

Opinnäytetyö (AMK)

Liiketalouden koulutusohjelma

2018

Riku Anttila ja Santeri Suontausta

# ISÄNNÖINTI SALON SEUDULLA

Riku Anttila ja Santeri Suontausta

## ISÄNNÖINTI SALON SEUDULLA

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää mitkä osa-alueet koetaan isännöinnissä tärkeimmiksi ja mitkä osa-alueet työllistävät isännöitsijöitä eniten Salon seudulla. Lisäksi tarkoituksena on selvittää, onko Salon seudulla tarvetta uudelle isännöintiyritykselle. Alkuun opinnäytetyössä keskitytään isännöinnin teoriaan, jotta ymmärretään mitä isännöinniltä vaaditaan ja mitä lisäarvoa se tuottaa.

Tutkimusmetodi on kvantitatiivinen. Aineiston keruu toteutettiin lähettämällä isännöitsijöille kyselytutkimus sähköpostin välityksellä. Kyselyn luomisessa, vastausten keruussa ja analysoinnissa käytettiin Webropol-ohjelmaa. Vastausprosentin jäädessä heikoksi lisättiin kyselyn rinnalle satunnaisotannalla toteutettu haastattelu isännöitsijöille varmistamaan kyselytutkimuksessa esiin nousseiden seikkojen validiteetti. Lisäksi oman näkökulman asiaan toivat asunto-osakeyhtiöiden hallitusten puheenjohtajat omissa haastatteluissaan. Tekijöiden henkilökohtainen kokemus isännöintialasta välittyi tulosten analysoinnissa.

Tutkimuksen lopputuloksista huomataan, että Salon seudulla isännöintiin ollaan erittäin tyytyväisiä ja tärkeimmiksi asioiksi koetaan ammattilainen taloyhtiön hallinnossa sekä kiinteistön ja laitteiden ennakoiva huolto elinkaaren maksimoimiseksi. Tyytyväisyys isännöitsijää kohtaan syntyy isännöitsijän kyvystä näyttää ammattitaitonsa, esimerkiksi kilpailuttamalla taloyhtiön palvelut säännöllisesti ja hoitamalla sovitut asiat ajallaan. Salon seudulla taloyhtiön puolelta merkittävä syy vaihtaa isännöintiyritystä onkin henkilökemioiden kohtaamattomuus.

Johtopäätöksenä tutkimuksesta voidaan päätellä, että Salon seudulla on tilausta uudelle isännöintipalvelulle. Suurimpana syynä tälle on opinnäytetyötä tehdessämme esiin nousut isännöitsijöiden korkea ikä ja näin ollen heidän eläköitymisensä. Yrityksen on kuitenkin pystyttävä tuottamaan laadullisesti korkean tason palvelua hyvällä asiakaspalvelijan asenteella, sillä jokainen taloyhtiö koki isännöitsijän ammattitaidon tärkeämmäksi kriteeriksi kuin palvelun hinnan.

### ASIASANAT:

Isännöinti, isännöitsijä, asunto-osakeyhtiö, osakas

BACHELOR'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Business Administration

2018 | 24 pages, 31 pages in appendices

Riku Anttila and Santeri Suontausta

## HOUSE MANAGEMENT IN SALO REGION

The purpose of the thesis is to discuss what is considered the most important in house managing and what employs the house managers most in Salo region. Thus, it can be analyzed if there is need for a new managing agency in this region. In the beginning, the thesis focuses on the theory of house managing to understand what is required from real estate management and what added value it brings.

Quantitative research methodology is used in this thesis. Information is collected by using internet and sending surveys via e-mail by using Webropol. The reply percentage was low, so creating the interview was necessary. The interview was addressed to real estate manager. The interview gave assurance of validity and reliability. In addition, creating the interview for chairs of the housing cooperatives gave a new point of view. Moreover, authors' personal experience in the field shows up in analyzing the results.

Results show that the people in Salo region are very satisfied with their house managers and the most important aspects to them are to have a professional in the boards of housing cooperatives as well as the proactive maintenance of the property and the equipment to maximize the life cycle. Satisfaction with the house manager stems from the manager's ability to show his / her skills, for example by bidding on the regular services of the housing cooperative and managing the agreed issues on time. In Salo region the housing cooperative's major reason to change the management agency seems to be the unmatched personal chemistry.

As a conclusion, there is demand for a new house managing service in Salo region. However, the company must be able to produce a high quality service with good customer service attitude since every housing cooperative experienced the house manager's skills as more important than the service's price.

### KEYWORDS:

House manager, house managing agency, housing cooperative, partner

# SISÄLTÖ

<b>1 JOHDANTO</b>	<b>5</b>
<b>2 ISÄNNÖINTI</b>	<b>6</b>
2.1 Isännöitsijän tehtävät ja tarjoamat palvelut	7
2.2 Mitä isännöinti vaatii isännöitsijältä?	8
2.3 Isännöitsijän vastuut	9
<b>3 ISÄNNÖITSIJÄN TARJOAMAT PALVELUT SALON SEUDULLA</b>	<b>10</b>
3.1 Mikä on Salon seudulla tärkeää isännöinnissä?	10
3.2 Taloyhtiön taloushallinto	12
3.3 Tilinpäätös	14
3.4 Palveluiden hankinta ja kilpailutus	15
3.5 Palveluiden keskittäminen	16
<b>4 TAPAUS</b>	<b>18</b>
4.1 Tutkimuksen toteutus	18
4.1.1 Kyselyt ja haastattelut isännöitsijöille	18
4.1.2 Taloyhtiön puheenjohtajien haastattelu	19
4.2 Tutkimuksen tulokset	20
<b>5 TULOSTEN ANALYSOINTI</b>	<b>21</b>
<b>LÄHTEET</b>	<b>22</b>

## LIITTEET

- Liite 1. Haastattelu hallituksien puheenjohtajille.
- Liite 2. Sanasto.
- Liite 3. Internetkyselyn ja haastattelujen tulokset.

# 1 JOHDANTO

Lähdimme työstämään opinnäytetyötä Salon seudun isännöinnistä. Opinnäytetyön tarkoituksena on saada selville, mikä koetaan tärkeäksi isännöinnissä Salon seudulla sekä isännöitsijöiden että osakkaiden (liite 2) kannalta. Tartuimme tähän aiheeseen, koska olemme pohtineet isännöitsijätoimiston perustamista. Tämän vuoksi haluamme tutkia, mitä Salon seudun isännöitsijät kokevat tärkeänä työssään ja mitä vastaavasti eri taloyhtiöiden hallitukset (liite 2) kokevat tärkeänä. Näin ollen saamme näkökulmaa molemmilta puolilta katsottuna. Liitteessä 2 avataan isännöintiin liittyviä sanoja.

