

Veli-Matti Toivonen

”Verkosto on kaiken A ja O”

Hyvin onnistuvan isännöintityön mallitus



Kiinko on yhteisnimi Kiinteistöalan Koulutussäätiölle ja Kiinteistöalan Koulutuskeskus Oy:lle. Kiinko tarjoaa lisä- ja täydennyskoulutusta sekä ammattitutkintoja kiinteistöalan ammateissa toimiville ja alalle hakeutuville. Koulutuksen kohderyhmiin sisältyy mm. toimihenkilöitä, asiantuntijoita ja yritysten johtoa.

Koulutusalueet



Kiinteistöalan Koulutussäätiö

Kiinteistöalan Koulutussäätiön toiminta-ajatuksena on olla kiinteistöalan johtava ammatillinen ja työelämän koulutusyksikkö. Koulutuksen toteuttamisessa tehdään yhteis-työtä sekä kotimaisten että kansainvälisten oppilaitosten sekä korkeakoulu- ja yliopistoyksiköiden kanssa.

Säätiön toiminta on yleishyödyllistä. Vuoden 1993 alusta koulutustoiminnasta on vastannut Kiinteistöalan Koulutussäätiön ammatillinen oppilaitos, joka on opetushallituksen valvoma valtakunnallinen erikoisoppilaitos. Ammattitutkintokoulutus on osa virallista koulutusjärjestelmää. Muu pitkäkestoinen koulutus on osa toimialan sisäistä tutkintojärjestelmää.

Kiinteistöalan Koulutuskeskus Oy

Koulutuskeskus on toiminta-ajatuksensa mukaisesti johtava kiinteistöalan ajankohtais-koulutusyksikkö. Koulutustoiminta on jatko-, uudelleen- ja täydennyskoulutusta. Toimintaan kuuluu julkisten koulutusten, tilauskoulutusten sekä seminaarien järjestäminen. Päätoimialansa lisäksi Koulutuskeskus tarjoaa konsultointi- ja henkilöstövalintapalveluja, harjoittaa alan tutkimus- ja kustannustoimintaa sekä järjestää alaan liittyvää kansainvälistä koulutusta.

Sisällys

1	Tutkimuksen kuvaus	5
2	Isännöitsijän työn lyhyt kuvaus	5
3	Tiivistelmä tuloksista	6
3.1.	Tehtävät ja keinot	6
3.2.	Myönteiset kehät	7
3.3.	Kun isännöinti ei toimi	9
4	Malli hyvästä isännöinnistä	10
4.1.	Tieto ” ... isännöinti on jatkuvaa tiedon kartuttamista ...”	10
4.2.	Selkeyttä kaaokseen	11
4.3.	Isännöitsijä on aktiivinen toimija	12
4.4.	Asiakkaat: ”Talon hoito on ennen kaikkea työtä ihmisten kanssa”	13
4.5.	”Verkosto (yhteistyökumppanit) on kaiken A ja O”	18
4.6.	”Luottamus on kovinta valuuttaa”	19
4.7.	Ajattelutapa ja taloudellisuus: ”Kokonaisuuden ennakointia, niin että asiat eivät enää kaadu päälle”	21
4.8.	Työssä viihtyminen	23
	Viitteet	24

1 Tutkimuksen kuvaus

Tässä tutkimuksessa mallitettiin hyvin työssään onnistuvia isännöitsijöitä tavoitteena saada selville mitä he onnistuessaan tekevät, kuinka he sen tekevät ja kuinka työnsä ajattelevat. Jonkun asian osaamisessa on aina tietoinen puoli ja hiljaisen tiedon puoli, ns. tacit knowledge. Mallittamistutkimuksessa etsitään onnistuvan toiminnan mallia ja pyritään saamaan mukaan myös mallitettavien hiljaista tietoa. Hiljaista tietoa voi saada esiin eri tavoin (menetelmistä kts. Toivonen & Asikainen, 2004).

Mallitettavana oli kolme isännöitsijää. Malleja valittaessa kriteereinä olivat:

- hyvä palaute asiakastyytyväisyyskyselyissä usean vuoden ajalta
- toiminta on taloudellista ja tehokasta sekä asiakkaiden että oman työnantajan kannalta
- he toimivat sopusoinnussa oman työyhteisönsä kanssa

2 Isännöitsijän työn lyhyt kuvaus

Työhön liittyy juridinen puoli (lakien noudattaminen, sopimukset jne.), taloudellinen puoli (kilpailutukset, budjetointi ja budjetin seuranta, kirjanpito jne.) ja talon teknistä hoitoa (huoltoa, kunnossapitoa, korjauksia jne.). Isännöitsijän tarvitsee tietää paljon, mutta hän ei voi tietää kaikkea. Siksi on tärkeätä tietää mistä voi hakea tietoa. Samoin tärkeätä kartuttaa tietojaan koko ajan.

Isännöitsijällä on työssään monta roolia:

- Hän on talonhoidon asiantuntija ja tietää usein enemmän kuin maallikoista koostuva hallitus. On kaikkien edun mukaista saada hänen tietämyksenä taloyhtiön käyttöön.
- Hän on kiinteistön toimitusjohtaja, joka toimeenpanee hallituksen päätökset. Tässä hän on aktiivinen toimija ja samalla taloyhtiön hallituksen alainen.
- Lisäksi isännöitsijä on käytännössä monella tavalla yhteistyön rakentaja, jotta tehtävät mitä taloyhtiön hoitoon kuuluu, saadaan ratkaistua. Mitä paremmin yhteistyö pelaa eri suuntiin (hallitus, palveluverkosto), sitä paremmin asiat saadaan hoidettua.

Isännöitsijän työaika on toisaalta melko ohjelmoitua ja toisaalta aina tulee yllätyksiä. Isännöitsijän työssä on valtavasti erilaisia asioita ja tehtäviä, ”työ koostuu silpusta”. Lakisäateistä tekemistä on paljon. Sen lisäksi kullakin taloyhtiöllä on omia tavoitteitaan. Asukkailla ja osakkailla on omia toiveita, huolia ja murheita. Taloa konkreettisesti hoitava palveluverkosto (huoltoyhtiö, siivous, korjaukset jne.) on moninainen. Siitä tulee isännöitsijälle monia tehtäviä: yhteydenottoja, kokouksia, neuvotteluja. Yhdellä isännöitsijällä on noin 20 taloyhtiötä hoitossaan, joissa kussakin on omat meneillään olevat asiansa ja

Mallit

Malli numero 1:

– nuori mies, 3,5 vuotta isännöitsijänä, sitä ennen 2,5 vuotta isännöinnin oppisopimuskoulutuksessa, sitä ennen kiinteistöhuoltoalalla

Malli numero 2:

– nainen, 17 vuotta täyspäiväisenä isännöitsijänä, sitä ennen 9 vuotta osapäiväisenä

Malli numero 3:

– nainen, 20 vuotta isännöitsijänä, viimeiset 3 vuotta kiinteistöalaan liittyvissä kehittämistehtävissä

oma tapansa hoitaa asioita. Isännöitsijällä on joku tapa pitää tämä kokonaisuus hallinnassa, että hän tietää missä mennään, milloin on aika hoitaa mikäkin asia ja mikä on olennaista (mitkä asiat on hoidettava ensisijaisesti) ja mikä vähemmän tärkeätä (mitkä voivat kiireessä odottaa).

Isännöitsijän työ on pitkäjänteistä taloyhtiön hoitoa ja kunnossapitoa. Monet talon hoitoon liittyvät asiat ovat pitkäkestoisia. Siksi työhön kuuluu jatkuvasti iso joukko keskeneräisiä asioita. Hoidettavien asioiden valmistelu kestää, samoin itse työvaihe. Viivästyksiä voi tulla. Isännöitsijä tietää missä minkäkin asian osalta mennään (onko jokin työ valmis, lykkääntykö se jne.) ja hän osaa viedä asiat loppuun, vaikka ne saattavat kestää. Isännöitsijä ajattelee taloa hoitaessaan pitkäjänteisesti ja ennakoiden ja rakentaa palveluverkkoa, joka hoitaa taloa laadukkaasti, talon ikävaiheeseen sopivasti ja pitkällä tähtäimellä edullisesti.

Suurin osa edellä kuvatusta työstä toteutuu yhteistyössä asukkaiden/osakkaiden ja palvelujentarjoajaverkoston kanssa. Puhelin soi, kokouksia ja tapaamisia on paljon, isännöitsijä käy hoidossaan olevissa kiinteistöissä tarkistuskäynneillä tai seuraamassa meneillään olevaa korjausta tai muuta projektia. Yhteistyöhön tarvitaan hyvä kontakti ja riittävä määrä luottamusta. Isännöitsijä tekee suurelta osin ”ihmistyötä” tai vuoro-vaikutustyötä.

Kiinkon teettämän Isännöinnin ammattitutkimus 2006:n mukaan asiakaspalvelun tehtävät ovat työssä keskeisiä. Asiakaspalvelu ja kokoukset valmisteluineen vievät työajasta 50–60%. Saman selvityksen mukaan työn ongelmat liittyvät iltakokouksiin ja ajankäyttöön ylipäätään. Työssä jaksamisen teema on myös ajankohtainen.

3 Tiivistelmä tuloksista

Tässä luvussa kuvataan tiiviisti, mitkä ovat olennaiset osat hyvin työssään onnistuvan isännöitsijän työssä. Työhön kuuluu tietenkin monia asioita, mutta tässä nostetaan esiin ne asiat, jotka mahdollistavat hyvän ja laadukkaan työtuloksen. Hyvällä työtuloksella tarkoitetaan edellä olleita mallien valinnan kriteereitä: hyvä palaute asiakas-tyytyväisyyskyselyissä jatkuvasti usean vuoden ajalta, sekä asiakkaiden että oman työnantajan kannalta taloudellinen ja tehokas toiminta, kyky toimia sopusoinnussa oman työyhteisönsä kanssa.

Mallissa on kaksi tasoa. Ensin luetelleen ne keskeiset **tehtävät**, joiden hyvä hoitaminen johtaa hyvään työtulokseen. Nämä keskeiset tehtävät muodostavat ”Isännöinnin kovan ytimen”. Sitten luetellaan ne **keinot**, joilla näiden tehtävien hyvä hoito mahdollistuu.

Tämä tiivistelmä on **mitä** – tason kuvausta (mitä isännöitsijä tekee). Kunkin kohdan yhteydessä on viittaus siihen, mistä raportin osasta löytyy siihen liittyvä **kuinka** – kuvaus (kuinka ko. asia on mahdollista saada aikaiseksi, miten asia kannattaa ajatella ja kuinka kannattaa toimia).

3.1 Tehtävät ja keinot

Tärkeimmät tehtävät: Isännöinnin kova ydin

Hallitukseen tutustuminen, hallituksen työskentelyn käynnistäminen

Kun isännöitsijä onnistuu tässä, hallitus alkaa työskennellä ja tehdä päätöksiä kuinka he haluavat taloyhtiötä hoitaa ja kehittää.

– kuinka → kts luku 4.4.

Asiakkaat: ”Talon hoito on ennen kaikkea työtä ihmisten kanssa”

Palveluverkoston kerääminen, pyörittäminen ja kehittäminen.

Palveluverkosto on isännöitsijän tärkein työkalu, se tekee kaikki käytännön työt talon hoidossa.

– kuinka → kts luku 4.5.

Verkosto: ”Verkosto (yhteistyökumppanit) on kaiken A ja O”

Luottamuksen rakentaminen taloyhtiöön ja palveluverkoston päin.

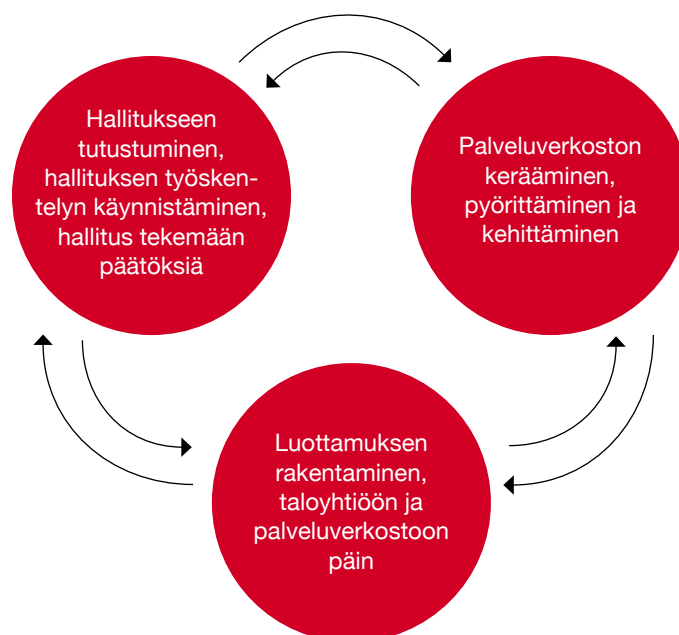
Isännöitsijän työ on suurelta osin yhteistyötä taloyhtiön ja palveluverkoston kanssa. Mitä paremmin yhteistyö sujuu, sen paremmin taloa voidaan hoitaa. Yhteistyö sujuu parhaiten, kun isännöitsijään luotetaan.

– kuinka → kts luku 4.6.

Luottamus: ”Luottamus on kovinta valuuttaa”

Nämä kolme asiaa muodostavat kokonaisuuden, jossa kaikki vaikuttavat toisiinsa, kts. kuvio 1. Mitä paremmin kukin niistä saadaan toimimaan, sen isompi myönteinen vaikutus sillä on muihin tekijöihin. Sama toisinpäin: jos hallitus ei ala työskennellä, talon huolto ja hoito vaikeutuu. Jos palvelujärjestelmä ei saada kerättyä ja kehitettyä, talon huolto tulee vaikeaksi ja usein kalliiksi. Jos luottamusta ei ole, on vaikea saada aikaan päätöksiä tai ratkaisuja ongelmiin.

