

Isännöinnin laatu 2020

Keskeiset tulokset





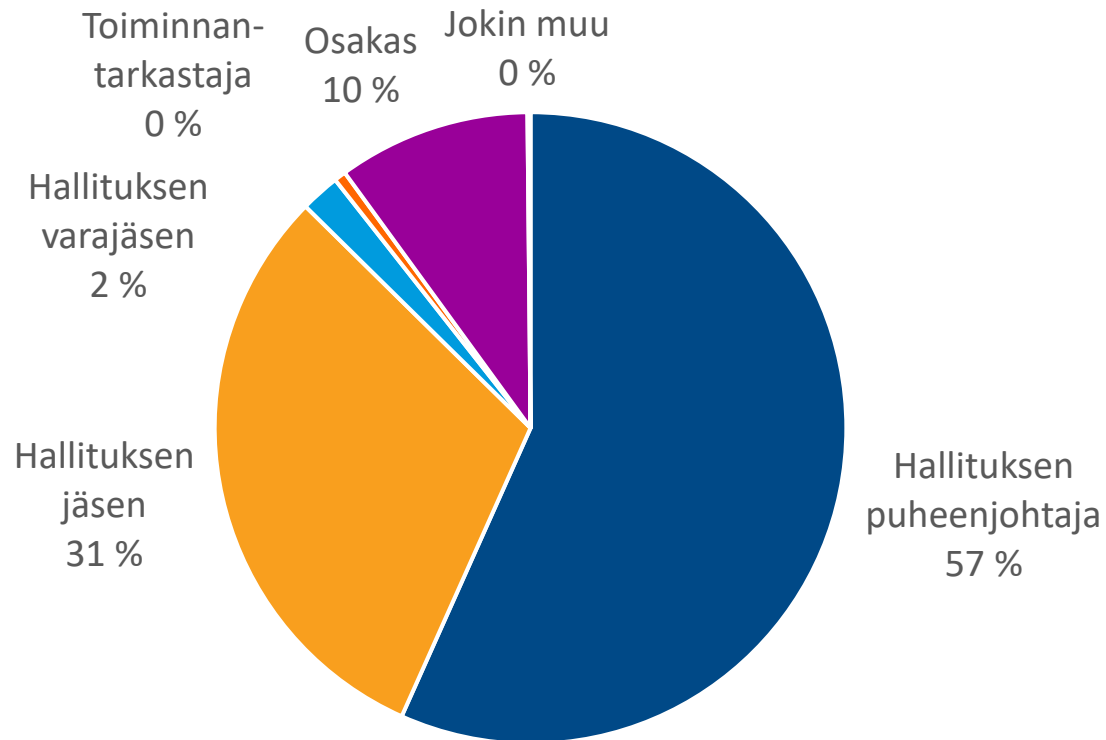
Tutkimuksen tavoite ja toteutus

- Kiinteistöliitto ja Isännöintiliitto teettivät yhteistyössä laajan Isännöinnin laatu 2020 -tutkimuksen.
- Tutkimuksen tavoitteena oli kartoittaa taloyhtiöiden
 - tyytyväisyyttä isännöintiyrietysten ja isännöitsijöiden toimintaan
 - isännöintipalvelujen laatuun sekä
 - näkemyksiä taloyhtiöiden tarpeista ja odotuksista isännöintipalvelujen osalta.
- Kyselyyn saatiin yhteensä **6 010 vastausta**.
- Tutkimus toteutettiin nettikyselynä elo-syyskuussa 2020.
- Kohderyhmänä olivat taloyhtiöiden hallitusten puheenjohtajat ja muut jäsenet sekä taloyhtiöiden osakkaat.
- Tutkimuksen toteutuksesta ja raportoinnista vastasi puolueeton ja riippumaton asiantuntijayritys KTI Kiinteistötieto Oy. Kaikki vastaukset käsiteltiin luottamuksellisina.

Taustatiedot, vastaajat

Suurin osa vastaajista on ollut taloyhtiön hallituksessa tai osakkaana jo pidempään. Vastaajista yli 60 % oli yli 60-vuotiaita. Vastaajista noin 62 % oli miehiä ja 35 % naisia.

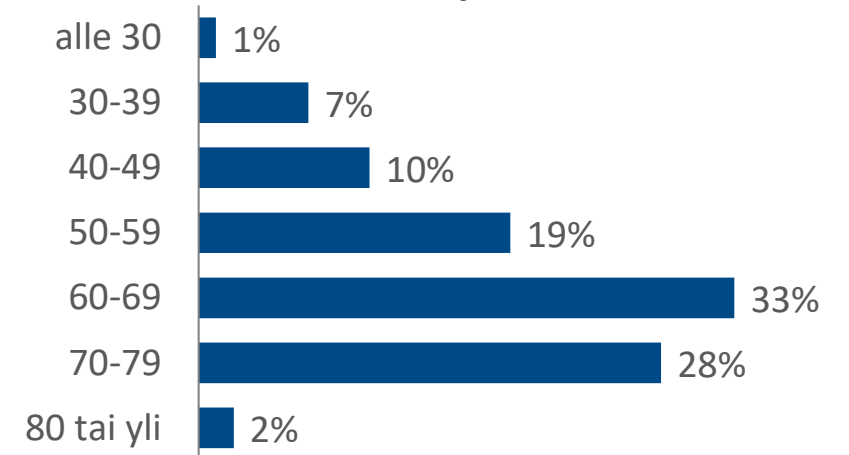
Vastaajan rooli taloyhtiössä



Kuinka monta vuotta olette toimineet nykyisessä taloyhtiössä tässä roolissa?

	Hallituksessa	Osakkaana
alle vuoden	5 %	5 %
1-5 vuotta	38 %	19 %
6-10 vuotta	28 %	21 %
11-20 vuotta	20 %	30 %
yli 20 vuotta	8 %	25 %

Vastaajan ikä



Taustatiedot, taloyhtiö

Taloyhtiön sijainti

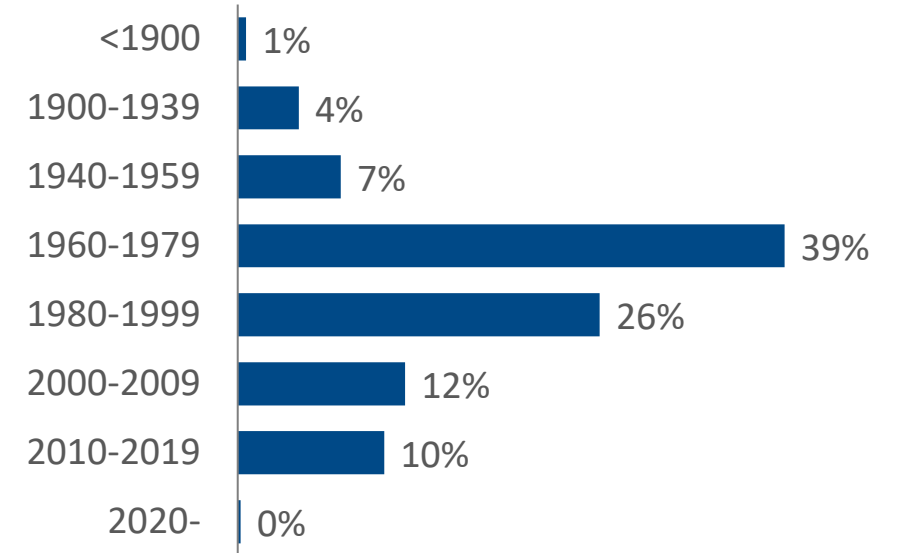
	Lkm	%-osuus
Ahvenanmaa	1	0 %
Etelä-Karjala	110	2 %
Etelä-Pohjanmaa	67	1 %
Etelä-Savo	132	2 %
Kainuu	19	0 %
Kanta-Häme	201	3 %
Keski-Pohjanmaa	15	0 %
Keski-Suomi	430	7 %
Kymenlaakso	189	3 %
Lappi	147	2 %
Pirkanmaa	680	11 %
Pohjanmaa	54	1 %
Pohjois-Karjala	294	5 %
Pohjois-Pohjanmaa	365	6 %
Pohjois-Savo	263	4 %
Päijät-Häme	268	4 %
Satakunta	193	3 %
Uusimaa	2076	35 %
Varsinais-Suomi	506	8 %

Rakennustyyppi:

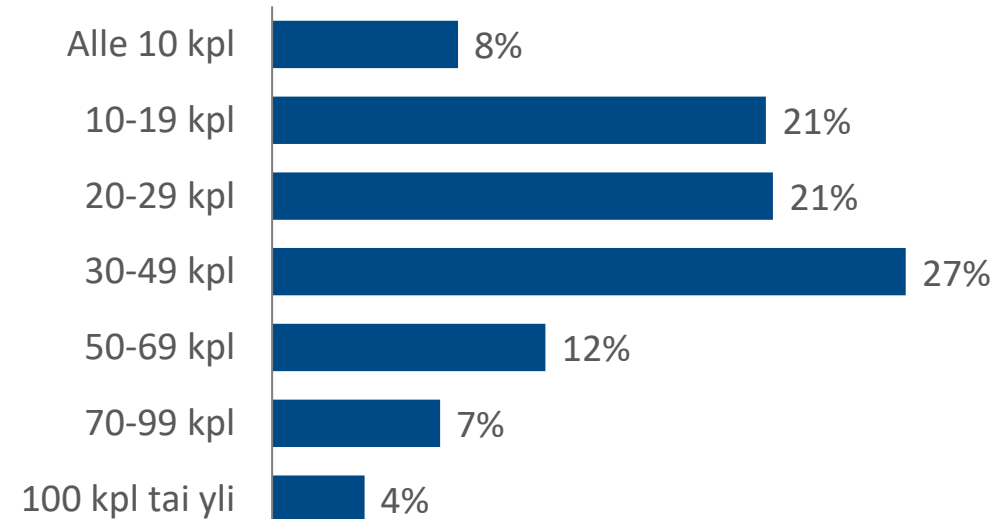
Kerrostalo 72 %

Rivi- tai paritalo 26 %

Rakennusvuosi



Asuinhuoneistojen lukumäärä



Taustatiedot isännöintiyrityksestä ja isännöitsijästä

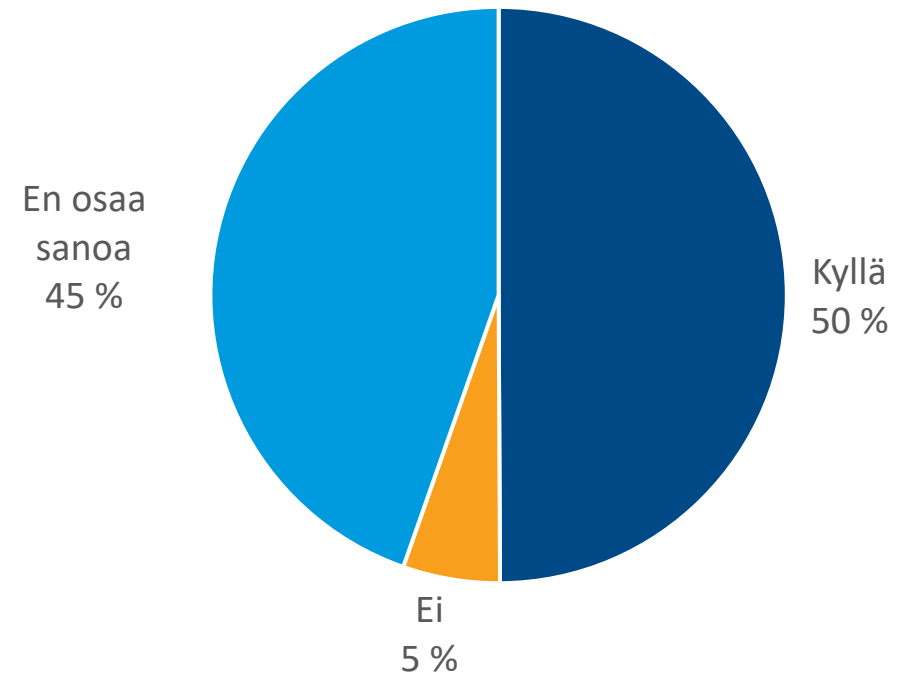
Kauanko taloyhtiössänne on toiminut nykyinen isännöitsijä ja isännöintiyritys?

	Isännöitsijä	Isännöintiyritys
alle vuoden	15 %	6 %
1-5 vuotta	49 %	33 %
6-10 vuotta	17 %	19 %
yli 10 vuotta	15 %	34 %
En osaa sanoa	4 %	7 %

ISA-auktorisoidut isännöintiyritykset ovat sitoutuneet isännöinnin eettisiin ohjeisiin ja niihin liittyviin valvontamenettelyihin.

Varsin suuri osa vastaajista ei tiedä, onko taloyhtiön käyttämä isännöintiyritys ISA-auktorisoitu. Todellisuudessa ISA-auktorisoitujen isännöintiyritysten määrä oli hieman pienempi.

Onko taloyhtiönne käyttämä isännöintiyritys ISA-auktorisoitu?

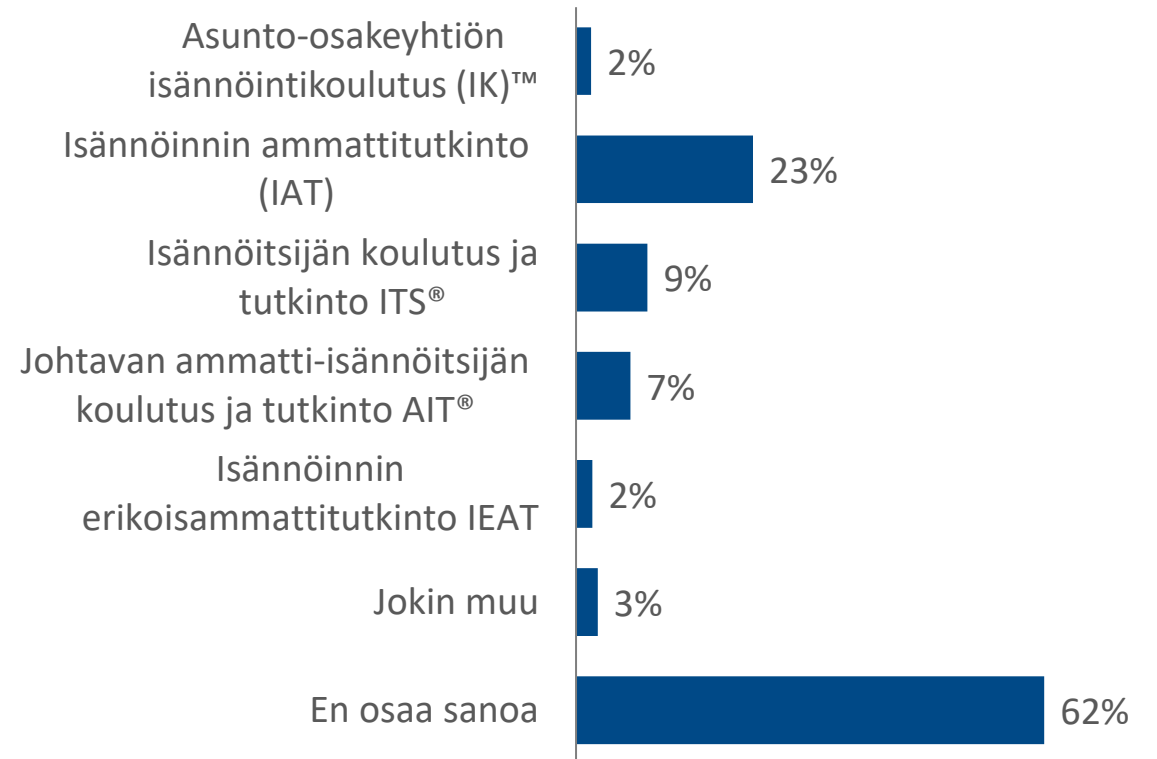


Taustatiedot isännöintiyrityksestä ja isännöitsijästä

Millainen koulutustausta taloyhtiösi isännöitsijällä on (korkein tutkinto)?



Millainen isännöintialan ammatillinen koulutus taloyhtiösi isännöitsijällä on?



Isännöinnin laatu 2020

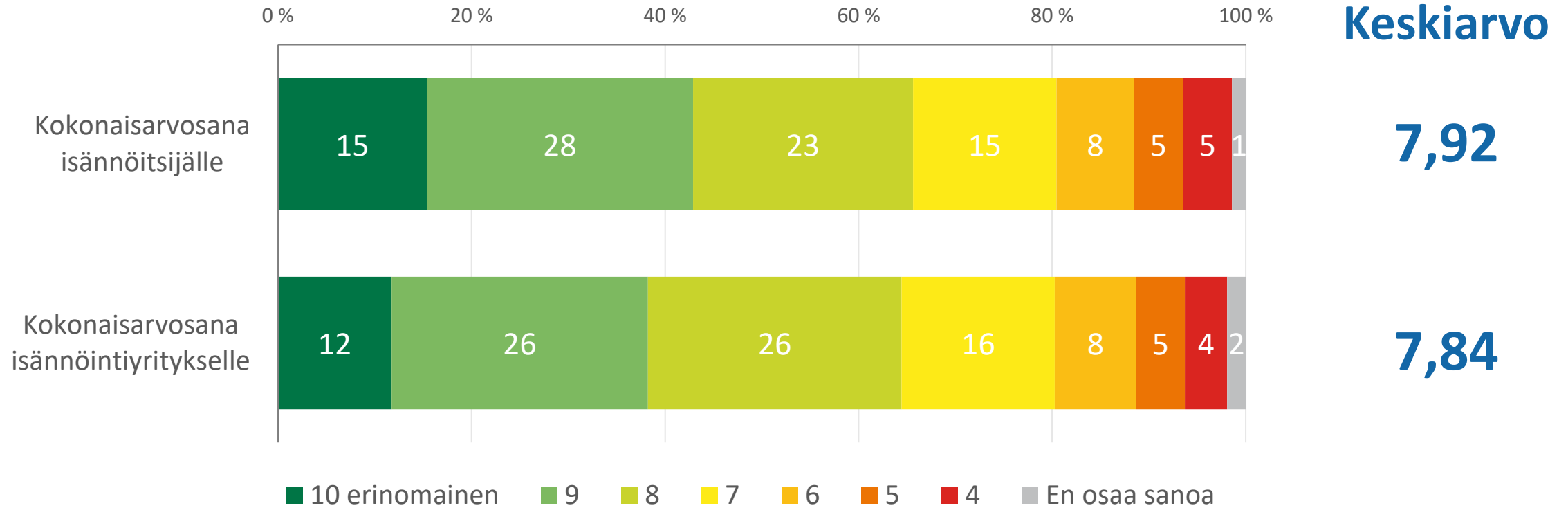
Kokonaisarvosanat
isännöitsijälle ja isännöintiyritykselle



Minkä kokonaisarvosanan antaisitte taloyhtiönne nykyiselle isännöitsijälle ja isännöintiyritykselle?

Kaikki vastaajat n=6010

Asteikko 10=erinomainen, 4=heikko

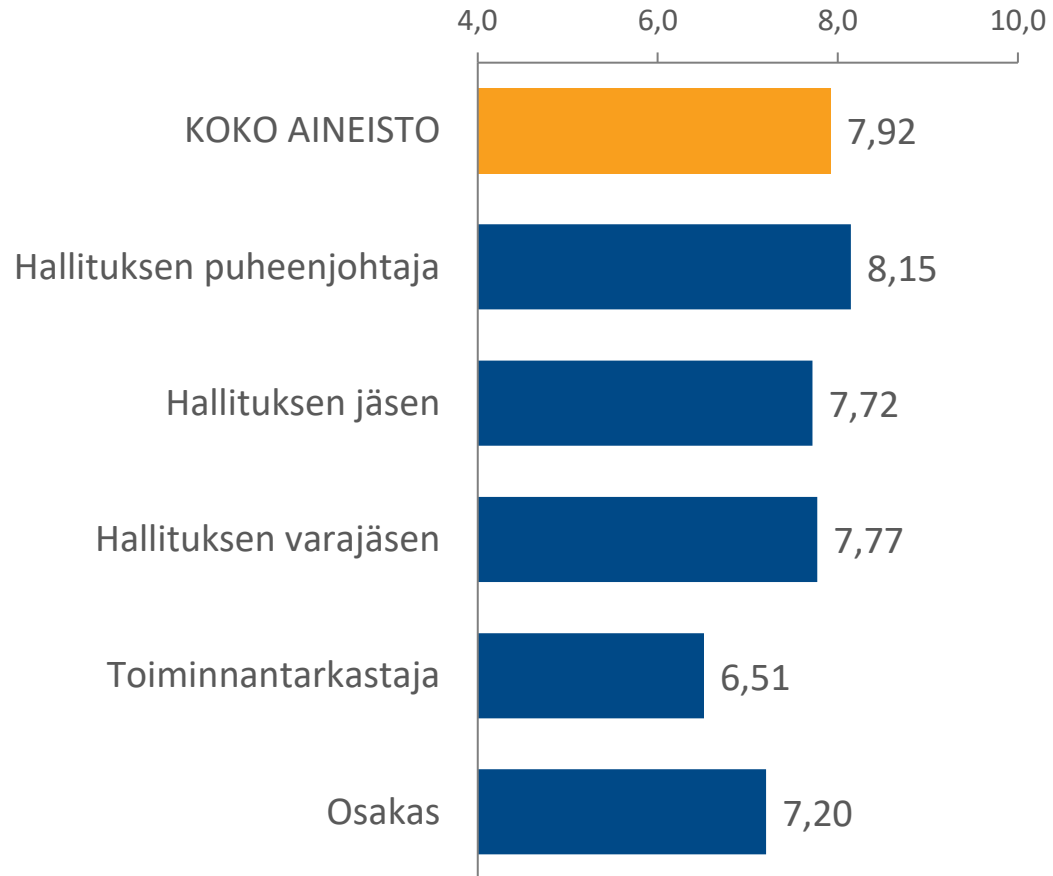


Minkä kokonaisarvosanan antaisitte taloyhtiönne nykyiselle isännöitsijälle ja isännöintiyritykselle?

