



**SAVONIA**

# ASUNTO-OSAKEYHTIÖIDEN ODOTUKSET ISÄNNÖIN- NILTÄ

TEKIJÄ: Virpi Viinikainen

Koulutusala Yhteiskuntatieteiden, liiketalouden ja hallinnon ala	
Koulutusohjelma Liiketalouden koulutusohjelma	
Työn tekijä(t) Virpi Viinikainen	
Työn nimi Asunto-osakeyhtiöiden odotukset isännöinniltä	
Päiväys	22.1.2015
Sivumäärä/Liitteet	54+13
Ohjaaja(t) Liisa Martikainen	
Toimeksiantaja/Yhteistyökumppani(t)	
<p>Tiivistelmä</p> <p>Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli perehtyä asunto-osakeyhtiöiden toimintaan sekä isännöintiin ja isännöitsijän tehtäviin ja merkitykseen asunto-osakeyhtiöissä. Opinnäytetyö pohjautuu lainsäädäntöön, alan kirjallisuuteen, artikkeleihin ja julkaisuihin. Opinnäytetyöhön sisältyy kyselytutkimus, jonka tarkoituksena oli selvittää, millaisia odotuksia asunto-osakeyhtiön osakkeenomistajat asettava isännöinnille ja isännöitsijän toiminnalle. Opinnäytetyöllä ei ole varsinaista toimeksiantajaa, mutta kyselytutkimuksen osalta yhteistyökumppanina toimi valtakunnallinen isännöintiyritys, jolla on konttori Kuopiossa.</p> <p>Kyselyn tulosten perusteella vastaajat odottivat isännöitsijältä eniten taloudellista osaamista sekä riittävää tiedottamista ja viestintää asioista. Myös tekninen osaaminen ja kiinteistön elinkaarihallinta koettiin tärkeiksi. Kyselyn tulosten perusteella voidaan todeta, että isännöitsijän tulisi panostaa tiedottamiseen ja viestintään. Perinteisiin viestintäkanaviin oltiin tyytyväisiä ja vastaajat toivoivat tehokkaampaa viestintää. Vastaajat kokivat myös taloudellisen ja teknisen osaamisen tärkeäksi, joten isännöitsijän tulisi pitää osaamisensa ajan tasalla ja tarvittaessa käyttää apunaan eri alojen asiantuntijoita.</p> <p>Tämä opinnäytetyö voi toimia erityisesti yhteistyökumppaniyrityksen apuna isännöintitoiminnan suunnittelussa ja kehittämisessä, mutta voi myös auttaa muita toimialalla toimivia yrityksiä.</p>	
Avainsanat isännöinti, asunto-osakeyhtiö, kiinteistöjohtaminen, asiakastyytyväisyys	

Field of Study Social Sciences, Business and Administration			
Degree Programme Degree Programme in Business and Administration			
Author(s) Virpi Viinikainen			
Title of Thesis The expectations about real estate management in housing companies			
Date	22.1.2015	Pages/Appendices	54+13
Supervisor(s) Liisa Martikainen			
Client Organisation /Partners			
<p>Abstract</p> <p>The purpose of this thesis was familiarize with working of housing companies and real estate management in housing companies. Thesis is based on legislation, literature, articles and other publications of the industry. In the research of this thesis is handle expectations in housing companies about real estate management. In the research is made by cooperation with the corporation which offers real estate agencies in Kuopio.</p> <p>According to the research economical expertisement, informing and good communication skills are important in the real estate management. Technical expertisement is important, too. The estate manager have to put an effort to develop communication and own expertisement and use consultants if needed.</p> <p>This thesis can help cooperation partner by planning and developing it's real estate agencies. It gives information about customer's needs about real estate management.</p>			
Keywords real estate management, housing cooperative, property management, customer satisfaction			
Public			

## SISÄLTÖ

1	JOHDANTO .....	6
2	ASUNTO-OSAKEYHTIÖ.....	7
2.1	Asunto-osakeyhtiön toiminta ja periaatteet.....	7
2.2	Asunto-osakeyhtiölaki 2009/1599.....	8
2.3	Yhtiöjärjestys.....	9
2.4	Osakkeet, osakkeenomistaja ja osakeluettelo.....	9
2.5	Asunto-osakeyhtiön talous.....	11
2.6	Yhtiövastike, yhtiölaina ja toiminnan rahoitus .....	12
2.7	Kirjanpito, tilintarkastus ja toiminnantarkastus .....	13
2.8	Hallitus, isännöitsijä ja yhtiökokous .....	15
2.9	Vakuutukset ja verotus.....	16
3	ASUNTO-OSAKEYHTIÖN ISÄNNÖINTI .....	17
3.1	Isännöinnin muodot ja keskeiset tehtävät.....	17
3.2	Isännöitsijän pätevyysvaatimukset .....	18
3.3	Isännöinnin eettiset ohjeet ja hyvä hallintotapa .....	20
3.4	Isännöitsijän valinta .....	21
3.5	Isännöintisopimus.....	23
3.6	Isännöitsijän vastuu ja erimielisyyksien ratkaiseminen.....	24
4	VUOROVAIKUTUS ISÄNNÖINTIPALVELUISSA.....	26
4.1	Yhteisöviestintä ja vuorovaikutus yhteisössä .....	26
4.2	Vuorovaikutus ja viestintä asunto-osakeyhtiössä .....	26
4.3	Viestintäsuunnitelma .....	28
4.4	Viestintä erityistilanteissa .....	28
5	KYSELYN TOTEUTUS, TUTKIMUSTULOKSET JA NIIDEN TULKINTA .....	31
5.1	Kyselyn toteutus .....	31
5.2	Vastaajien taustatiedot.....	32
5.3	Isännöitsijän toiminta.....	33
5.4	Isännöitsijän osaaminen .....	35
5.5	Isännöitsijän tehtävät.....	36
5.6	Viestintä.....	37
5.7	Isännöitsijän vaihtaminen.....	38

5.8 Yleisiä odotuksia tai kokemuksia isännöintiin liittyen.....	39
6 KYSELYN LUOTETTAVUUS.....	41
6.1 Kyselyn reliabiliteetti, validiteetti ja objektiivisuus.....	41
7 JOHTOPÄÄTÖKSET .....	43
8 POHDINTA.....	49
LÄHTEET .....	51
LIITE 1: SAATEKIRJE .....	54
LIITE 2: KYSELYLOMAKE.....	55
LIITE 3: TUTKIMUSTULOKSET .....	60

## 1 JOHDANTO

Tässä opinnäytetyössä käsitellään asunto-osakeyhtiöiden toimintaan, isännöitsijän tehtäviin ja merkitykseen liittyviä asioita sekä selvitetään, millaisia odotuksia asunto-osakeyhtiöissä eli taloyhtiöissä, asetetaan isännöinnille. Isännöintiala on murroksessa ja alalle tarvitaan tulevaisuudessa nuoria tekijöitä, koska tällä hetkellä alalla toimivat siirtyvät pian eläkkeelle. Lisäksi taloyhtiöiden hallitustyöskentelyyn osallistuu tällä hetkellä eniten keski-ikäisiä tai vanhempia henkilöitä ja nuoremmat ottavat tulevaisuudessa vastuuta asunto-osakeyhtiöiden johtamisesta. Isännöitsijän ammattitaito ja osaaminen ovat tärkeitä, sillä isännöitsijän osaaminen ja yhteistyön sujuvuus vaikuttavat suoraan asuinviihtyvyyteen.

Opinnäytetyön teoriaosuudessa käsitellään yleisesti asunto-osakeyhtiön toimintaperiaatteita ja isännöitsijän merkitystä asunto-osakeyhtiön toiminnalle käyttäen lähteinä alan kirjallisuutta, lainsäädäntöä, artikkeleja sekä julkaisuja. Opinnäytetyöhön sisältyy kyselytutkimus, jonka tarkoituksena on selvittää, millaisia odotuksia asunto-osakeyhtiöissä asetetaan isännöinnille ja millaista osaamista ja toimintatapoja isännöitsijältä odotetaan. Opinnäytetyöllä ei ole varsinaista toimeksiantajaa, mutta yhteistyökumppanina toimii valtakunnallinen isännöintiyritys ja kysely suunnattiin yrityksen Kuopion konttorin asiakkaille.

Opinnäytetyön kysely päätettiin toteuttaa kvantitatiivisena kyselytutkimuksena Webropol –työkalulla. Kyselyssä käsiteltiin mm. isännöitsijän toimintaan, tehtäviin ja osaamiseen liittyviä odotuksia sekä mahdollisia kokemuksia yleisesti isännöintiin liittyen. Kyselyn tuloksia voidaan hyödyntää isännöinti-toimintaa kehitettäessä. Myös yhteistyökumppaniyritys voi hyödyntää kyselyn tuloksia toiminnassaan.

## 2 ASUNTO-OSAKEYHTIÖ

### 2.1 Asunto-osakeyhtiön toiminta ja periaatteet

Asunto-osakeyhtiö on osakeyhtiö, jonka tarkoituksena on omistaa ja hallita yhtiöjärjestyksen mukaisesti yhtä tai useampaa rakennusta, jonka huoneistojen yhteenlasketusta lattiapinta-alasta on määrätty osakkeenomistajien hallinnassa oleviksi asuinhuoneistoiksi. Asunto-osakeyhtiön jokainen osake oikeuttaa hallitsemaan yhtiöjärjestyksessä määrättyä huoneistoa tai muuta osaa kiinteistöstä.

(Asunto-osakeyhtiölaki 1 luku 2 §.)

Asunto-osakeyhtiön hallinnon ja muun toiminnan asianmukaisesta järjestämisestä ja asioiden yleisestä hoitamisesta huolehtii osakkaista koostuva hallitus. Hallitus ei kuitenkaan ole oikeutettu päättämään kaikista yhtiötä koskevista asioista, sillä jotkut päätökset vaativat yhtiökokouksen päätöksen. Tällaisia päätöksiä ovat esimerkiksi päätökset, jotka vaikuttavat olennaisesti asumiskustannuksiin. (Taloyhtiö.net, 2015, a.) Yhtiökokous on vuosittain pidettävä kokous, johon jokainen asunto-osakeyhtiön osakas voi osallistua. Hallitus kokoontuu yleensä useammin. Yksi taloyhtiön keskeinen toimija on hallituksen valitsema isännöitsijä, joka huolehtii taloyhtiön juoksevien asioiden hoitamisesta. Isännöitsijä toimii taloyhtiössä ikään kuin toimitusjohtajana. Lisäksi asunto-osakeyhtiön toimintaan liittyvät oleellisesti tilintarkastaja sekä toiminnantarkastaja. (Taloyhtiö.net, 2015, b, c & d.) Asunto-osakeyhtiön toiminta rahoitetaan yhtiövastikkeella, jota jokainen osakas maksaa. Asunto-osakeyhtiö ei tavoittele toiminnallaan voittoa.

Omistusasuminen yhteisöissä on kansainvälisesti järjestetty monin eri tavoin. Suomessa tämä on päätetty järjestää osakeyhtiömuotoisesti. Ensimmäinen asunto-osakeyhtiölaki on laadittu vasta vuonna 1926, vaikka kiinteistöomistukseen tarkoitettuja osakeyhtiöitä on ollut olemassa jo 1800-luvun puolella. Vuonna 1991 tämä asunto-osakeyhtiölaki kumottiin ja laadittiin uusi laki. Vuonna 2010 voimaan tuli asunto-osakeyhtiölaki, joka oli täysin uudistunut. Asunto-osakeyhtiölaki on uusiutuessaan laajentunut joka kerta. Viimeisimmässä muutoksessa poistettiin kaikki kohdat, joissa sovellettiin osakeyhtiölakia, jolloin uudistetusta asunto-osakeyhtiölaista tuli yhtenäisempi. (Kuhanen, 2011, 67–68.) Osakkeenomistajien oikeudet taloyhtiössä perustuvat yhtiön osakkeiden omistamiseen. Osakkeista annetaan aina osakekirja, josta selviää, että osakas omistaa vain osakkeen tai osakkeet ja yhtiö omistaa kiinteistön ja rakennuksen. Asunto-osakeyhtiölaki ja yhtiön yhtiöjärjestys määrittelevät osakkeenomistajien oikeudet ja velvollisuudet. (Kuhanen, 2011, 68.)

Asunto-osakeyhtiön toiminta ja päätöksenteko perustuvat yhdenvertaisuuteen osakkaiden välillä. Ellei yhtiöjärjestyksessä määrätä toisin, kaikki osakkeet tuottavat osakkaalle yhdenvertaiset oikeudet. Tämän yhdenvertaisuusperiaatteen pääasiallinen tarkoitus on estää enemmistövallan väärinkäyttö, mutta se toimii periaatteena kaikissa yhtiön päätöksentekotilanteissa, kuten autopaikkojen jaossa. Yhdenvertaisuusperiaate ei kuitenkaan tarkoita samaa kuin hyötyperiaate, eli jokaisen osakkaan ei tarvitse hyötyä yhtiössä suoritetusta toimenpiteestä yhtä paljon. (Furuhjelm, Kemppinen ja Pujals, 2015, 11–12.)

## 2.2 Asunto-osakeyhtiölaki 2009/1599

Asunto-osakeyhtiön toiminta pohjautuu asunto-osakeyhtiölakiin sekä yhtiökohtaiseen yhtiöjärjestykseen. Lakia sovelletaan kaikkiin Suomessa toimiviin osakeyhtiöihin, jotka toimivat asunto-osakeyhtiöinä sekä ennen vuotta 1926 rekisteröityihin osakeyhtiöihin, joiden huoneistot on varattu osakkeenomistajalle yhtiöjärjestyksen mukaisesti. Jokainen asunto-osakeyhtiön osake oikeuttaa hallitsemaan yhtiöjärjestyksen mukaista huoneistoa tai muuta osaa yhtiön hallinnassa olevasta rakennuksesta tai kiinteistöstä. (Asunto-osakeyhtiölaki 1 luku 1-2 §.) Uudistettu asunto-osakeyhtiölaki astui voimaan heinäkuussa 2010. Lain uudistumisen myötä Asunto-osakeyhtiölaissa säädetyt säännökset mm. kunnossapitoon ja kokouksiin liittyvistä asioista muuttuivat ja niistä tuli pakottavaa lainsäädäntöä eikä siitä voida poiketa yhtiöjärjestyksessä. (Kiinteistöliitto, 2010.)

Asunto-osakeyhtiölaista on kirjoitettu teoksia, joihin asunto-osakeyhtiölaki sekä mahdollisesti myös muut asunto-osakeyhtiön toimintaan olennaisesti liittyvät lainkohdat on painettu. Tällaiset teokset helpottavat isännöitsijän ja osakkeenomistajien asunto-osakeyhtiölain säännösten tulkittamista käytännön toiminnassa. Asunto-osakeyhtiölaista on koottu myös ns. vastuunjakotaulukko (KUVA 1), johon on selkeästi eritelty, mitkä esimerkiksi kunnossapitoon liittyvät asiat kuuluvat osakkaan vastuulle ja mitkä yhtiön vastuulle. Vastuunjakotaulukko pohjautuu asunto-osakeyhtiölakiin ja sen ovat laatineet Suomen kiinteistöliiton ja Kiinteistöliitto Uusimaan lakimiehet ja insinöörit. Vastuunjakotaulukkoa julkaisee Kiinteistöalan kustannus Oy. (Isännöitsijätoimisto Itkonen, 2012.)

## V-S ISÄNNÖINTITALO OY VASTUUNJAKOTAULUKKO

HUONEISTON OSA TAI LAITE	Yhtiö teettää ja maksaa	Osakas teettää ja maksaa
<b>RAKENTEET</b>		
Vesikatko	x	
Yläpohja	x	
Välipohja	x	
Alapohja	x	
Ulkoseinä, sisäseinät, pilarit, palkit	x	
Painumat ja halkeamat rakenteissa	x	
<b>PARVEKKEET</b>		
Parvekkeiden sisäpintojen (lattia sekä parvekekaiteen ja -seinämän sisäpuoli) pinoittemateriaalit		x
Parvekkeen julkisivupinnat (parvekekaiteiden ja -seinämien ulkopinnat, ulkoseinät, takaseinät ja sivuseinät)	x	
Parvekkeen lattian vedeneriste	x	
Parvekkeen kantavat rakenteet	x	
<b>LÄMMÖN-, VEDEN-, JA ÄÄNENERISTEET</b>		
Rakenteisiin kuuluvina osina lämmön-, veden- ja ääneneristeen sekä kosteus- ja höyrynsulut	x	
<b>PINNOITTEET</b>		
Sisäpuoliset maalaukset, tapetointi, panelointi, laatoitus, muovimatot, parketti ym. lattia- ja seinäpinnat		x
Sisärappaukset, tasoteipinnat ja alaslasketut katot		x
<b>OVET</b>		
Huoneistojen ulko-ovet ja parvekeoven uloin ovi	x	
Huoneiston väliovet ja sisempi parvekeovi		x
Postiluukku	x	
Huoneiston ulko-oven nimikilpi	x	
Huoneiston ulko-oven ja parvekeoven lukko	x	
Huoneiston ulko-oven lisälukko = "turvalukko" (osakkaan tai asukkaan asentama), varmuusketju ja murtosuojaus		x
Ovensuljin (ovipumppu) osakashallinnassa olevassa tilassa tai huoneiston sisäpuolella		x
Ovenpysäytin ja aukkipitolenkki (ulkopuolinen)	x	
Ovikello (mekaaninen)	x	
Ovisilmä (osakkaan tai asukkaan asentama)		x
Automaattulko-ovi (esim. nosto-, pyörö-, tai liukuovi)	huoneiston sisäpuoliset laitteistot	x
	huoneiston ulkopuoliset laitteistot	x

KUVA 1. Kuvakaappaus Vastuunjakotaulukosta. (Isännöintitalo Oy, 2015.)



## 2.3 Yhtiöjärjestys

Jokaisessa asunto-osakeyhtiössä tulee olla yhtiöjärjestys. Se on ikään kuin yhtiökohtainen laki, jossa voidaan poiketa asunto-osakeyhtiölain säännöksistä, kuitenkin niissä puitteissa, joissa se on lain mukaan sallittua. Asunto-osakeyhtiölaki ja yhtiöjärjestys muodostavat perustan asunto-osakeyhtiön toiminnalle. (Kuhanen, 2011, 73.)

Yhtiöjärjestyksessä on mainittava yhtiön toiminimi, joka on usein asunto-osakeyhtiön nimi. Lisäksi siitä on käytävä ilmi asunto-osakeyhtiön kotipaikkana toimiva kunta, joka on yleensä kunta, jossa kiinteistö sijaitsee, sekä kiinteistötunnus. Lisäksi yhtiöjärjestyksestä pitää selvittää, omistaako yhtiö kiinteistön, osakehuoneistojen lukumäärä, sijainti sekä käyttötarkoitus sekä yksilöitynä tieto siitä, mitkä osakkeet oikeuttavat kunkin huoneiston hallintaan. Lisäksi siitä ilmenee yhtiön välittömässä hallinnassa olevat tilat sekä vastikeperuste ja sen määrittämiseen oikeutettu taho. (Kuhanen, 2011, 73.)

Asunto-osakeyhtiölaki sisältää sellaisia vapaaehtoisia määräyksiä, joita voidaan soveltaa vain silloin, kun niihin viitataan yhtiökohtaisessa yhtiöjärjestyksessä. (Kuhanen, 2011, 73–74.) Tällainen säännös on esimerkiksi lunastuslauseke, jonka perusteella osakkeenomistajalla, yhtiöllä tai muulla henkilöllä on oikeus lunastaa osake, kun omistusoikeus siirtyy toiselle muulta omistajalta kuin yhtiöltä. Tätä oikeutta ei kuitenkaan ole, jos osake vaihtaa omistajaa esimerkiksi silloin kun se on saatu perinnöksi. Yhtiöjärjestyksessä voi olla myös sellaisia säännöksiä, jotka poikkeavat laissa määrätyistä säännöksistä. Tällaisia säännöksiä voivat olla esimerkiksi hallituksen jäsenten lukumäärä. Yhtiöjärjestys voi sisältää myös sellaisia säännöksiä, jotka eivät poikkea lain määräyksistä, mutta ne on silti kirjattu yhtiöjärjestykseen. (Asunto-osakeyhtiölaki 2 luku 5 §; Kuhanen, 2011, 74.)

Yhtiöjärjestyksen muuttaminen edellyttää yhtiökokouksen määränemmistöstä eli 2/3 kokouksessa edustettuina olevista osakkeista ja annetuista äänistä. Joissakin tilanteissa voidaan edellyttää kaikkien tai tiettyjen osakkeenomistajien suostumus. Tällaisia tilanteita ovat esimerkiksi huoneiston käyttötarkoituksen muuttaminen tai lunastuslausekkeen lisääminen. Myös osakkaan maksuvelvollisuutta koskevat muutokset yhtiöjärjestyksessä edellyttävät osakkeenomistajan suostumuksen. Kaikkien osakkeenomistajien suostumus tarvitaan päätettäessä yhtiömuodon muuttamisesta tai yhtiön sulautumisesta toiseen. (Kuhanen, 2011, 74–75.)

## 2.4 Osakkeet, osakkeenomistaja ja osakeluettelo

Asunto-osakeyhtiössä osakkeenomistaja ei omista hallitsemaansa huoneistoa, ainoastaan huoneiston hallintaan oikeuttavan osakkeen tai osakkeita. Todisteena tästä hänellä on osakekirja, josta näkyvät mm. yhtiön toiminimi sekä tieto hallintaan oikeuttavasta osakkeesta ja mahdollisesta lunastusoikeudesta. Huoneiston hallintaan oikeuttavia osakkeita voi olla yksi tai useampi ja yleensä osakkeiden määrä suhteutetaan pinta-alaan. Mikäli osakkeita on useita, muodostaa yhden huoneiston hallintaan oikeuttavat osakkeet osakeryhmän, josta osakkeenomistaja saa osakekirjan. (Kuhanen, 2011, 75–76.)

Osakeryhmää ei voi jakaa eli osakkeenomistajan ei ole mahdollista myydä osakkeita luovuttamalla niistä vain osan. Osakkeita voi kuitenkin omistaa murto-osittain, jolloin esimerkiksi aviopari voi omistaa yhden osakeryhmän puoliksi. Osakkeen jakamattomuudesta johtuen voidaan yhdellä osakeryhmällä äänestää vain yhdellä tavalla. Kaikki osakkeet tuottavat asunto-osakeyhtiössä yhtäläiset oikeudet, ellei laista tai yhtiöjärjestyksestä muuta johdu. Tämä estää osakkeiden jakamisen siten, että toisilla osakkeilla olisi esimerkiksi suurempi äänioikeus. (Kuhanen, 2011, 76.)

Osakkeenomistajalla on oikeus käyttää hänelle kuuluvia oikeuksiaan vasta silloin, kun hänet on merkitty osakeluetteloon tai kun hän on ilmoittanut ja esittänyt luotettavan selvityksen yhtiölle, että yhtiön osakkeita on tullut hänen omistukseensa. Uudella omistajalla on huoneiston hallintaoikeus siitä lähtien, kun hän on ilmoittanut yhtiölle omistavansa osakkeen vastikkeen perimistä varten. Mikäli osake kuuluu yhtiölle, se ei tuota oikeuksia yhtiössä. (Asunto-osakeyhtiölaki 2 luku 2 §.)

Asunto-osakeyhtiössä osakkeenomistajalla on oikeuksien nojalla myös velvollisuuksia, toisin kuin tavallisessa osakeyhtiössä velvollisuuksia ei normaalisti ole. Osakkeenomistaja on velvollinen maksamaan yhtiövastiketta sekä hoitamaan hallitsemaansa huoneistoa huolellisesti. Osakkeenomistaja ei kuitenkaan ole henkilökohtaisesti vastuussa yhtiön veloista. Velkoja voi vaatia saataviaan ainoastaan asunto-osakeyhtiöltä, joka kerää varat osakkeenomistajiltaan. (Kyläkallio, Irola ja Kyläkallio, 2003, 186.)

Jokaisella osakeyhtiöllä tulee olla osakepääoma. Näin ollen myös asunto-osakeyhtiöllä tulee olla osakepääoma, jonka suuruus on vähintään 2500 euroa. Mikäli yhtiö on perustettu ennen vuotta 1992, osakepääoma voi olla pienempikin. Osakkeiden nimellisarvo saatiin ennen jakamalla osakepääoma osakkeiden määrällä, mutta tämänhetkisen asunto-osakeyhtiölain mukaan nimellisarvon käytöstä on voitu luopua. Tällöin yhtiössä on pelkästään osakepääoma sekä tietty määrä osakkeita. (Kuhanen, 2011, 76.)

Jokainen asunto-osakeyhtiö on velvollinen pitämään osakeluetteloa osakkaistaan. Osakeluetteloon merkitään

- yhtiön osakkeet osakeryhmittäin
- huoneistot, joiden hallintaan mikäkin osakeryhmä oikeuttaa
- päivämäärät, jolloin osakekirjat on annettu
- osakkaan tiedot ja tieto mahdolliseen hallintaoikeuteen liittyvistä rajoituksista.

Myyntitilanteessa isännöitsijäntodistukseen merkitään osakasluettelosta suoraan tieto siitä, kuka on merkitty osakkeenomistajaksi kyseisen huoneiston hallintaan oikeuttaviin osakkeisiin. Osakeluetteloon merkitty henkilö voi vedota osakeolettamaan esimerkiksi myyntitilanteessa. Tämä tarkoittaa sitä, että osakkeen ostajalla on oikeus luottaa siihen, että myyjä todella omistaa kyseiset osakkeet. Osakeluettelo on julkinen asiakirja, vaikka sen kaikki tiedot eivät olekaan julkisia. Esimerkiksi osakkeenomistajien osoitteet ja syntymäajat ovat salassa pidettävää tietoa. (Kuhanen, 2011, 77.)

## 2.5 Asunto-osakeyhtiön talous

Asunto on useimmiten ihmisen elämän suurin investointi. Asunto-osakkeen arvon säilyminen on suoraan verrannollinen koko yhtiön kuntoon ja siihen, kuinka hyvin siitä on huolehdittu. Yhtiön kunto vaikuttaa myös oman asunnon arvostukseen sekä arvoon. Hyvin hoidetussa yhtiössä on miellyttävää asua ja elää. Asunto-osakeyhtiön kunnosta ja taloudellisista resursseista huolehtivat hallitus ja osakkaat. Suunnitelmallisen taloudenhoidon tavoitteena on pitää yhtiö hyvässä kunnossa, mutta pitää myös vastike vakaana ja kohtuullisena. (Taloyhtio.net, 2015, e.)

Lainsäädäntö, kuten asunto-osakeyhtiölaki, osakeyhtiölaki, kirjanpitolaki sekä kirjanpitoasetus, määrittelee, kuinka asunto-osakeyhtiöiden talousasiat ja kirjanpito tulee hoitaa. Asunto-osakeyhtiöiden tulee pitää kahdenkertaista kirjanpitoa. Lisäksi yhtiössä tulee noudattaa hyvää kirjanpitoa ja laatia tilinpäätös, josta käy hyvin ilmi yhtiön toiminta ja tulos. Tästä huolehtiminen kuuluu pääsääntöisesti hallitukselle. Kirjanpidon avulla seurataan taloyhtiön taloutta ja sen muutoksia, ja kirjanpidon sekä muiden raporttien avulla saadaan tärkeää tietoa taloyhtiön tilanteesta esimerkiksi päätöksentekotilanteessa. (Omataloyhtiö.fi, 2012; Fredriksson ym., 2008.)

