



ISÄNNÖITSIJÄKYSELY, HUHTIKUU 2025

Isännöitsijöiden odotukset vahinkosaneeraus- kumppanilta juuri nyt

Tavoitteena helpompi arki isännöitsijälle – mutta millä keinoilla?

Kartoitimme keväällä 2025 toteuttamallamme kyselyllä isännöitsijöiden vahinkosaneerausyhteistyöhön liittyviä toiveita ja tarpeita, jotta pystymme kehittämään omaa palveluamme entistä paremmaksi.

Kysely kohdistettiin VV-Kuivauksen palveluita käyttäneille isännöitsijöille Seinäjoella, Kokkolassa, Vaasassa, Jyväskylässä, Tampereella ja Lahdessa. Vastaajia oli yhteensä 38 kappaletta. Tämä yhteenvedo on koottu kyselyn vastausten pohjalta.

Sisältö

- 3 Mitä isännöitsijät arvostavat yhteistyössä vahinkosaneerausasiantuntijan kanssa?
- 4 Millaisia odotuksia osakkailla ja asukkailla on isännöitsijää kohtaan erityisesti vahinkotilanteissa?
- 5 Millainen työkalu, ratkaisu tai palvelu voisi helpottaa isännöitsijän arkea?
- 6 Johtopäätöksiä
- 7 VV-Kuivaus on isännöitsijän luottokumppani



Mitä isännöitsijät arvostavat yhteistyössä vahinkosaneerausasiantuntijan kanssa?

Ensimmäisenä kyselyssä kartoitettiin, mitä suomalaiset isännöitsijät pitävät tärkeänä vahinkosaneerausasiantuntijan kanssa tehdyssä yhteistyössä. Vastauksista nousi esiin useita toistuvia teemoja, jotka kertovat selkeästi siitä, millaisia odotuksia isännöitsijöillä on arjen yhteistyöltä kumppanien kanssa.

Isännöitsijät korostavat ennen kaikkea nopeaa reagointia, aikatauluissa pysymistä ja selkeää viestintää työn eri vaiheissa. Asiantuntemus ja luotettavuus nähdään erityisen tärkeinä – varsinkin tilanteissa, joissa teknistä isännöitsijää ei ole mukana. Myös hinnoittelun läpinäkyvyys, ystävällinen asiakaspalvelu sekä huolellinen dokumentointi ja vastuunjaon selkeys vaikuttavat merkittävästi yhteistyön sujuvuuteen ja lopputulokseen.

Nopeus ja aikataulujen pitävyys

Usein toistettu toive nopeasta reagoinnista ja työn aloittamisesta ajallaan.

Selkeä ja ajantasainen viestintä

Tiedottaminen työn etenemisestä sekä raporttien laatu (selkeys, kuvat, vaiheistus).

Ammattitaito ja asiantuntemus

Erityisesti teknisen isännöitsijän puuttuessa asiantuntijan rooli korostuu.

Luotettavuus ja palvelun sujuvuus

Lupauksista kiinni pitäminen, yhteydenpidon helpous ja asiakaslähtöisyys.

Hinnoittelu

Läpinäkyvyys ja kilpailukykyisyys ovat arvostettuja.

Sosiaaliset taidot

Ystävällinen, asiallinen palvelu vaikuttaa myös osakkaiden kokemukseen.

Dokumentointi ja vastuunjakotieto

Hyvä dokumentaatio, selkeä informointi osakkaalle vastuunjaosta



Millaisia odotuksia osakkailla ja asukkailla on isännöitsijää kohtaan erityisesti vahinkotilanteissa?

Isännöitsijän toimintaan kohdistuu paljon odotuksia osakkaiden ja asukkaiden suunnalta, ja kyselyssä haluttiin selvittää myös niitä – erityisesti vahinkotilanteiden osalta. Isännöitsijöiltä saatujen vastausten perusteella käy ilmi, että vahinkotilanteet asettavat isännöitsijälle monipuolisia vaatimuksia, jotka liittyvät sekä nopeaan toimintaan että inhimilliseen vuorovaikutukseen.