Isännöinti ei ole koskaan ollut kovin mediaseksikäs alana, ja harvoin heistä näkee positiivisia uutisia mediassa. Isännöitsijät tekevät kuitenkin tärkeää työtä taloyhtiöiden kannalta ja haluamme tietää konkreettisesti, mitä pidetään tärkeimpinä osa-alueina hyvänä isännöitsijänä toimimisessa. Opinnäytetyössä kerrotaan yleisesti myös isännöinnistä alana ja mitä kaikkea isännöitsijän työhön voi kuulua. Lähtökohtana yrityksellemme koimme, että tärkeää olisi kustannustehokkuus, joka on yhteistä niin taloushallinnollisille kuin keskittämiseen ja kilpailuttamiseen liittyville asioille.

Opinnäytetyössä käytimme kvantitatiivista eli määrällistä tutkimusmenetelmää. Kyseisen tutkimusmenetelmän määrittäviä piirteitä ovat havaintoaineistojen kerääminen kokemusperäisten tutkimusten eli empiiristen tutkimusten avulla. Kvantitatiivisen eli määrällisen tutkimuksen avulla pyritään selvittämään lukumääriin ja prosenttiosuuksiin liittyviä kysymyksiä. Kvantitatiivisella tutkimuksella saadaan yleensä kartoitettua vallitseva tilanne (T Heikkilä, 2014).

Tutkimusmuoto on kokonaistutkimus Salon seudun alueen isännöitsijöistä. Vastausmateriaalin keruussa käytetään yleensä standardoituja tutkimuslomakkeita valmiilla vastausvaihtoehdoilla. Laadimme kyselytutkimuksen, jonka lähetimme Salon seudulla toimiville isännöitsijöille.

Opinnäytetyö muodostuu teoriaosuudesta sekä teettämämme kyselyn vastausten analysoinnista. Kyselyt lähetettiin Salon seudulla toimiviin isännöintiyrityksiin. Opinnäytetyön teoriaosuus aloitetaan käsittelemällä isännöintiä alana. On oleellista ymmärtää isännöintiä alana, jotta voi tunnistaa sen tarjoaman lisäarvon. Tämän jälkeen syvennytään siihen, mitä isännöinti on Salon seudulla ja mitä isännöinnin osa-alueita koetaan tärkeimmiksi.

## 2 ISÄNNÖINTI

Isännöinti on alana asiakaspalvelua, joka koostuu useasta eri palvelusegmentistä. Palvelusegmenttejä ovat esimerkiksi varainhoito ja maksuliikenne sekä hallinnolliset asiat. Isännöinnin asiakkaita ovat asunto-osakeyhtiöt, toisin sanoen taloyhtiöt, vuokra-asuntoyhtiöt sekä liikekiinteistöyhtiöt. Henkilöasiakkaiksi voi kutsua kyseisten yhtiöiden osakkeenomistajia eli osakkaita. Edellä mainittuihin kategorioihin lukeutuvat yhtiöt hankkivat isännöinnillisiä palveluita isännöintiyrityksiltä. Isännöinnistä vastaa isännöitsijä. Isännöitsijä on joko luonnollinen henkilö tai rekisteröity yhteisö. Mikäli isännöitsijänä toimii yhteisö, sen tulee ilmoittaa taloyhtiön hallitukselle, kuka yhteisöstä ottaa hoitaakseen tehtävän päävastuullisena isännöitsijänä. (Kiinteistöliitto ja Akha ry, 2011)

Isännöitsijänä toimiminen tarkoittaa useiden kiinteistöön (liite 2) liittyvien asioiden osaamista. Esimerkiksi hallinnollisen, taloudellisen ja juridisen osaamisen hallitseminen kuuluu isännöitsijän ammattiin. Isännöitsijältä odotetaan itsenäistä ja oma-aloitteista suoriutumista työskentelystä, kykyä osata organisoida, tuntee vastuunsa sekä omata kommunikointitaitoja. (Ammattinetti)

Määräyksen isännöitsijästä tekee käytännössä yhtiökokous. Yhtiöjärjestys voi myös määrätä asiasta, mutta päätöksen yhtiöjärjestyksen sisällöstä on tehnyt yhtiökokous, joten loppujen lopuksi määräys pohjautuu yhtiökokouksesta. Kun päätös isännöinnistä on tehty, taloyhtiön hallitus päättää, kenet isännöitsijäksi valitaan. Isännöitsijän rooli taloyhtiöissä on toimia johtajana ja organisoijana vastuussa olemiensa kiinteistöjen asioissa. Hallituksen ja yhtiökokouksen antamat ohjeet määrittelevät isännöitsijän tavan johtaa taloyhtiötä. (Ammattinetti). Joensuun, Kulomäen ja Rusin (2009, 12) sanoin, isännöinti on taloyhtiön asettamiin tavoitteisiin hakeutuvaa pitkällä tähtäimellä ajateltua sekä hyvin järjestelmällistä työtä.

Isännöitsijän hankkiminen ei ole asunto-osakeyhtiölle pakollista ja Suomen noin 80 000 asunto-osakeyhtiöstä isännöitsijän palveluita hyödyntää noin 50 000. (Luotonen, 2017). Isännöitsijänä toimimiseen ei lain silmissä vaadita minkäänlaista koulutusta tai lisenssiä. Lain sanelevat rajat määrittelevät sen, että isännöitsijän on oltava täysi-ikäinen luonnollinen henkilö tai rekisteröity yhteisö. Jos valinta kohdistuu jälkimmäiseen, on yhteisön ilmoitettava asunto-osakeyhtiölle henkilö, joka on päävastuussa kohteen isännöinnistä.

Muita esteitä isännöitsijänä toimimisessa on konkurssi, edunvalvojan alaisuudessa toimiminen tai, jos toimintakelpoisuutta on rajoitettu. Lisäksi isännöitsijän asuinpaikan tai yhteisön kotipaikan on sijaittava Euroopan talousalueella, ellei rekisteriviranomainen anna tähän erityislupaa. (Kiinteistöliitto ja Akha ry, 2011)

