

Isännöintipalvelut –kysely

Uusimaa 2022

Kyselyn aihealueet:

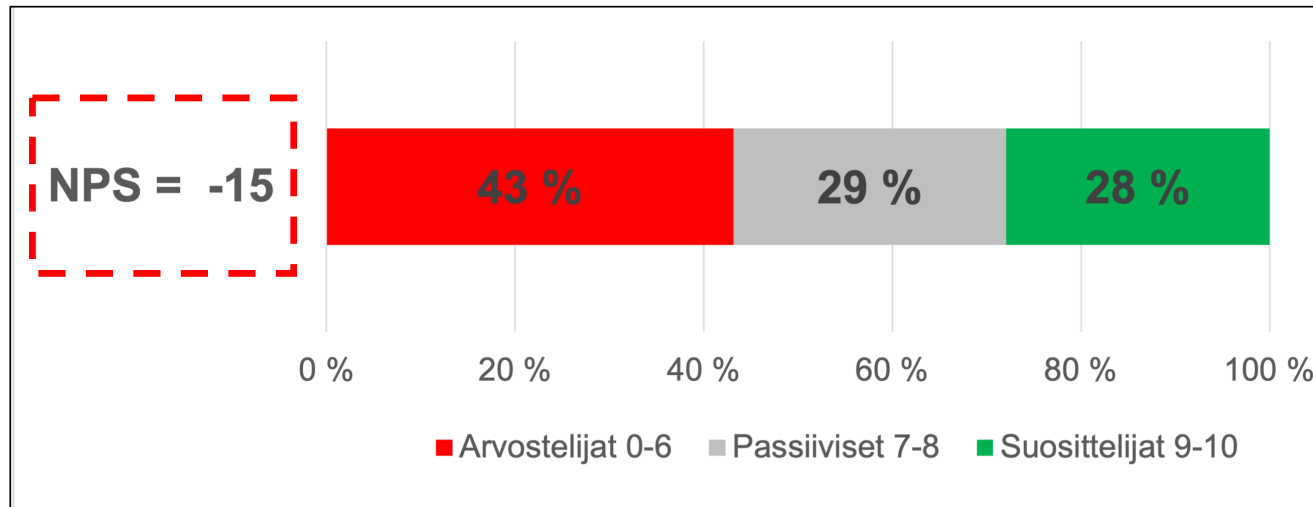
1. Isännöitsijätoimisto ja nykytilanne
2. Yhteistyö
3. Palkkiot ja laskutus
4. Taloyhtiön hankinnat
5. Sopimusten päättymisen ja isännöinnin kilpailuttaminen
6. Vahingot ja kantelumenettely
7. Suosittele ja palaute



KIINTEISTÖLIITTO

Olisitko valmis suosittelemaan nykyistä isännöintiyritystä toisille taloyhtiöille?

KAIKKI VASTAAJAT (N=1961)



NPS -15
on erittäin heikko tulos.

Heikkoa NPS-tulosta voi osittain selittää se, että kysely ei ollut perinteinen asiakastyytyväisyys-tutkimus ja kyselyssä käsiteltiin erityisen paljon isännöintiyhteistyön "kipukohtia".

PERUSTIETOA SUOSITTELUKYSYMYKSESTÄ

- **NPS = Net Promoter Score = suositteluindeksi**
- Perustuu yhteen kysymykseen: "Olisitko valmis suosittelemaan...?"
- Vastaaajat antavat vastauksensa asteikolla 0-10, jossa:
 - 0 = En varmasti suosittelisi / 10 = Suosittelisin varmasti
- Vastaaajat luokitellaan vastausten mukaan:
 - 0-6 = Arvostelijat eli kriittiset
 - 7-8 = Passiiviset eli neutraalit
 - 9-10 = Suosittelijat eli promootorit
- NPS-luku lasketaan vähentämällä arvostelijoiden prosenttiosuus suosittelijoiden prosenttiosuudesta, ja lopullinen tunnusluku ilmoitetaan pelkkänä kokonaislukuna.

NPS-suositteelukysymyksen vastausjakaumat avattuna: mitä löytyy?