KUVIO 1: Tärkeimmät tehtävät: isännöinnin kova ydin



Millä keinoilla?

Tieto:

isännöitsijällä on tietoa monelta eri alueelta, mutta hän ei voi tietää kaikkea. Siksi hän täydentää tietojaan koko ajan. Isännöitsijä on aktiivinen tiedon etsijä ja kerääjä.
– kuinka → kts. luku 4.1.
Tieto ” ... isännöinti on jatkuvaa tiedon kartuttamista ...”

Asiat järjestyksessä:

isännöitsijä on jäsentänyt työnsä mielessään (mikä on olennaista). Sen lisäksi hänellä on joku toimiva muistiinpano- ja arkistointijärjestelmä, niin että hän muistaa asiat ja löytää tarvittavan.
– kuinka → kts. luku 4.2. Selkeyttä kaokseen

Aktiivinen: isännöitsijä on aktiivinen, aloitteellinen toimija:

hän käy paikalla, ottaa yhteyksiä ja osaa neuvotella asioista syyttämättä, niin että ratkaisuja ja sopimuksia syntyy.
– kuinka → kts. luku 4.3. Isännöitsijä on aktiivinen toimija

Vuorovaikutustaidot:

keskeistä on osata rakentaa hyvä kontakti ja luottamus, saada aikaan keskustelua ja päätöksiä, osata puuttua ongelmiin yhteistyöhengessä ja ratkaisuja etsien (syyttämättä ja loukkaamatta).
– kuinka → kts. luku 4.4.
Asiakkaat: ”Talon hoito on ennen kaikkea työtä ihmisten kanssa”

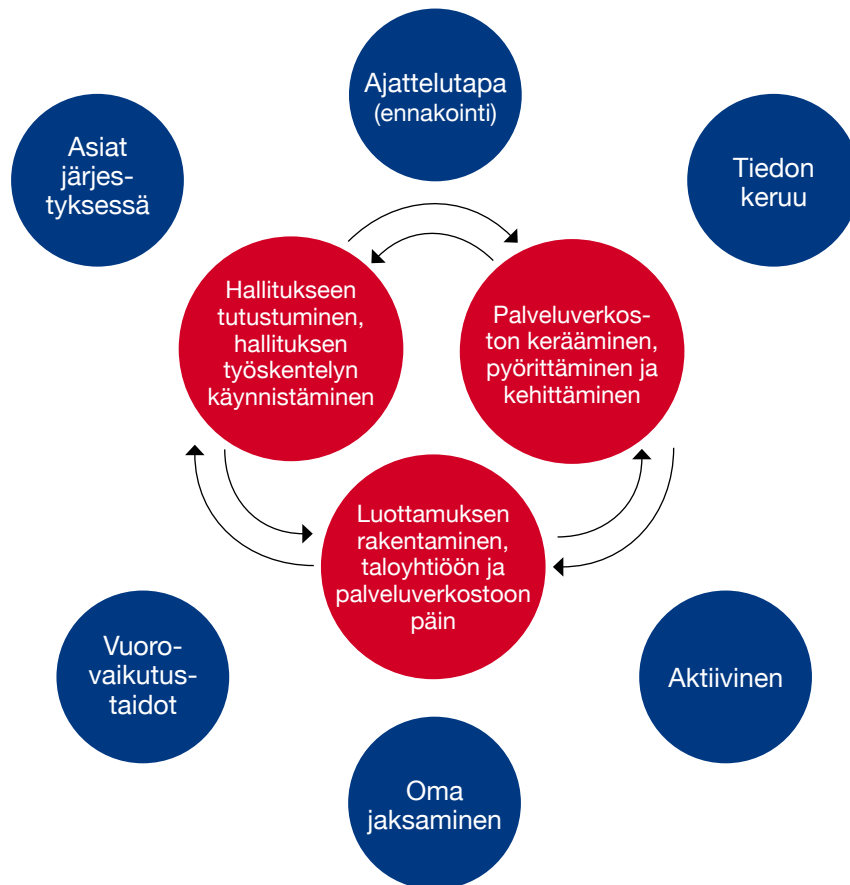
Ajattelutapa: isännöitsijä ajattelee kutakin päätöstä tulevaisuuden kannalta:

sopimukset, ongelmien ratkaisu, palveluverkoston kehittäminen tehdään niin, että jatkossa ko. asia hoituu paremmin, sujuvammin ja taloudellisemmin
– kuinka → kts. luku 4.7.
Ajattelutapa ja taloudellisuus: ”Kokonaisuuden ennakointia, niin että asiat eivät enää kaadu päälle”

Omasta jaksamisesta huolehtiminen:

Isännöitsijän työssä on muutamia haasteita (mm. asioiden määrä, hankalat asiakastilanteet, ongelmiin puuttuminen jne.) joihin kunkin isännöitsijän on tärkeätä löytää omat toimivat ratkaisut, että jaksaa tehdä työtä uupumatta
– kuinka → kts. luku 4.8. Työssä viihtyminen ja jaksaminen Keinoista, kts. kuvio 2.

KUVIO 2: Hyvän isännöinnin keinot



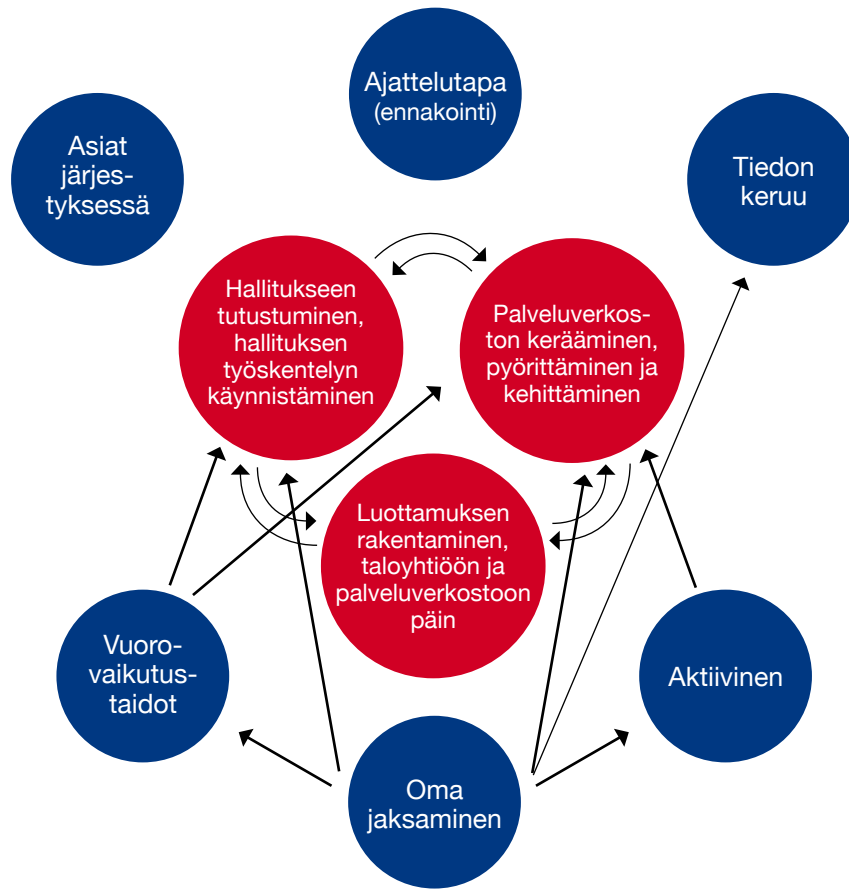
Jos joku keinoista puuttuu, isännöinti alkaa käydä vaikeaksi. Ilman vuorovaikutustaitoja isännöitsijän on vaikea käydä kaikkia tarvittavia neuvotteluja ja sopia asioista. Jos asiat eivät pysy järjestyksessä, isännöitsijä ei ehdi tekemään asioista ajoissa. Jos hän ei ennakoit tulevaisuutta sopimuksia tehdessään, hän ei pysty kehittämään isännöintiä jne.

3.2. Myönteiset kehät

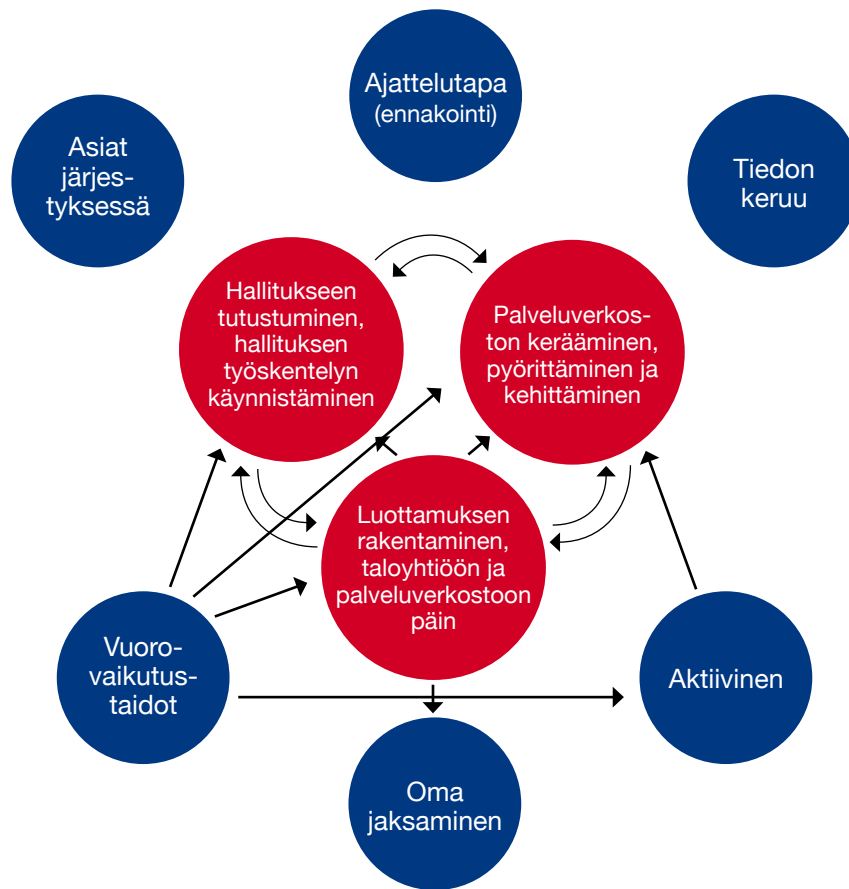
Kukin edellä listatuista hyvän isännöinnin keskeisistä tehtävistä ja onnistumisen keinoista vaikuttaa muihin. Kun oma jaksaminen on kunnossa, pärjää paremmin asiakastilanteissa. Kun on hankkinut tietoa tarpeeksi, on helpompi ottaa yhteyksiä palveluntuottajiin. Kun vuorovaikutustaidot ovat kunnossa, on helpompi pärjätä taloyhtiön hallituksen kanssa jne. Syntyy myönteisiä kehiä. Kun niitä syntyy riittävästi, normaali perusisännöinti alkaa sujua ja yllättäviin tilanteisiin ja kehittämiseen jää enemmän aikaa ja resursseja.

Alla on muutama kuva, joihin on hahmoteltu mihin päin vaikuttaa, kun oma jaksaminen on kunnossa (KUVIO 3), kun vuorovaikutus on kunnossa (KUVIO 4) ja kun asiat pysyvät järjestyksessä (KUVIO 5).

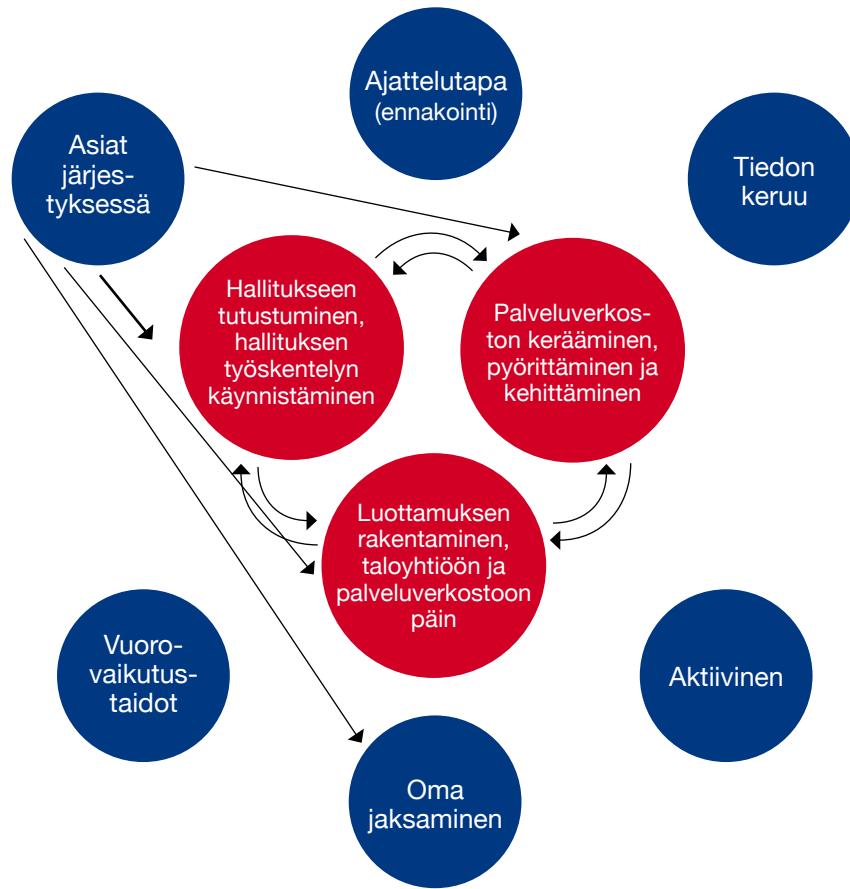
KUVIO 3: Myönteiset kehät: oma jaksaminen



KUVIO 4: Myönteiset kehät: vuorovaikutustaidot



KUVIO 5: Myönteiset kehät: asiat järjestyksessä



Hyvin onnistuva isännöinti on sitä, että kukin kuvion 2 osista toimii riittävän hyvin ja syöttää myönteistä vaikutusta muihin osiin (yleensä suoraan 2-4:ään ja välillisesti melkein kaikkiin muihin). Kun näitä myönteisiä syöttöjä ja niistä syntyviä myönteisiä kehiä on riittävästi, kokonaisuus alkaa toimia ikään kuin itsenäisesti, myönteiset osat tukevat toisiaan ja isännöinti alkaa sujua.