Asunto-osakeyhtiölaissa ei mainita muita kriteerejä, mutta Kiinteistöliiton sekä Asunto- ja kiinteistöyhtiöiden hallitusasiantuntijat ry:n yhdessä luomassa Hyvä hallinnointitapamallissa isännöitsijää kohtaan on useita suosituksia. Isännöitsijältä odotetaan ennen kaikkea pätevyyttä ja kykyä toimia yhtiön etujen mukaisesti, mutta kuitenkin alan eettisten ohjeiden mukaan. Pätevyyden voi hankkia suorittamalla toisen isännöintialan kahdesta virallisesta tutkinnosta. Tutkinnot ovat isännöinninammattitutkinnon tai isännöinninerikoisammattitutkinnon suorittamalla. Solmittavan sopimuksen taas tulisi noudattaa toimialalla käytössä olevia isännöintipalvelujen yleisiä sopimusehtoja. Palkkioiden ja erillisveloitusten tulisi olla selkeästi hinnoiteltuja ja hallituksen sekä osakkaiden helposti ymmärrettävissä. Kuuluessaan edustamansa asunto-osakeyhtiön hallitukseen tulee isännöitsijän jäädä itsensä tarpeen tullen päätöksenteossa ja hänen toimimisensa hallituksen puheenjohtajana ei ole suositeltavaa. (Kiinteistöliitto ja Akha ry, 2011)

Isännöitsijän ollessa erikoistunut rakennusteknisiin asioihin voi hänen tittelinsä olla tekninen isännöitsijä. Rakennusteknisissä asioissa isännöitsijän päätehtävänä on korjauskustannusten laskeminen, sekä muutostöiden hallinta. Tekninen isännöitsijä pyrkii tuomaan asunto-osakeyhtiölleen lisäarvoa ammattilaisen hoitaessa kunnostustöiden suunnittelun, kilpailutuksen ja valvonnan. (Kiinteistökehitys Kuusisto)

## 2.1 Isännöitsijän tehtävät ja tarjoamat palvelut

Isännöitsijän tehtävä on johtaa ja organisoida vastuullaan olevien asunto-osakeyhtiöiden asioita, joista tärkeimpänä tehtävänä esiin yleisesti nousee hallitustyöskentely. (Ammattinetti). Isännöitsijän on myös huolehdittava, että taloyhtiön päätöksissä säilyy lainvoimaisuus, hallitus saa päätöksensä tarvittavan informaation ja hyödyntää asiantuntijoiden osaamista. (Isännöintiliitto)

Kiinteistön elinkaaren (liite 2) järjestelmällinen hallinta on myös yksi isännöitsijän tehtävistä. Tämä tarkoittaa käytännössä operointia kiinteistön arvon ylläpidon tai kasvun ta-

kaamiseksi. Tämä vaatii taloussuunnittelua, yleistoimintojen järjestämistä sekä saneerausten ja kiinteistön arvoa nostavien tai ylläpitävien pienien kunnostustöiden järjestelyä ja organisointia. (Isännöintiliitto). Peruskorjausten (liite 2) ja perusparannusten suunnittelu, aloittaminen ja organisointi kuuluvat isännöintiyrityksen tuottamiin palveluhyödykkeisiin. Myös projektinjohtamispalvelut kunnostushankkeisiin ovat näiden ohella yksi tarjottavista palveluista. (Ammattinetti). Isännöinnin tekniset palvelut liittyvät kiinteistön hoidon ja kunnossapidon järjestämiseen. Isännöintiyritykset välittävät taloyhtiöille kiinteistöhoitopalveluita, joita tarjoavat huolto-, siivous- ja jätehuoltoyritykset. Suunnitelmallisen hoidon ansiosta kiinteistöjen kunto, viihtyisyys ja arvo säilyvät. Myös osakkaiden turvallisuuden tunne lisääntyy, kun tietää kiinteistön olevan hyvässä kunnossa.

Hallinnointiin ja taloudenhoitoon kuuluvia isännöintiyrityksen palveluita on muun muassa kokouspöytäkirjan laatiminen hallituksen kokouksiin, hallituksen päätösten toimeenpano, taloyhtiön tarvitsemien palveluiden hankinnasta vastaaminen sekä sopimusten solmiminen, tiedottaminen viranomaistaholle sekä budjetoiminen ja muut taloushallinnolliset tehtävät. (Realia Isännöinti)

## 2.2 Mitä isännöinti vaatii isännöitsijältä?

Isännöinti on alana laaja, joten isännöitsijän täytyy osata analysoida erilaisia asioita. Koska isännöitsijä toimii sekä neuvoen että hoitaen taloyhtiötä, hänen täytyy osata hallita asioita erittäin laajalla skaalalla. Isännöitsijän ammattiin kuuluu, että on tunnettava useahkoja kiinteistöön ja sen hallintaan liittyviä asioita; taloustuntemusta, tekniikan ymmärtämistä ja juridista osaamista. Isännöitsijän ei kuitenkaan pidä olla jokaiseen edellä mainittuun aiheeseen erikoistunut asiantuntija, riittää että hän ennemminkin johtaa näitä asioita. (Ammattinetti)

Isännöitsijän tehtävissä tarvitaan itsenäisesti toimeen tarttuvaa tapaa työskennellä, suunnitelmallisuutta, kykyä osata organisoida, loogista ajattelukykyä, tarkkuutta ja vastuuntuntoa. Isännöiminen on melko suurelta osin palveluammatti. Koska isännöitsijä edustaa yhtiötä, hänen täytyy pystyä tulla toimeen sekä tehdä yhteistyötä myös erilaista ideologiaa jakavien ihmisten kanssa. (Ammattinetti)

Lain mukaan isännöitsijän on pidettävä huolta asunto-osakeyhtiön juoksevasta hallinnosta siten, kuin hallitus on määrännyt. Myös taloyhtiön taloushallinnon täytyy olla kun-

nossa: kirjanpidon pitää noudattaa kirjanpitolakia eikä maksuvalvonnasta saa löytyä porsaanreikiä. Loput mahdollisesti tuotetuista palveluista sovitaan keskenään isännöintiyrityksen sekä taloyhtiön toimesta. Taloyhtiön hallitus päättää, mitä isännöitsijän tehtäviin kuuluu. (Ammattinetti)