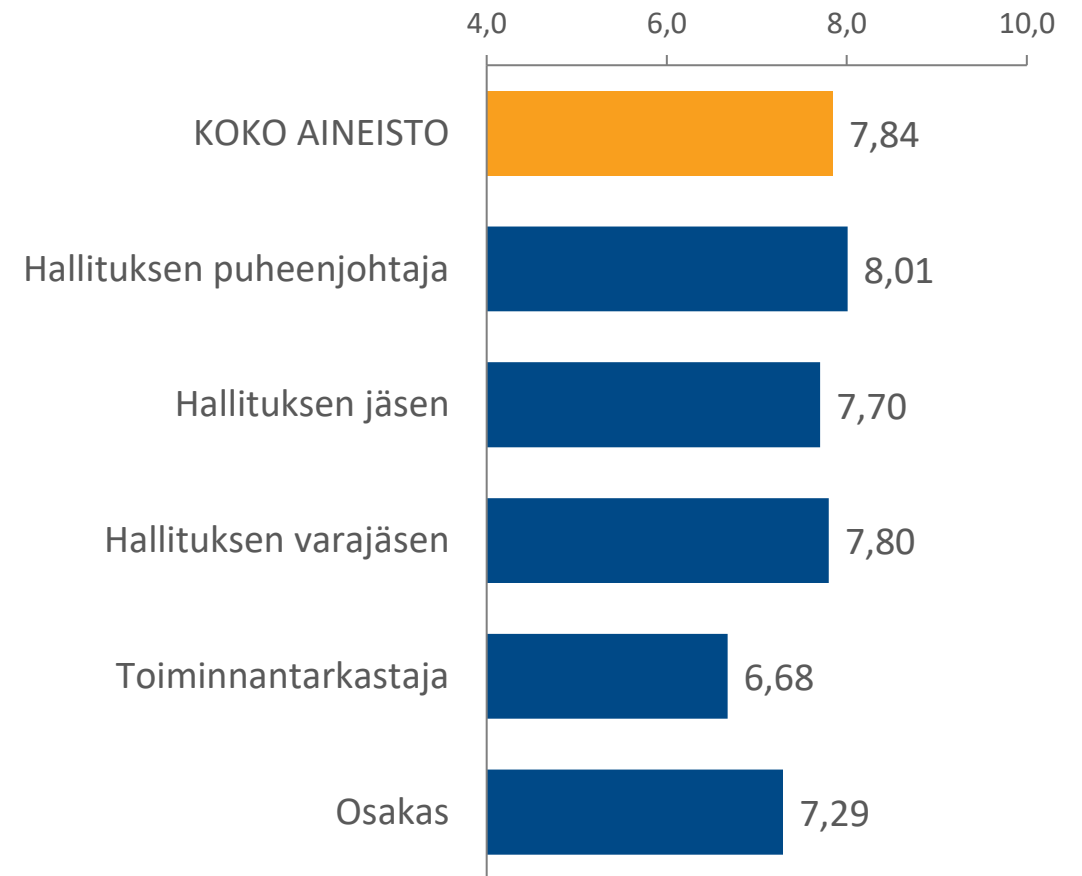
Luokittelu: Vastaajan rooli taloyhtiössä

Asteikko 10=erinomainen, 4=heikko

Kokonaisarvosana isännöitsijälle



Kokonaisarvosana isännöintiyritykselle

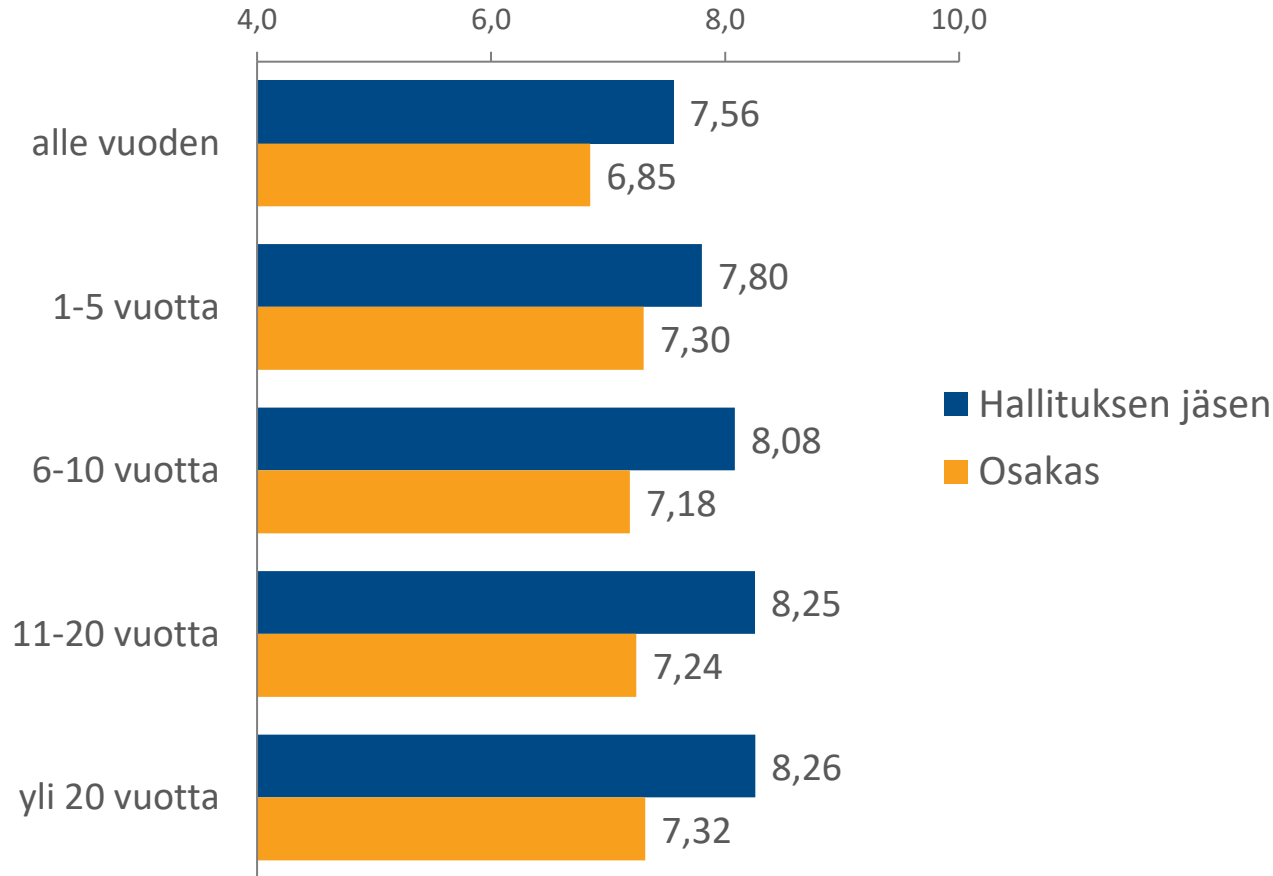


Minkä kokonaisarvosanan antaisitte taloyhtiönne nykyiselle isännöitsijälle ja isännöintiyritykselle?

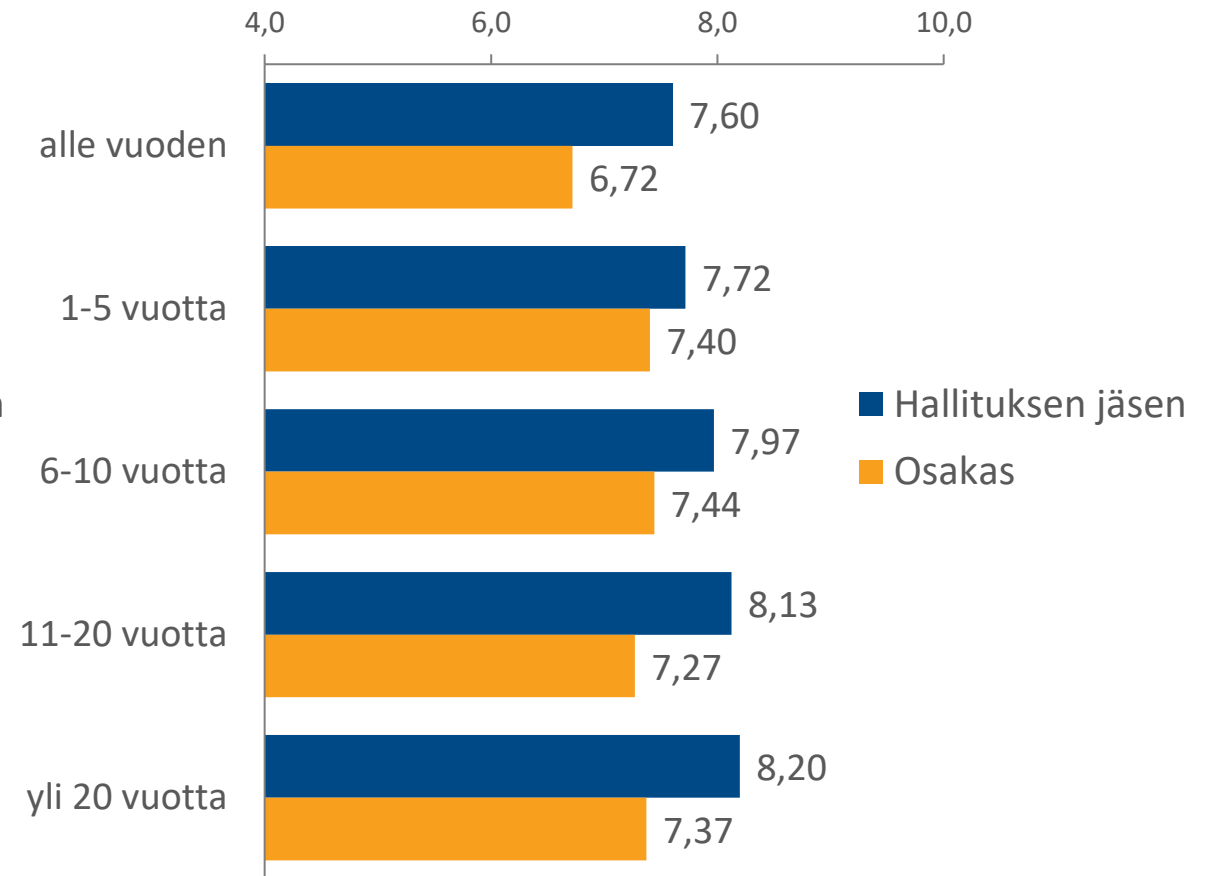
Luokittelu: Kuinka monta vuotta vastaaja on ollut hallituksessa/osakkaana

Asteikko 10=erinomainen, 4=heikko

Kokonaisarvosana isännöitsijälle



Kokonaisarvosana isännöintiyritykselle

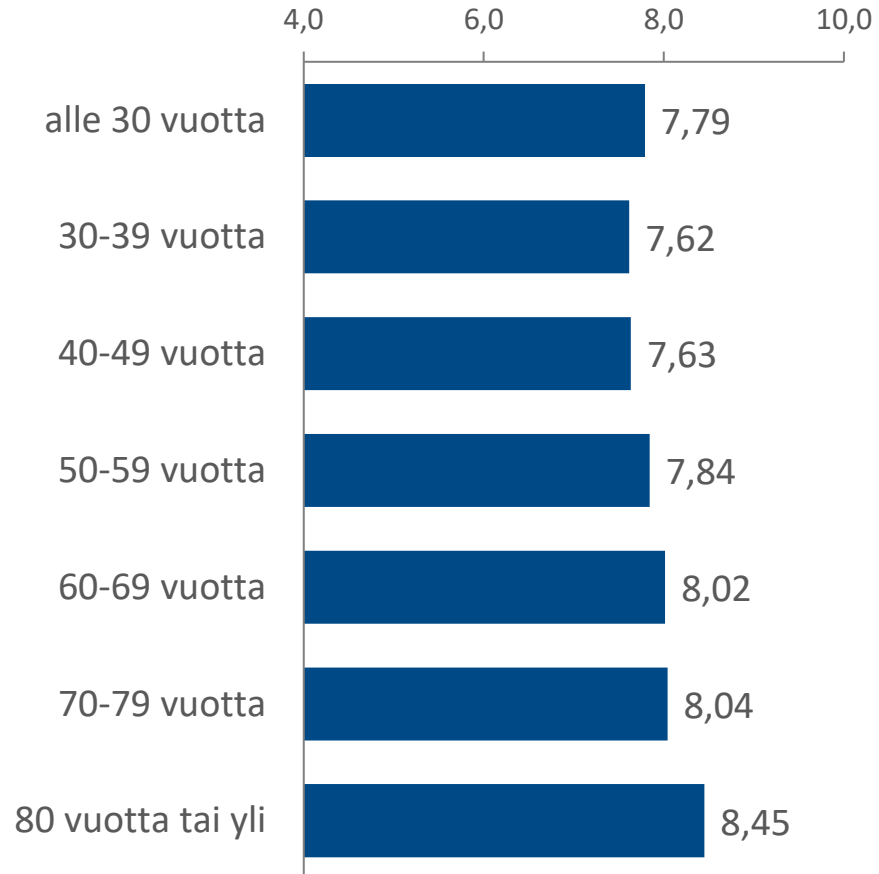


Minkä kokonaisarvosanan antaisitte taloyhtiönne nykyiselle isännöitsijälle ja isännöintiyritykselle?

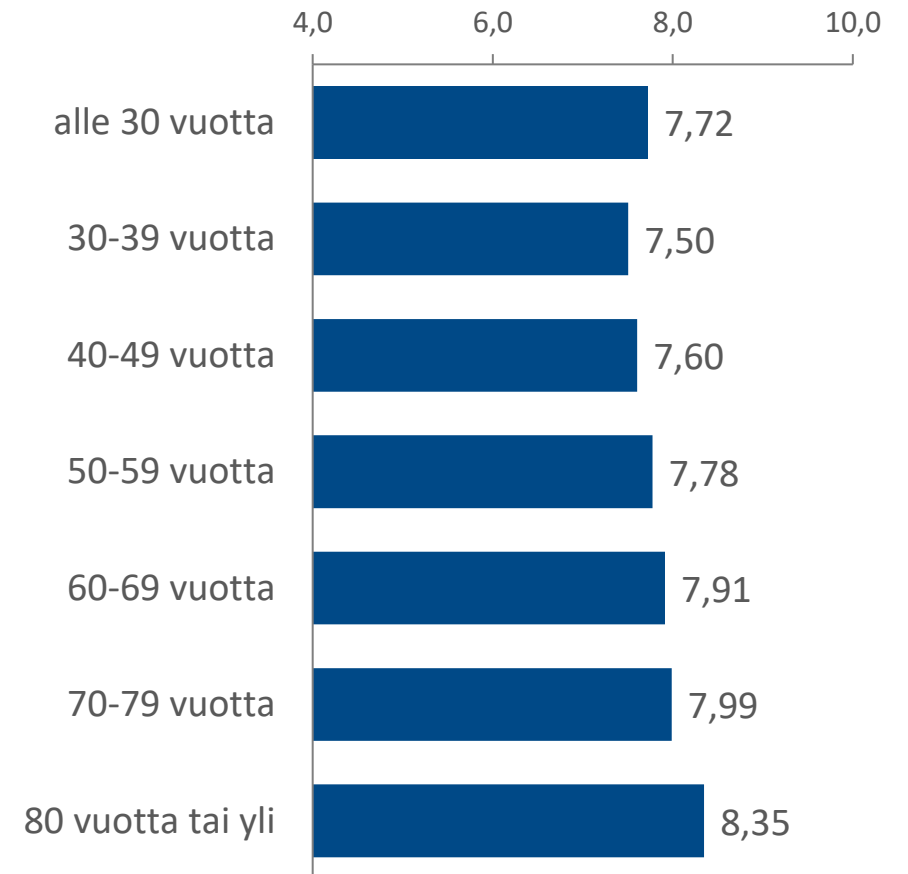
Luokittelu: Vastaajan ikä

Asteikko 10=erinomainen, 4=heikko

Kokonaisarvosana isännöitsijälle



Kokonaisarvosana isännöintiyritykselle



Isännöinnin laatu 2020

Kokonaistulokset ja tarkemmat kysymyskohtaiset tulokset tyytyväisyydestä isännöitsijään ja isännöintiyritykseen

