

Ensimmäinen espoolainen Vuoden Isännöitsijä,
Matinkylän Huolto Oy:n toimitusjohtaja, AIT, ISA Mikko Peltokorpi

VUODEN ISÄNNÖITSIJÄN MIETTEITÄ

TURVALLISUUS

TEEMANA



Isännöitsijä näkee työssään pienenomittakaavassa koko yhteiskuntamme murroksen kaikkinaiset heijastumat. Yritysten ja yksittäistalouksien taloudelliset ongelmat näkyvät konkurssien ja maksukyvyttömyyden tuomina maksuhäiriöinä, asukasvaihtuvuutta lisäävinä asumuseroina sekä työttömyytenä ja syrjäytymisenä. Jokainen toimeentulotukipäätöksen tai sosiaaliturvan heikennys heijastuu ihmisten päivittäiseen rutiiniin tuoden turvattomuutta ja epävarmuutta.

Maslow'n aikanaan esittämän tarvehierarkian mukaisesti ihmisen perustarpeita asumista ajatellen olisivat mm. turvallisuus, terveellisyys, suojaa, viihtyisyys, sosiaaliset kontaktit, taloudellisuus jne.

Mikä on mennyt vikaan yhteiskuntarakenteessamme, rakentamisessa ja sosiaalisessa kanssakäymisessä, kun

maassamme on tuhansia asuntoja, joissa katot vuotavat, julkisivut rapistuvat ja sade sekä kosteus tulee sisälle - kosteusvauriot ja home ovat jatkuva terveysriski ja lisäksi ao. yhtiö saattaa olla 2-3 suuren kertaluonteisen remontin tarpeessa.

Mikään asetetuista perustarpeista ei toteudu - unelma ihanasta kodista ja onnen tyyssijasta uudessa kodissa on monilla muuttunut elinaikaiseksi painajaiseksi terveyden menettämisen myötä.

Miksi kaavoittamisen, rakentamisen, suunnittelun, urakoinnin, kiinteistöjen hoidon ja yksilön suorittaman työn laadun yms. suhteen ei tehdä mitään sellaista kokonaisratkaisua, joka voisitilannetta auttaa.

Rakentamisessa on tehty "sutta" viime vuosina enemmän kuin koskaan ennen!! Miksi vielä on niin, että rakennusten virheistä noin 80%

virallisesti vastaanotetaan rakennuttajien taholta lopputarkastusten yhteydessä joko tietoisesti tai tiedostamatta - miten tähän on varaa???

Asiaa ei yhtään auta toisten syytely, vaan kaikkien osapuolten peiliin katsominen olisi viimeinkin tapahduttava!

Isännöitsijät, olemmeko tehneet voitavamme taataksemme asiakkaillemme turvallisen asumisen - emme varmasti ole - töihin paremman tulevaisuuden puolesta omalta osaltamme, monia asioita voi ymmärtää mutta kaikkea ei tarvitse hyväksyä!!!

Kiinteistöömistuksen trendit

Kansallisesta omaisuudestamme on kaksi kolmannesta eli noin 1000 miljardia markkaa kiinni kiinteistöissämme. Asunto-osakeyhtiöt ovat perisuomalainen asumismuoto, joka säilyttää asemansa siitä huolimatta, että vuokralla asumisesta ja osaomistusasumisesta on tullut viime vuosina täysin tasavertainen ja yhteiskunnankin yleisen hyväksynnän saanut asumisen vaihtoehto.

Isännöinnin kannalta merkityksellisimmät muutokset tapahtuvat asuinkäytössä olevien kiinteistöosakeyhtiöiden omistusten muutoksissa, joissa on jo tapahtunut merkittäviä keskityksiä muutamille omistajille. Oma lukunsa ovat kaupunkien tekemät yhtiöidensä fuusiot, joilla on välitön yhteys huollon ja isännöinnin markkinoihin.