Asunto-osakeyhtiön tilikauden pituus on 12 kuukautta, mutta sitä ei ole sidottu kalenterivuoteen. Taloyhtiön perustamisvaiheessa tilikausi voi kuitenkin olla tätä lyhyempi tai pidempi, mutta kuitenkin enintään 18 kuukautta. Kirjanpidon hoitamisen lisäksi taloushallinnollisiin tehtäviin kuuluu myös erilaisten laskelmien tekeminen sekä kirjanpitoaineiston dokumentoiminen. Esimerkiksi vastike- ja käyttökorkorvaskirjanpito hoidetaan osakirjanpitoa. Liiketapahtumat tulee merkitä kirjanpitoon siten, että tosittien, kirjanpidon, tuloslaskelman ja taseen yhteys on helposti todennettävissä. Kirjanpidon avulla asunto-osakeyhtiö voi seurata taloudellista tilannettaan ajantasaisesti. On tärkeää, että isännöitsijä ja hallitus seuraavat yhtiön taloudellista tilannetta. Näin ollen mahdollisiin yllättäviin menoihin voidaan varautua paremmin. Myös vuokra- ja vastiketulojen seuraaminen on tärkeää, jotta yhtiön käteisvarat eivät pääse hupenemaan ja yhtiö pystyy selviytymään päivittäisistä maksuistaan. (Omataloyhtiö.fi, 2012.)

On tärkeää, että asunto-osakeyhtiöissä tiedetään, mitä varten taloutta suunnitellaan. Myös tavallisissa taloyhtiöissä on alettu miettiä strategiaa pelkän asunto-osakeyhtiölaista lähtevän toiminta-ajatuksen sijaan. Osa taloyhtiöistä tahtoo esimerkiksi tuottaa asumispalvelut mahdollisimman edullisesti, kun taas toinen pyrkii tuottamaan mahdollisimman laadukasta ja helppoa asumista. Strategian lähtökohtana toimivat mm. ympäristö, kiinteistö sekä sen käyttäjät. Strategiaa suunniteltaessa tulee ottaa huomioon myös asukkaiden odotukset, koska strategia tähtää aina tulevaisuuteen. Strategia voidaan jakaa esimerkiksi toiminta- ja kunnossapitostrategiaan. Toimintastrategia on linjaus yhtiön toimintatavoista silloin kun kyse on esimerkiksi kiinteistönhoidosta tai muista palveluista. Kunnossapitostrategia kertoo taas yhtiön toimintatavoista kunnossapidon suhteen. Halutaanko esimerkiksi parantaa yhtiön kuntoa remonttien avulla vai pyritäänkö yhtiössä korjaamaan ja kunnostamaan pelkät viat ja puutteet. (Marttila, 2011, 194.)

Isännöitsijän ja hallituksen tehtäviin kuuluu laatia yhtiökokoukselle talousarvioesitys, josta selviää tulevalla tilikaudella tehtävät asiat, kuten esimerkiksi hankinnat tai remontit. Talousarvioesitys on ikään kuin toimintasuunnitelma tulevalle tilikaudelle. Talousarviossa määritellään yhtiön tulot ja menot. Talousarvio vahvistetaan yleensä yhtiökokouksessa. Talousarvion tavoitteena on antaa tietoa yhtiön taloudellisesta kehityksestä ja sen painopiste on vanhan tiedon muokkaamisessa tämän päivän tasolle. Mikäli yhtiöön suunnitellaan suurempia remontteja tai korjauksia, tulee ne huomioida ja laskea tarkemmin talousarviossa. Hallituksen ja isännöitsijän on talousarviota laadittaessa punnittava eri tekijöiden vaikutusta sekä kustannuksiin että asuinviihtyvyyteen. On huomioitava, että asioita on suunniteltava pitkällä tähtäimellä eikä pyrkiä pelkästään vähäisiin kustannuksiin. Talousarvion muodosta ei ole tarkempia määräyksiä, mutta suositeltavaa on noudattaa kiinteistön tuloslaskelman järjestystä. Talousarvio jaetaan yleensä kaikille osakkaille, joten sen tulee olla riittävän informatiivinen ja selkeä. (Marttila, 2011, 196–200.)

## 2.6 Yhtiövastike, yhtiölaina ja toiminnan rahoitus

Taloyhtiön tarkoitus ei ole tuottaa voittoa, vaan kerätä osakkailta varoja yhtiön toiminnan ylläpitämiseen. Taloyhtiössä menot ovat joko lyhytvaikutteisia tai pitkävaikutteisia menoja. Lyhytaikaiset menot ovat vain yhteen tilikauteen vaikuttavia menoja kun taas pitkäaikaiset menot vaikuttavat useammalla tilikaudella. (Heinonen, 2014, 79.)

Osakeyhtiössä osakkeenomistajat eivät ole henkilökohtaisessa vastuussa yhtiön lainoista ja muista taloudellisista velvoitteista. Asunto-osakeyhtiöiden toimialaan kuuluu ainoastaan kiinteistön ylläpitäminen, joten ainoa tulo niissä on osakkailta perittävä yhtiövastike. Joissakin tapauksissa yhtiö voi saada muina tuloina vuokratuottoja. (Kuhanen, 2011, 82.) Yhtiövastike koostuu hoitovastikkeesta ja mahdollisesta pääomavastikkeesta. Yhtiövastikkeella katetaan yhtiön juoksevia menoja, ja vastiketta maksetaan riippumatta siitä, asuuko osakkeenomistaja omistamassaan asunnossa. (Isännöintiliitto, 2015, a.)

Jokainen osakkeenomistaja on velvollinen maksamaan osuutensa yhtiön kustannuksista yhtiöjärjestyksen määräämällä tavalla. Yhtiövastike on kustannusten jakoperuste eli yhtiö ei voi poiketa vastikeperusteen määrittelyssä laissa esitetystä määräyksistä. Yhtiöjärjestyksessä tulee määrätä yhtiövastikkeen maksuperusteesta. Vastikeperusteena on yleisimmin yhtiöjärjestyksen mukainen huoneiston lattiapinta-ala tai osakeluku. Vastikeperusteet voivat olla erilaisia myös eri käyttötarkoituksiin tarkoitetuille huoneistoille. Näin ollen liikehuoneistosta voidaan periä suurempaa vastiketta kun taas autotalleista voidaan periä pienempää vastiketta kuin tavallisista asumiskäyttöön tarkoitetuista huoneistoista. (Kuhanen, 2011, 82–83.)

Asunto-osakeyhtiön lyhytvaikutteiset menot on tarkoitus kattaa osakkailta kuukausittain perittävällä hoitovastikkeella. Hoitovastikkeen suuruudesta päätetään vuosittain yhtiökokouksessa. Hoitovastikkeen lisäksi yhtiöllä voi olla myös muita tuloja kuten autopaikka- ja saunamaksuista perittävät tulot. Mikäli yhtiön lyhytvaikutteisia menoja ei voida kattaa vastike- ja muilla kuukausittain perittävillä tu-

loilla, voi yhtiö ottaa hoitolainaa selviytyäkseen menoista. Hoitolainalla yhtiön taloutta saadaan tasapainotettua, eikä osakkailta tarvitse kerätä esimerkiksi ylimääräisiä yhtiövastikkeita. Hoitolainan pääomalyhennykset sekä muut rahoituskulut kerätään myöhemmin kuitenkin osakkailta yhtiövastikkeissa. Huoneistokohtainen yhtiölaina ei pääsääntöisesti ole tarkoitettu juoksevien menojen kattamiseen. Huoneistokohtainen yhtiölaina on laina, josta osakkaat voivat maksaa pois oman osuutensa. (Heinonen, 2014, 79–80.)

Pitkävaikutteiset menot rahoitetaan aina viime kädessä varoilla, jotka kerätään osakkailta. Pitkävaikutteisilla menoilla tarkoitetaan yhtiössä tapahtuvia suurempia peruskorjaushankkeita, kuten putkiremontteja. Koska taloyhtiö ei pyri tuottamaan toiminnallaan voittoa, sen ei ole mahdollista rahoittaa pitkävaikutteisia menoja liiketoiminnan voitosta syntyneellä tulo-rahoituksella. Pitkävaikutteisten menojen rahoitus voidaan hoitaa monin eri tavoin. Taloyhtiö voi muun muassa säästää ennakoon esimerkiksi keräämällä osakkailta ylimääräisiä yhtiövastikkeita. Osakkaille voidaan antaa mahdollisuus ostaa huoneistoon kohdistuva hankeosuus kyseisen hankkeen kustannuksista ennen hankkeen aloittamista tai sen aikana. Tätä osaa yhtiö ei rahoita vieraalla pääomalla, vaan osakkaan tulee maksaa hankeosuus ennen yhtiölainan nostamista. Tämä hankeosuus perustuu hankeosuuslaskelmaan ja sen määräytymisperusteena voi olla esimerkiksi huoneistopinta-ala. Mikäli osakkaat eivät ole maksaneet hankeosuuttaan kerralla, voivat he rahoittaa oman osuutensa taloyhtiön nostamalla yhtiölainalla. Osakkaat maksavat joka kuukausi pääomavastiketta, joka kattaa yhtiön lainan lainanlyhennykset ja korkokulut. Osakas voi kuitenkin halutessaan maksaa myös kerralla huoneistoaan rasittavan osuuden ja näin vapautua kuukausittaisesta maksuvelvoitteesta. Taloyhtiössä on mahdollista rahoittaa hankkeita aiemmin kertyneillä hoitovastikekertymällä tai perimällä ylimääräisiä hoitovastikkeita. Tällaista rahoitustapaa käytetään yleensä hankkeen suunnitteluvaiheessa. Asunto-osakeyhtiö voi rahoittaa hankkeita myös myymällä omaisuuttaan tai erilaisin avustuksin, joita esimerkiksi kunta voi myöntää. Rahoitusmuodot ovat usein edellä kerrottujen menetelmien yhdistelmiä. Päätökset hankkeista ja niiden rahoituksesta tekee yhtiökokous. (Heinonen, 2014, 81–82.)

## 2.7 Kirjanpito, tilintarkastus ja toiminnantarkastus

Asunto-osakeyhtiö on kirjanpitovelvollinen, kuten muutkin osakeyhtiöt. Kirjanpitolain mukaisesti jokaisen liiketapahtuman tulee perustua tositteseen, jonka on hyväksynyt joko isännöitsijä tai taloyhtiön hallitus. Taloyhtiön osakirjanpidossa voidaan seurata tapahtumia yksityiskohtaisesti ja reaaliaikaisesti. Esimerkiksi vastike-, vuokra- ja ostokirjanpitoa voidaan seurata reaaliaikaisesti ja näin voidaan valvoa että yhtiö saa esimerkiksi vastikkeensa oikean suuruisina ja määräajassa. Näin mahdollisiin laiminlyönteihin voidaan reagoida ajoissa. (Heinonen, 2014, 26–28.)

Taloyhtiöt ovat velvollisia pitämään kahdenkertaista kirjanpitoa, joka tarkoittaa, että jokaisen rahatahtuman yhteydessä kirjataan, mistä raha on peräisin ja mihin se on käytetty. Tilikauden päätyttyä juoksevasta kirjanpidosta tehdään tilinpäätös, joka tarkoittaa tuloslaskelman, taseen ja toimintakertomuksen sekä liitetietojen laatimista. Yhtiökokouksen vahvistettua tilinpäätös, sidotaan asiakirjat yhteiseksi tasekirjaksi ja sivut numeroidaan. Tämä tasekirja on julkinen asiakirja. Taloyhtiön tilinpäätösaineistoon kuuluu myös tase-erittelyt, joissa eritellään tase-erien sisältö. Nämä eivät kuitenkaan

ole julkisia, eikä tase-erittelyjä jaeta osakkaille samaan tapaan kuin muu tilinpäätösaineisto. Taloyhtiön johto, eli hallitus ja isännöitsijä, on vastuussa tilinpäätöksen laatimisesta sekä tilinpäätösratkaisuista. Yhtiökokous vahvistaa hallituksen ratkaisut kun se hyväksyy tilinpäätöksen. (Heinonen, 2014, 28–29;39.)

Asunto-osakeyhtiössä on oltava tilintarkastaja, jos yhtiön rakennuksissa on vähintään 30 osakkeenomistajien hallinnassa olevaa huoneistoa tai osakkeenomistajat, joilla on vähintään kymmenesosa kaikista osakkeista tai kolmasosa kokouksessa edustetuista osakkeista, vaativat sitä yhtiökokouksessa jossa asiaa käsitellään, tai jos tilintarkastaja on valittava muuten tilintarkastuslain perusteella. Tilintarkastajan valitsee yhtiökokous. (Asunto-osakeyhtiölaki 9 luku 2 & 5 §.)

Tilintarkastajana toimivalla henkilöllä on oltava riittävä, tehtävään soveltuva taloudellinen ja oikeudellinen osaaminen. Tilintarkastajan tulee olla asunto-osakeyhtiön ulkopuolinen henkilö, eli esimerkiksi hallituksen jäsen, isännöitsijä tai kirjanpitäjä ei voi toimia tilintarkastajana. Myöskään muutoin edellä mainittuihin tahoihin hyvin läheisessä suhteessa oleva henkilö ei voi toimia tilintarkastajana. Tilintarkastajat valitsee yhtiökokous. Tilintarkastuksen kohteena on asunto-osakeyhtiön kirjanpito, tilinpäätös ja toimintakertomus. Lisäksi tilintarkastaja tarkastelee yhtiön hallinnon hoitoa ja omaisuuden hoitoa sekä verotuksen asianmukaista hoitoa. Kirjanpitoa tarkastaessaan tilintarkastaja katsoo, onko kirjanpito laadittu kirjanpitolain mukaisesti ja onko verolainsäädäntöä noudatettu. Kun tilintarkastus on suoritettu, tekee tarkastaja siitä merkinnän tilinpäätökseen ja laatii tilintarkastuskertomuksen, joka luovutetaan asunto-osakeyhtiön hallitukselle kaksi viikkoa ennen kokousta, jossa tilinpäätös vahvistetaan. (Etelämaa, 2007, 29–31;39–43;59–61.)

Ellei asunto-osakeyhtiöllä ole tilintarkastajaa, tulee yhtiöllä olla toiminnantarkastaja, ellei yhtiöjärjestys toisin määrää tai jos kymmenesosa kaikista osakkeista tai kolmasosa kokoukseen osallistuvista edustetuista osakkeista niin määrää. Toiminnantarkastajan valitsee yhtiökokous. Myös toiminnantarkastaja laatii toiminnantarkastuskertomuksen, jossa hän antaa lausunnon siitä onko yhtiön kirjanpito, talous ja hallinto hoidettu lain edellyttämällä tavalla. Toiminnantarkastuskertomus annetaan taloyhtiön hallitukselle kaksi viikkoa ennen yhtiökokousta, jossa tilinpäätös vahvistetaan. (Asunto-osakeyhtiölaki 9 luku 6-10 §.)

## 2.8 Hallitus, isännöitsijä ja yhtiökokous

Asunto-osakeyhtiön johdosta puhuttaessa tarkoitetaan hallitusta ja isännöitsijää. Yhtiöllä tulee aina olla hallitus ja se onkin asunto-osakeyhtiön ainoa pakollinen hallintoelin. Isännöitsijä ei siis ole pakollinen, vaikka hyvin usein taloyhtiöissä on isännöitsijä. Mikäli asunto-osakeyhtiöön ei ole valittu isännöitsijää, hoitaa hallitus isännöitsijälle kuuluvat tehtävät. Yhtiön johto, eli hallitus ja isännöitsijä, toimii myös yhtiön edustajina. Yhtiön johto ei ole työsuhteessa yhtiöön ja esimerkiksi isännöitsijän oikeudet ja velvollisuudet määräytyvät toimi- tai palvelussopimuksissa. (Arjasmaa & Kaivanto, 2010, 33–34.)

Asunto-osakeyhtiön ylin päätäntävalta kuuluu yhtiökokoukselle, jossa osakkeenomistajat käyttävät päätösvaltaansa yhtiön asioissa. Yhtiökokous valitsee mm. hallituksen jäsenet, tilintarkastajan ja toiminnantarkastajan. Lisäksi se päättää yhtiövastikkeesta ja yhtiön johdon vastuuvapaudesta. Yleinen toimivalta kuuluu asunto-osakeyhtiölain mukaan yhtiökokoukselle, ellei yhtiöjärjestyksessä toisin määrätä. Hallituksen tehtäviin kuuluu yhtiön hallinnosta sekä kiinteistön ja rakennuksen kunnossapidosta huolehtiminen. Sellaisiin toimiin, jotka ovat laajakantoisia ja epätavallisia, hallitus saa ryhtyä vain yhtiökokouksen päätöksen perusteella. Hallitus ei voi tehdä myös yhtiövastikkeen maksuvelvollisuuden tai muihin kustannuksiin olennaisesti vaikuttavia päätöksiä ilman yhtiökokouksen päätöstä. Isännöitsijän tehtäviin kuuluu kiinteistöstä ja rakennuksista huolehtiminen hallituksen ohjeiden mukaisesti. Isännöitsijä voi ryhtyä poikkeuksellisiin ja asumiseen vaikuttaviin toimiin ainoastaan hallituksen luvalla. Yhtiön johto on merkittävä toimielin asunto-osakeyhtiössä. Se mm. valmistelelee ja toimeenpanee yhtiökokouksen päätettäväksi tulevat asiat. On tärkeää, että hallituksen jäsenet valitaan huolellisesti. Hallitus valitsee myös asunto-osakeyhtiölle pätevän isännöitsijän. (Arjasmaa & Kaivanto, 2010, 34–36.)

Asunto-osakeyhtiön hallitukseen valitaan kolmesta viiteen varsinaista jäsentä, ellei yhtiöjärjestys toisin määrää. Hallituksessa on oltava aina ainakin yksi jäsen. Mikäli jäseniä on kaksi tai enemmän, tulee hallitukseen kuulua myös yksi varajäsen. Jos hallituksessa on useita jäseniä, on valittava puheenjohtaja jäsenten keskuudesta. Puheenjohtajan on hyvä olla perehtynyt asunto-osakeyhtiölakiin sekä taloudellisiin ja teknisiin vaatimuksiin. Puheenjohtajan on myös seurattava aktiivisesti yhtiön toimintaa. Puheenjohtajalle annetaan yleensä oikeus kirjoittaa yhtiön toiminimi ja edustaa yhtiötä yksin. Yhtiön toiminnan kannalta on tärkeää, että puheenjohtaja on perehtynyt yhtiöön ja sen toimintaan riittävän hyvin. Hallituksen jäsenet valitaan yhtiökokouksessa. Hallituksen jäsenen ei tarvitse olla osakkeenomistaja, tästä voidaan kuitenkin poiketa yhtiöjärjestyksessä. Varajäsenen sovelletaan samoja säännöksiä kuin varsinaiseen jäseneseen vain hänen toimiessaan varsinaisen jäsenen tilalla hallituksessa. Mikäli varajäsenet on kutsuttu varsinaisten jäsenten lisäksi kokoukseen, eivät he saa osallistua päätöksentekoon. Heille voidaan myöntää puheoikeus. (Arjasmaa & Kaivanto, 2010, 38–39.)

Hallituksen jäsenen toimikausi kestää seuraavaan varsinaiseen yhtiökokoukseen. Yhtiöjärjestyksessä voidaan määrätä hallituksen toimikaudesta toisin. Hallituksen jäsen voi erota tehtävästään ennen toimikauden varsinaista päättymistä ilmoittamalla siitä hallitukselle. Hallituksen jäsen voidaan myös

erottaa ennen toimikauden päättymistä. Erottamisen tekee taho, joka on valinnut henkilön hallitukseen, useimmiten siis yhtiökokous. Erottaminen ei vaadi erityisiä perusteluja. (Arjasmaa & Kaivanto, 2010, 40–42.)

## 2.9 Vakuutukset ja verotus

Taloyhtiöllä ja mahdollisella henkilökunnalla on oltava lakien vaatimat, riittävät vakuutukset. Kiinteistöllä tulee olla oma vakuutus, joka kattaa tavallisesti myös omaisuus-, vastuu- ja oikeusturvavakuutuksen. Isännöitsijän tulee huolehtia, että taloyhtiön vakuutukset ovat ajantasaiset. Kiinteistövakuutus ei kuitenkaan korvaa osakkaiden omalle omaisuudelle sattuneita vahinkoja, sillä näitä varten jokaisen osakkaan on hankittava oma kotivakuutus. Mikäli yhtiöllä on omia työntekijöitä, kuten talonmies, on heille otettava tapaturmavakuutus ja työeläkevakuutus. Mikäli asunto-osakeyhtiössä hoidetaan esimerkiksi lumi- ja pihatyöt talkoilla, tulee yhtiön ottaa mahdollisia tapaturmia varten talkootai ryhmätapaturmavakuutus. Kiinteistövakuutus ei korvaa tällaisissa tilanteissa tapahtuneita tapaturmia. (Kuhanen, 2011, 146–151.)

Myös asunto-osakeyhtiö on verovelvollinen yhteisö. Asunto-osakeyhtiön tarkoituksena ei ole tuottaa voittoa, joten sen täytyy suunnitella tulojen ja menojen kohdistamista eri tilikausille välttyäkseen verotettavalta tulolta. Koska asunto-osakeyhtiö on kirjanpitovelvollinen, on sen tärkeää suunnitella, että kirjanpidossa tehdyt ratkaisut, kuten poistot, hyväksytään myös verotuksessa. Kaikki asunto-osakeyhtiön tulot ovat lähtökohtaisesti veronalaista tuloa ja näin ollen tuloveroa maksetaan myös vastike- ja vuokratuloista. Asunto-osakeyhtiö voi kerätä tulevaa korjaushanketta varten osakkailta varoja vastikkeilla. Asuintalovaraus on yksi tuloverolain mukaisista järjestelykeinoista. Varaus on ennenaikainen kulukirjaus tulevia menoja varten. Sen saa muodostaa asuinrakennuksen käytöstä, rakentamisesta ja huollosta syntyviä vähennyskelpoisia menoja varten. (Tikkanen, 2011, 256–259; 262–268.)



### 3 ASUNTO-OSAKEYHTIÖN ISÄNNÖINTI

#### 3.1 Isännöinnin muodot ja keskeiset tehtävät

Isännöitsijän tehtäviin kuuluu asunto-osakeyhtiön arkipäiväisten asioiden hoitaminen. Isännöitsijän tehtävänä on huolehtia asunto-osakeyhtiön hallinnasta hallituksen ohjeiden mukaisesti sekä kirjanpidon ja varallisuuden hoidon luotettavuudesta. Isännöitsijän tehtävät jakautuvat hallinnollisiin, taloushallinnollisiin ja kiinteistön teknisiin ja toiminnallisiin tehtäviin. Tehtävistä sovitaan kuitenkin yleensä yhtiön ja isännöitsijän tai isännöintiyrityksen kanssa. Isännöinti on ammattimaistunut viime vuosien aikana. Isännöintialalla toimivien yritysten koot ovat kasvaneet nopeasti, mutta alalla on myös paljon pieniä, paikallisesti toimivia yrityksiä. Isännöitsijänä toimivalta henkilöltä edellytetään kuitenkin alan laajaa osaamista, korkeaa moraalia ja luotettavuutta. Isännöitsijän tulee toimia lojaalisti niin asiakkaita kuin edustamaansa yhtiötä kohtaan. (Haarma, 2011, 25; Peltokorpi, 2011, 26.)

Isännöitsijän tai isännöintiyrityksen rooli riippuu yhtiön ja isännöintiyrityksen välisestä sopimuksesta eli isännöintisopimuksesta. Toimiala onkin pitkään ollut sellainen, että palvelut on tuotettu varsin yhdenmukaisesti yrityksestä riippumatta. Vasta 2000 –luvulle tultaessa palveluja on alettu tuotteistaa ja tuottamaan erilaisia palvelukokonaisuuksia. Jotkut yritykset ovat erikoistuneet jopa tiettyyn asiakassegmenttiin. Silti olemassa on myös pieniä toimistotyyppisiä yrityksiä. Asiakassuhteet ovat usein pitkiä vaikka palvelu ei toimisikaan aivan odotetusti. Palveluja kilpailutetaan yleensä vasta silloin, kun osa osakkaista kokee, että asioiden hoito ei ole sovitulla tasolla. Isännöintiyritys saa uusia asiakkaita yleensä suositusten kautta. Isännöintiala on myös poikkeuksellisesti melko suhdanneriippumaton, sillä kiinteistöt sekä niitä käyttävät tahot tarvitsevat palveluita taloudellisesta tilanteesta riippumatta. (Haarma, 2011, 25; Peltokorpi, 200, 25–27.)

Isännöitsijän tehtäviä on hankala kuvata tyhjentävästi ja yksiselitteisesti, sillä alan toimenkuva on muuttunut vuosien saatossa hyvinkin paljon. Isännöinnin sisällöstä asiakas ja isännöitsijä tai isännöintiyritys sopivat keskenään. Seuraavassa luettelossa on Peltokorven (2011, 31–37) esimerkkejä isännöitsijälle kuuluvista tehtävistä:

- kokoukset (hallituksen kokoukset, yhtiökokoukset ja asukaskokoukset)
- kiinteistön sopimukset (vuokra-, vakuutus, -sähkö ym. sopimusten laadinta, valvonta ja riitojen selvittäminen)
- turvallisuus- ja vakuutusasiat (häiriötilanteiden hoitaminen, kuten huomautusten/varoitusten ja irtisanomis-/purkamisilmoitusten laatiminen sekä mahdollisten jatkotoimenpiteiden käynnistäminen, pelastussuunnitelman laatiminen ja avainhallinnasta huolehtiminen)
- kiinteistön työsuhteasiat (työntekijöiden työsuhteeseen liittyvät asiat sekä mahdollisten erimielisyyksien hoitaminen)
- ilmoitusasiat (veroilmoitukset, kaupparekisteriin tehtävät muutokset, asukastiedotteiden laatiminen, henkilötietolain mukaiset rekisteriselosteet)

- muut hallinnon tehtävät (asiakirjojen laatiminen ja säilyttäminen, osakeluettelon ylläpito, isännöitsijäntodistuksen laatiminen, yhtiön vuokralaisten hankinnasta huolehtiminen, panttikirjoihin liittyvät hallinnolliset tehtävät, reklamaation ym. teko viranomaisille)
- talous- ja verosuunnittelu (talousarvion ja toimintasuunnitelman, maksuvalmiudesta huolehtiminen)
- rahaliikenteestä huolehtiminen (laskujen maksaminen, lainatarjousten pyytäminen, vastike-, vuokra- ym. maksuista laskuttaminen, palkkojen ja palkkioiden maksaminen, perintätoimista huolehtiminen)
- kirjanpitoon liittyvät tehtävät (kirjanpito, tilinpäätöksen laadinta, verotuksen tarkistaminen)
- kiinteistön kunnosta huolehtiminen (ylläpidosta ja kunnosta huolehtiminen, kiinteistönhoidosta huolehtiminen ja suunnittelu, kiinteistönhoidon laadun ja tehtävin määrittäminen, erilaisten tavoitteiden asettaminen, materiaalihankinnat, muutostöiden seuranta, peruskorjaushankkeissa urakoiden kilpailuttaminen, neuvotteluihin osallistuminen, tiedottaminen, ongelmien seuranta ja reklamointi).

