

Isännöinnin ostaminen – uusi verkkokurssi ja muut välineet onnistumiseen

Yhteysjohtaja Timo Tossavainen

12.10.2023 Kiinteistömessut

Pääasiallinen syy isännöinnin kilpailutukselle – hallitusten puheenjohtajat (n=808)

Tärkeimmät syyt:

- Isännöinnin laatu
- Hommien hoituminen



KIINTEISTÖ LIITTO

Isännöintipalkkiot 2023 –tutkimus, Kiinteistöliitto

Isännöinnin ostamisen vaiheet



Lähde: Isännöintipalvelun osto-opas
(julkaistu 2020 Kiinteistöliiton jäsensivuilla, tuottajina Kiinteistöliitto Pirkanmaa ja Kiinteistöliitto Keski-Suomi)

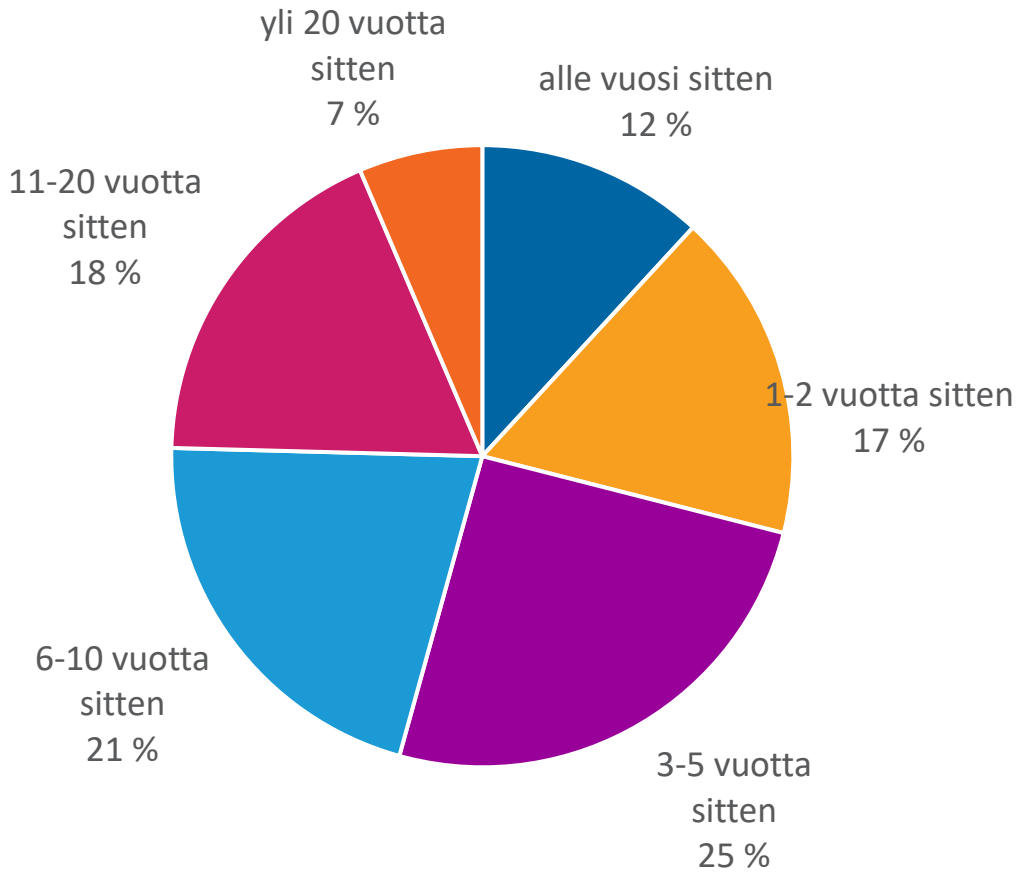
KIINTEISTÖ LIITTO

Sopimukset isännöinnistä pitkäkestoisia

Fiksua tehdä valinta huolellisesti!

Kun kumppania valitsee pitkään suhteeseen, niin on hyvä käyttää aikaa ja energiaa valintaan
=> pitkän päälle parempi
tehdä kerralla kunnolla,
ei kohta uutta vaihtoa

Milloin nykyinen isännöintisopimuksenne on tehty? (n=1477)



Isännöintipalkkiot 2023 –tutkimus, Kiinteistöliitto

KIINTEISTÖ LIITTO

Onnistumisen eväät

- Isännöintipalvelun ostaminen ei pääty sopimuksen tekoon => jatkuva prosessi
- Mieti mihin tarpeisiin palvelua ostetaan
- Kilpailuttaminen vai muu hankintamenettely?
- Älä oikaise ja kiirehdi tarjouspyyntöjen lähettämiseen => valmistele kunnolla
- Varmista laadun sekä hinnan vertailtavuus
- Päätä etukäteen isännöinnin ostamisen menettelytavat ja pelisäännöt

KIINTEISTÖ LIITTO



Isännöintiyritys

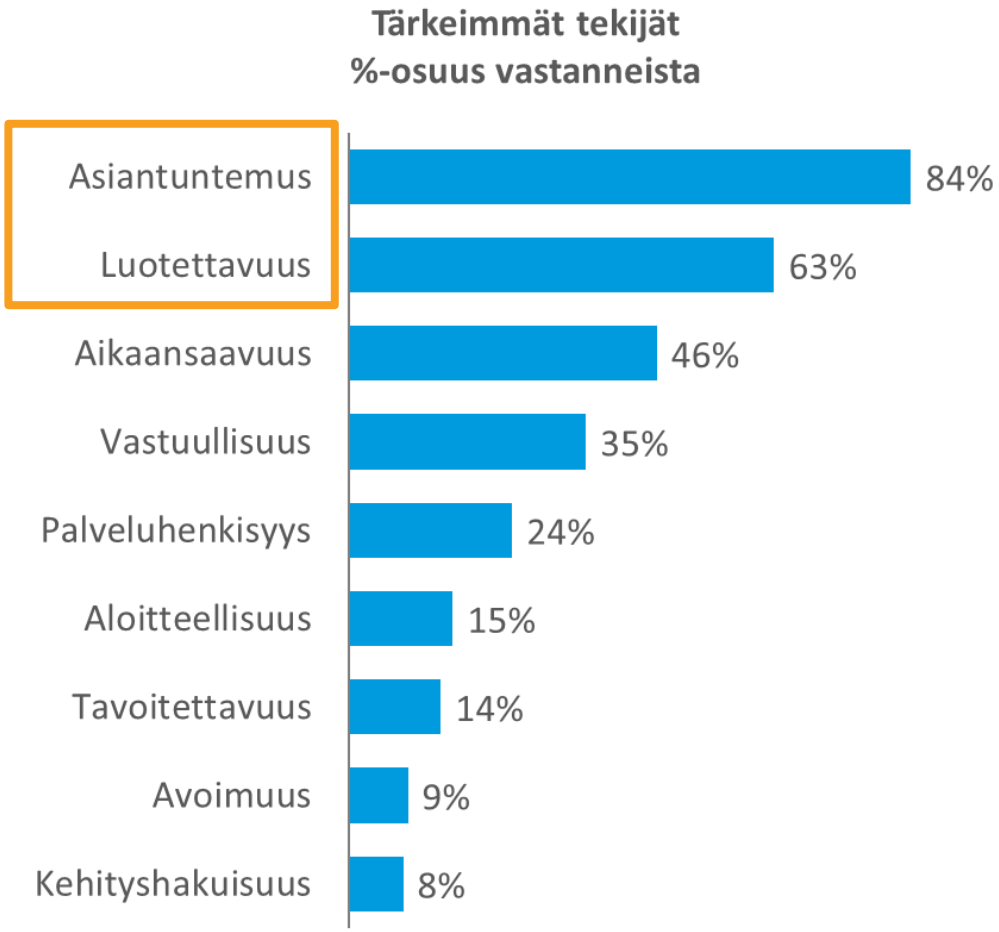
Isännöinnin laatu 2020 –tutkimus, Kiinteistöliitto ja Isännöintiliitto (yht. 6 010 vastaajaa, valintana 3 tärkeintä)

