

Isännöinnin laatu ja palveluntoimittajan valinnassa käytettävät työkalut

Laatua isännöintiin hallitusten osto-osaamisella



SUOMEN
KIINTEISTÖLIITTO

Mitä laatu on ?

- Palvelun laatu
 - toiminnallinen, tekninen, imagollinen
- Laadukkaan palvelun tunnusmerkkejä
 - sopimuksen mukaisuus
 - pätevyys
 - luotettavuus, uskottavuus
 - saavutettavuus
 - nopeus
 - kohteliaisuus



Palvelun laatu

- Palvelut ovat tyypillisesti aineettomia, prosessimaisia ja vaihtelevia
- Palvelu tuotetaan asiakkaan ja palveluntarjoajan vuorovaikutuksessa
- Asiakas osallistuu palvelun tuotantoon
- Palvelun laatu on asiakkaan subjektiivinen käsitys



Palvelun laadun erityispiirteet

- Palvelun laatu on sitä, miten asiakkaat sen kokevat
- Palvelun laatu on silloin onnistunut, kun asiakkaan odotukset ja kokemukset vastaavat toisiaan.
- Jos asiakkaan kokemukset ylittävät hänen odotuksensa, asiakas yllättyy myönteisesti ja toteaa, että hänen kokemansa palvelu on parempaa kuin hän odotti eli hänen mielestään laatu oli hyvää
- Jos odotukset ovat kokemuksiin verrattuna liian korkealla, niin hyväkin laatu koetaan huonoksi



Hyvä palvelun syntyminen

- Tunnettava asiakkaiden tarpeet ja odotukset
- Palvelun sisällön ja palveluprosessin vastattava asiakkaiden tarpeita ja odotuksia
- Palvelun viestinnän oltava tasapainossa palveluiden toteutuksen kanssa
- Palvelu pitää toteuttaa niin, että se vastaa asiakkaiden odotuksia
- Palvelua toteutettava suunnitelman mukaan



Kohtaavatko odotukset ja kokemukset?

Kalevan juttutuvasta 20.11.2008 poimittua

***Oletko tyytyväinen taloyhtiösi
isännöitsijään?***

***”Minä olen hyvin tyytyväinen ja käsittääkseni
myös koko talon väki.***

***Hän pitää kokoukset sääntilleen, on saanut
pidettyä vastikkeet alhaisina eikä itsekään
ole kovin kallis. Voisin suositella muillekin”***

Nimimerkki: Talon asukas



SUOMEN
KIINTEISTÖLIITTO

Laadun tuottaminen

- Prosessit
 - Laatujärjestelmä, kehitystyö, järjestäytyminen, auktorisointi
- Henkilökunta - koulutus, ihmissuhdetaidot
- Kumppanit ja verkosto
- Johtamismenetelmät
 - Hallitustyön järjestely, viestintä
- Hankintaosaaminen
 - Markkinoiden hallinta, suora hankinnat luotettavalta verkostolta, kilpailuttamisosaaminen, valvonta ja virheisiin reagointi

Isännöintiliiton toimitusjohtaja
Tero Heikkilä sopimushallinta
ja osto-osaaminen kiertue

Laadun mittaaminen

- Miten laatu erottuu isännöinnissä?
 - asiakastyytyväisyysmittaukset
 - Hallitus, asukkaat
 - referenssit
 - sopimuksen sisällön ja laadun säännöllinen päivittäminen

Isännöinnin rooli

- Isännöintipalvelun sisältö määritellään isännöintisopimuksessa.
- Yleisesti palvelu sisältää mm. juoksevien asioiden hoitoa, operatiivista johtamista ja asukaspalveluiden järjestämistä
- Toimivalle johdolle annettava riittävät mahdollisuudet hoitaa tehtävänsä
 - riittävät resurssit
 - selkeä työnjako hallituksen ja isännöitsijän kesken
- Isännöitsijän ydintehtävä on johtaa taloyhtiötä hallituksen kanssa. Tukiorganisaatio palvelee osakkaita ja asukkaita.

Isännöintiliiton puheenjohtaja
Mikko Peltokorpi 2007 AKHA-päivillä
Lähde: Hyvä hallintotapa taloyhtiössä

Mitä isännöintitoimistolle maksettavalla rahalla saa?

Esimerkki	
Isännöintipalvelun hinta	500 €/kk sis. alv 22%
Palvelun hinta ilman veroa	410 €/kk
Isännöitsijän palkan osuus	40%, 164 €/kk
Isännöitsijän bruttopalkka	3000 €/kk
Palkka sisältäen sivukulut	5250 €/kk
Isännöitsijän tuntipalkka (jakaja 158)	33 €
Isännöitsijän työaika taloyhtiölle/kk	5 tuntia

- Esimerkissä on lähdetty siitä, että vahvasti tukiorganisaatioon tukeutuvassa isännöinti-yrityksessä voidaan yksittäisen isännöintikohteen tuotoista kohdistaa isännöitsijälle vain 40% tukiorganisaatiolle jäädessä loput 60%.
- Laskelma ei sisällä katetta lainkaan.
- On siis syytä tarkkaan miettiä mihin ja miten yhteinen aika käytetään.