3.3 Kun isännöinti ei toimi

Yleisin syy siihen, että isännöinti ei toimi, on se, että isännöitsijä ei tee ollenkaan tai aikataulussa sovittuja/lupaamiaan töitä. Asiakas ei ole tyytyväinen työn tasoon. Sovitut työt kannattaa tehdä välittömästi/heti kun mahdollista; esim. kokousten jälkeen seuraavana päivänä.

Toinen keskeinen syy ongelmiin on se, että yhteistyö ei toimi joko taloyhtiöön tai keskeisiin muihin yhteistyökumppaneihin.

Jos asioita (sopimuksia ym.) ei ole 3.avattu, puhuttu riittävän selkeästi auki, pääsee syntymään vääriä oletuksia ja luuloja, jotka voivat olla pohjana väärinkäsityksille.

4. Malli hyvästä isännöinnistä

Alla on kohdissa 4.1. – 4.7. kuvattu tässä tutkimuksessa esille nousutta hyvän isännöinnin mallia. Vaikka eri osatekijät on tässä erotettu omiksi luvuikseen, ne kaikki kuuluvat yhteen, ovat osittain päällekkäisiä ja lomittaisia eikä niitä arjessa voi erottaa toisistaan.

Kun jossakin kohdassa raporttia kuvataan isännöitsijän aktiivisuutta, kyse on samalla luottamuksen rakentamisesta, tiedon hankinnasta, kokonaiskuvan rakentamisesta ja ennakoinnista talon hoidossa. Kun jossakin kohdassa raporttia on kuvattu luottamuksen rakentamista, kyse on samalla vuorovaikutustaidoista, palveluverkoston kehittamisestä ja isännöitsijän aktiivisuudesta. Näin mallin eri tekijät liittyvät toisiinsa.

Kun kaikki mallin osatekijät toimivat riittävän hyvin, aletaan tehdä hyviä päätöksiä, asiat alkavat sujua ja reklamaatioita ja ristiriitoja tulla vähemmän. Kun näin alkaa tapahtua, isännöitsijä jaksaa paremmin työssään ja pystyy ottamaan asiakkaansa paremmin huomioon. Päälle kaatuvia asioita tulee vähemmän ja kehittämiseen alkaa jäädä enemmän aikaa. Alkaa syntyä monenlaisia myönteisiä kehiä. Onnistuva, hyvä isännöinti onkin sitä, että isännöitsijällä on alla kuvatut osatekijät niin hyvin hallussaan, että näitä myönteisiä kehiä alkaa syntyä.

Koska osatekijät liittyvät läheisesti toisiinsa, olen voinut käyttää samaa esimerkkiä tai kuvausta eri kohdissa 4.1. – 4.7. Kyse ei ole toistosta, vaan siitä, että samasta esimerkistä nostetaan yhdessä luvussa yksi puoli esiin, ja sitten toisessa toinen.

4.1. Tieto ”

... isännöinti on jatkuvaa tiedon kartuttamista ...”

Isännöitsijä tarvitsee tietoa monelta eri alueelta: laki, talous, tekniikka, itse isännöinti. Isännöitsijä tietää sen mitä hän tietää ja mitä ei tiedä, tietää tietämättömyyttä ja on kiinnostunut oppimaan uutta. Isännöitsijä tietää monesta asiasta jonkin verran, mutta usein tilanne on se, että hänellä ei ole tietoa tarpeeksi. Olennaista työssä onkin jatkuva tiedon kartuttaminen, tiedon hankinta. Isännöitsijä täydentää tietojaan ja seuraa aikaansa, koska tietämys ja käytännöt isännöinnin eri osa-alueilla muuttuvat koko ajan. Isännöitsijä on aktiivinen uuden tiedon etsijä ja kerääjä.

Tietoa kerätään työn alla olevista asioista ja/tai yleisemmin. Hän tutustuu talossa tehtäviin töihin ja kyselee niistä. Hän pitää silmät auki ja kerään tietoa (artikkeleita) lehdistä.

”Etsin tietoa koko ajan. Luen joka päivä jotain alan lehdistä tai kirjoista, päivän lehdistä, internetistä: kaikkea on hyötyä jossain; lukiessa ei vielä tiedä koska ja missä.”

”Kerään leikekirjaa, josta voi löytää tarpeeseen artikkeleita ja tekstejä.”

Erlaisissa kunnostus-, korjaus- ja uudistamisasioissa isännöitsijä selvittää alkutilanteen, sen koska projekti alkaa, seuraa miten se sujuu, tietää koska se valmistuu. Tähän liittyen hän

- hankkii tietoa (käy paikan päällä, selaa nettiä, kirjoja)
- selvittää siihen liittyviä yksittäisiä asioita (ottaa yhteyksiä ja kysyy, hankkii tietoa)

Esimerkiksi remontin alkaessa isännöitsijän on hyvä tietää mikä on nykyinen käsitys siitä, kuinka ko. remontti kannattaa tehdä. Hän käy katsomassa tilanteen ennen alkua. Jos remontissa on jotain erityistä tai on sovittu jotain tavallisuudesta poikkeavaa urakoitsijan kanssa, sovitaan että isännöitsijä varmistaa, että näin tapahtuu (”älkää sulkeko seinää, ennen kuin olen nähnyt sen”). Sama voi koskea muita urakan kriittisiä kohtia. Nämä vaikuttavat talon kuntoon vuosia tai vuosikymmeniä eteenpäin ja isännöitsijän intressissä on varmistaa asia.

4.2. Selkeyttä kaaokseen

Kuten edellä sanottiin, isännöitsijän työssä on valtavasti erilaisia asioita ja tehtäviä, ”työ koostuu silpusta”. Yhdellä isännöitsijällä on noin 20 taloyhtiötä hoidossaan, joista kussakin on meneillään omat asiansa ja oma tapansa hoitaa asioita. Puhelin soi, kokouksia ja tapaamisia on paljon, isännöitsijä käy hoidossaan olevissa kiinteistöissä tarkistuskäynneillä tai seuraamassa meneillään olevaa korjausta tai muuta projektia.

Kuinka tämän kaiken voi hallita? Jos aika menee epäolennaisuuksien kanssa, olennaiset asiat eivät tule ajoissa ja kunnolla hoidettua.

Jos punainen lanka ei ole selvillä, isännöitsijä empii, miettii liikaa, voi tehdä vääriä asioita. Asiakkaiden toiveet ajavat ohi (”se joka huutaa äänekkäimmin, saa palvelua”). Työn kokonaisuus hajoaa.

Työssä tarvitaan keskeneräisyyden ja epäjärjestyksen sietoa ja sen vastapainoksi työn omaa jäsentämistä ja hahmottamista mielessä sekä joku ulkoinen muistiinpano- ja arkistointijärjestelmä, jolla sekavan kokonaisuuden pystyy pitämään hallinnassa.

Tästä syystä on tärkeää, että isännöitsijällä on kokonaiskäsitelmä työstä ja hän osaa erottaa olennaiset ja epäolennaiset asiat toisistaan.

Mikä voi antaa selkeyttä tähän kaaokseen?

- Vuosikello määrittelee kunakin aikana olennaiset tehtävät. Silloin kannattaa keskittyä niihin. Kun on budjetointiaika, keskitytään budjetointiin eikä hypitä asiasta toiseen: samanlaiset työt kannattaa usein niputtaa yhteen.
- Priorisointi auttaa: otetaan vähän etäisyyttä, katsotaan oman työn kokonaisuutta: mitkä ovat tärkeimmät asiat nyt; minkä tekeminen vie kokonaisuutta parhaiten eteenpäin?
- Priorisoinnin pohjaksi kannattaa miettiä rakennuksen käyttötarkoitusta: mikä on olennaista isännöitsijän työssä ko. rakennuksen käyttötarkoituksen pohjalta. Käyttötarkoitus on erilainen, kun kyse on teollisuuskiinteistöstä, asuinkiinteistöstä, hotelli- ja ravintola kiinteistöstä jne.
- Ennakointi auttaa: mitä tapahtuu jos teen/jätän tekemättä nyt nämä tehtävät? Minkä tekeminen nyt säästää aikaa jatkossa?

- Kenen työ? Kuuluuko tämä tehtävä minulle vai ei? Jos kuuluu, niin teenkö sen itse vai delegoinko/siirränkö jollekin muulle? Tämä kannattaa miettiä ennakoiden, esim. jo sopimuksia tehtäessä: mitä sopimukseen kirjataan (esim. ottaako isännöitsijä vai huoltoyhtiö vastaan takuukorjausten puuteilmoituksia). Kun neuvottelee palvelun tarjoajien kanssa, kannattaa miettiä tarkasti mitkä tehtävät kuuluvat tai siirretään heille ja mitkä jäävät isännöitsijälle.
- Rajaukset ovat tärkeitä: puhutaan auki eri suuntiin selkeästi kuka vastaa mistäkin ja mihin asti (tämä puhuminen/neuvotteleminen voi viedä aikaa, mutta maksaa myöhemmin takaisin)
- Aikataulutus etukäteen auttaa monia ihmisiä. Tällöin kokousrumba tai muu isotoinen asia merkataan etukäteen aikatauluihin itselle sopivalla tavalla ja itselle sopivalla väljyydellä
- Kannattaa varata riittävästi aikaa sille, mitä tekee (kaikki mikä on kerralla tehty säästää aikaa)

Usein isännöitsijä tarvitsee jonkun oman tavan merkitä muistiin kaikki hoidettavat asiat: keskeneräiset asiat, yhteydenotoissa esiin tulleet asiat, kokousten päätökset jne. Näitä on mahdoton jättää pelkän muistin varaan. Muistiinpanojärjestelmät voivat olla erilaisia, kunhan ne toimivat itsellä:

- joillakin on juokseva vihko, johon merkitän kaikki mitä tarvitsee muistaa (soitot ja niihin liittyvät asiat, kokouksissa isännöitsijän hoidettaviksi jäävät asiat jne.)
- joillakin on kansiojärjestelmä (taloyhtiökohtainen tai asiakkohtainen, tai joku muu)
- erilaisia asia-/tehtävälistoja tarvitaan usein lisäksi
- nykyisin voi kannettava tietokone olla mukana ja pöytäkirjat voi kirjoittaa jo kokouksessa tai heti sen jälkeen

Kun olennainen on hahmotettu ja punainen lanka selkeä, tarvitaan usein vielä kurin-alaisuutta, että pystyy pysymään näkemysessään arkipäivän moninaisissa paineissa ja vaateissa.

4.3. Isännöitsijä on aktiivinen toimija

Taloyhtiötä isännöidessään isännöitsijä ottaa aktiivisesti yhteyksiä palveluntarjoajiin, neuvottelee sopimuksia ja toimintatapoja. Jos palveluissa on ongelmia, isännöitsijä puuttuu niihin, ei reklamoiden, vaan keskustellen tavoitteenaan palveluntarjoajan toiminnan kehittäminen yhteistyössä tämän kanssa. Tässä mielessä isännöitsijä on aktiivinen, aloitteellinen toimija.

Pystyäkseen toimimaan näin isännöitsijä uskaltaa/voi/pystyy ottamaan yhteyttä palvelun-tarjoajaan (esim. huoltoyhtiöön) sillä tavalla, että voi neuvotella ja sopia kuinka palvelua hoidetaan. Isännöitsijä ei pysty virittämään palveluverkostoa, jos hän jää toimistoonsa odottelemaan yhteydenottoja.

Jokapäiväisessä työssään isännöitsijä käy yhtiössä:
"Sinne pitää mennä, otan välillä muutaman talon ryhmän ja käyn kiertämässä niissä (yleiset tilat). Siellä voi nähdä jotain mihin pitää puuttua".

Isännöitsijä voi mennä esimerkiksi tapaamaan siivoojia ja keskustelemaan heidän kanssaan.

"Menen juttelemaan ihan asiallisesti siivoojille. Kerron, että olen talon isännöitsijä ja kerron mitä palautetta on tullut. Kerron mitä seuraa, jos työtä ei tehdä kunnolla. Keskustelen. Muistan aina myös kiittää siivoajia, huoltomiehiä ja muita yhteistyö-verkostossa. Usein tämä auttaa."

Vaikka käynti viekin vähän aikaa, jatkossa se helpottaa isännöitsijän työtä.

Milloin kannattaa käydä?

- Mistä yhtiöstä ei ole kuulunut vähään aikaa mitään → ottaa yhteyttä: "mitä kuuluu"
- Työt ja korjaukset: isommissa töissä on valvoja, muissa isännöitsijän on hyvää tietää tavalla tai toisella missä ollaan, mitä on tehty.
- Tai kun asennetaan esim. salaojaputkia, joissa joku lisäviritys (esim. laitetaan pinnemmaksi toinen putki) isännöitsijä voi käydä työmaalla toteamassa missä mennään ja jututtamassa työn tekijää (mukana voi olla kamera). Hän näkee missä vaiheessa työ on, oppii uutta josta on hyötyä seuraavassa salaojaremontissa, toteaa asennetaanko lisäviritys jne. Isännöitsijän on tärkeä tietää, että työ on aloitettu ja että se on saatu suunnitelman mukaiseen loppuun.