Kärkipää ja alimmat yritysten osalta aivan samassa järjestyksessä kuin 2015



KIINTEISTÖ LIITTO

Isännöitsijän ominaisuudet ja osaaminen



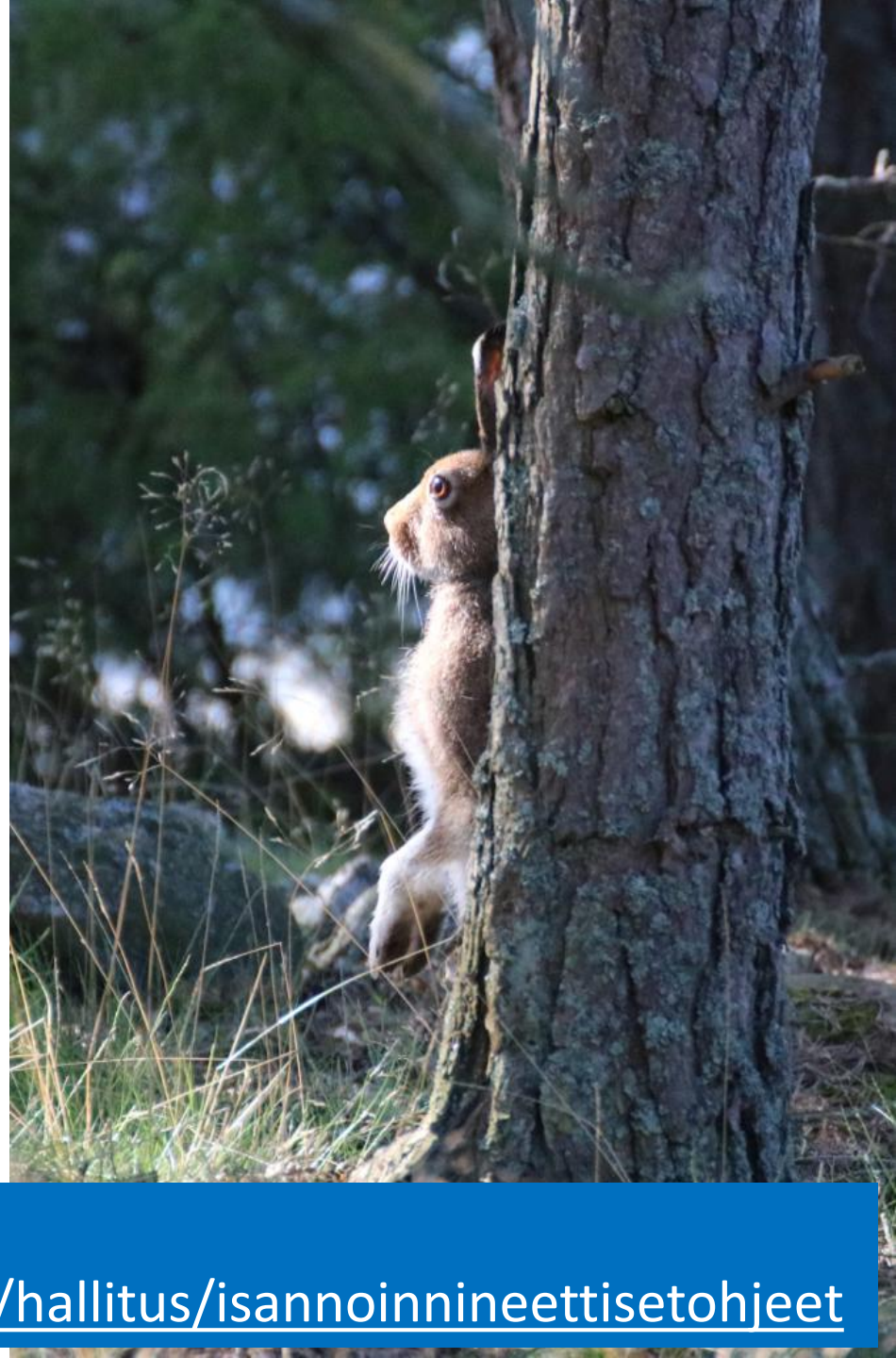


KIINTEISTÖ LIITTO

Isännöinnin laatu 2020 -tutkimus

Isännöinnin eettiset ohjeet uudistuivat 1.2.2023 alkaen

- Isännöintiliiton jäsenet sekä ISA-auktorisoidut isännöintiyritykset ja isännöitsijät ovat sitoutuneet
  - noudattamaan eettisiä ohjeita sekä
  - niihin liittyviä valvonta- ja kurinpitomenettelyjä
- Isännöinnin eettiset ohjeet ovat ohjeistus koko isännöintialalle
  - valvontamenettelyjä ollaan uudistamassa



KIINTEISTÖ LIITTO

Isännöinnin eettiset ohjeet:
www.kiinteistoliitto.fi/taloyhtio/hallitus/isannoinnineettisetohjeet

Isännöintitehtäväluettelo

- Isännöintitehtäväluetteloa käyttäen hallitus pystyy määrittelemään tarjouspyyntöön
  - isännöintitehtävät, jotka hallitus haluaa isännöintisopimukseen sisällytettäväksi &
  - määritellä mitkä palvelut halutaan kiinteään kuukausimaksuun ja mitkä erillisveloitettavina
- Kiinteistömedia Oy:n julkaisema
  - kiinteistomedia.fi/tuote/asunto-osakeyhtion-isannointitehtavaluettelo

KIINTEISTÖ LIITTO



Isännöintitehtäväluettelon käyttö & täyttö

1 HALLINNOLLISET TEHTÄVÄT

1.1 Taloyhtiön strategian laadinta	Sis. sop. kyllä	ei	Palkkioperuste kiinteä	erillisp.	Lisätiedot liite nro.
Kiinteään palkkioon sisältyvät tehtävät					
1.1.1 Hyväksytyn strategian toimeenpano, raportointi ja valvonta	☐	☐	☐	☐	_____
Erillispalkkioon oikeuttavat tehtävät					
1.1.2 Strategian laadinta yhdessä hallituksen kanssa	☐	☐	☐	☐	_____
1.1.3 Asukaskyselyt	☐	☐	☐	☐	_____
_____	☐	☐	☐	☐	_____

KIINTEISTÖ LIITTO

Etsi sopivat ehdokkaat

- Tarjouspyyntö valituille 3-6 yritykselle
- Valitse yritykset sen perusteella mitä taloyhtiö tahtoo isännöintipalvelulta
  - laatukriteerien perusteella karsinta
- Kartoituksessa voi hyödyntää hallituksen jäsenten ja myös muiden taloyhtiöiden isännöintikokemuksia
  - tapahtumissa ja pj-klubeissa keskustelut
  - sosiaalisen median ryhmät
- Huomioi taloyhtiön oma tilanne ja koko

KIINTEISTÖ LIITTO



Tarjousten vertailu

- Vertaa tulleita tarjouksia tarjouspyyntöön, jossa taloyhtiön tahtotila ilmaistu
  - jos tarjous ei vastaa tarjouspyyntöä, sen voi hylätä heti tai pyytää täsmennyksiä
- Varmista, että tulleissa tarjouksissa on samat sisällöt isännöintipalvelujen osalta
- Vertaa kuukausihinnan lisäksi tarkasti myös erillisveloitusten kustannukset sekä laske euroiksi esim. hankintapalkkiot urakoista
- Kiinnitä huomioita erikoisiin ehtoihin

KIINTEISTÖ LIITTO



Haastattelut

- Hallituksen kannattaa valita 2-4 tarjouksen tehneistä ja haastatella heidät
- Isännöintiyrityksen edustajan lisäksi taloyhtiön kannalta tärkeää haastatella myös henkilö, jota yritys isännöitsijäksi tarjoaa
- Haastattelujen perusteella edetään kohti sopimusneuvotteluja eli valikoitaan se, jonka kanssa ryhdytään neuvottelemaan isännöintisopimuksen tekemisestä.