### 3.2 Isännöitsijän pätevyysvaatimukset

Isännöitsijän koulutukselle tai kokemukselle ei aseteta erityisiä vaatimuksia asunto-osakeyhtiölaissa. Tämä siksi, koska vaatimukset tulee kuitenkin huomioida isännöitsijää valittaessa, sillä isännöitsijän tehtävien hoitaminen vaatii tehtäväkohtaisten säännösten mukaista osaamista. Asunto-osakeyhtiön hallitus vastaa aina hallinnon ja yhtiön toiminnan asianmukaisesta hoitamisesta. Isännöitsijälle ei kuitenkaan ole asetettu viranomaisten valvomia pätevyysvaatimuksia, kuten esimerkiksi tilintarkastajille, sillä on katsottu, ettei sillä voi saavuttaa samanlaisia tuloksia. Lisäksi varsinkin pienissä taloyhtiöissä on oltava mahdollisuus siihen, että esimerkiksi osakas toimii isännöitsijänä. Isännöitsijän ammattitaidon merkitys kuitenkin kasvaa tulevaisuudessa, sillä kiinteistön kunnossapitoon ja ekologisuuteen liittyvät tavoitteet kasvavat asunto-osakeyhtiöissä. (Kaivanto, 2011, 37–38.)

Isännöitsijän pätevyyttä voidaan arvioida koulutuksen ja erilaisen kokemuksen avulla. Kokemuksessa tärkeää on isännöintikokemus, mutta myös muunlainen kokemus kiinteistöalalta, taloushallinnosta ja mahdollisesti myös hallitustyöskentelystä on eduksi. Ammattitaidosta näyttönä voi toimia erilaiset referenssit, työtodistukset ja suositukset. Isännöitsijän pätevyysvaatimukset jakautuvat substanssi- eli ammattiosaamiseen sekä henkilökohtaiseen osaamiseen, kuten asiakaspalvelu- ja viestintätaitoihin. Hyvä isännöitsijä auttaa ja kannustaa hallitusta tekemään yhtiön toiminnan kannalta oikeita päätöksiä. Isännöitsijän työ on pääasiassa työtä palveluverkoston eli kiinteistöhuollon ja taloyhtiön kanssa. Siksi on tärkeää, että suhteet palveluverkostoon ovat kunnossa. Yhteistyö on sujuvaa, kun isännöitsijä toimii eettisten ohjeiden ja isännöintisopimuksen puitteissa ja tiedottaa osakkaille asioista riittävän hyvin. (Kaivanto, 2011, 38–39.)

Vaikka isännöitsijälle ei ole asetettu erityisiä koulutus- tai pätevyysvaatimuksia, edellyttää laki isännöitsijältä kuitenkin tiettyjä kelpoisuusehtoja. Isännöitsijän kelpoisuusehtoja ovat:

- täysi-ikäisyys
- toimintakelpoisuus, jota ei ole rajoitettu
- ei konkurssia tai liiketoimintakieltoa
- asuinpaikka Euroopan talousalueella
- isännöitsijän on oltava luonnollinen henkilö tai rekisteröity yhteisö
- yhteisön on ilmoitettava päävastuun ottava isännöitsijä.

(Kaivanto, 2011, 39–40.)

Isännöitsijöille järjestetään alan koulutusta ja koulutuksen tarve onkin lisääntynyt, sillä isännöitsijän tehtävät ja rooli ovat muuttuneet vuosien saatossa. Isännöitsijän pohjakoulutukseksi sopii taloudellinen tai tekninen tutkinto. Alasta kiinnostuneille on tarjolla suuntautumisvaihtoehtoja joissakin ammattikorkeakouluissa, kuten Laurea-ammattikorkeakoulussa ja Teknillisessä korkeakoulussa. Kiinteistöalan yhteisöjen perustama Kiinteistöalan Koulutussäätiön Ammatillinen Oppilaitos järjestää isännöintikoulutusta ja tutkintoja kolmella eri tasolla opiskelijan aiemman ammatillisen osaamisen ja koulutuksen mukaan. Isännöitsijä voi myös suorittaa isännöinnin ammattitutkinnon näyttötutkintona. Lisäksi ITS ja AIT –tutkinnot, joihin tarvitaan työkokemusta isännöintialalta, antavat valmiudet toimia vaativammissa isännöintitehtävissä. AIT –tutkinto antaa mm. valmiudet hoitaa vaativampia kohteita ja johtaa isännöintitoimintaa. ITS- ja AIT –tutkinnot ovat Kiinteistöalan Koulutussäätiön tutkintoja. Tutkintojen lisäksi järjestetään myös lyhytkestoisempaa koulutusta. Isännöitsijöitä tai isännöintiyrityksiä voidaan myös auktorisoida. Auktorisoinnin edellytyksinä ovat yleensä koulutus, kokemus ja muut toiminnalliset laatuksiteerit. Auktorisoinnin suorittaa Isännöitsijöiden auktorisointiyhdistys ISA ry. (Ingman & Haarma, 2005, 11–12; Kaivanto, 2011, 44–46.)

Kiinteistö- ja isännöintialalla on myös järjestötoimintaa. Suomen Kiinteistöliitto ry on valtakunnallinen kiinteistönomistajien etua ajava järjestö sekä kiinteistöalan asiantuntijaorganisaatio. Suomen Kiinteistöliittoon kuuluu 25 alueellista kiinteistöyhdistystä, jonka jäsenet ovat kiinteistön omistajia. Taloyhtiöt voivat liittyä kiinteistöliiton jäseneksi alueensa kiinteistöyhdistyksen kautta. Kiinteistöliitto-yhteisöön kuuluvat seuraavat liiton osakasyhtiöt: Kiinteistöalan kustannus Oy, Kiinteistöalan koulutuskeskus Oy, Suomen Talokeskus Oy ja Kiinteistöliitto ry:n palvelu. Kiinteistöliitto sekä sen jäsenjärjestöt tuottavat erilaisia palveluita jäsenilleen. Palvelut on tarkoitettu kiinteistöalan tarpeisiin ja liiton tehtävänä on valvoa ammattimaisesti jäsentensä etuja yhteiskunnallisissa asioissa. Kiinteistöliitto pyrkii vaikuttamaan muun muassa kiinteistöalaa koskevaan lainsäädäntöön. Liitto tarjoaa koulutus- ja neuvontapalveluja sekä harjoittaa erilaista tutkimus- ja kehittämistoimintaa jäsentensä tarpeisiin. Lisäksi se tarjoaa erilaisia viestinnällisiä palveluja jäsenistölleen sekä heidän edustajilleen. Osakkuusyhtiöt taas tuottavat monipuolisia koulutus- ja konsultaatiopalveluita sekä julkaisevat alaan liittyvää kirjallisuutta. Suomen Isännöintiliitto ry:n tavoitteena on parantaa asuinviihtyvyyttä ja tehdä työtä isännöinnin tunnettavuuden ja arvostuksen parantamiseksi. Isännöintiliitto valvoo myös isännöinnin etuja ja tekee kehitystyötä alan koulutukseen liittyen. Liittoon kuuluu isännöintiyrityksiä ja alueellisia toimijoita. Isännöitsijöiden Auktorisointiyhdistys ISA ry mm. ylläpitää isännöinnin eettisiä ohjeita ja

valvoo auktorisoitujen isännöintiyritysten toimintaa. Asunto-, toimitila- ja rakennuttajaliitto RAKLI ry:n tarkoituksena on vaikuttaa ja kehittää kiinteistö- ja rakentamisalaa sekä järjestää erilaisia koulutuksellisia tilaisuuksia. Liiton osaamisalueita ovat mm. rahoitus, sijoittaminen ja rakennuttaminen. Sen jäsenistö koostuu kiinteistön ja infrastruktuurin omistajista, rakennuttajista sekä kiinteistönjohtamispalveluita tarjoavista yrityksistä. (Käkelä & Multanen, 2011, 51–59.)

### 3.3 Isännöinnin eettiset ohjeet ja hyvä hallintotapa

Suomen Isännöintiliitto ry, Suomen Kiinteistöliitto ry ja Isännöitsijöiden Auktorisointiyhdistys Isa ovat hyväksyneet Isännöinnin eettiset ohjeet noudatettaviksi koko isännöintialalla. Ohjeet on laadittu selkeyttämään isännöintitoimintaa. Isa-auktorisoidut isännöintiyritykset ovat sitoutuneet noudattamaan näitä eettisiä ohjeita. Isännöintiliitto (b, 2015) määrittelee isännöinnin eettiset ohjeet seuraavanlaisesti:

Isännöintiyritys, jolla tässä yhteydessä tarkoitetaan koko yritystä ja sen työntekijöitä,

- toimii huolellisesti ja tilaajan edun mukaisesti
- kertoo palveluistaan ja hinnoitteluperusteistaan selkeästi
- toimii avoimesti tilaajan hankinnoissa ja käyttää kumppaniverkoston tilaajan eduksi
- toimii tasapuolisesti
- edistää avoimuutta ja suhtautuu viestintään myönteisesti
- noudattaa vaitiolovelvollisuutta luottamuksellisen tiedon suhteen, eikä käytä väärin saamia tietoja
- huolehtii parhaansa mukaan siitä, että tilaaja tuntee isännöinnin eettiset ohjeet
- ottaa vastaan vain omien kykyjen ja resurssien mukaisia toimeksiantoja
- tiedostaa vastuunsa, velvollisuutensa ja vaikutusmahdollisuutensa
- tuntee toimialansa lainsäädännön ja normit
- huolehtii ammattitaitonsa ylläpitämisestä ja kehittämisestä
- ylläpitää ja kehittää isännöinnin arvostusta
- kunnioittaa isännöintialan muita toimijoita ja kilpailee rehellisesti
- sitoutuu harmaan talouden torjuntaan
- edistää tehokasta energian ja materiaalien käyttöä.

Kiinteistöliitto- ja Asunto- ja kiinteistöyhtiöiden asiantuntijat AKHA ovat julkaisseet taloyhtiöille Hyvä hallintotapa –suosituksen (KUVA 2). Niin Hyvä hallintotapa –suosituksen kuin Isännöinnin eettisten ohjeiden tarkoituksena on täydentää lakeja ja asetuksia. Lisäksi ne lisäävät toiminnan avoimuutta ja helpottavat hallinnon ennakointia. Hyvään hallintotapaan kuuluu mm. luotettavuus ja osakkeenomistajien yhdenvertainen kohtelu sekä heidän oikeuksiensa suojeleminen. Hyvän hallintotavan pääperiaatteet ovat osakkaiden yhdenvertaisuus, läpinäkyvyys sekä ennakointi. Suosituksen on tarkoitus täydentää ja täsmentää lain minimivaatimuksia asettamalla hallinnon toiminnalle tavoitetason. Hyvä hallintotapa on siis parempaa hallintoa, kuin mitä vähintään laki edellyttäisi. Hyvä hallintotapa on

hyvä käsitellä yhtiökokouksessa, jotta jokainen osakkeenomistaja voi sitoutua noudattamaan sitä. (Taloyhtio.net, g, 2015; Kiinteistöliitto & AKHA, 2011.)

#### HYVÄ HALLINTOTAPASUOSITUS TALOYHTIÖILLE 2011

##### HALLITUS

Tavoitetaso	Lain mukainen vähimmäistaso
<p>Suositus 15</p> <p><b>Yhtiön edustaminen</b></p> <p>Yhtiön hallituksen olisi hyvä käsitellä ja päättää yhtiön edustuksesta, kun kysymys on omistajuuteen tai jäsenyyteen liittyvästä edunvalvonnasta tai lausuman antamisesta yhtiön puolesta.</p>	<p>Hallitus edustaa yhtiötä ja kirjoittaa sen toiminimen. Isännöitsijä voi edustaa yhtiötä asiassa, joka kuuluu hänen yleisiin tehtäviinsä.</p>
<p>Suositus 16</p> <p><b>Osakas- ja asukastiedottaminen sekä salassapito</b></p> <p>Hallitus tiedottaa suunnitelmallisesti ja aktiivisesti osakkaille ja asukkaille yhtiön toimintaan liittyvistä asioista ja päätöksistä. Tiedotustoimintaa varten hallitus päättää yhtiön tiedotustoiminnan periaatteista, jotka saataan osakkaille tiedoksi.</p> <p>Hallituksen jäsenet ja isännöitsijä, tilintarkastaja ja toiminnantarkastaja huolehtivat, etteivät he paljasta yksityisyyden suojan piirissä, luottamuksellista ja salassa pidettävää tietoa kuten liike- ja ammattisalaisuuksia.</p>	<p>Asiasta ei ole asunto-osakeyhtiölaissa säännöstä.</p>

KUVA 2. Kuvakaappaus Hyvä hallintotapa – suosituksesta. (Kiinteistöliitto & AKHA, 2011.)

### 3.4 Isännöitsijän valinta

Asunto-osakeyhtiössä voi olla isännöitsijä jos yhtiöjärjestys niin määrää tai jos yhtiökokous niin päättää. Näin ollen laki ei edellytä taloyhtiötä valitsemaan isännöitsijää, vaikka se onkin taloyhtiön tehokkaan toiminnan kannalta järkevää. Mikäli isännöitsijää ei ole, sopivat hallituksen jäsenet isännöitsijälle kuuluvien tehtävien hoitamisesta keskenään. (Ingman & Haarma, 2005, 9.)

Isännöitsijältä ei edellytetä tiettyä koulutusta tehtävien hoitamiseksi, mutta taloudellisten, hallinnollisten ja teknisten asioiden tuntemus ja osaaminen on tärkeää asioiden hoitamisessa. Isännöitsijänä toimimisen edellytykset ovat täysi-ikäisyys, kotipaikka Euroopan talousalueella, eikä hän saa olla henkilökohtaisessa konkurssissa. Taloyhtiön hallituksen jäsen, paitsi puheenjohtaja, voi toimia isännöitsijänä. Mikäli yhtiöjärjestys ei edellytä isännöitsijän valintaa, kuuluu yleensä yhtiökokoukselle päätösvalta siitä, valitaanko isännöitsijä yhtiöön vai ei. Isännöitsijän valitsee kuitenkin hallitus. Kuitenkin myös osakkeenomistajien mielipiteet tulee huomioida isännöitsijää valittaessa. (Ingman & Haarma, 2005, 9-10.) On tärkeää, että kiinteistön isännöinti on luotettavissa ja osaavissa käsissä. Ammattitaitoisista isännöintiyrityksistä saa tietoa mm. Isännöinnin Auktorisointi ISA ry:stä, sillä ISA-yritykset ovat osoittaneet valmiutensa toimintaansa panostamiseen hakiessaan auktorisointia. Sekä

ISA- yritykset että Isännöintiliiton jäsenyritykset ovat sitoutuneet noudattamaan isännöinnin eettisiä ohjeita. (Furuhjelm & Sallmen, 2014, 26.)

Asunto-osakeyhtiölaki määrittelee isännöintipalvelun vähimmäisvaatimukset, jotka eivät kuitenkaan yleensä vastaa sitä, mitä taloyhtiössä tarvitaan. Kun asunto-osakeyhtiössä päätetään lähteä hankkimaan isännöintipalveluja, on tärkeää määritellä palvelulle tavoitteet. Kun lähtötilanne on selvitetty, on hallituksen aika alkaa etsiä uutta palveluntarjoajaa. On tärkeää huomioida, mitkä ovat taloyhtiön tarpeet isännöinnin suhteen. Tähän vaikuttavia asioita ovat mm. yhtiön koko, ikä ja kunto. Jos yhtiöön on esimerkiksi odotettavissa suurempia korjaushankkeita lähiaikoina, on isännöitsijän tekninen osaaminen eduksi. Hallitus jakaa isännöitsijän valintaan liittyvien töiden tekemisen keskenään. Seuraavaksi hallituksen tehtävänä on etsiä sopiva joukko isännöintiyrityksiä, joille tarjouspyynnöt lähetetään. Yrityksiä voi etsiä esimerkiksi isännöintiliiton hakupalvelusta tai kyselemällä suosituksia esimerkiksi naapuriyhtiöistä. Olennaisinta on keskittyä taloyhtiön tavoitteiden ilmaisemiseen, sillä isännöintiyrittäjä määrittelee palvelutarjontansa pääsääntöisesti aina itse. Palvelukokonaisuuksissa voi olla suuriakin yrityskohtaisia eroja, joten tarjousten vertailemiseen on syytä varata riittävästi aikaa. (Furuhjelm & Sallmen, 2014, 27–31.)

Kun hallitus on valinnut tarjouksen tehneistä yrityksistä parhaiten taloyhtiön tarpeita vastaavat palveluntarjoajat, voi hallitus haastatella niistä parhaimmat vaihtoehdot. Kun sopiva palveluntarjoaja on löytynyt, voidaan aloittaa sopimusneuvottelut. Hallitus päättää kokouksessaan isännöitsijän valinnasta. Yleensä enemmistöpäätös riittää, mutta yhtiöjärjestyksessä voidaan kuitenkin edellyttää hallituksen yksimielistä päätöstä. Kun hallitus on valinnut isännöintiyrittäjän ja päättänyt siitä kokouksessaan, voidaan solmia isännöintisopimus. Isännöintisopimusta ja sen sisältöä käsitellään tarkemmin seuraavassa luvussa. (Furuhjelm & Sallmen, 2014, 33–36.)

Tilaajavastuulaki eli laki tilaajan selvitysvastuusta ja vastuusta ulkopuolista työvoimaa käytettäessä (1233/2006) velvoittaa tilaajaa selvittämään että toinen sopijapuoli on hoitanut lakisääteiset velvollisuutensa. Näin ollen taloyhtiön tulee pyytää isännöintiyrittäjältä ennen sopimuksen tekemistä seuraavat tiedot, jotka ovat enintään kolme vuotta vanhoja:

- selvitys merkinnästä arvonlisäverorekisteriin, ennakonperintärekisteriin, työnantajarekisteriin ja kaupparekisteriote
- todistus verojen maksamisesta, verovelkatodistus, sekä selvitys, että verovelkaa koskeva maksusuunnitelma on tehty
- todistus eläkevakuutuksesta sekä maksujen suorittamisesta ja mahdollisten erääntyneiden eläkevakuutusmaksujen maksusopimus
- selvitys työhön sovellettavasta työehtosopimuksesta tai keskeisistä työehdoista.

Yli 12 kuukautta kestävien sopimusten osalta (kuten isännöintisopimus) taloyhtiön tulee tarkastaa tiedot verojen ja eläkevakuutusmaksujen suorittamisesta. Mikäli taloyhtiö ei hoida tilaajavastuuvel-

vollisuuttaan, voi aluehallintovirasto määrätä sille laiminlyöntimaksun. Taloyhtiön tulee ryhtyä toimenpiteisiin, mikäli se huomaa sopijakumppanin tilaajavastuutiedoissa epäselvyyksiä. Myös laiminlyönnistä voi seurata aluehallintoviraston laiminlyöntimaksu. (Furuhjelm & Sallmen, 2014, 37–38.)

### 3.5 Isännöintisopimus

Isännöintisopimuksen tavoitteena on varmistaa, että taloyhtiön arki sujuu ja omaisuuden arvo pysyy suunniteltuna. Isännöintisopimuksen kulmakivenä on osapuolten välinen luottamus sekä avoimuus. Jokainen isännöintisopimus laaditaan yksilöllisesti ja sisällöstä päätetään tavallisesti sopimusneuvotteluissa. On tärkeää, että osapuolet tarkistavat sopimuksen sisältöä aina ajoittain, jotta nähdään, palveleeko sopimus tämänhetkisiä tarpeita. (Furuhjelm & Sallmen, 2014, 39.)

Taloyhtiön ja isännöintiyrityksen välisessä sopimuksessa määritellään isännöitsijän päivittäiset tehtävät (KUVIO 1). Päivittäisiin tehtäviin kuulumattomista tehtävistä sekä palkkioista tulee sopia sopimuksessa selkeästi. Myös muista lisäpalveluista ja niiden veloituksesta voidaan sopia kyseisessä sopimuksessa. Isännöintisopimuksessa määritellään isännöintipalvelun sisältö, laajuus, laatutaso sekä veloituserusteet. Sopimuksen luotettavuuteen ja ymmärrettävyyteen tulee kiinnittää huomiota. Erilisten palvelujen hinnasto olisi hyvä liittää isännöintisopimukseen ja sopimuksessa todeta, että muiden palveluiden veloitus perustuu kulloinkin voimassaolevaan hinnastoon. Taloyhtiön osakkeenomistajat, asukkaat ja muut käyttäjät saavat tiedon isännöintisopimuksen sisällöstä hallitukselta. (Furuhjelm & Sallmen, 2014, 40.)

Suomen Isännöintiliitto ry, Suomen Kiinteistöliitto ry ja RAKLI ry ovat laatineet Isännöintipalvelujen yleiset sopimusehdot (ISE 2007) isännöintisopimusten tueksi. Näissä ehdoissa määritellään periaatteet mm. isännöintisopimuksen muuttamiseen ja siirtoon sekä päättämiseen, palkkion maksamiseen, alihankkijoihin, hinnantarkistukseen, vahingonkorvausvastuuseen sekä erimielisyyksien ratkaisemiseen. Nämä sopimusehdot eivät kuitenkaan ole kaikilta osin täysin tyhjentäviä ja tämän vuoksi sopijapuolten on sovittava asioista itse. ISE 2007 – yleiset sopimusehdot eivät tule automaattisesti osaksi isännöintisopimusta vaan niihin tulee viitata sopimuksessa. (Furuhjelm & Sallmen, 2014, 41–42.)



KUVIO 1. Isännöintisopimuksen sisältö. (Mukaillen Furuhjelm & Sallmen, 2014, 43-72.)

### 3.6 Isännöitsijän vastuu ja erimielisyyksien ratkaiseminen

Isännöitsijä on lain mukaan velvollinen korvaamaan aiheuttamansa vahingon, jonka hän tahallaan tai tuottamuksellisesti aiheuttaa yhtiölle. Mikäli isännöitsijä rikkoo yhtiöjärjestyä, asunto-osakeyhtiölakia tai osakeyhtiölakia, on hän velvollinen korvaamaan siitä aiheutuneet vahingot osakkeenomistajalle tai muulle taholle. Vahingonkorvausvastuu edellyttää kuitenkin aina sitä, että vahinko on todellisuudessa syntynyt ja isännöitsijän väärällä toiminnalla on siihen syy-yhteys. Mikäli havaitaan, että isännöitsijä on korvausvelvollinen aiheutuneesta vahingosta, suoritetaan korvaus lähtökohtaisesti täysimääräisenä. Vastuun määrä on kuitenkin joissakin tapauksissa soviteltavissa, mikäli voidaan todeta, että vahinkoa ei ole aiheutettu tahallisesti. (Ingman & Haarma 2005, 16–17.)

Lainsäädännön mukaisen vastuun ohella isännöitsijällä on isännöintisopimukseen perustuvaa vastuuta. Vastuut ovat rinnakkaisia. Vastuun voi perustella joko henkilöisännöitsijään perustuen lainsäädännöllä tai isännöintiyritykseen perustuen isännöintisopimukseen. Yleensä vaatimukset esitetään sopimuksen perusteella, koska isännöintiyritys on varmempi taho vastaamaan taloudellisesti aiheuttamastaan vahingosta. Lisäksi yrityksillä on yleensä vastuuvakuutus juuri tällaisia tilanteita varten. Isännöitsijänä voi kuitenkin olla asunto-osakeyhtiölain mukaan myös isännöintiyhteisö, joka on nimennyt yhtiölle päävastuussa olevan isännöitsijän. Tällöin asunto-osakeyhtiö voi esittää vahingonkorvausvaatimuksia sekä isännöintiyritykselle että päävastuulliselle isännöitsijälle. (Furuhjelm & Sallmen, 2014, 90–91.)

Isännöintisopimuksessa määritellään sopimuksen sisältö sekä sopimussuhteen laatutaso. Mikäli sopimuksessa määritellyjä tehtäviä ei hoideta tai tehtäviä ei hoideta sovitulla tavalla, kyseessä on sopimusrikkomus. Täten taloyhtiö voi esittää vaatimuksia ainoastaan sopimuskumppanilleen eli isännöintiyritykselle. Näin ollen sopimukseen perustuen vaatimuksia ei voida kohdistaa isännöitsijälle. Asunto-osakeyhtiölakiin perustuvaa isännöitsijän vastuuta ei voida kuitenkaan rajata sopimuksella.



Mikäli sopimus sisältäisi tällaisen ehdon, on ehto mitätön. Mikäli isännöintiyrityksen vastuuta halutaan rajata, tulee se merkitä isännöintisopimukseen. (Furuhjelm & Sallmen, 2014, 94–95.)

Isännöintiyrityksen ja asunto-osakeyhtiön väliset riidat tulisi aina ensisijaisesti pyrkiä ratkaisemaan neuvottelemalla. Mikäli sovittelu ei tuota toivottua tulosta, on riitaa selvittämään mahdollista ottaa ulkopuolista apua, kuten Asianajajaliiton Sovintomenettely. Mikäli sopua ei saada aikaan neuvottelemalla, on riita mahdollista viedä tuomioistuimen ratkaistavaksi. Tämä on kuitenkin kallis ja pitkä prosessi. Isännöintisopimus on mahdollista lopettaa, mikäli sopimussuhde ei tyydytä. (Furuhjelm & Sallmen, 2014, 97.)

On ensisijaisesti hallituksen tehtävä huolehtia siitä, että isännöitsijä toimii laadukkaasti ja sopimuksen mukaisesti. Hallituksen kannattaakin pyytää isännöintiyritykseltä selvitystä siitä, millä keinoilla laatua voidaan valvoa. Näin ollen valvonta helpottuu, kun käytettävissä on selkeät mittarit. Laadunseurantaa suoritetaan koko voimassaolevan isännöintisopimuksen ajan. Hallitus vastaa viime kädessä myös isännöitsijälle kuuluvista lain mukaisista tehtävistä, kuten osakeluettelomerkinnöistä, joten on myös hallituksen edun mukaista valvoa isännöitsijän toimintaa. Valvonta tapahtuu kokouksissa, mutta sitä voidaan suorittaa myös sähköisesti esimerkiksi erilaisten raporttien avulla. Myös osakkaiden ja asukkaiden kommentteja isännöintipalveluista on syytä kuunnella. Mikäli toiminnassa huomataan epäkohtia, voidaan niihin reagoida ensisijaisesti keskustelemalla aiheesta isännöitsijän kanssa. Myös isännöintiyritys voi olla tyytymätön taloyhtiön toimintaan, jos esimerkiksi hallitus rajoittaa päätöksentekoa ja yhtiön toimintaa sisäisistä erimielisyyksistä johtuen. Kirjallisen, yksilöidyn reklamaation tulee sisältää tieto siitä, millä tavoin toinen sopijapuoli ei ole noudattanut sopimusta sekä vaatimukset vahingonkorvauksesta. Asiasta tulee reklamoida kohtuullisessa ajassa virheen huomomisesta. (Furuhjelm & Sallmen, 2014, 82–84.)

