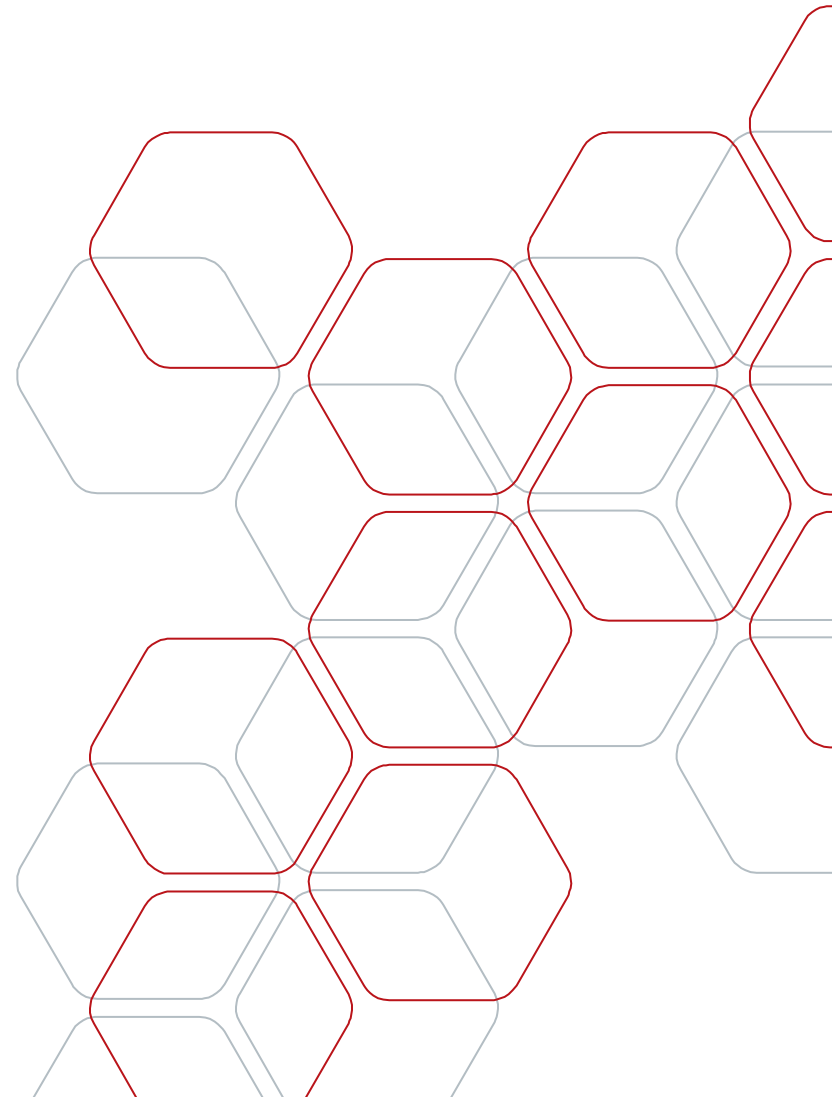




Isännöintiliitto

Isännöintialan muutosnäkymät

Heikki Kauranen
Isännöintiliitto
13.10.2010



Isännöintiala Suomessa

- Noin 800 yritystä
- 2500 isännöitsijää
 - Kaikkiaan yrityksissä töissä noin 5000 henkilöä
- Yhteenlaskettu liikevaihto noin 300 M€/v
- Asiakkaina noin 50 000 asunto-osakeyhtiötä
 - Joissa noin 1 milj. asuntoa
 - Joissa asuu noin 2 milj. suomalaista
 - Joissa hallitusten jäseniä n. 300 000
- Asiakkaiden kiinteistöjen hoitokulut n. 3 miljardia euroa/vuosi
- Asiakkaiden kiinteistöjen korjausinvestoinnit n. 3 miljardia euroa/vuosi



Isännöintiiliitto

WWW.ISANNOINTILIITTO.FI



TEHTÄVÄ

- Isännöintiliitto työskentelee isännöinnin tunnettuuden ja arvostuksen parantamiseksi.