Kun hallituksen kokouksessa tai yhtiökokouksessa sitten kysytään, että tehtiinkö ekstra niin kuin sovittiin, on yksi asia sanoa, että "en tiedä, mutta urakoitsija kertoi, että tehtiin" ja ihan erilaista sanoa että "tehtiin, kävin itse katsomassa / tehtiin, tässä on kuva siitä". Kun on hyvin selvillä, on helpompi vastata ja selittää ja ylläpitää/vahvistaa hyvää suhdetta ja luottamusta asiakkaisiin.

Isännöitsijä voi ottaa yhteyttä myös huoltoyhtiön toimitusjohtajaan ja keskustella hänen kanssaan puhelimesta tai kasvokkain. Tai voidaan järjestää laajempi palaveri, johon osallistuu huoltomiehiä ja heidän esimiehiään, taloyhtiön väkeä ja isännöitsijä.

Jos huoltoyhtiön toiminnasta tulee paljon valituksia, kannattaa järjestää katselmus, jossa yhdessä (huoltoyhtiö, taloyhtiö, isännöitsijä) käydään läpi kohdetta ja siinä tehtyä työtä ja sen puutteita. Kaikki voivat sanoa mielipiteensä ja asioista voidaan keskustella.

Tällainen katselmus vie paljon aikaa monelta ihmiseltä, mutta se on usein hyvä tapa saada asioita eteenpäin. Tätä tehdään, jotta ajankohtaiseen asiaan löytyisi ratkaisu, mutta ennen kaikkea tulevaisuus mielessä: mikä jatkossa helpottaa isännöitsijän työtä, mikä säästää, mikä tuottaa parempaa asiakastytyväisyyttä.

Isännöitsijä ja huoltoyhtiö ovat samalla puolella silloinkin kun huoltoyhtiön toiminnassa on puutteita. Isännöitsijälle huoltoyhtiö on "kaveri", yhteistyö on tasavertaista. Molemmilla on sama tavoite: kiinteistön hyvä hoito ja tyytyväiset asiakkaat. Neuvottelut huoltoyhtiön kanssa kannattaa ajatella yhteistyönä: kuinka ME saamme tämän toimimaan paremmin. Huoltoyhtiön hyvä toiminta on etu isännöitsijälle ja taloyhtiölle. Isännöitsijä käyttää mielellään huoltoyhtiötä, johon asiakkaat ovat tyytyväisiä.

Toimintatapa on neuvotteleva ja asiakeskeinen: mikä asia, mitkä faktat, miten kannattaa muuttaa/miten kannattaa toimia? Syyttäminen tai syyllisten etsiminen ei vie asiaa eteenpäin. Parempi tapa on keskustella ja miettiä yhdessä, esim.

"Eikös ole kurjaa, kun niitä soittoja tulee niin paljon? Mitä me voitais oikein tehdä? ..." Ollaan samalla puolella ("me"), voi aloittaa kysellen ("Oletko huomannut? Mitä olet ajatellut että voisi tehdä?", sitten keskustella ("Toi on hyvä ajatus. Yksi huoltofirma on lisäksi ... se toimi hyvin.").

Onnistuakseen tässä hänen yhteydenottonsa ovat yhteistyösuuntautuneita (ajatus syntyvässä yhteistyössä) ja tavoite-/ratkaisusuuntautuneita (ajatus siinä mitä halutaan saada aikaiseksi). Hän kertoo faktat, kyselee, kuuntelee, keskustele, neuvottelee yhdessä palveluntarjoajan kanssa ("miten ME saisimme ...").

Hänellä on

- myönteinen ennakoajattelu (yhteinen sävel löytyy, toinen on kiinnostunut/halukas saamaan parannuksia aikaiseksi, asiaan löytyy ratkaisu jne.)
- saavutettavissa oleva tavoite ja/tai edut mielessä
- ajatus, että asiaa menee joka tapauksessa eteenpäin, jos se ei ratkea nyt, niin sitten seuraavalla kerralla. Joka kerta kun ottaa yhteyttä johonkin tai alkaa hoitaa jotain asiaa, tapahtuu aina jotain eteenpäin menoa
- taito asettua toisen ihmisen asemaan, nähdä tilanne hänen näkökulmastaan
- maltti kysyä ja kuunnella
- taito rakentaa kontakti erilaisten ihmisten kanssa

Isommissa asioissa kannattaa usein pyytää taloyhtiön hallitus tai ainakin puheenjohtaja mukaan ("Vaadin puheenjohtajan mukaan. Pitää tulla käymään"). Milloin näin? Silloin kun on kyse asioista, joista voi tulla kysymyksiä, sanomista, erimielisyyttä myöhemmin. Tässä kannattaa ajatella eteenpäin. Tämä on valmistautumista tuleviin kysymyksiin ja keskusteluihin. Samalla tämä on taloyhtiön hallituksen sitouttamista, vastuuttamista ja

myös valmentamista. Tämä on yhdessä tekemistä, yhteistyön rakentamista ja vahvistamista. Ennen kuin homekorjaukset on aloitettu, isännöitsijä ja hallitus ovat yhdessä nähneet tilanteen. Asioiden hoito yhteistyössä on paljon helpompaa ja sujuvampaa hankalassakin asiassa. Sääntö voisi olla: mitä isompi ja hankalampi asia, sitä tärkeämpi käydä yhdessä paikalla. Tämä voi säästää paljon vaivaa ja aikaa jatkossa.

4.4. Asiakkaat: "Talon hoito on ennen kaikkea työtä ihmisten kanssa"

Isännöitsijä sopii ensin taloyhtiön hallituksen kanssa miten taloyhtiötä hoidetaan. Sitten hän sopii palveluverkoston eri toimijoiden kanssa kuinka eri hoitotoimenpiteet tehdään. Tästä syystä isännöinti on suurelta osin sopimista ja neuvottelua, siis vuorovaikutustyötä.

Mitä paremmin yhteistyö sujuu eri suuntiin, sitä helpompi asioita on hoitaa. Kiinteistön hoidossa kohtaavat monen eri alan ammattilaiset ja siksi väärinkäsityksiä syntyy aina. Hyvä yhteistyö helpottaa näiden ehkäisemistä ja selvittämistä.

Tiivistelmä: Isännöinnissä tarvittavia vuorovaikutustaitoja

- arvostava, kunnioittava suhtautuminen asiakkaisiin ja yhteistyökumppaneihin
- myönteinen, yhteistyöhenkinen ajattelu asiakkaita ja yhteistyökumppaneita lähestyttyä
- taito ajatella asioita toisen osapuolen näkökulmasta
- taito huomioida ihmisten erilaisuus ja mennä vähän vastaan erilaisia ihmisiä
- taito luoda hyvä kontakti (tämä syntyy pitkälle jo kun edeltävät kohdat toteutuvat)
- taito käynnistää keskusteluja, tässä keinoina ovat usein kysyminen ja kuuntelu
- taito neuvotella tavoite- tai ratkaisusuuntautuneesti (ei moittien, syyttäen)

Asiakassuhteet

Asiakassuhteiden hoito on tärkeätä, koska asiakkaat maksavat isännöitsijän palkan ja talon hoito neuvotellaan ja sovitaan asiakkaiden kanssa.

Asiakkaiden kanssa pärjääminen lähtee asiakkaan kunnioittamisesta. Asiakaskontakteissa on tärkeätä läsnäolo: asiakas vaistoa onko isännöitsijä kokonaan läsnä, vai onko hän ajatuksissaan jossakin muualla. "Asiakaskontakteissa olen kokonaan tässä ja nyt, läsnä, ja jätän muut asiat mielestä pois."

Toiseksi isännöitsijä miettii, mikä vaikutelma asiakkaalle tulee hänen työstään. Hän tekee työtä niin, että aina välillä ajattelee: jos minä olisin asiakas, kuinka haluaisin että tämä minun työni tehtäisiin. Tässä voidaan esittää kaksi kysymystä:

Jos olisin asiakas, palkkaisinko itseni?

Jos olisin asiakas, kuinka tyytyväinen olisin omaan työhöni isännöitsijänä? (Voinko ylpeänä/ tyytyväisenä laittaa taloyhtiön rappuun: "Täällä isännöi N. N., puh. xxxxx"?)

Kontaktin rakentamisessa mennään vastaan asiakasta, huomioidaan omassa viestinnässä asiakkaan ajattelutapaa/ maailmankuvaa. Esimerkki: "Kun tapaan uuden asiakkaan

- ensin kontakti kuntoon, sitten vasta hoidetaan asiaa
- teen nopean arvion: kuinka kommunikoin tuolle asiakkaalle (käyn mielessäni siellä toisen näkökulmassa ja mietin miten hän asiat näkee ja millaista puhetta hän ymmärtäisi, mutta tulen sitten myös takaisin omaksi itsekseksi)
- heittäydyn asiakkaan tasolle, "samalle aallolle": kuinka tuolle asiakkaalle tämä asia kerrotaan.

Haen (asiakkaan puheesta) jonkun asian mihin pääsee mukaan. Esim. lainat laskettu väärin ja asiakas huutaa. Annan huutaa ja kerron sitten, että olisin itse huutanut melkein yhtä lujaa (eli, että ymmärrän häntä). Kun asiakas kokee että häntä on kuultu ja/tai että häntä ymmärretään, hän rauhoittuu ja päästään hoitaman asiaa ja sitä hän ennen kaikkea haluaa"

Hyvää yhteistyötä rakentaa

- kontaktin ylläpito; esim. soitto silloin tällöin asiasta tai jollain tekosyyllä: "mitä kuuluu, onko kaikki OK" / "tuliko se kosteusmittaaja?"
- asioiden hoitaminen niin kuin on sovittu: ennakkovalmistautumiset ennen kokouksia ja muut sovitut asiat: "Jos sovitaan, se tehdään. Hoidan sovitut asiat heti."
- se, että tekee vähän enemmän kuin normaalin minimin → asiakkaalle tehdään tunne, että isännöitsijä todella kuuntelee, huomioi, tietää ja huolehtii talon asioista. Tämä on keino luottamuksen luomiseen. Tämä helpottaa yhteistyötä ja talon asioiden hoitoa huomattavasti. "Ei hoideta vain niitä asioita, mitä hallitus päättää, vaan vähän enemmän." Esimerkiksi kiinteistökatveluksen aikana isännöitsijä voi huomata jotain pientä ekstraa, josta on taloyhtiölle hyötyä. Asia voi olla ihan pienikin: "Näin, että pihalta oli palanut yksi lamppu ja soitin huoltoyhtiöön." Tai isompi: "Kun puhuitte, että hiekkapihasta tulee hiekkaa sisään, niin jossakin on laitettu asfaltti. Voin selvittää mitä se kustantaisi." Tämä on vain pieni lisä isännöitsijän normaaliin työhön, mutta sen merkitys yhteistyön rakentamisessa ja luottamuksen synnyttäjänä voi olla suuri.
- Hyvä yhteistyö ja luottamus ovat tärkeitä pääomaa, kun tulee ongelmia (niitä tulee aina). Kun joku ongelma taloyhtiöön päin tulee (väärinkäsitys, erimielisyys, ristiriita tms.), sitä on paljon helpompi hoitaa silloin kun yhteistyö on hyvää ja luottamusta löytyy. Jos esimerkiksi isännöitsijä mokaa jotakin (esim. unohtaa jotakin) tai tekee virheen, siitä on paljon helpompi soittaa asiakkaalle, kun yhteistyön on sujuvaa ja luottamus hyvää. Asia on myös helpompi kääntää myönteiseksi.

- se, että asiakkaalle soitetaan heti, jos/kun on tehnyt virheen. Kaikki tekevät virheitä ja jos tämä sallitaan (eikä tarvitse peitellä), se parantaa ilmapiiriä
- myönteinen palaute. Kiitos ja myönteinen kommentti oikeissa paikoissa lämmittävät jokaisen mieltä. Suomessa tätä ei yleensä saa olla liikaa. Normaali kiittäminen riittää hyvin (sekin jää liian usein arjessa pois).

Luottamukselliset välit

Hyvä kontakti auttaa yhteistyön käynnistämässä ja asioiden hoitamisessa. Mutta isännöinnissä tarvitaan enemmän. Pystyäkseen toimimaan hallituksen kanssa isännöitsijä tarvitsee luottamukselliset välit. Luottamuksen rakentaminen alkaa jo ensimmäisistä yhteydenotoista.

Kokouksiin kannattaa pukeutua samantyyliisesti kuin asiakkaatkin. Tämä rakentaa alkuyhteyttä. Jos isännöitsijä yli- tai alipukeutuu, hän viestittää erilaisuuttaan. Tämä voi hankaloittaa kontaktia ("kuka toi oikein on?"). Samalla tavalla samanlainen puhetapa auttaa yhteisyyden ja sellaisen ilmapiirin luomisessa, että "ollaan samassa maailmassa", samanlaisia ihmisiä. Nämä ovat hyviä keinoja, mutta vasta alku.

Mallitetut isännöitsijät ajattelivat mielessään etukäteen taloyhtiön hallituksen näkökulmasta asioita: mitä minä ajattelin, jos olisin siellä? Miltä minusta tuntuisi, jos isännöitsijä ylipukeutuisi? Jos hän alkaisi määrällä eikä ensin kyselisi ja kuuntelisi? Milloin minä alkaisin luottaa häneen? Mitä minä epäilisin? Mitä myönteisiä odotuksia isännöitsijää kohtaan minulla olisi?

Luottamus on niin tärkeä, että siitä on tässä raportissa oma lukunsa, kts. luku 4.6. Luottamus.

Tavoitteena keskustelun ja yhteistyön syntyminen

Ihan aluksi isännöitsijä menee tutustumaan taloyhtiön hallitukseen (ja samalla näyttämään itsensä). Hän menee kuuntelemaan, kysymään: missä tämä taloyhtiö on, miten he ymmärtävät asiat, mitä he haluavat tehdä. Isännöitsijä menee silmät ja korvat auki: "menen keskustelemaan ja yhdessä miettimään".