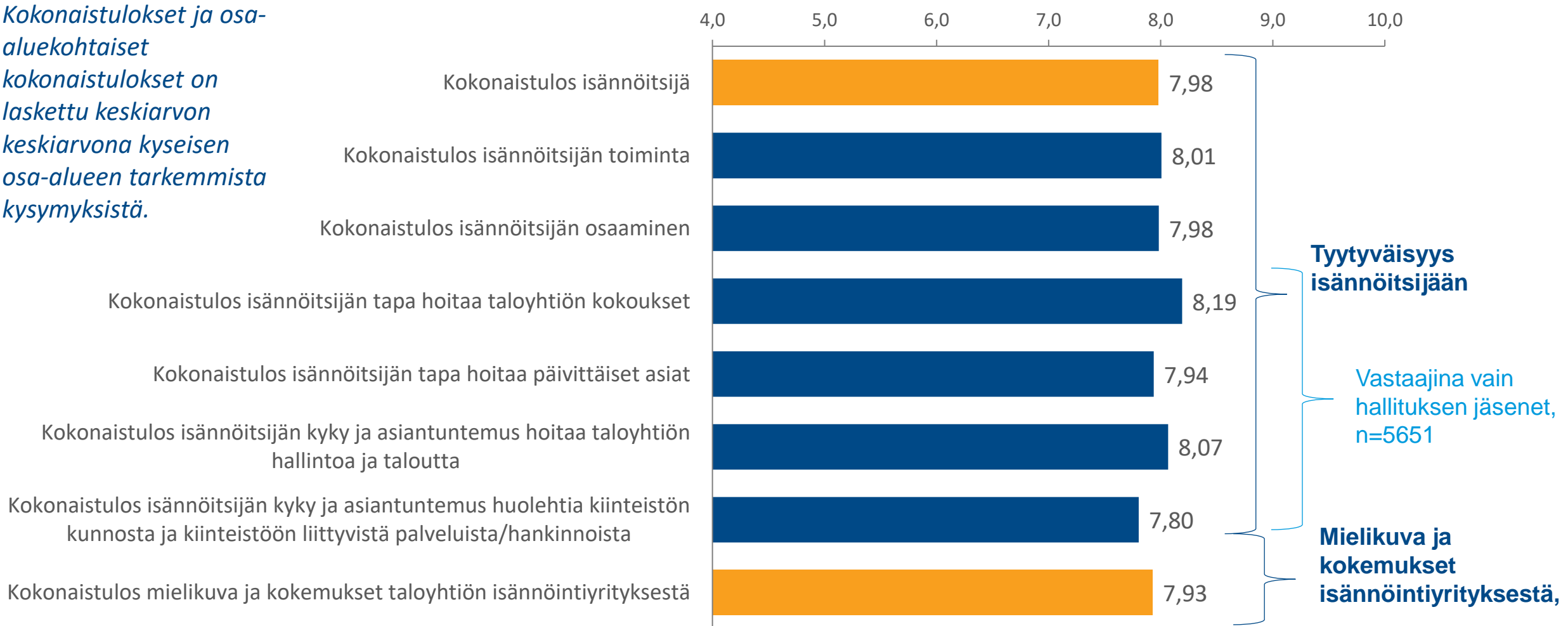


Tyytyväisyys nykyiseen isännöitsijään ja isännöintiyritykseen – kokonaistulokset

Kaikki vastaajat n=6010

Asteikko 10=erittäin tyytyväinen, 4=erittäin tyytymätön

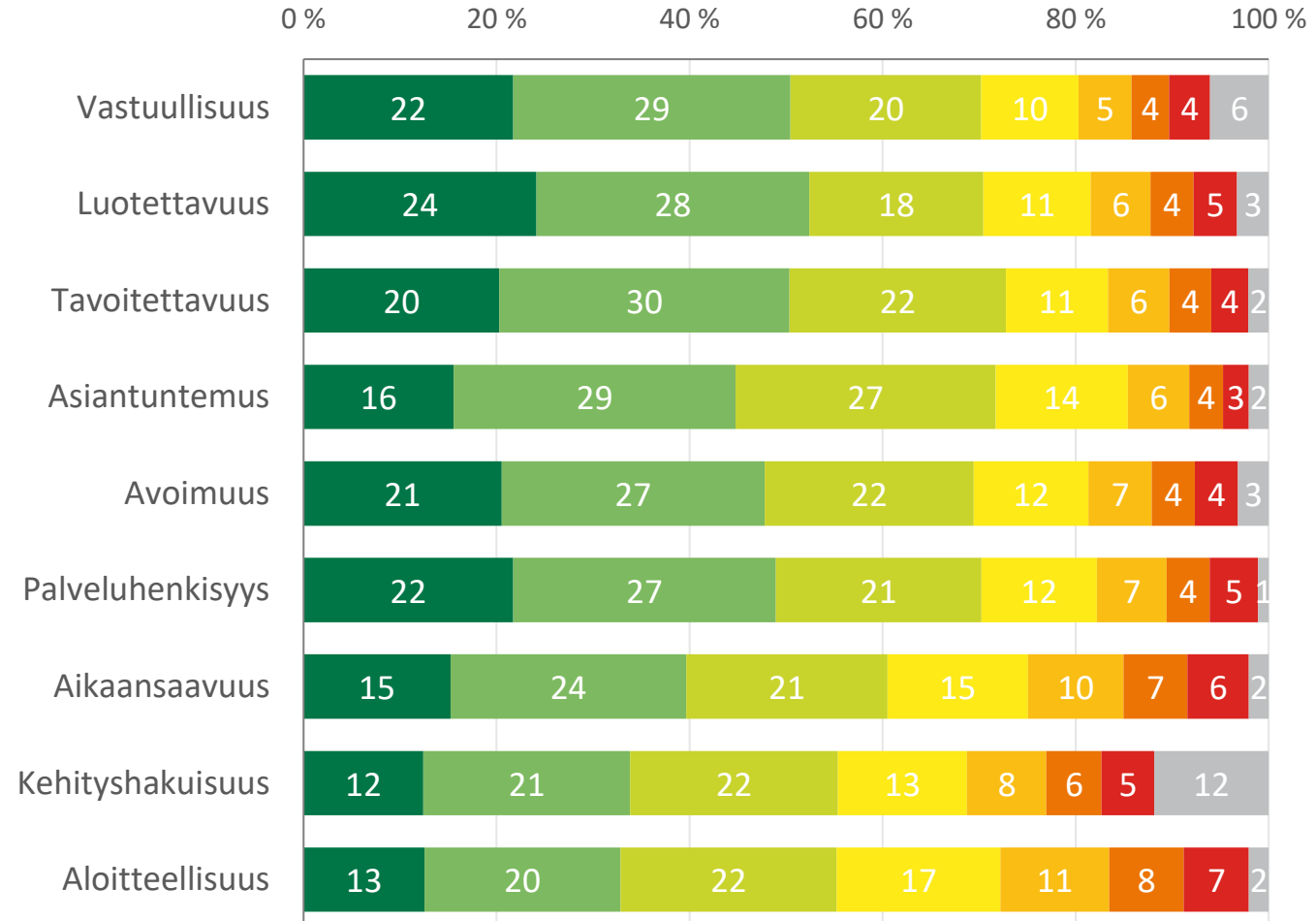
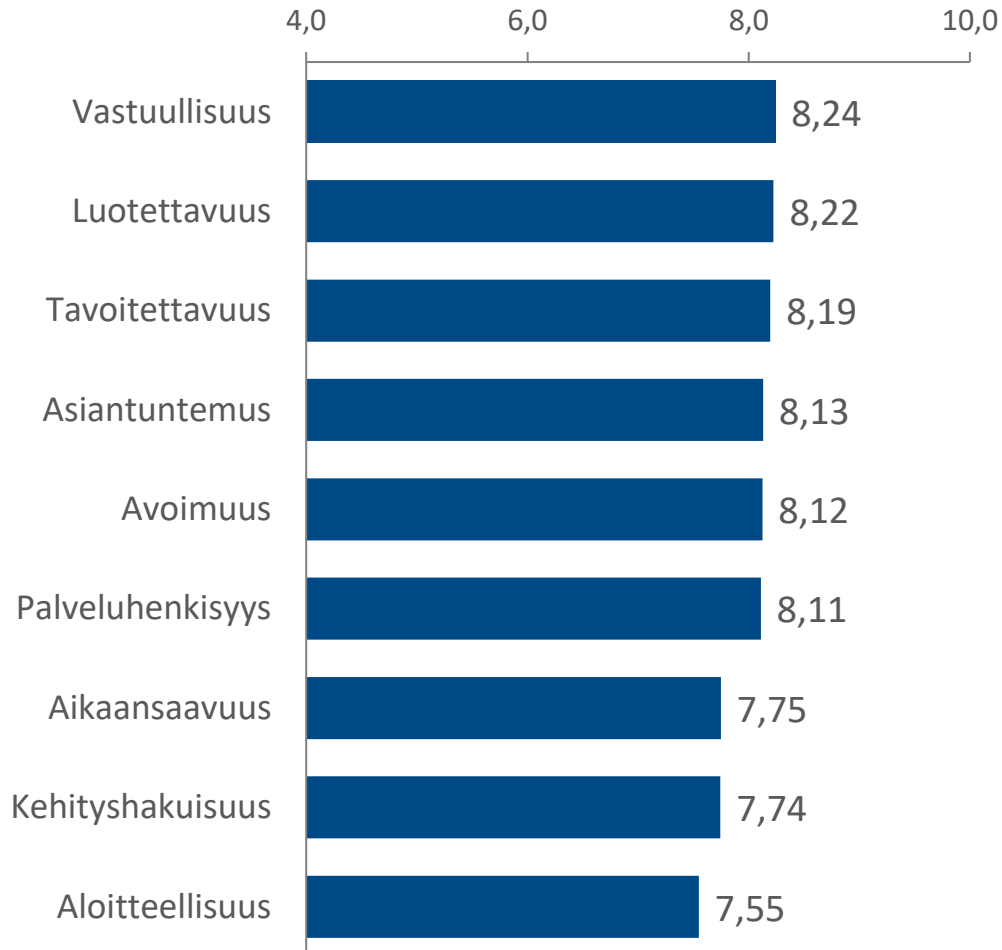
Kokonaistulokset ja osa-aluekohtaiset kokonaistulokset on laskettu keskiarvon keskiarvona kyseisen osa-alueen tarkemmista kysymyksistä.



Tyytyväisyys isännöitsijän toimintaan

Kaikki vastaajat n=6010

Asteikko 10=erittäin tyytyväinen, 4=erittäin tyytymätön

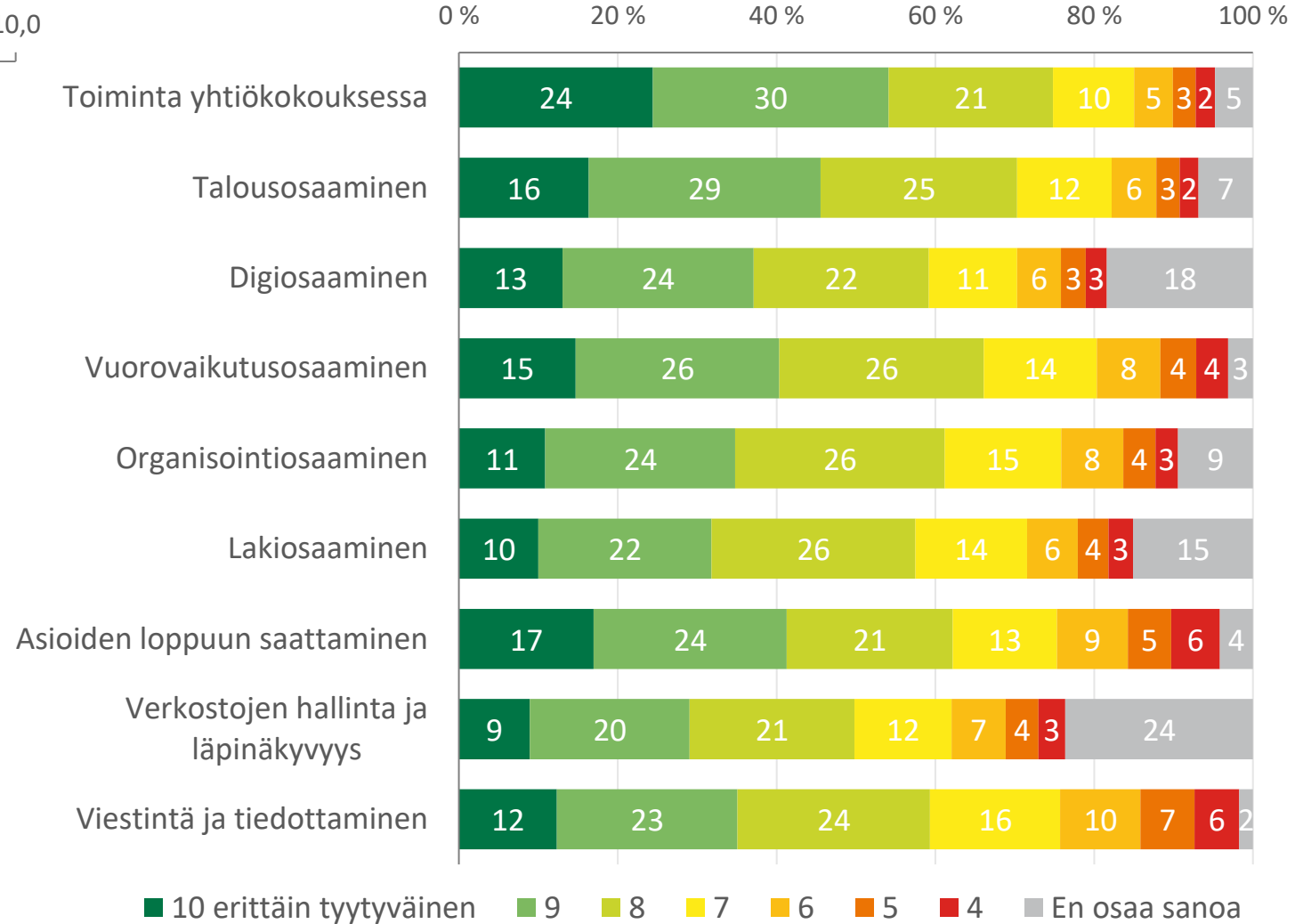
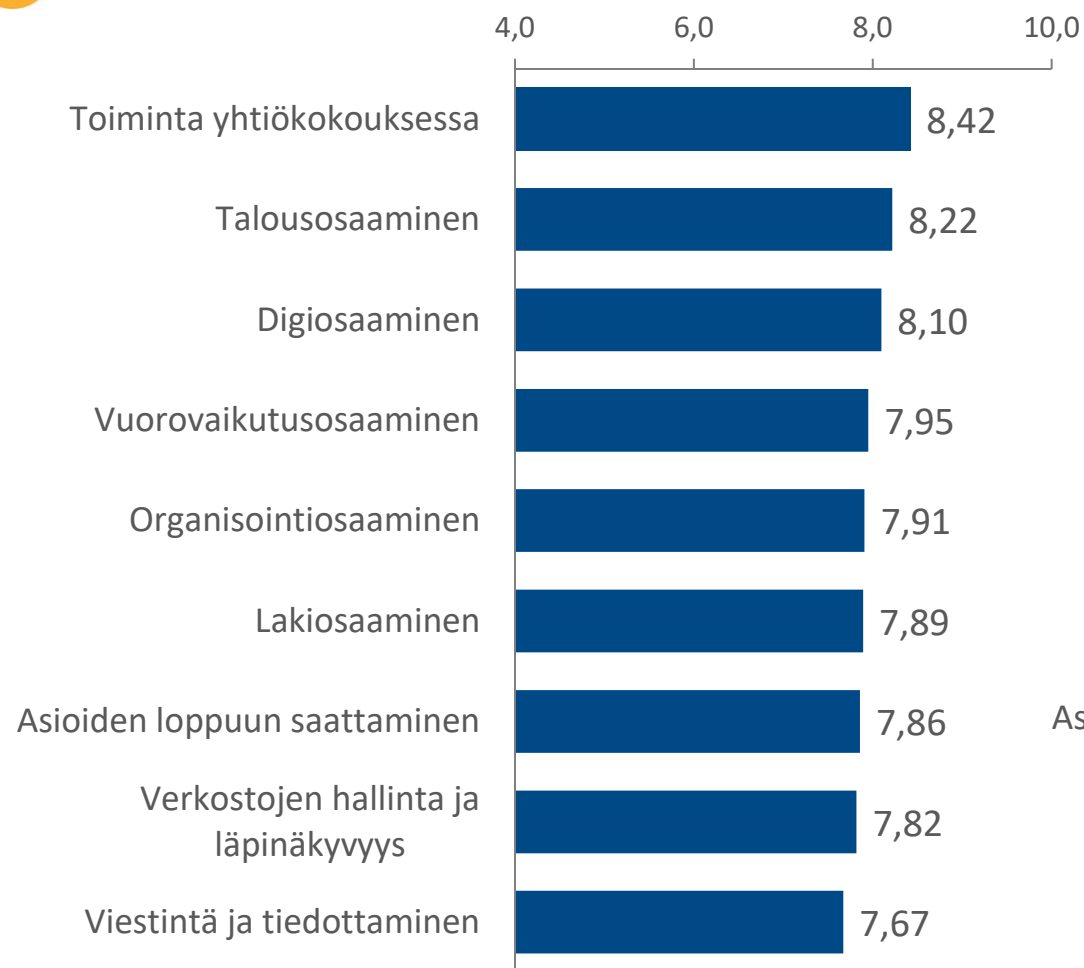


■ 10 erittäin tyytyväinen ■ 9 ■ 8 ■ 7 ■ 6 ■ 5 ■ 4 ■ En osaa sanoa

Tyytyväisyys isännöitsijän osaamiseen

Kaikki vastaajat n=6010

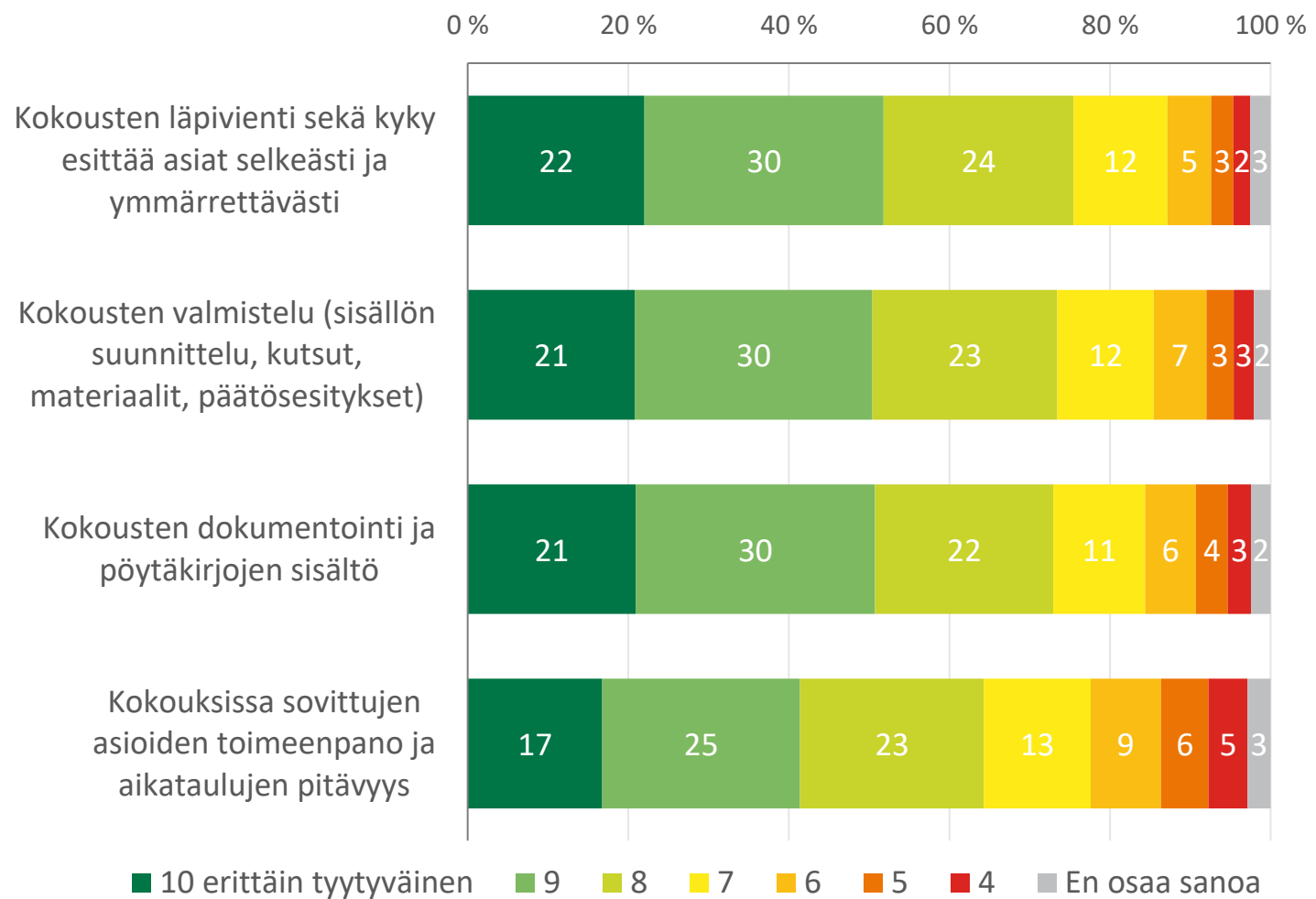
Asteikko 10=erittäin tyytyväinen, 4=erittäin tyytymätön



Tyytyväisyys isännöitsijän tapaan hoitaa taloyhtiön kokoukset

Hallituksen jäsenet n=5651

Asteikko 10=erittäin tyytyväinen, 4=erittäin tyytymätön



Tyytyväisyys isännöitsijän tapaan hoitaa päivittäiset asiat

Hallituksen jäsenet n=5651

Asteikko 10=erittäin tyytyväinen, 4=erittäin tyytymätön

4,0 6,0 8,0 10,0

0 % 20 % 40 % 60 % 80 % 100 %

Yhteistyön sujuvuus isännöitsijän ja hallituksen kesken

Päivittäisten asioiden hoitaminen

Ongelmatilanteiden ratkaiseminen

Vuorovaikutus ja tiedonkulku kokousten välillä

Itsenäinen työskentelyote ja oma-aloitteisuus taloyhtiön asioiden hoitamisessa

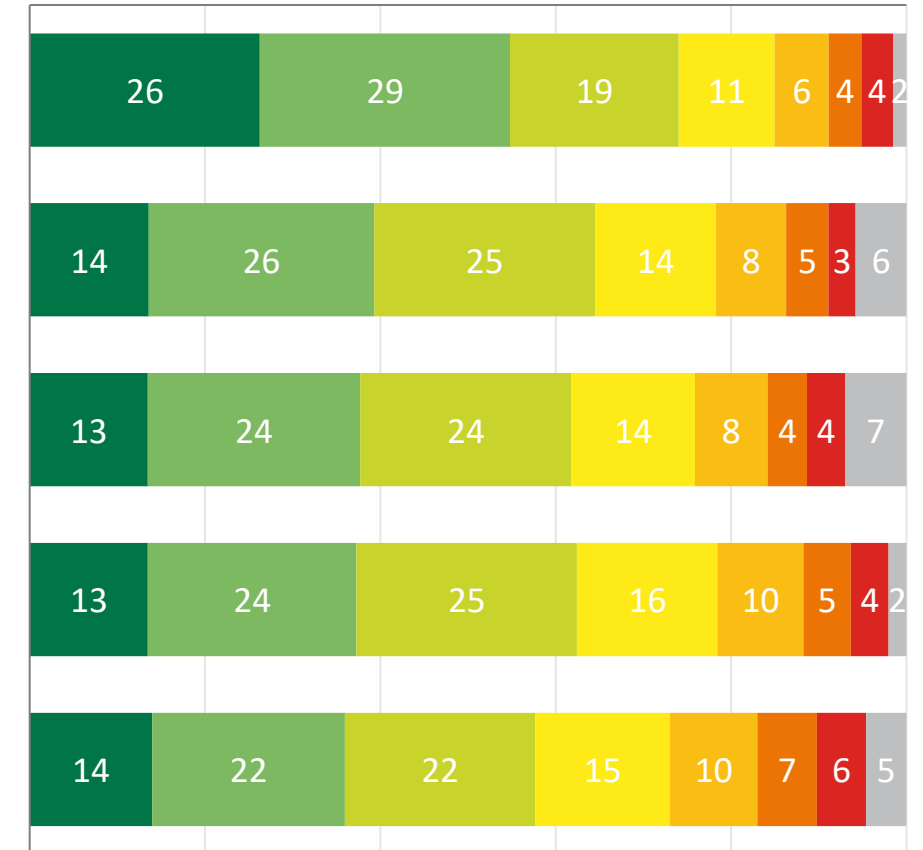
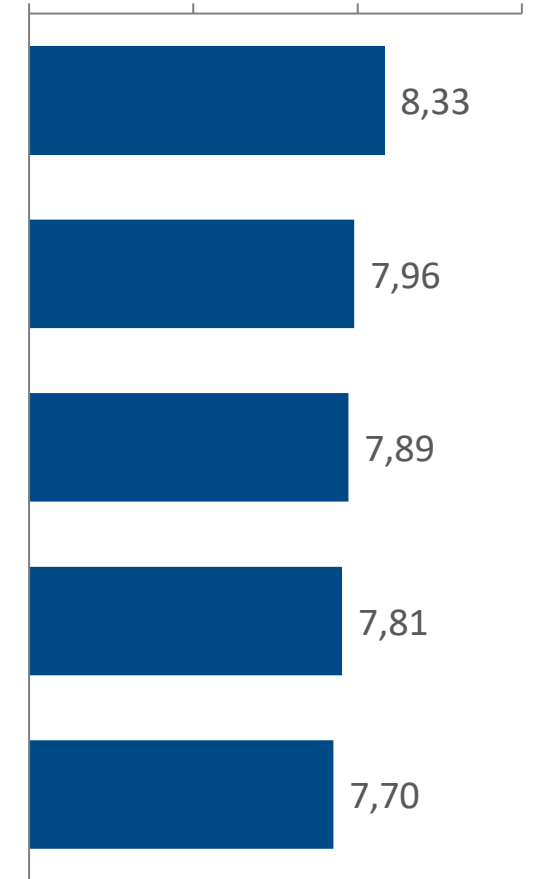
Yhteistyön sujuvuus isännöitsijän ja hallituksen kesken