ISÄNNÖINTILIITON JÄSENET JOHTAVAT YLI 40 000 TALOYHTIÖTÄ ELI YLI MILJOONAN SUOMALAISEN KOTIA JA OMAISUUTTA.

- 300 yritysjäsentä
- 22 yhdistystä, joissa 1300 henkilöjäsentä
- yhteensä yli 2/3 Suomen isännöinnistä



VISIOTAVOITTEET 2015

- Isännöintiala on arvostettu
- Asiakkaat ovat tyytyväisiä isännöintiin
- Isännöintiyriyten on helppo rekrytoida osaavaa työvoimaa
- Jäsenet ja sidosryhmät ovat tyytyväisiä Isännöintiliittoon
- Liiton varainhankinta on kaksinkertainen



Isännöinnin Visio 2020 –hankkeen yleiskuvaus

- Hankkeen tavoite on tukea isännöintiliiton jäsenyrityksiä
 - Tulevaisuuden asiakastarpeiden ja markkinoiden ymmärtämisessä
 - Toiminnan suuntaamisessa
 - Omassa strategisessa suunnittelussaan
- Hankkeen tarkoitus on myös tukea Isännöintiliiton tavoitteita koulutuspolitiikkaan vaikuttamisessa
- Hankkeessa kuvataan isännöinnin markkinoita ja asiakastarpeita noin 10 vuoden tähtäimellä
- Hanke koskettaa laajasti isännöintialan sidosryhmiä ja Kira-klusterin toimijoita
- Hanke lisää isännöinnin tunnettuutta ja arvostusta

Isännöintialan keskeiset muutosvoimat ja vaikutukset 1

1. Peruskorjaus- ja energiatehokkuustarve kasvaa
 1. Isännöinnin ammattimaisuus lisääntyy
 2. Kulutusseurannasta tulee tärkeämpi asia
 3. Asukkaiden varojen riittävyys kriittinen asia
2. Asukkaiden varat eivät riitä investointeihin
 1. Riidat lisääntyvät
 2. Pitkän tähtäimen suunnitelmallisuus lisääntyy
 3. Asumisen opetusta ja tiedotusta lisättävä
3. Isännöitsijätehtäviin ei saada riittävästi henkilöitä
 1. Tuotteistaminen pitää uudistaa
 2. Sopimusten pilkkominen pienempiin osa-alueisiin on tarpeen
 3. Paljon työtä, vähän tekijöitä – vaikutus laatuun
4. Isännöintiliiketoiminta muuttuu normaaliksi palveluliiketoiminnaksi
 1. Asiakaslähtöisyys tulee tärkeämmäksi
 2. Palvelun tason täytyy olla kunnossa
 3. Asiakkaille tulee tarjota selvät ja ymmärrettävät tuotteet
5. Tietotekniikan käyttäminen arkipäiväistyy
 1. Kokoukset verkkoon
 2. Monipuolinen tiedotus mahdolliseksi
 3. Paikkasidonnaisuus vähenee
6. Isännöintiä tarvitsevia taloyhtiöitä tulee lisää
 1. Kasvu keskittyy kasvukeskuksiin
 2. Kysyntäpotentiaali kasvaa
 3. Erilaiset tarpeet kasvavat