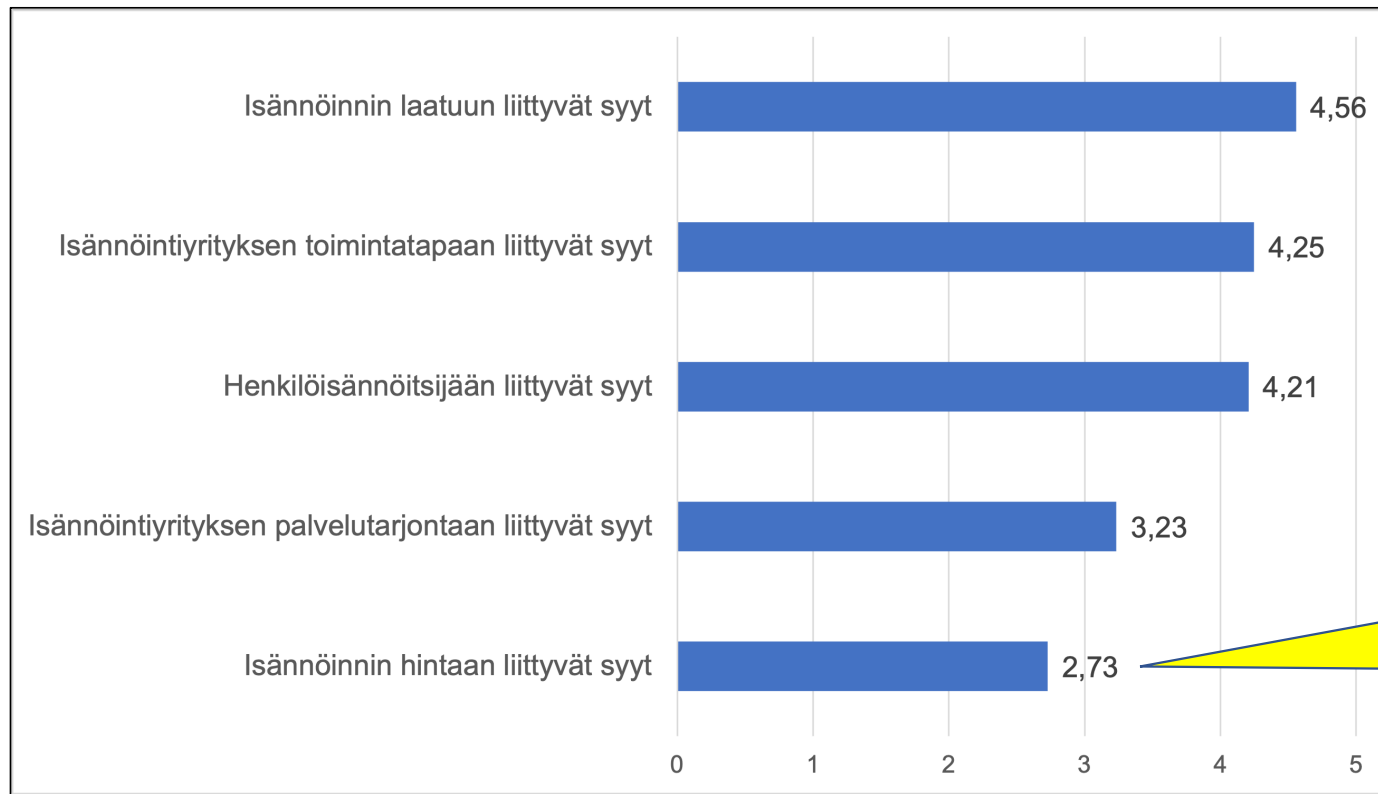
		PROSENTTIA VASTAAJISTA	VASTAAJIA KPL	
9-10 = SUOSITTELIJAT	10	13,1 %	257	28 %
	9	14,9 %	292	
8-7 = NEUTRAALIT	8	17,1 %	335	29 %
	7	11,7 %	229	
0-6 = ARVOSTELIJAT	6	6,6 %	129	43 %
	5	6,9 %	135	
	4	3,6 %	71	
	3	4,7 %	92	
	2	4,1 %	80	
	1	3,8 %	75	
	0	13,5 %	265	
YHT:		100,0 %	1961	

Iso osa vastaajista vaikuttaa olevan
sangen tyytyväisiä isännöintiin.
Hyvä niin!

Kuitenkin 265 kpl KLU:n jäsentä
kokee olevansa isännöinnin kanssa
niin isoissa ongelmissa, että vastaa
NPS-kysymykseen pyöreän nollan.