Päivittäisten asioiden hoitaminen

Ongelmatilanteiden ratkaiseminen

Vuorovaikutus ja tiedonkulku kokousten välillä

Itsenäinen työskentelyote ja oma-aloitteisuus taloyhtiön asioiden hoitamisessa



■ 10 erittäin tyytyväinen ■ 9 ■ 8 ■ 7 ■ 6 ■ 5 ■ 4 ■ En osaa sanoa

Tyytyväisyys isännöitsijän kykyyn ja asiantuntemukseen hoitaa taloyhtiön hallintoa ja taloutta

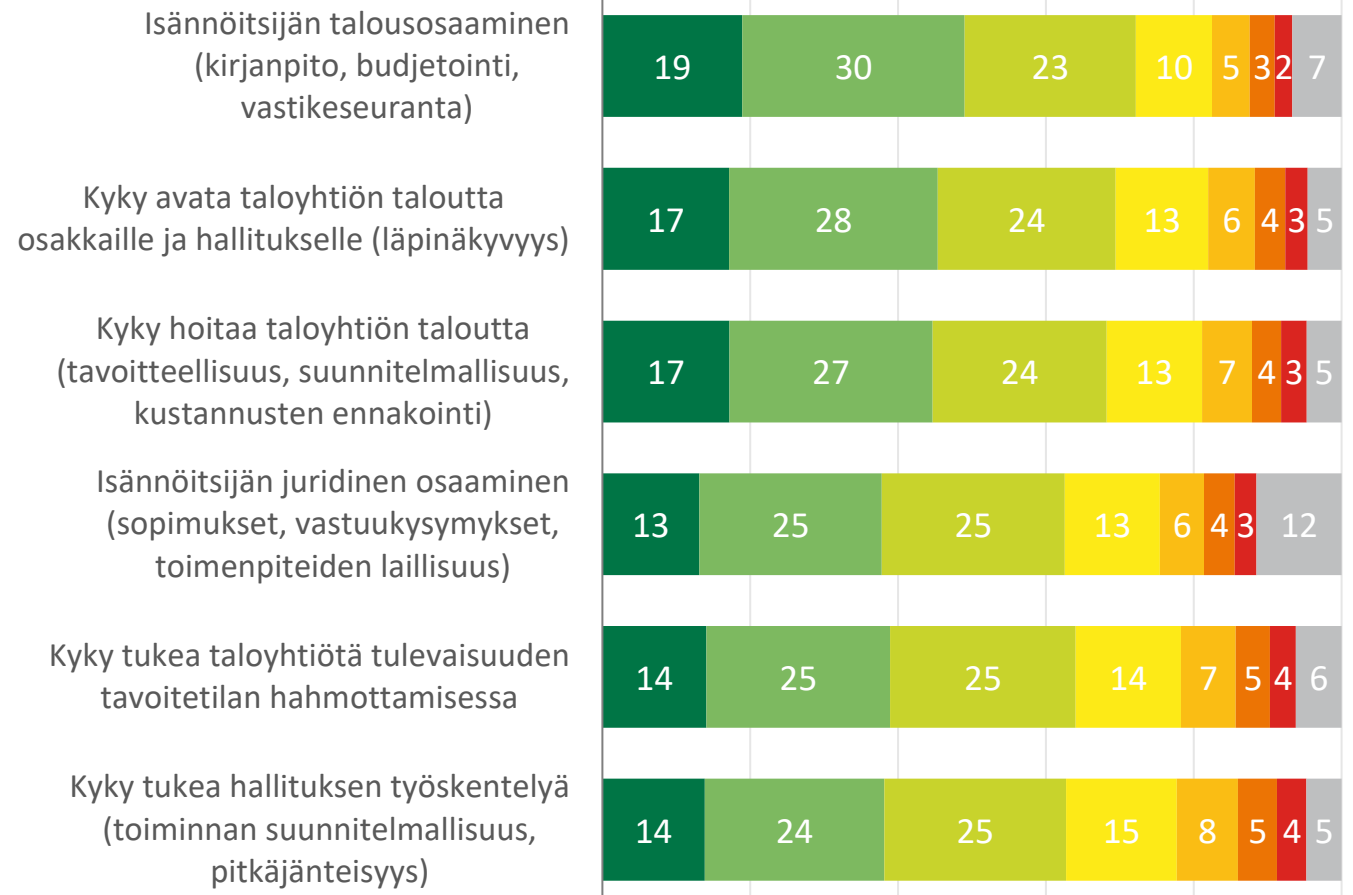
Hallituksen jäsenet n=5651

4,0 5,0 6,0 7,0 8,0 9,0 10,0



Asteikko 10=erittäin tyytyväinen, 4=erittäin tyytymätön

0 % 20 % 40 % 60 % 80 % 100 %

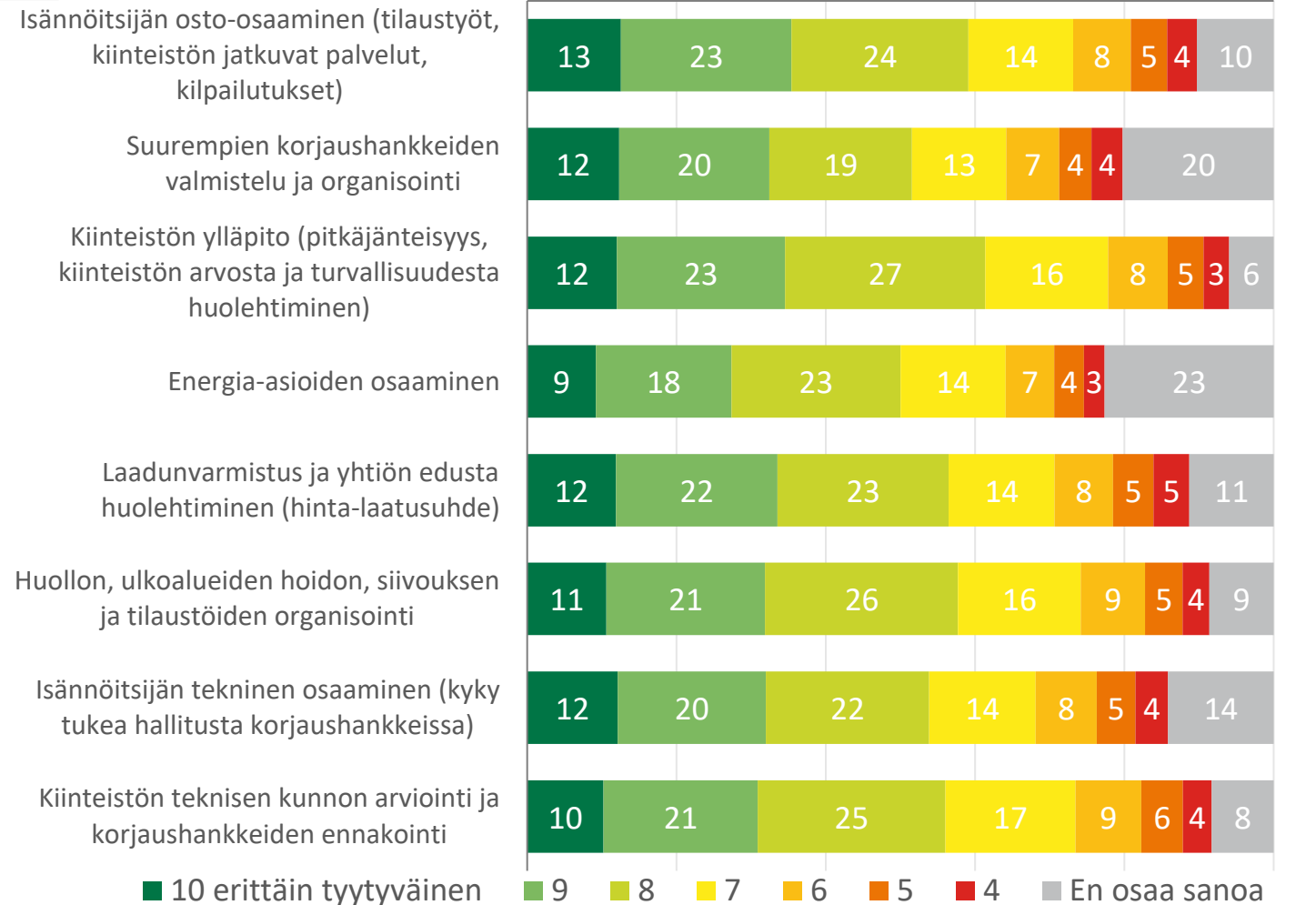
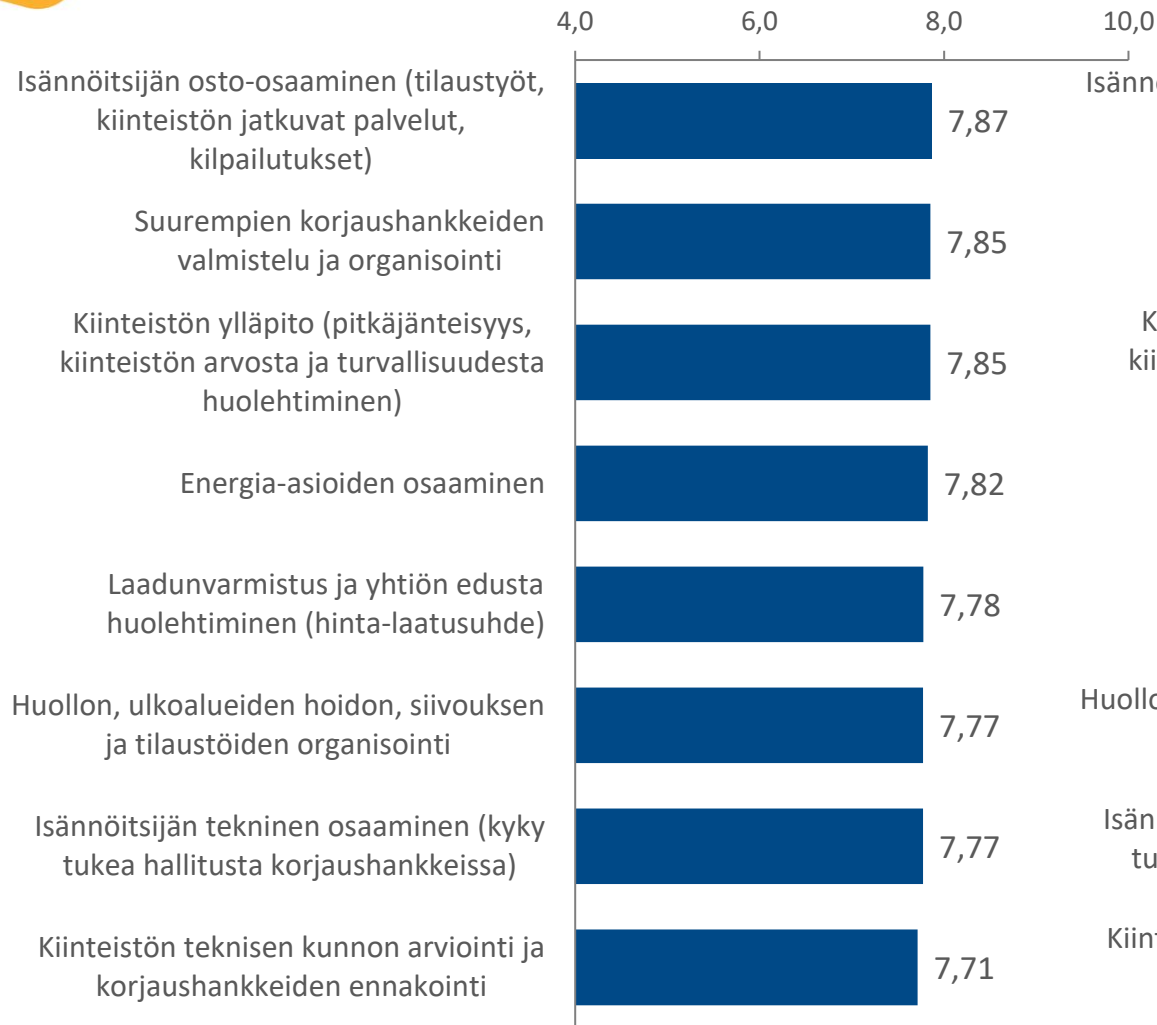


10 erittäin tyytyväinen 9 8 7 6 5 4 En osaa sanoa

Tyytyväisyys isännöitsijän kykyyn ja asiantuntemukseen huolehtia kiinteistön kunnosta ja kiinteistöön liittyvistä palveluista/hankinnoista

Hallituksen jäsenet n=5651

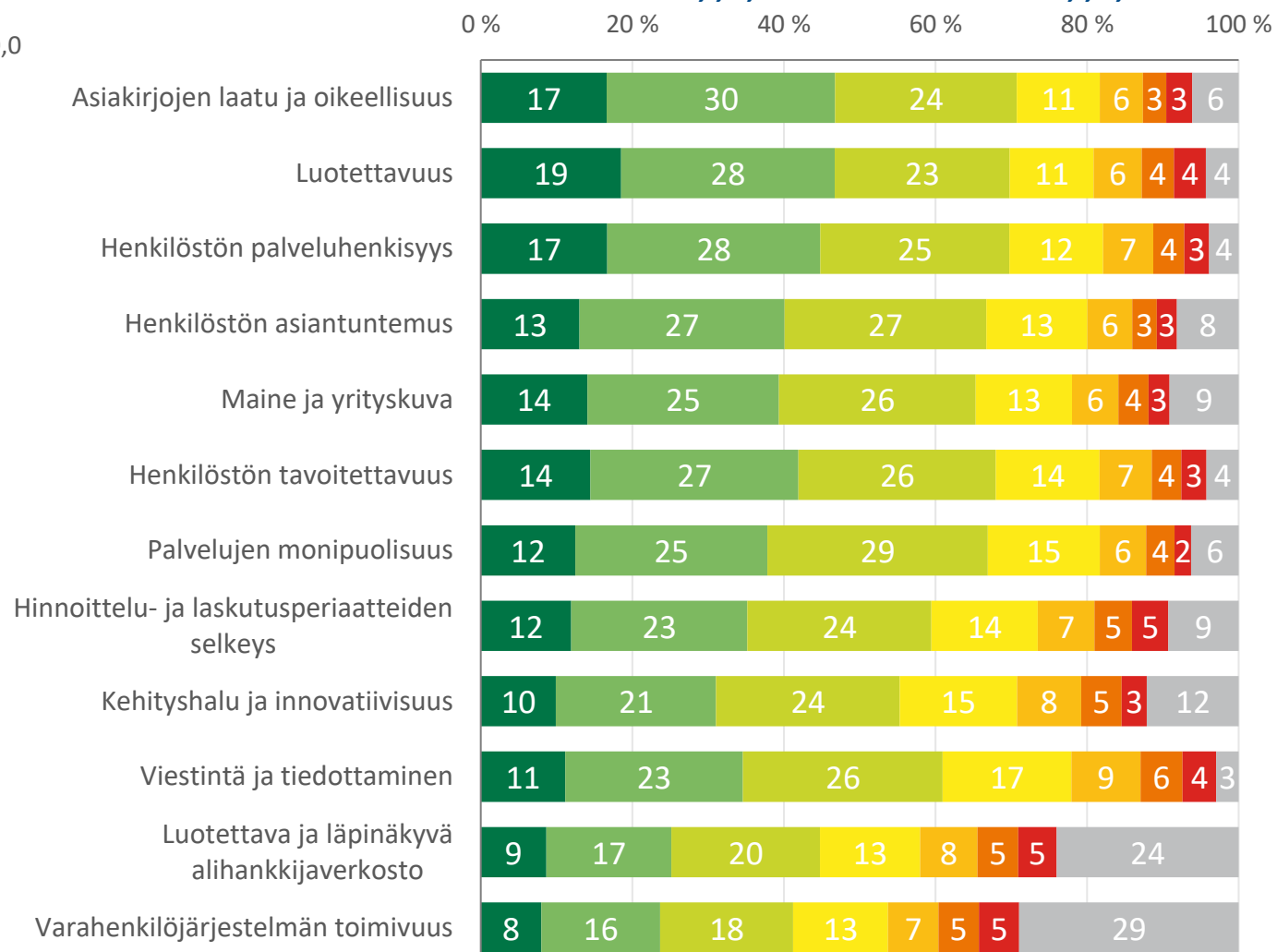
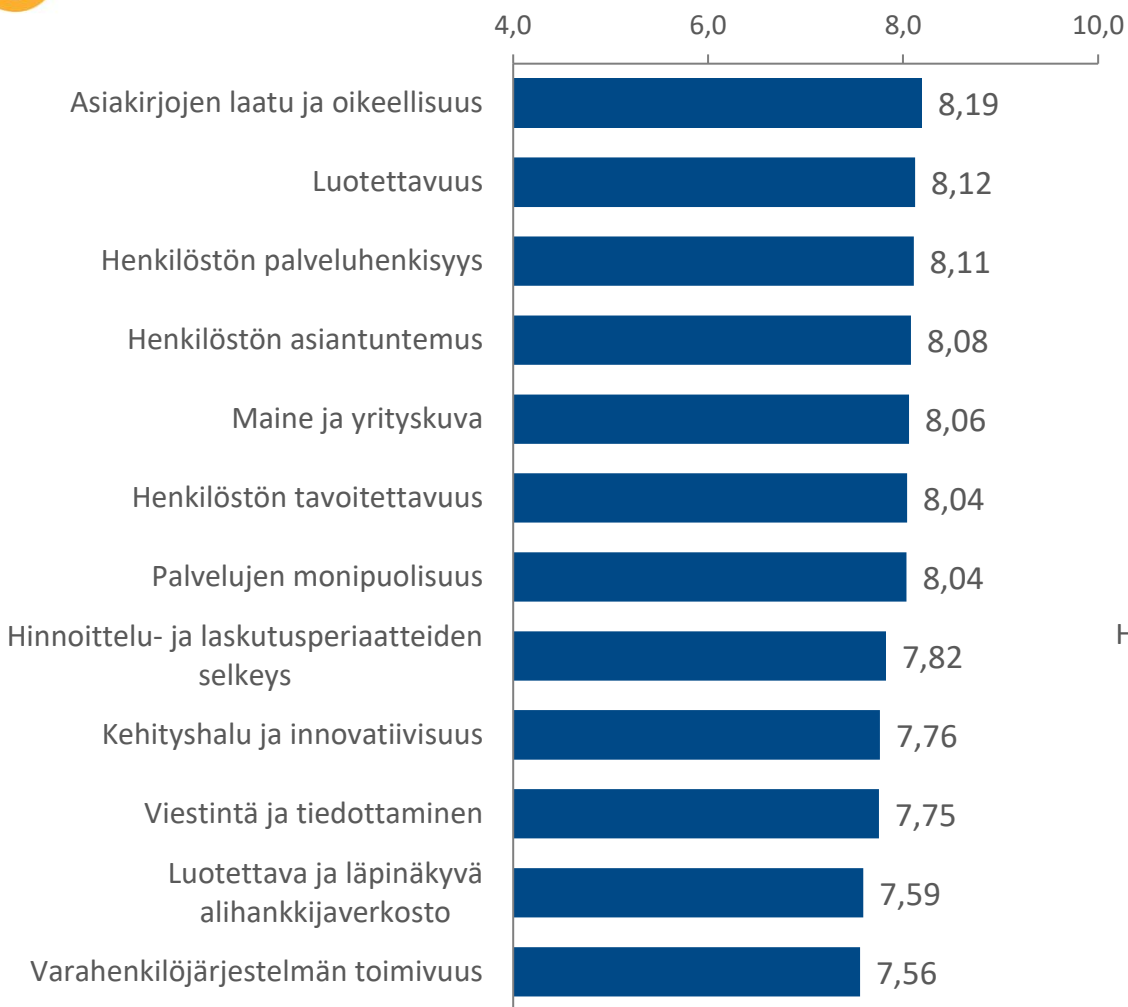
Asteikko 10=erittäin tyytyväinen, 4=erittäin tyytymätön



Mielikuva ja kokemus taloyhtiön isännöintiyrityksestä

Kaikki vastaajat n=6010

Asteikko 10=erittäin tyytyväinen, 4=erittäin tyytymätön



Isännöinnin laatu 2020

Tyytyväisyys vs. tärkeys
Vahvuudet ja kehityskohteet

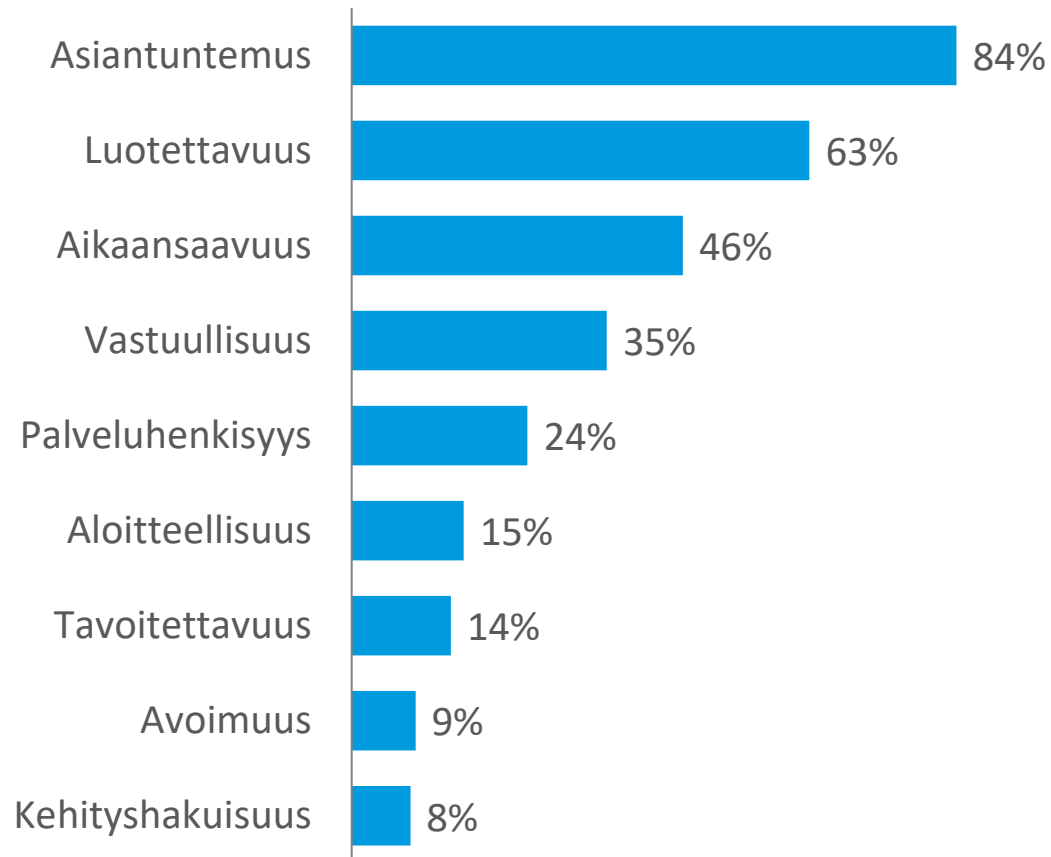


Mikä isännöitsijän toiminnassa on tärkeintä?