## 4 VUOROVAIKUTUS ISÄNNÖINTIPALVELUISSA

### 4.1 Yhteisöviestintä ja vuorovaikutus yhteisössä

Viestintä on yksi keino saavuttaa asetettu tavoite. Yhteisössä viestinnällä varmistetaan, että tiedottaminen on vuorovaikutteista. Viestintä on suunniteltua ja tavoitteellista toimintaa. Kun viestintä on onnistunut, on se hyvä tuki yhteisön päivittäiselle toiminnalle. Yhteisöviestintä –nimitystä käytetään silloin kun puhutaan jonkin organisaation tai yhteisön viestinnästä. Taloyhtiössä hallinnon ja osakkaiden välinen viestintä on suurimmaksi osaksi tiedottamista yhtiön toimintaan ja yleisiin asioihin liittyen. Tiedottamisen tavoitteena on saada ihmiset tietoisiksi tiedotettavista asioista. Tiedottaminen voi olla sekä sisäistä että ulkoista. Sisäinen tiedottaminen tarkoittaa yhteisön sisällä tapahtuvaa tiedottamista kun taas ulkoinen tiedottaminen tarkoittaa asioiden tiedottamista yhteisön ulkopuolisille tahoille. (Siukosaari, 2002, 11–12;15.)

### 4.2 Vuorovaikutus ja viestintä asunto-osakeyhtiössä

Viestintä on osa johtamista, myös asunto-osakeyhtiöissä. Taloyhtiössä viestinnästä huolehtii johto eli hallitus ja isännöitsijä. Isännöitsijän roolista taloyhtiön viestinnässä on tärkeää sopia isännöintisopimuksessa. Huono viestintä aiheuttaa usein tyytymättömyyttä ja sen merkitys korostuu usein erityisluonteisissa tilanteissa, kuten korjaushankkeissa. Isännöintipalveluissa viestinnästä voidaan puhua myös vuorovaikutteisena asiakasviestintänä, jossa osapuolina ovat asukkaat, osakkaat, hallitus, isännöitsijä sekä muut palveluntuottajat ja alihankkijat. Asioista tulee viestiä mieluummin liikaa kuin liian vähän. Hyvin hoidettu viestintä mahdollistaa sujuvan arjen taloyhtiössä ja asumien on viihtyisää. Aktiivinen viestintä parantaa isännöintipalveluiden asiakastytyväisyyttä sekä auttaa isännöitsijää kehittämään työnkuvaa, koska asukkaat eivät kysele isännöitsijältä lisätietoa koska heitä on informoitu riittävän hyvin. (Joensuu, 2011, 857.)

Taloyhtiössä asukkaat ja osakkaat tulee pitää ajan tasalla asumiseen liittyvissä asioissa. Tällaisia asioita ovat erityisesti mm. suuret remontit ja korjaushankkeet, mutta myös aivan arkipäiväiset asiat. Isännöitsijän ja hallituksen viestinnässä on nykyisellään kuitenkin puutteita, jonka puolesta puhuu Isännöintiliiton vuonna 2008 tekemä tutkimus koskien asunto-osakeyhtiöiden viestintää. Tämän tutkimuksen mukaan yhtiöissä viestitään vain 1-4 kertaa vuodessa, pääasiassa yhtiökokouksiin, talkoisiin ja huoltotöihin liittyen. Asukkaat olisivat kuitenkin toivoneet aktiivisempaa viestintää mm. talousasioista ja suunnitteilla olevista asioista. Käytetyimmät viestintäkanavat ovat perinteinen kirje sekä ilmoitustaulu. Sen sijaan asukkaat olisivat toivoneet viestintää sähköisten viestintäkanavien avulla. Nämä kommentit osoittavat sen, että viestintä koetaan tärkeänä ja sitä parantamalla voitaisiin saada asukkaat aktiivisemmin mukaan yhtiön toimintaan. (Ojajärvi, 2011, 858–859.)

Isännöitsijän ammatti on palveluammatti ja näin ollen isännöitsijällä tulee olla erilaisia taitoja ja ominaisuuksia. Isännöitsijän täytyy olla asiallinen mutta tarvittaessa myös jämäkkä. Asiakkaat, eli osakkeenomistajat ja yhteistyökumppanit, ovat nykyään valveutuneita ja esimerkiksi korjaushanketilän-

teessa käytävät neuvottelut työllistävät isännöitsijää runsaasti. Joskus asioiden selvittelyminen mo-  
neen kertaan voi vaatia kärsivällisyyttä. On myös tärkeää, että isännöitsijä tiedottaa asiakkailleen  
selkeästi, minä aikoina hän on tavoitettavissa ja pitää kiinni näistä ajoista. Lisäksi isännöitsijän yh-  
teystiedot tulisi olla helposti saatavilla, esimerkiksi taloyhtiön ilmoitustaululla. (Ingman & Haarma,  
2005, 30–31.)

Nykyaikaiset sähköiset välineet mahdollistavat ajantasaisen viestinnän isännöitsijän ja hallituksen  
välillä. Puhelin, sähköposti ja internetsivut mahdollistavat nopean tiedonkulun. On myös mahdollista,  
että isännöitsijä ja hallitus viestivät taloyhtiön omien internetsivujen välityksellä, salassa olevan  
osion välityksellä. Tällaiselle omalle sivustolle voidaan tallettaa myös kokouspöytäkirjoja ja muita  
asiakirjoja. Myös hallituksen puheenjohtaja voi toimia ikään kuin välikätenä isännöitsijän ja hallituk-  
sen välisessä viestinnässä. Taloyhtiön viestintäsuunnitelmaan on tärkeää kirjata periaatteet hallituk-  
sen ja isännöitsijän välisestä viestinnästä sekä raportointikäytännöistä. Viestintäsuunnitelmasta ker-  
rotaan tarkemmin seuraavassa kappaleessa. (Ojajärvi, 2011, 863.)

Isännöitsijän ja osakkaiden ja asukkaiden välinen viestintä on asiakasviestintää. Tällöin isännöitsijä  
edustaa isännöintiyritystä ja viestii asiakkailleen eli osakkaille ja asukkaille. Tämän vuoksi viestinnän  
tulee olla vuorovaikutteista eli isännöitsijän tulee huomioida asiakkaidensa näkemykset ja ottaa vas-  
taan mahdollinen palaute. Osakkailla tulee olla mahdollisuus vaikuttaa siihen, miten yhtiötä kehite-  
tään. Asiakasviestinnän tavoitteena on viestiä yhtiön asioista ennakkoon sekä lisätä isännöintiyrityk-  
sen tunnettavuutta. Onnistunut isännöinti vaikuttaa asuinviihtyvyyteen ja tyytyväisyyteen. Nykyään  
ihmiset ovat tottuneet lähes reaaliaikaiseen viestintään. He odottavat samaa myös taloyhtiön asi-  
oista tiedotettaessa. Moni asukas toivoo saavansa tiedon esimerkiksi yhtiövästikkeeseen merkittä-  
västi vaikuttavista asioista, kuten korjaushankkeista, jo niiden suunnitteluvaiheessa. Tärkeää on  
huomioida tiedottamisen monikanavaisuus eli se, että samat tiedot, jotka löytyvät internetsivuilta,  
ovat luettavissa myös ilmoitustaululta. (Ojajärvi, 2011, 863–864.)

Asunto-osakeyhtiössä tieto liikkuu myös osakkailta isännöitsijälle, sillä osakkaiden pitää ilmoittaa eri-  
laisista muutos- ja korjaustöistä. Usein nämä ilmoitukset osoitetaan isännöitsijälle, jonka lain mu-  
kaan tulee käsitellä ilmoitukset viivytyksettä. Kun isännöitsijä on vastaanottanut ilmoituksen, tulee  
hänen ilmoittaa osakkaalle arvioitu käsittelyaika sekä arvio osakkaalle aiheutuvista kustannuksista.  
Kun ilmoitus on käsitelty, tulee isännöitsijän ilmoittaa osakkaalle, sallitaanko vai kielletäänkö kysei-  
nen työ. Varsinkin kielteinen päätös tulee perustella erityisen hyvin. Vaikka isännöitsijän ja asukkai-  
den välinen viestintä perustuu edelleenkin pääosin yhtiökokouksiin, asettaa viestintä paljon haasteita  
isännöinnille. Isännöitsijän tulee huomioida muutkin tiedontarpeet ja pitää asukkaat ja osakkeen-  
omistajat ajan tasalla. Kun osukkaat ovat yhtiön asioista ajan tasalla, ovat he yhteistyökykyisempiä  
ja kiinnostuneempia yhtiön asioista muutoinkin. (Ojajärvi, 2011, 864.)

### 4.3 Viestintäsuunnitelma

Asunto-osakeyhtiön viestinnän sujumiseksi on hyvä laatia viestintäsuunnitelma. Hallituksen tulisi tiedottaa yhtiöön liittyvistä asioista ja päätöksistä. Lisäksi hallituksen olisi hyvä päättää, millaisia periaatteita viestinnässä noudatetaan ja tiedottaa tästä osakkaille. Lisäksi suunnitelmassa voidaan sopia hallituksen ja isännöitsijän välisestä vastuunjaosta viestinnän suhteen sekä eri viestintäkanavien ja -muotojen käytöstä. On myös huolehdittava, että viestinnässä ei paljasteta salassa pidettäviä tietoja.

Viestintäsuunnitelmaan on hyvä kirjata ainakin seuraavat asiat:

- viestinnän tavoitteet: viestinnän tavoitteena voi olla esimerkiksi tiedon välittäminen ajankohtaisista asioista, uudistuksista tai korjaushankkeista, yhteishengen luominen
- kohderyhmät: taloyhtiössä keskeisiä kohderyhmiä usein hallitus, osakkaat, käyttäjät, palveluntarjoajat. On tärkeää päättää, kuinka viestit kohdistetaan
- ydinviesti ja viestinnän muut sisällöt: ydinviestinä on tärkein asia mitä taloyhtiön viestinnällä halutaan viestiä (esim. yhtiön tavoitteet) ja muina sisältöinä esimerkiksi yhteystiedot, palveluvaukset, turvallisuusohjeet jne. Kaikista tärkeistä asioista tulee tiedottaa ja mielellään useita kertoja
- viestintäkanavat: väylät, joiden kautta viesti toimitetaan, esimerkiksi sähköposti, ilmoitustaulu, tiedotteet, tekstiviestit, internetsivut tai asukas-TV. On oltava myös pysyviä viestintäjärjestelmiä, kuten asukasoppaat tai järjestyssäännöt, joissa tieto on aina asukkaiden saatavilla. On myös sovittava, mitä kanavaa missäkin tilanteessa ja millekin kohderyhmälle käytetään
- viestinnän ajoitus ja tehokkuus: on hyvä pohtia, milloin mihinkin asiaan liittyvät viestit lähetetään sekä keinot joilla viestin perillemeno varmistetaan
- viestintävastuut: kuka vastaa mistäkin viestinnästä.

Isännöitsijä on keskeisessä roolissa viestintäsuunnitelman tekijänä ja alullepanijana. On hyvä varmistaa, että suunnitelmaa päivitetään säännöllisesti. Viestintäsuunnitelmasta päättää hallitus. Suunnitelmat voidaan tehdä taloyhtiöissä samalla kaavalla, vaikka suunnitelman sisältöön vaikuttavatkin yhtiöiden omat tavoitteet ja linjaukset. Kun viestintäsuunnitelmassa on sovittu selkeät pelisäännöt ja linjaukset viestinnälle, on jokaisen helppo toimia suunnitelman mukaan. (Joensuu, 2011, 859–862.)

### 4.4 Viestintä erityistilanteissa

Tiedottaminen on tärkeää etenkin poikkeustilanteissa, kuten suuremmissa korjaushankkeissa. Korjaushankkeilla tarkoitetaan suurempia korjaustöitä, kuten LVIS – peruskorjausta eli putkiremonttia tai julkisivuremonttia. Korjaustarpeiden perustelemisen rahoituksen perimisen yhteydessä on tärkeää, koska korjaushankkeet vaikuttavat asukkaisiin sekä henkisesti että taloudellisesti. Asiat ovat myös vaikeaselkoisia ja huolellisella tiedottamisella isännöitsijä välttyy ylimääräisiltä kyselyiltä ja yhteydenotoilta, jotka olisi voitu poistaa laatimalla riittävän informatiivinen tiedote. (Ingman & Haarma, 2005, 29–30.)

Esimerkiksi korjaushankkeista laadittavassa tiedotteessa tulisi olla ainakin seuraavat asiat:

- mitä tehdään ja mihin perustuen, mahdolliset tutkimukset ja arviot
- kuka tekee (urakoitsijan tiedot)
- taloyhtiön valvojan yhteystiedot
- aikataulu, josta jokainen voi päätellä esimerkiksi huoneistoonsa kohdistuvan remontin aikataulun
- mitä haittoja ja rajoituksia työ asumiselle aiheuttaa
- kustannukset sekä selvitys tarjouskilpailusta
- rahoitus: lainanotto, lainaosuudet sekä pääomavastike ja periminen. (Ingman & Haarma, 2005, 30.)

Suuria remontteja, kuten LVIS – peruskorjausta suunniteltaessa kannattaa taloyhtiölle laatia selkeä ja kattava viestintäsuunnitelma. Myös pienemmissä korjaushankkeissa viestinnän huolellinen suunnittelu ja toteutus ovat tärkeitä. Korjaushankkeissa viestintää suunnitellaan kuitenkin etukäteen kokonaisuutena, jossa mm. vastuut ja aikataulut ovat hyvin selvillä. Taloyhtiössä voidaan valita vaativan remontin ajaksi viestintävastaava, joka vastaa hankkeeseen liittyvästä viestinnästä. Lisäksi tukeksi kannattaa laatia erillinen viestintäsuunnitelma, jonka mukaan hankkeeseen liittyvistä asioista tiedotetaan. Vastuu viestinnästä jää hyvin usein isännöitsijälle. Isännöitsijä voi olla suurissa hankkeissa myös viestintävastaavan työparina. Viestintää suunniteltaessa on hyvä miettiä, mihin asioihin osakkaat ja asukkaat odottavat selkeitä vastauksia. Tällaisia asioita voivat olla mm. mihin ongelmaan korjaustyöllä pyritään saamaan ratkaisua, millainen aikataulu työllä on, miten hanke rahoitetaan, ketkä ovat yhteyshenkilöt jne. Viestintä tulee organisoida hyvin, jotta se saavuttaa asukkaat ja osakkeenomistajat. (Ojajärvi & Joensuu, 2011, 865–866.)

Korjaushankkeissa viestintä jakautuu usein moneen eri vaiheeseen. Viestintä on tärkeässä roolissa jokaisessa vaiheessa. Korjaushankkeen viestintä alkaa usein tarveselvityksellä, jossa käytetään pohjatietona yhtiön strategiaa. Usein hanketta valmistellaan ja se saatetaan osakkaiden tietoon yhtiökouksessa esimerkiksi kun hallitus esittelee lakisääteistä viisivuotissuunnitelmaa. Seuraava vaihe on hankesuunnittelu, jossa osakkaille selvitetään hakkeen vaiheet ja asiat joihin he voivat milloinkin vaikuttaa. Myös omien valintojen tekemisestä esimerkiksi LVIS –saneerauksen yhteydessä tulee kertoa. Tässä vaiheessa toteutustavoissa huomioidaan myös osakkaiden kannanotot, joiden perusteella hallituksen pitää pystyä yhdistämään hankeohjelmaan sekä asiantuntijoiden määrittämät tekniset ehdot sekä osakkaiden tahdot. Tätä varten järjestetään erilaisia infotilaisuuksia, joissa asioita voidaan punnita rauhassa. On myös kerrottava vähintään se, millä perusteella hallitus on päättänyt esittää juuri tätä hankeohjelmaa. Joissakin korjaushankkeissa voidaan kuitenkin esitellä tässä vaiheessa hankkeen luonnossuunnitelmat, joiden avulla osakkaiden on helpompi muodostaa käsitys hankkeesta. (Ojajärvi & Joensuu, 2011, 868–869.)

Hankkeen valmisteluvaiheessa projektipäällikkö hoitaa urakkalaskentaa ja isännöitsijä selvittää rahoitusta ja valmistele päätöksentekoa. Selvitystyön tulokset esitellään yhtiökouksessa. Tämän vaiheen viestinnän tavoite on se, että osakkaat tietävät, mistä hankkeesta on kysymys, mitä tullaan tekemään ja mitä hankkeen toteuttaminen maksaa. Rakentamisvaiheessa tiedottamisen on oltava

nopeaa, koska työmaa alkaa yleensä nopeasti. Asukkaita on ohjattava remontin aikaisissa järjestyksissä heti yhtiökokouksen jälkeen. On mietittävä ennalta, mihin kysymyksiin asukkaat haluavat vastauksia. On myös huomioitava, että suuremmat korjaukset edellyttävät asukkailta mm. tavaroiden ja kalusteiden siirtämistä. On tärkeää, että näistä asioista ilmoitetaan asukkaille riittävän ajoissa ja selkeästi, jotta pitkiäkin aikoja poissa asunnostaan oleva asukas osaa varautua tähän. Myös esimerkiksi putkiremontin aikana voidaan joutua käyttämään pelkästään yhteisiä saniteettitiloja. Tällöin on tärkeää, että tieto tällaisista käyttörajoituksista menee jokaiselle asukkaalle perille. Lisäksi rakentamisvaiheessa on varauduttava erilaisiin ongelmiin, joita varten asukkailla tulee olla toimintaohjeet ja yhteystiedot. Myös asumisen turvallisuus ja omaisuuden suoja ovat tärkeitä rakentamisvaiheessa. Asukkaille on mm. kerrottava, kenen hallinnassa taloyhtiön yleisavain on. Myös tilaajan myötävaikutamisvelvollisuudesta ja sen ulottumisesta yhtiön asukkaisiin ja osakkeenomistajiin tulee informoida. Asukas on velvollinen ilmoittamaan viivytyksettä valvojalle tai työnjohtajalle, mikäli hän havaitsee poikkeavuuksia esimerkiksi rakenteissa. Asukkaille on kerrottava, että pidempiaikaisista poissaoloista asunnoista on ilmoitettava, sillä joissakin korjaushankkeissa on tarpeellista päästä työskentelemään myös asuntojen sisälle. Ennen kuin urakkasuorituksen vastaanottotarkastusta suoritetaan, osakkailta tiedustellaan tavanomaisesti lomakkeella, onko työn tulos sellainen kuin he ovat odottaneet. Lisäksi on muistettava kertoa, että mahdollisista vaurioista tulee ilmoittaa, samoin kuin takuuajana havaittuista vioista tai puutteista tulee ilmoittaa välittömästi hallitukselle tai isännöitsijälle. (Ojajärvi & Joensuu, 2011, 869–871.)

Vaikka kriisitilanteet ovat harvinaisempia, olisi jokaisen asunto-osakeyhtiön syytä laatia itselleen viestintäsuunnitelma kriisitilanteita varten, sillä koskaan ei tiedä milloin kriisi osuu kohdalle. Kun taloyhtiössä on selkeät toimintaohjeet kriisitilanteita varten, on isännöitsijän helpompi lähteä toteuttamaan viestintää kriisitilanteessa. Tämä suunnitelma voidaan sisällyttää esimerkiksi pelastussuunnitelmaan. Kriisiviestintäsuunnitelma lähtee taloyhtiötä ja asukkaita mahdollisesta kohtaavista kriiseistä, joita ovat esimerkiksi tulipalo, putkivuodot, onnettomuudet tai riitatilanteet. Suunnitelmassa sovitaan, kuka tai ketkä vastaavat kriisin tunnistamisesta ja tiedottamisesta. On hyvä määritellä, mille tahoille viestintä kohdennetaan. Kriisiviestintäsuunnitelmaa on hyvä käydä läpi aika ajoin ainakin hallituksessa mutta myös osakkaille tulee ainakin tiedottaa kyseisen suunnitelman olemassaolosta. (Ojajärvi & Joensuu, 2011, 871–872.)

Kriisitilanteessa kriisiviestintä tulee aloittaa välittömästi. Isännöitsijä on tässä toiminnassa merkittävässä roolissa ja hänen tulee olla aloitteellinen, tarkka ja aktiivinen. Isännöitsijä ei saa antaa väärää tietoa ja hänen tulee selvittää asioiden taustat. Tapahtumien kulkua voi selvittää asukkailta tai hallituksen jäseniltä. Kriisistä on tärkeää antaa tietoa niin paljon kuin se on tarpeen, mutta on kuitenkin muistettava olla loukkaamatta yksityisyyden suoja. Kriisin päättymisestä on myös syytä muistaa tiedottaa, samoin kuin mahdollisten korvausten hakemisesta tai korvausvelvollisuudesta. Myös yhtiön johdon on syytä pohtia kriisin päättymisen jälkeen omaa toimintaa kriisitilanteessa. Voidaan pohtia, toimiiko laadittu kriisiviestintäsuunnitelma kriisitilanteessa ja pohtia voitaisiinko suunnitelmaa parantaa. (Ojajärvi & Joensuu, 2011, 872–873.)

## 5 KYSELYN TOTEUTUS, TUTKIMUSTULOKSET JA NIIDEN TULKINTA

### 5.1 Kyselyn toteutus

Kyselytutkimuksen avulla haluttiin selvittää, millaisia odotuksia asunto-osakeyhtiössä asetetaan isännöinnille ja isännöitsijän toiminnalle. Kyselyä varten valittiin muutamia kysymyksiä eri teemoista, joihin haluttiin saada vastaus. Kysymykset laadittiin yhteistyössä yhteistyökumppanina toimivan yrityksen edustajan kanssa. Kyselyyn päätettiin valita kysymyksiä seuraavista teemoista: isännöitsijän toiminta, tehtävät, osaaminen ja viestintä. Lisäksi haluttiin kysyä yleisiä odotuksia ja mahdollisia kokemuksia isännöintiin ja isännöitsijän toimintaan liittyen. Kysely päätettiin toteuttaa verkkotutkimuksena Webropol –työkalulla. Päätettiin, että yhteistyökumppaniryhtyksen edustaja lähettää yrityksen asiakkaille kyselylinkin saateviesteineen (LIITE 1) sähköpostitse.

Kun kyselyn teemat olivat selvillä, aloitettiin kyselyn tekeminen Webropoliin (LIITE 2). Kyselyn tuli olla selkeä ja yksiselitteinen eikä se saanut olla liian pitkä, jotta vastaajat jaksavat vastata kyselyyn. Kysymysten tuli olla sellaisia, jotta vastaajat ymmärtävät kysymykset samalla tavalla ja vastaukset ovat keskenään vertailukelpoisia. Kyselylomake sisälsi kaiken kaikkiaan 15 kysymystä: seitsemän sekamuotoista kysymystä, neljä monivalintakysymystä, kaksi avointa kysymystä sekä yhden väittämäkysymyksen.

Kyselyssä kysyttiin vastaajien taustatietoja, joita olivat asema taloyhtiössä, ikä, minkä muotoisesta asunto-osakeyhtiöstä vastaaja omistaa osakkeen ja asuuko vastaaja Kuopiossa, muualla Pohjois-Savossa vai muualla Suomessa. Nämä kysymykset olivat sekamuotoisia kysymyksiä. Seuraavat kaksi kysymystä koskivat isännöitsijän toimintaa ja tehtäviä. Nämä kysymykset olivat monivalintakysymyksiä, joissa vastaaja sai valita enintään kolme mielestään tärkeintä vastausvaihtoehtoa. Seuraava kysymys oli väittämäkysymys, jossa esiteltiin seitsemän väittämää koskien isännöitsijän toimintaa, osaamista ja viestintää. Vastaaja sai ottaa kantaa, kuinka tärkeänä hän pitää kutakin väittämää. Vaihtoehtoina olivat ”hieman tärkeä”, ”tärkeä” ja ”erittäin tärkeä”. Seuraavat kaksi kysymystä koskivat isännöitsijän toimintaa poikkeustilanteissa, kuten peruskorjaushankkeen aikana. Toinen kysymyksistä oli monivalintakysymys, jossa vastausten maksimimäärä oli myös rajoitettu kolmeen tärkeimpään vastausvaihtoehtoon. Toinen kysymyksistä puolestaan oli avoin kysymys, jonka tarkoituksena oli täydentää edellistä monivalintakysymystä. Avoimeen kysymykseen vastaaja sai halutessaan kertoa, mikäli hänellä tuli mieleen vielä jotain muuta kuin edellä mainittuja asioita, jota hän odottaa isännöitsijän toiminnalta poikkeustilanteissa.

Seuraava kysymys koski isännöitsijän asunto-osakeyhtiön viestintää. Kysymyksessä kysyttiin, mitä kolmea annetuista vastausvaihtoehtoista vastaaja pitää tärkeimpinä viestintäkanavina yleisistä asioista tiedottamiseen. Seuraavaksi vastaajalta kysyttiin, onko taloyhtiössä, jossa vastaaja on asunut, jouduttu vaihtamaan isännöitsijää. Mikäli vastaaja vastasi kysymykseen kyllä, hänelle esitettiin kolme sekamuotoista lisäkysymystä koskien isännöitsijän vaihtoa. Kysymyksissä kysyttiin mm. syitä isännöitsijän vaihtamiseen, mistä kautta uusi isännöitsijä löytyi ja millä perusteilla isännöitsijän valinta

tehtiin. Mikäli vastaaja vastasi isännöitsijän vaihtamista koskevaan kysymykseen ”ei”, hän siirtyi suoraan viimeiseen kysymykseen, joka oli muodoltaan avoin kysymys. Kysymyksessä vastaaja sai vapaamuotoisesti kertoa omia odotuksiaan tai yleisesti kokemuksia, joita on kohdannut joskus isännöitsijän toiminnassa.

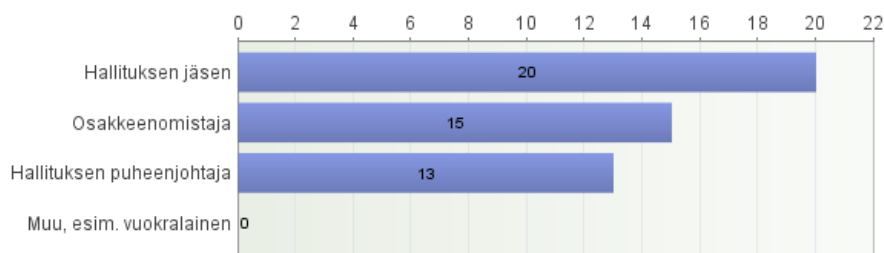
Otantamenetelmänä tässä tutkimuksessa käytettiin systemaattista otantaa. Kysely lähetettiin yhteensä 79 vastaajalle, jotka olivat yhteistyökumppanina toimivan isännöintiyrityksen Kuopion toimiston asiakkaita. Yhteistyökumppaniyrityksen edustaja lähetti kyselyn linkin sekä saatekirjeen asiakasrekisterissään oleville asiakkaille, jotka olivat pääasiassa asunto-osakeyhtiöiden hallituksen jäseniä. Kun kysely suljettiin noin puolentoista viikon kuluttua lähettämisestä, oli vastauksia saatu 39. Kyselyn vastausprosentti on näin ollen 49,36 %. Vastausprosenttia voidaan pitää varsin hyvänä. Kyselyn tuloksia käsitellään seuraavissa kappaleissa sanallisesti ja ne analysoidaan teemoittain. Osa tutkimustuloksista on esitetty myös graafeina. Kyselyn tulokset kokonaisuudessaan sekä teemat ovat opinnäytetyön liitteenä (LIITE 3).