### 2.3 Isännöitsijän vastuut

Isännöintiyritys vastaa asunto-osakeyhtiön juoksevasta hallinnosta, johon kuuluvat työtehtävät on määritelty hallituksen esittämien toiveiden perusteella. Työtehtäviin vaikuttaa usein taloyhtiön koko ja isännöintiyritys voi tarjota tarpeelliseksi näkemiään lisäpalveluita. Varainhoidon järjestäminen kestäväälle pohjalle, sekä kirjanpidon toteuttaminen lainvoimaisesti sisältyy myös isännöitsijän työnkuvaan. (Realia Isännöinti). Isännöitsijällä on myös vahingonkorvausvelvollisuus (liite 2): ”Hallituksen jäsenen ja isännöitsijän on korvattava vahinko, jonka hän on tehtävässään Asunto-osakeyhtiölain 1 luvun 11 §:ssä säädetyn huolellisuusveloitteen vastaisesti tahallaan tai huolimattomuudesta aiheuttanut yhtiölle. Hallituksen jäsenen ja isännöitsijän on korvattava myös vahinko, jonka hän on tehtävässään muuten tätä lakia tai yhtiöjärjestystä rikkomalla tahallaan tai huolimattomuudesta aiheuttanut yhtiölle, osakkeenomistajalle tai muulle henkilölle. Jos vahinko on aiheutettu rikkomalla tätä lakia muulla tavalla kuin pelkästään rikkomalla 1 luvun säännöksiä toiminnan keskeisistä periaatteista tai jos vahinko on aiheutettu rikkomalla yhtiöjärjestyksen määräystä, vahinko katsotaan aiheutetuksi huolimattomuudesta, jollei menettelystä vastuussa oleva osoita menettelleensä huolellisesti. Sama koskee vahinkoa, joka on aiheutettu 11 luvun 8 §:ssä tarkoitettuun yhtiön lähipiiriin kuuluvan eduksi tehdyllä toimella. Jos isännöitsijänä on isännöintiyhteisö, vastaavat vahingosta yhteisö ja päävastuullinen isännöitsijä”.

## 3 ISÄNNÖITSIJÄN TARJOAMAT PALVELUT SALON SEUDULLA

### 3.1 Mikä on Salon seudulla tärkeää isännöinnissä?

Toimivan isännöinnin ja pätevän isännöitsijän antamalla panoksella on iso vaikutus kiinteistön kunnon, arvostuksen ja viihtyvyyden osalta. (Ammattinetti). Osaava sekä asiakkaidensa eli osakkaidensa omaisuudesta tunnollisesti huolta pitävä isännöitsijä pystyy auttamaan useassa erilaisessa ongelmatilanteessa. Ammattitaitoisuus tekee isännöitsijästä luotettavan, joka nousi haastattelussamme yhdeksi tärkeimmistä asioista isännöitsijän ja hallituksen välisessä yhteistyössä (liite 3, sivut 17-20). Isännöitsijän velvollisuutena on hoitaa asiat päätöksentekoa odottavaan kuntoon sekä pitää huolta päätöksenteosta seuranneesta toimeenpanosta. (Ammattinetti). Tutkimuksestamme käy ilmi, että sovittujen asioiden hoitaminen määräajassa oli niin isännöitsijöiden kuin hallitustenkin mielestä erittäin tärkeää (liite 3, sivut 19-20 ja liite 1). Hyvä isännöinti tietää ja tunnistaa ongelmakohdat, oli kyse mistä tahansa isännöintiin kuuluvasta asiasta. (Realia Isännöinti).

Taloyhtiön ja isännöitsijän välillä tehdään sopimus, kun yhteistyötä aloitetaan. Sopimus isännöitsijätoimiston sekä taloyhtiön kesken hoidetaan siten, että keskustellaan ja päätetään sopimukseen kuuluvista tehtävistä. (Ammattinetti). Sopimuksessa luetellut yksityiskohdat isännöitsijälle kuuluvista tehtävistä vaikuttavat siihen, mihin isännöitsijän tulee keskittää voimavarojaan kyseisessä taloyhtiössä. Isännöitsijällä voi olla hoidettavanaan erittäin laaja skaala työtehtäviä tai mahdollisesti hänen työtehtävänsä voivat olla tarkoin rajatut. Sopimuksen laajuus vaikuttaa suoraan isännöitsijän perimän palkkion suuruuteen.

Isännöitsijän tarjoamiin palveluihin kuuluu muun muassa seuraavia segmenttejä: taloyhtiön hallinnosta huolehtiminen (hallitustyöskentely, juridinen osaaminen, sopimusten hallinta, vakuutukset, talouden suunnittelu), asumisen palvelut (asukastiedotukset, esim.

saunavuorot ja autopaikat), kiinteistön hoitaminen (pitkän tähtäimen kunnossapitosuunnitelma, projektien johtaminen, päivittäisten korjausten huolehtiminen), varainhoito ja maksuliikenne sekä huoltoyhtiöpalveluiden hankinta. (Realia Isännöinti)

Isännöintiliiton mukaan tärkeimpiä tehtäviä isännöitsijälle on vastata sekä taloyhtiön hallituksen kokousten että yhtiökokousten järjestelyistä, toisin sanoen toimia ammattilaisena yhtiön hallinnossa. Lisäksi isännöitsijä vastaa asianmukaisen kokouskutsun (liite 2) toimittamisesta osakkaille. (Isännöintiliitto). Tutkimuksemme tukee tätä väitettä (liite 3, sivut 1-2 sekä 11-12), mutta taloyhtiöiden hallituksia haastatellessa (liite 1) nousi esiin, että hallituksen jäsenet pitävät tärkeänä asiana isännöitsijän ja hallituksen välisiä henkilökohtaisia yhteyksiä. Lisäksi tutkimuksestamme selvisi, että sekä isännöitsijät että taloyhtiön hallitukset ovat tyytyväisiä nykyisiin yhteistöihinsä (liite 3, sivut 15-16 ja liite 1).

### Isännöitsijäntodistus

Isännöitsijällä on iso osuus myös asuntokauppoja tehdessä tai asuntoa käytettäessä lainan vakuutena: syynä tähän on isännöitsijäntodistus. Isännöitsijäntodistuksesta selviää kaikki osakkaan lainoista ja veloista aina rakennuksen kunnostamiseen liittyvistä asioista. Isännöitsijä laatii isännöitsijäntodistuksen jokaiselle sen tilaavalle erikseen. Isännöitsijäntodistuksen laatiminen on tarkkaa työtä, sillä isännöitsijä on vastuussa vääristä tiedoista. Isännöitsijä joutuu esimerkiksi maksamaan omasta pussistaan erotuksen, mikäli lainaosuuskalkulaatiossa on tehty virhe ja merkitty asuntoaan myyvälle liian pieni osuus. Mikäli taloyhtiössä ei ole isännöitsijää, on hallituksen puheenjohtajan velvollinen laatimaan sellaisen. Isännöitsijäntodistus on kauppaa tehtäessä tärkein asiakirja, joka saattaa jopa taata onnistuneet asuntokaupat (Isännöintiliitto). Vastaavasti tilanne voi kääntyä myös toiseen suuntaan. Myynnissä olevasta asunnosta kiinnostuneelle asiakirja on myös tärkeä, sillä siitä selviää jo tehdyt ja suunnitteilla olevat kunnostustyöt. Näin ollen ostaja osaa jo varautua mahdollisesti tulossa oleviin remontteihin sekä mahdollisiin pääomavastikkeisiin. Tämä on koko taloyhtiön kannalta erittäin tärkeää, että tulevaisuudensuunnitelmat ovat kaikille selviä. Osakkaiden ja isännöitsijän väliset suhteet ovat, kuten aiemmin jo kerroimme (liite 1) erittäin tärkeäksi koettu osa-alue erityisesti osakkaiden puolelta, joten isännöitsijän täytyy pitää huolta kunnollisista isännöitsijäntodistuksista.