Isännöintialan keskeiset muutosvoimat ja vaikutukset 2

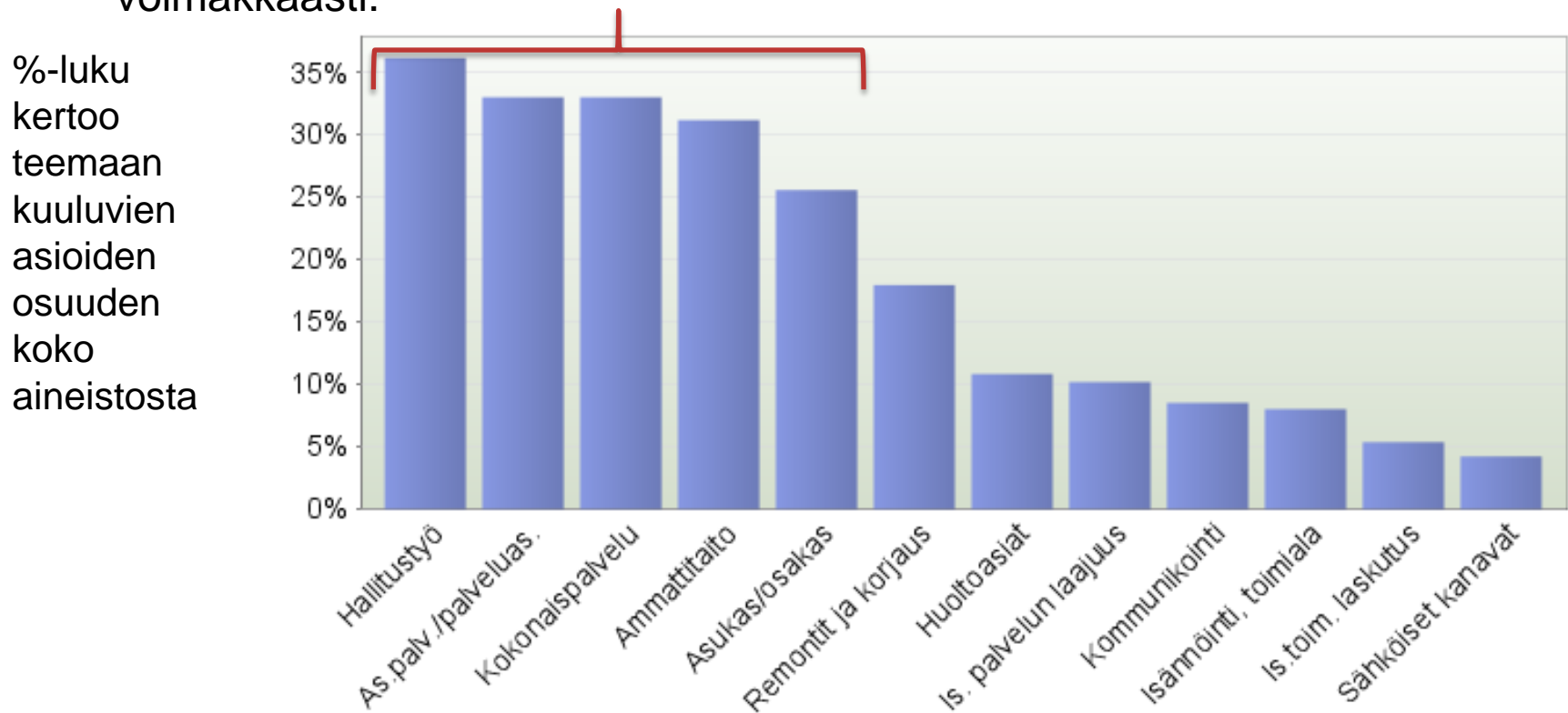
1. Asukkaat vaativat enemmän isännöinniltä
 1. Kustannustehokkuusvaatimukset lisääntyvät
 2. Tarve taloyhtiöstrategialle kasvaa
 3. Tiedottamisen tarve kasvaa
2. Kansainväliset sijoittajat ja yritykset tulevat isännöintiliiketoimintaan
 1. Toimiala keskittyy harvemman käsiin
 2. Rahaa ja investointeja toimialalle
 3. Ulkomaiset toimintamallit uudistavat toimialaa
3. Monikulttuurisuus lisääntyy
 1. Haaste viestinnälle
 2. Eri kulttuurien tuntemus tulee tärkeämmäksi
 3. Konfliktit lisääntyvät
4. Uusi AOYL muuttaa isännöinnin ja taloyhtiöiden roolia
 1. Asiakkaiden koulutus tarpeen
 2. Osakkaiden ilmoitusvelvollisuuden kirjaaminen tärkeämmäksi
 3. Aineiston luovutus yrityksen vaihtuessa tärkeämmäksi asiaksi
5. Perinteinen taloyhtiöiden hallintotapa muuttuu voimakkaasti
 1. Pitkän tähtäimen suunnitelmallisuus lisääntyy
 2. Vastuun pakoilu ja varmistelu lisääntyy, ammattihallitukset lisääntyvät
 3. Virtuaalokokoukset ja asukaskyselyt lisääntyvät
6. Isännöintiyritysten koko kasvaa
 1. Isot tarjoavat massatuotteita
 2. Pienten pakko erikoistua
 3. Isännöinnin työn kuva muuttuu