## 5.2 Vastaajien taustatiedot

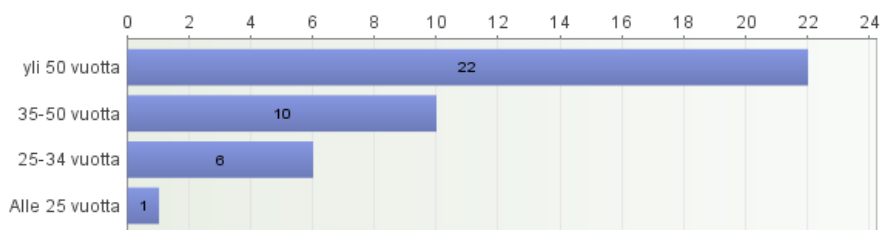
Suurin osa, 20 vastaajaa, oli hallituksen jäseniä. 15 vastaajaa oli osakkeenomistajia ja 13 vastaajaa hallituksen puheenjohtajia (KUVIO 2). Asunto-osakeyhtiöissä isännöinnistä ja isännöitsijän valinnasta päättää hallitus. Koska tähän kyselytutkimukseen vastanneista suurin osa kuului asunto-osakeyhtiön hallitukseen, saatiin tämän johdosta arvokasta tietoa siitä, millaisia odotuksia asunto-osakeyhtiöissä asetetaan isännöinnille. Iältään suurin osa vastaajista oli yli 50 – vuotiaita (22 vastaajaa) ja seuraavaksi eniten oli 35–50 -vuotiaita (10 vastaajaa). 25–34 vuotiaita oli kuusi vastaajaa ja alle 25 vuotta yksi vastaaja (KUVIO 3). Kyselyyn vastanneiden ikäjakauma johtuu siitä, että kyselyn kohderyhmänä olivat pääsääntöisesti hallituksen jäsenet. Yleisesti voidaan todeta, että taloyhtiöiden hallitukseen kuuluu yleensä keski-ikäisiä ylittäneitä, eivätkä kovin nuoret välttämättä ole kiinnostuneita taloyhtiön hallituksessa toimimisesta. 24 vastaajaa omisti osakkeen tai osakkeita kerrostalosta ja 15 vastaajaa taas rivitalosta. Suurin osa (29 vastaajaa) asui Kuopiossa, yhdeksän muualla Pohjois-Savossa ja kaksi muualla Suomessa. Vastaajan asuinpaikalla tai sillä, millaisesta yhtiöstä vastaaja omisti osakkeen, ei ollut merkitystä tulosten analysoinnin kannalta. Näiden kysymysten tarkoituksena oli ainoastaan kartoittaa, kuinka laajalle alueelle kysely lähetettiin. Mikäli kyselyyn olisi vastannut esimerkiksi yhtiömuotoisessa omakotitalossa asuva henkilö, olisi hänen vastauksissaan voinut olla poikkeamia muuhun vastaajaryhmään.

Koska kyselyyn vastanneista suurin osa kuului taloyhtiön hallitukseen, vastauksia voidaan pitää tämän suhteen melko luotettavina, koska hallitukseen kuuluvilla henkilöillä on tietoa ja kokemusta isännöitsijöiden toiminnasta ja yhteistyöstä heidän kanssaan. Lisäksi kyselyyn vastanneista suurin osa oli yli 50 – vuotiaita. Näin ollen voidaan ajatella, että heillä on varmasti kokemusta useampien eri isännöitsijöiden kanssa toimimisesta ja he ovat asuneet useammassa asunto-osakeyhtiöissä. Vastaukset olisivat todennäköisesti olleet kuitenkin hieman erilaisia, mikäli kyselyyn olisi vastannut enemmän iältään nuorempia henkilöitä.





KUVIO 2. Vastaajien asema taloyhtiössä.

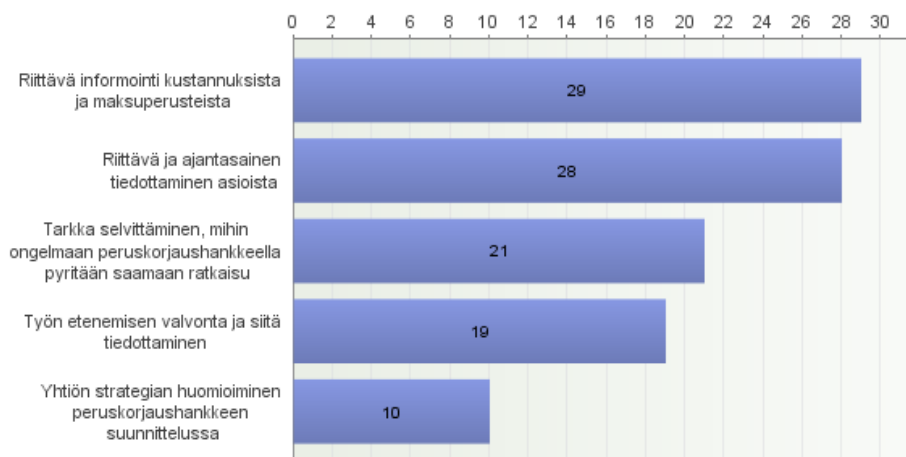


KUVIO 3. Vastaajien ikäjakauma.

### 5.3 Isännöitsijän toiminta

Kysely sisälsi kaksi erillistä isännöitsijän toimintaa koskevaa kysymystä. Nämä kysymykset käsittelivät odotuksia isännöitsijän toimintaan liittyen erityisesti poikkeustilanteissa. Lisäksi väittämäkysymyksessä oli kolme isännöitsijän toimintaa koskevaa väittämää, joihin vastaaja valitsi mielestään sopivimman vaihtoehdon.

Kysymyksessä ”Mitä asioita odotatte eniten isännöitsijän toiminnalta poikkeustilanteissa, kuten peruskorjaushankkeissa?” vastaajalle annettiin viisi vastausvaihtoehtoa, joista vastaaja sai valita enintään kolme mielestään tärkeintä. Tärkeimmäksi odotukseksi koskien isännöitsijän toimintaa nousi riittävä informointi kustannuksista ja maksuperusteista. Seuraavaksi tärkeimpänä pidettiin riittävää ja ajantasaista tiedottamista asioista. Kolmanneksi tärkeintä vastaajien mielestä oli tarkka selvittäminen, mihin ongelmaan peruskorjaushankkeella pyritään saamaan ratkaisu. Työn etenemisen valvonta ja siitä tiedottaminen oli neljänneksi tärkein ja yhtiön strategian huomioiminen oli selkeästi vähemmän tärkeää, kuin muut vastausvaihtoehdoista (KUVIO 4).



KUVIO 4. Vastaajien odotukset isännöitsijän toiminnalta esimerkiksi peruskorjaushankkeen aikana.

Edellisen kysymyksen jälkeen kyselylomakkeella esitettiin vielä täydentävä kysymys, johon vastaaja sai kertoa, mikäli hänelle tulee mieleen vielä jotakin muuta kuin edellä mainittuja asioita, joita hän odottaa isännöitsijän toiminnalta esimerkiksi peruskorjaushankkeen aikana. Tähän kohtaan vastasi kuusi vastaajaa. Vastauksissa tuli ilmi, että asunto-osakeyhtiöissä odotetaan isännöitsijän toiminnalta esimerkiksi peruskorjaushankkeen aikana yhtiön edun vaalimista, kilpailuttamista ja osakkaiden huomioimista tasapuolisesti. Myös verotuksen ja rahoituksen suunnittelua, vaihtoehtoisten ratkaisujen huomioimista sekä eri korjaushankkeiden ajoittamista ja juridisten kysymysten selvittämistä hallitukselle sekä yhtiökokoukselle pidettiin tärkeinä.

Kysely sisälsi kysymyksen, jossa esiteltiin seitsemän isännöintiin liittyvää väittämää, joihin vastaaja sai ottaa kantaa, kuinka tärkeänä pitää kutakin väittämää. Vastausvaihtoehdot olivat ”hieman tärkeä”, ”tärkeä” ja ”erittäin tärkeä”. Kolme väittämistä koski isännöitsijän toimintaa. Väittämään ”Isännöitsijän toiminnan tulee vastata tarkoin isännöintisopimusta” 22 vastaajaa oli valinnut vaihtoehdon ”tärkeä”, 16 vastaajaa ”erittäin tärkeä” ja yksi ”hieman tärkeä”. Väittämää ”isännöitsijän toiminta on omatoimista ja ennakoivaa” 22 vastaajaa piti erittäin tärkeänä ja 14 vastaajaa tärkeänä. Kaksi vastaajaa pitivät väittämää hieman tärkeänä. Väittämään ”Lupahakemusten käsittely on nopeaa” 26 vastaajaa oli pitänyt väittämää tärkeänä, kahdeksan erittäin tärkeänä ja neljä hieman tärkeänä.

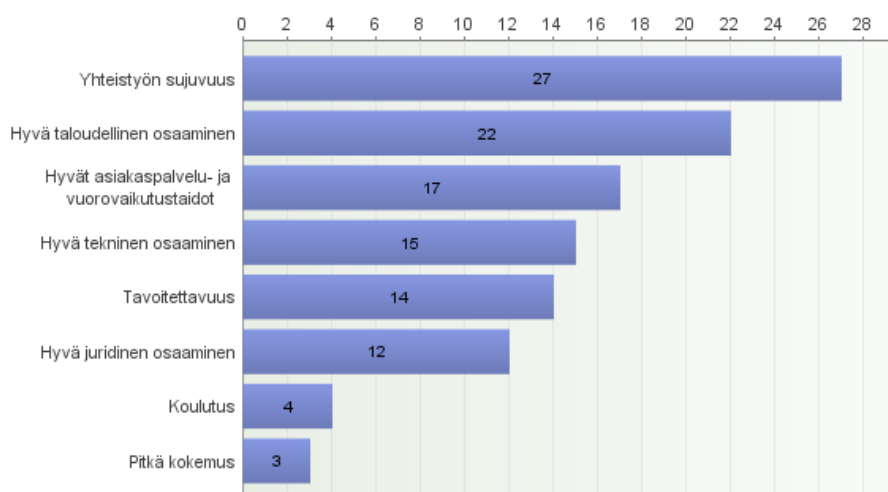
Tämän kyselyn isännöitsijän toimintaan liittyvien kysymysten perusteella voidaan olettaa, että isännöitsijältä odotetaan vuorovaikutteista toimintaa, viestintää sekä informointia yhtiön toimintaan liittyvistä asioista. Yhtiön edun vaaliminen, yhdenvertaisuus sekä taloudelliset asiat ja niiden suunnittelu koettiin tärkeiksi. Isännöitsijöiden tulisi toiminnassaan ottaa huomioon entistä enemmän asioista tiedottaminen sekä viestintä. Isännöitsijän toimintaa varten taloyhtiöissä olisi hyvä olla viestintäsuunnitelma, josta selviää, kuinka esimerkiksi erityistilanteissa toimitaan. Isännöitsijöiden tulisi huomioida riittävä informointi ja asioiden perusteellinen selvittäminen. Esimerkiksi peruskorjaushanketta aloitettaessa isännöitsijän tulisi yhdessä hallituksen kanssa selvittää osakkeenomistajille riittävän perusteellisesti, mihin ongelmiin peruskorjaushankkeella pyritään saamaan ratkaisu, kuinka kyseinen

korjaushanke tullaan rahoittamaan ja mitkä ovat maksuperusteet. Lisäksi asukkaille tulisi selvittää, kuinka peruskorjaushanke vaikuttaa asumiseen. Tieto asumisjärjestelyihin tai erilaisiin käyttörajoi-  
tuksiin liittyvistä asioista tulisi saattaa hyvissä ajoin kaikkien asukkaiden tietoon.

#### 5.4 Isännöitsijän osaaminen

Kysely sisälsi yhden kysymyksen koskien isännöitsijän osaamista. Lisäksi väittämäkysymyksessä, jossa vastaajan tuli ottaa kantaa siihen, kuinka tärkeänä hän pitää esiteltyjä isännöintiin liittyviä väit-  
tämisiä, käsiteltiin isännöitsijän osaamista.

Kysymyksessä ”Mitä seuraavista osaamisalueista pidätte isännöitsijän toiminnan kannalta tärkeim-  
pänä?” esiteltiin kahdeksan eri vaihtoehtoa, joista vastaaja sai valita kolme mielestään tärkeintä. Yli-  
voimaisesti tärkeimpänä vastaajat pitivät yhteistyön sujuvuutta. Seuraavaksi tärkeimpinä pidettiin  
hyvää taloudellista osaamista ja hyviä vuorovaikutus- ja asiakaspalvelutaitoja. Vähiten tärkeimpinä  
vastaajat pitivät pitkää kokemusta ja koulutusta (KUVIO 5).



KUVIO 5. Vastaajien mielestä tärkeimmät osaamisalueet.

Isännöintiä koskevassa väittämäkysymyksessä esitettiin väittämä ”Isännöitsijä päivittää osaamistaan  
erilaisiin koulutuksiin osallistumalla”. Kyselyyn vastanneista 22 piti tätä väittämää tärkeänä. 14 vas-  
taajaa piti väittämää erittäin tärkeänä ja kaksi vastaajaa hieman tärkeänä.

Hyvän yhteistyön kannalta on tärkeää, että isännöitsijä on yhteistyötaitoinen ja asukkaat ja osak-  
keenomistajat kokevat yhteistyön helpoksi. Esimerkiksi tilanteissa, joissa asukas tarvitsee kysyä neu-  
voa asumiseen liittyvissä asioissa, isännöitsijän tulisi olla yhteistyökykyinen ja toimia asiakaslähtöi-  
sesti. Mikäli isännöitsijä ei osaa itse auttaa, hänen tulisi opastaa henkilöä kysymään neuvoa oikealta  
taholta tai selvittää asia itse. Asiakaspalvelu- ja vuorovaikutustaidot ovat myös merkittävä osa yh-  
teistyön sujuvuutta isännöitsijän ja asukkaiden välillä. Taloyhtiössä osakkaat maksavat osakkeestaan  
yhtiövastiketta, jolla kustannetaan taloyhtiön jokapäiväiset, yhteiset kulut. Täten isännöitsijän talou-

dellinen osaaminen on tärkeää, koska hyvä taloussuunnittelu ja –osaaminen näkyvät suoraan asu-  
miskustannuksissa. Kyse on ikään kuin osakkeenomistajien omista rahoista. Osakkeenomistajien pi-  
tää voida luottaa siihen, että isännöitsijä ajaa taloyhtiön etua talousasioiden suunnittelussa ja hoita-  
misessa.

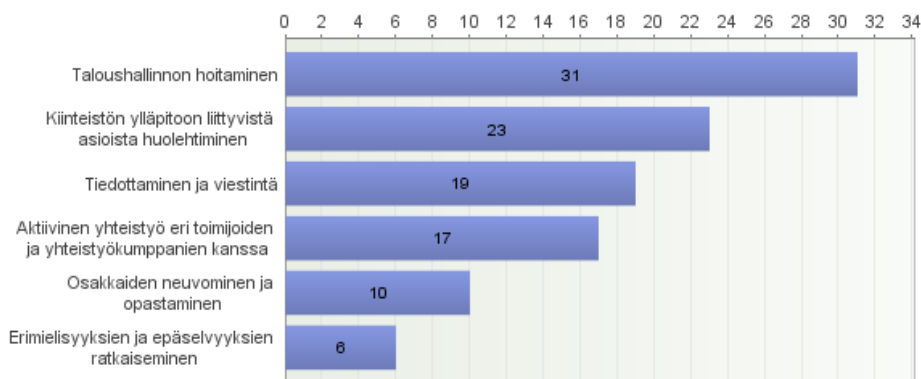
Kiinteistön hyvä elinkaarihallinta on tärkeää kiinteistön arvon säilyttämiseksi. Asunto on usein ihmi-  
sen suurin investointi ja täten sen arvon säilyminen on tärkeää. Isännöitsijän tulisi toimiessaan eh-  
dottaa hallitukselle, millaisia peruskorjauksia kiinteistöissä tulisi tulevaisuudessa tehdä, jotta se on  
kiinteistön ylläpidon ja arvon säilyttämisen kannalta järkevää. Tällaisia ehdotuksia isännöitsijä voisi  
tuoda esille esimerkiksi viisivuotissuunnitelmaa tehtäessä. Mikäli isännöitsijällä ei ole riittävästi tek-  
nistä osaamista, hänen tulisi tiedostaa tämä ja käyttää teknisiä asioita suunniteltaessa apunaan asi-  
antuntevia konsultteja ja rakennusalan ammattilaisia. Taloyhtiön tekniset ja taloudelliset asiat kulke-  
vat ”käsi kädessä” ja siksi isännöitsijän on tärkeää tuntea molemmat osa-alueet. Erilaisten korjaus-  
hankkeiden oikeanlainen ajoittaminen on tärkeää, jotta kaikki kalliit remontit eivät kasaudu samaan  
aikaan toteutettaviksi.

Yllättävää vastauksissa oli se, että pitkä kokemus ja koulutus olivat vastaajien mielestä vähiten tär-  
keitä isännöitsijän osaamiseen liittyviä asioita. Tästä voidaan päätellä, että yhteistyö- ja asiakaspal-  
velutaidot sekä substanssiosaaminen ovat pitkää kokemusta ja koulutusta tärkeämpiä. Tämän vuoksi  
isännöitsijöiden olisikin hyvä tuoda omaa osaamistaan ja asiakaspalvelutaitojaan enemmän esille  
kuin koulutusta tai pitkää kokemusta, vaikka myös ne ovat tärkeitä.

## 5.5 Isännöitsijän tehtävät

Kyselyssä kysyttiin isännöitsijän tehtävistä kysymyksessä ”Mitä seuraavista pidätte tärkeimpänä isän-  
nöitsijälle kuuluvina tehtävinä?”. Vastaaja sai valita annetuista vaihtoehdoista kolme mielestään tär-  
keintä isännöitsijälle kuuluvaa tehtävää.

Taloushallinnon hoitaminen oli vastaajien mielestä tärkein isännöitsijälle kuuluva tehtävä. Seuraa-  
vaksi tärkeimpänä vastaajat pitivät kiinteistön ylläpitoon liittyvistä tehtävistä huolehtimista ja kol-  
manneksi tärkein oli tiedottaminen ja viestintä. Sen sijaan osakkaiden neuvominen ja opastaminen  
sekä erimielisyyksien ja epäselvyyksien ratkaiseminen olivat vastaajien mielestä vähemmän tärkeitä  
isännöitsijälle kuuluvista tehtävistä (KUVIO 6).

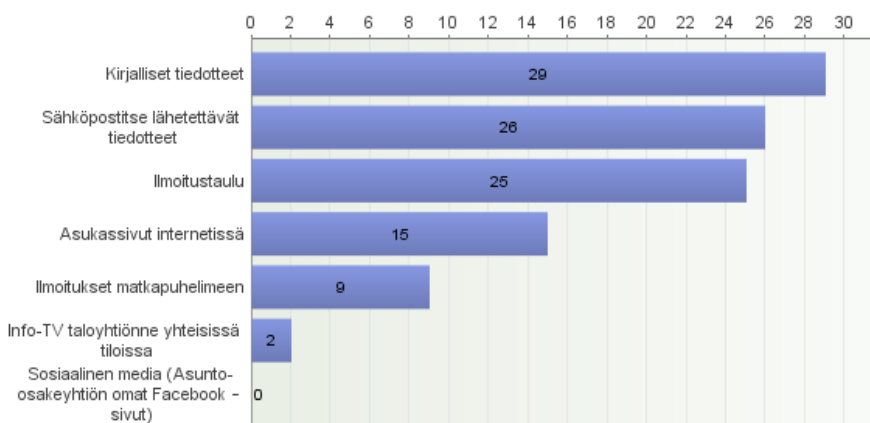


KUVIO 6. Tärkeimmät isännöitsijälle kuuluvat tehtävät.

Isännöitsijän tehtävät määräytyvät hyvin pitkälle asunto-osakeyhtiön ja isännöitsijän välisen isännöintisopimuksen mukaan. Hyvin usein isännöitsijän tehtäviin kuitenkin kuuluvat taloushallinnon hoitaminen, kiinteistön ylläpitoon liittyvistä asioista huolehtiminen sekä viestintään liittyvät asiat, jotka ovat myös vastaajien mielestä tärkeimpiä isännöitsijälle kuuluvia tehtäviä. On tärkeää, että taloyhtiöllä ja isännöitsijällä on yhtenevä näkemys siitä, mitkä tehtävät kuuluvat isännöitsijän hoidettavaksi. Isännöitsijällä tulee olla riittävästi osaamista ja ammattitaitoa tehtävien hoitamiseksi. Hyvin usein isännöitsijä voi myös itse hoitaa taloyhtiön jokapäiväisiä asioita ja kirjanpidosta ja muista taloushallinnollisista tehtävistä huolehtii isännöintiyrityksen kirjanpitäjä.

## 5.6 Viestintä

Erilaisten viestintäkanavien käytöstä kysyttiin kysymyksessä ”Mitä kolmea seuraavista pidätte hyvänä viestintäkanavana tiedotettaessa taloyhtiönne yhteisistä asioista?”. Vastajat pitivät kirjallisia tiedotteita tärkeimpänä viestintäkanavana yhteisistä asioista tiedottamiseen. Seuraavaksi tärkeimpinä tulivat sähköpostitse lähetettävät tiedotteet ja ilmoitustaulu. Myös asukassivut koettiin melko tärkeinä. Vastajat eivät kokeneet ilmoituksia matkapuhelimeen ja info-TV:tä taloyhtiön yhteisissä tiloissa kovinkaan hyväksi viestintäkanavaksi. Yksikään vastaajista ei pitänyt sosiaalista mediaa (kuten asunto-osakeyhtiön omia Facebook – sivuja) hyvänä viestintäkanavana (KUVIO 7).



KUVIO 7. Tärkeimmät viestintäkanavat.

Viestintää käsiteltiin myös kysymyksessä, jossa esitettiin isännöintiin liittyviä väittämiä ja vastaaja sai ottaa kantaa siihen, kuinka tärkeänä hän piti kutakin väittämää isännöinnin kannalta. Viestintää koskevia väittämiä tässä kysymyksessä oli yhteensä kolme kappaletta. 27 vastaajaa piti väittämää ”Isännöitsijän kanssa asioiminen on helppoa” erittäin tärkeänä. 10 vastaajaa piti v tärkeänä ja yksi vastaajista hieman tärkeänä. Seuraavaan väittämään ”Isännöitsijän kanssa on mahdollista asioida monikanavaisesti” 17 vastaajaa oli valinnut vastausvaihtoehdon ”tärkeä”, 13 vastaajaa ”erittäin tärkeä” ja kahdeksan ”hieman tärkeä”. Väittämää ”Isännöitsijä tiedottaa riittävästi asioista” 25 vastaajaa piti erittäin tärkeänä, 12 vastaajaa tärkeänä ja kaksi hieman tärkeänä.

Viestintään liittyviä asioita käsiteltiin myös muissakin kysymyksissä. Aiemmissa kysymyksissä, joissa viestintää käsiteltiin osana isännöitsijän toimintaa, tehtäviä tai osaamista, tärkeiksi nousivat mm. riittävä asioista tiedottaminen sekä asiakaspalvelu- ja vuorovaikutustaidot. Asunto-osakeyhtiöissä viestintä- ja vuorovaikutustaidot koetaan selkeästi tärkeäksi isännöitsijän toiminnan kannalta. Mikään viestintää koskevista vastauksista ei erityisemmin erottunut eri ikäryhmien välillä. Mikäli kyselyyn vastanneet olisivat olleet nuoremmasta ikäryhmästä, olisi esimerkiksi sosiaalinen media viestintäkanavana voinut saada enemmän kannatusta.

## 5.7 Isännöitsijän vaihtaminen

Kyselyssä kysyttiin, oliko vastaaja joutunut vaihtamaan isännöitsijää taloyhtiössä, jossa tällä hetkellä asuu tai jossa on joskus aiemmin asunut. 66,66 % vastaajista eli 26 vastaajaa oli joutunut joskus vaihtamaan isännöitsijää. 13 vastaajaa ei ollut joutunut vaihtamaan isännöitsijää. Mikäli vastaaja vastasi isännöitsijän vaihtamista koskevaan kysymykseen ”kyllä”, hänelle esitettiin kolme lisäkysymystä koskien isännöitsijän vaihtoa. Mikäli vastaaja ei ollut joutunut vaihtamaan koskaan isännöitsijää, hän siirtyi suoraan vastaamaan viimeiseen kysymykseen.

Ensimmäisessä isännöitsijän vaihtoa koskevassa lisäkysymyksessä kysyttiin, mitä kautta vastaaja oli löytänyt uuden isännöitsijän taloyhtiöön. Valmiiksi oli annettu viisi eri vaihtoehtoa, joista yksi oli ”Muualta, mistä?”. Suurin osa vastaajista oli löytänyt isännöitsijän tuttavien suosituksen perusteella. Seuraavaksi suosituimmaksi vastausvaihtoehdoksi osoittautui ”Muualta, mistä?”, johon vastaaja sai omin sanoin tarkentaa, mitä kautta uusi isännöitsijä on löytynyt. Avoimessa kohdassa vastaajat kertoivat löytäneensä isännöitsijän mm. omien kontaktien tai aiempien kokemusten kautta, kilpailuttamalla, hallituksen jäsenten kautta tai kysymällä itse henkilöltä. Vastausvaihtoehdon ”Internetistä” tai ”Lehti-ilmoituksen perusteella” oli valinnut vain muutama vastaaja. Sen sijaan sosiaalisen median kautta isännöitsijää ei ollut löytänyt kukaan vastaajista.

Seuraavaksi kysyttiin, millä perusteella taloyhtiöön valittiin uusi isännöitsijä. Kysymykseen oli annettu neljä vastausvaihtoehtoa, joista yksi oli ”Muu syy, mikä?”. Suosituin valintaperuste kyselyyn vastanneiden mielestä oli ”suositusten perusteella”. Seuraavaksi eniten vastaajat olivat valinneet vaihtoehdon ”Muu syy, mikä”, johon vastaajat olivat tarkentaneet syinä olleen mm. luotettavuus, tuntenut henkilön ennalta, edullisuus ja pätevyys, kokemus, hallituksen päätös sekä monen eri osien summana tehty valinta. ”Edullisen hinnan vuoksi” –vastausvaihtoehdon oli valinnut muutama vastaaja.

Monipuolinen palvelutarjonta ei ollut ollut perusteena kovinkaan monelle vastaajalle isännöitsijän vaihdossa.

Kolmannessa isännöitsijän vaihtamista koskevassa kysymyksessä kysyttiin, mitkä asiat johtivat siihen, että taloyhtiössä päädyttiin vaihtamaan isännöitsijää. Kysymykseen oli annettu viisi vastausvaihtoehtoa, joista yksi oli ”Jokin muu syy, mikä?”. Ylivoimaisesti suurin osa vastaajista oli valinnut vaihtoehdon ”Isännöitsijän toiminta ei vastannut odotuksianne”. Seuraavaksi eniten vastaajat olivat valinneet vaihtoehdoksi ”Isännöitsijä lopetti toimintansa”. Vain muutamassa tapauksessa syynä oli ollut isännöintipalveluiden kilpailuttaminen. ”Jokin muu syy, mikä?” – vastausvaihtoehto oli valittu vain kerran ja vastaaja oli kirjoittanut avoimeen kohtaan vaihdon syyksi sen, ettei isännöitsijä ollut hoitanut tehtäviään.