Edunvalvonnan näkökulmasta
pelkästään tämä tulos riittää
yhdistykselle mandaatiksi selvittää ja
hakea ratkaisuja jäsenille ongelmia
aiheuttaviin isännöintiyhteistyön
kipukohtiin.

Kun taloyhtiönne irtisanoi isännöintisopimuksen, millainen merkitys seuraavilla tekijöillä oli päätökseenne? (Kaikki vastaajat N=2005)



Isännöinnin laatuongelmat ovat olleet ratkaisevassa roolissa vaikuttamassa sopimuksen irtisanomiseen.

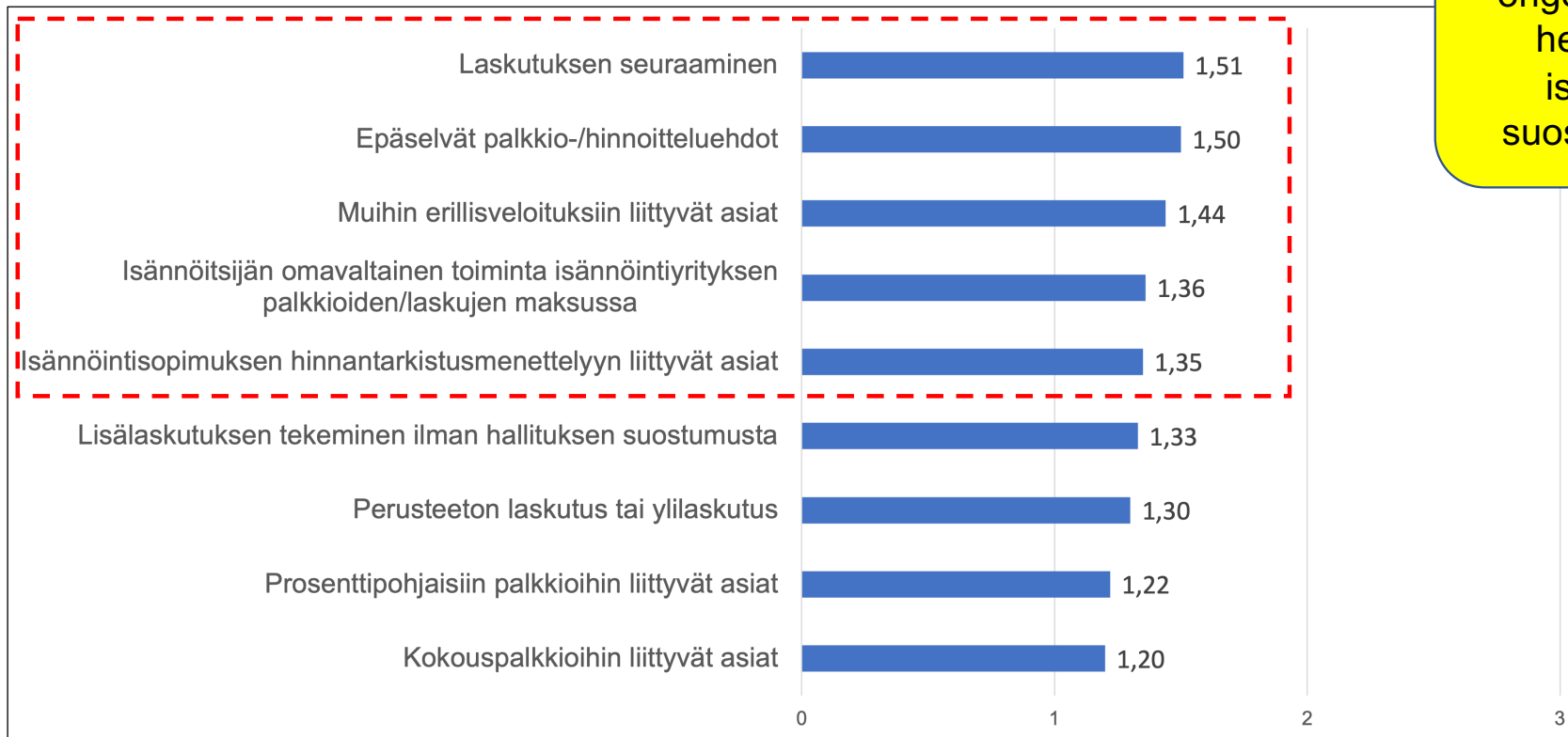
Isännöinnin hinta taas ei näytä isosti vaikuttaneen irtisanomisen taustalla.