Osakkaat ja asukkaat toivovat, että isännöitsijä reagoi nopeasti, ottaa tilanteen haltuun ja hoitaa asiat ammattimaisesti, mutta samalla empaattisesti. Selkeä ja säännöllinen tiedottaminen aikatauluista, korjaustoimista ja kustannuksista nähdään tärkeänä luottamuksen rakentajana. Odotuksissa korostuvat myös läpinäkyvyys päätöksenteossa sekä sujuva yhteistyö eri osapuolten, kuten urakoitsijan ja vakuutusyhtiön, välillä.

Nopea reagointi ja tilanteen haltuunotto

Isännöitsijältä odotetaan aktiivista toimintaa heti vahingon tapahduttua.

Tiedottaminen

Aikatauluista, korjaustoimista ja kustannuksista halutaan tietoa heti ja säännöllisesti.

Ammattimainen ja empaattinen ote

Tilanteiden hoito ilman päivittelyä, mutta osakkaiden huolen ymmärtäen.

Läpinäkyvyys ja selkeys

Tärkeää on myös kertoa avoimesti mitä tapahtuu, miksi ja mitä vaihtoehtoja on.

Yhteistyö ja vastuunjako

Odotetaan, että isännöitsijä hoitaa asiat yhdessä urakoitsijan ja vakuutusyhtiön kanssa.

Luotettavuus

Lupauksista pidetään kiinni ja prosessi etenee.



Millainen työkalu, ratkaisu tai palvelu voisi helpottaa isännöitsijän arkea?

Kyselyssä kartoitettiin myös sitä, onko isännöitsijöillä mielessä työkaluja, ratkaisuja tai palveluita, joita vielä ei ole tarjolla mutta joiden isännöitsijät arvioivat voivan helpottaa heidän arkeaan vahinkosaneerausprojekteissa. Vastauksista nousi esiin konkreettisia kehitysideoita, jotka liittyvät ennen kaikkea tiedonkulkuun, roolitukseen ja sujuvaan yhteistyöhön eri toimijoiden välillä.

Isännöitsijät toivoivat esimerkiksi säännöllistä tilanneraportointia, reaaliaikaista seuranta- ja selkeitä työnjakoa heti projektin alussa. Myös asukastiedotuksen ulkoistaminen, sujuva yhteys vakuutusyhtiöihin sekä palautteen kerääminen nähtiin arkea helpottavina palveluina. Lisäksi muutama nosti esiin räätälöidyn asiakaspalvelun ja automaattiset kuvakoosteet, jotka dokumentoisivat työn etenemisen selkeästi.

Viikoittainen tilanneraportointi

Useampi vastaaja kaipasi säännöllistä tiedotetta kohteiden tilanteesta.

Reaaliaikainen seuranta

Portaali tai järjestelmä, josta näkisi työn etenemisen, kuvat ja aikataulut.

Työnjako ja roolitukset

Selkeä aloituspaketti, joka kertoo vastuut ja työvaiheet.

Asukastiedotus palveluna

Vahinkosaneerauskumppani voisi hoitaa tiedotuksen myös asukkaille.

Yhteistyö vakuutusyhtiöiden kanssa

Suora tiedonsiirto kartoituksesta vakuutusyhtiöön nopeuttaisi asiointia.

Palautekanavat

Automaattinen asukaskysely vahinkotilanteen jälkeen.

Räätälöity asiakaspalvelu isännöitsijöille

Oma yhteyshenkilö, selkeä prosessi ja infokanava.

Kuvakoosteet

Rakenteellinen kuva- ja vaiheistusraportti automaattisesti.



Johtopäätöksiä

Isännöitsijöille suunnattu kysely avasi arvokkaan näkymän siihen, millaisia odotuksia, tarpeita ja kehitystoiveita ammattilaisilla on yhteistyössä vahinkosaneerauksen parissa. Vastaukset kolmesta eri teemasta – asiantuntijayhteistyössä arvostetut piirteet, osakkaiden ja asukkaiden odotukset sekä isännöitsijän arkea helpottavat työkalut – muodostavat yhtenäisen kokonaiskuvan siitä, mitä tämän päivän isännöitsijä tarvitsee onnistuakseen työssään.