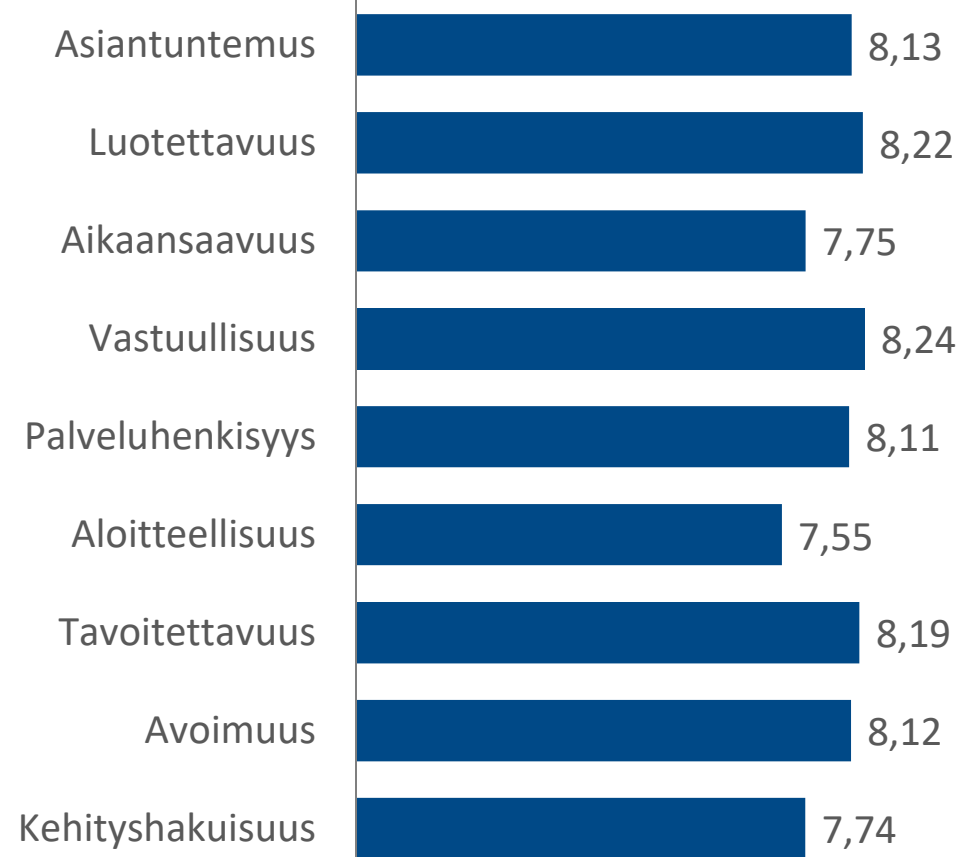
Valitse 3 tärkeintä tekijää/ominaisuutta

Kaikki vastaajat n=6010

Tärkeimmät tekijät
%-osuus vastanneista



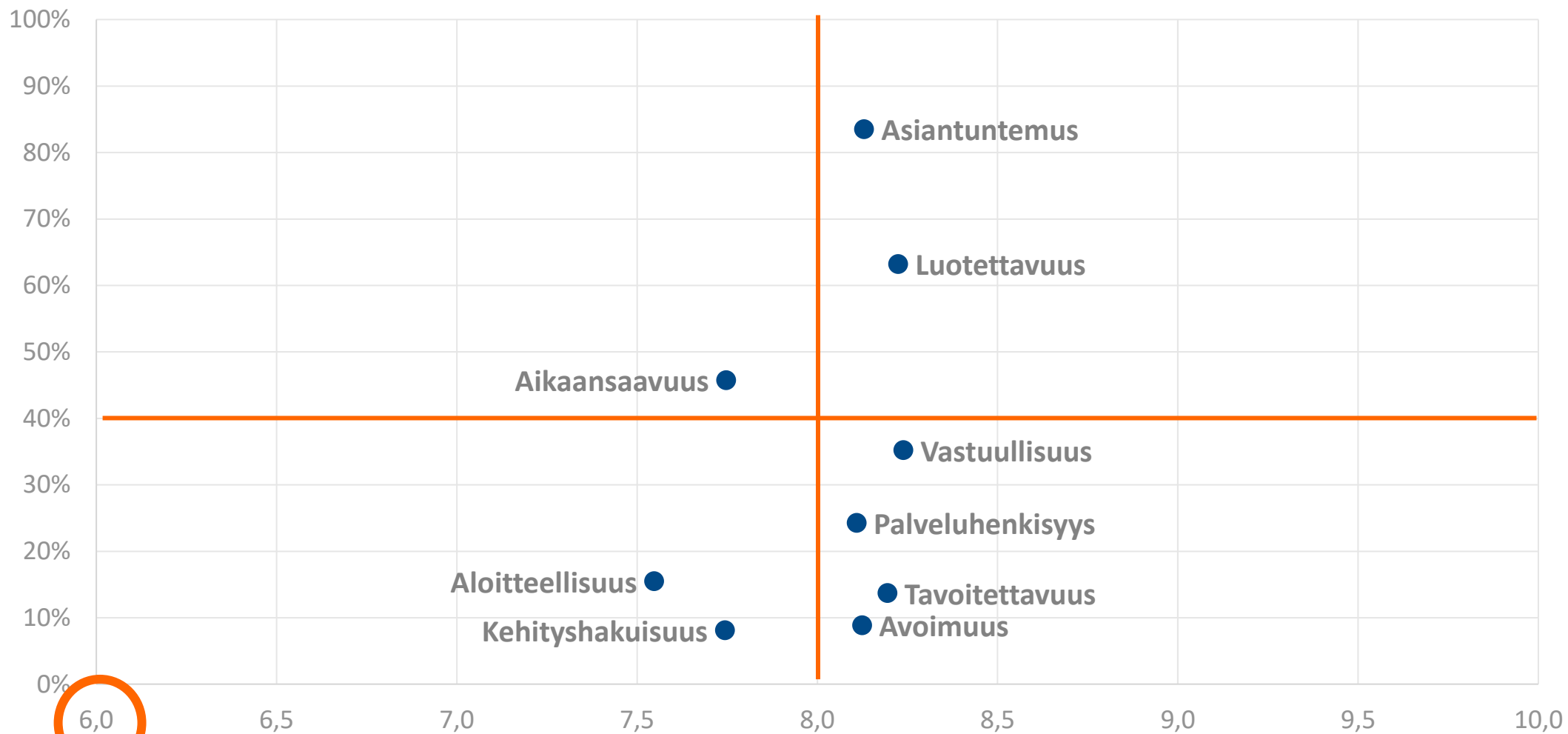
Vastaajien tyytyväisyys
Asteikko 4-10



Isännöitsijän toiminta/ominaisuudet

Tyytyväisyys vs. tärkeys

**Tärkeimmät
tekijät/
ominaisuudet**
%-osuus
vastanneista

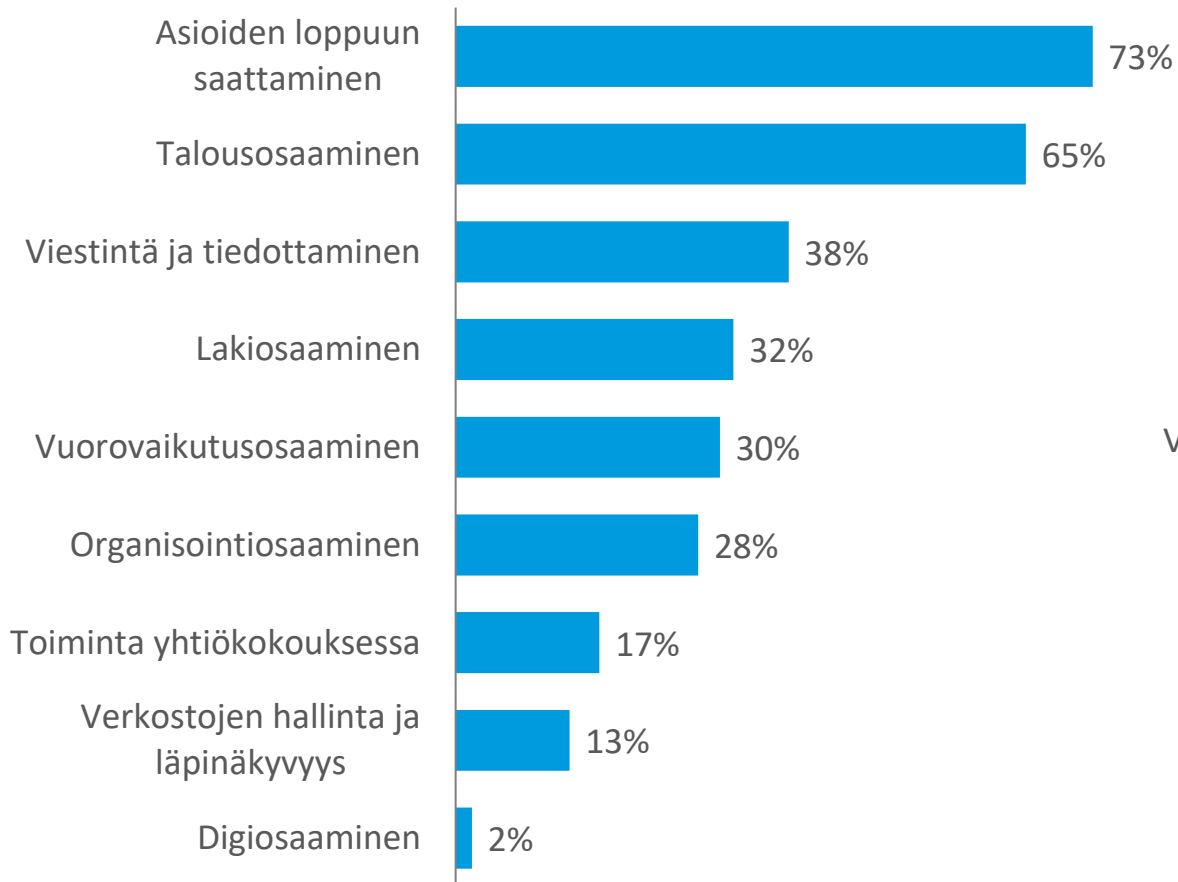


Mikä isännöitsijän osaamisessa on tärkeintä?

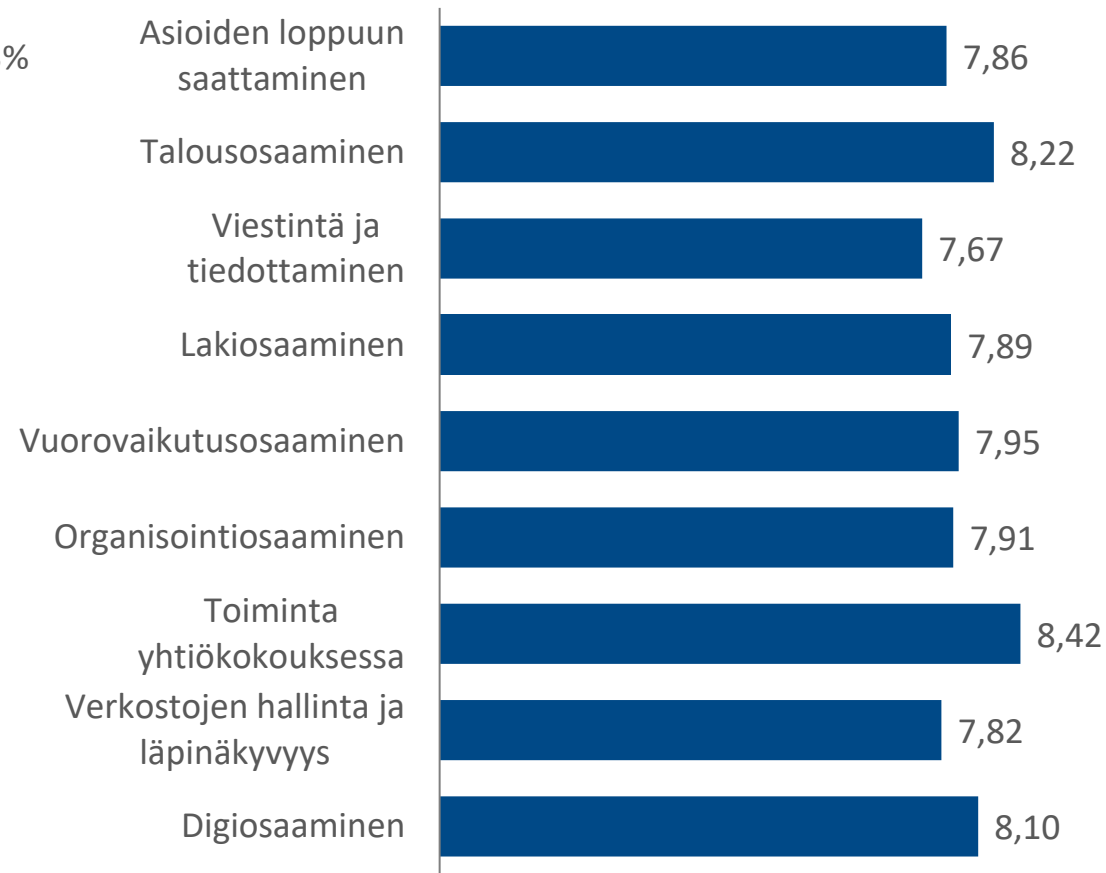
Valitse 3 tärkeintä tekijää/ominaisuutta

Kaikki vastaajat n=6010

Tärkeimmät tekijät
%-osuus vastanneista



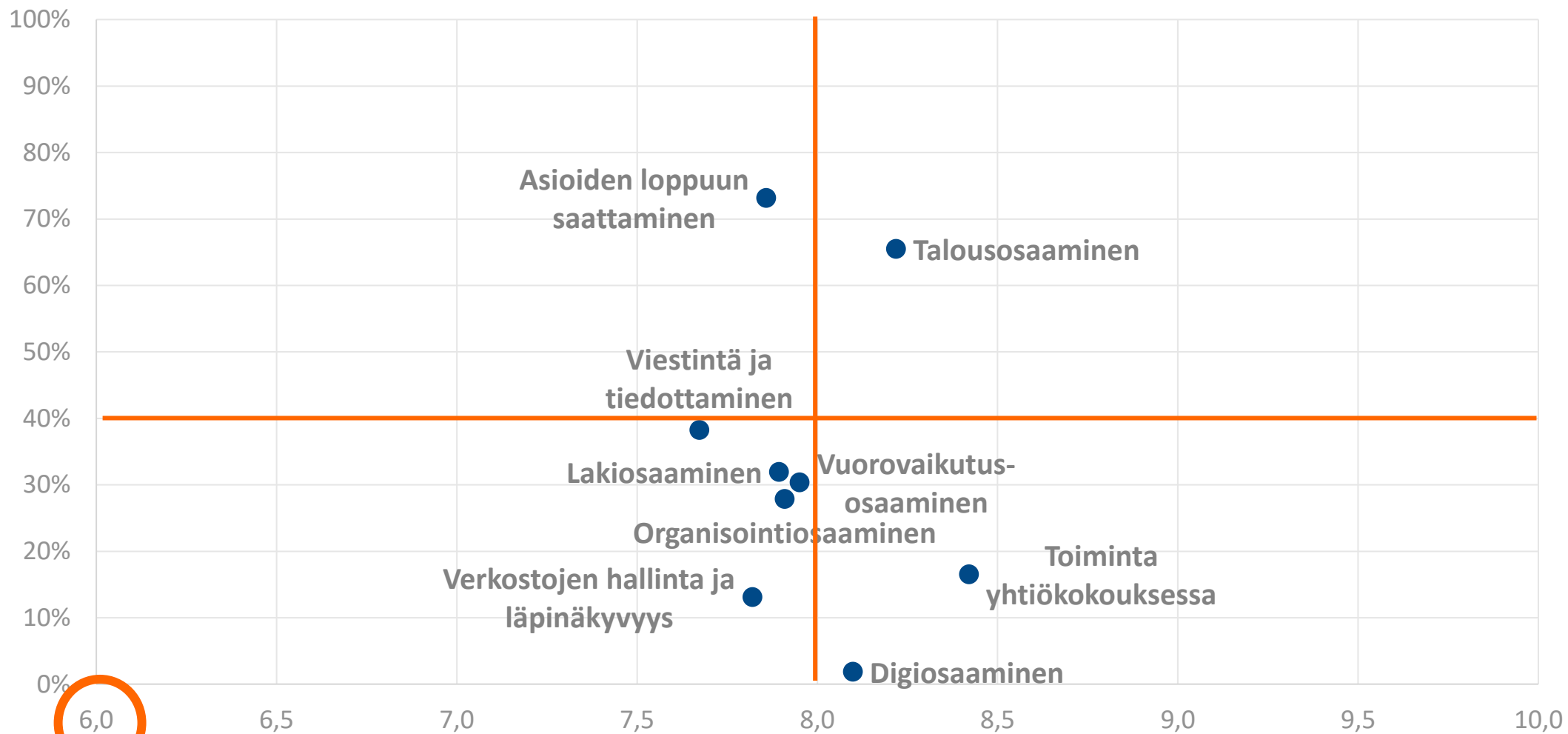
Vastaajien tyytyväisyys
Asteikko 4-10



Isännöitsijän toiminta/osaaminen

Tyytyväisyys vs. tärkeys

Tärkeimmät tekijät/ ominaisuudet
%-osuus vastanneista



Mitkä isännöintiyritykseen liittyvistä ominaisuuksista / tekijöistä ovat tärkeimmät? Valitse 3 tärkeintä.