Vastausten perusteella suositukset ovat merkittävässä roolissa isännöitsijän valinnassa. Esimerkiksi Furuhejm ja Sallmen (2014, 29–31) kehoittavat taloyhtiöitä etsimään isännöitsijää mm. kyselemällä suosituksia muista taloyhtiöistä. Tämän vuoksi on tärkeää että taloyhtiöissä ollaan tyytyväisiä isännöitsijän toimintaan. Isännöintiyrityksen ja taloyhtiön väliset asiakassuhteet ovat tavallisesti pitkiä ja isännöitsijää vaihdetaan vasta silloin kun isännöintipalveluun ei olla tyytyväisiä. Asiakastyytyväisyys on kuitenkin merkittävässä roolissa, koska isännöintiyritys tai isännöitsijä valitaan usein suositusten perusteella. Asiakastyytyväisyyden tulisi olla tärkeää ja isännöitsijän olisi oltava tietoinen, millaista palvelua asiakkaat häneltä odottavat. Isännöintiyritysten olisi mitattava asiakastyytyväisyyttään ja mikäli he havaitsevat tyytyväisyydessä puutteita, olisi heidän reagoitava tähän välittömästi. Myös isännöitsijän riittävä osaaminen ja sen kehittäminen on tärkeää. Isännöitsijän olisi hyvä ylläpitää ja kehittää osaamistaan esimerkiksi erilaisten koulutusten avulla. Tarvittaessa hänen tulisi käyttää apunaan eri alojen asiantuntijoita.

## 5.8 Yleisiä odotuksia tai kokemuksia isännöintiin liittyen

Kyselylomakkeen viimeinen kysymys oli avoin kysymys, johon vastaaja sai vapaamuotoisesti halutessaan kertoa yleisesti odotuksiaan isännöinniltä tai mahdollisia ongelmatilanteita, joita on kohdannut joskus isännöitsijän toiminnassa. Tähän kysymykseen oli vastattu melko hyvin ja sen avulla saatiin paljon lisätietoa, millaisia odotuksia asunto-osakeyhtiöiden osakkeenomistajat asettavat isännöinnille ja millaisia kokemuksia heillä on isännöitsijän toiminnasta.

Kysymykseen vastasi 18 vastaajaa. Koska kyselyyn vastasi yhteensä 39 vastaajaa, oli tämän kysymyksen vastausprosentti 46,15 %. Vastaajat olivat kertoneet melko laajasti odotuksistaan sekä kokemuksistaan. Vastauksissa tuli esiin jonkin verran samoja asioita kuin aiemmissa tämän kyselytutkimuksen kysymyksissä, mutta myös paljon uutta tietoa tutkimuksen kannalta, jotka eivät käyneet ilmi aiemmista kysymyksistä.

Tässä kysymyksessä vastauksissa korostui erityisesti isännöitsijän ammattitaidon merkitys, konsulttien käyttäminen tarvittaessa sekä hyvä talousosaaminen. Vastaajat mainitsivat odottavansa isännöitsijältä mm. aktiivista budjetin seurantaa sekä mahdollisista poikkeamista tiedottamista. Myös

isännöitsijän yhteistyötaitoja sekä tiedottamista pidettiin tärkeinä ja isännöitsijältä toivottiin jämäkkyyttä toiminnassa sekä sujuvaa asioiden hoitamista. Teknistä osaamista pidettiin tärkeänä. Lisäksi muutama vastaaja toivoi isännöitsijältä omistautumista asioiden hoitamiseen ja totesi että isännöitsijöillä on yleensä liian vähän aikaa per asiakas. Vastaajat toivoivat isännöitsijältä taloyhtiön edun vaalimista sekä luotettavuutta. Usea vastaaja mainitsi, että isännöitsijän tulee tiedostaa omat heikkoutensa ja käyttää tarvittaessa konsultteja. Yksi vastaaja oli maininnut, mikäli isännöitsijällä ei ole riittävästi osaamista eikä hän käytä apunaan tarvittavia asiantuntijoita, voi käydä niin, että ”Kymppin säästöllä saadaan satasen vahinko aikaan”. Lisäksi isännöitsijältä toivottiin laajaa markkinoiden tuntemista esimerkiksi korjausurakoiden kilpailuttamistilanteissa. Vastaajat toivoivat, että isännöitsijä panostaa taloyhtiön asioiden hoitamiseen ja vaalii yhtiön etua.

Vastaajat kertoivat myös yleisesti kokemuksiaan isännöintiin ja isännöitsijän toimintaan liittyen. Vastaajat kertoivat isännöitsijän toiminnan olleen mm. hidasta ja kankeaa. Lisäksi isännöitsijää on ollut vaikeaa tavoittaa ja samoista asioista on joutunut ottamaan yhteyttä useaan otteeseen. Toiminnan kerrottiin olleen myös liian rutiininomaista ja hallituksen on pitänyt panostaa aktiivisempaan toimintaan. Kaksi vastaajaa kertoi, että isännöitsijä oli vienyt taloyhtiön tililtä rahat, jonka johdosta he ovat vaihtaneet isännöitsijää. Muutama vastaaja mainitsi myös että heillä ei ole ollut mitään erityisiä kokemuksia isännöintiin liittyen ja asiat ovat hoituneet ihan tavanomaisesti. Muutama vastaaja mainitsi olevansa tyytyväinen nykyisiin isännöintipalveluihin.

Suurin osa vastaajien kokemuksista tai toivomuksista liittyivät isännöitsijän osaamiseen sekä henkilökohtaisiin ominaisuuksiin kuten luotettavuuteen sekä asiakaspalvelu- ja viestintätaitoihin. Isännöitsijöiden tulisi kiinnittää huomioita juuri näihin asioihin toiminnassaan. Isännöitsijän olisi tiedostettava, mihin hänen osaamisensa ja kokemuksensa riittää ja käyttää tarvittaessa apunaan konsultteja ja asiantuntijoita. Lisäksi hänen tulisi panostaa viestintään ja tiedottamiseen ja olla helposti tavoitettavissa. Myös sovitusta asioista tulee pitää kiinni ja asiakkaan yhteydenottoihin on vastattava. Isännöitsijä työskentelee asiakaspalvelutehtävissä, joten asiakaspalvelutaidot ovat erittäin tärkeässä roolissa. Koska isännöitsijä huolehtii asiakkaidensa arvokkaasta omaisuudesta, on hänen oltava luotettava ja toimittava aina yhtiön ja asiakkaidensa edun mukaisesti.



## 6 KYSELYN LUOTETTAVUUS

### 6.1 Kyselyn reliabiliteetti, validiteetti ja objektiivisuus

Reliabiliteetti tarkoittaa pysyvyyttä. Tämä tarkoittaa, että mikäli tutkimus toistettaisiin, saataisiin samat tutkimustulokset. Reliabiliteetti voidaan varmistaa joko uusintamittauksella tai sisäisen konsistenssin avulla, joka tarkoittaa johdonmukaisuutta jota mitataan kahdella eri tavalla. Uusintamittausta ei kuitenkaan suositella toteutettavaksi, sillä se saattaisi hämmentää samaa vastaajajoukkoa. (Kananeen, 2014, 261.) Tämän opinnäytetyön reliabiliteettia voidaan pitää kohtuullisen hyvänä. Vastauksista käy ilmi suurin piirtein samankaltaisia odotuksia isännöinniltä: viestintää ja tiedottamista, teknistä ja taloudellista osaamista sekä asiointin helppoutta. Nämä samat asiat ilmenivät jollain tapaa kyselyn jokaisessa kysymyksissä. Myös kyselyn vastausprosentti (49,36 %) oli hyvä joka osaltaan kertoo tutkimuksen hyvästä reliabiliteetista. Kyselyn kysymyksiä olisi kuitenkin voitu viilata vielä tarkemmin ja pohtia kyselyn kysymysten ja tulosten reliabiliteetin yhteyttä tarkemmin, jotta kyselystä olisi voitu saada vielä enemmän informaatiota.

Validiteetti eli pätevyys mittaa osuvuutta. Se tarkoittaa, että mitataan oikeaa asiaa ja mittari on oikea ja tarkka. Validiteetti varmistetaan käyttämällä oikeaa tutkimusmenetelmää. (Kananeen, 2014, 262.) Validiteettiin vaikuttaa myös se, ovatko kyselyyn vastanneet ymmärtäneet tutkimuskysymykset oikein. (Vilka, 2015, 150.) Tämän kyselyn kysymykset pyrittiin laatimaan mahdollisimman selkeiksi ja helpoiksi vastata. Vastaajat olivatkin ymmärtäneet kysymykset oikein ja vastanneet esimerkiksi avoimissa kysymyksissä oikeaan asiaan. Myös opinnäytetyön teoriaosuus ja kysymykset kytkeytyvät hyvin toisiinsa.

Ulkoinen validiteetti eli saatujen tulosten yleistettävyys tässä tutkimuksessa on suhteellisen hyvä, sillä tässä tutkimuksessa vastaajien odotukset vastaavat kohtuullisen hyvin yleisiä odotuksia isännöinniltä, jotka esimerkiksi tulevat esille tämän opinnäytetyön teoriaosuudessa sekä aiemmin tehdyissä tutkimuksissa koskien esimerkiksi taloyhtiöiden viestintää. Tutkimuksen otos on kuitenkin hyvin pieni verrattuna esimerkiksi koko Suomen alueella oleviin asunto-osakeyhtiöiden osakkeenomistajiin tai Kuopion alueella sijaitseviin asunto-osakeyhtiöiden osakkeenomistajiin. Näin ollen tässä tutkimuksessa esiintyviä odotuksia isännöinniltä ei voida yleistää esimerkiksi koko Suomen alueella toimivien asunto-osakeyhtiöiden odotuksiksi sen pienen otannan vuoksi. Myös vastaukset olisivat olleet monipuolisempia, mikäli tutkimuksen otanta olisi ollut suurempi ja siinä olisi ollut mukana eri ikäryhmiin kuuluvia vastaajia. Tällöin vastaajaryhmien välisiä vastauksia olisi voitu vertailla tarkemmin. Tämän kyselyn tulosten voidaan kuitenkin sanoa vastaavan hyvin yhteistyökumppaniyrityksen asiakkaiden odotuksia isännöinniltä.

Tutkimuksen objektiivisuudella tarkoitetaan tutkimustulosten puolueettomuutta ja riippumattomuutta. Tutkimuksen puolueettomuutta edesauttavat tutkimuksen tekijän sekä vastaajien etäinen suhde sekä tutkijan mahdollisimman vähäinen vaikutus kyselyllä saatuihin vastauksiin. (Vilka, 2015, 16.) Tämän opinnäytetyön kyselytutkimuksen vastaajajoukon valitsi yhteistyökumppanina toimivan yrityksen isännöitsijä. Yhteistyökumppani lähetti myös kyselylinkin saatesanoineen asiakkailleen.

Tämä on saattanut kuitenkin hieman vaikuttaa objektiivisuuteen, vaikka tämä kyselytutkimus koski vastaajan yleisiä odotuksia isännöinniltä ja se mainittiin kyselyn saatteessa, ovat vastaajat silti voineet ajatella kyselyyn vastatessaan tämänhetkistä tilannetta taloyhtiön isännöinnissä.

Tutkimuksen kokonaisluotettavuus on hyvä kun otos edustaa perusjoukkoa ja mittaamisessa on mahdollisimman vähän satunnaisvirheitä. Lisäksi lomakkeen tulee olla hyvä ja tutkimus on toteutettu huolellisesti ja rehellisesti sekä tutkimuksen tulee vastata tutkimusongelmaan. (Vilka, 2015, 152.) Kuten jo aiemmin on mainittu, tämän kyselytutkimuksen tuloksia ei voida yleistää vastaamaan koko Suomen alueella toimivien asunto-osakeyhtiöiden odotuksia isännöinniltä sen pienen otoksen vuoksi, sillä Suomessa on yli 86 000 asunto-osakeyhtiötä. (Patentti- ja rekisterihallitus, 2015.)

## 7 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli perehtyä asunto-osakeyhtiön toimintaan sekä isännöitsijän toimintaan ja tehtäviin asunto-osakeyhtiöissä. Opinnäytetyöhön liittyvän kyselyn tarkoituksena oli selvittää, millaisia odotuksia osakkeenomistajat asettavat isännöitsijän toiminnalle.

Suurin osa vastaajista toimii taloyhtiön hallituksessa ja oli iältään yli 50 –vuotiaita. Yleensä taloyhtiöiden hallitustyöskentelyyn osallistuu pääasiassa keski-ikäisiä tai vanhempia henkilöitä ja nuoria voi joskus olla jopa vaikeaa saada kiinnostumaan taloyhtiön hallituksessa toimimisesta. Näin ollen tähän kyselyyn osallistui sellaisia henkilöitä, jotka tyypillisesti päättävät asunto-osakeyhtiön isännöinnistä. Tässä kyselyssä vastaajien ikäluokkien välillä ei kuitenkaan ollut eroavaisuuksia, joka osittain voi johtua siitä, että otanta jäi melko pieneksi vastaajaryhmien välisten vastausten vertailua varten.

Kyselyn vastaajat toivoivat riittävää tiedottamista, taloudellisten asioiden hoitamista sekä yhtiön edun vaalimista. Lisäksi vaihtoehtoisten ratkaisujen esittämistä sekä isännöitsijän verotus- ja rahoitusosaamista pidettiin tärkeänä. Isännöitsijän tehtäviin kuuluu taloushallinnon hoitaminen ja siksi taloudellinen osaaminen on isännöitsijälle ensiarvoisen tärkeää. Esimerkiksi poistot ja muut vähennykset tulisi olla kirjanpidossa sellaisia, että ne ovat vähennyskelpoisia myös verotuksessa. Suuret remontit rahoitetaan taloyhtiöissä pääasiallisesti velkarahalla, jota osakkeenomistajat lyhentävät esimerkiksi kuukausittain rahoitusvastikkeen muodossa. Remontit vaikuttavat siis suoraan asumiskustannuksiin, joten riittävä informointi sekä vaihtoehtoisten rahoitusratkaisujen esittäminen on tärkeää. Isännöitsijän tulisi olla aktiivinen ja esitellä eri vaihtoehtoja remontin rahoittamisen suhteen. Tässä hän voi käyttää apunaan erilaisia asiantuntijoita, kuten rahoituksen ja verotuksen asiantuntijoita. On myös tärkeää, että osakkeenomistajat tietävät, millä tavoin taloyhtiön remontti rahoitetaan ja mitkä ovat maksuperusteet.

Viestinnän ja tiedottamisen merkitys korostuu asunto-osakeyhtiöissä poikkeustilanteessa, kuten peruskorjaushankkeen aikana. Ajantasainen ja riittävän informatiivinen tiedottaminen vaikuttaa suoraan asukkaiden viihtyvyyteen. Riittävä tiedottaminen koko taloyhtiölle vähentää isännöitsijän työ määrää, sillä mikäli asioista ei tiedoteta riittävän usein ja informatiivisesti, kysyy moni asukas samaa asiaa isännöitsijältä. Mikäli asioista tiedottaminen on riittävän informatiivista, ei turhaa työtä tarvitse tehdä vastaamalla samoihin kysymyksiin useita kertoja. Peruskorjaushankkeissa tiedottamisesta vastaa joko urakoitsija tai isännöitsijä tai jokin muu sovittu taho. Onnistuneen viestinnän kannalta olisi hyvä laatia asunto-osakeyhtiöön viestintäsuunnitelma, josta selviää mm. viestinnän tavoitteet, millainen viestintä kuuluu kullekin taholle, kuinka asioista viestitään ja kuinka usein. Näin ollen niin isännöitsijän kuin taloyhtiön hallituksen ja muiden toimijoiden olisi helppoa seurata, mille taholle mistäkin asioista viestiminen kuuluu. Esimerkiksi peruskorjaushanketta varten voitaisiin laatia oma viestintäsuunnitelma, josta kävisi ilmi, mikä tiedottaminen kuuluu kullekin taholle.

Myös taloyhtiön edun vaaliminen on isännöitsijän toiminnan kannalta tärkeää. Isännöitsijän tulisi aktiivisesti panostaa taloyhtiön toiminnan suunnitteluun yhdessä hallituksen kanssa. Isännöitsijän

tulisi ottaa jokainen isännöitävä kohde yksilöllisesti, eikä hoitaa veloitteitaan ainoastaan rutiinimaisesti. Mikäli isännöitsijällä on liikaa kohteita, voi syvälinen paneutuminen jokaiseen asiaan olla haastavaa. On yhtiön edun mukaista, että isännöitsijä tiedostaa, mitä hän osaa ja mihin hän tarvitsee asiantuntijoita. Mikäli isännöitsijä ei ole teknisen alan asiantuntija, voisi hän esimerkiksi viisivuotissuunnitelmaa laatiessa ehdottaa hallitukselle, että remonttien suunnittelussa käytettäisiin apuna rakennusalan asiantuntijaa, jotta remontit ajoittuisivat oikein ja kiinteistön arvo säilyisi. On kuitenkin muistettava, että isännöitsijä ei voi toimia omavaltaisesti ja asiantuntijoiden käyttämisestä ja muista hankinnoista on päätettävä yhdessä hallituksen kanssa. Isännöitsijä voi kuitenkin tuoda näkemyksiään esille ja ehdottaa hallitukselle asioita ja neuvotella niistä. Tällainen toimintatapa kertoo isännöitsijän aktiivisuudesta ja jokaiseen eri taloyhtiöön suhtautumisesta yksilöllisesti.

Vastaajat pitivät isännöitsijän tärkeimpänä osaamisalueena taloudellista osaamista sekä asiakaspalvelu- ja viestintätaitoja. Kuten aiemmin on todettu, yhtiön taloudellinen tilanne vaikuttaa suoraan asumiskustannuksiin. Esimerkiksi asumiskustannuksia voidaan pienentää pitkällä aikajänteellä joillakin remonteilla, kuten lämmitysmuodon vaihtamisella. Isännöitsijän tehtäviin kuuluu myös taloushallinnosta huolehtiminen, joten talousosaaminen on tärkeää. Joissakin isännöintitoimistoissa kirjanpidosta voi kuitenkin huolehtia erillinen kirjanpitäjä jolloin isännöitsijä huolehtii muista tehtävistä. Mikäli isännöitsijä huolehtii myös taloyhtiön taloushallinnosta, on tärkeää, että hänen osaamisensa on ajan tasalla. Lisäksi isännöitsijän oma aktiivisuus ja kiinnostus talousasioihin edesauttavat osaamisen laajentumista ja hyödyntämistä työtehtävissä.

Tärkeimpinä isännöitsijälle kuuluvina tehtävinä vastaajat pitivät taloushallinnon hoitamisen lisäksi kiinteistön kunnossapitoon liittyvien asioiden huolehtimista sekä tiedottamista ja viestintää. Sen sijaan osakkaiden opastamista ja erimielisyyksien ratkaisemista ei pidetty yhtä tärkeinä. Isännöitsijä ja asunto-osakeyhtiö sopivat isännöitsijälle kuuluvista tehtävistä isännöintisopimuksessa. Useimmiten juuri taloushallinnon hoitaminen ja kiinteistön ylläpidosta huolehtiminen sekä viestintään liittyvät asiat kuuluvat isännöitsijän tärkeimpiin tehtäviin. On tärkeää, että isännöintisopimuksessa sovitaan selkeästi isännöitsijän tehtävistä ja myös asukkaat tietävät mitkä tehtävät kuuluvat isännöitsijälle. Mikäli esimerkiksi taloyhtiöiden taloushallinnosta vastaa isännöintiyrityksen erillinen kirjanpitäjä, tulisi asukkaille selkeästi kertoa, mitkä taloushallintoon liittyvät asiat kuuluvat isännöitsijälle ja mitkä kirjanpitäjälle tai kiinteistösihteerille. On tärkeää, että isännöitsijä hoitaa sovitut tehtävät huolellisesti ja ajallaan. Isännöitsijällä tulisi olla riittävästi aikaa jokaiselle asiakasyhtiölle jotta hän pystyy hoitamaan jokaisen taloyhtiön yksilönä.

Isännöitsijän asiakaspalvelu- ja vuorovaikutustaitoja pidettiin tärkeänä osaamisalueena. Isännöitsijän tulee olla helposti tavoitettavissa. Isännöitsijän tulee myös paneutua asioihin ja suhtautua jokaiseen asunto-osakeyhtiöön yksilönä. Koska asunto-osakeyhtiöiden asioista huolehtii pääasiassa yhtiön johto eli hallitus ja isännöitsijä, on tärkeää että hallituksen ja isännöitsijän välinen yhteistyö on sujuvaa. Tämä vaikuttaa koko taloyhtiön asukkaiden asuinviihtyvyyteen. Isännöitsijän tavoittaminen on myös tärkeää. Kyselyssä moni vastaaja mainitsi, että isännöitsijän kanssa yhteyden pitäminen oli kankeaa ja isännöitsijä ei yhteydenotoista huolimatta hoitanut tehtäviään. Tämä voi johtua siitä, että

isännöitsijällä on liikaa asiakkaita ja liian vähän aikaa yhdelle taloyhtiölle. Isännöitsijän tulisi olla helpposti tavoitettavissa ja auttaa asiakkaita yleisissä asumiseen liittyvissä ongelmatilanteissa. Mikäli isännöitsijä ei ole oikea taho auttamaan, olisi isännöitsijän hyvä ohjeistaa asukasta kääntymään oikean tahon puoleen. Taloyhtiön juoksevien asioiden hoitaminen kuuluu pääosin isännöitsijälle. Asiakastytyväisyyden mittaaminen ja palautteen kerääminen asiakkailta säännöllisesti antaisi varmasti tietoa taloyhtiöiden asiakastytyväisyydestä ja mahdollisista kehityskohdista.

Vastaajat pitivät kirjallisia tiedotteita parhaana viestintäkanavana, mutta myös sähköposti koettiin tärkeäksi. Lisäksi vastaajat kokivat tärkeäksi, että isännöitsijän kanssa asioiminen on helppoa ja hänen kanssaan voi asioida monikanavaisesti. Isännöitsijä toimii asiakaspalvelutehtävissä ja näin ollen asiakaspalveluosaaminen on erittäin tärkeää. Isännöitsijän ei pitäisi hoitaa asiakkaanaan olevien taloyhtiöiden asioita ainoastaan rutiininomaisesti. Usein isännöitsijöillä on kuitenkin liian vähän aikaa per taloyhtiö ja joissakin tapauksissa asioiden hoitaminen voi jäädä pinnalliseksi. Hyvin usein asukkaat kokevat, että tiedotteita laaditaan usein liian harvoin. Monilla taloyhtiöillä ei välttämättä ole erillistä suunnitelmaa viestinnän suhteen. Viestintäsuunnitelman laatiminen olisi hyvä keino lisätä aktiivisuutta taloyhtiön toimijoiden välisessä vuorovaikutuksessa. Viestintäsuunnitelmaan olisi hyvä kirjata ainakin mistä asioista tiedotetaan, mitkä viestintään liittyvät asiat kuuluvat kullekin taholle ja mitä viestintäkanavia käytetään. Tämä myös helpottaisi arkea, kun viestintää varten olisi laadittu suunnitelma, jota kaikki noudattavat. Taloyhtiö voi käyttää asioiden suunnittelussa ja toiminnassaan ns. vuosikelloa, jossa on ikään kuin 12 tuntia ja yksi tunti vastaa yhtä tilikauden kuukautta. Jokaisen kuukauden kohdalle yhtiössä voitaisiin kirjata asia, joka tulee hoitaa tuolloin. (Taloyhtiö.net, f, 2015.) Tämä selkeyttäisi ja helpottaisi asioiden hoitamista tilikauden aikana.

Yli puolet kyselyyn vastanneista oli joutunut vaihtamaan joskus isännöitsijää. Ylivoimaisesti suurin osa vastaajista oli vaihtanut isännöitsijää, koska isännöitsijän toiminta ei ollut vastannut odotuksia. Isännöitsijän vaihtaminen on melko työläs prosessi ja asiakassuhteet isännöitsijän ja taloyhtiön välillä ovat usein pitkiä. Isännöitsijää ei myöskään vaihdeta kovin helposti, vaan vasta silloin, kun palveluiden ei koeta olevan sovitulla tasolla. On tärkeää, että ennen vaihtamisprosessiin ryhtymistä ongelmista on kerrottu isännöitsijälle jotta tilannetta voitaisi yrittää korjata.

Suurin osa oli valinnut isännöitsijän suositusten tai aiempien kokemusten perusteella ja saanut tiedon isännöitsijästä myös suositusten perusteella. Suositukset ovatkin merkittävä valintaperuste isännöitsijän valinnassa ja isännöitsijää vaihdettaessa olisi hyvä kysyä suosituksia muilta taloyhtiöiltä. Isännöintitoimistojen olisi hyvä markkinoinnin lisäksi panostaa erityisesti asiakastytyväisyyteen, koska suositukset ovat merkittävässä roolissa. Lehti-ilmoitukset tai internet eivät ole vastaajien mukaan kovinkaan merkittävässä roolissa uutta isännöitsijää etsittäessä, vaan muiden kokemukset ja suositukset ovat tärkeitä. Suositukset ja referenssit ovat varmasti myös tulevaisuudessa merkittävässä roolissa ja niitä voisikin hyödyntää esimerkiksi markkinoinnissa. Tänä päivänä löydettävyyden on tärkeää ja siksi yrityksen on oltava siellä missä asiakkaatkin ovat. Internetin ja sosiaalisen median merkitys tulee varmasti korostumaan tulevaisuuden isännöintipalveluiden markkinoinnissa, vaikka tämän kyselyn perusteella perinteiset markkinointikanavat ovat varmasti sosiaalista mediaa tärkeämpiä johtuen ainakin osittain vastaajien ikäjakaumasta.

Isännöintiala on muuttunut ja se tulee tulevaisuudessa muuttumaan. Perinteisten, lakisääteisten asioiden hoitamisen rinnalle on alettu laatia erilaisia palvelukokonaisuuksia. Ennen tyyppistä oli, että isännöintitoimintaa harjoitetaan pienissä, yhden hengen yrityksissä, mutta nykyään tämän tyyppisten isännöintitoimistojen rinnalle on syntynyt suurempia, valtakunnallisia ketjuja, joilla on käytössään erilaisia palvelukokonaisuuksia ja heillä on käytössään esimerkiksi asunto-osakeyhtiön omat asukassivut internetissä. Myös pieniä isännöintitoimistoja on edelleen paljon ja ne voivat toisaalta tehdä tästä kilpailuedun. Suuremmissa isännöintitoimistoissa taloushallinnosta vastaa erilliset kirjanpitäjät ja isännöitsijä huolehtii muista hänelle kuuluvista tehtävistä. Yhden hengen isännöintitoimistoissa isännöitsijä hoitaa yleensä asiakastaloyhtiön taloushallinnon sekä muut asiat.

Isännöintiala on pian murrosvaiheessa, koska alalla työskentelee tällä hetkellä paljon keski-ikäisiä ja vanhempia henkilöitä. Samaan sukupolveen kuuluvia henkilöitä osallistuu myös taloyhtiöiden hallitustyöskentelyyn. Tulevaisuudessa taloyhtiön johdosta tulee väistämättä ottamaan vastuuta nuorempi sukupolvi ja tällöin isännöintiala ja toimintamallit tulevat luultavasti muuttumaan. Jo nyt osa isännöintipalveluja tarjoavista yrityksistä on alkanut tehdä palveluistaan palvelukokonaisuuksia tai räätälöidä palveluja yksilöllisemmin vastaamaan paremmin erilaisten yhtiöiden tarpeita. Isännöintialan kehitys on ollut hitaampaa kuin muiden toimialojen, joka ainakin osittain johtuu toimialalla toimivien henkilöiden ikäjakaumasta.