Asiakkaiden verkkohaastattelu

- Kutsuminen
 - Verkkopohdinta auki 15.3. - 7.4.2010
 - Kutsut Isännöintiliiton ja Kiinteistöliiton verkostojen kautta
- Tehtävä ja tavoite
 - Tavoitteena selvittää asiakaskentän, erityisesti hallitusjäsenten näkemyksiä siitä,
 - Mitä pitää kehittää
 - Mitä uutta tarvitaan isännöintiin
 - Mitä jotain aivan muuta palvelua tarvitaan
 - Mitä isännöintipalvelussa pidetään tärkeänä
 - Samalla tuotiin esille Isännöintiliiton tehtävää ja roolia
- 2032 osallistujaa tuotti yhteensä 4565 vastausta

Mitä aivan muuta palvelua isännöintiyrietykset voisivat sinulle tai taloyhtiöille tuottaa? (n=603)

- Aivan muiden palveluiden tarpeita pohdittaessa asioiden painotukset muuttuvat enemmän
- Asiakaspalvelu/palveluasenne ja kokonaispalvelu –teemat nousevat voimakkaasti.



Odotusten kenttä

Talousasioi- den hallinta	Tekninen osaaminen	PTS / suunnittelun ohjaus	Tehokasta otetta työhön	Kilpailuttamis- osaaminen
Tukea/neuvoja hall. päätök- sentekoon	Remontti yms. Sopimusten valvonta	Tilauspro- sessin osaaminen	Lain tuntemus	Perehtymistä yhtiöön jne.
Aktiivista tiedottamista	Elinkaari- asioiden osaamista	As oy:n eduista huolehtimista	Rohkeutta ja uskallusta	Vastuunotto yhtiön asioista
Asiakkaan palvelua / hallitus	Asiakkaan Palvelua / osakas/asukas	Asiakkaan kuunteleminen	Läsnäoloa, näkymistä	Helppo tavoitettavuus
Yhteistyö- kykyä ja - halua	Avoimuutta	Rehellisyyttä	Luotettavuutta	Vastauksia kysymyksiin
Joustavat työajat	Sovittelukyky	Innovatiivi- suus	Korkea moraali	Kontakteja ammattilaisiin

Onko isännöitsija henkilö vai toimisto?

Odotuksia ”henkilölle”

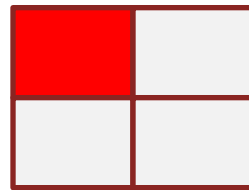
- Aktiivista asioiden hoitoa
- Hallituksen työn helpottaminen
- Rohkeutta ja uskallusta
- Asiakaspalveluhenkisyttä
- Innostuneisuutta tehtäväänsä kohtaan
- Ammattilaiskontakteja
- Huomiota myös asukkaaseen
- Johtajuutta
- Osakkkeen arvon säilyttäminen/nosto
- Kokonaisvaltainen talonhoito
- Ammattiylpeyttä
- Pysyvyys, jatkuvuus

Odotuksia ”toimistolle”