"Esittäydyn, kerron mitä teen, mitä olen tehnyt aikaisemmin. Kysyn heiltä: miten on toimittu, mikä on keskeistä, mitkä asiat ovat hyvin. Usein suurin osa asioista on ihan hyvin. Sitten: mitä näistä asioista, jotka ei vielä ole ihan kunnossa."

Myönteisen yhteistyöilmapiirin syntyä auttaa, kun käydään taloyhtiön hyvät asiat läpi: mitkä asiat tässä taloyhtiössä on hyvin, mikä toimii hyvin, mihin ollaan tyytyväisiä, millaiset toimintatavat toimivat tässä taloyhtiössä.

Kun saadaan myönteinen pohja, on helpompi ottaa käsittelyyn asiat, jotka kaipaavat kehittämistä.

- Mitkä asiat taloyhtiössä kaipaavat kehittämistä?
- Missä järjestyksessä niitä kannattaa alkaa hoitaa?
- Mikä on tavoite kukin osalta, se mihin pyritään?
- Mitä keinoja on olemassa?
- Mitä niistä käytännössä valitaan

Keskustelu syntyy useimmiten kysymällä. Yhteistyö syntyy usein silloin, kun aletaan miettiä mitä halutaan kehittää ja millä keinoilla.

Mitä ihmiset haluavat?

Asukkaiden toiveet taloyhtiön suhteen voivat vaihdella paljonkin. Taloissa, joissa asuu lapsiperheitä, toiveet ovat erilaisia verrattuna taloihin, joissa asuu eläkeläisiä. Kalliissa ja laadukkaissa taloissa asukkaiden toiveet ovat erilaisia kuin vuokrataloissa jne.

Yksi tärkeä kohta mistä isännöinti alkaa, on asukkaiden toiveiden kysyminen. Kiinteistö kuuluu ja vanhenee pikku hiljaa. Sen voidaan

1. antaa kuluu (esim. eläkeläisenemmistöisessä talossa: "ei kannatta enää meidän aikana ..."),
2. tai se voidaan pitää nykykunnossa,
3. tai sitä voidaan alkaa kehittää (pihat, ympäristö, hissit tai muuta).

Tämä on viime kädessä asiakkaiden päätettävissä. Hallitus päättää, isännöitsijä on palvelija ja toteuttaa. Isännöitsijä laittaa taloyhtiön miettimään: millaista asumista halutaan? Minkä verran halutaan maksaa? Millaisia keinoja tavoitteisiin pääsyyn löytyy?

Joskus ihan alku on helppo, siinä on eräänlainen kuherruskuukausi. Hallitus voi vaikkapa olla helpottunut, kun pääsi edellisestä isännöitsijästä eroon. Tämä myönteinen jakso on sellaista, mitä isännöitsijä ei ole omalla toiminnallaan vielä ansainnut, silti se kannattaa hyödyntää. Silloin voi kartoittaa tilannetta yhtiössä, haastatella toiveet ja odotukset (ja niiden takana joskus olevat todelliset odotukset): millaisessa taloyhtiössä halutaan asua, mitä siitä halutaan maksaa. Samoin voi selvittää todelliset ongelmat.

Isännöitsijä ei mene mukaan edellisen isännöitsijän haukkumiseen, vaan pysyy asialinjalla. Menneet on menneitä ("ikävää, että sellaista on ollut, nyt meidän sitten kannattaakin ..."), mutta miten asioiden halutaan olevan tulevaisuudessa? Kun suunta ja tavoitteet selviävät, etsitään keinoja niiden toteuttamiseen.

Yleensä isännöitsijän ei alussa kannata

- lähteä heti kertomaan miten asiat pitää hoitaa (kyselemättä ja keskustelematta)
- lähteä mukaan haukkumaan edellistä isännöitsijää (silti voi todeta, että "ikävää kun on ollut ongelmia")
- lähteä ensin pelkästään tai pääasiassa ongelmista liikkeelle (nämä otetaan käsittelyyn vähän myöhemmin)

Pehmeällä tavalla aktiivinen

Alun jälkeen isännöitsijä on pehmeällä tavalla aktiivinen. Hänellä on paljon tietoa kiinteistön kunnossapidosta, maallikkohallitukselta tätä saattaa puuttua. Pehmeällä tavalla aktiivinen tarkoittaa sitä, että isännöitsijä ottaa tärkeitä asioita esiin muistuttamalla ja kysymällä. Asiat nousevat keskusteluun ja niitä voidaan alkaa ratkoa: mikä asia, mitä halutaan, mitä keinoja on, mikä niistä valitaan.

Tässäkin isännöitsijän kannattaa aluksi keskusteluttaa hallitusta. Kun asiasta puhutaan, isännöitsijä voi tuoda mukaan omaa kokemustaan, esimerkkejä muista taloista. Isommissa asioissa voidaan pyytää asiantuntijaselvityksiä ja – lausuntoja.

*"Mitä te olette ajatelleet tämän asian suhteen?"
"Pitäisiköhän tälle asialle tehdä jotain?"*

Usein kannattaa kysyä, vaikka itse tietäisi tarkasti, mitä pitää tehdä. Kysyminen on arvostuksen osoitus, kysyminen osallistaa, ihmiset toteuttavat yleensä vain niitä päätöksiä, joihin he itse ovat osallistuneet ja kysyminen auttaa siinä. Usein isännöitsijää kuunnellaan paremmin, kun hän on ensin kysynyt.

Kun hallitus keskustelee, kun tulee erilaisia ajatuksia, kun päätökset voidaan tehdä itsenäisesti, alkaa luottamus isännöitsijää kohtaan kasvaa ("sillä ei olekaan mitään omaa agenda, se ei järjestelekään töitä tutuilleen" jne.).

Alkuvaiheessa isännöitsijä voi sanoa, jos hän ei tiedä ("otan selvää") tai tietää. Jos hän on erimieltä, hän voi keskustelussa sanoa senkin. Häntä ihmisenä ja hänen asian-tuntemustaan arvioidaan alussa koko ajan ja nämä yllä mainitut ovat näyttöä sekä hänen asiantuntemuksestaan että hänen inhimillisyydestään (kukaan ei tiedä kaikkea eikä sellaista keneltäkään odotetakaan). Ei kannata näytellä kaikkietävää, mutta ei myöskään siirtää kaikkea vastuuta hallitukselle.

Kokoukset

Kokoukset ovat tärkeä osa isännöitsijän työtä. Kokouksiin ja neuvotteluihin kannattaa mennä niin, että itsellä varma ja hyvä olo, että voi mennä itseensä luottaen. Tämä on tärkeää siksi, että tunnetila välittyy kehonkielen kautta ja vaikuttaa muihin läsnäolijoihin. Asiakkaat "lukevat" isännöitsijän olon ja se vaikuttaa kokouksen kulkuun. Jos asiakkaat huomaavat, että isännöitsijä on hermostunut ja/tai epävarma, kokouksen

ilmapiiri ja asiakkaiden reagointi muuttuu verrattuna siihen, että asiakkaat toteavat isännöitsijän olevan varma ja rauhallinen.

Jokaisella ihmisellä on oma tapansa valmistautua, niin että voi mennä rauhallisena ja varmana tapaamiseen. Joillakin ihmisillä se vaatii enemmän aikaa ja työtä, jotkut pääsevät siihen helpommin.

Seuraavassa pientä listaa erilaisista keinoista valmistautua henkisesti kokouksiin:

- Perusammattitaito on kunnossa
- Hyvä valmistelu. Tämä on tärkeää käsiteltävien asioiden kannalta, mutta myös siksi, että voi mennä kokoukseen rauhallisena.
- Kokouksia varten joutuu usein etsimään tietoa. Tietoa kannatta etsiä vähän enemmän kuin pyydetään
- Omassa mielessä kohdennus tavoitteisiin, siihen miten asiat saa sujumaan hyvin (jos alkaa kuvitella ongelmia, ne voivat lähteä kasvamaan omassa mielessä)
- Asialista kannattaa suunnitella niin, että sen järjestys tukee tilanteen tavoitteita (voi testata mielessään: ensin tämä, sitten tämä ... onko oikea järjestys?)

Työskentely hallituksen kanssa on alun jälkeen usein asioiden esille tuomista (mitä pitää tehdä, hoitaa jne.). Yksi toimiva työskentelymalli /"päätöksen teetätys" hallituksessa on seuraavanlainen:

1. Hyvä valmistelu
2. Selkeä esittäminen (maallikoille, heidän kielellään, heille ymmärrettävässä muodossa); hyödyt ja haitat
3. Sitten annetaan hallituksen puhua ("annan keskustella vapaasti")
4. Sen jälkeen isännöitsijän (asiantuntija)näkemykset
5. Sitten hallitus päättää.

Kun tämäntyylinen lähestymistapa onnistuu, hallitus alkaa työskennellä niin kuin sen pitääkin: keskustella ja tehdä päätöksiä. Kaikkia asioita ei tietenkään tarvitse keskusteluttaa hallituksessa: pienet asiat voi hoitaa suoraan puheenjohtajan kanssa

Mitä paremmin keskustelu ja yhteistyö sujuvat, mitä enemmän isännöitsijään aletaan luottaa, sitä enemmän säästyy myös aikaa. Sillä mitä enemmän asioita jää auki esim. kokouksissa, sitä enemmän tulee jälkityötä. Ajankäytön kannalta olisi hyvä saada erimielisyydet käsiteltyä kerralla ja päätökset tehtyä kerralla. Samalla tavoin pöytäkirjat voi monesti kirjoittaa jo paikan päällä.

Reklamaatioiden hoito

Tyypillisiä ongelmia ovat esim. vierasautopaikkojen käyttö (joku pitää kakkosautoa siellä), parkkiruudun käyttö (joku korjaa autoa siinä ja/tai säilyttää korjaustarvikkeita siinä), lasten tekemiset pihalla, pesutuvan aikataulussa pysyminen (toisen pyykkejä on siellä vaikka vuoro vaihtuu), lumen auraukset (mistä ja mihin aikaan), hiekoittaminen, siivouksen laatu, naapuriasunnosta kuuluva meteli. jne.

Tyytymättömyydet otetaan vakavasti, mutta katsotaan asioina, faktoina: mihin tyytymättömyys liittyy. Liittykö se taloon (siellä voidaan tehdä jotain), alueeseen (jolloin ei ehkä voida tehdä mitään) vai johonkin muuhun. Jos ei suoranaisesti voida puuttua ongelmaan, onko jotain muuta, mitä voidaan asian osalta tehdä? Isännöintisopimus koskee kiinteistöä.

"Pyrin hoitamaan ensin puhelimitse, keskustellen. Jos se ei auta tai riitä, tai jos on kyseessä erityisen hankala asia, sitten pyydän käymään. Reklamaation tekijän mielestä asia on tärkeä ja siksi sitä ei saa vähätellä. – Jos mennään oikeuteen, sitten kirjallisena."

Vaikka puhelussa olisi runsaasti tunnetta, isännöitsijä ei ota sitä itseensä, vaan ajatuksissaan ja vastatessaan sijoittaa sen sinne mihin se kuuluu ("soittaja on vihainen, hänellä on huono olo", "tämä on hallituksen asia" tms.)

Esimerkki:

Asukas soittaa (kantelee) isännöitsijälle parkkiruudun väärästä käytöstä

- isännöitsijä ymmärtää soittajan näkökulman ("ymmärrän tämän, olet oikeassa")
- isännöitsijä pyytää ensin: "voitteko keskustella asiasta?"
- isännöitsijä sanoo: "minulla on tässä budjetti/tms. isoja hommia. Tähän asiaan ehdin puuttua kahden viikon päästä" (→ soittaja miettii hoitaako asian itse vai odottaako isännöitsijän toimia)
- isännöitsijä voi laittaa lapun auton tuulilasiin (monesti hyvä keino)

Tiedottaminen / informointi

Tiedottaminen on yksi isännöitsijän työkalu. Tiedottamisesta päättäessään isännöitsijä voi miettiä asukkaana: Jos minä asuisin tässä talossa, niin mitä tietoa haluaisin? Tiedottamisesta päättäessään isännöitsijän kannattaa myös katsoa eteenpäin: voiko tulla sanomista jälkeensä?

Yleensä tiedotus tapahtuu sitten, kun asia on valmis ja päätetty. Keskenäisistä asioista tiedottamisessa on riski: ihmiset voivat reagoida siihen ikään kuin jo päätettyyn asiaan ja tämä voi aiheuttaa sotkua.

Tiedottamisenkin osalta jokaisessa taloyhtiössä on hieman erilaiset omat toiminta-/pelisääntönsä ja isännöitsijä ottaa nämä huomioon.

Mistä asioista tiedotetaan?

- Sellaisista, joissa liikkuu enemmän rahaa tai jotka näkyvät asukkaille/osakkaille tai joista voi tulla kysymistä ja sanomista jälkeensä.
- Mitä taloyhtiössä tapahtuu nyt sellaista, joka koskettaa kaikkia. "Nyt selvitetään joka asunnossa ... / nyt kerätään kaikilta ..."
- Mitä poikkeavaa tapahtuu (varsinkin jos ihmiset huomaavat sen): "Nyt tehdään tätä tästä syystä."
- Jos talon pihaan tulee isoja koneita, kannattaa laittaa lyhyt tiedotus: Nosturi pihassa, selvitetään ikkunoiden kuntoa. Jos tämä jää tekemättä, voi käydä niin, että isännöitsijälle tulee lukemattomia soittoja, joissa kysytän samaa asiaa. Isännöitsijä vastaa aamupäivän puhelimeen ja kertaa jokaiselle soittajalle saman vastauksen. Tämä ei ole hyvää isännöitsijän ajankäyttöä.

Osa tiedottamisesta on sitä, että asiat puhutaan kokouksissa auki, ettei pääse tulemaan väärinkäsityksiä. Esim. ammattitermit eivät aina ole selviä hallitukselle tai asukkaille. Siivouksen "märkäpyyhintä" kannattaa havainnollistaa, koska asukkaan käsitys/mielikuva voi olla eri asia kuin mitä sillä siivouksessa tarkoitetaan. Monet isännöitsijälle tutut asiat eivät välttämättä ole sitä asukkaille.

