isännöinnin valintakriteerinä on yleisesti halpa hinta, ei taloyhtiön tarpeeseen parhaiten sopiva palvelukokonaisuus.

Hyvä asiakassuhde rakennetaan parantamalla tarjontaa. Moleminpuolinen luottamus vahvistuu, kun palvelut kuvataan huolellisesti ja hinnoitellaan selkeästi.

Valveutuneet asiakkaat oppivat vaatimaan sekä myös maksamaan hyvää palvelusta. Tämän onnistumiseksi laaduk-

kaan palvelun arvostamisen kulttuuria on kasvatettava.

## Työnkuva selkeämmäksi

Uudistusta kaivataan myös isännöitsijän toimenkuvaan, joka muistuttaa pahimmillaan yleismies Jantusta. Kännykkä helisee taukoamatta ja sähköpostilaatikko jumittaa vika- ja muuttolmoituksista. Kanava-kaaoksen pyörteissä isännöitsijä yrittää vastata yksin kaikkiin asiakasrajapinnan tapahtumiin.

– Nykyaikana isännöitsijän toivotaan olevan myös kontrolleri, energiaekspertti sekä asukasdemokratian ylläpitäjä. Häneltä edellytetään monipuolisen teknisen osaamisen lisäksi muun muassa talous- ja projektijohtamisosaamista, Kaskinen sanoo.

Selvitysryhmän ehdotuksessa vastuu kiinteistöstä jaetaan isännöintitiimin eri töihin erikoistuneiden jäsenten kesken. Pienempien isännöintiyritysten kannattaa harkita verkostoitumista ja muodostaa monialaisia kiinteistöpalveluverkostoja.

## Vertailutiedot yhteen paikkaan

Isännöinnin sähköiset toimintamallit kehittyvät, kun tarjolla on parempia ja monipuolisempia sähköisiä järjestelmiä. Tie-.....



**"Isännöinnin  
ongelmia ei voida ratkaista  
lainsäädännöllä tai  
sääntelyä lisäämällä."**

Isännöinnin palkitseminen voisi nojata tuloskorttimalliin, joka mittaisi esimerkiksi energiankulutuksen muutoksia, Tuuli Kaskinen ehdottaa.

tojärjestelmien yleistymisen sekä lisääntynyt kiinteistötekniikka kasvattavat kiinteistöstä kertyvän tiedon määrää.

Tietojärjestelmien kehittämisellä voidaan tuottaa uusia ratkaisuja isännöinnin toiminnanohjaukseen, asukastiedotukseen ja eri järjestelmien keskinäiseen tiedonsiirtoon.

Loppuraportissa nostetaan esille myös avoimen tietokannan tarve. Kantaan kootaisiin asunto-osakeyhtiöiden tilinpäätöstietojen lisäksi niiden energiatehokkuuteen, kunnossapitotarpeeseen ja korjausrakentamiseen liittyvät tiedot. Selvitysryhmä säilyttäisi tietokannan ylläpidon ympäristöministeriön tehtäväksi.

– Tietokannasta saatavan tiedon avulla tapahtuva asunto-osakeyhtiöiden vertailu edistäisi parhaiden käytäntöjen leviämistä laajempaan käyttöön, Kaskinen perustelee.

## Talostrategia

Tuuli Kaskisen mukaan taloyhtiöt kaipaavat pitkän tähtäimen strategioita siinä missä muutkin yritykset. Suunnitelmallinen

## Lisää viestintää ja teknisiä palveluja

Ykkös-Isännöinti Oy on paikallinen isännöintiyritys, joka on toiminut Lappeenrannassa noin kahden vuoden ajan. Yritys on kehittänyt asiakaspinnan vuorovaikutusta luomalla omat verkkosivustot asukkailla ja taloyhtiöiden hallituksille.

Asiakkaat ovat olleet tyytyväisiä tiedonkulun parantumiseen sekä avoimuuteen, jota järjestelmän käyttöönotto on lisännyt. Hallitukset näkevät verkosta kaikki tarvittavat dokumentit. Tiedottamista on tehostettu myös järjestämällä asukasiltoja sekä turvallisuuskoulutuksia pelastuslaitoksen kanssa. Toimenpiteet ovat helpottaneet isännöinnin työtä vähentämällä puhelinyhteydenottojen määrää.

– Lisäksi olemme palkanneet teknisen asiantuntijan, joka vie taloyhtiöiden muutos- ja kunnossapitoasioita eteenpäin yhdessä hallitusten kanssa. Hänen myötään olemme lisäämässä muun muassa energiapuolen palveluiden tarjontaa. Viime talvena teimme jo lämpökamerakuvauksia mahdollisten ikkuna-  
vuotojen kartoittamiseksi, Ykkös-Isännöinnin toimitusjohtaja **Mari Kiljunen** kertoo.

ja ennakoiva toiminta parantaa asumismukavuutta ja alentaa kustannuksia. Selvitystä varten tehtyjen haastattelujen perusteella talon hankinta- ja remonttipäätökset helpottuvat, kun talolle on valittu identiteetti ja laadittu strategia.