Huolestuttavaa on se, ettei juurikaan ole nähtävissä omistuskeskittymien yhteydessä selkeitä kiinteistöpitostrategioita omistajilta, vaan yleisemmin on keskitytty pelkkään

kilpailuttamiseen, jonka seuraukset saattavat olla kohtalokkaita.

Vähin, mitä tulisi ennen selkein tuotekuvauksin teetetävää kilpailuttamista tehdä, on selkeän kiinteistöpitostrategian määrittäminen kiinteistöjen arvon säilyttämiseksi sekä selkeiden pelisääntöjen luominen riittäväälle omistajavonnalle sen takaamiseksi, että sopimusveloitteet hoidetaan myös käytännössä eikä vain paperilla.

Kiinteistöbisnestä pyöritetään niin kiivaasti, että maksava loppukäyttäjä eli asukas taitaa unohtua. Toivottavasti kilpailu hyvistä vuokralaisista tuo kiinteistönhoidolliset laatuvaatimukset pysyvinä laajempaan käyttöön kuin tällä hetkellä on. Markkinoiden tarjouskyselyaineisto ei vielä ole kovinkaan rohkaisevaa!!

Toimitilajohtamisen myötä on myös syytä kysyä, säilyykö perinteisellä isännöinnillä oma roolinsa, vai jääkö se muiden kokonaisvaltaisempien toimintatapojen jalkoihin???

Alalla uutta tutkimustietoa



Alalle on saatu työkaluiksi viime vuosina poikkeuksellisen paljon käytäntöön sovellettavia työvälineitä, joita ovat



mm. kiinteistöpidon kehittämissiohjelma KIINTEISTÖT 2000 -LUVULLE, asuinkiinteistön HUOLTOKIRJA malli, malli asuinkiinteistön KUNTOARVIOKSI JA TEKNISEKSI PTS:ksi, kiinteistöpidon laatumalli RAKENNUTAMINEN JA YLLÄPITO sekä KIINTEISTÖNHOIDON LAATUMALLI ja ISA ry:n meneillään olevat laatutasomääritteet auktorisoitujen isännöitsijätoimistojen isännöinnin laatuvaatimusten selkeyttämiseksi.

Isännöitsijäkunta on suuren haasteen edessä miettiessään, minkä roolin se ottaa tai saa näiden tutkimusten hyödyntämisessä ja kentälle viemisessä.

Isännöitsijäkunnan on uskaltauduttava omalta osaltaan laatuajattelun eteenpäinviemiseen, siihen meidät pakottaa asiakkaiden vaatimukset, ellemmme siihen omaehtoisesti lähde.

Jokaisella yrityksellä on oma tapansa toimia eli siis oma sisäinen laatuajattelunsänsä, joten on turha pelätä käsitettä minään peikkona ja paperinmakuisena pakkopulana.

Alan koulutuksesta

Koulutusrintamalla on edetty myös merkittävästi, sillä ensimmäiset isännöitsijän ammattitutkinnot suoritettaneen syksyn kuluessa pidettävissä ensimmäisissä näyttökokeissa.

Henkilökohtaisesti olen sitä mieltä, että alan etujen mukaista ei ollut se, että ITS ja AIT tutkinnot jätettiin edelleen voimaan. Niiden jättäminen tukee varmasti joitakin kaupallisia intressejä ja ovat toki tunnettuja keskuudessamme, mutta kokonaisuudessaan ulkopuoliselle jää niiden suhde isännöitsijän ammattitutkintoon nähden epäselväksi.

Miksei voitu selkeästi tehdä alalle perustutkintoa, ammattitutkintoa ja erikoisammattitutkintoa, joihin sisältövaatimukset olisi määritelty alan vaikuttajien toimesta soveltaen muiden alojen vaatimusperiaatteita.