"Kevään yhtiökokouksessa voidaan puhua palaneiden pihalamppujen vaihtamisesta. Työ kannattaa ehkä jättää syksyyn, nosturi voi silloin hoitaa useamman talon lamput. Kesällä valoja ei tarvita. Jos asukkaat eivät tiedä tätä, heistä voi tuntua, että asia on unohtunut. Tällaiset kannattaa puhua heti ääneen."

- isännöitsijä voi laittaa lapun rappuun tai jakaa kaikille postiluukusta

Yksi tapa (kaava) vastata reklamaatioihin on seuraava (poimi siitä omaan tilanteeseesi sopivat kohdat)

- **Kuuntele ja pyydä kertomaan lisää.**
Ensin kannattaa koettaa selvittää asia keskustellen ja tietoa jakaen.
- **Kiitä soitosta / yhteydenotosta**
(jos kiittäminen sopii asiaan)
- **Pahoittele** ("olen pahoillani" jos on kysymys jostain johon liittyy isännöitsijän tai taloyhtiön hallituksen vastuuta; "ikävää että noin on tapahtunut ..." jos kyse on jostain mihin isännöitsijällä tai hallituksella ei ole vaikutusmahdollisuutta.)
- **Ota osa vastuusta.** "Selvitän asiaa / informoin / ..."
Jotain millä osoitat, että otit asian todesta ja että asia ei jää pelkästään tähän yhteydenottoon.
- **Sovi jatkosta.** "Palaan asiaan / tämä menee hallituksen kokoukseen ja hallituksen puheenjohtaja informoi tms. / laitan lapun rappuun / ..."

Jos on kyseessä iso asia, joka näyttää kehittyvän riidaksi tai jämähtävän erimielisyydeksi, voi ottaa ulkopuolisen asiantuntijan lausunnon. Isännöitsijällä on eri kontaktihenkilöitä, joilta hän voi pyytää tällaista: LVI asiantuntija, lakimies jne.

Taloyhtiön ihmisille oma koti, lapset ja autot ovat tunnetasolla isoja ja tärkeitä asioita. Joskus esim. lasten oleskelusta talon tiloissa tai lasten melöinnistä tulee erimielisyyttä. Nämä eivät aina ole isännöitsijälle kuuluvia asioita, vaan kuuluvat taloyhtiön asukkaiden yhteiselämään. Isännöitsijän kannattaa miettiä oma toimintatyylinsä näissä. Jos isännöitsijä tuntee talon tapoja ja sen ihmisiä, hän miettii laantuuko myrsky itsellään vai voiko siihen puuttua jotenkin. Jos isännöitsijä puuttuu tällaisiin asioihin, siitä voi tulla sääntö: häntä pyydetäänkö jatkossakin ratkomaan niitä. Kannattaa miettiä rajauksia jatkonkin kannalta. Usein erimielisyydet lievenevät niinkin yksinkertaisella tavalla, että ihmiset pääsevät keskustelemaan ja tutustumaan. Tämä voi tapahtua epäsuorastikin: jokin yhteinen tilaisuus esim. mehukestit talossa, jossa on lapsiperheitä, tms. vastaavaa.

4.5. ”Verkosto (yhteistyökumppanit) on kaiken A ja O”

Palvelujentuottajaverkosto on isännöitsijän tärkein työkalu taloyhtiön hoidossa. Palvelujentuottajat tekevät kaiken käytännön työn. Isännöitsijän työ on suurelta osin tämä verkoston luomista ja hoitamista. Isännöitsijä tarvitsee yhteistyökumppaneikseen hyvät tekijät ja hyvät valvojat.

Isännöitsijän verkostoon kuuluvat esimerkiksi

- huoltoyhtiö
- siivousfirmat
- suunnittelijat
- remontti- ja korjausmiehet
- valvojat
- pankit
- kirjanpito
- vakuutusyhtiöt
- käräjäoikeus
- jne.

Mitä parempi kontakti on yhteistyökumppaniin, sen paremmin saa asiat hoidettua. Tämä helpottaa isännöitsijän työtä monella tavalla ja se on iso etu asiakkaalle:

- työn jälki on hyvää
- asiakastyytyväisyys parempaa
- aikaa menee vähemmän
- usein pitkän päälle edullisempaa (vaikka joskus voi aluksi olla kalliimpaa)

Verkoston virittäminen ”Kuinka saada yhteistyökumppanit palvelemaan taloyhtiötä.”

Isännöitsijällä on kokonaiskuva taloyhtiön asioista/tehtävistä, asukkaiden/osakkaiden toiveista, yhteistyöverkostosta, joka näitä toteuttaa ja tulevaisuudesta eli siitä miten asiat menevät hyvin pitkällä tähtäimellä. Taloyhtiön tehtävien/toiveiden ja toivotun tulevaisuuden välissä hän virittää yhteistyöverkosta toimimaan mahdollisimman hyvin taloyhtiön hyväksi: ”kuinka kannattaa toimia?”.

Säätämässä ja virittämisessä onnistumisen arviointiperustana on

- asian parempi ja/tai sujuvampi tekeminen
- edelliseen liittyen usein taloudellinen säästö
- isännöitsijän työn helpottuminen jatkossa (säädön aikana isännöitsijätyötä menee enemmän)

Usein virittäminen lähtee jonkun ongelman tai toimimattoman kohdan huomaamisesta. Sitten isännöitsijä miettii ketä asia koskee. Sitten hän ottaa yhteyttä ja aloittaa keskustelut: miten voitaisiin toimia, että asia/ongelmakohta saataisiin toimimaan paremmin. Tästä näkökulmasta isännöitsijän työ on jatkuvaa kehittämistä, jatkuvaa oman työn kehittämistä ja jatkuvaa yhteistyöverkoston toiminnan kehittämistä. Lähtökohtana on se kuinka saada yhteistyökumppanit palvelemaan taloyhtiötä.

Tällä hetkellä (v. 2008) osa isännöitsijän työtä on huoltoyhtiön perehdyttäminen (usein jopa valmentaminen/kouluttaminen), koska huoltoliikkeen toimivuus on keskeistä kiinteistön kunnan kannalta. Tyytymättömyys siivoukseen tai huoltoyhtiön toimintaan ei välttämättä ratkea palvelun tarjoaja vaihtamalla. Usein tarvitaan puutteisiin/ongelmiin puuttumista ja niihin liittyvää koulutusta/opastusta ja neuvotteluja

Asioita, joihin on valmennusmielessä puututtu:

- Mitä pitää tehdä (palaneet lamput jne.)
- Että huoltoyhtiö huomaa itse (eikä reagoi vain ilmoituksiin)
- Huoltoyhtiön vetäjät toimivat usein suorittajapohjalta ja asiakaspalvelunäkökulma ei aina ole kirkas, vaikka tarkoitus onkin hyvä.
- Asenne omaan työhön: ei tehdä minimiä, vaan pidetään taloa hyvässä kunnossa, talo oikeasti pysyy hyvässä kunnossa (mielikuva voi olla vaikkapa ’hymyilevä talo ja hymyilevät asukkaat/osakkaat’)
- Valmennusta siitä kuinka mennä toisten koteihin

Kun isännöitsijä huomaa puutteita tai kehittämismahdollisuuksia verkoston toiminnassa, hän puuttuu aktiivisesti niihin. Hän esimerkiksi alkaa neuvotella huoltoyhtiön kanssa jostakin toimintatavasta. Miten kannattaa toimia takuukorjausten kirjaamisen kanssa, mikä toimintatapa sovitaan: mihin kerätään ilmoitukset takuukorjauksista, kuinka todennetaan niiden hoito, miten ilmoitukset isännöitsijälle tulevat jne. Nämä kaikki aiheuttavat isännöitsijälle ylimääräistä työtä nyt, mutta onnistuessaan ne vähentävät työtä tulevina vuosina. Tässä isännöitsijä katsoo kauas.

Käytännössä huoltoyhtiön valmentaminen on isännöitsijän havaitsemista/kuulemista asioista yhteydenottoa puhelimitse ja tapaamisia ja sitten asioista puhumista, neuvottelemista. Tavoitteena on, että huoltoyhtiön toiminta parane.

Isännöitsijä voi ottaa yhteyttä huoltoyhtiön toimitusjohtajaan ja keskustella hänen kanssaan puhelimesta tai tapaamisessa. Tai voidaan järjestää laajempi palaveri, johon osallistuu huoltomiehiä ja heidän esimiehiään, taloyhtiön väkeä ja isännöitsijä. Jos huoltoyhtiön toiminnasta tulee paljon valituksia, kannattaa järjestää katselmus, jossa yhdessä (huoltoyhtiö, taloyhtiö, isännöitsijä) käydään läpi kohdetta ja siinä tehtyä työtä ja sen puutteita. Kaikki voivat sanoa mielipiteensä ja asioista voidaan keskustella. Joskus näitä kannattaa järjestää kaksi vuodessa.

Tällainen katselmus vie paljon aikaa monelta ihmiseltä, mutta se on usein hyvä tapa saada asioita eteenpäin. Tätä tehdään, jotta ajankohtaiseen asiaan löytyisi ratkaisu, mutta ennen kaikkea tulevaisuus mielessä: mikä jatkossa helpottaa isännöitsijän työtä, mikä säästää, mikä tuottaa parempaa asiakastyytyväisyyttä.

Tämä osa isännöitsijän työtä, yhteistyöverkon virittäminen ja hiominen, lisääntyy koko ajan, koska palvelujen erikoistuminen lisääntyy ja uusia palveluja syntyy koko ajan. Syntyy uusia palveluntarjoajia, jolloin on mahdollista saada keskittymisetu. Tällä on saavutettavissa säästöjä. Kustannukset on arvioitava tapauskohtaisesti.

4.6. ”Luottamus on kovinta valuuttaa”

Luottamus yhteistyökumppaniin helpottaa ja sujuvoittaa yhteistyötä paljon. Vaikeatkin asiat saadaan hoidettua paljon helpommin ja jokapäiväiset asiat sujuvat nopeasti ja vähällä vaivalla.

Mitä luottamus on? Se on ennen kaikkea asiakkaan kokemus/tunne ja se voi syntyä nopeastikin. Viestinnässä, myös luotettavuuden viestinnässä, on tärkeä käytännön sääntö: ei riitä että on luotettava, se täytyy **osoittaa asiakkaalle niin että hän huomaa sen**. Tämä on vuorovaikutustaitoa ja tämän voi opetella.

Luottamuksen luominen

Isännöitsijän työn voi tehdä rimaa hipoen tai sitten tehdä vähän enemmän kuin vaaditaan tai odotetaan. Jälkimmäinen tapa auttaa hyvän asiakassuhteen rakentamisessa ja on usein yksi osa, kun rakennetaan luottamusta.

Kun tekee vähän enemmän kuin normaalin minimin, asiakkaalle tehdään tunne, että isännöitsijä todella kuuntelee, huomioi,

tietää ja huolehtii talon asioista. ”Ei hoideta vain niitä asioita, mitä hallitus päättää, vaan vähän enemmän”. Esimerkiksi kiinteistökatselmuksen aikana isännöitsijä voi huomata jotain pientä ekstrapä, josta on taloyhtiölle hyötyä. Asia voi olla ihan pienikin: ”Näin, että pihalta oli palanut yksi lamppu ja soitin huoltoyhtiöön.” Tai isompi: ”Kun puhuitte, että hiekkapihasta tulee hiekkaa sisään, niin jossakin on laitettu asfaltti. Voin selvittää mitä se kustantaisi.” Tämä on vain pieni lisä isännöitsijän normaaliin työhön, mutta sen merkitys yhteistyön rakentamisessa ja luottamuksen synnyttäjänä voi olla suuri.

Kun joku ongelma taloyhtiöön päin tulee (niitä tulee aina: vääriä käsitys, erimielisyys, ristiriita tms.), sitä on paljon helpompi hoitaa kun yhteistyö on hyvää ja luottamusta löytyy. Jos esimerkiksi isännöitsijä tekee virheen (esim. unohtaa jotakin), siitä on paljon helpompi soittaa asiakkaalle, kun yhteistyön on sujuvaa ja luottamus hyvä.

Tässä tutkimuksessa ei mallitettu sitä, mistä asiakkaiden luottamus isännöitsijään syntyy. Tätä on Modealissa mallitettu jo aikaisemmin (Toivonen, 2007a).

Luottamus koostuu usein seuraavista asioista:

- hyvä kontakti (vaikka tämä pelkästään ei aina riitä luottamuksen perustaksi)
- vakuuttuminen riittävästä asiantuntemuksesta; asiantuntemusta on usein sekä, että lupaa ottaa selvää asiasta.
- vakuuttuminen siitä, että isännöitsijä kuuntelee ja ottaa oikeasti huomioon meidän näkökulmamme (olen sitten hallituksen jäsen, huoltoyhtiön toimitusjohtaja tai työntekijä)
- luontevuus, aitous. Jos isännöitsijä näyttää tietävänsä enemmän kuin tietää tai tuntuu muuten epäluontevalta, epäaidolta, tulee epävarma olo ja monen asiakkaan luottamukselta menee pohja. Perussääntö tässä on helppo: ole oma aito luonteva itsesi.

Kun luottamus isännöitsijään syntyy, ihmiset vakuuttuvat, että hänellä on oikeasti hyödyllistä kokemusta ja asiantuntemusta, että hän oikeasti ajattelee talon etua (”sillä ei olekaan mitään omaa agenda, se ei järjestelekään töitä tutuilleen”) ja että hän on oma itsensä (hänen seurassaan on helppo olla, ei tarvitse olla varuillaan).

Asiakkaat ovat erilaisia. Toiset vakuuttuvat helpommin, toiset hitaammin. Toiset tarvitsevat koko yllä olevan paketin aina uudestaan, toisille riittää kun he kerran toteavat jonkun osan siitä.