Isännöinti mahdollistaa vapauden

Isännöinti vaikuttaa positiivisesti asumisen vaivattomuuteen ja edesauttaa asumiskulujen pysymistä maltillisena. Isännöintiyritysten tarjoamia palveluita hyödyntää noin 50 000 taloyhtiötä ja noin 2,7 miljoonaa rivi- ja kerrostaloissa asuvaa suomalaista. (Isännöinti-liitto).

Mittavia peruskorjauksia vaativissa tapauksissa isännöitsijän ammattitaitoisuus ja osaaminen ovat arvokkaita tekijöitä taloyhtiön hallituksen ja osakkaiden muodostaessa päätöstä. (Isännöintiliitto). Suomessa asuinrakennuskanta on vanhenemassa, jolloin tarve peruskorjauksille kasvaa. (Luotonen, 2017). Usein mittavat peruskorjaukset vaativat useampia eri alojen yrityksiä tekemään oman osuutensa kunnostustöistä. Kuitenkin jonkun on pidettävä asiat käsissään ja isännöitsijä on oiva valinta hoitamaan kyseisen tehtävän, sillä saneerauksen keskellä osakkaiden ei tarvitse murehtia niistä, riittää että on yhteydessä isännöitsijään. Osakkaat voivat saneerauksen aikana tehdä parannusehdotuksia tai kysymyksiä saneeraukseen liittyen, jolloin tarvitsee ottaa yhteyttä ainoastaan isännöitsijään. Isännöitsijä puolestaan vie asiaa tarvittaessa eteenpäin oikeille henkilöille. Saneeraukset ovat myös rahalla mitattuina arvokkaita projekteja, joten on helpompaa lähteä toteuttamaan niitä, kun ne ovat luotettavissa käsissä. Isännöinnin alaisuudessa olevat taloyhtiöt käyttävät vuosittain noin 7 miljardia euroa saneerauksiin ja hankintoihin. Haastatteluissamme isännöinnin mahdollistama osakkaiden vapaa-ajan lisääntyminen ei noussut millään tavalla isännöinnin tärkeimmiksi piirteiksi Salon seudulla (liite 1).

### 3.2 Taloyhtiön taloushallinto

Lähdimme työstämään opinnäytetyötä olettaen, että kustannustehokkuus olisi avainasemassa isännöinnin tarjoamissa palveluissa. Kustannustehokkuus on erittäin laaja käsite isännöinnissä, ottaen huomioon laajan palvelusegmenttitarjonnan. Parhaiten kustannustehokkuus selviää taloyhtiöiden taloushallintoon liittyvistä asiakirjoista.

Taloyhtiön taloushallinto sisältää yhtiön kirjanpidosta ja tilinpäätöksestä huolehtimisen sekä talousseurannan hoitoa. Myös vastike-, vuokra- ja ostoreskontran hallinta sekä esimerkiksi lainanhallinta kuuluvat isännöitsijän hoitamiin tehtäviin. Tärkeää on ennakoiva

taloudesta huolehtiminen, jonka takaa huolellisesti laadittu talousarvio (liite 2). (Realia Isännöinti).

Isännöitsijän taloushallintopalveluihin kuuluu taloyhtiön suunnitelman pohjalta seuraavalle tilikaudelle tehty budjetti. Budjetti esitetään yhtiökokouksessa ja osakkaat hyväksyvät sen. Hyväksynnän saatuaan lähdetään budjetin pohjalta keräämään yhtiövastikkeita osakkailta. Isännöitsijä sekä hallitus yhdessä etenevät taloyhtiön johdossa budjettia kunnioittaen.(Isännöintiliitto). Näin ollen hallitus on koko ajan tietoinen, mihin vuoden aikana kerättävät vastikerahat käytetään.

Yhtiövastikkeiden kerääminen sekä maksusuoritusten seuranta ovat osakkaiden kannalta perustoimenpide. Yhtiövastikkeeseen sisältyy taloyhtiöstä riippuen jätehuollot, siivoukset, huoltoyhtiöpalvelut, isännöintipalkkiot, lämmityskustannukset, vakuutukset, kiinteistöverot sekä tontin vuokra. Yhtiövastikkeesta erikseen laskutettavat kulut ovat vesi- sekä sähkömaksujen kerääminen. Myös mahdollisia isompia yhteisiä hankintoja voidaan rahoittaa yhtiövastikkeilla. (Asunto-osakeyhtiölaki)

Mikäli taloyhtiöllä on lainaa, tarkoittaa se sitä, että vähintään yhdellä osakkaista on maksettavanaan vielä rahoitus- eli pääomavastiketta. Isännöitsijä laskee jokaisen osakkaan osuuden jo lainan ottamista suunniteltaessa ja järjestää kyselyn, jossa tiedustellaan osakkaiden halukkuutta maksaa koko lainaosuutensa pois kertasuorituksella. Osakkaat, jotka eivät halua maksaa koko osuuttaan kerralla, saavat maksettavakseen hoitovastikkeen lisäksi pääomavastikkeen, jonka suuruus riippuu taloyhtiön ottaman lainan suuruudesta sekä laina-ajan pituudesta. Isännöitsijän täytyy pitää huolta, että osakkaat maksavat kerätyt vastikemaksut sovittuun määräaikaan mennessä. Tarvittaessa isännöitsijän tehtävänä on periä maksamattomat vastikkeet, viime kädessä oikeusteitse. Näin ollen taloyhtiössä kaikki ovat tasavertaisessa asemassa, ilman pelkoa siitä, että osa joutuu maksamaan mutta osa ei.