Koko koulutusrintamalla tilanne tuntuu vähän omituiselta monesta eri syystä. Työelämässä olevana täytyy ihmetellä sitä, että kaikki mah-

dolliset tahot ovat kouluttaneet lähinnä työvoimapolitiittisista syistä kiinteistönpitoalalle miltei kaikki rakennus- pankkiyms. aloilta vapautuneet henkilöt. Koulutustahojen kilpailuttamisissa laatu on unohtunut ja halvoilla hinnoilla on alalle saatu ehdolle varsin kirjava joukko henkilöitä.

Samanaikaisesti työmarkkinoilla kilpailun kiristymisen myötä isännöintityössä olevilla on entistä vaikeampaa päästä koulutukseen ja kehittää itseään.

Isännöintityön luonteen muuttuminen

Vielä vajaa vuosikymmen sitten riitti isännöitsijän työn vaatimukseksi hallinnon, talouden ja juridiikan hallitseminen. Myöhemmin astui näkyvästi esiin teknisen osaamisen tarve.

Isännöintiorganisaation hallitessa nämä osaamisen pääalueet, voidaan osaamisesta lautermejä käytettäessä puhua ns. teknisen laadun hallinnasta, joka käytännössä tarkoittaa perusasioiden rutiinomaista hallintaa

90-luku on lisännyt selkeästi vaatimuslistalle ns. toiminnallisen laadun hallinnan vaatimukset, joita ovat esim. asiakaskeskeinen palvelu, monipuolinen viestintä ja oman toiminnan markkinointi.



Voidaan hyvällä syyllä sanoa, että isännöitsijän työ on poikkiteollinen ja vaativa oikein hoidettuna.

Yksilön osaamisesta organisaation tuottamiksi prosesseiksi

Työn vaativuus ja monialainen osaamisen tarve on johtanut siihen, että yksilötyönä vain harvat pystyvät hoitamaan isännöitsijän tehtäviä ja varsin pienessä mittakaavassa.

Jo muutamien kymmenien yhtiöiden hoitaminen edellyttää laajempaa taustaorganisaatiota.

Asiakkaalle tuotettava palvelu syntyy useiden ammattihenkilöiden tuottamina palveluprosesseina, joiden tuottaminen saattaa olla tuskallista, ellei yksityiskohtiin paneuduta riittävästi.

Vaatimukset henkilökohdallisen osaamisen tasosta ja vastuun kantamisesta korostuvat, koska palveluketju on juuri niin hyvä kuin on sen heikoin osa ja asiakasta kiinnostaa vain lopputuote eikä juurikaan se, miten se aikaansaadaan. Itse palveluorganisaation vetäjiä sensijaan kiinnostaa myös asiakaslaadun lisäksi tapa tuottaa palvelu, koska siinä piilee menestystekijät kovassa kilpailussa.

Toiminta ei ole mitään yhden miehen tai naisen showta,

vaan vaativaa joukkuepeliä, jossa yhteispeli joutuu kovalle koetukselle. Isännöitsijään on aina ja tulee jatkossakin personoitumaan keskeisimmät vaatimukset, mutta jo nyt asiakkaan tarvitsemista palveluista taustaorganisaatio saattaa hoitaa jopa 70 - 80 % organisaation toimintatavoista riippuen.

Isännöitsijä äärimmillään vastaanottaa kiitokset ja välittää epäonnistumisten terveiset muun orkesterin kannettaviksi riippumatta siitä kuka faktisesti olisi mitään ansainnut - niin raadollista saattaa olla vain elävä elämä.

Tulevaisuuden näkymät

Suomalainen kiinteistöjen omistajakunta tulee lähivuosina määrittämään suunnat sille, halutaanko kansallisuusme merkittävimmän osan arvoa ylläpitää, kohottaa vai annetaanko sen rapistua purkukuntoon.

Elinkaariajattelu on herättämässä keskustelua oikeaan suuntaan, mutta käytännön toimet ovat valtakunnan tasoa ajatellen käytännön tasolla täysin riittämättömiä. Ammattisännöitsijöiden on omalta osaltaan kannettava vaativa taakka harteillaan viedäkseen arvokasta viestiä käytännön tasolle.