Hyvä kontakti ei yksinään yleensä riitä luottamuksen saavuttamiseksi, koska sen lisäksi tarvitaan käsitys isännöitsijän asiantuntemuksesta ja vakuuttuminen siitä, että hän on oikeasti talon asialla. Samoin asiantuntemukseen ei yleensä yksinään riitä, koska asiakas voi kokea, että häntä ei kuunnella tai että henkilö ei ole luonteva oma itsensä.

Toisissa ammateissa viimeisin kohta, aitous/luontevuus, on tärkeämpää kuin toisissa. Ihmiset ottavat yleensä jonkun roolin ollessaan epävarmoja. Rooli mahdollistaa itäisyyden

pitämisen. Roolista tulee suoja mahdollisia hankalia tilanteita varten. Joskus rooli asettaa ihmiset eri tasoille: asiantuntija ja asiakas. Tämä kaikki voi joissakin ammateissa hankaloittaa luottamuksen syntymistä.

Myyjä ei yleensä voi vetää mitään roolia, se karkottaa asiakkaita tai ainakin vaikeuttaa luottamuksen syntymistä. Lääkäri puolestaan voi olla lääkärin/asiantuntijan roolissa eikä hänen välttämättä tarvitse olla oma ”aito, luonteva itsensä”. Isännöitsijäkin voi olla asiantuntijan roolissa ja se voi riittää. Jos hän sen lisäksi on omana itsenään, tämä yleensä helpottaa luottamuksen syntymistä.

Kuvittele, että olet ostamassa taulutelevisiota. Kaupassa on useita erilaisia ja erihintaisia malleja. Et kuitenkaan luota myyjään ja siihen mitä hän ehdottaa. Saatat ajatella, että myyjällä ei ole riittävästi tietoa tai asiantuntemusta; tai ehkä koet että hän ei kuuntele sinua tarpeeksi ja ajattelet että myyjällä on joku oma päämäärä päästä eroon jostain vanhenevasta mallista tai myydä liian kallis malli. Tällaisessa tilanteessa on vaikea tehdä päätöstä. Mielellään ottaa aikalisän (”minun täytyy vielä harkita asiaa ...”) ja lähtee seuraavaan kauppaan.

Kuvittele samalla tavalla, että taloyhtiössäsi on isännöitsijä, johon et luota asiantuntijana ("hän ei tiedä tarpeeksi talon hoidosta") etkä myöskään sinä, että hän ajattelisi ensisijaisesti taloyhtiön etua ("mitähän peliä se oikein pelaa ..."). Millaista olisi ottaa yhteyttä häneen, millaiseksi tulisi yhteistyö?

Kuvittele nyt tilanne taulutelevision kanssa ja myyjä johon luostat: hänellä on tietoa ja asiantuntemusta, hän kuuntelee sinua ja ehdottaa mallia, joka palvelee sinun tarpeitasi. Jos on oikeasti ostamassa, ei yleensä tarvitse lähteä seuraavaan kauppaan, vaan päätöksen voi tehdä siinä.

Kuvittele sitten, että taloyhtiössäsi on isännöitsijä, johon luostat asiantuntijana ja samalla olet vakuuttunut että hän ajattelee ensisijaisesti taloyhtiön etua. Millaista olisi ottaa yhteyttä häneen, millaiseksi tulisi yhteistyö?

Kuinka paljon elämä helpottuu, kun on lääkäri johon voi luottaa, kodinkonekauppias johon voi luottaa, autokauppias, kiinteistövälittäjä jne.?

Samoin on isännöitsijän kohdalla. Hän pystyy tekemään parhaiten työtään, kun luottamus on syntynyt. Jos tässä on epäilyä, päätökset saattavat lykkääntyä ja yhteistyö hankaloituu niin kuin taulutelevision ostajalla.

Kuvittele mitä sinun tarvitsisi nähdä, kuulla tai kokea, että alkaisit luottaa taloyhtiösi isännöitsijän asiantuntemukseen. Entä mitä sinun tarvitsisi nähdä, kuulla tai kokea, että alkaisit luottamaan siihen että isännöitsijä ensisijaisesti ajattelee taloyhtiön etua? Mallitetut isännöitsijät ottivat tämän huomioon omassa toiminnassaan ja alkoivat rakentaa luottamusta ensimmäisistä kontaktin ostoista alkaen.

Kerrataan vielä keinoja luottamuksen rakentamiseksi:

- samaan "maailmaan" meneminen asiakkaan kanssa (ei liian erilaista pukeutumista, ei liian erilaista kieltä tai käyttäytymistä)
- sen osoittaminen, että omaa kokemusta ja asiantuntemusta,
- sen osoittaminen, että ajattelee oikeasti taloyhtiön etua (pienet ekstrat, kysyminen ja keskusteluttaminen, "päättättäminen"),
- on oma luonteva itsensä
- lupauksen pitäminen (ei kannata luvata vaikeita tai mahdottomia)

Luottamuksen säilyttäminen

Luottamuksen voi joskus hankkia nopeastikin. Sen jälkeen se tarvitsee ylläpitää, eli olla pysyvästi luottamuksen arvoinen. Tämä on yleensä helpompaa kuin luottamuksen luominen. Tavallisimmin luottamusta ylläpidetään tekemällä se, mitä on luvattu ja lupamalla sellaista, minkä voi pitää. Jos saavutetun luottamuksen

menettää, sen takaisinsaaminen voi olla vaikeata.

Luottamusta ei kannata luoda sellaisilla keinoilla, että sen säilyttäminen tulee vaikeaksi (esim. lupaamalla sellaista mitä ei voi pitää).

4.7. Ajattelutapa ja taloudellisuus:

”Kokonaisuuden ennakoimista, niin että asiat eivät enää kaadu päälle”

Kuten aikaisemmin sanottiin, isännöitsijällä on kokonaiskuva taloyhtiön asioista/tehtävistä, asukkaiden/osakkaiden toiveista ja yhteistyöverkostosta, joka näitä toteuttaa. Samalla hänellä on näkymä sellaisesta tulevaisuudesta, jossa tämä kaikki toimii hyvin.

Tämä ”kaksoisnäkyminen”, talonhoidon kokonaisuus ja sen toimiva tulevaisuus, antavat hänelle mahdollisuuden ennakoita ja siltä pohjalta rakentaa/kehittää talonhoitoa.

Isännöitsijä ajattelee talonhoitoa pisimmillään 30 vuoden perspektiivissä. Samalla hänellä on mielessään lyhyempiä aikajanoja: vuosikierto, talon eri osien kestot (ikkunat, katot jne.). Tämä antaa hänelle mahdollisuuden ennakoita mitä tapahtuu ja toimia ennakoiden. Mitä kannattaa kehittää nyt ja miten, niin että jatkossa asiat sujuvat paremmin / helpommin / taloudellisemmin.

Hänellä on mielessään talonhoidon kokonaisuus sekä yhden taloyhtiön kaikkien asioiden osalta, että isännöitsijän kaikkien taloyhtiöiden osalta ja ennen kaikkea palvelujen-tarjoajaverkoston hyödyntämisen osalta.

Yhteistyösuhteissa isännöitsijä rakentaa hyvää yhteistyötä ja luottamusta.

Nämä kolme asiaa (talonhoidon kokonaisuus, tulevaisuuden ennakoimista ja luottamus yhteistyösuhteissa) mahdollistavat sen, että isännöitsijä voi rakentaa sekä taloudellisia säästöjä että säästöjä omassa ajankäytössään.

Nyt tehdyt ratkaisut vaikuttavat vuosia tai vuosikymmeniä eteenpäin. Merkittävät säästöt syntyvät ehkä vasta vuosien päästä. Kokonaisuuden hallinta ja ennakoimista mahdollistavat palveluverkoston rakentamisen ja säätämisen tulevaisuusnäkökulmasta: mitä kannattaa kehittää nyt ja miten, niin että jatkossa asiat sujuvat paremmin / helpommin / taloudellisemmin. Täältä tulee isännöitsijän työn taloudellinen tehokkuus.

Tulevaisuusperspektiivi

Isännöitsijä ajattelee tämän hetken valintoja ja ratkaisuja tulevaisuudesta käsin. Se mitä nyt tehdään tai jätetään tekemättä vaikuttaa siihen miten asiat ovat tulevaisuudessa. Esimerkiksi kaikki sopimukset, mukaan lukien isännöintisopimus, kannattaa esitellä hallituksessa, niin että ei pääse tulemaan ”mutta minä luulin” – tilanteita. Tai asukkaita kannattaa informoida pihaan tulevasta työkoneista, koska muuten voi käydä niin, että jokainen asiakas soittaa isännöitsijälle ja isännöitsijän aamupäivä menee siihen, kun hän selittää saman asian jokaiselle soittajalle. Tai kosteusvaurio kannattaa käydä katsastamassa ennen mitään korjaustoimenpiteitä, koska remontista voi tulla kallis ja vastuukysymykset voivat olla epäselviä.

Eteenpäin katsominen I: aikajänne tulevaisuuteen: talon kunnossapitotaksot, eli rakennuksen eri osien elinkaaret. Isännöitsijä katsoo tulevaisuuteen näitä: mitä seuraavaksi, mitä lähitulevaisuudessa, mitä kokonaisuudessaan seuraavan 30 vuotta aikana (tai seuraavaan putkiremonttiin asti).

Eteenpäin katsominen II: toimintatapojen järjesteleminen: kuinka mikin asia kannattaa tehdä niin, että ensi kerralla ja siitä eteenpäin se menee sujuvasti.

Isännöitsijän kannattaa välillä pysähtyä kunkin talon kohdalla: mikä on tämä talon tilanne nyt; mitä on tulossa; onko jotain jota tarvitsee alkaa valmistella. Pohjimmitaan tämä on isännöitsijän tehtävä. Joskus asiakkaat tietävät ja ottavat asian työn alle. Monesti eivät ja silloin isännöitsijä ottaa puheeksi ja aloittaa valmistelut.

”Koko ajan ajatellaan tulevaisuuteen: mitä tämän asian tekeminen vaikuttaa jatkossa; miten tämä asia kannattaa tehdä, että tulevaisuudessa asiat sujuvat tehokkaasti ja taloudellisesti ja että asiakastyytyväisyys säilyy tai kasvaa.”

Eteenpäin katsominen III: tulevaisuuteen varautuminen: Isännöitsijä ajattelee asiat eteenpäin niin, että miettii, mistä voi tulla kysymistä, epäselvyyttä, väärinkäsityksiä. Jos esimerkiksi huoneistosta löytyy hometta, lähtötilanne käydään katsomassa ennen mitään korjaustoimenpiteitä (”On löytynyt ... tulkaa katsomaan”). Tärkeätä, että mukana katsomassa on hallitus tai ainakin hallituksen puheenjohtaja: nähdään mikä on tilanne nyt (siitä tulee paljon kysymyksiä sitten kun maksajaa haetaan), sitä voi verrata lopputulokseen jne.

Taloudellisuus

Isännöitsijän työn taloudellisuus tulee

- oman työn hyvästä organisoinnista
- volyymieduista
- hyvästä, toimivasta yhteistyöstä (pystytään tekemään hyviä päätöksiä, ei epäröidä ja vatkata edestakaisin liikaa, aikaa ei mene ristiriitoihin ja epäluottamukseen)
- hyvistä palveluntarjoajista (tekevät pitkäjänteisen talonhoidon kannalta hyvää työtä)
- hyvin toimivasta palveluverkosta
- tulevaisuusnäkökulmasta: päätökset ja valinnat toiminnassa tehdään niiden vaikutuksia ennakkoiden joskus pitkällisellä aikajänteellä

Oman työn järjestely säästää aikaa: mitä tehtäviä voi niputtaa (joku kokonaisuus) yhdessä taloyhtiössä tai isännöitsijän hoidossa olevissa kaikissa yhtiöissä. Isommassa taloyhtiössä on helpompi saada volyymietua.

Kun työt saa tehtyä kerralla, säästyy aikaa. Aina kun joku asia jää kesken ja sen joutuu laittamaan sivuun ja sitten hakemaan ja aloittamaan uudelleen, menetetään aikaa.

Mitä paremmin keskustelu ja yhteistyö sujuvat, mitä enemmän isännöitsijään aletaan luottaa, sitä enemmän säästyy myös aikaa. Toisaalta mitä enemmän asioita jää auki esim. kokouksissa, sitä enemmän tulee jälkityötä. Ajankäytön kannalta olisi hyvä saada erimielisyydet käsiteltyä kerralla ja päätökset tehtyä kerralla. Samalla tavoin pöytäkirjat voi monesti kirjoittaa jo paikan päällä.

Kun yhteistyö toimii ja luottamusta on riittävästi, isännöitsijä voi laskuttaa kaiken sen ylimääräisen, mitä sopimuksessa on (esim. yhtiöjärjestyksen muutos). Kaikki isännöitsijät eivät tee näin. Isännöitsijäpalkkiot ovat isoja ja jotkut isännöitsijät eivät kehtaa laskuttaa lisiä. Tämä on helpompi hoitaa, jos isännöintisopimus on käyty taloyhtiön hallituksessa läpi, niin että hallituksen jäsenet tietävät, mikä maksaa ekstraa.

Taloudellisuus taloyhtiön hoidossa syntyy osaltaan hyvästä, kilpailutetuista sopimuksista ja siitä, että korjaukset ja remontit tehdään hyvin ja oikea-aikaisesti. Taloyhtiölle aiheutuu lisäkuluja, jos taloyhtiön laitteita ja rakenteita ei huolleta oikein ja kunnolla. Hyvä asiansa osaava huoltoyhtiö on tässä tärkeä (halpa huoltoyhtiö ei ole aina tässä mielessä paras). Korjaukset ja remontit, joita joudutaan korjaamaan tai uusimaan voivat tulla kalliiksi. Asiansa osaavat remontti-/korjausmiehet voivat säästää paljon rahaa. Yksi asia on, se että isännöitsijä tietää avustuksista ja hyödyntää ne.