Tämän lisäksi isännöitsijän vastuulla on laskujen ajallaan maksaminen sekä tilin seuranta siltä varoin, että varat pääsevät loppumaan ja laskuja ei pystytä maksamaan. Isännöitsijän pitää olla tämän jälkeen yhteydessä hallitukseen, joka päättää yhtiökokouksen valtuuttamana mahdollisesta ylimääräisestä vastikkeesta, jolla voidaan kattaa tulevia laskuja. Mikäli vuoden aikana on kerätty enemmän vastikkeita kuin on ollut kuluja, syntyy positiivinen hoitovastikejäämä. Hoitovastikejäämässä olisi hyvä olla ylimääräistä noin parin kuukauden vastikekertymän verran, jotta yhtiöllä olisi mahdollisuus selviytyä odot-

tamattomista lisäkustannuksista. Tällainen syy voi olla esimerkiksi poikkeuksellisen runsasluminen talvi. Yhtiöllä on hyvä olla pieni rahoituspuskuri, jotta osakkailta ei jouduta keräämään ylimääräistä vastiketta, koska ei ole osakkaan kannalta positiivinen asia joutua maksamaan ylimääräistä. Mikäli hoitovastikejäämä on puolestaan negatiivinen, se saattaa merkitä sitä, että taloyhtiön asioita on hoidettu huolimattomasti tai vastuuttomasti tai sitten yhtiön tilikauteen on sisältynyt odottamattomia kuluja, joihin ei ole osattu varautua. (Kupila, 2012)

Taloyhtiössä kirjanpito on tärkeä osa taloushallinnon kokonaisuutta. Taloyhtiön kirjanpidon täytyy olla lainmukainen sekä kirjanpitolain perusteella kirjanpitovelvollisen on noudatettava hyvää kirjanpitotapaa, joka edellyttää, että kirjanpitoa tulee tehdä rehellisesti ja huolellisesti yleisten kirjanpitoperiaatteiden ja -säännösten mukaisesti (Ingman & Haarma 2005, 35). Asunto-osakeyhtiöiden täytyy pitää muiden osakeyhtiöiden ohella kaksinkertaista kirjanpitoa (Kirjanpitolaki 1336/1997). Myös jokaisen kirjanpidon tapahtuman täytyy perustua yksilöityyn tositteeseen, joka esittää tapahtuman todeksi. Tositteet on numeroitava kirjanpidon mukaiseen järjestykseen.

### 3.3 Tilinpäätös

Taloyhtiön hallituksen kannattaa tarkastella tilinpäätöksestä muutakin kuin voittoa tai tappiota. Asunto-osakeyhtiöiden tarkoituksena ei ole saada tehtyä voittoa. (Kupila, 2012). Tilinpäätös kuuluu jokaisen taloyhtiön pakollisesti laadittaviin asiakirjoihin. Se kertoo, mihin taloyhtiön rahat ovat kuluneet ja paljonko vastikemaksuja on kerätty verrattuna edelliseen tilikauteen. Talousarviovertailusta puolestaan selviää, onko tilikausi (liite 2) sujunut isännöitsijän ja taloyhtiön hallituksen arvioimalla tavalla. Tuottoja ja menoja verrataan talousarvioon, jonka yhtiökokous on tilikauden alussa vahvistanut sekä aikaisemmalta tilikaudelta verrattaviin lukuihin. Suurimmat syyt budjetin poikkeavuuksiin löytyvät usein korjaus- sekä lämmityskustannuksista, Lämmitykseen kuluvat rahat ovat linjassa kelien kanssa, joita on mahdotonta ennustaa vuoden alusta vuoden loppuun. Kylmä talvi vaikuttaa välittömästi lämmityksen kustannusten nousuun ja vaihtoehtoisesti leudot talvet kutistavat kuluja. Myös hinnanvaihtelut vaikuttavat kustannusten määräytymiseen. Merkittävistä poikkeavuuksista täytyy tehdä selvitys talousarviovertailussa. Mikäli edellä mainituista dokumenteista ei löydy suuria eroavaisuuksia laadittuun budjettiin nähden,

voivat osakkaat olla tyytyväisiä menneenä vuonna hoidetuista talousasioista. (Kupila, 2012)

Kerätyistä vastikemaksuista täytyy kasautua sama summa kuin talousarviossa on sanottu, muuten vastikkeita ei ole saatu perittyä osakkailta tai jaksotettua oikein. Vastike- ja vuokrasaamiset eivät esiinny talousarviovertailussa vaan taseessa saatavat -osiossa. Toimintakertomuksesta puolestaan selviää, kuinka paljon energiaa ja vettä on kulunut tilikauden aikana ja onko yhtiö toiminut budjettinsa mukaisesti. Toimintakertomus kertoo myös taloyhtiön oleellisista tapahtumista tilikauden aikana, esimerkiksi tehdyistä korjauksista. (Kupila, 2012)

Taloyhtiön maksuvalmius sekä vastikemaksujen oikea suuruus löytyvät suoraan jälkilaskelmasta, toisin sanoen vastikerahoituslaskelmasta. Vastikerahoituslaskelmasta selviää, kerätäänkö vastikkeita tarpeeksi ja takaavatko ne taloyhtiön suoriutumaan mak-suistaan. Pankkitilin saldoa tai tuloslaskelman viimeistä riviä katsomalla ei pysty suoraan toteamaan, että millainen on yhtiön maksuvalmius. Tilinpäätöstä tehtäessä yhtiön tilillä/ti-leillä saattaa olla suuriakin määriä rahaa, mutta siitä ei selviä, onko edessä mahdollisesti tulevia suuria kustannuseriä. (Kupila, 2012)

Kustannustehokkuutta pystyy seuraamaan usean eri tilinpäätösdokumentin välityksellä. Esimerkiksi talousarviovertailusta saa osviittaa, onko taloyhtiön kulutushintoja saatu alapäin verrattuna budjetoituun. Täytyy myös muistaa verrata käyttölukuihin. Lisäksi ti-linpäätöksessä on esillä aina myös edellisen vuoden kulut, joten voi verrata kuluneen vuoden lukuja edellisen tilikauden lukuihin. Tutkimuksemme ei nostanut taloushallintoa eikä tilinpäätöstä yksittäisenä osa-alueena muita tärkeämmäksi (liite 3, sivut 1-2 sekä 11-14 ja liite 1).

### 3.4 Palveluiden hankinta ja kilpailutus

Isännöitsijän tehtävänä on vastata taloyhtiön lämmön hankinnasta ja kulutuksen seurannasta, veden hankinnasta ja kulutuksen seurannasta, sekä sähkön hankinnasta ja kulutuksen seuraamisesta ja niiden hankintaa edellyttävien laitteiden toiminnasta ja toimenpiteistä mahdollisen vuototapauksen sattuessa. Tämän lisäksi esimerkiksi tv-signaalin näkyminen, jätehuollon sujuminen, siivousohjelman organisointi, päivittäminen ja val-

vonta, mahdollisen internet-yhteyden toiminnan varmistaminen sekä vuokra- ja vakuutusopimusten valvonta kuuluu osaksi tehtävä listaa. Isännöitsijän tehtäviin kuuluu myös edellä mainittujen palveluiden tarjoajien säännöllinen kilpailuttaminen. Tutkimuksemme perusteella erittäin suuri osa isännöitsijöistä kilpailutti sähkön ja vakuutusten hintoja (liite 3, sivut 21-22 ja liite 1), mutta jätehuollon kilpailutus ei saanut suurta suosiota (liite 3, sivu 23). Tämän syyksi löytyi kilpailun vähäisyys Salon seudulla, tästä johtuva hintojen erittäin suuri hajonta sekä lisäominaisuuksien kuten esimerkiksi vuokra-astioiden saataavuus.