Tämän kyselyn tutkimustulokset osoittavat, että tällä hetkellä käytössä oleviin viestintäkanaviin oltiin tyytyväisiä, mutta tulevaisuudessa tullaan varmasti tarvitsemaan uusia keinoja tehokkaamman viestinnän järjestämiseksi. Tutkimustuloksiin vaikuttaa tutkimuksen kohderyhmän ikäjakauma, sillä tutkimukseen vastanneista suurin osa oli yli 50 –vuotiaita. Tutkimuksen mukaan perinteiset viestintäkanavat ovat toimivia ja vastaajat toivoivat ainoastaan tehokkaampaa viestintää ja tiedottamista. Tulevaisuudessa perinteisen viestinnän, kuten ilmoitustaulun sekä kirjallisten tiedotteiden lisäksi voitaisiin kuitenkin hyödyntää myös sellaisia viestintäkanavia, joita nykyteknologia mahdollistaa. Esimerkiksi Info-TV:n sijoittaminen taloyhtiön yhteisiin tiloihin voisi olla hyvä keino tehostaa viestintää. Isännöitsijä voisi päivittää Info-TV:n tiedotteita työpisteeltään käsin nopeasti ja helposti. Tämä voisi olla myös hyvä keino esimerkiksi peruskorjaushankkeen aikaisen viestinnän järjestämiseksi ainakin silloin, kun asukkaat asuvat taloyhtiössä. Peruskorjaushankkeissa voi tulla joskus tarve nopeallekin tiedottamiselle, joten tällainen voisi olla hyvä keino tiedonkulun nopeuttamiseksi. Myös asukassivut internetissä ovat hyvä viestintäkeino ja ne mahdollistavat tiedotteiden lukemisen silloin kuin asukkaalla on siihen aikaa. Toisaalta kaikki asukkaat eivät välttämättä seuraa asukassivuja ja siksi olisi tärkeää viestiä myös muita kanavia käyttäen. Asukassivustoille tiedottamiseen voisi liittää esimerkiksi tekstiviesti-ilmoituksen, jolloin tieto asukassivustolle lisätystä viestistä tulisi tekstiviestillä asukkaan puhelimeen. Kaikilla asukkailla ei ole kuitenkaan mahdollisuutta tai osaamista käyttää tietokonetta tai internetiä, joten ainakin tärkeistä asioista pitäisi tiedottaa perinteisiä viestintäkanavia käyttäen. Tulevaisuudessa isännöitsijän ja osakkaan välistä vuorovaikutusta voisi parantaa myös esimerkiksi mobiilisovelluksella, jonka kautta voisi tehdä ilmoituksia tai lähettää viestejä isännöitsijälle tai huolto-yhtiöön. Älypuhelinsovelluksen avulla viestintä olisi nopeaa ja tehokasta. Monella yrityksellä on jo tällä hetkellä käytössä asiakkaille tarkoitettu älypuhelinsovellus ja yhä useampi yritys eri toimialoilta

lähtee kehitykseen mukaan. Myös sosiaalista mediaa voisi hyödyntää asunto-osakeyhtiöiden viestinnässä. Esimerkiksi asunto-osakeyhtiön omat Facebook –sivut tai oma suljettu ryhmä olisi hyvä keino viestintään tulevaisuudessa. Muutamalla asunto-osakeyhtiöllä on jo omat Facebook –sivut ja siellä tapahtuva viestintä on enemmän asukkaiden välistä viestintää ja tiedottamista yleisistä asioista, kuten talkoisiin liittyvistä asioista. Kun asunto-osakeyhtiöiden hallinnosta alkaa vastata nuorempaa sukupolvea olevat henkilöt, tulee sosiaalisen median ja erilaisten mobiilisovellusten hyödyntäminen yhä ajankohtaisemmaksi, vaikka tämän tutkimuksen mukaan nykyisiin viestintäkanaviin ollaankin tyytyväisiä, eikä uusia viestintäkanavia tarvita. Edellä mainitut keinot viestinnän tehostamiseksi voisivat kuitenkin olla mahdollisia tulevaisuudessa, kun kiinteistöjen johtamisesta ottaa vastuun nuorempi sukupolvi.

Tämän tutkimuksen tulosten perusteella näyttäisi siltä, että isännöintiyrietykset saavat uusia asiakkaita pitkälti suositusten perusteella, eikä esimerkiksi internetissä tapahtuvalla mainonnalla ole niin suurta merkitystä isännöintipalveluiden hankinnassa. Markkinointikanavat ovat alalla myös melko perinteisiä. Tulevaisuudessa isännöintipalveluiden markkinointiin voidaan kuitenkin tarvita uusia keinoja, kun asunto-osakeyhtiöiden johtamisesta ottaa vastuun nuorempi sukupolvi. Internetin ja sosiaalisen median merkitys tulee varmasti korostumaan. Mikäli isännöitsijä tai isännöintitoimisto on Facebookissa, voi se tiedottaa omaan toimintaansa liittyvistä asioista asiakkailleen ja olemaan helpommin vuorovaikutuksessa asiakkaidensa kanssa. Facebookin käyttö markkinointikanavana on lisääntynyt viime aikoina yritysten keskuudessa ja yritysten on tärkeää olla siellä missä asiakkaatkin ovat. Näin ollen myös isännöintipalveluja tarjoavien yritysten olisi pysyttävä kehityksessä mukana. Tämän tutkimuksen perusteella uusia, edellä esiteltyjä viestintä- ja markkinointikanavia ei kuitenkaan kaivattu johtuen kohderyhmän vaikutuksesta ja nämä kehitysehdotukset voisivatkin olla toteutuskelpoisia tulevaisuudessa.

Tämän opinnäytetyön tekemisen loppuvaiheessa julkaistiin Kiinteistö- ja Isännöintiliiton sekä Oikeusministeriön yhteistyössä laatima suositus taloyhtiöiden viestinnästä. Suositus ilmestyi 18.11.2015. Suosituksen laatimista on edeltänyt verkkokysely ja –keskustelu asunto-osakeyhtiölain toimivuudesta taloyhtiöissä. Viestintäsuositus antaa neuvoja viestinnän toteuttamiseen ja suunnittelemiseen asunto-osakeyhtiössä mm. osakkaiden, isännöitsijän sekä hallituksen välillä. Lisäksi siinä käsitellään viestinnän toteuttamista poikkeustilanteissa. (Oikeusministeriö, 2015.)

Tämän opinnäytetyön kyselytutkimuksen tulokset tukevat myös Kiinteistö- ja Isännöintiliiton sekä oikeusministeriön laatimassa viestintäsuunnitelmassa esiteltyjä toimenpiteitä taloyhtiön viestinnän parantamiseksi. Viestintäsuunnitelmassa esitetään erilaisia suosituksia mm. tilikauden aikaiseen viestintään, hallituksen, isännöitsijän sekä asukkaiden väliseen viestintään sekä yhtiökokous- ja korjaushankeviestintään. Viestintäsuunnitelman mukaan viestinnän tulee olla vuorovaikutteista ja suunnitelmallista. Viestintäsuunnitelmassa esitetyt toimenpiteet tukevat tässä opinnäytetyössä esiteltyjä parannusehdotuksia viestintään liittyen. Taloyhtiöiden ja isännöitsijöiden olisi hyvä pohtia viestintäsuunnitelmassa esiteltyjen suositusten noudattamista omassa toiminnassaan. (Isännöintiliitto, Kiinteistöliitto & Oikeusministeriö, 2015.)

On muistettava, että taloyhtiön asioiden hoitaminen ei suinkaan ole pelkästään isännöitsijän vastuulla ja esimerkiksi kunnossapito- ja korjaustöistä sekä taloudellisista asioista päättää viime kädessä aina hallitus ja osakkeenomistajat. Isännöitsijän tehtäviin kuuluu pääsääntöisesti asunto-osakeyhtiön juoksevien asioiden hoitaminen. Isännöitsijällä on kuitenkin oltava taloudellista ja teknistä osaamista ja ymmärrystä, jotta se pystyy suunnittelemaan kiinteistöjen elinkaarihallintaa yhdessä taloyhtiön hallituksen ja osakkaiden kanssa. Isännöitsijän tulee kuitenkin osallistua aktiivisesti korjaustarpeiden suunnitteluun ja hallintaan yhdessä hallituksen ja osakkeenomistajien kanssa ja tuoda esiin omaa asiantuntijuuttaan ja käyttää tarvittaessa esimerkiksi rakennusalan asiantuntijoita. Tämän johdosta vuorovaikutus ja yhteistyön sujuvuus ovat erittäin tärkeitä kiinteistön arvon säilyttämisen, asiakas-tyytyväisyyden ja asuinviihtyvyyden takaamiseksi.



## 8 POHDINTA

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli perehtyä asunto-osakeyhtiöiden isännöintiin, isännöitsijän toimintaan asunto-osakeyhtiössä sekä selvittää, millaisia odotuksia asunto-osakeyhtiöissä asetetaan isännöitsijälle ja isännöitsijän toiminnalle. Kiinteistöala on tuntunut kiinnostavalta ja päätin tehdä opinnäytetyön isännöintiin liittyen, koska ala on monelle nuoremmalle henkilölle tuntematon ja alalle tarvittaisiin kuitenkin työntekijöitä tulevaisuudessa. Isännöintiala vaatii monipuolista osaamista ja erilaisia henkilökohtaisia ominaisuuksia. Perehtyessäni tarkemmin isännöintialaan, opinnäytetyön aiheeksi valikoitui ”Asunto-osakeyhtiöiden odotukset isännöinniltä”. Opinnäytetyöhön päätettiin liittää myös tutkimus, jonka tarkoituksena on ottaa selvää osakkeenomistajien odotuksista isännöintiä kohtaan. Aluksi tutkimus oli aikomus toteuttaa haastatteleamalla muutamaa taloyhtiön hallituksen jäsentä, mutta myöhemmin katsottiin että verkkokysely soveltuisi tähän tarkoitukseen paremmin ja se olisi myös aikataulullisista syistä järkevämpää. Opinnäytetyön teoriaosuudesta tuli laaja, koska asunto-osakeyhtiön toimintaan ja isännöintiin oli pohjustettava, sillä asioihin ei oltu perehdytty juurikaan liiketalouden opinnoissa. Asioihin perehtyminen oli ajoittain haastavaa, mutta mielenkiintoista.

Kyselyyn vastattiin melko aktiivisesti ja vastaajamäärä oli asetettujen tavoitteiden mukainen. Vastaukset antoivat hyvin tietoa ja niiden avulla saatiin vastauksia tutkimusongelmaan. Kyselyn vastauksia analysoitaessa huomattiin kuitenkin, että kyselyn vastaajamäärä jäi hieman liian alhaiseksi jotta eri vastaajaryhmien välillä olisi voitu löytää selkeitä eroja. Toisaalta vastaajat olivat taustatekijöiltään hyvin samankaltaisia, joten eri vastaajaryhmien välillä ei välttämättä olisi ollut suuria eroavaisuuksia. Kyselyyn vastasi pääasiallisesti taloyhtiön hallituksen jäseniä ja suurin osa vastaajista oli keski-ikäisiä tai vanhempia. Kyselyyn olisi ollut hyvä saada myös nuorempien henkilöiden vastauksia, koska silloin olisi voitu paremmin nähdä, muuttuvatko odotukset mahdollisesti isännöinnin suhteen tulevaisuudessa ja mihin suuntaan ala mahdollisesti kehittyy, kun taloyhtiöiden johtoon vaihtuu nuorempaa sukupolvea olevia henkilöitä.

Kyselyn kysymykset vastasivat mielestäni hyvin tutkimusongelmaan ja pohjautuivat opinnäytetyön teoriaosuuteen. Vaikka kyselyn laatimiseen ja suunnitteluun käytettiinkin paljon aikaa, olisi kysymysten järjestystä sekä vastausvaihtoehtoja voinut miettiä vielä enemmän ja tarkemmin, jotta kyselyn analysoiminen olisi ollut helpompaa ja tutkimustuloksista olisi voitu saada mahdollisimman suuri hyöty. Kyselystä piti kuitenkin tehdä sellainen että siihen olisi mahdollisimman helppoa ja nopeaa vastata. Lisäksi aikataulusyistä kysely piti saada lähetettyä asiakkaille, eikä kyselyn muokkaamiseen voitu käyttää enempää aikaa. Kysely käsitteli pääasiassa isännöitsijän osaamista ja tehtäviä koskevia odotuksia, joten kysymystyyppien valitseminen oli haasteellista. Esimerkiksi isännöitsijän tehtävien merkityksellisyyden selvittämiseksi asteikkokysymysten käyttäminen olisi ollut hankalaa, koska isännöitsijän tehtävät taloyhtiössä pohjautuvat pitkälti lainsäädäntöön ja tehtäviä ei välttämättä pystytä asettamaan tärkeysjärjestykseen ja niiden merkityksellisyys on myös hyvin taloyhtiökohtaista ja tilannesidonnaista. Kaiken kaikkiaan voidaan kuitenkin todeta että kysely onnistui hyvin ja sen avulla saatiin tietoa siitä, millaisia odotuksia asunto-osakeyhtiöissä asetetaan isännöinnille ja millaisia ominaisuuksia hyvällä isännöitsijällä tulisi olla.

Opinnäytetyön tekeminen oli ajoittain melko haasteellista, koska sen aikana oli perehdyttävä melko laajasti asioihin, joita ei tradenomiopintojen aikana ole käsitelty. Näin ollen teoriaosuudesta tuli laaja ja jotkut asiat on käsitelty melko yksityiskohtaisesti. Lähdemateriaalia asunto-osakeyhtiöihin ja isännöintiin liittyen löytyi kuitenkin kattavasti ja monipuolisesti. Olen kokonaisuutena tyytyväinen työhöni ja opinnäytetyöprosessiin. Opin opinnäytetyön tekemisen aikana paljon minua kiinnostavasta alasta ja aiheesta ja koen että tämä oli todella hyödyllistä. Myös kysely lisäsi tietämystäni alasta, vaikka kyselystä olisikin voitu saada vielä monipuolisempi, mikäli siihen olisi voitu käyttää enemmän aikaa. Opinnäytetyö sekä tämä kyselytutkimus auttaa myös isännöintitoimintaa harjoittavia yrityksiä saamaan tietoa siitä, mitä asunto-osakeyhtiöt odottavat isännöinniltä. Lisäksi tulokset auttavat erityisesti yhteistyökumppaniyritystä saamaan tietoa siitä mitä hänen asiakkaansa isännöinniltä odottavat.

## LÄHTEET

ARJASMAA, Pekka ja KAIVANTO, Keijo. 2010. Toimiva hallitus. Taloyhtiön hallituksen käsikirja. 5. painos. Kiinteistöalan Kustannus Oy. As Printall.

ASUNTO-OSAKEYHTIÖLAKI 209/1599. Lainsäädäntö. [viitattu: 2015-06-25.] Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2009/20091599#L1P12>

ETELÄMAA, Jari. 2007. Taloyhtiön tilintarkastus. Toinen, uudistettu painos. Kiinteistöalan Kustannus Oy. Gummerus Kirjapaino Oy.

FREDRIKSSON, Antti, HAVUKAINEN, Jari, HILMOLA, Juha, ILKKA, Heikki, LAITINEN, Elina, LUOMA, Jukka, MIKKOLA, Johanna, MÄKINEN, Terhi, NEVALAINEN, Rabbe, OJALA, Anu, SAARI, Jussi, TERMÄS, Kari, TIKKA, Marja, VIRTANEN, Päivi ja VUORIO, Anne, 2008. Kirjanpitolaki tänään. Talentum. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

FURUHJELM, Marina ja SALLMEN, Jaana. 2014. Ostamme isännöintiä. Opas isännöintipalvelujen hankintaan. Kiinteistöalan kustannus Oy. Multiprint Oy.

FURUHJELM, Marina, KEMPPINEN, Annika ja PUJALS, Mia, 2015. Päätöksenteko taloyhtiössä. 2. painos. Kiinteistöalan kustannus Oy. Meedia Zone OÜ.

HAARMA, Kai. 2011. Isännöinnin muodot. Isännöinnin käsikirja. 15. painos. Kiinteistöalan Kustannus Oy. Kolofon Baltic.

HEINONEN, Matti. 2014. Taloyhtiön talous. Oppikirja isännöitsijälle. Kiinteistöalan Kustannus Oy. Livonia Print Ltd.

INGMAN, Ismo ja HAARMA, Kai. 2005. Tehokas isännöitsijä. Kiinteistöalan Kustannus Oy. 2. painos.

ISÄNNÖINTILIITTO. 2015, a). Yhtiövastike. [verkkojulkaisu.] [viitattu: 2015-06-28.] Saatavissa: <http://www.isannointiliitto.fi/asuminentaloyhtiössä/taloyhtiontalous/yhtiövastike/>

ISÄNNÖINTILIITTO. 2015, b). Isännöinnin eettiset ohjeet. [verkkojulkaisu.] [viitattu: 2015-07-09.] Saatavissa: <http://www.isannointiliitto.fi/isannointiliitto/isannoinnineettisetohjeet/>

ISÄNNÖINTILIITTO, KIINTEISTÖLIITTO & OIKEUSMINISTERIÖ. 2015. Viestintäsuositus taloyhtiöille. [verkkojulkaisu.] [viitattu: 2016-01-15.] Saatavissa: <http://www.isannointiliitto.fi/asuminentaloyhtiössä/asuminentaloyhtiössä/viestintäsuositustaloyhtiöille/default.aspx>

ISÄNNÖINTITALO OY, 2015. Vastuunjakotaulukko. [verkkojulkaisu.] [viitattu: 2015-12-11.] Saatavissa: <http://www.isannointitalo.fi/www/att.php?id=20>

ISÄNNÖITSIJÄTOIMISTO ITKONEN OY. 2012. Kunnossapitovastuun jakautuminen. [verkkojulkaisu.] [viitattu: 2015-12-11.] Saatavissa: <http://www.itkonen.com/remontit/kunnossapitovastuun-jakautuminen>

JOENSUU, Marjut. 2011. Taloyhtiön viestintäsuunnitelma ja sen laatiminen. Isännöinnin käsikirja. 15., uudistettu painos. Kiinteistöalan kustannus Oy. Kolofon Baltic.

JOENSUU, Marjut. 2011. Taloyhtiötä johdetaan viestinnällä. Isännöinnin käsikirja. 15., uudistettu painos. Kiinteistöalan kustannus Oy. Kolofon Baltic.

KAIVANTO, Keijo. 2011. Isännöinnin koulutus ja tutkinnot. Isännöinnin käsikirja. 15., uudistettu painos. Kiinteistöalan Kustannus Oy. Kolofon Baltic.

KAIVANTO, Keijo. 2011. Isännöinnin osaamis- ja ammattitaitovaatimukset. Isännöinnin käsikirja. 15., uudistettu painos. Kiinteistöalan Kustannus Oy. Kolofon Baltic.

KANANEN, JORMA. 2014. Verkkotutkimus opinnäytetyönä. Laadullisen ja määrällisen verkkotutkimuksen opas. Suomen Yliopistopaino Oy – Juvenes Print.

- KIINTEISTÖLIITTO & AKHA, 2011. Hyvä hallintotapasuositus taloyhtiölle. [verkkajulkaisu.] [viitattu: 2015-07-09.] Saatavissa: <http://www.taloyhtio.net/attachements/2011-02-09T09-31-039785.pdf>
- KIINTEISTÖLIITTO, 2010. Uusi asunto-osakeyhtiölaki osakkaan kannalta. [verkkajulkaisu.] [viitattu: 2015-12-11.] Saatavissa: <http://www.kiinteistoliitto.fi/uutiset/2010/26252.aspx>
- KUHANEN, Petteri, 2011. Yhtiöoikeudellinen lainsäädäntö. Isännöinnin käsikirja. 15., uudistettu painos. Kiinteistöalan Kustannus Oy. Kolofon Baltic.
- KYLÄKALLIO, Juhani, IROLA, Olli ja KYLÄKALLIO, Kalle, 2003. Asunto- ja kiinteistöosakeyhtiö. 2. painos. Helsinki: Edita Prima Oy.
- KÄKELÄ, Seppo ja MULTANEN, Timo. 2011. Kiinteistö- ja isännöintialan järjestötoiminta. Isännöinnin käsikirja. 15., uudistettu painos. Kiinteistöalan Kustannus Oy. Kolofon Baltic.
- MARTTILA, Mauri. 2011. Talous- ja toimintasuunnittelu. Isännöinnin käsikirja. 15., uudistettu painos. Kiinteistöalan Kustannus Oy. Kolofon Baltic.
- OIKEUSMINISTERIÖ. 2015. Uusi viestintäsuositus tuo käytännön apua tiedonkulkuun taloyhtiöissä. [verkkajulkaisu.] [viitattu: 2016-01-15] Saatavissa: <http://www.oikeusministerio.fi/fi/index/ajankoh-taista/tiedotteet/2015/11/uusiviestintasuositustuokaytannonapuatiedonkulkuuntaloyhtioissa.html>
- OJAJÄRVI, Martti ja JOENSUU, Marjut. 2011. Viestintä erityistilanteissa. Isännöinnin käsikirja. 15., uudistettu painos. Kiinteistöalan kustannus Oy. Kolofon Baltic.
- OJAJÄRVI, Martti. 2011. Arkipäivän viestintä taloyhtiössä. Isännöinnin käsikirja. 15., uudistettu painos. Kiinteistöalan kustannus Oy. Kolofon Baltic.
- OJAJÄRVI, Martti. 2011. Viestinnän nykytila taloyhtiössä. Isännöinnin käsikirja. 15., uudistettu painos. Kiinteistöalan kustannus Oy. Kolofon Baltic.
- OJAJÄRVI, Martti ja JOENSUU, Marjut. Viestintä erityistilanteissa. Isännöinnin käsikirja. 15., uudistettu painos. Kiinteistöalan kustannus Oy. Kolofon Baltic.
- OMATALOYHTIÖ.FI, 2012. Taloyhtiön kirjanpito. [verkkajulkaisu.] [viitattu: 2015-06-25.] Saatavissa: [http://www.omataloyhtio.fi/artikkelit/9012/taloyhtion\\_kirjanpito.htm](http://www.omataloyhtio.fi/artikkelit/9012/taloyhtion_kirjanpito.htm)
- Patentti- ja rekisterihallitus. 2015. Yritysten lukumäärät kaupparekisterissä. [verkkajulkaisu.] [viitattu: 5.1.2015.] Saatavissa: <https://www.prh.fi/fi/kaupparekisteri/yritystenlkm/lkm.html>
- PELTOKORPI, Mikko. 2011. Isännöinnin asema, ammattikuva ja tehtävät. Isännöinnin käsikirja. Kiinteistöalan Kustannus Oy. Kolofon Baltic.
- SIUKOSAARI, Anssi. 2002. Yhteisöviestinnän opas. 2. tarkistettu painos. Tietosanoma Oy. Helsinki: Hakapaino
- TALOYHTIÖ.NET, 2015, a). Hallitus. [verkkajulkaisu.] [viitattu: 2015-11-01.] Saatavissa: <http://www.taloyhtio.net/hallinto/hallitus/>
- TALOYHTIÖ.NET, 2015, b). Isännöitsijä. [verkkajulkaisu.] [viitattu: 2015-06-10.] Saatavissa: <http://www.taloyhtio.net/hallinto/isannoitsija/>
- TALOYHTIÖ.NET, 2015, c). Tilintarkastajat. [verkkajulkaisu.] [viitattu 2015-06-10.] Saatavissa: <http://www.taloyhtio.net/hallinto/tilintarkastaja/>
- TALOYHTIÖ.NET, 2015, d). Toiminnantarkastus ja toiminnantarkastaja. [verkkajulkaisu.] [viitattu: 2015-06-10.] Saatavissa: <http://www.taloyhtio.net/hallinto/toiminnantarkastaja/>
- TALOYHTIÖ.NET, 2015, e). Talous. [verkkajulkaisu.] [viitattu: 2015-11-01.] Saatavissa: <http://www.taloyhtio.net/talous/>

TALOYHTIÖ.NET, 2015, f). Vuosikello. [verkkojulkaisu.] [viitattu: 2016-01-21.] Saatavissa: <http://www.taloyhtio.net/hallinto/hallitus/vuosikello/>

TALOYHTIÖ.NET, 2015, g). Hyvä hallintotapa. [verkkojulkaisu.] [viitattu: 2015-10-06.] Saatavissa: <http://www.taloyhtio.net/hallinto/hyvahallintotapa/>

TIKKANEN, Tapio. 2011. Tuloverotus. Isännöinnin käsikirja. 15., uudistettu painos. Kiinteistöalan Kustannus Oy. Kolofon Baltic.

VILKKA, HANNA. 2015. Määrällisen tutkimuksen perusteet. [verkkojulkaisu.] [viitattu: 2015-12-21.] Saatavissa: <http://hanna.vilka.fi/wp-content/uploads/2014/02/Tutki-ja-mittaa.pdf>

## LIITE 1: SAATEKIRJE

Hyvä asunto-osakeyhtiön osakkeenomistaja,

Olen liiketalouden opiskelija Savonia-ammattikorkeakoulusta ja teen opinnäytetyöhöni liittyvää kyselytutkimusta. Tutkimuksen tarkoituksena on selvittää, millaisia odotuksia asunto-osakeyhtiöissä asetetaan isännöinnille ja isännöitsijän toiminnalle. Kyselyyn vastaaminen olisi erityisen tärkeää tutkimuksen onnistumisen kannalta. Vastaaminen vie aikaanne vain muutaman minuutin ja siihen vastataan täysin anonyymisti.

Toivoisin, että antaisitte arvokasta tietoa opinnäytetyötäni varten ja vastaisitte oikeeseen kyselyyn 20.12.2015 mennessä.

Kyselyyn pääsette klikkaamalla [TÄSTÄ](#)

Kiitos jo etukäteen vastauksistanne ja vaivannäöstänne!