Yksi tärkeä osa isännöitsijän työtä on etsiä, löytää ja käyttää sellaisia palveluntarjoajia, jotka pitkällä tähtäimellä ovat edullisia taloyhtiön kannalta. Joskus asiakkaat saattavat katsoa vain hintaa. Isännöitsijä osaa katsoa kokonaisuutta pitemmällä perspektiivillä. Jos suhde asiakkaisiin on hyvä ja luottamusta löytyy, isännöitsijä voi perustella vähän kalliimmat, mutta pitkällä tähtäimellä edullisemmat palvelut (huoltoyhtiö, korjausfirmat jne.).

Ennakointi ja siihen liittyvät toimet nyt voivat säästää paljon aikaa ja vaivaa jatkossa. Tämä on olennainen osa isännöitsijän kokemusta ja viisautta. Tässä isännöitsijä

- miettii mitä kaikkea voi seurata (ennakoi)
- on aktiivinen etukäteen: ottaa yhteyksiä, tiedottaa ja keskustelelee / neuvottelee ja järjestää tilanteita (tiedotteita, tapaamisia, neuvotteluja), jotka vähentävät kielteisiä seuraamuksia → tieto lisääntyy, ymmärrys lisääntyy, yhteisymmärrys lisääntyy.

4.8. Työssä viihtyminen

Työ on monipuolista ja sitä on paljon. Iltatyötä on keväällä paljon, jotkut puhuvat kokousrumbasta. Työ on pitkäjänteistä, paljon asioita on koko ajan kesken ja monesti asioiden loppuun saattaminen kestää kauan. Suuri osa työtä on keskustelua ja neuvottelua muiden kanssa. Asiat sujuvat hyvin vain silloin kun yhteistyösuhteet eri suuntiin pelaavat. Väärinkäsityksiä voi tulla, ihmisten kielteisiä tunteita voi joutua kohtaamaan (usein ilman mitään omaa syytä). Tämä kaikki on mielenkiintoista, haastavaa, ja joskus rankkaa.

Vaikka isännöitsijän työ on haastavaa ja tekemistä paljon, tämän tutkimuksen malleina olleille isännöitsijöille oli ominaista, että he toimivat tapahtumia ennakkoiden ja toimintaa rakentaen ja kehittäen. Tämä mahdollisti sen, että he eivät joutuneet toimimaan tilanteessa, jossa asiat kaatuvat päälle ja työstä tulee stressaavaa. Malleina olleet isännöitsijät pysyivät huolehtimaan omasta jaksamisesta ja hyvinvoinnistaan, mistä on tietenkin suuri etu heille itselleen, heidän hoitamilleen taloyhtiöille ja heidän työnantajilleen. Syntyy monia myönteisiä kehii: jaksaminen ja myönteinen asenne työhön joka helpottaa asiakassuhteiden hoitamista hankalissakin tilanteissa. Ristiriitoja asiakkaiden kanssa on vähemmän tai niitä on helpompi hoitaa. Asiakassuhteista tulee pitkäikäisempiä joka helpottaa kokonaistyötaakkaa, koska isoimmat panostukset asiakassuhteissa ovat aina asiakassuhteen alussa jne.

Tärkeimmät syyt uupumiseen

Tärkein uupumissyy mallien arvion mukaan on ylimitoitettut työt. Talot, sopimusten sisällöt ja toimistojen työnjaot ovat erilaisia. Arvioida voi, että 20 yhtiötä on maksimi, jos aikoo hoitaa työn hyvin (sopimuksen mukaisesti). Yli 20 yhtiötä on yleensä liikaa. Uuden yhtiön kanssa aloittamiseen menee aina paljon aikaa ja energiaa.

Toiseksi tärkein uupumissyy on oma asenne työhön, asiakaisiin ja haastaviin tilanteisiin, esim. ongelmiin ja haukkuihin/ moitteisiin, joita aina tulee.

Mikä auttaa jaksamaan?

Kiinnostus/innostus ja myönteinen asenne: Ensinnäkin on tärkeää löytää työstä kaikki ne asiat, jotka ovat itselle mielenkiintoisia ja innostavia. Työn monipuolisuuden vuoksi se on kaikille mahdollista. Asiakastyössä on tärkeää, että oma olo säilyy hyvänä. Asiakas-kontakteja on helpompi hoitaa, kun niihin menee myönteisellä asenteella. Sekä työpaikan ilmapiiri että oma henkilökohtainen olo heijastuu asiakkaisiin (ja sen saa takaisin sieltä).

"Esimiehenä pyrin omalta osaltani rakentamaan myönteistä ilmapiiriä työryhmään. Teen pieniä, arkisia, jokapäiväisiä asioita:

- *aamalla pieniä myönteisiä aloituskommentteja ("nukuitko hyvin / onks kivaa / tänään tulee hyvä päivä")*
- *sopivaa huumoria*
- *esimiehenä huomaa, jos jollakulla on siipi maassa ja teen / sanon jotain pientä."*

Vuorovaikutustaidot: Kun isännöitsijä saa vuorovaikutukset toimimaan, työstä tulee tuloksellisempaa ja mahdollisia väärinkäsityksiä ja ristiriitoja on helpompi hoitaa. Tämä parantaa viihtymistä ja jaksamista. Tästä on puhuttu paljon edellä, esim. luvussa 4.4. Asiakkaat.

Omat selviytymiskeinot: Kaikissa töissä on omat vaativat puolensa. Isännöitsijän työssä näitä puolia ovat mm. seuraavat

- työssä on paljon keskeneräistä ja se on pitkäjänteistä: esim. jonkun remontin suunnittelu ja suorittaminen saattaa kestää pitkään
- tammikuusta huhtikuuhun iltatyötä voi olla paljon
- se on vuorovaikutustyötä ja joskus isännöitsijä on tekemisissä ihmisten kanssa, jotka ovat vihaisia tai joiden kanssa on muuten haastava toimia (esim. kun vihainen asukas soittaa tai isännöitsijä ottaa kontaktia johonkin palveluntarjoajaan palvelun puutteiden takia)
- vuorovaikutustyö on joskus voimia vievää: tapaamiset, neuvottelut, keskustelut vaativat usein 100 %:sta läsnäoloa. Näiden jälkeen tarvitaan aikaa palautumiseen. On hyvä tiedostaa tämä ja huomioida se omissa töissä.

On tärkeää löytää omat selviytymiskeinot niihin tilanteisiin, jotka itselle ovat kuluttavia. Joillekin ihmisille on vaikeata ottaa reklamaatioita tai valituksia vastaan, toisille iltatyöt, toisille aktiivinen puuttuminen palvelujen tarjoajien puutteisiin, toisille pitkäjänteisyys jne. Kaikkiin näihin löytyy keinoja, jotka liittyvät a) omaan suhtautumiseen ja ajattelutapaan, b) asioiden ennakointiin ja c) erilaisiin käytännön järjestelyihin.

Esimerkiksi työhön kuuluu, että joskus tulee hankalia puhe- luita, joissa asiakas voi haukkua, huutaa, syyttää, jopa kirotta. On tärkeää, että isännöitsijällä on keino käsitellä työntekijälle tulleita moitteita.

Työryhmässä voi olla tähän sovittu sääntö, esim.

"minun työryhmässäni harmi kerrotaan heti työkaverille (vaikka isännöitsijän työ on pitkälle ohjelmoitua, tällaiseen tarvitsee olla aikaa kaikilla) tai käsitellään kimpassa: haukutuksi tullut kertoo tilanteen ja miltä tuntuu. Muut kuuntelevat myötätuntoisina, kommentoivat. Tämä on enemmän kuuntelua kuin haukutuksi tulleen neuvomista. Tunnetta ei saa jättää muhimaan, vaan se tarvitsee saada pois heti."

Työssä tulee virheitä ja niiden kanssa pitää pärjätä. Virhe saa harmittaa. Tärkeintä on, että siitä ottaa opiksi, niin ettei sitä tee uudestaan.

"Esimiehenä rakennan sääntöjä, jotka auttavat pärjäämään työssä, esim. Kaikki tekevät virheitä ja jos tämä sallitaan (eikä tarvitse peitellä) se parantaa ilmapiiriä sekä työryhmässä että suhteessa asiakkaisiin päin."

Omat rajat: Kannattaa kuunnella omaa itseä, omaa jaksamista ja huolehtia palautumisajasta ja palautumiskeinoista. Itsestä huolenpittäminen auttaa jaksamaan työssä. Millaisesta liikunnasta pitää? Miten järjestää oma vapaa-aika? Mitä mielenkiintoista, hauskaa siihen liittyy? Tärkeätä osata irrottautua työstä ja pitää selvät rajat: ”en tee koskaan viikonloppuisin isännöitsijän töitä.”

Viitteet:

Kiinko, 2006: Isännöinnin ammattitutkimus – 2006. Promenade Research.

Toivonen, 2007: Luottamuksen rakennuspalikat. Mallitusraportti siitä kuinka luottamus syntyy. Julkaisematon käsikirjoitus.

Toivonen & Asikainen, 2004: Yrityksen hiljainen osaaminen. Oy Förslag Ab ai-ai.

Kiinkon työelämälle tarjoamia palveluja

Kumppanuus perustuu luottamukseen. Kiinko voi olla kehittämiskumppani, valmentaja ja kouluttaja matkallasi edelläkävijyyteen - hankkeissa, joiden tavoitteena on asiantuntijuuden jakaminen, osaamispääoman, henkilöresurssien käytön, oman työn, työyhteisön ja asiakasyhteistyön kehittäminen.

Koulutustarveselvitykset ja koulutussuunnitelmat

Yt-laki tuo uusia vaatimuksia. Laadimme yt-lain tarkoittamia koulutustarveselvityksiä ja -suunnitelmia. Myös alle 30 hengen yrityksissä on suotavaa toteuttaa koulutus suunnitelmallisesti, selvitykseen perustuen.

Räätälöidyt koulutukset

Voimme toteuttaa useimmat Kiinkon julkisesti tarjottavat koulutusohjelmat yrityskohtaisina tai usean yrityksen yhteistilaisuuksina ja -hankkeina. Koulutus voidaan suunnitella yksilöllisesti yrityksessä olevaa osaamista ja työssäoppimista hyödyntäen.

Osaamisemme ydintä ovat:

- työn, ympäristön ja oppimistarpeiden muutosten ennakointi

- oppimisen ja koulutuksen suunnittelu yrityksen tarpeiden pohjalta
- oppimisen tuki ja ohjaus, verkko-oppiminen (Optima).
- koulutuksen rahoitusratkaisut ja hallinnointi. Jokaiselle koulutuskokonaisuudelle määritetään tavoitteisiin parhaiten sopivat kouluttajat ja tutorit.

Henkilövalintapalvelut – Rekryverkko

Rekryverkko on kiinteistöalan rekrytointeihin erikoistunut palvelu, joka toimii Kiinteistöalan Koulutuskeskuksen yhteydessä.

Rekryverkko auttaa työnantajaa löytämään kiinteistöalan osaajat nopeasti ja joustavasti. Tarjoamme räätälöityjä rekrytointipalveluja hakijatietojen toimituksesta psykologisiin soveltuvuustestauksiin sekä palveluita yrityksen työtyytyväisyyden ja ilmapiirin parantamiseksi.

Työnhakija löytävät kauttamme uusia haasteita tai harjoittelupaikan kiinteistöalalta. Kysytyimpiä tehtävämikkejä ovat olleet: isännöitsijä, kiinteistönvälittäjä / myyntineuvottelija, kiinteistöpäällikkö, toimitusjohtaja, vuokratilava, kirjanpitäjä ja kiinteistösihteeri.

Tämä tutkimus on syntynyt osana Kiinkon työelämän kehittämis- ja palvelutehtävää. Kiinko toteuttaa tehtävänsä työelämän osaamis- palveluiden tuottajana koulutustoiminnan lisäksi erilaisissa hankkeissa.

Kiinkon kehityshankkeita

Verkostot työelämäpalveluissa – VETY

Verkostot työelämäpalveluissa –hankkeessa mallinnetaan hiljaisen tiedon siirtämistä yrityksissä. Lisäksi parannetaan yritysten verkosto-osaamista järjestämällä työpajatapaamisia. Hanke on osa Kiinteistöalan koulutussäätiön työelämän kehittämis- ja palvelutehtävää ja Opetushallitus on rahoittanut sitä. Hanke päättyy vuoden 2009 lopussa.

Osaamistarpeiden ennakointihanke kiinteistö- ja rakennusalan yrityksille

Ennakointihankeessa kerätään tietoa yritysten menestyskijöistä ja osaamistarpeista, joita yrityksillä tulevaisuudessa. Menestyskijöistä ja osaamistarpeista laaditaan mallitukset, joiden avulla yhteisöjen on mahdollista kartoittaa oma tilanteensa ja ennakoita tulevaa. Mallitukset mahdollistavat myös arviointien keräämisen yrityksen ulkopuolelta asiakkailta ja sidosryhmiltä. Samoin on mahdollista tehdä vertailuja toimialan muihin toimijoihin.

Osaamistarpeiden ennakointihanke kiinteistö- ja rakennusalan yrityksille on osa Kiinteistöalan Koulutussäätiön työelämän kehittämis- ja palvelutehtävää. Hanke päättyy vuoden 2009 lopussa. Rahoitusta on saatu Opetushallituksesta.

Yhteistyöllä laadukasta tutkintotoimintaa – LATU

Laadunkehityshankkeessa luodaan apuvälineitä työelämälähtöisten näyttötutkintojen arviointiin ja järjestämiseen. Hankkeessa on laadittu arvioijille opastussivusto ja luodaan painettu opas helpottamaan arvioijien työtä. Lisäksi oppilaitokset (FINVA, MJK ja KIINKO) vertailevat tutkintotoiminnan käytäntöjä ja oppivat toisiltaan uusia toimintatapoja.