Taloyhtiön tarvitsemien korjausten ja siivousten tilaaminen on isännöitsijän vastuulla. Tämän lisäksi hän organisoii huoltoja ja edustaa asunto-osakeyhtiötä sopimusasioissa. Hallituksen valitseman huoltoyhtiön toimintaa valvoo isännöitsijä ja varmistaa suunniteltujen huoltotoimenpiteiden tapahtuvan kustannustehokkaasti ja ajallaan. (Realia Isännöinti). Kiinteistöhoitopalveluita huoltoyhtiöltä hankittaessa taloyhtiön on kannattavaa turvautua kilpailutuksessa ammattilaisen avustukseen. Tällaisen mahdollisuuden isännöitsijä taloyhtiölle tuo. Tärkeintä on huomioida taloyhtiön vaativat tarpeet, jokainen mahdollinen palvelu ei useinkaan ole välttämätön. Tarvittaviin palveluihin vaikuttaa usein taloyhtiön koko ja ikä. Ennen kilpailutusta onkin syytä laatia taloyhtiölle palvelukuvaukset, joista on määriteltävissä tarvittavat palvelut suoritusaikatauluineen. Nämä on helpoin luoda sähköiseen huoltokirjaan, olettaen että sellainen on taloyhtiöllä käytössä. Taloyhtiöt lähtevät kilpailuttamaan huoltoyhtiötään useimmin tyytymättömyyden takia. Tyytymättömyys johtuu usein palveluiden riittämättömästä laadusta tai niiden hinnoittelu koetaan liian korkeaksi. (Kiinteistölehti)

### 3.5 Palveluiden keskittäminen

Taloyhtiö voi myös keskittää kaikki tarvitsemansa palvelut saman huoltofirman alaisuuteen. Toimenpiteen suurimpia hyötyjä on sen toimivuus ”monta palvelua, yksi sopimus”-periaatteella. Tämä luo mahdollisuuden kustannustehokkaaseen sekä helppoon toimintaan, kun kaikki kanssakäyminen tapahtuu yhden yhteyshenkilön välillä. Yksi yhteyshenkilö mahdollistaa sopimuksen hallinnan mutkattomuuden ja luo viestinnällisiä etuja paremmalla tiedonkululla ja väärinymmärtämisen mahdollisuuden pienentämisellä. Epävarmuus keskittämisen suhteen johtuu usein hankkijan huolesta palveluntarjoajan pätevyydestä monella toisistaan poikkeavalla alueella. (Iss world). Lisäksi hintaa saa alemmaksi helpoiten keskittämällä, jolloin huoltoyhtiö on valmis laskemaan kateprosenttiaan

saadakse isomman tilauksen (kokonaiskatteen). Tutkimuksemme mukaan keskittäminen jakoi rajusti mielipiteet Salon seudulla (liite 3, sivu 24 ja liite 1). Haastattelujemme perusteella syynä kahtiajakautumiseen on taloyhtiöiden väliset kokoerot sekä kerros- ja rivitaloasumisen väliset erot muun muassa piha-alueiden kunnossapitotöistä.

Ennen keskittämistä on hyvä pohtia mitä keskittämiseltä toivoo. Etukäteen on hyvä määritellä keskittämisen strategia, eli mitä konkreettista lisäarvoa palveluntuottaja voi taloyhtiölle tarjota ja kohtaako tarjonta taloyhtiön intressit. Olennainen osa on myös perehtyä siihen, että palveluntuottajan osaaminen eri palveluista on taloyhtiön vaatimalla tasolla. Sopimuksesta neuvoteltaessa tärkeää on asettaa yhdessä palveluntuottajan kanssa laadulliset- ja taloudelliset mittarit, joiden toteutumista on yksiselitteistä seurata, sekä vaatia tarkka selostus siitä, miten ostettua palvelukokonaisuutta johdetaan päivittäisellä tasolla. Asiakkuuden käynnistyttyä on aikaa varattava vielä siihen, että toiminta saadaan sujuvaksi ja jouhevaksi, ilman että palvelun laatu kärsii kuten myös palveluntuottajan henkilöstön perehdyttämiseen taloyhtiön tarpeista.

Keskitettyjen palveluiden laadukas johtaminen vaatii palveluntarjoajalta aidon asiakas-kohtaisen palvelukokonaisuuden johtamista. Palveluiden keskittäminen on laadukas vaihtoehto vasta sitten, kun asiakkaalle on pystytty takaamaan yksi yhteyshenkilö kaikkia palveluita varten ja sopimuksen kattavat palvelut ovat yhdessä asiakkaan kanssa tarkoin määriteltyjä. (Jukka Jäämaa 2015)

## 4 TAPAUS

### 4.1 Tutkimuksen toteutus

Toteutimme tutkimuksen luomalla sähköpostikyselyn. Kyselyn tekemiseen käytimme webropol -nimistä ohjelmaa, joka mahdollistaa kyselyn tekemisen nopeasti sekä vaivattomasti. Kyselytulosten analysointi nopeutui myös huomattavasti, kun saimme suoraan tietoja webropolista.

Kyselyä tehdessämme pääpointti oli koko ajan se, että kysely teetetään nimenomaan isännöitsijöille eikä heidän asiakkailleen eli osakkaille. Tämän vuoksi kysymysten muodostaminen nousi tärkeään asemaan. Tieteellisen kyselyn onnistuminen edellyttää, että tutkija osaa ottaa laaja-alaisesti huomioon vastaajien ajan, halun ja taidot vastata kyselyyn. Lomakkeen huolellinen suunnittelu ja testaaminen vaikuttavat ratkaisevasti tutkimuksen onnistumiseen. Lomakkeen kohtuullinen pituus ja ulkoasun selkeys on erittäin tärkeää vastaajalle. Kysymysten onnistuneisuus - tasapainoisuus ja sisällöllinen kattavuus sekä yleinen selkeys - ovat niin ikään erittäin tärkeitä sisällön jäsentyneisyyden kannalta. (Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto, 2010)

#### 4.1.1 Kyselyt ja haastattelut isännöitsijöille

Kysely toteutettiin sähköpostikyselynä. Lähetimme kyselyn Salon seudulla toimiville isännöitsijöille saadaksemme laajaan näkökulman alueen toiminnasta.