KIINTEISTÖ LIITTO



Sopimusneuvottelut

- Parhaiten taloyhtiön tarpeita vastaava tarjouksen tekijän kanssa
- Tarkoituksena on varmistaa, että kummallakin osapuolella on samanlainen käsitys sopimuksessa sovittavista asioista
- **HUOM!** Ei ole tyhmiä kysymyksiä, kaikki epäselvät asiat on tärkeä selvittää/täsmentää viimeistään tässä vaiheessa



KIINTEISTÖ LIITTO

Sopimuksen tekeminen

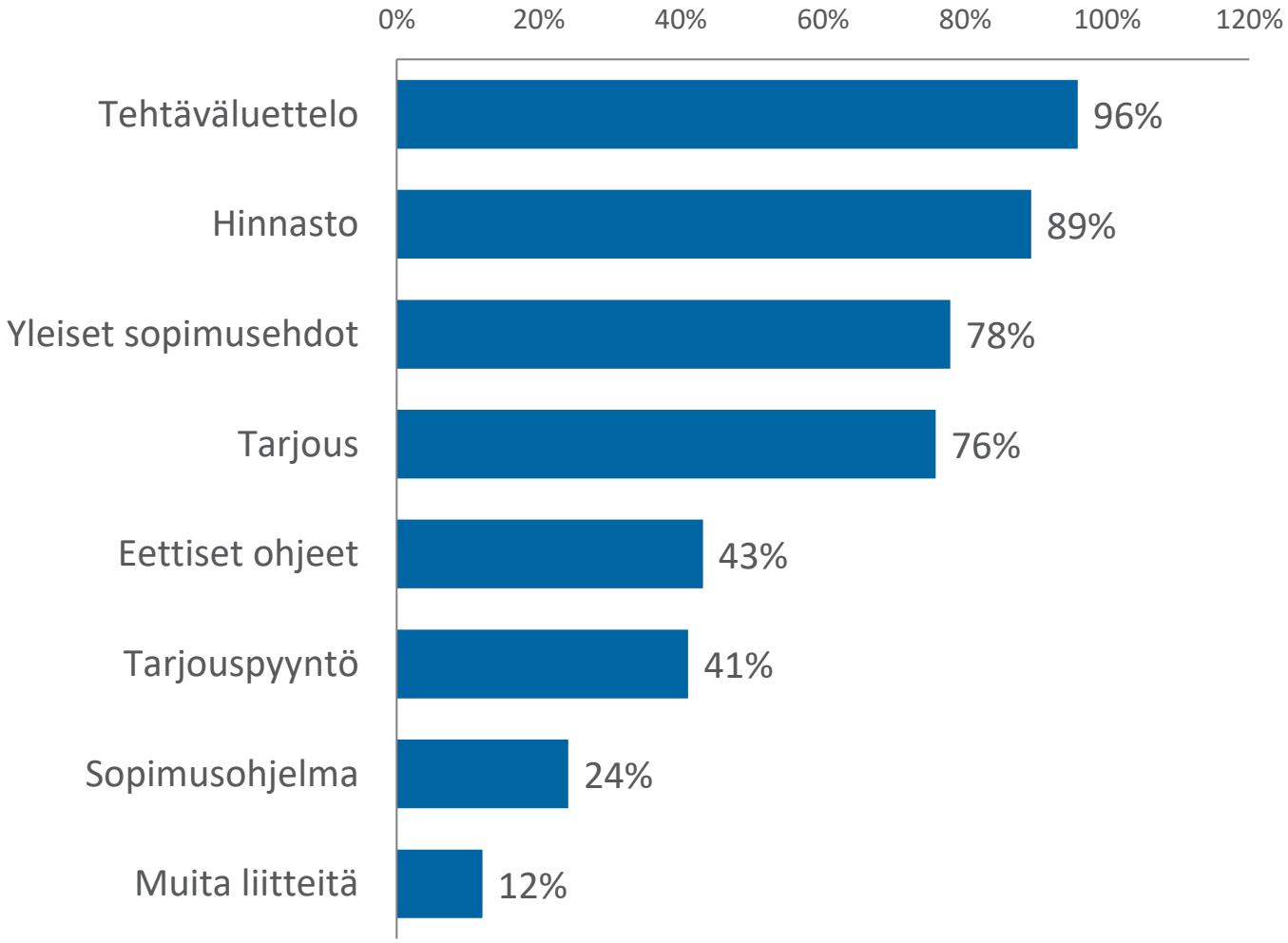
- Sopimus syntyy, kun tarjoukseen annetaan hyväksyvä vastaus (jopa suullisesti)
- Isännöintipalvelujen yleiset sopimusehdot ISE 2007 –ehdot mukaan => ei erikseen joka asiaa tarvitse sopimukseen kirjata (ei noudateta, jos ei mukana sopimuksessa)
- Hinnantarkastuksen menettelyt
- Sopimuksen päättyminen, tietojen omistus ja siirto uudelle isännöintiyritykselle

KIINTEISTÖ LIITTO



Isännöintisopimuksen liitteet olennaisia

- Liitteet ovat olennainen osa sopimusta eli sopimusasiakirjoja
- Sopimusasiakirjojen pätevyysjärjestyksellä on merkitystä
- ISE 2007:n mukainen pätevyysjärjestys on hyvä
- Taloyhtiön tahto tilaajana esillä tarjouspyynnössä



Isännöintipalkkiot 2023 –tutkimus, Kiinteistöliitto

KIINTEISTÖ LIITTO

Yleisimmät sudenkuopat

- Tulkinnanvaraiset ehdot
- Isännöitsijän henkilön vaihtuminen sopimussuhteen aikana ilman, että hallitus on voinut hyväksyä uuden isännöitsijän
- Pitkät irtisanomisajat
- Sopimuksen päättymistilanteen varalta ei ole sovittu menettelystä, esim. missä muodossa tiedot siirretään
- Tietojen omistajuudesta ei ole sovittu lainkaan

KIINTEISTÖ LIITTO



Ei ole ikuisia sopimuksia.
Jokainen sopimus päättyy
aikanaan, tavalla tai toisella.



KIINTEISTÖ
LIITTO

Toiminnan arviointi ja kehittäminen

- Sopimuskauden aikana on suositeltavaa järjestää **kehityspalaveri** säännöllisesti, vähintään kerran vuodessa, esim. hallituksen kokouksen yhteydessä.
  - Palvelussa ja/tai yhteistyössä havaittuja kehittämistarpeita
  - Vastaako nykyinen palvelu taloyhtiön tarpeita vai onko tarpeen sopia muutoksista palveluihin
  - Mihin ollaan tyytyväisiä, mihin tyytymättömiä,
  - Myös mahdollisten tyytyväisyyskyselyjen tulosten läpikäynti



KIINTEISTÖ LIITTO

KIINTEISTÖ LIITTO

Lomakkeita ja oppaita tarjolla taloyhtiöille

Jäsensivuilla opas

- Isännöintipalveluiden osto-opas
  - Jäsensivuilla sinipohjaisen valikon kohdassa
    Oppaat ja suositukset
    => Oppaat ja ohjeet
  - Julkaisijoina Kiinteistöliitto Pirkanmaa & Kiinteistöliitto Keski-Suomi
  - Julkaistu 2020 (pdf)



Asunto-osakeyhtiön

ISÄNNÖINTI-TEHTÄVÄ-LUETTELO

KIINTEISTÖ LIITTO

KIINTEISTÖLIITTO TUTKII Est. 1907

Lomakkeita tarjolla

- Tarjouspyyntö isännöinnistä –lomake
  - www.kiinteistomedia.fi/tuote/tarjouspyynto-isannoinnista
- Isännöintisopimus -lomake
  - www.kiinteistomedia.fi/tuote/isannointisopimus
- Sähköinen lomakepaketti, sisältää em. lomakkeet sekä isännöintitehtäväluettelon
  - www.kiinteistomedia.fi/tuote/isannointitehtavaluettelo-sahkoinen-lomakepaketti-1-kk



KIINTEISTÖ LIITTO

Verkkokurssi = perehdy omaan tahtiin asiaan!

- Jäsentalojen hallitusten käytössä
- Jäsensivuilta pääset verkko-oppimis-ympäristöön
- Maksuton käyttäjille