*Kaikki vastaajat
n=6010*

Tärkeimmät tekijät
%-osuus vastanneista



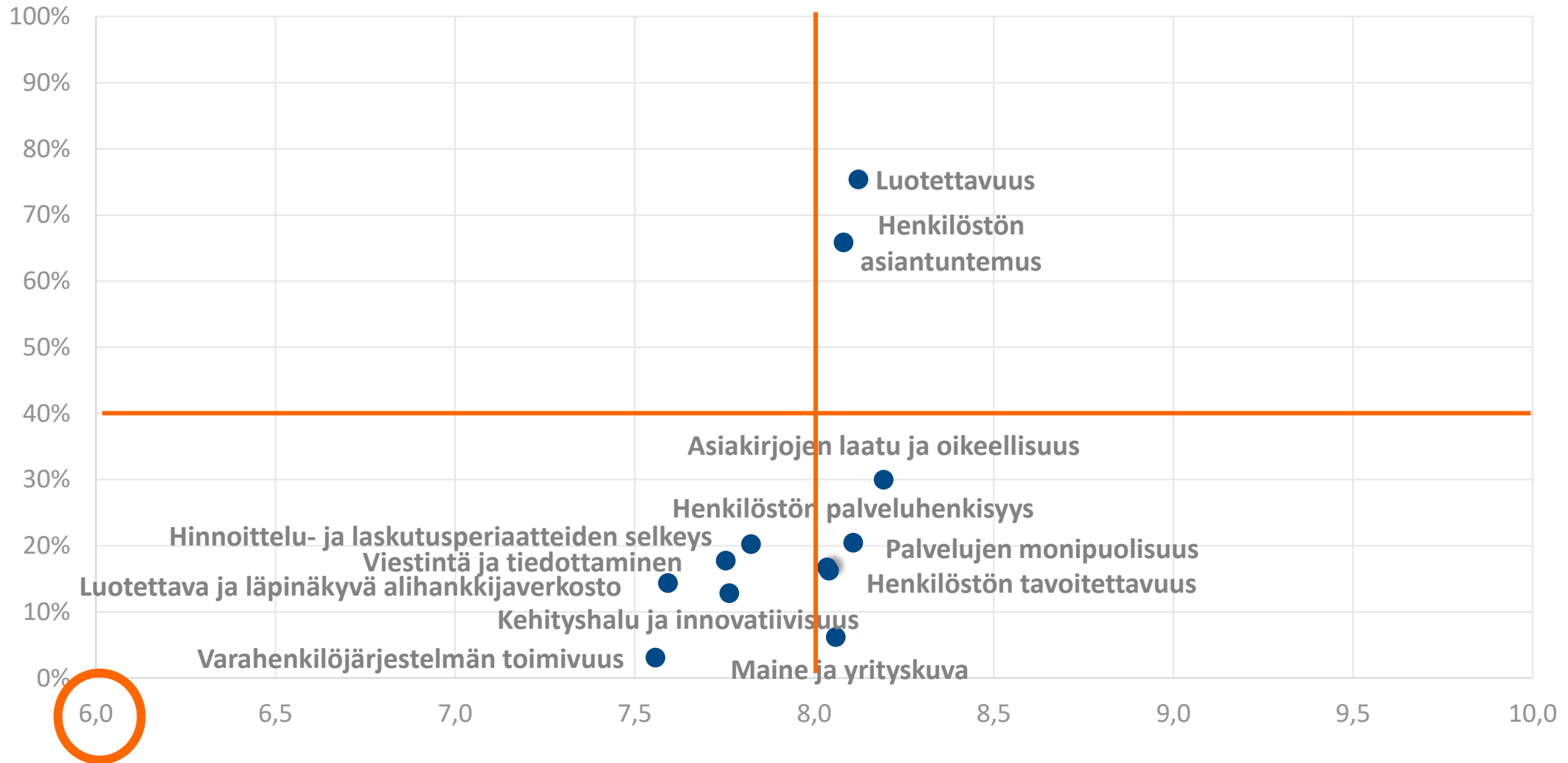
Vastaajien tyytyväisyys
Asteikko 4-10



Isännöintiyritykseen liittyvät ominaisuudet/tekijät

Tyytyväisyys vs. tärkeys

Tärkeimmät tekijät/ ominaisuudet
%-osuus vastanneista



Arvosanat parhaasta heikoimpaan, vahvuudet ja kehityskohteet

Hallituksen jäsenet n=5651

Asteikko 10=erittäin tyytyväinen, 4=erittäin tyytymätön



Isännöinnin laatu 2020

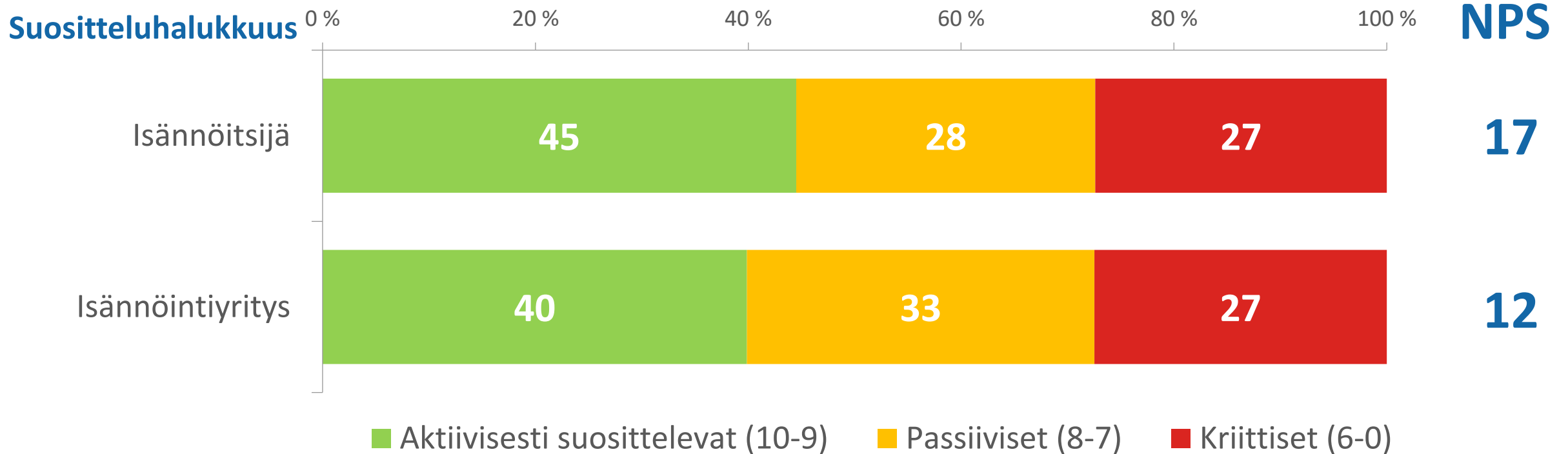
Suosittelupaluu



Kuinka todennäköisesti suosittelisitte taloyhtiönne nykyistä isännöitsijää ja isännöintiyritystä ystävällenne?

Kaikki vastaajat n=6010

Asteikko 10=suosittelisin varmasti, 0=en suosittelisi



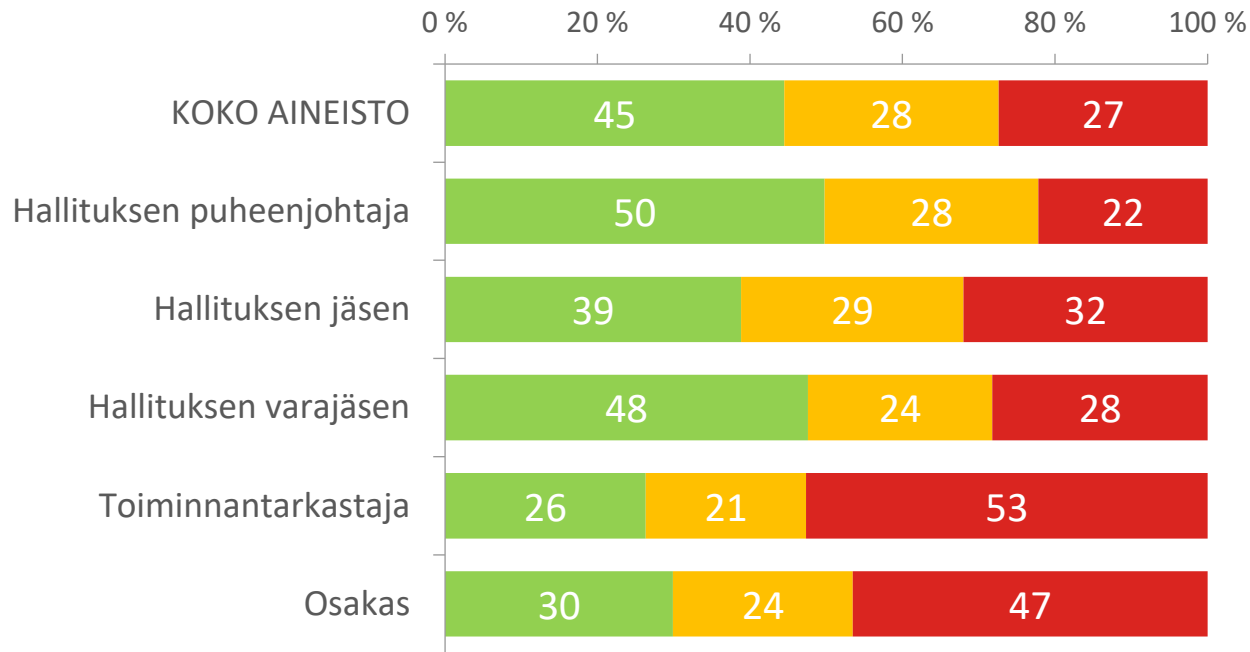
NPS= aktiiviset suosittelijat (10-9) – kriittiset (6-0)

Kuinka todennäköisesti suosittelisit taloyhtiönne nykyistä isännöitsijää ja isännöintiyritystä ystävälleen?

Kaikki vastaajat n=6010

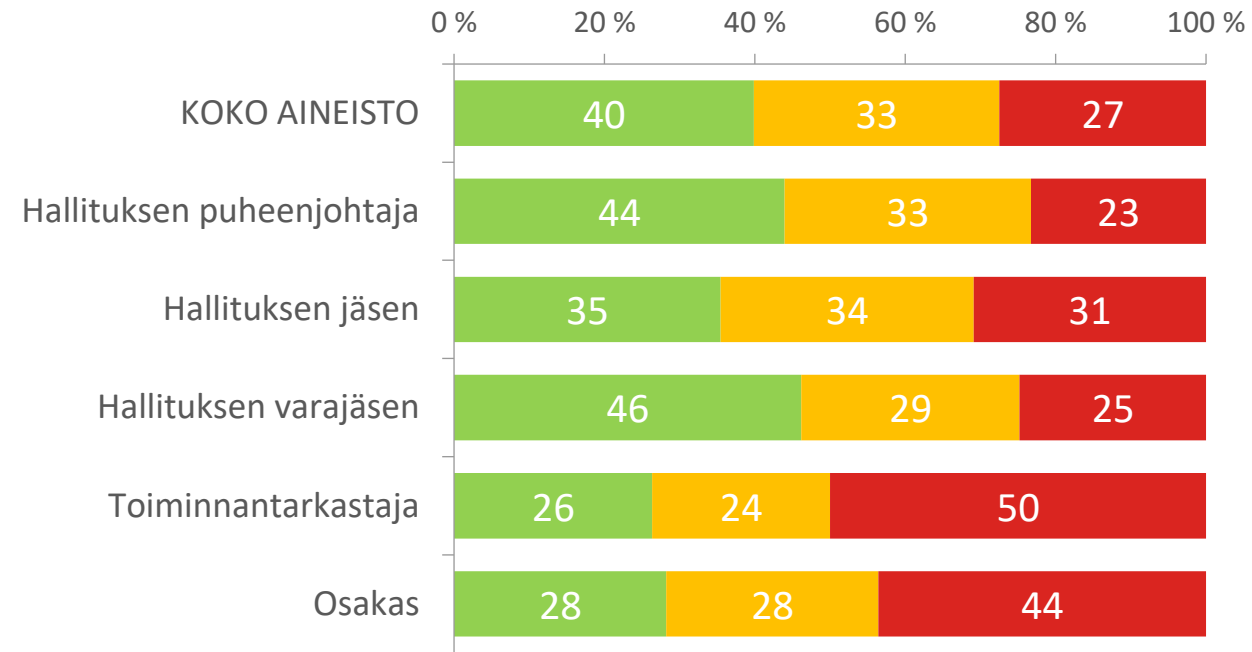
Asteikko 10=suosittelisin varmasti, 0=en suosittelisi

Suositteluhalukkuus - isännöitsijä



■ Aktiivisesti suosittelevat (10-9) ■ Passiiviset (8-7) ■ Kriittiset (6-0)

Suositteluhalukkuus - isännöintiyritys



■ Aktiivisesti suosittelevat (10-9) ■ Passiiviset (8-7) ■ Kriittiset (6-0)

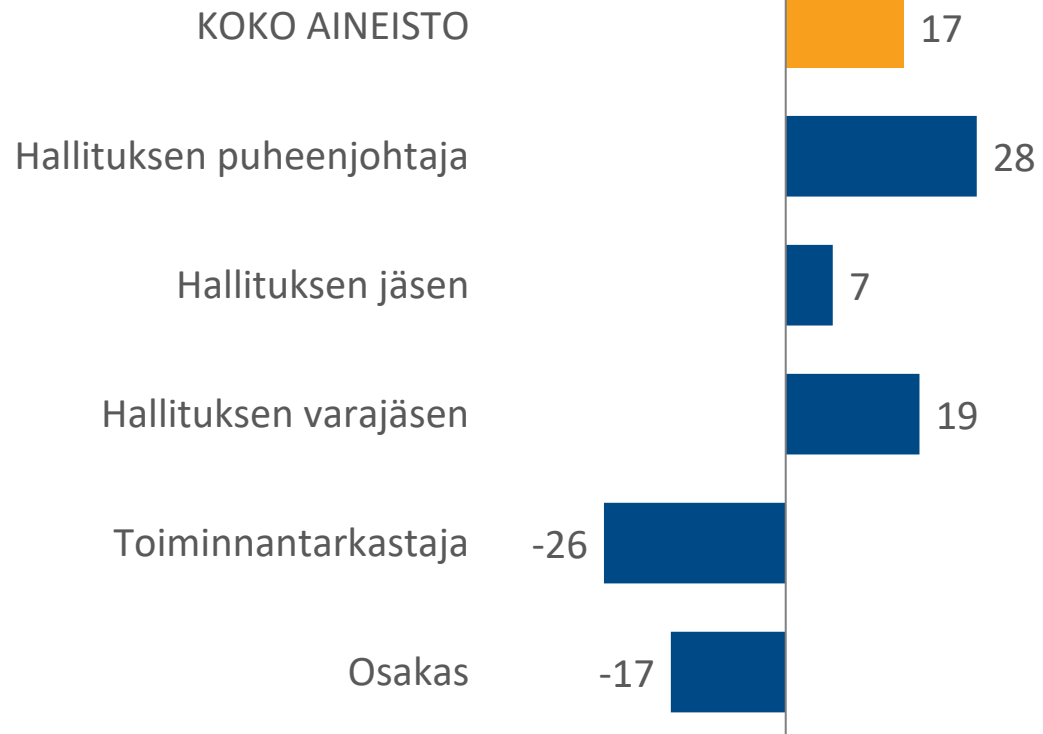
Nettosuosittelu, NPS

Kaikki vastaajat n=6010

NPS= aktiiviset suosittelijat (10-9) – kriittiset (6-0)

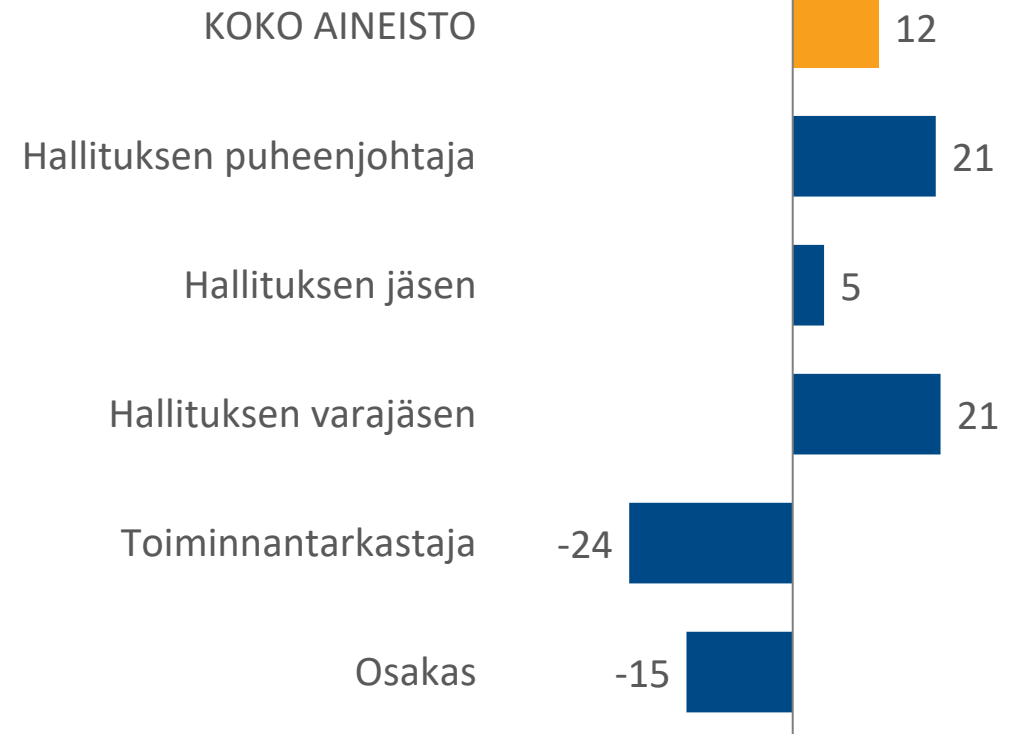
Isännöitsijä

-40 -20 0 20 40



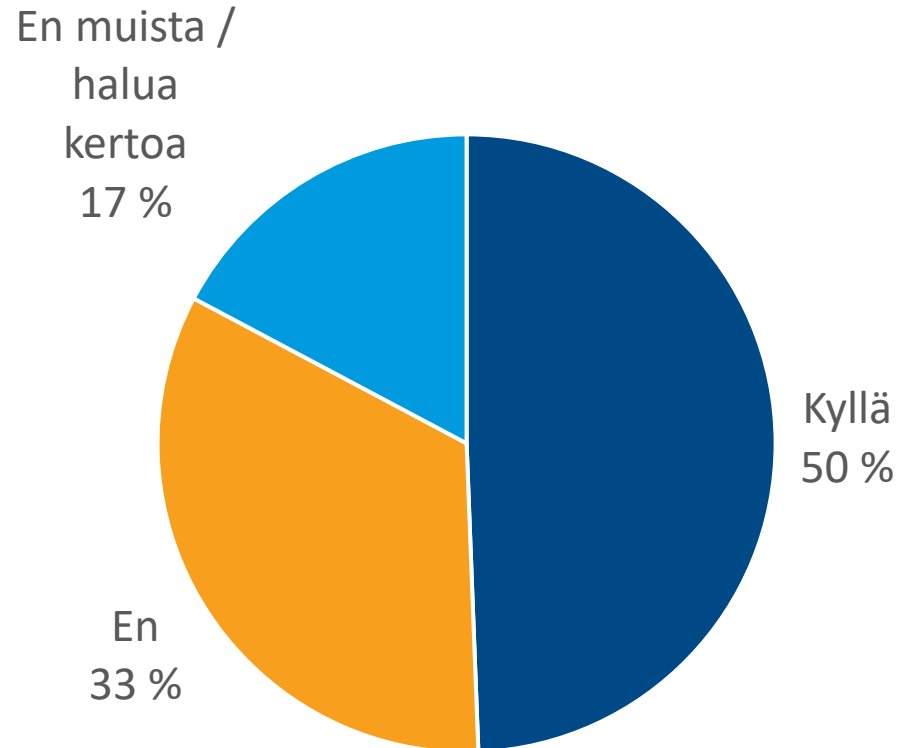
Isännöintiyritys

-40 -20 0 20 40



Oletteko suosittelleet taloyhtiönne nykyistä isännöintiyritystä/isännöitsijää kenellekään?