Ystävällisin terveisin

Virpi Viinikainen

Opiskelija, Savonia-ammattikorkeakoulu

Liiketalous, Kuopio

## LIITE 2: KYSELYLOMAKE



## Kyselytutkimus: Asunto-osakeyhtiöiden odotukset isännöinniltä

Vastaajan taustatiedot**1. Asemanne taloyhtiössä**

- Hallituksen puheenjohtaja
- Hallituksen jäsen
- Osakkeenomistaja
- Muu, esim. vuokralainen

**2. Ikänne**

- Alle 25 vuotta
- 25-34 vuotta
- 35-50 vuotta
- yli 50 vuotta

**3. Omistamanne osake/osakkeet ovat**

- Kerrostalossa
- Rivitalossa
- Yhtiömuotoisessa omakoti- tai paritalossa

**4. Asuinpaikkanne on**

- Kuopio
- Muu Pohjois-Savo
- Muu Suomi

**5. Mitä seuraavista osaamisalueista pidätte isännöitsijän toiminnan kannalta tärkeimpänä?**

Valitkaa enintään kolme mielestänne tärkeintä vaihtoehtoa

- Tavoitettavuus
- Pitkä kokemus
- Koulutus
- Yhteistyön sujuvuus
- Hyvä juridinen osaaminen
- Hyvä tekninen osaaminen
- Hyvä taloudellinen osaaminen
- Hyvät asiakaspalvelu- ja vuorovaikutustaidot

**6. Mitä seuraavista pidätte tärkeimpinä isännöitsijälle kuuluvina tehtävinä?**

Valitkaa enintään kolme mielestänne tärkeintä vaihtoehtoa

- Taloushallinnon hoitaminen
- Kiinteistön ylläpitoon liittyvistä asioista huolehtiminen
- Tiedottaminen ja viestintä
- Erimielisyyksien ja epäselvyyksien ratkaiseminen
- Aktiivinen yhteistyö eri toimijoiden ja yhteistyökumppanien kanssa
- Osakkaiden neuvominen ja opastaminen



**7. Kuinka tärkeitä seuraavat isännöintiin liittyvät väittämät mielestänne ovat**

	1 Hieman tärkeä	2 Tär- keä	3 Erittäin tärkeä
Isännöitsijän toiminnan tulee vastata <u>tarkoin</u> isännöintisopimusta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Isännöitsijän toiminta on omatoimista ja ennakoivaa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Lupahakemusten käsittelyn on nopeaa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Isännöitsijä päivittää osaamistaan erilaisiin koulutuksiin osallistumalla	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Isännöitsijän kanssa asioiminen on helppoa	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Isännöitsijän kanssa on mahdollista asioida monikanavaisesti	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Isännöitsijä tiedottaa riittävästi asioista	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**8. Mitä asioita odotatte eniten isännöitsijän toiminnalta poikkeustilanteissa, kuten peruskorjaushankkeissa?**

Valitkaa enintään kolme mielestänne tärkeintä vaihtoehtoa

- Riittävä ja ajantasainen tiedottaminen asioista
- Riittävä informointi kustannuksista ja maksuperusteista
- Tarkka selvittäminen, mihin ongelmaan peruskorjaushankkeella pyritään saamaan ratkaisu
- Työn etenemisen valvonta ja siitä tiedottaminen
- Yhtiön strategian huomioiminen peruskorjaushankkeen suunnittelussa

**9. Mikäli Teille tulee mieleen vielä jotain muuta, kuin edellä mainittuja asioita joita odotatte isännöitsijältä esimerkiksi peruskorjaushankkeen aikana, mainitkaa ne tässä kohdassa**

---



---



---

**10. Mitä kolmea seuraavista pidätte hyvänä viestintäkanavana tiedotettaessa taloyhtiönne yleisistä asioista?**

Valitkaa enintään kolme mielestänne parasta vaihtoehtoa

- Asukassivut internetissä
- Ilmoitustaulu
- Kirjalliset tiedotteet
- Info-TV taloyhtiönne yhteisissä tiloissa
- Sosiaalinen media (Asunto-osakeyhtiön omat Facebook – sivut)
- Ilmoitukset matkapuhelimeen
- Sähköpostitse lähetettävät tiedotteet

**11. Oletteko joutuneet vaihtamaan isännöitsijää taloyhtiössä, jossa asutte/olette asuneet?**

- Kyllä
- Ei

**12. Mitä kautta löysitte uuden isännöitsijän taloyhtiöönne?**

- Lehti-ilmoituksen perusteella
- Tuttavan suosituksen perusteella
- Internetistä
- Sosiaalisesta mediasta
- Muualta, mistä?

---

**13. Millä perusteella valitsitte uuden isännöitsijän taloyhtiöönne?**

- Suositusten perusteella
- Monipuolisen palvelutarjonnan vuoksi (esim. yritys tarjoaa isännöintipalveluiden ohella myös kiinteistönhuolto- ja puhtaanapalvelua)
- Edullisen hinnan vuoksi
- Muu syy, mikä?

---

**14. Mitkä asiat johtivat siihen, että taloyhtiössänne päädyttiin vaihtamaan isännöitsijää?**

- Isännöintipalveluiden kilpailuttaminen
- Isännöitsijän toiminta ei vastannut odotuksianne
- Yrityksen palvelutarjonta oli suppeaa/ palveluiden (kuten kiinteistönhuolto/ puhtaanapito) keskittäminen
- Isännöitsijä lopetti toimintansa
- Jokin muu syy, mikä?

---

**15. Tässä kohtaa voitte vapaamuotoisesti kertoa, mikäli Teille tulee mieleen yleisesti joitain odotuksia tai mahdollisia ongelmatilanteita, joita olette kohdanneet joskus isännöitsijän toiminnassa. Tarvittaessa jatkakaa kääntöpuolelle.**

---



---



---

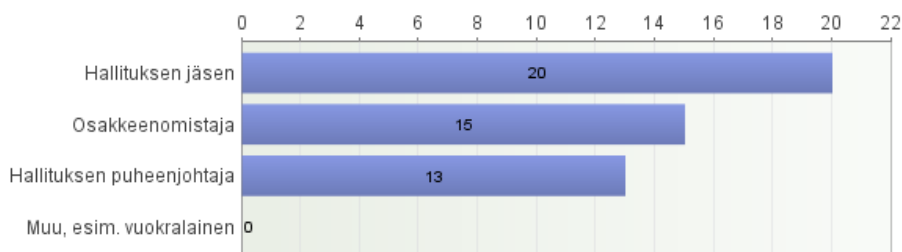
**Kiitos osallistumisestanne ja vaivannäöstänne!**

## LIITE 3: TUTKIMUSTULOKSET

## Asunto-osakeyhtiöiden odotukset isännöinniltä

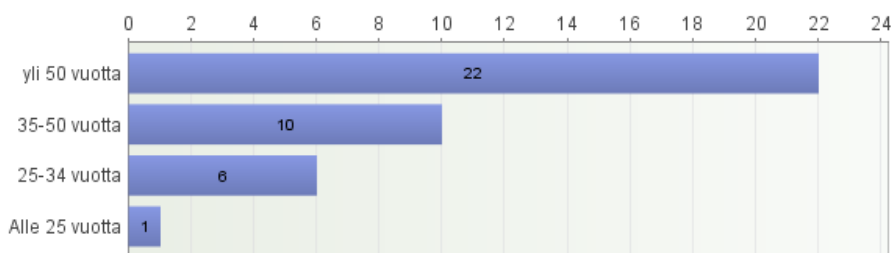
## 1. Asemanne taloyhtiössä (Taustatiedot)

Vastaajien määrä: 39



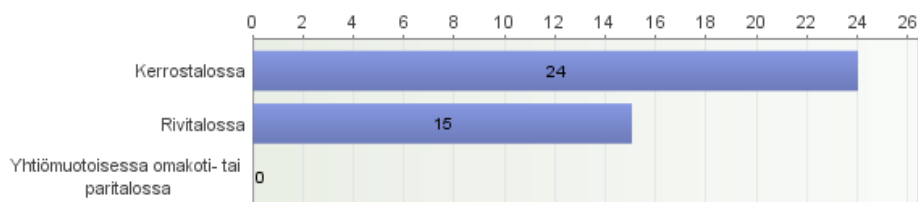
## 2. Ikänne (Taustatiedot)

Vastaajien määrä: 39



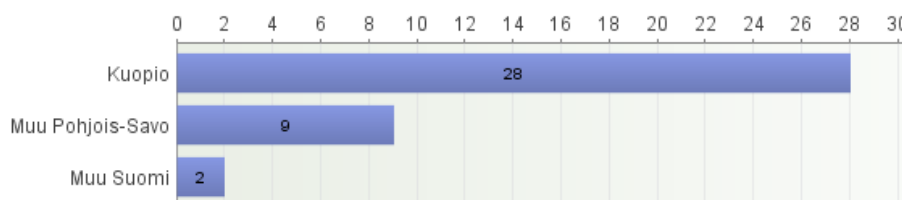
## 3. Omistamanne osake/osakkeet ovat (Taustatiedot)

Vastaajien määrä: 39



## 4. Asuinpaikkanne on (Taustatiedot)

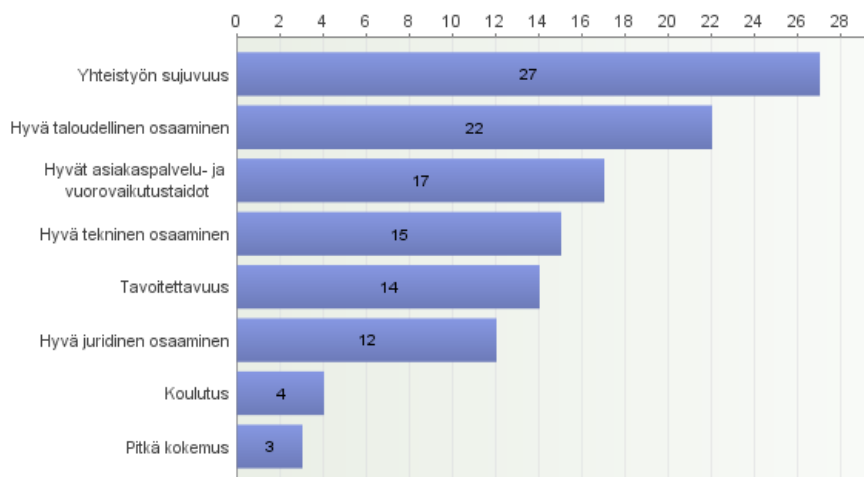
Vastaajien määrä: 39



## 5. Mitä seuraavista osaamisalueista pidätte isännöitsijän toiminnan kannalta tärkeimpänä? (Osaaminen)

*Valitkaa enintään kolme mielestänne tärkeintä vaihtoehtoa*

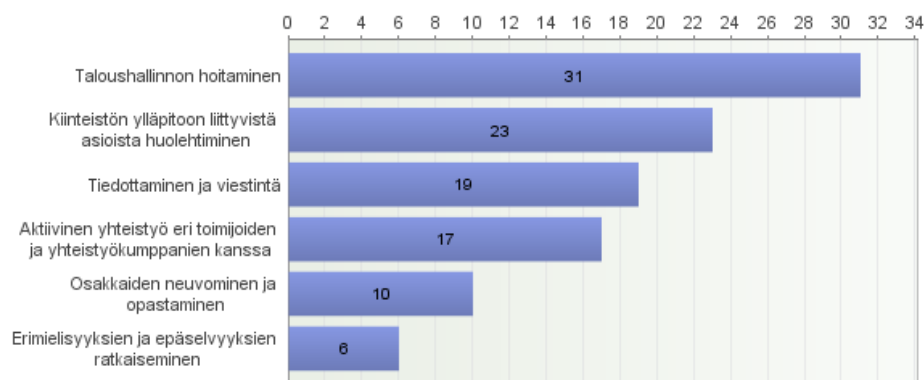
Vastaajien määrä: 39



## 6. Mitä seuraavista pidätte tärkeimpinä isännöitsijälle kuuluvina tehtävinä? (Tehtävät)

*Valitkaa enintään kolme mielestänne tärkeintä vaihtoehtoa*

Vastaajien määrä: 39



## 7. Kuinka tärkeitä seuraavat isännöintiin liittyvät väittämät mielestänne ovat

(Toiminta, osaaminen ja viestintä)

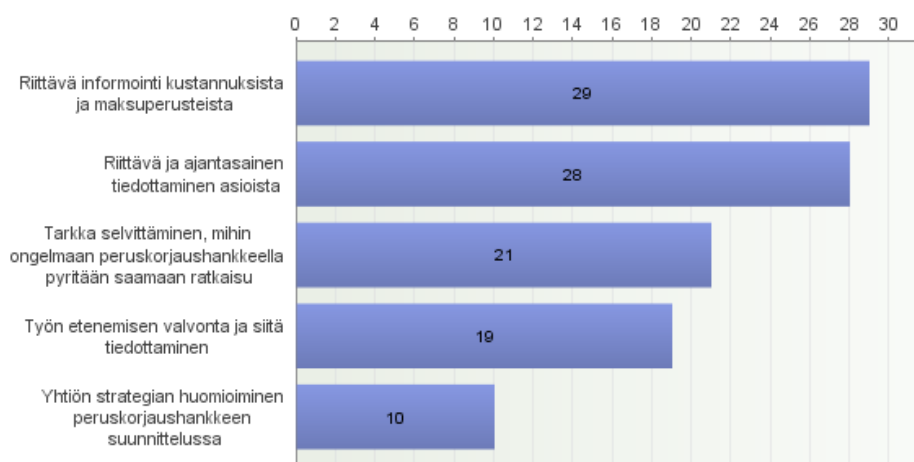
Vastaajien määrä: 39

	1 Hieman tärkeä	2 Tärkeä	3 Erittäin tärkeä	Yhteensä	Keskiarvo
Isännöitsijän kanssa asiominen on helppoa	1	10	27	38	2,68
Isännöitsijä tiedottaa riittävästi asioista	2	12	25	39	2,59
Isännöitsijän toiminta on omatoimista ja ennakoivaa	2	14	22	38	2,53
Isännöitsijän toiminnan tulee vastata tarkoin isännöintisopimusta	1	22	16	39	2,38
Isännöitsijä päivittää osaamistaan erilaisiin koulutuksiin osallistumalla	2	23	14	39	2,31
Isännöitsijän kanssa on mahdollista asioida monikanavaisesti	8	17	13	38	2,13
Lupahakemusten käsittelyn on nopeaa	4	26	8	38	2,11
Yhteensä	20	124	125	269	2,39

## 8. Mitä asioita odotatte eniten isännöitsijän toiminnalta poikkeustilanteissa, kuten peruskorjaushankkeissa? (Toiminta)

Valitkaa enintään kolme mielestänne tärkeintä vaihtoehtoa

Vastaajien määrä: 39



9. Mikäli Teille tulee mieleen vielä jotain muuta, kuin edellä mainittuja asioita joita odotatte isännöitsijältä esimerkiksi peruskorjaushankkeen aikana, mainitkaa ne tässä kohtaa (Toiminta)

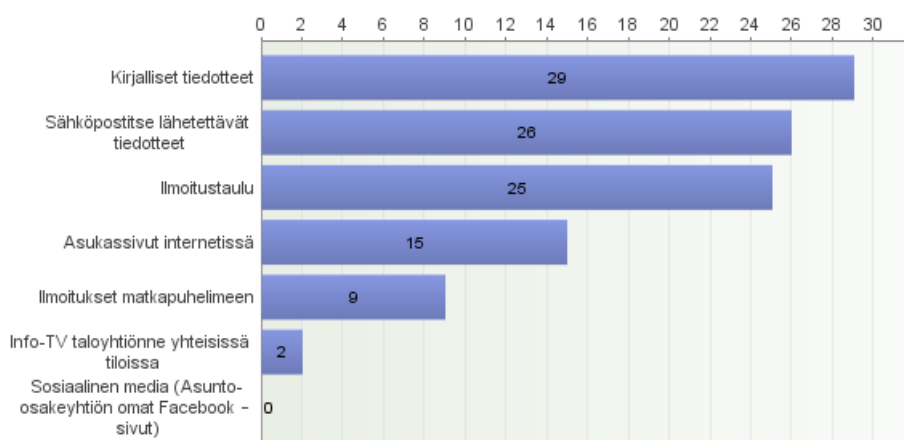
Vastaajien määrä: 6

- Taloyhtiön edun vaaliminen ja aikatauluissa pysymisen valvonta.
- Ammattitaitoisten urakoitsijoiden valinta tarjouskyselyyn.
- Asianmukainen ja riittävä kilpailutus on erittäin tärkeää. ottaa huomioon tasapuolisesti osakkaat, riippumatta siitä asuvatko he itse osakkeessa vai onko osake vuoralla. Esim kustannusten huomioon ottaminen verotuksen osalta ja rahoituksen vaihtoehtoja verraten
- Vaihtoehtoiset ratkaisut peruskorjauksessa. Eri peruskorjausten ajoitus/kytkentä toisiinsa
- Riittävän ajoissa hankesuunnittelu ja tarjousten lähettäminen useammalla yhtiölle. Tarjousten osalta juridisten ym. kysymysten selvittäminen tarkasti hallitukselle ja yhtiökokoukselle.

10. Mitä kolme seuraavista pidätte hyvänä viestintäkanavana tiedotettaessa taloyhtiönne yleisistä asioista? (Viestintä)

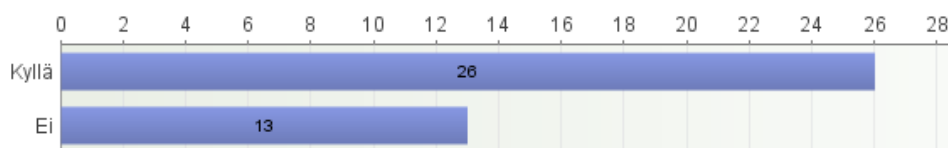
*Valitkaa enintään kolme mielestänne parasta vaihtoehtoa*

Vastaajien määrä: 39



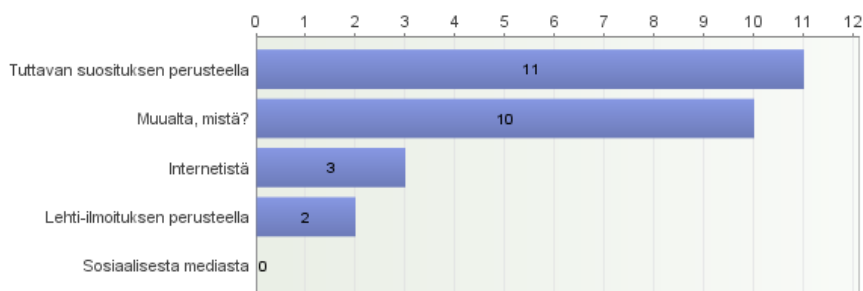
11. Oletteko joutuneet vaihtamaan isännöitsijää taloyhtiössä, jossa asutte/olette asuneet? (Isännöitsijän vaihtaminen)

Vastaajien määrä: 39



## 12. Mitä kautta löysitte uuden isännöitsijän taloyhtiöönne? (Isännöitsijän vaihtaminen)

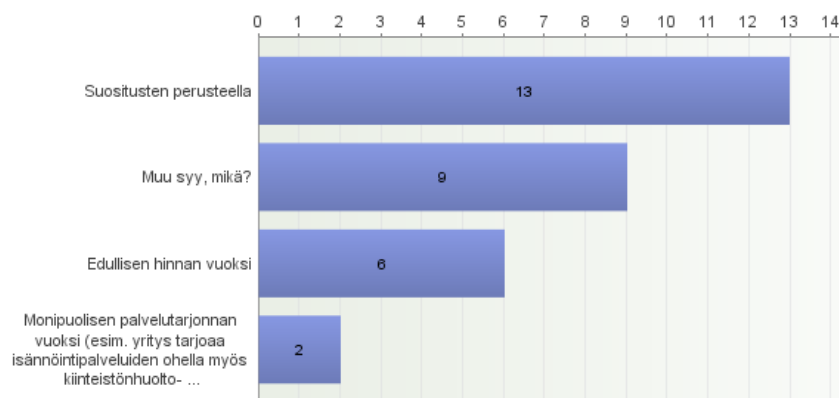
Vastaajien määrä: 25

**Avoimet vastaukset: Muualta, mistä?**

- omat kontaktit
- tiesin tyypin ennalta
- Oma tieto isännöitsijöistä
- oli enne meillä isännöitsijänä
- edellisen isännöitsijän vihjeistä
- Kilpailutus
- Oma kokemus
- hallituksen silloisen jäsenen kautta
- keskustelut hallituksen jäsenten kesken
- Kysymällä itse henkilöä.

## 13. Millä perusteella valitsitte uuden isännöitsijän taloyhtiöönne? (Isännöitsijän vaihtaminen)

Vastaajien määrä: 26

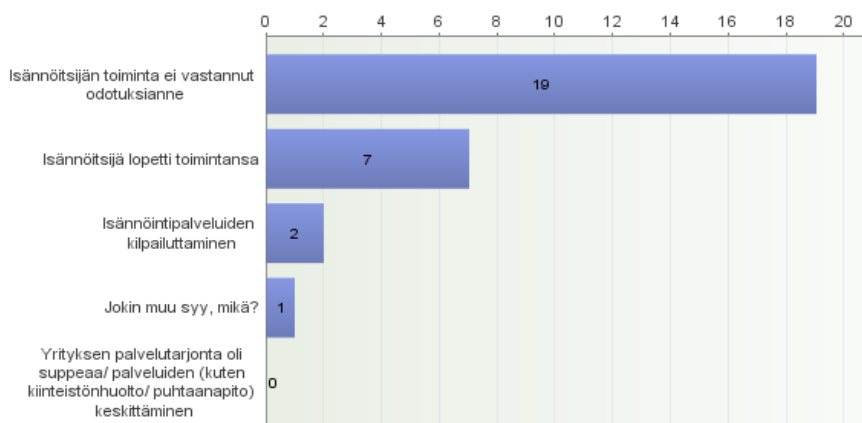
**Avoimet vastaukset: Muu syy, mikä?**

- luotettavuus
- tiesin tyypin ennalta
- Kokonaisedullisuus ja ammattipätevyys.
- tiedettiin hyväksi
- Hallituksen päätös
- paikallisuuden, kokemuksen, yhteistyökyvyn
- Monen eri osien summana tehty valinta
- ks edellinen vastaus
- Henkilö on luotettava.



14. Mitkä asiat johtivat siihen, että taloyhtiössänne päädyttiin vaihtamaan isännöitsijää? (Isännöitsijän vaihtaminen)

Vastaajien määrä: 26



#### Avoimet vastaukset: Jokin muu syy, mikä?

- Isännöitsijä ei hoitanut tehtäviään

15. Tässä kohtaa voitte vapaamuotoisesti kertoa, mikäli Teille tulee mieleen yleisesti jotain odotuksia tai mahdollisia ongelmatilanteita, joita olette kohdanneet joskus isännöitsijän toiminnassa (Yleisiä odotuksia tai kokemuksia isännöintiin liittyen)

Vastaajien määrä: 18

- Isännöitsijän tavoittaminen, epäkohtiin nopea puuttuminen, ehdotukset ennakoivista toimenpiteistä, nopea reagointi korjaustoimenpiteisiin, hyvä tiedottaminen.
- Talous- ja varsinkin veroosaamisen puutteet kautta linjan. Mm. rahastoidaan, vaikei olisi pakko, jolloin asetetaan asuntosijoittajat epätasa-arvoiseen asemaan. Kun yksi AIT-isännöitsijäkin on sanonut minulle esim. että "asoy-verotustappioiden vanhaksi menemisellä ei ole mitään väliä", niin mitä näistä asioista ymmärtävät kaiken maailman ex-pölynmurikauppiat ja -puhelinmyyjät, jotka ovat päättäneet alkaa isännöitsijöiksi! Huh-huh!
- Takavuosina vanha isännöitsijämme oli liian aktiivinen. Hän yritti tehdä hyvää taloyhtiölle, mutta ei muistanut kaikilta osin tiedottaa asioiden kulusta hallitusta. Suurin puute oli, että hänellä ei ollut teknistä ammattitaitoa. Tuntui, että hän oli eri konsulttien ja urakoitsijoiden vietävissä. Odotan isännöitsijältä ennen kaikkea teknistä asiantuntemusta ja jämmäkyttä. Eduksi on myös rohkeus sanoa ei niille tahoille, joiden tuote tai palvelua ei taloyhtiötä hyödytä.
- Yleensä liikaa isännöintikohteita, eli aikaa liian vähän/asiakas. Ammatillinen pätevyys vähäinen, liikaa konsulttien varassa Omistautuminen asiolle pinnallista.
- Hyvä isännöitsijä on sellainen joka tietää, mitä ei tiedä. Tällä tarkoitan sitä, että usein isännöitsijät ovat taustaltaan joko talouspuolen tai teknisenpuolen tuntijoita, toki heille muodostuu alalla ollessaan poikkeuksellinen käsitys kokonaisuudesta. Jos talouspuolen hallitseva isännöitsijä luulee tietävänsä riittävästi teknistä ja pyrkii tätä tietoa hyödyntämään ei lopputulos useinkaan ole kovin toimiva. Samoin jos tekniseltä puolelta tuleva isännöitsijä ei hallitse riittävässä määrin taloutta voidaan yhtiöiden asioita pienillä, väärillä päätöksillä saada hyvin sekaisin. Isännöitsijän on uskallettava tunnustaa tietämättömyytensä, eikä voi ajatella säästävänsä asiakkaan rahoja sillä, että ei käytä tarvittavien asiantuntijoiden palveluita. Kympin säästöllä saadaan satasen vahinko aikaan...

- Aikaisemman isännöijän toiminta oli hidasta ja kankeaa. Monesti oli siinä tilanteessa, että joutui soittamaan samasta asiasta useita kertoja. Tilannetta hankaloitti vielä se, että Isännöitsijä oli tavattoman mukava ja hyväntahtoinen mies. Lopulta kuitenkin asia saatiin fiksusti isännöitsijän kanssa esille, ja hän vetäytyi itse taloyhtiömme toiminnasta kesken sopimuskauden.
- Isännöitsijä ei aja taloyhtiön etua, kilpailutus heikkoa, ei ymmärrä asoy: n kirjanpitoa ja/tai asoy lakia.
- Taloyhtiön ajantasaisen budjetin seuranta on erittäin tärkeää. Hallituksen täytyy olla tietoinen hyväksytystä talousarvio poikkeamisesta - korjausremontti, akuutit muutoksia aiheuttavat toimenpiteet. Ei riitä, että vain hallituksen puheenjohtajalle menee tieto.
- Edellinen isännöitsijä oli välinpitämätön taloyhtiön toiminnasta, joka osaltaan johtui myös kyvyttömästä hallituksesta.
- Odotan isännöitsijältä (tärkeysjärjestyksessä)
  1. Sovittujen asioiden eteenpäin viemistä
  2. Yhtiön kannalta oleellisten asioista tiedottamista oma-aloitteisesti
  3. Ehdotuksia ja analyyskejä korjaushankkeista ja kunnossapidosta.
- ei erityistä
- Elo on ollu aika tasata. Asiat on hoijettu enneku niistä on tullu ongelmia.
- isännöitsijä toimii omavaltaisesti ehkä ylittäen valtuutensa
- En puhu nykyisestä, vaan menneestä: Toiminta oli rutiinien pyörittämistä. Hallituksen piti painostaa aktiivisuuteen. Markkinoiden (esim. erilaiset korjausfirmat) tuntemus oli suppeaa.
- Nykyisessä isännöintiyhtiössä on asiat pelannut hyvin.
- Edellinen isännöitsijä ei vastannut kyselyihin joita esitin sähköpostilla. Hän oli myös erittäin huonosti tavoitettavissa puhelimitse ja ei vastannut soittopyyntöihin. Asioiden hoitaminen oli todella hankalaa. Taloyhtiö maksaa isännöitsijälle palkkaa, joten kyllä asioiden hoitaminen pitäisi olla sujuvaa.
- Isännöitsijä kavalsi taloyhtiömme tililtä rahat. Seuraava isännöitsijä muuttui muihin tehtäviin. Nykyisen valitsimme edullisen hinnan vuoksi.
- Ensimmäinen isännöitsijämme kavalsi taloyhtiömme tililtä rahat. Seuraava muuttui muihin tehtäviin. Nykyisen isännöitsijän valitsimme edullisen hinnan vuoksi. Arvostan isännöitsijässä ammattitaitoisuutta ja tasa-puolista toimivuutta osakkaita kohtaan.