Kyselyn tulokset heijastelevat tämän ajan ilmiöitä: viestinnän merkitys on korostunut entisestään ja tietoa halutaan ajantasaisena, helposti saavutettavassa muodossa. Samaan aikaan työelämässä vaaditaan entistä enemmän tehokkuutta, läpinäkyvyyttä ja asiakaslähtöisyyttä.

Kiinteistönhallinnan kenttä on yhä monimutkaisempi, ja siksi isännöitsijät odottavat kumppaneiltaan paitsi vahvaa asiantuntemusta myös kykyä toimia itsenäisesti, ennakoivasti ja selkeästi osana suurempaa kokonaisuutta. Toiveet

prosessien helpottamisesta nousivat selkeästi esille todella monen toiveissa, esimerkiksi roolituksen selkeytyksenä ja asukastiedotuksen ulkoistamisena.

Vahinkotilanteissa korostuvat ihmisläheisyys, ripeä toiminta sekä kyky ottaa tilanteet haltuun tavalla, joka tuo turvaa ja luottamusta osakkaille ja asukkaille. Toisaalta esiin nostetut kehitystoiveet, kuten reaaliaikainen seuranta, automaattinen raportointi, osoittavat isännöitsijöiden kaipaavan kumppaneiltaan myös digitaalisia, helppokäyttöisiä ja aikaa säästäviä ratkaisuja, jotka vapauttavat heidän aikaa ydintehtäviinsä.

Me VV-Kuivauksella haluamme vastata näihin tarpeisiin kehittämällä palveluitamme jatkuvasti isännöitsijöiden näkökulmasta. Tavoitteenamme on tehdä vahinkosaneerauksesta mahdollisimman sujuvaa, läpinäkyvää ja vaivatonta. Uskomme, että yhteistyön ytimessä on kuunteleminen – ja tämä kysely onkin ollut yksi keino ymmärtää asiakkaidemme tarpeita yhä paremmin.

VV-Kuivaus on isännöitsijän luottokumppani

VV-Kuivaus tarjoaa kaikki isännöitsijän tarvitsemat vahinko- ja korjauspalvelut vaivattomina kokonaisuuksina, yhdellä yhteydenotolla. Palettiin kuuluvat vesi- sekä palovahinkojen kartoitus-, kuivaus- ja korjaustyöt, samoin kuin muutkin korjausrakentamisen palvelut huoneistoihin ja liikekiinteistöihin.

Näin yhteistyö on helpottanut asiakkaidemme arkea:

Ajansäästö: Voi luottaa siihen, että asiat etenevät ilman valvontaa.

Mielenrauha: Ei tarvitse miettiä, hoituko vai ei – tietää että hoituu.

Viestinnän toimivuus: Ei tarvitse kysellä – tieto tulee automaattisesti.

Kohteiden hallinta: Etenkin monikohteisessa työssä korostuu selkeä prosessi.

Tietoisuuden lisääntyminen: Asiantuntijalta saa myös oppia jatkoa varten.

Näistä olemme saaneet positiivista palautetta:

Nopea reagointi ja aikataulutuksen pitävyys.

Yhteydenpito ja tavoitettavuus: Tiedon saa nopeasti ja selkeästi.

Raporttien ja tarjousten laatu: Selkeitä, ei tarvitse tulkita.

Luotettavuus: Sovituista asioista pidetään kiinni.

Ammattitaito ja ongelmanratkaisukyky: Myös haastavissa kohteissa.

Isännöitsijän kertomaa:

”Oli viikonlopun ilta, kun pelastuslaitokselta tuli ilmoitus isännöimäni rivitalon palosta. Palossa tuhoutui useita huoneistoja kivijalkaa myöten. Pelastuslaitos määräsi minut isännöitsijänä järjestämään palovalvonnan. Mietin, mitä teen, ja soitin VV-Kuivauksen päivystykseen. He ottivat homman hallintaan välittömästi ja hoitivat palovalvonnan aamuun asti. Myöhemmin he myös sanearasivat talon kuntoon avaimet käteen -periaatteella.

Äkillisessäkin tapahtumassa yksi puhelinsoitto riittää – ei ole tarvinnut yöunia menettää.”

Kysy lisää matalalla kynnyksellä:

Timo Tammela
Operatiivinen johtaja, VV-Kuivaus
040 547 0177