Kysytty vastaajilta, joiden suosittelemuus isännöitsijään tai isännöintiyritykseen oli 10 tai 9, n=2792



Isännöinnin laatu 2020 vs. 2015

Vertailu edellisen tutkimuksen tuloksiin

*Tuloksia on verrattu soveltuvin osin vuonna
2015 toteutetun tutkimuksen tuloksiin*



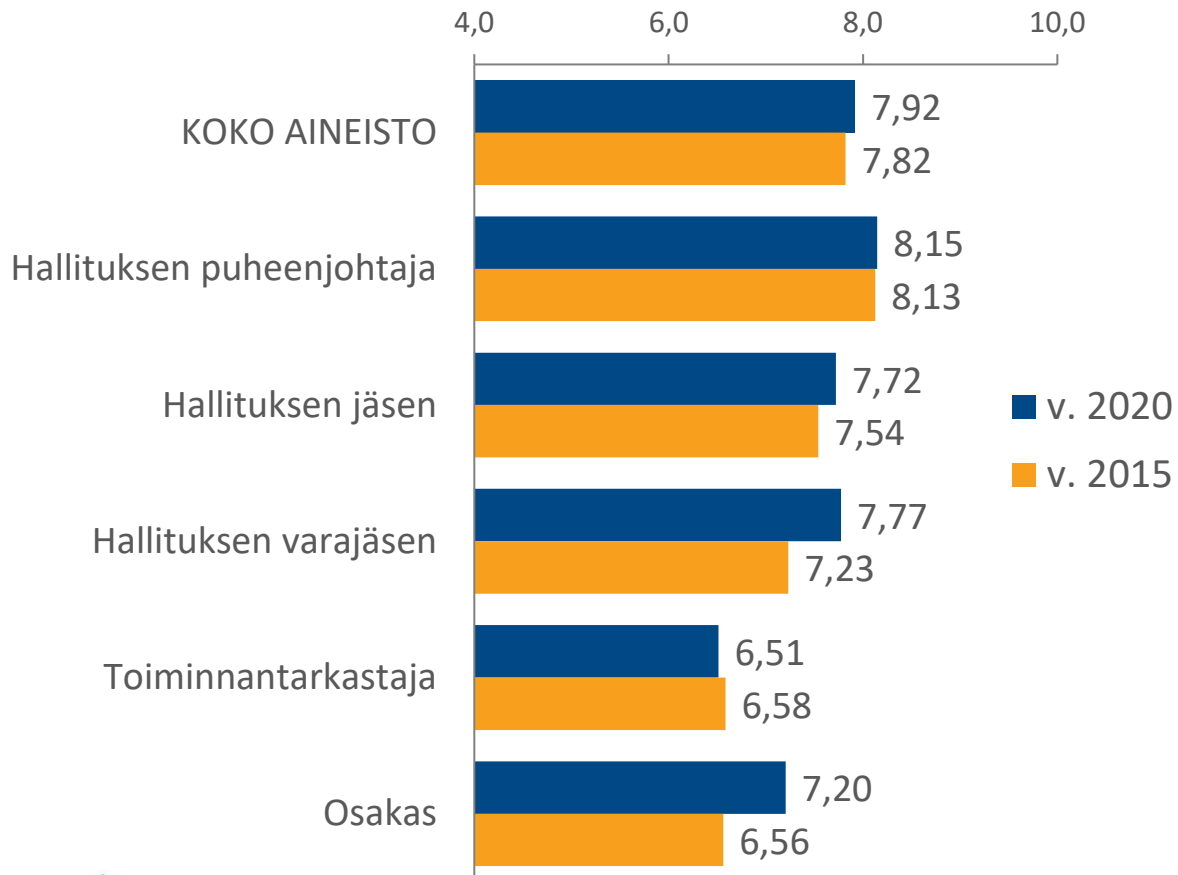
Minkä kokonaisarvosanan antaisitte taloyhtiönne nykyiselle isännöitsijälle ja isännöintiyritykselle?

Kaikki vastaajat v. 2020 n=6010

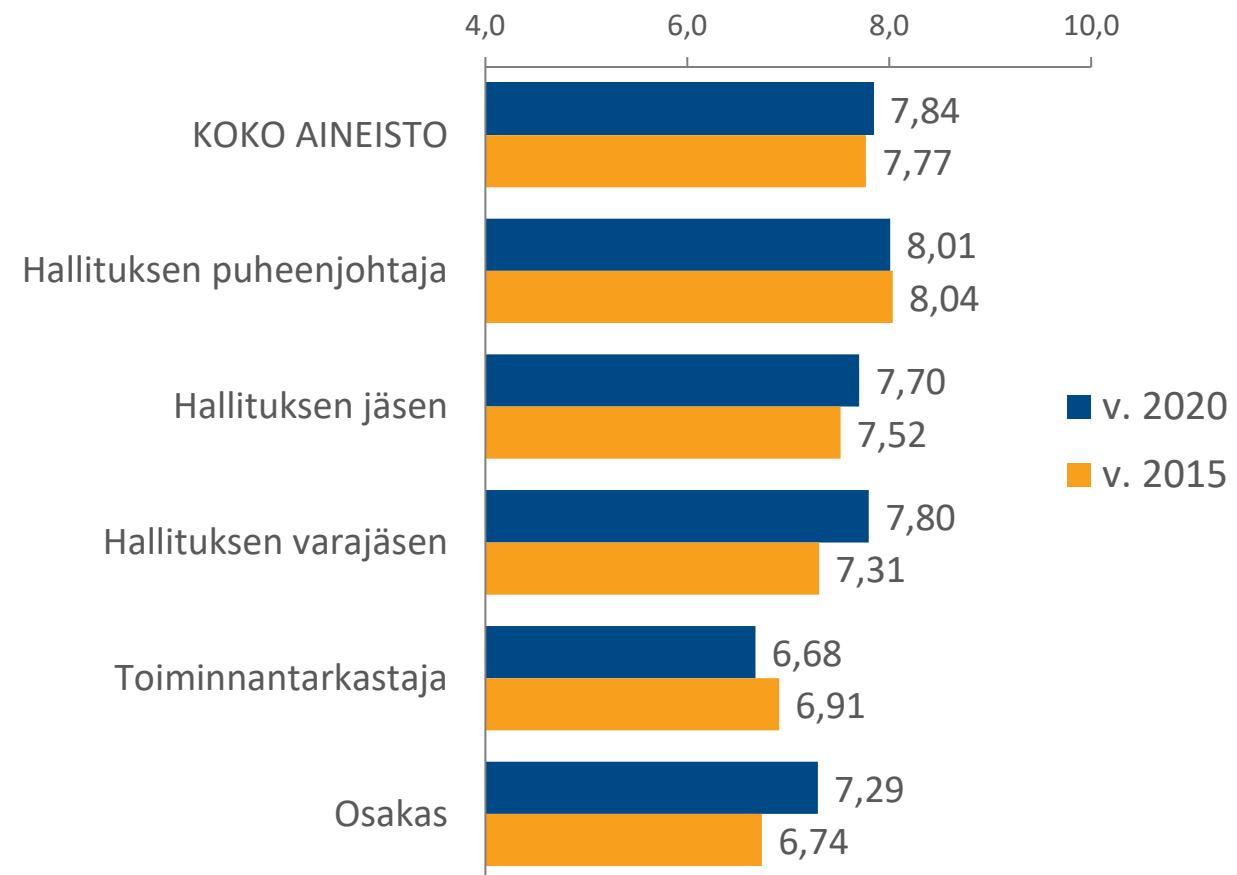
Kaikki vastaajat v. 2015 n=5424

Asteikko 10=erinomainen, 4=heikko

Kokonaisarvosana isännöitsijälle



Kokonaisarvosana isännöintiyritykselle

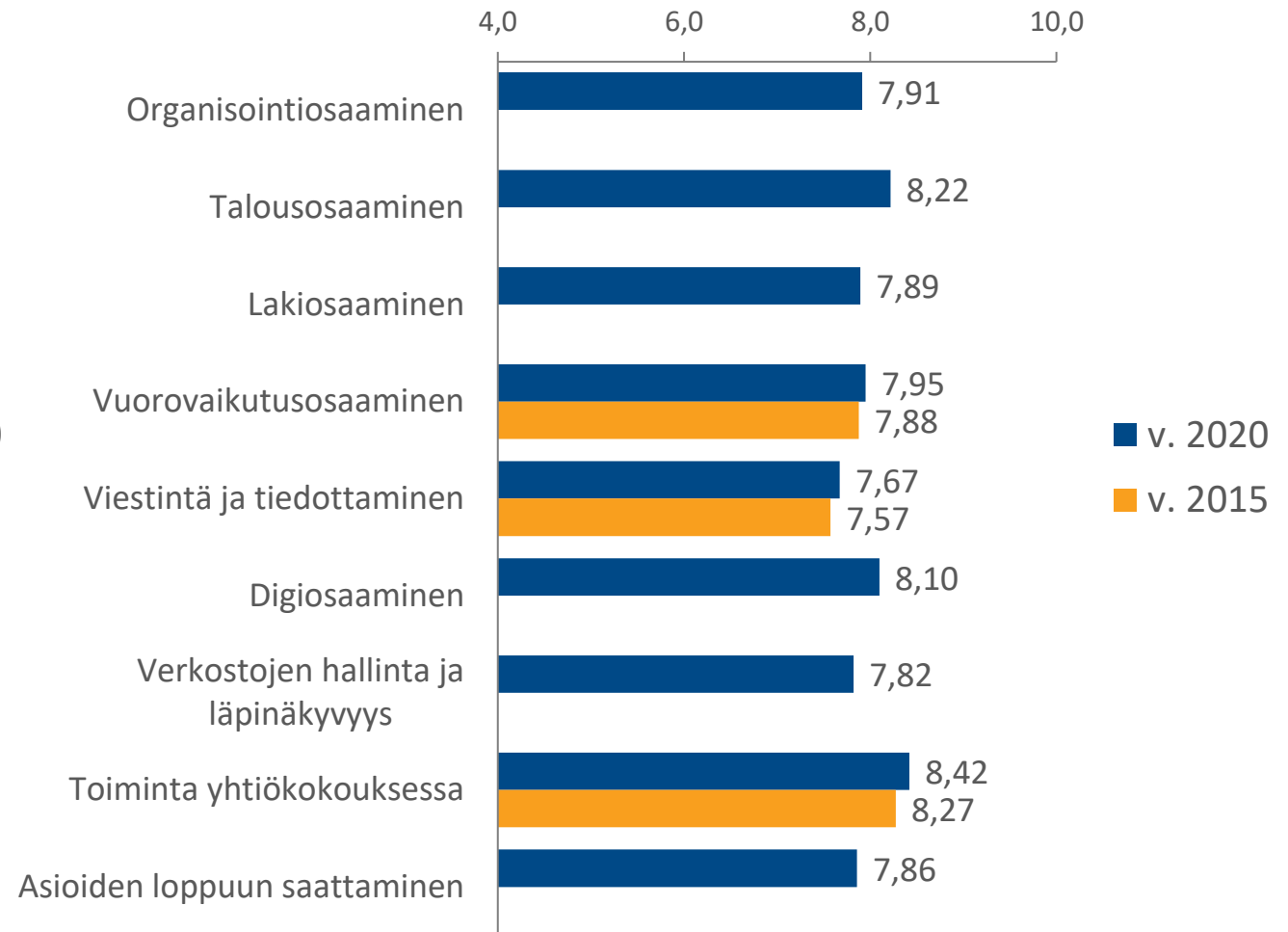
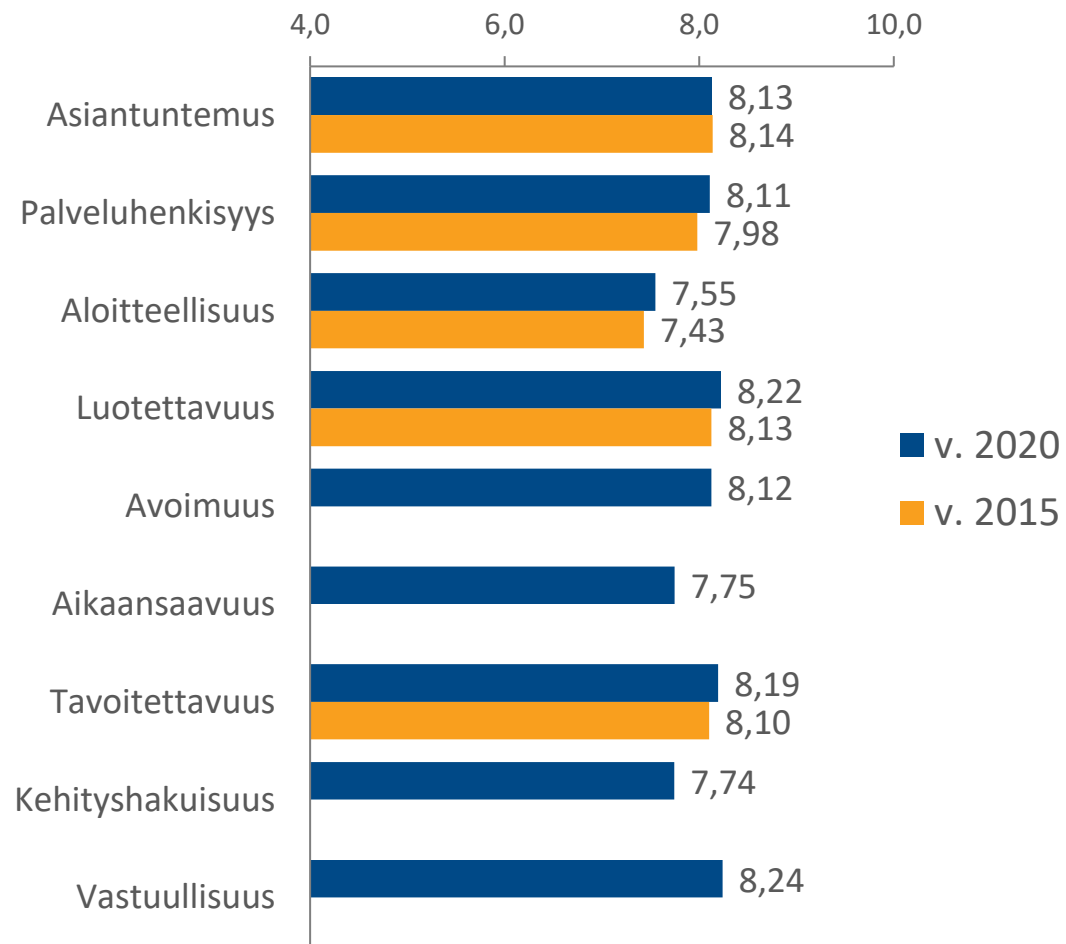