Isännöintiä strategia voi auttaa myymään sitä tukevia tai sille välttämättömiä lisäpalveluita, kuten suunnittelu-, selvitys- ja energianhallintapalveluita. Niiden synnyttämiseksi ala kaipaa kuitenkin merkittävästi lisää tuotekehitystoimintaa. Sitä voidaan vauhdittaa esimerkiksi luomalla taloyhtiöille soveltuva ympäristökonsepti sekä käynnistämällä yhteiskunnallisia tukihankkeita ja isännöinnin kehittämiseen tähtääviä kaupunkipilotteja.

## Myyntityö houkuttelee

Yksi isännöintialan haasteista on henkilöstön korkea keski-ikä, mikä lisää lähitulevaisuudessa uusien osaajien tarvetta. Suoraan isännöintiin valmistavan koulutuksen puute tarkoittaa sitä, että ammatin tarvittava osaaminen hankitaan perinteisesti yleisten talouden ja tekniikan koulutusohjelmien ja työkokemuksen kautta.

Pienenä alana isännöinnin on vaikea kilpailla parhaista työntekijöistä esimerkiksi suurten yritysten tarjoamien training-ohjelmien kanssa. Siksi alan yleistä kiinnostavuutta ja sen tarjoamia työharjoittelupaikkoja on lisättävä. Tähän selvitysryhmä ei kuitenkaan löytänyt patenttiritkaisua, vaan heittää vastuun työvoiman saatavuudesta takaisin isännöintiyrityksille.

Houkuttavuus paranee, kun isännöinnin painopiste siirtyy entistä enemmän asiakaspalvelun ja myyntityön suuntaan. Siitä huolimatta uuden työntekijän rekrytointi ja perehdyttäminen on jatkossakin merkittävä investointi alle kolme henkeä työllistävälle isännöintiyrityksille.

Isännöintiliitto edistää isännöintialasta kiinnostuneiden suuntautumista alalle. Se on muun muassa tukenut oppilaitoksia isännöintialalle suuntautuvien opintokokonaisuuksien suunnittelussa. Näin on pyritty mahdollistamaan opintosisältöjen ja valmistuvien opiskelijoiden vastaavuus alan tarpeisiin. Jatkossa tarvitaan lisää koko toimialan ponnisteluja, jotta isännöinti pystyy kilpailemaan sille parhaiten sopivista osaajista.

Selvitysryhmän loppuraportin julkistamistilaisuudessa puhunut asunoministeri

# 9 TEHTÄVÄÄ ISÄNNÖINNILLE

## Asiakkaista kuninkaita

Osakkaat on opetettava vaatimaan ja maksamaan laadukkaasta palvelusta.

## Markkinat toimivaksi

Hinnat ja palvelut reilusti näkyviin ja neuvottelut säännöllisiksi.

Yksi mahdollisuus on tulospohjainen hinnoittelu.

## Yleismies-jantusesta isännöintijoukkueeksi

Isännöinti on palvelu, ei henkilö.

## Isännöintiala on palvelualojen kehityspolulla

Isännöintiyritystenkin pitää tuottaa asiakaslähtöisiä ratkaisuja ja tuotteistaa palveluja.

## Talon avoin tieto on resurssi, ei uhka

Isännöintialan on edistettävä tietojen vertailtavuutta ja siirrettävyyttä.

## Talo tarvitsee identiteetin

Isännöinti kehittää talon arvoa. Talostrategian laatiminen on saatava osaksi normaalia toimintaa.

## Energiankäytön tärkein portinvartija

Tuotekehitystä tarvitaan.

## Lisää perehdytystä

Osaajat houkutellaan alalle yhteistyömalleilla, jotka helpottavat työ- ja harjoittelupaikkojen saamista.

## Ei enempää pakottavaa sääntelyä

Vapaaehtoinen, laadullista erottautumista korostava sertifiointijärjestelmä helpottaisi isännöinnin ostamista ja laadun vertailua.

**Jan Vapaavuori** oli erityisen ilahtunut siitä, että selvitysryhmä ei ehdottanut isännöinnin säätelyn lisäämistä. Ryhmän mukaan olisi mahdotonta sopia sellaisesta isännöinnin minimistä, joka sopisi kaikkiin tapauksiin ja vielä mittaisi isännöinnin sisältöä jotenkin.

– Selvitysryhmän mielestä vastuu isännöinnin kehittämisestä on samanaikaisesti isännöintiyrityksillä, asiakkaila ja hallituksilla. Isännöinnin ongelmia ei voida ratkaista lainsäädännöllä tai sääntelyä lisäämällä, Tuuli Kaskinen summaa. ●

Lähde:

Selvityshenkilöraportti

isännöinnin tulevaisuudesta

– Kaj Hedvall, Matias Johansson, Tuuli Kaskinen