

Isännöinnin ostaminen

– miten taloyhtiö onnistuu valinnassa?

Timo Tossavainen
yhteysjohtaja





Isännöinnin ostaminen – miten onnistua?

- Isännöintipalvelun ostaminen ei pääty sopimuksen tekoon
=> jatkuva prosessi
- Mieti mihin tarpeisiin palvelua ollaan ostamassa
- Älä oikaise ja kiirehdi tarjouspyyntöjen lähettämiseen
=> valmistele kunnolla
- Päätä etukäteen isännöinnin ostamisen menettelytavat ja pelisäännöt
- Varmista sekä laadun että hinnan vertailtavuus
- Toimi kilpailutuksessa rehdisti



Isännöinnin ostaminen – laatu vai hinta edellä?

- Isännöintiä ostettaessa taloyhtiön päätettävä mitä halutaan ja millä perusteella valitaan isännöintiyritys ja isännöitsijä
 - Ei ole vain yhdenlaista isännöintiä
 - Taloyhtiöt myös erilaisia
- Halutaanko tilata laatua tai tuottaa sitä?
- Vertailu ja valinnat vain pelkällä hinnalla?
- Miten saadaan laatu esille ja vaikuttamaan valintaan?
- Jokainen sopimus päättyy aikanaan – mieti lopetus!



Isännöinnin ostaminen – haluttu laatu on valinta

- Isännöintiyritysten vertailtavuus varmistettava
 - Tarjouspyyntöjen laadintaan ja valmisteluun panostus
=> tarjoukset vertailukelpoisiksi, myös laadun osalta!
=> Käytä: Asunto-osakeyhtiön isännöintitehtäväluettelo
- Hallituksen osto-osaaminen kuntoon
 - Ostoprosessin hallinta
 - Työvälineiden tuntemus ja hyödyntäminen
 - Sopimushallinta jatkuvaksi toiminnaksi
- Taloyhtiön tahtotila selväksi



Isännöinnin ostaminen – mitä isännöintiä?

- Isännöintipalvelun sisältö määritellään isännöintisopimuksessa ja sen liitteissä
 - Ei yhtä ainoaa ja oikeaa isännöintiä
 - Tilaajan tahto ja määrittelyt tarjouspyyntövaiheessa
- Isännöitsijä + isännöintiyrityksen muu henkilöstö
 - Realismia: jos 21 taloyhtiötä isännöitävänä => alle 8 tuntia/talo/kuukausi
 - Isännöitsijän lisäksi isännöintiyrityksen muu henkilöstö hoitaa monia tehtäviä, jotka isännöinniltä tilattu



Isännöinnin ostaminen – pätevyyden merkitys

- Lainsäädännössä ei pätevyysvaatimusta – taloyhtiön valinta!
- Isännöitsijän osaaminen
 - Pohjakoulutus ja isännöintialan tutkinnot
 - Kokemus isännöintitehtävissä, muu työkokemus
- Muun henkilöstön osaaminen
 - Koulutus, työkokemus, osaamisen ylläpito ja kehittäminen
- ISA-auktorisointi
 - Auditointi, valvontamenettely



Isännöinnin ostaminen – ostoprosessi

- Ennen tarjouspyyntöä tehtävät toimenpiteet
 - Tarjouspyynnön sisällön määrittely
 - Tarjousten vertailu
 - Sopimusneuvottelut
 - Sopimuksen laadinta ja toimeenpano
 - Sopimuksen aikaiset toimenpiteet
- => Halutun laadun hallinta ja varmistus tähtäimenä



Isännöinnin ostaminen – ennen tarjouspyyntöä

- Palvelun tarjoajien kartoitus - toimintakyky, referenssit jne.
 - Kilpailutuksen menettelytavoista päätökset
 - Palveluntoimittajan valintakriteerien määrittely
=> haluttujen asioiden painotus
 - Tarjouspyynnön liitteiden valmistelu
=> tehtäväsisällöt ja -määrittelyt selkeiksi
- => Pyrkimys tarjousten vertailukelpoisuuteen ja haluttuun laatutasoon





Isännöinnin ostaminen – tarjouspyyntö

- Tarjouspyyntö on yksi sopimusasiakirja!
- Kuvataan mahdollisimman tarkasti ja yksiselitteisesti ne tehtävät ja toimenpiteet, joista tarjousta pyydetään => oikea mitoitus
- Tarjoajien tasaveroinen kohtelu, sama tieto kaikille tarjoajille tarjousten laatimiseksi
- Sopimukseen sisältyvät tehtävät vs. erillisveloitettavat työt

Tilaajan tahdon määrittäminen => sitä saa mitä tilaa



Isännöinnin ostaminen – tarjousten vertailu

- Kun tarjouspyynnöt liitteineen tehty huolella ja mietitty mitä tilataan, voidaan tarjouksia vertailla myös laadun osalta
- Yhtenäisen tarjouspyyntölomakkeen käyttö parantaa vertailtavuutta
- Halvin tarjous ei kokonaistaloudellisesti aina edullisin (mm. kuukausipalkkio vs. erillisveloitus)

Tavoitteena pitkäaikainen kumppanuus

=> tilaajan ja tuottajan etu



Isännöinnin ostaminen – sopimusneuvottelut

- Neuvotteluissa varmistetaan, että sopijaosapuolet ymmärtävät sopimuksen ehdot samalla tavalla
- Tavoitteena tulkinnanvaraisuuksien poistaminen ja ristiriitaisuuksien ehkäisy
- Täsmennykset ja muutokset kirjattava sekä liitettävä sopimusasiakirjoihin!!!
- Iltalypsy ei kuulu hyvään kauppatapaan

=> Parempi sopia etukäteen kuin riidellä jälkikäteen...



Isännöinnin ostaminen – sopimuksen laadinta

- Kumppanin valintapäätös
- Laadinta – sopimusteksti, liitteet ja järjestys
 - Isännöintipalvelujen yleiset sopimusehdot ISE 2017
 - Isännöinnin eettiset ohjeet
 - Sopimusehdot ja niiden kohtuullisuus
- Allekirjoitus – voimaanastuminen
- Täytäntöönpano – kohteen ”haltuunotto”
- Tiedottaminen asukkaille infoa mitä tilattu, myöhemmin henkilöiden vaihtuessa tiedon kuljettava uusille toimijoille (hallitus)



Isännöinnin ostaminen – sopimuksen aikana

- Isännöintipalvelun ostaminen on jatkuva prosessi
=> se ei pääty sopimuksen tekoon
- Sopimuksen ylläpitäminen ja seuranta
- Laaduntarkkailu molemmin puolista
- Yhteydenpitomenettelyjen toimivuus
- Raportoinnin tapa ja määrä sopimuksessa
- Reklamointi, kehityspalaverit
- Asiakastyytyväisyyskyselyt



Isännöinnin ostaminen – pääpointit

- Hallitus määrittelee millaista isännöintiä taloon haluaa => älä lähetä tarjouspyyntöjä ennen tätä omaa mietintää
- Tarjouspyyntöön pitää panostaa aikaa ja ajattelua
- Hyödynnä Isännöintitehtäväluettelo, lomakemalleja ja muita työkaluja
- Perehdy isännöinnin tarjoajiin – haastattele!
- Isännöintisopimus kirjallisena, liitteet mukana
- Isännöitsijän valinta tärkeä päätös => harkinta huolella



Kiitos!



KIINTEISTÖLIITTO
Kotisi asialla