KIINTEISTÖ LIITTO

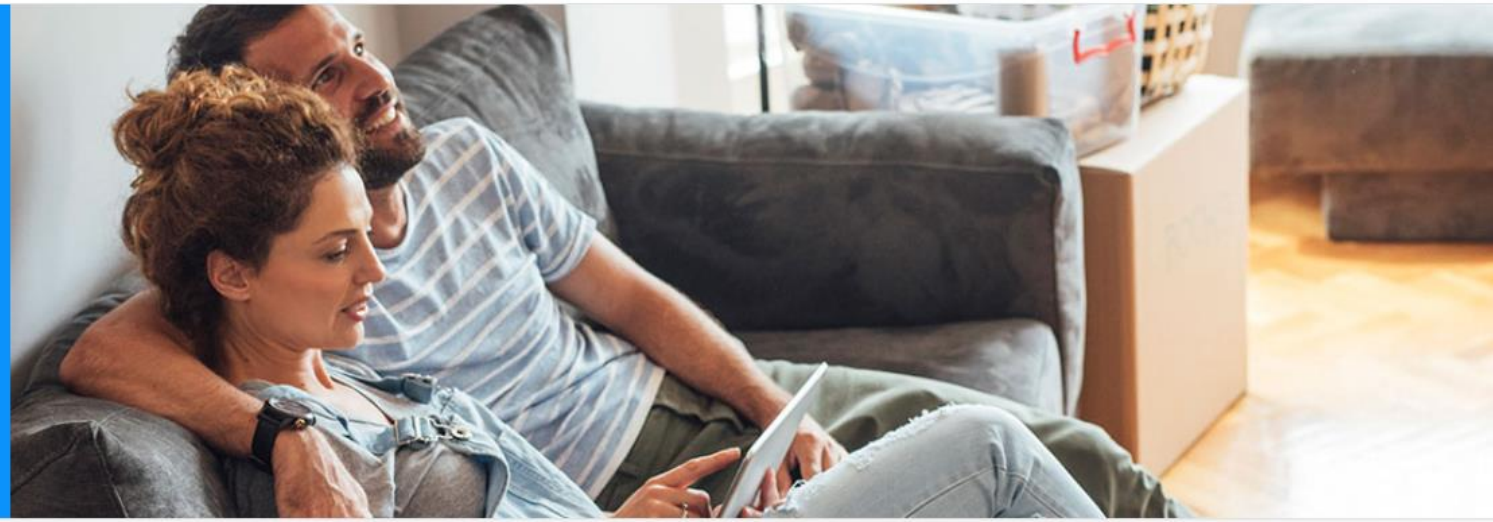


1. Kirjaudu jäsensivuille

2. Valitse valikosta Videot ja verkkokurssit

3. Klikkaa sivun alhaalta Siirry verkkokursseihin

Tervetuloa Kiinteistöliiton oppimisalustalle!



Tervetuloa takaisin, Timo! 👋

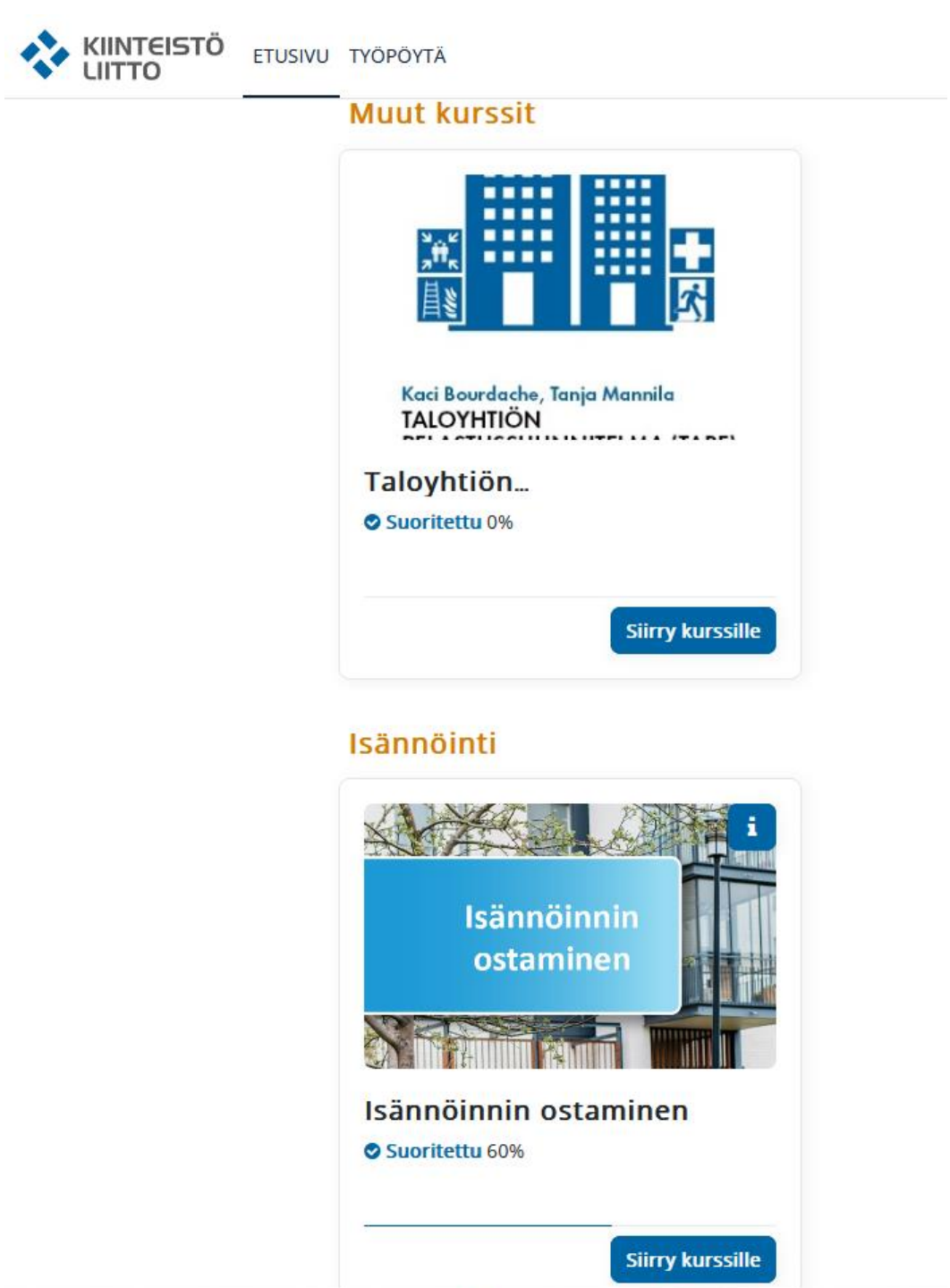
Hyväksytty Taloyhtiön Hallituksen Jäsen - HTHJ











Verkko-oppimisympäristön etusivun alaosassa on osio Isännöinti ja siinä Isännöinnin ostaminen -verkkokurssi

Kunkin kurssin kohdalla näkyy miten ison osan kurssista olet jo suorittanut (voit edetä omaan tahtiin silloin kun sinulle sopii ja jatkaa myöhemmin).

Klikkaa painiketta
Siirry kurssille

Isännöinnin ostaminen



Isännöinnin ostaminen

Isännöinnin ostaminen -verkkokurssi

Taloyhtiön hallituksen toiminnassa eräs tärkeimpiä ratkaisuja on onnistua isännöinnin valinnassa. Osaavan isännöitsijän ja isännöintiyrityksen valintaan kannattaa käyttää aikaa, hyvää harkintaa ja isännöinnin ostamisen avuksi olevia työkaluja taloyhtiön hallituksessa.

Tarkoitus ja tavoite

Isännöinnin ostaminen -verkkokurssin avulla hallitus saa käsityksen siitä, mitkä seikat ovat olennaisia isännöintiä hankittaessa, mikä merkitys on huolellisesti tehdyllä tarjouspyynnöllä, mitä seikkoja on syytä huomioida ja kuinka isännöinnin ostaminen etenee hallitusti.

Verkkokurssi on tarkoitettu taloyhtiöiden hallituksille, jotta hallitus onnistuisi isännöinnin ostamisessa. Sisältö on suunniteltu erityisesti ajatellen asunto-osakeyhtiöitä, joista käytetään kurssissa termiä taloyhtiö.

Verkkokurssin suorittaminen

Kurssin suorittamiseen kuluu tehokasta opiskeluaikaa noin 2-3 tuntia. Kurssia ei ole pakko suorittaa kerralla loppuun, vaan voit opiskella omassa tahdissa silloin, kun sinulla on aikaa.

Käy läpi jokaisen osion sisällöt huolellisesti. Osiot sisältävät tekstin, grafiikkojen, kuvien ja videon lisäksi tehtäviä, joiden avulla pääset testamaan omaa osaamistasi. Osion sisällä pääset liikkumaan eteen- ja taaksepäin nuolipainikkeiden avulla.

Klikkaamalla Isännöinnin ostaminen -tekstiä palaat kurssin etusivulle. Verkkokurssin sisällön ovat tuottaneet Kiinteistöliiton vanhempi lakimies Minna Anttila ja yhteysjohtaja Timo Tossavainen.

Kurssin aloitussivulla on kurssin kuvaus ja ohjeita suorittamiseen

KIINTEISTÖ LIITTO ETUSIVU TYÖPÖYTÄ

Etsi kursseja

Isännöinnin ostaminen

Kurssi Arvioinnit Kompetenssit

Kokonaisedistyminen % 60


Taloyhtiön nykytilanteen ja tarpeiden kartoittaminen


Isännöitsijän lakisääteiset tehtävät


Laatukriteerien määrittäminen


Sopivien palveluntarjoajien valinta


Tarjouspyyntö


Tarjousten vertailu


Haastattelut ja sopimusneuvottelut


Sopimuksen tekeminen


Sopimusasiakirjat ja niiden pätevyysjärjestys


Tehtävien siirtäminen uudelle isännöitsijälle ja yhteistyön ...