Vastausasteikko 1-5, jossa:

1 = Ei merkitystä

5 = Suuri merkitys

Onko teillä ollut ongelmia isännöintiyrityksen kanssa laskutukseen liittyvissä asioissa? (Kaikki vastaajat N=2005)



Hallituksen kokemat ongelmat laskutuksessa heijastuvat suoraan isännöintiyrityksen suositteluhalukkuuteen.

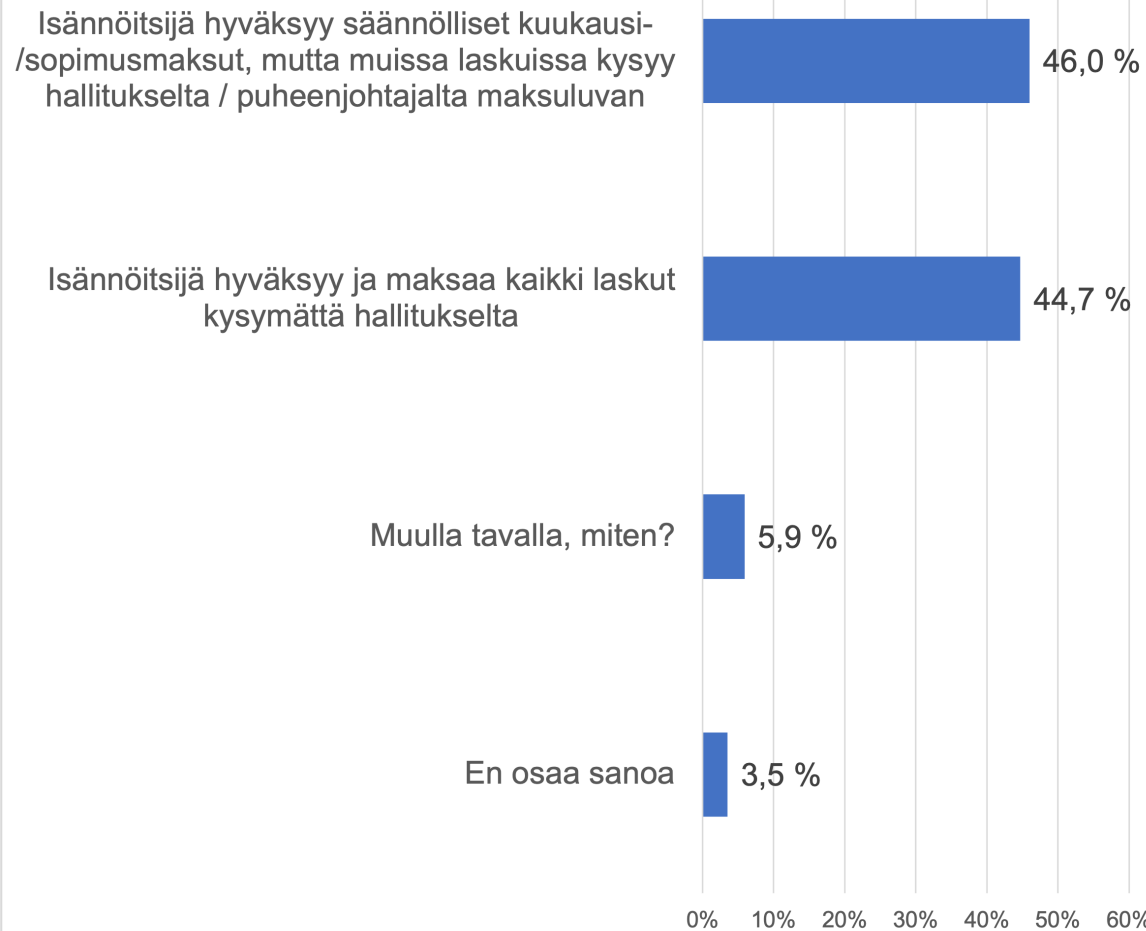
Vastausasteikko 1-3, jossa:

1 = Ei ongelmia

2 = Satunnaisia ongelmia

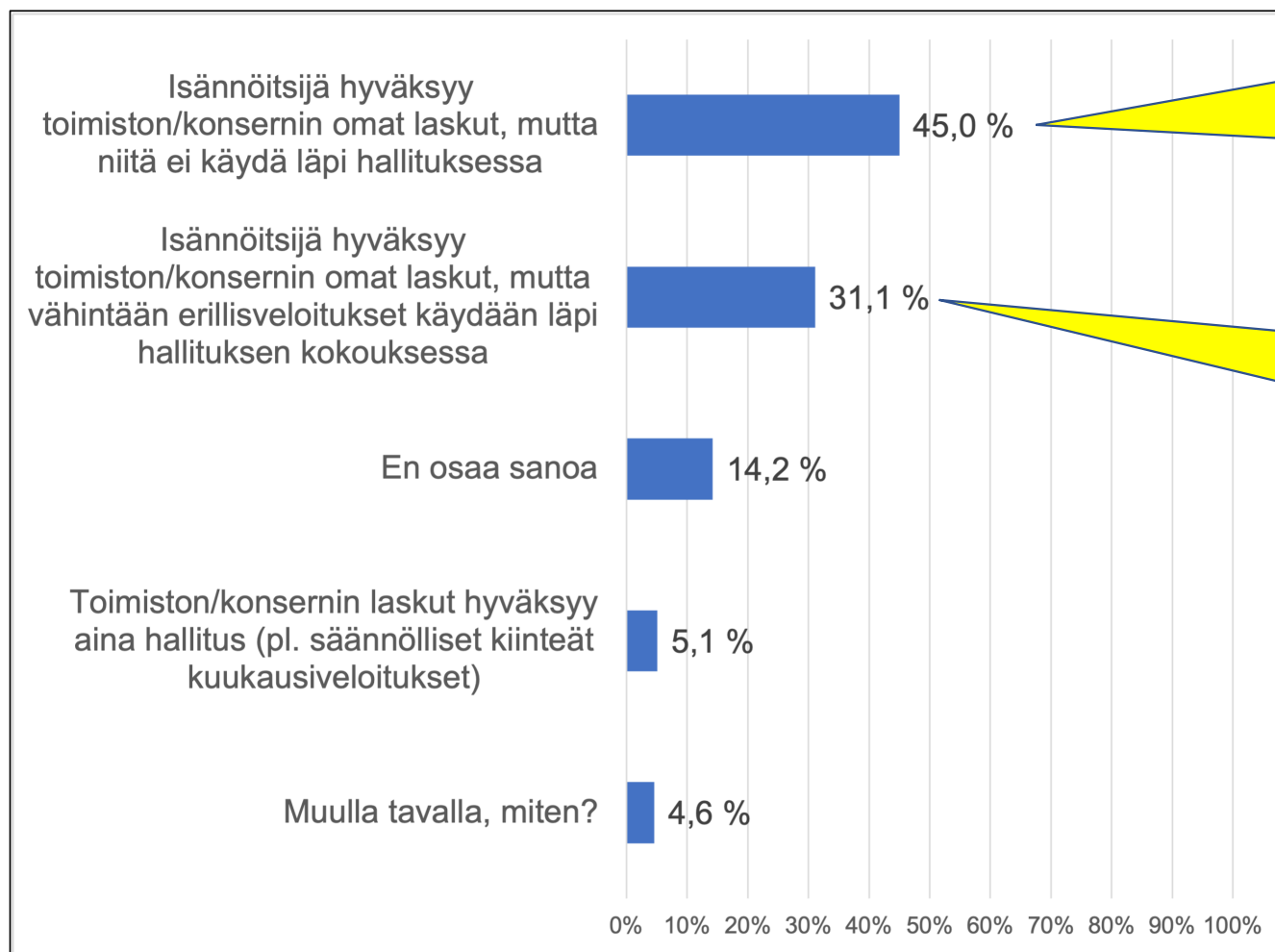
3 = Paljon ongelmia

Miten laskujen maksaminen/hyväksyntä yleisesti on järjestetty? (Kaikki vastaajat N=2005)



Lähes puolessa taloyhtiöistä isännöitsijä hyväksyy maksuun kaikki laskut (myös omansa) kysymättä hallitukselta.