Tyytyväisyys isännöitsijän toimintaan ja osaamiseen

Kaikki vastaajat v. 2020 n=6010

Kaikki vastaajat v. 2015 n=5424

Asteikko 10=erittäin tyytyväinen, 4=erittäin tyytymätön

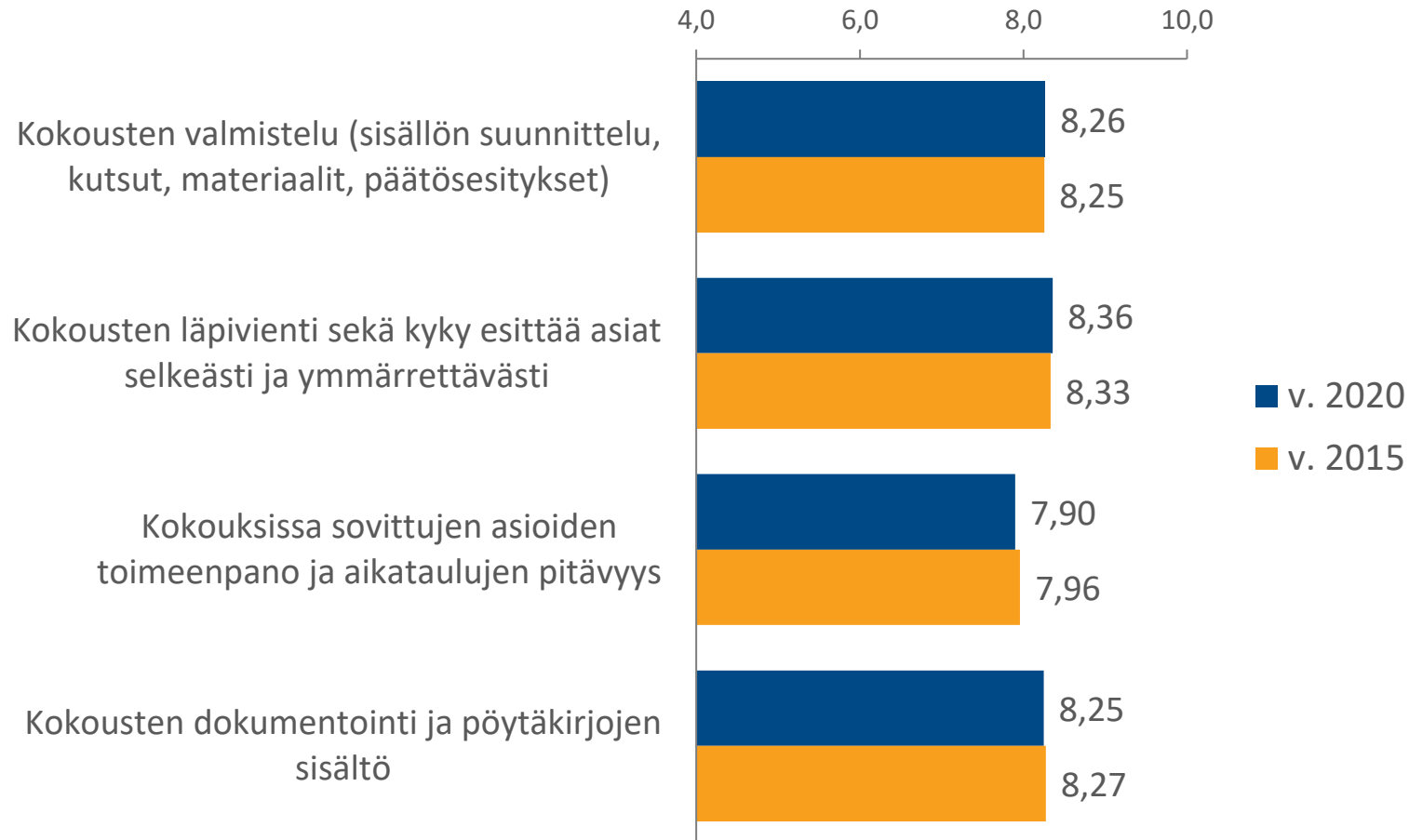


Tyytyväisyys isännöitsijän tapaan hoitaa taloyhtiön kokoukset

Hallituksen jäsenet v. 2020 n=5651

Hallituksen jäsenet v. 2015 n=4679

Asteikko 10=erittäin tyytyväinen, 4=erittäin tyytymätön



Kokonaistulokset

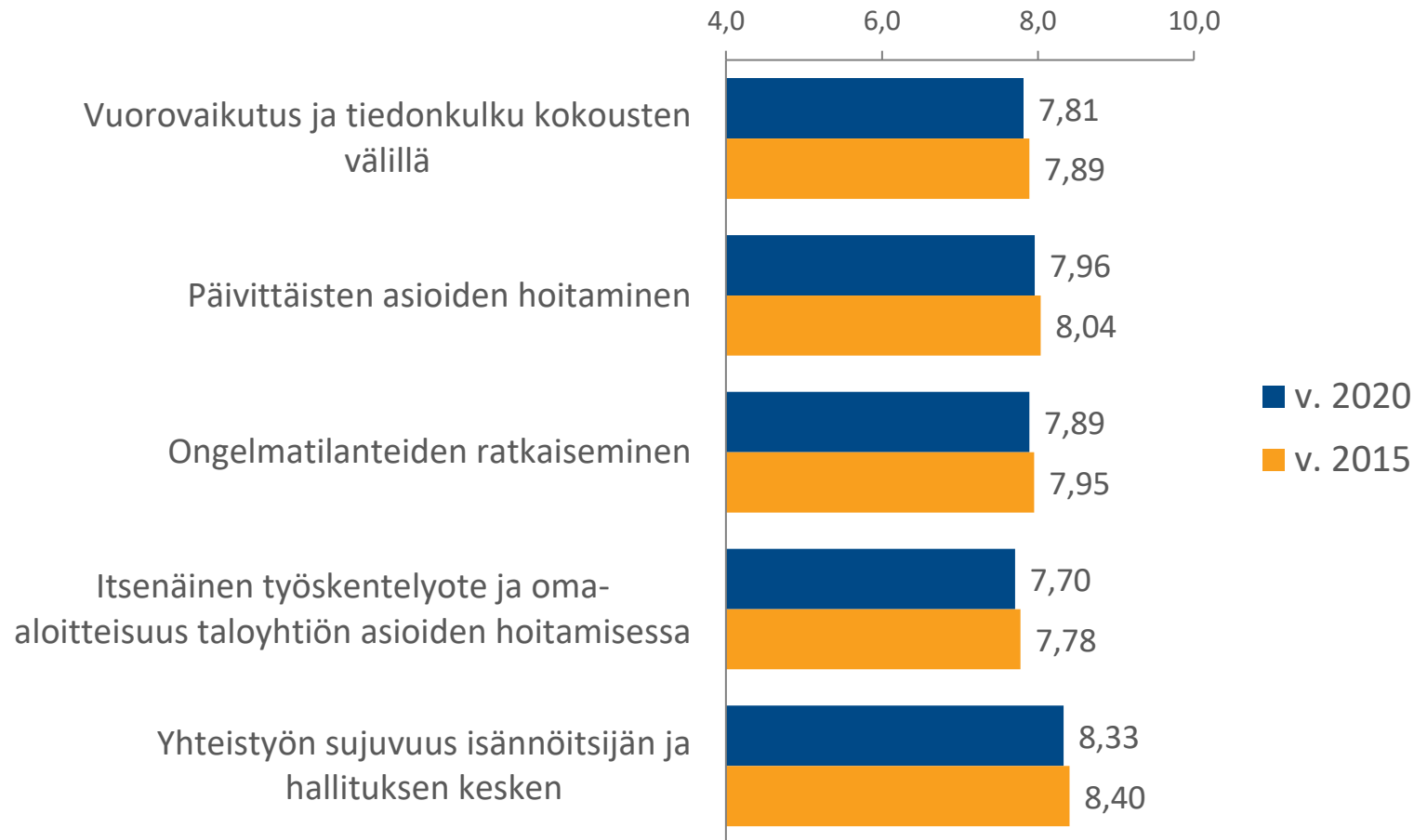
- v. 2020 ka 8,19
- v. 2015 ka 8,20

Tyytyväisyys isännöitsijän tapaan hoitaa päivittäiset asiat

Hallituksen jäsenet v. 2020 n=5651

Hallituksen jäsenet v. 2015 n=4679

Asteikko 10=erittäin tyytyväinen, 4=erittäin tyytymätön



Kokonaistulokset

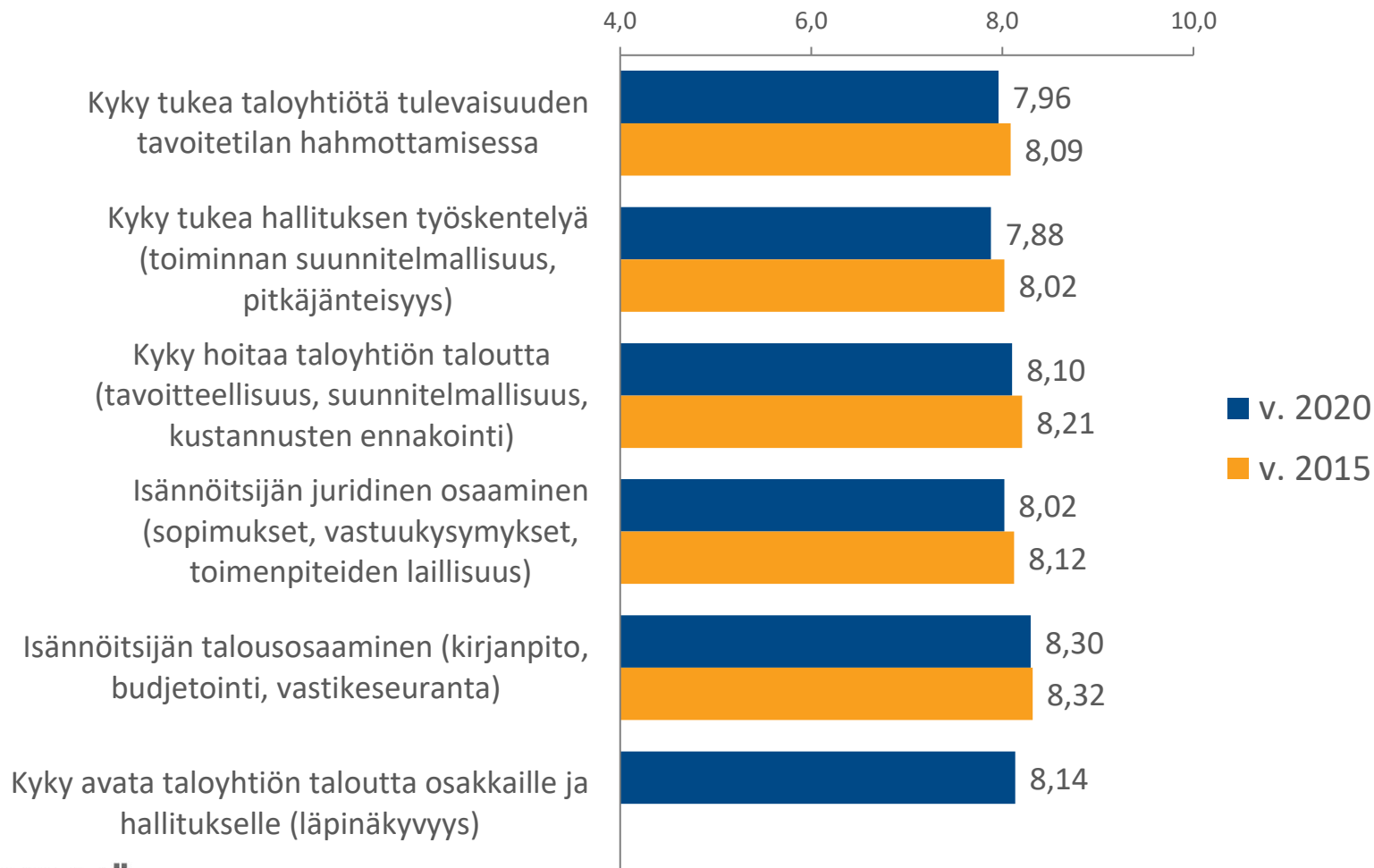
- v. 2020 ka 7,94
- v. 2015 ka 8,01

Tyytyväisyys isännöitsijän kykyyn ja asiantuntemukseen hoitaa taloyhtiön hallintoa ja taloutta

Hallituksen jäsenet v. 2020 n=5651

Asteikko 10=erittäin tyytyväinen, 4=erittäin tyytymätön

Hallituksen jäsenet v. 2015 n=4679



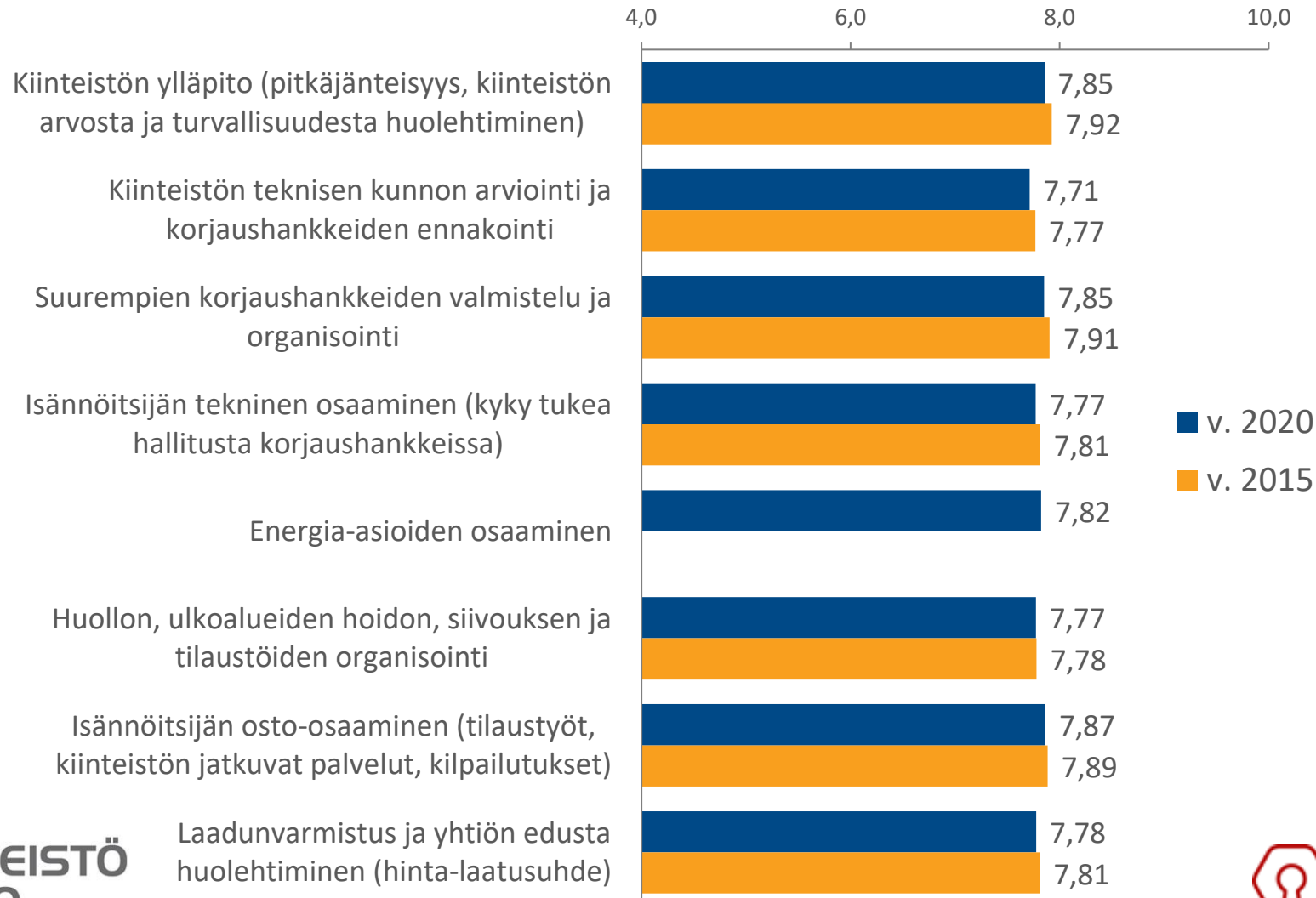
Kokonaistulokset eivät ole vertailukelpoiset, koska kyselysisällöissä on eroavaisuuksia eri vuosien välillä.

Tyytyväisyys isännöitsijän kykyyn ja asiantuntemukseen huolehtia kiinteistön kunnosta ja kiinteistöön liittyvistä palveluista/hankinnoista

Hallituksen jäsenet v. 2020 n=5651

Hallituksen jäsenet v. 2015 n=4679

Asteikko 10=erittäin tyytyväinen, 4=erittäin tyytymätön



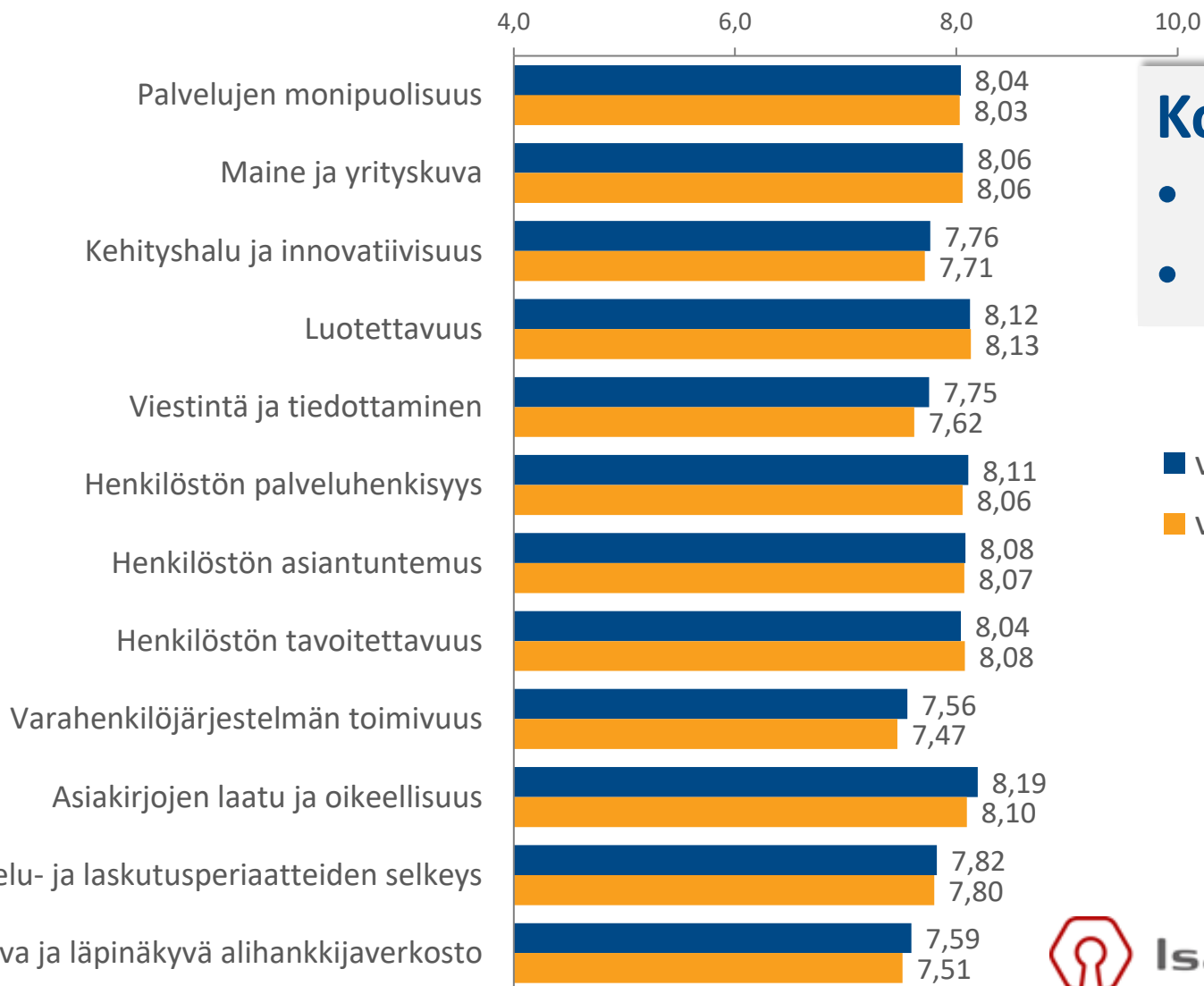
Kokonaistulokset eivät ole vertailukelpoiset, koska kyselysisällöissä on eroavaisuuksia eri vuosien välillä.

Mielikuva ja kokemus taloyhtiön isännöintiyrityksestä

Kaikki vastaajat v. 2020 n=6010

Kaikki vastaajat v. 2015 n=5424

Asteikko 10=erittäin tyytyväinen, 4=erittäin tyytymätön



Kokonaistulokset

- v. 2020 ka 7,93
- v. 2015 ka 7,89

■ v. 2020

■ v. 2015

Kuinka todennäköisesti suosittelisitte taloyhtiönne nykyistä isännöitsijää ja isännöintiyritystä ystävällenne?

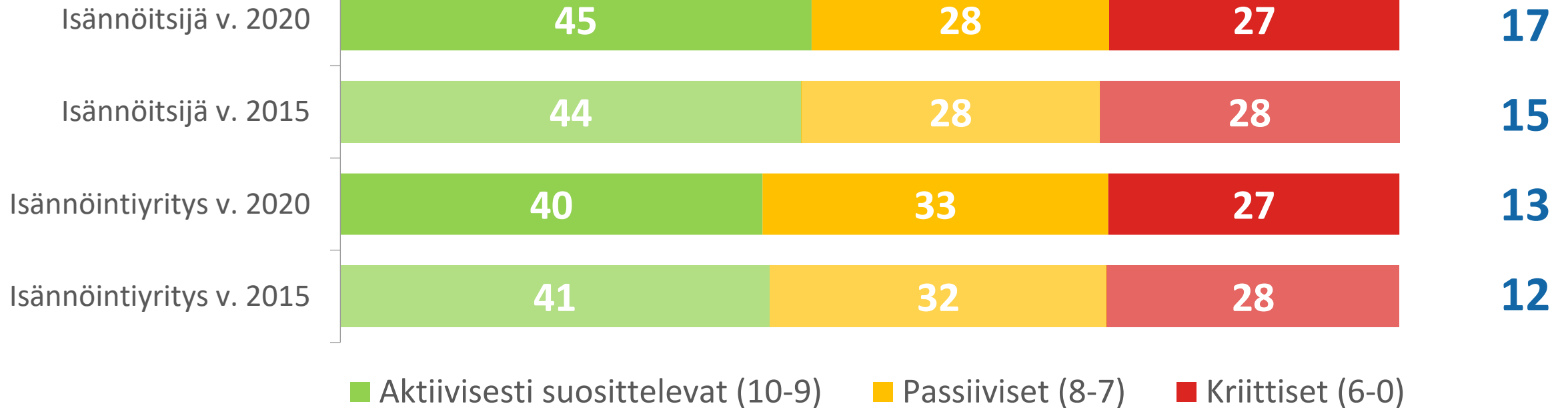
Kaikki vastaajat n=6010

Asteikko 10=suosittelisin varmasti, 0=en suosittelisi

Suositteluhalukkuus

0 % 20 % 40 % 60 % 80 % 100 %

NPS

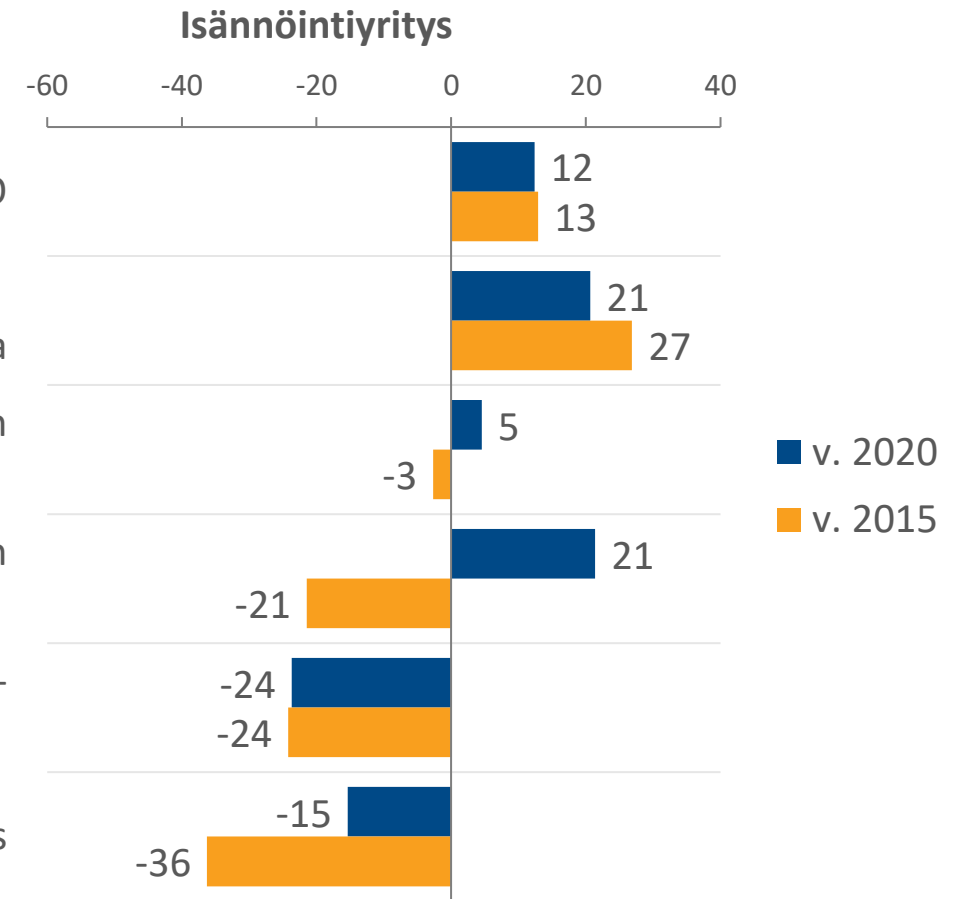
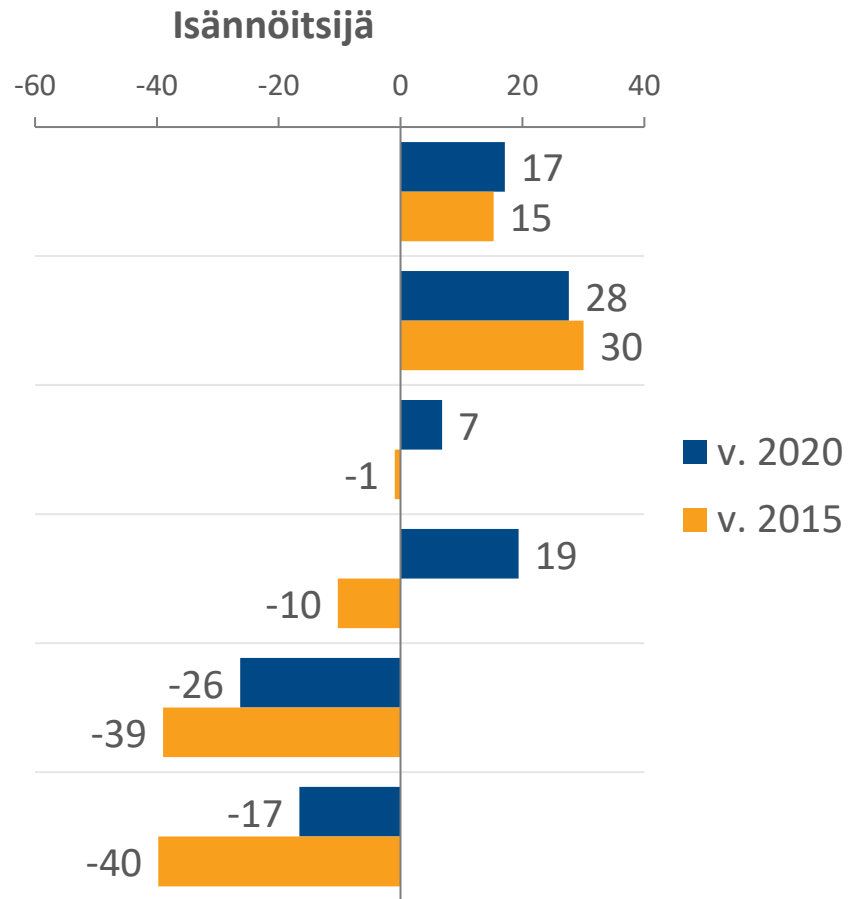


NPS= aktiiviset suosittelijat (10-9) – kriittiset (6-0)

Nettosuosittelu, NPS

Kaikki vastaajat n=6010

NPS= aktiiviset suosittelijat (10-9) – kriittiset (6-0)



Lisätietoja:

www.kiinteistoliitto.fi

www.isannointiliitto.fi



KIINTEISTÖLIITTO
Kotisi asialla



Isännöinti-liitto