KIINTEISTÖ LIITTO

Verkkokurssissa on 10 aiheittaista osiota – etenee vaiheittain!

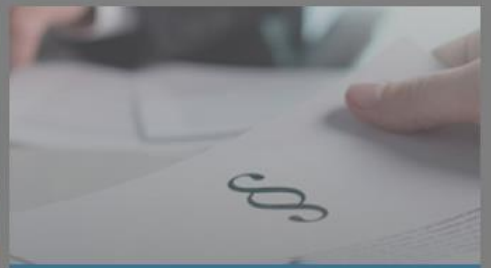
KIINTEISTÖ LIITTO ETUSIVU TYÖPÖYTÄ

Etsi kursseja

Kokonaisedistyminen % 60



Taloyhtiön nykytilanteen ja tarpeiden kartoittaminen



Isännöitsijän lakisääteiset tehtävät



Laatukriteerien määrittäminen



Sopivien palveluntarjoajien valinta



Tarjouspyyntö



Tarjousten vertailu



Haastattelut ja sopimusneuvottelut



Sopimuksen tekeminen

Tarjouspyyntö

Tässä osiossa käsitellään tarjouspyynnön merkitystä ja hyvän tarjouspyynnön laatimista. Opit kiinnittämään huomiota siihen, että tarjouspyyntöön kirjataan taloyhtiönne ja haluttavan palvelun kannalta olennaiset tiedot.

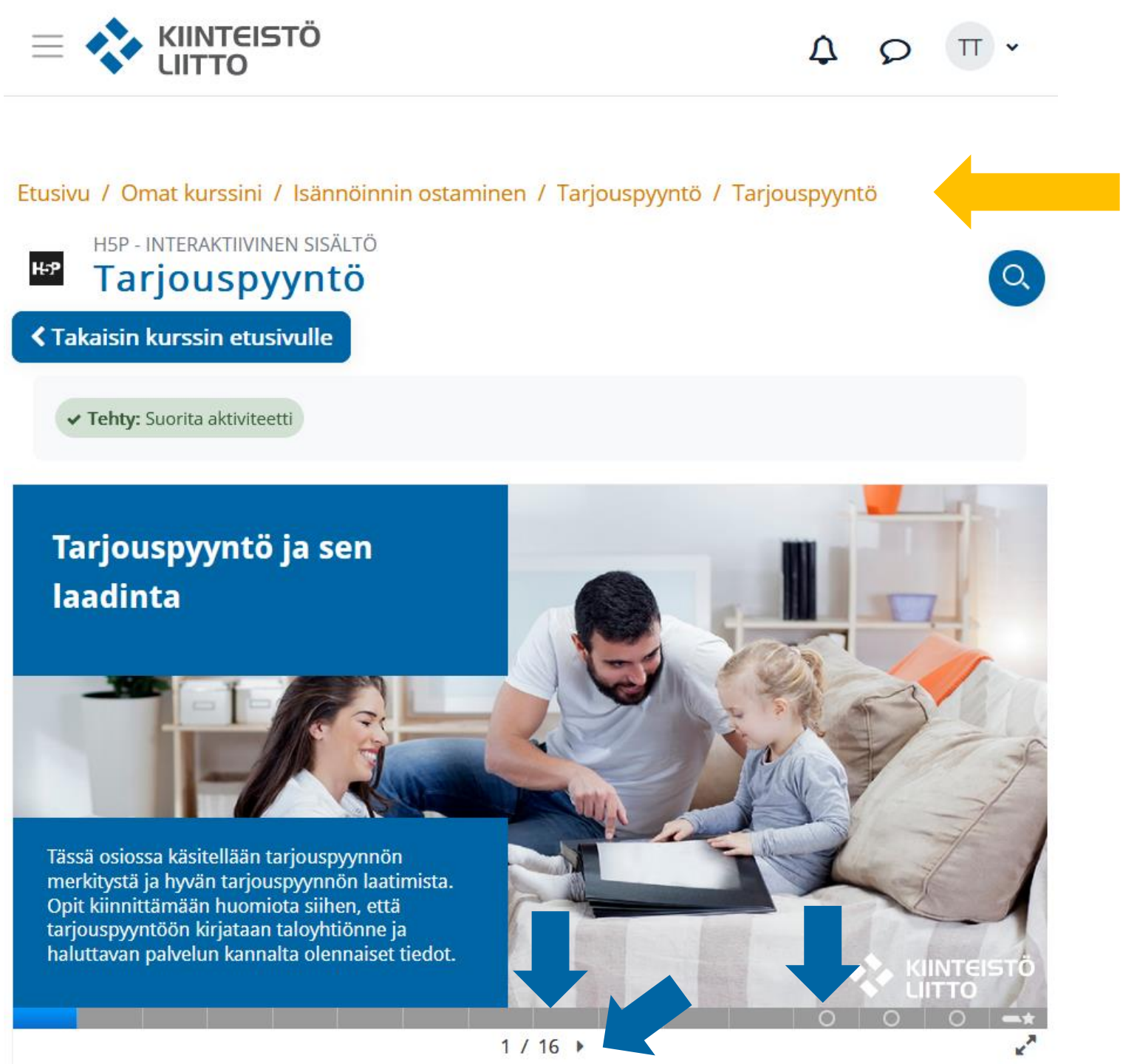
Pääset suorittamaan osion klikkaamalla alla olevaa tekstiä "Tarjouspyyntö".

Tarjouspyyntö

✓ **Tehty:** Suorita aktiviteetti

KIINTEISTÖ LIITTO

Klikkaa keltaista Tarjouspyyntö -tekstiä

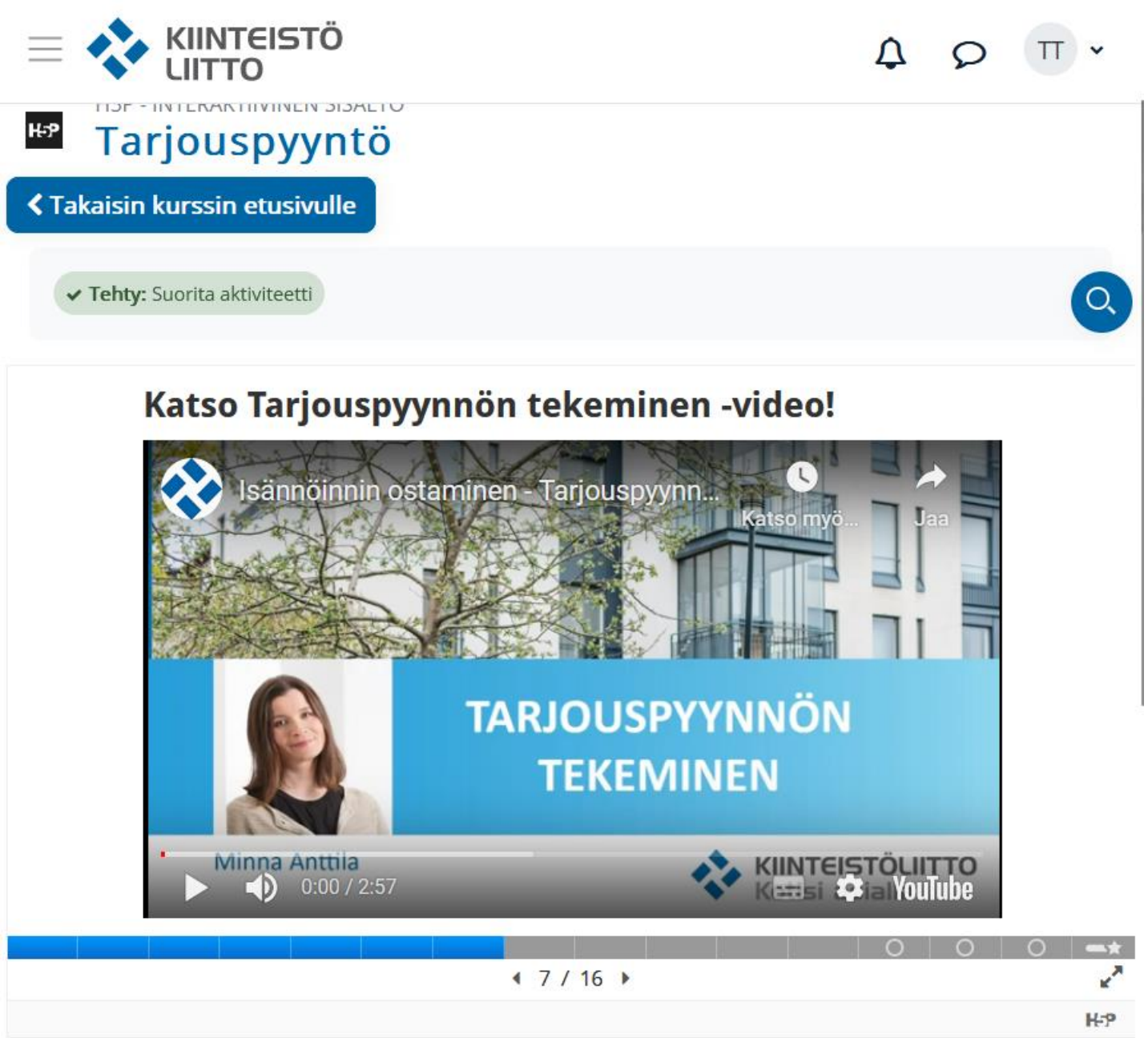


Yläosasta näet missä osiossa olet kulloinkin
=oranssit tekstit,
toimivat myös painikkeina