Miten isännöintiyrityksen omien ja muiden samaan konserniin kuuluvien yritysten laskujen hyväksyntä / seuranta on järjestetty? (Kaikki vastaajat N=2005)

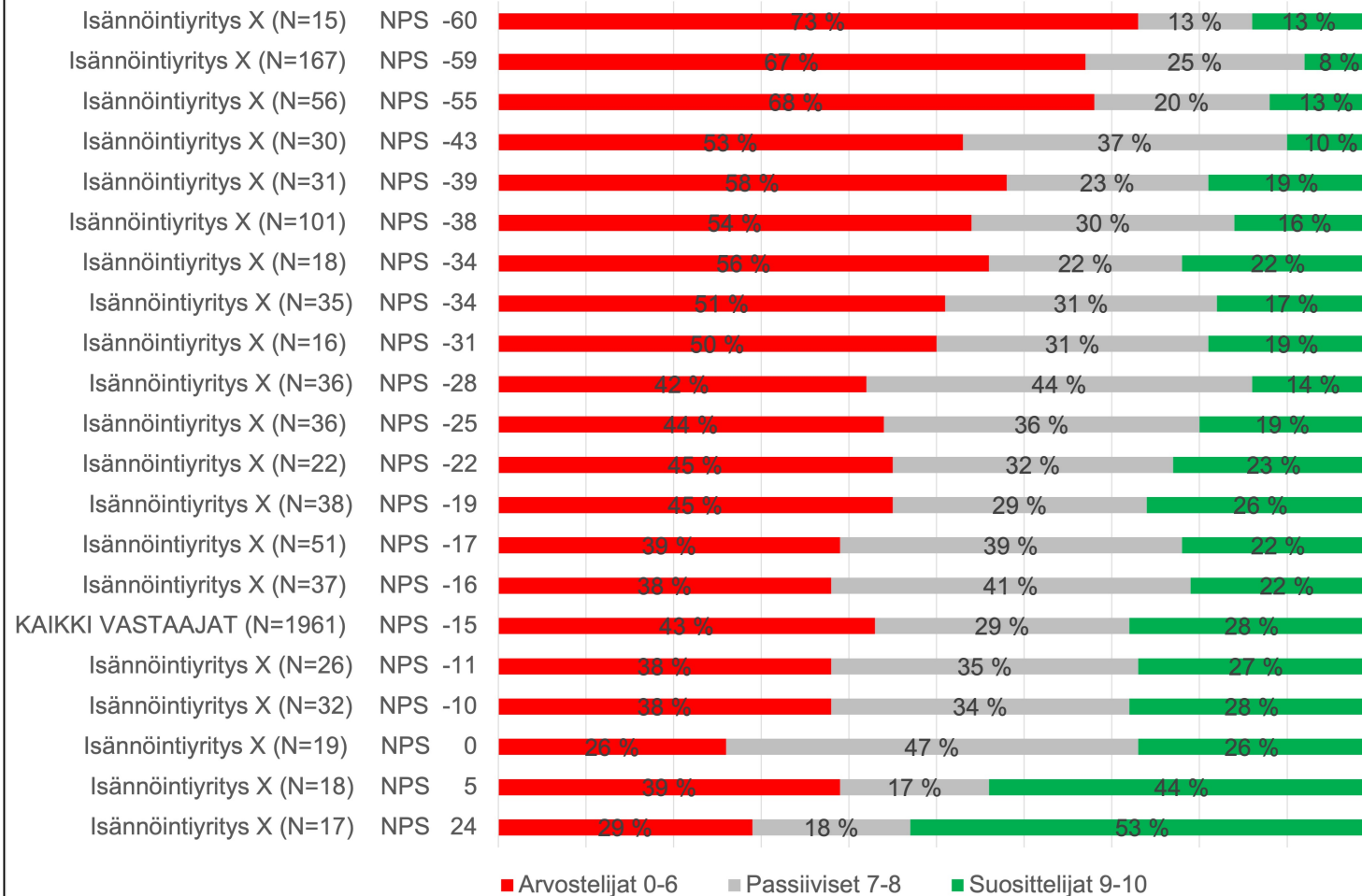


Lähes puolet vastanneista taloyhtiöstä antaa isännöitsijän maksaa omat laskunsa (ml. erillisveloitukset) ilman hallituksen kontrollia/seurantaa.

Vain joka kolmannessa taloyhtiössä hallitus käy läpi isännöitsijän omat laskut (vähintään erillisveloitukset).