Isännöintiliiton puheenjohtaja
 Mikko Peltokorpi 2007 AKHA-päivillä

Kilpailuttamista edeltävät toimet

- nykyisen sopimuksen ja palvelun toimivuusarviointi
- nykyisen sopimuksen päivittäminen
- jos sopimuspäivitys ei onnistu yhteisymmärryksessä
 - => harkittava isännöintipalveluiden kilpailuttamista

Kilpailuttamista edeltävät toimet

Strategiasta johdetaan tavoitteet

- => ensin luotava kiinteistölle strategia
- => kun kiinteistön strategia selvillä, sen mukaisesti sitä tukevat tavoitteet kiinteistöjohdolle

Suunnitelmallinen kiinteistöstrategia

- ei lyhytjänteistä kustannusajattelua
- kokonaistaloudellisuus (elinkaari)



Palvelutarpeiden määrittelyyn vaikuttaa

- kiinteistön ja sen tilojen käyttötarkoitus
- kiinteistöllä olevat rakennukset ja niiden laitetekniset ominaisuudet
- rakennusten ikä ja kunto
- kiinteistön käyttäjien tarpeet
- viranomaisten ja lainsäädännön vaatimukset

=> palvelutehtävälueetelo
ja mitoitus

Kilpailuttamisprosessi – miten etenee ja millaisia vaiheita hankkeessa on?

- Ennen tarjouspyyntöä tehtävät toimenpiteet
 - Tarjouspyynnön sisällön määrittely
 - Tarjousten vertailu
 - Sopimusneuvottelut
 - Sopimuksen laadinta ja toimeenpano
 - Sopimuksen aikaiset toimenpiteet
- => laadun hallinta ja
varmistus tähtäimenä



Kilpailutusprosessi: Ennen tarjouspyyntöä

- Palvelun tarjoajien kartoitus – toimintakyky, referenssit, yhteiskunnalliset velvoitteet jne.
 - Kilpailutuksen menettelytavoista päätökset
 - Palveluntoimittajan valintakriteerien määrittely -> haluttujen asioiden painotus
 - Tarjouspyynnön liitteiden valmistelu, -> tehtäväsisällöt ja –määrittelyt selkeiksi
- => Pyrkimys tarjousten vertailukelpoisuuteen ja haluttuun laatutasoon



Kilpailutusprosessi: Tarjouspyyntömäärittelyt

- Tarjouspyyntö on yksi sopimusasiakirja!
- Kuvataan mahdollisimman tarkasti ja yksiselitteisesti ne tehtävät ja toimenpiteet, joista tarjousta pyydetään -> oikea mitoitus
- Tarjoajien tasaveroinen kohtelu, sama tieto kaikille tarjoajille tarjousten laatimiseksi
- Sopimukseen sisältyvät tehtävät vs. erillisveloitettavat työt
- Tilaajan tahdon määrittely!
=> sitä saa mitä tilaa....



Kilpailutusprosessi: Tarjousten vertailu

- Kun tarjouspyynnöt liitteineen tehty huolella ja mietitty mitä tilataan, voidaan tarjouksia vertailla myös halutun laadun osalta
- Yhtenäisen tarjouspyyntölomakkeen käyttö parantaa vertailtavuutta
- Halvin tarjous ei kokonaistaloudellisesti aina edullisin - kk-palkkio vs. erillisveloitus
- Tavoitteena pitkäaikainen kumppanuus
=> tilaajan ja tuottajan etu



Kilpailutusprosessi: Sopimusneuvottelut

- Neuvotteluissa varmistetaan, että sopijaosapuolet ymmärtävät sopimuksen ehdot samalla tavalla
- Tavoitteena tulkinnanvaraisuuksien poistaminen ja ristiriitaisuuksien ehkäisy
- Täsmennykset ja muutokset kirjattava sekä liitettävä sopimusasiakirjoihin!!!
- Iltalypsy ei kuulu hyvään kauppatapaan
=> Parempi sopia etukäteen kuin riidellä jälkikäteen...



Kilpailutusprosessi: Sopimuksen laadinta

- Kumppanin valintapäätös
 - Laadinta – sopimusteksti, liitteet ja järjestys
 - Allekirjoitus – voimaanastuminen
 - Täytäntöönpano – kohteen ”haltuunotto”
 - Tiedottaminen asukkaille infoa mitä tilattu, myöhemmin henkilöiden vaihtuessa tiedon kuljettava uusille toimijoille (hallitus)
- => ken leikkiin ryhtyy se leikin kestäköön...