Osioiden sisällöt eri laajuisia
- tässä osiossa 16 sivua, joka näkyy alaosasta

Eteneminen klikkaamalla alaosan nuoli-painikkeitta tai alapalkin osia

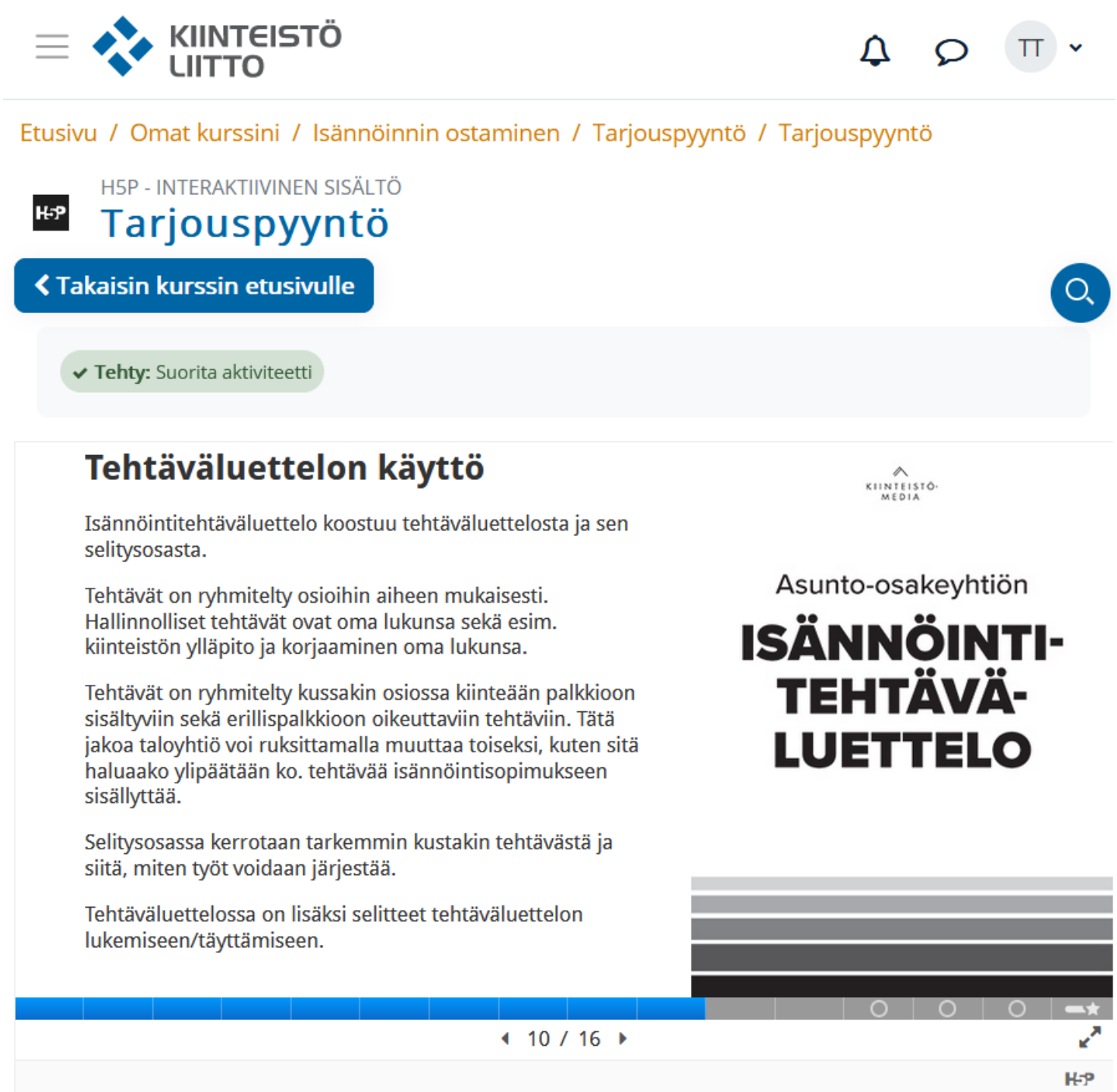
Jos alapalkissa on pollukka, sisältää se sivu tehtävän



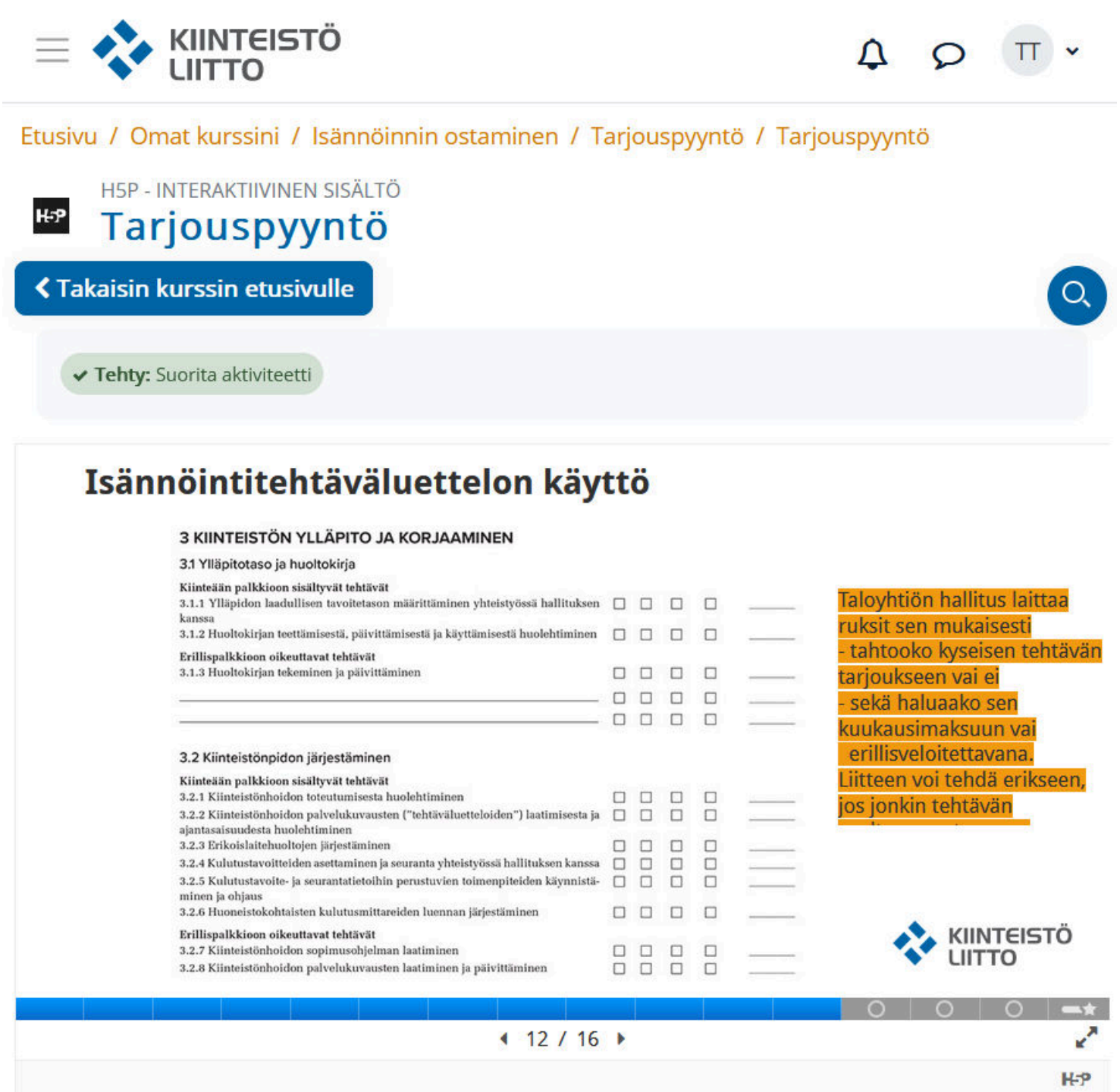
Verkkokurssi sisältää erilaisia elementtejä, kuten

- Tekstit
- Kuvat
- Grafiikka
- Video
- Tehtävät

Edelliseen osioon pääset alaosan nuolesta, jos on tarve palata taaksepäin kurssilla



Verkkokurssissa avataan myös Asunto-osakeyhtiön isännöintitehtäväluettelon hyötyjä sekä käyttöä tarjouspyynnön valmistelussa.