- Asiakaspalveluhenkisyttä
- Tietoa hallituksen työskentelyyn
- Vähemmän asiakkaita per isännöitsija
- Sähköinen tiedotus
- Selkeä sopimus / toimenkuva
- Selkeä hinnoittelu ja kulurakenne
- Selkeä rooli isännöitsijälle
- Kirjanpidon ja tilinpäätöksen hoito
- Modernit työkalut
- Nettisivut aktiivikäytössä
- Ammattilaiskontakteja
- Strateginen ennakointi kiinteistön hoitoon
- Kustannustehokkuus
- Reaaliaikainen kuluseuranta
- Hallitusjäsenten koulutus

Muutosakseleita

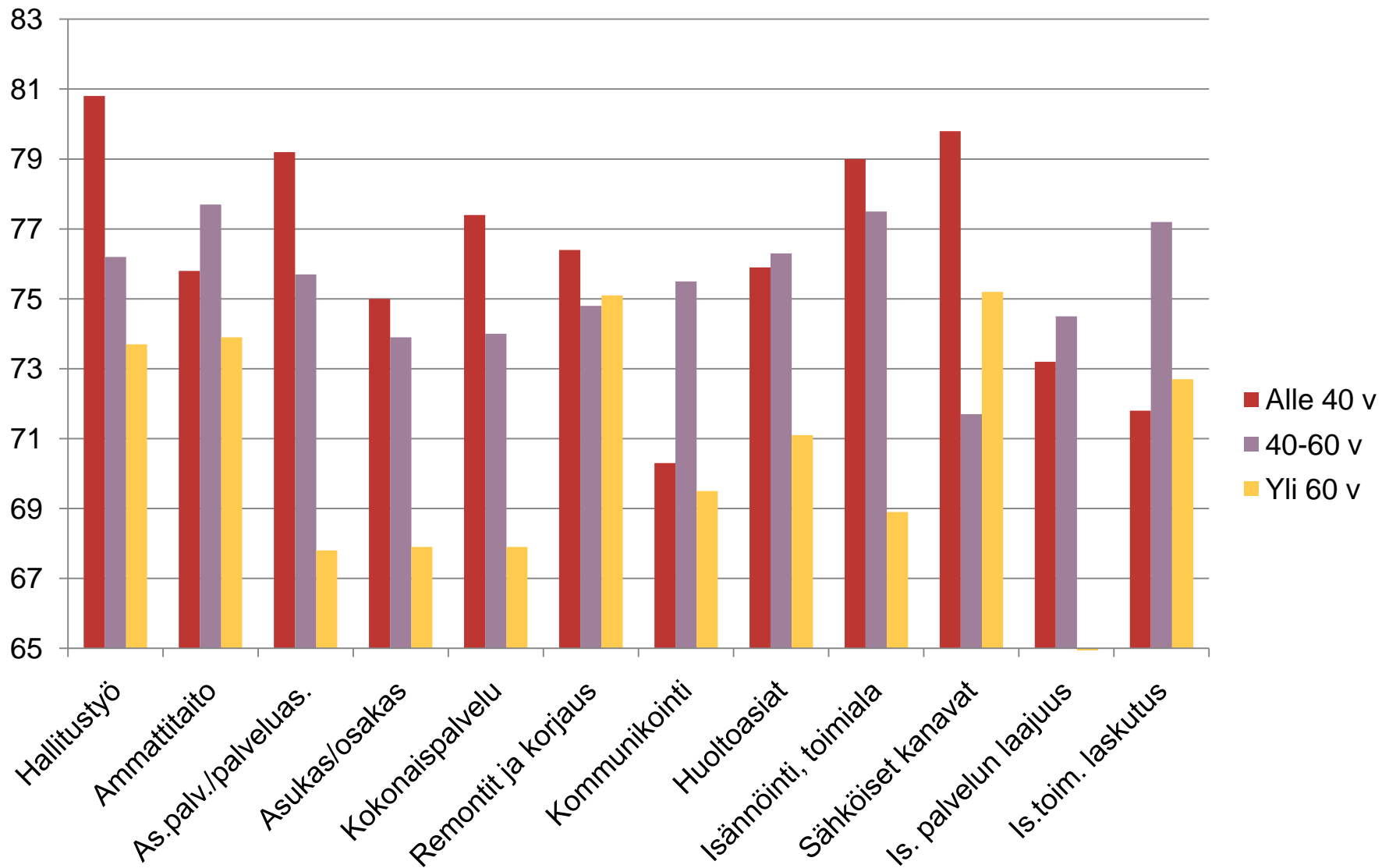
- Pitkän tähtäimen toimenpiteet vs. välittömät toimenpiteet
- Konsultti vs. päätösten toteuttaja
- Käyttää hallitusta kumileimasimena vs. ottaa vastaan hallituksen toimeksiannot
- Proaktiivinen vs. reaktiivinen
- Passiivinen vs. aktiivinen
- AsOy eduista huolehtiminen vs. kolmannen tahon edut
- Virkamiesmäinen ote asioihin vs. yrittäjämäinen ote asioihin
- Täsmällisyys ja luvattujen asioiden hoito vs. oman kalenterin ja ajankäytön optimointi
- Monta asiakasta/yhtiötä hoidossa vs. harvoja asiakkaita
- Heti vs. kun muilta kiireiltä ehtii
- Kalliiksi mielletty vs. ei kallis