Kilpailutusprosessi: Sopimuksen aikana

- Isännöintipalvelun ostaminen on jatkuva prosessi -> se ei pääty sopimuksen tekoon
- Sopimuksen ylläpitäminen ja seuranta
- Laaduntarkkailu molemmin puolista
- Yhteydenpitomenettelyjen toimivuus
- Raportoinnin tapa ja määrä sopimuksessa
- Reklamointi, kehityspalaverit
- Asiakastyytyväisyyskyselyt



Kumppanuus – mitä se on?

Puhutaan paljon tarkoittaen hyvinkin erilaisia asioita, eikä aina kyse ole todellisesta kumppanuudesta ja sen merkityksestä.

Milloin on kyse aidosta kumppanuudesta?

- molemminpuolinen hyöty (win-win)
- kumppaneiden välinen riippuvuussuhde ja keskinäinen luottamus
- pitkäaikainen yhteistyö (pitkäjänteisyys)



Isännöintipalvelujen laatu

- Laatu on valinta!
- Tilaajan mietittävä haluttu laatutaso jo ennen tarjouspyyntöjen laittamista
- Laadun varmistus ja seurantamenettelyt sovittava etukäteen
- Laadun parantaminen sopimuskauden aikana on mahdollista sopimusta päivittämällä
=> vaikuttaa hintaan luonnollisesti!
- Hyvästä laadusta kannattaa maksaa
- huonoa ei kannata sietää, jos sitä ei ole tilattu!



Tilaajan selvitysvelvollisuutta koskeva laki

- ei koske jos työskentely kestää alle 10 työpäivää ja arvo alle 7.500 euroa (alv 0 %) vuodessa
 - selvitykset annettava ennen sopimuksen tekemistä, max 3 kuukautta vanhoja
1. merkinnät ennakkoperintärekisteriin, työnantajarekisteriin ja arvonlisävelvollisten rekisteriin oltava kunnossa
 2. kaupparekisteriote
 3. todistus verojen maksusta tai verovelkatodistus
 4. todistukset eläkevakuutusten ottamisesta ja eläkevakuutusmaksujen suorittamisesta
 5. selvitys sovellettavasta työehtosopimuksesta tai keskeisistä työehdoista



Työkaluja palveluntoimittajan valintaa varten

Työkaluja – sopimuksen pohjaksi

- Isännöinnin yleiset sopimusehdot ISE 2007
 - mm. www.taloyhtio.net/hallinto/isannoitsija
 - julkaistu marraskuussa 2007, korvasi aiemman KH & I YSE 2000:n
 - Sisältö mm:
 - Sopimussuhteen yleisiä periaatteita
 - Sopimuksen siirto, alihankkijan käyttö, sopimuksen muuttaminen, hinnantarkistus, sopimuksen voimassaolo ja päättäminen, tietoturvallisuus, vahingonkorvausvastuu, asiakirjojen pätevyysjärjestys



Työkaluja – sopimuksen pohjaksi

- Hyvä Isännöintitapa HIT
 - ISA, Isännöintiliitto ja Kiinteistöliitto yhteistyössä
 - www.isa-yhdistys.org
 - HIT uudistettu eettisiksi ohjeiksi syksyllä 2008
 - ISE 2007 käyttöön ja siksi HIT uusittu

Työkaluja - sopimus

- Sopimushallinnan työkalut
 - www.kliitto.fi/sopimushallinta
- Sisältö
 - Kiinteistöstrategia ja tavoitteiden asettaminen
 - Ylläpitotason määrittely ja kriteerit
 - Palvelutuotteet ja sopimusohjelma
 - sopimuslomakkeet
 - tarjouspyyntö, tarjous, sopimus



Työkaluja - sopimus

- Asunto-osakeyhtiön
Isännöintitehtäväluettelo
(Kiinteistöalan Kustannus Oy, 2005)
 - tehtäväluettelo, selitysosa, HIT
- Vuokratalon Isännöintitehtäväluettelo
(Kiinteistöalan Kustannus Oy, 2004)
- Sopimuslomakkeet
 - tarjouspyyntö, tarjous, sopimus
(Kiinteistöalan Kustannus Oy,
KH Net / Rakennustieto Oy)



Työkaluja - sopimus

- Isännöitsijän työsuhteen pelisäännöt (Suomen Isännöintiliitto ry)
 - ohjeistus rekrytoinnista
 - isännöitsijän työsuhteen eettiset säännöt
 - isännöitsijät työsopimuksessa sovittavia asioita
 - www.isannointiliitto.fi/materiaalit/oppaat

Työkaluja - kirjallisuutta

- *Grass-Heino-Kaivanto-Kulomäki:*
Hyvä hallintotapa taloyhtiössä
- *Ingman-Haarma:* Tehokas Isännöitsijä
- *Kaari-Kaivanto-Kanerva-Kuhanen:*
Kiinteistön asiakirjaopas

- www.taloyhtio.net