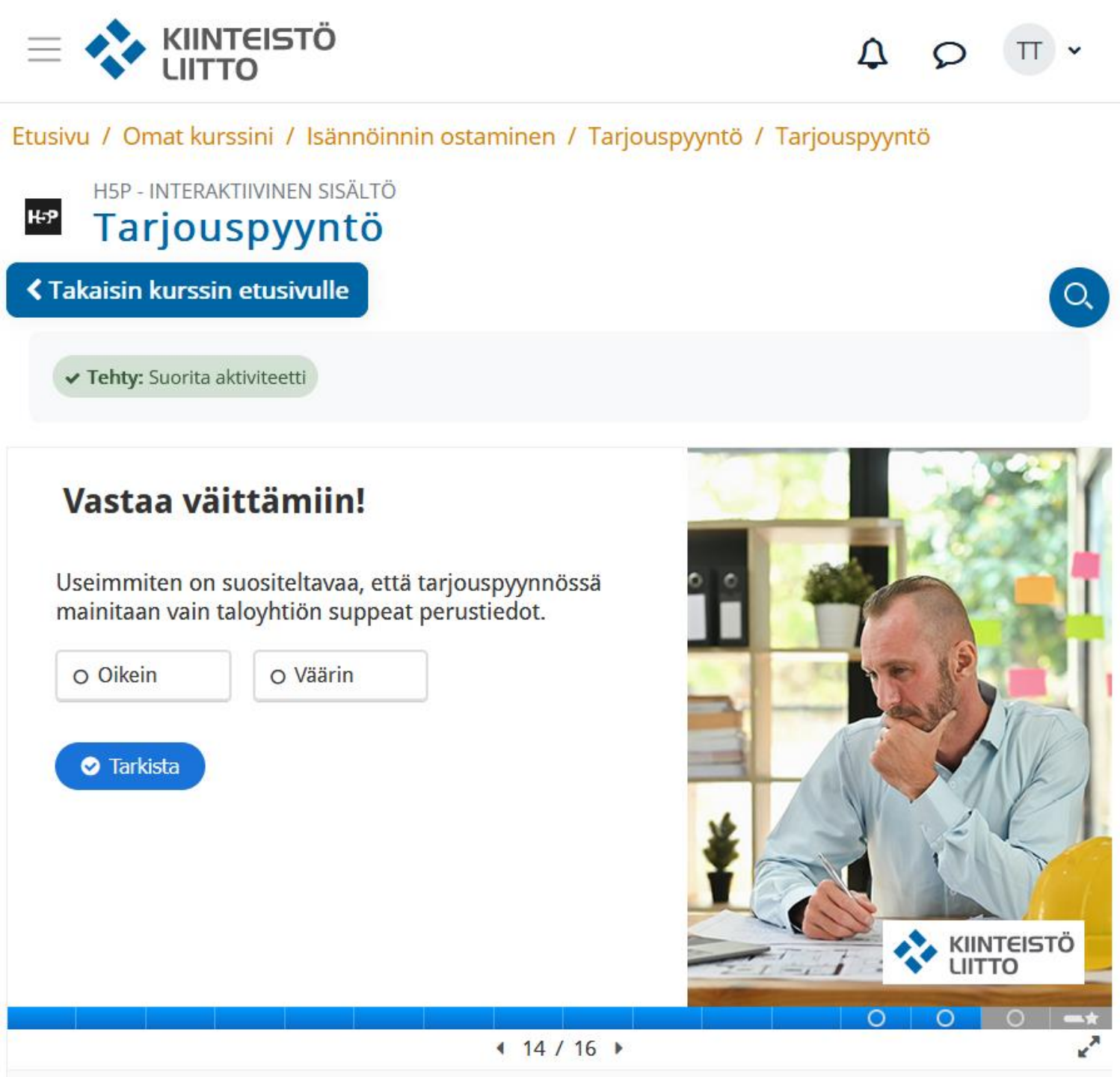
Tehtäväluettelo on avuksi, kun hallitus harkitsee mitä tehtäviä taloyhtiö tarvitsee ja tahtoo isännöinniltä ostaa.

Valitaan ruksittamalla mitä halutaan tehtäväksi.

Hyvin tehty tarjouspyyntö on avuksi siinä, että taloyhtiö saa paremmin vertailtavia tarjouksia (= tarjoukset sisältävät samat tehtävät)

Tehtävien tehtävä on

- Hoksauttaa hallituksia eri asioista sekä
- Antaa palautetta miten hyvin on kunkin osion asiat omaksunut.



KIINTEISTÖ LIITTO

Tehtävät ovat eri tyyppisiä ja samassa osiossa voi olla useita eri tehtäviä

- Valintatehtäviä
- Oikein / väärin
- Monivalinta
- Sanojen täyttö
- Kuvien tunnistaminen



KIINTEISTÖ LIITTO

Vastaa väittämään!

On suositeltavaa valita laatukriteerien perusteella ne isännöintiyritykset, joille tarjouspyyntö lähetetään.