NPS-ranking isännöintiyrityksistä

Listauksessa esitetään NPS-suosittelevuindeksin tulos niiden isännöintiyritysten osalta, joita oli arvioinut tutkimuksessa enemmän kuin 15 vastaajaa. **Yritysten nimet on piilotettu.**



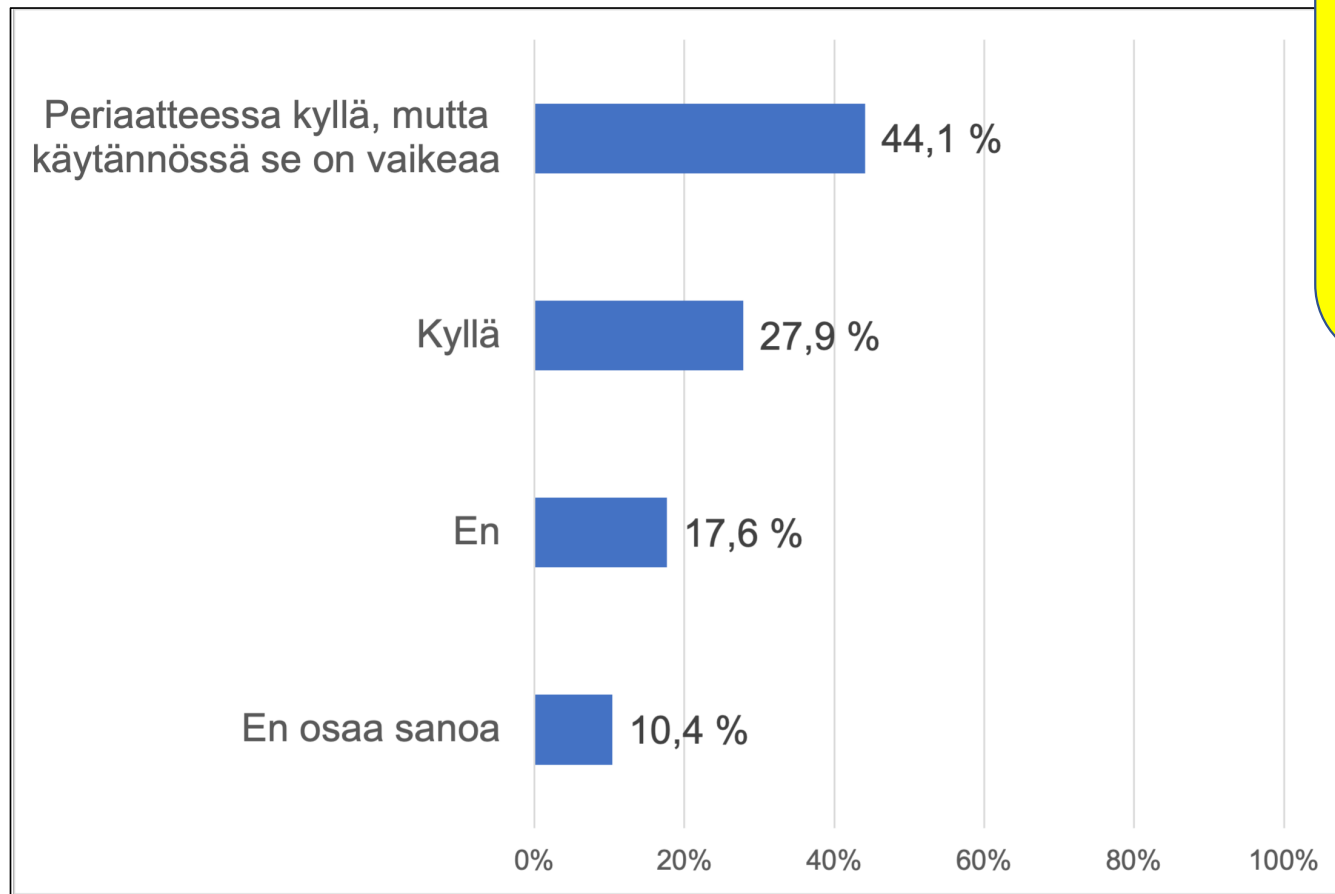
72% vastaajista kertoi kyselyssä taloyhtiönsä isännöintiyrityksen nimen.

Ryhmittelemällä aineistoa tämän perusteella pystytään tarkastelemaan yrityskohtaisia tuloksia.

Siispä pohdittavaksi:

Voisiko kiinteistöyhdistyksillä tulevaisuudessa olla rooli tuottaa vertailukelpoista ja avointa tietoa jäsenten käyttöön taloyhtiöiden kokemuksista alueen isännöintiyrityksistä?

Uskotteko, että isännöinti paranee vaihtamalla? (Kaikki vastaajat N=2005)



Lähes puolet taloyhtiöistä pitää isännöinnin vaihtamista käytännössä vaikeana.