Yhteisesti tärkeinä pidetyt asiat

- Isännöitsijän ammattitaidon kehittäminen
- Aktiivinen rooli pitkän tähtäimen suunnittelussa ja kehittämisessä
- Asiantuntijatukea ja neuvoja hallituksen päätöksentekoon
- Teknistä asiantuntemusta ja verkoston hallintaa
- Taloudellista osaamista
- Kulurakenteet selkeiksi isännöinnissä ja huoltosopimuksissa
- Yhteistyökykyä- ja halua
- Tehokas ja ammattitaitoinen ote työhön
- Kilpailuttamisen ja tilaamisen hallinta + seuranta

Teemojen tärkeys hallituksen jäsenille eri ikäryhmissä



Esimerkkejä toivotuista uusista palvelumuodoista

- Asuntojen välitystä
- Sähköiset palvelut (laajasti ja korvaten osittain nykyisiä palveluntarjoajia)
- Isännöitsijä johtamaan palvelujen verkostoa
 - Mainittuja palveluja: asuntosiivous, pienremontit, ikkunanpesut, kodin hoivapalvelut, sisustusneuvonta, puutarhapalveluja, kiinteistönvälitys, verkkopalvelut, pysäköinti, ruokapalvelut, tietoa lähiympäristön palveluista, koulutusta, datalle tallennustilaa, varastoja, muutot, pyykkäys, lakipalvelut jne)
- Paikallisten palvelujen portaali
- Henkilökohtaista palvelua

Mutta moni kommentoija sanoo:

- Tärkeää on keskittyminen itse isännöintiin. Hoidetaan nykyiset tehtävät hyvin haalimatta mukaan sellaista muuta palvelua, jotka saatavissa erikseen/muualta.

Isännöitsijän roolista eräs kommentti:

Isännöitsijän roolin selkeytys

Niin vaikeata ja moninaista kuin se onkin, on henkilöisännöitsijän roolin selkiyttäminen olennainen osa tuotteen ja prosessien ymmärrystä ja niiden kehittämistä.

Roolin tulee olla läpinäkyvä ja samanlainen sisäisesti alalla ja ulospäin.

Isännöitsijä on tällä hetkellä esim joku seuraavista: - aputalonmies - postimies - siivoojan valvoja - hallituksen sihteeri ja juoksupoika - remonttien valvoja - taloyhtiön toimitusjohtaja - kehitys- ja strategiakonsultti - rakennus- ja projektipäällikkö - elinkaarikonsultti tai verkostojohtaja

Kaikki roolit on ihan kivoja, mutta palveluiden ja ihmisten vertailu ei onnistu mitenkään jos käsitteet ja roolit eivät ole "tasaisella". Jotkut isännöintiyritykset palkkaavat hallituksen sihteereitä vaikka myyvät toimitusjohtajan palveluita.