○ Oikein

○ Väärin

Tarkista



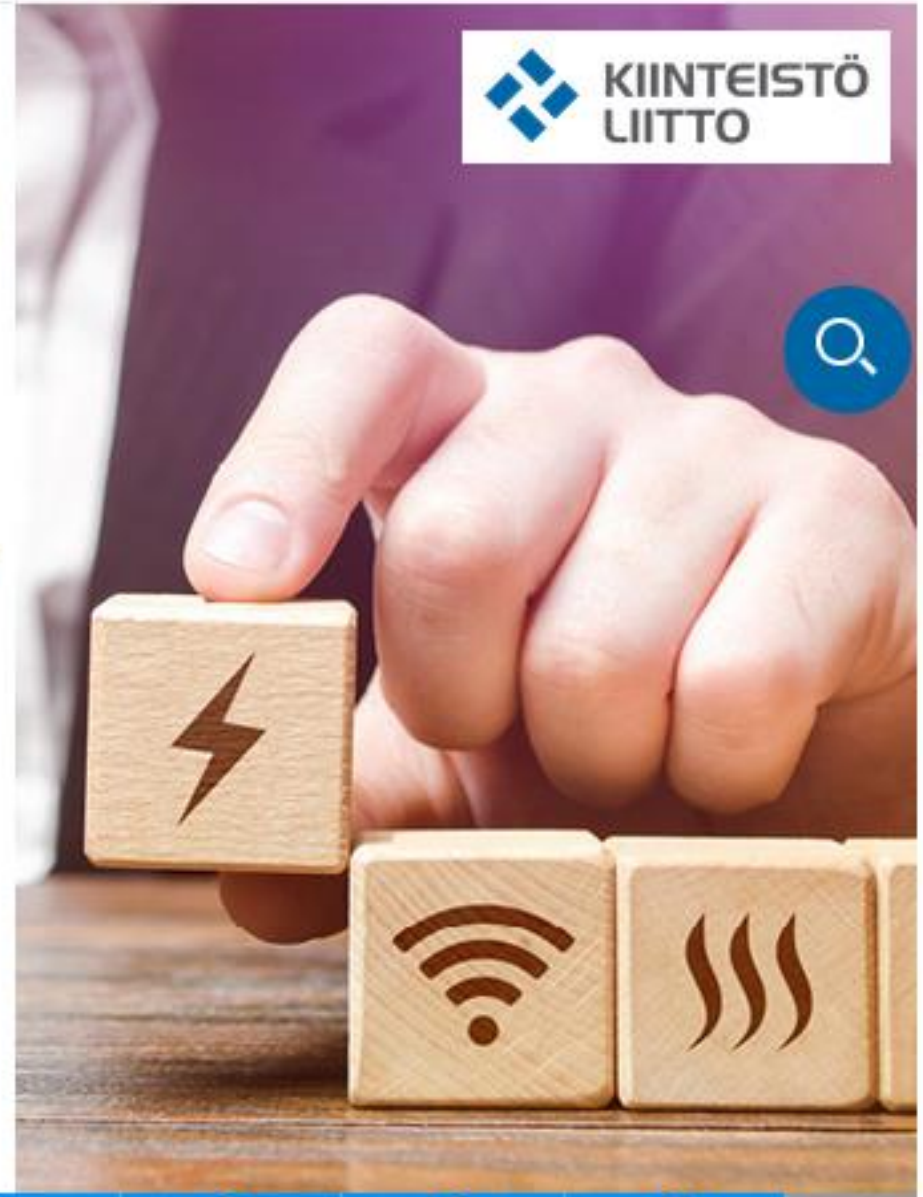
Yleisimmät syyt vaihdokselle

Sijoita isännöinnin vaihtamisen syyt alla oleviin siten, että yleisin syy on ensimmäisenä ja harvinaisin viimeisenä vetämällä syyt tyhjiin kenttiin.

Selvästi yleisin syy isännöinnin vaihtoon on _____, eikä suinkaan _____, joka on toki ollut toiseksi yleisin peruste. Isännöinnin vaihtoon voi johtaa myös _____ ja _____.

isännöinnin hinta | isännöitsijän eläköityminen | isännöinnin laatu | isännöintiyrityksen myynti

Tarkista



KIINTEISTÖ LIITTO

TT

Yleisimmät syyt vaihdokselle

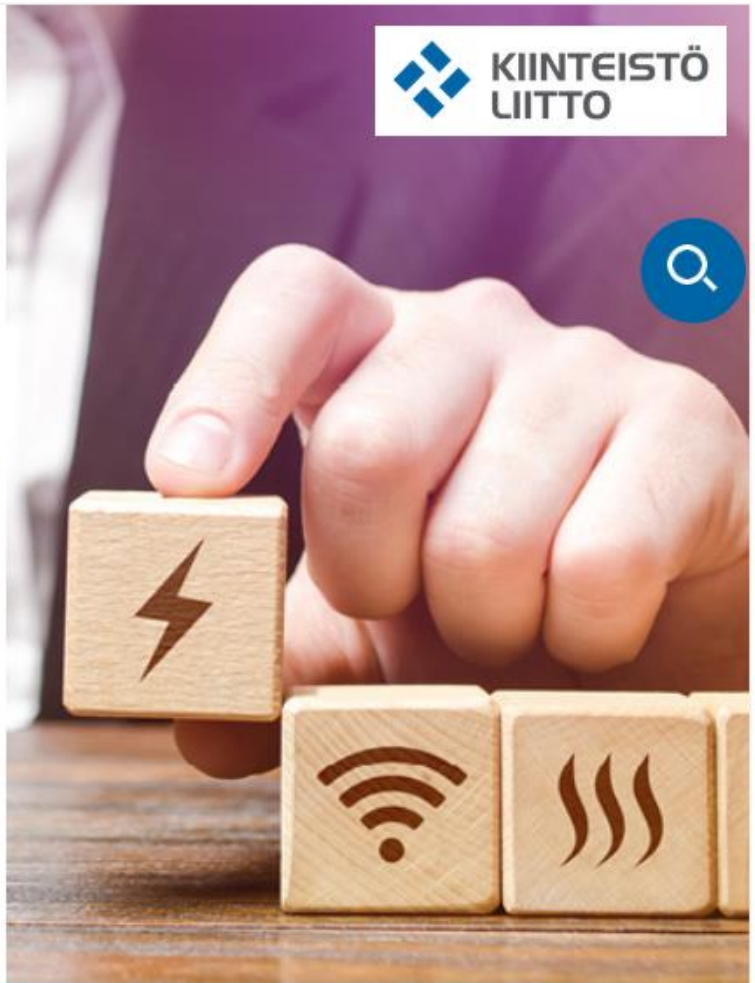
Sijoita isännöinnin vaihtamisen syyt alla oleviin siten, että yleisin syy on ensimmäisenä ja harvinaisin viimeisenä vetämällä syyt tyhjiin kenttiin.

Selvästi yleisin syy isännöinnin vaihtoon on isännöinnin hinta ✖ , eikä suinkaan isännöinnin laatu ✖ , joka on toki ollut toiseksi yleisin peruste. Isännöinnin vaihtoon voi johtaa myös isännöitsijän elä... ✔ ja isännöintiyrityks... ✔ .

Melko hyvin osattu. Kertaa vielä se, mikä ei osunut kohdalleen.

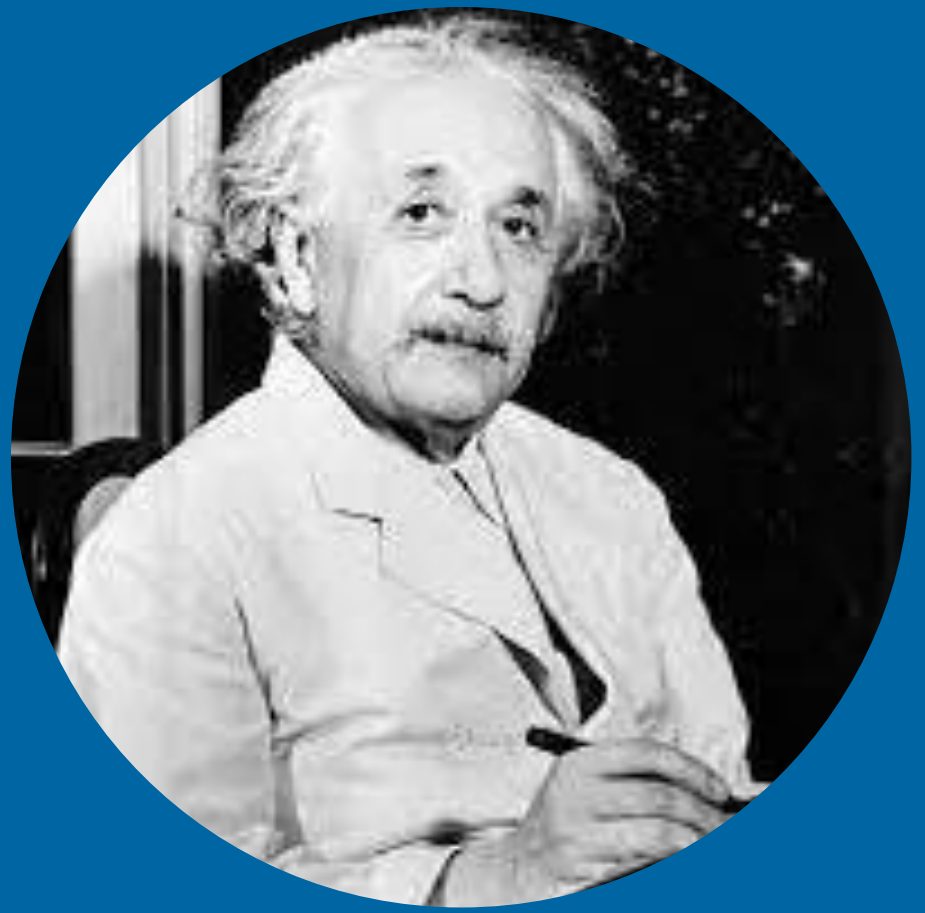
2/4

Katso vastaus



“Hulluus on sitä, että toistaa yhä uudelleen samaa, mutta odottaa silti eri tulosta.”

Albert Einstein



KIINTEISTÖ LIITTO

Pysy ajantasalla – lue, katso, seuraa & kuuntele!

- Taloyhtiötietoa tarjolla netissä www.kiinteistoliitto.fi/taloyhtio
- Seuraa Facebookissa www.facebook.com/SuomenKiinteistoliitto
- Katso videoita YouTubesta www.youtube.com/Kiinteistoliitto
- Kuuntele Taloyhtiökupla-podcastia www.kiinteistoliitto.fi/taloyhtiokupla
- Lue lehtiä ja oppaita https://issuu.com/kiinteistoliitto

KIINTEISTÖ LIITTO



KIINTEISTÖ LIITTO

Kiitoksia mielenkiinnosta isännöinnin ostamisessa onnistumista kohtaan!