Isännöinnin vaihtaminen pitää saada helpommaksi!

POIMINTOJA AVOIMISTA 1/2

Sivulle on poimittu esimerkkejä avokommenteista kysymykseen **"Muu palaute Kiinteistöliitto Uusimaalle"**.

"Hyvä että isännöintiä on nyt alettu tutkia tarkemmin."

"Uusimaa on ainoa alueyhdistys, joka pystyy käynnistämään isännöintialan muutoksen."

"Kiinteistöliiton olisi syytä olla nyt [kartellitutkinta] todella hereillä valvomassa kiinteistönomistajien etuja suhteessa isännöinnin ylihinnotteluun ja muihin ylilyönteihin."

"Isännöitsijöiden osallistuminen Kiinteistöliiton toimintaan ei ole sopivaa ... intressit eivät ole yhtenevät. Hyvä hallinto edellyttää Kiinteistöliitolta selvää asettumista kiinteistöjen omistajien ... sekä asukkaiden puolelle."

"Kiinteistöliiton laatukriteerit helpottaisivat hallitusten työtä isännöinnin valinnassa."

"Kiinteistöliiton tulisi vihdoin tehdä isännöintialalle jotain. ... Kiinteistöliittoa tarvitaan nyt oikeasti ja teidän tulee olla rankka. Isännöintiala on kuin villi länsi. ..."

"Kilpailutusapu olisi tarpeen."

"Tehkää aloite ja ajakaa uskottavan isännöinnin kantelu- ja sanktiojärjestelmän luomista."

"Toimiston suuresta lakimieskapasiteetista puolet tulisi käyttää taloyhtiöiden aitoon edunvalvontaan, eli avustaa jäseniä veloituksesta [isännöinnin] kiistatapauksissa."

"Koska ns. "mustia listoja" ei ilmeisestikään saa pitää niin voisiko olla mahdollisuus saada listaa hyvistä ehdokkaista, ei pelkästään isännöitsijöistä vaan myös muista toimijoista ..."

POIMINTOJA AVOIMISTA 2/2

Sivulle on poimittu esimerkkejä avokommenteista kysymykseen **"Muu palaute Kiinteistöliitto Uusimaalle"**.

"Liiton hallituksen sidokset isännöintiyrityksiin?"

"Kovempi julkinen ote isännöintiin. Epäkohdat ja epäterveet kuviot julkisesti esiin. Isännöintiedustajat saatava ulos luottamustehtävistä."

"Liiton pitäisi olla riippumaton asoy-edunvalvoja ja puolestapuhuja. Isännöinti on valitettavasti usein vastapuolena eikä voi olla hyväksi, että KL:ssä tai alueorganisaatioissa on isännöitsijöitä tai heidän lähipiirissään olevia henkilöitä."

"Olisi kiva saada vertailutaulukko eri kokoisten taloyhtiöiden isännöintikustannuksista."

"Toivon ihan uudenlaista, tiukkaa ja määrätietoista edunvalvontaa isännöintiä koskevissa ongelmissa ..."

"Jos yksittäisen [KLU:n] jäsenen etua on loukattu isännöintiyrityksen toimesta, se katsottaisiin loukkaukseksi koko jäsenkuntaa kohtaan ... Isännöitsijöiden tulisi vähän pelätä kiinteistöyhdistyksen juristeja ... neuvonnan roolia ... pitäisi muuttaa siten, että ... vietäisiin ongelmatapauksia prosessiin taloyhtiöiden kanssa ilman lisämaksuja."

"KLU voisi miettiä miten isännöintiä ja/tai isännöintitoimistoja voitaisiin rankata jollain lailla paremmuus- tai suositusjärjestykseen ..."

"Vahvistakaa taloyhtiöiden asemaa liitossa. En ymmärrä isännöitsijöiden vahvaa asemaa, heillähän on oma liittonsa. Samoin kiinteistösijoittajilla. ..."

"Ylen MOT:ssa syksyllä 2021 paljastetut epäkohdat kertovat karua kieltä millaista voi tapahtua, jos isännöintiala pääsee korruptoitumaan eikä taloyhtiö kykene pitämään puoliaan."

"Kiitos, ilman Kiinteistöliiton olemassaoloa taloyhtiöiden toiminta olisi täydellinen villi viidakko."

Kiitos!