Kysely tehtiin verkkokyselynä sähköpostin välityksellä. Kyselymuotona verkkokysely on kätevä ja nopea, minkä lisäksi käyttämällä sähköpostia verkkolinkin levittämiseen aikaan saatiin käytännöllisin ratkaisu sekä yhteys päivittäin työssään sähköpostia käyttäviin isännöitsijöihin. Suurin osa isännöitsijöistä on kiireisiä, joten kyselyyn vastaamisesta täytyi saada karsittua kaikki mahdollinen aika pois puuttumatta kyselyn sisällön tasoon. Sähköpostikyselyjen suurin ongelma on heikko vastausprosentti. Kyselymme ollessa kokonaistutkimus, kasvaa tutkimuksen virhemarginaali huomattavasti jokaisesta vastaamatta jättämisestä. Pyrimme minimoimaan sähköpostikyselyn

kadon kertomalla kyselyn saatetekstissä tutkimuksen tarkoituksen ja vastausten tärkeyden. Panostimme paljon siihen, että saisimme kyselystä mahdollisimman sujuvan kokonaisuuden, jossa vastaajalla ei tuhlaantuisi liikaa aikaa ja kysymykset eivät olisi liian haastavia. Kysymykset myös lisättiin loogiseen järjestykseen, minkä lisäksi painotimme myös kysymysten haasteellisuutta, kyselyn alussa onkin yksinkertaisempia kysymyksiä joihin isännöitsijän on helppo vastata. Lopputuloksena saimme kyselyn, joka on täysin mahdollista täyttää alle 10 minuutissa, kuitenkin ilman, että vastausten laatu kärsisi. Tämän jälkeen ennen julkaisua kysely lähetettiin vielä muutamille koehenkilöille testataksemme kyselyn toimivuutta ja sujuvuutta. Muita ratkaisuja joita teimme kadon pienentämiseksi, olivat myös kyselyn luominen anonyymiksi, jolloin vastaajaa on mahdoton kohdentaa vastauksiin valmiissa kyselyssä. Nettikyselyssä vastausten kertyminen on hidasta, joten varasimme huomattavan paljon ajallisia resursseja tutkimustulosten keruuseen. Tämä mahdollisti myös säännöllisten muistutusviestien lähettämisen kyselyyn vastaamattomille.

Kaikesta huolimatta kyselyn vastausprosentti jäi äärimmäisen alhaiseksi saadesamme vain 8 vastausta. Saadaksemme luotettavia tutkimustuloksia päätimme vielä haastatella isännöitsijöitä. Haastattelu toteutettiin paikanpäällä isännöitsijätoimistoissa. Kymmenestä haastattelu kohteesta yhdeksän suostui haastatteluun. Halusimme pitää vastaukset mahdollisimman vertailukelpoisina nettikyselyvastausten kanssa, joten esitimme samat kysymykset samoilla vastausvaihtoehdoilla kuin nettikyselyssä. Ennen haastattelun aloitusta painotimme haastateltavalle, että voimme toistaa kysymyksen vastausvaihtoehtoineen, mutta emme voi tarkentaa mitenkään, mitä kysymyksellä tarkoitamme. Tämän jälkeen olimme saaneet haastateltua Salon seudun 30:stä isännöitsijästä 17:sta, eli prosentuaalisesti otanta kattoi noin 57% alueen isännöitsijöistä.

#### 4.1.2 Taloyhtiön puheenjohtajien haastattelu

Toteutimme suullisen haastattelun valitsemalla satunnaisesti Salon seudun taloyhtiöiden hallituksien jäseniä. Päädyimme representatiivisen otantaan, jossa yhtäkään havaintoryhmää ei systemaattisesti suosita, vaan jokaiselle annetaan yhtäläinen mahdollisuus tulla valituksi haastatteluun. Varmistimme tämän ottamalla esiin Salon seudun kartan,

johon toinen tutkimuksessa mukana olleista henkilöistä silmät peitettyinä asetti nuppi-neulan. Tämän jälkeen selvitettiin mikä asunto-osakeyhtiöstä on lähimpänä neulaa ja valittiin tämä haastattelukohteeksi. Kyseinen toimenpide suoritettiin viisi (5) kertaa. Jokainen valituksi tulleista puheenjohtajista suostui haastatteluun.

#### 4.2 Tutkimuksen tulokset

Lähetimme tutkimuskyselyn 30 Salon seudun isännöitsijälle ja heistä 8 vastasi siihen alkuperäisen linkin välityksellä. Tässä vaiheessa vastausprosenttimme oli huono 26,7 %. Todettuamme, että enempää vastauksia emme tule linkin kautta saamaan, koimme tarpeelliseksi lähteä tekemään kenttätöitä, jotta saisimme tutkimukseemme riittävän otannan ja sitä kautta saisimme tutkimuksestamme validin. Kävimme tapaamassa isännöitsijöitä heidän toimistoissaan ja tapaamistamme kymmenestä isännöitsijästä yhdeksän suostuivat vastaamaan kyselyymme. Näin ollen lopulliseksi vastausprosentiksi muodostui 56,7 %. Kyseinen prosenttilukema on jo hyvä ja antaa luotettavan otannan tutkimukseemme, koska vastauksia on niin pieniltä kuin suuriltakin isännöitsijätoimistoilta. Verratessamme alkuperäisiä 8 vastausta ja lopullisia 17 vastausta huomasimme, että haastatteluista saamamme vastaukset kulkevat linjassa tutkimuksen vastausten kanssa. Haastattelemalla saadut vastaukset on liitetty alkuperäisiin webropolin avulla saatuihin vastauksiin. Lisäksi halusimme saada tietoa myös taloyhtiön puolelta, joten haastattelimme viiden taloyhtiön hallituksen puheenjohtajaa. Haastattelujen tarkoituksena oli saada tukea tutkimuksemme tuloksille. Myös näiden haastattelujen vastaukset olivat linjassa tutkimuksemme vastauksiin, joten voimme todeta tutkimuksen olevan validi. Alkuperäinen kysely laadittiin webropol-ohjelmalla ja haastattelu lukemalla samat kysymykset paperilta ja kirjoittamalla ne ylös. Myös hallitusten puheenjohtajien haastattelu toteutettiin kysymällä kysymykset paperilta ja kirjoittamalla vastaukset ylös.

## 5 TULOSTEN ANALYSOINTI

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää, mitä asioita Salon seudun isännöinnissä koetaan tärkeiksi niin isännöitsijöiden kuin osakkaiden kannalta. Tutkimuksen lopulliset tulokset ovat mielestämme kattavia otantansa osalta ja saamiimme vastauksiin olemme tyytyväisiä. Vastausten perusteella voimme olettaa, mitä Salon seudun isännöinnissä pidetään tärkeinä segmentteinä. Alkuperäiseen olettamukseemme verrattuna tuli samoja asioita joita oletimme, mutta myös yllättäviä segmenttejä tuli ilmi. Näin ollen pitäisimme tutkimusta melko hyödyllisenä tulevia suunnitelmiamme silmällä pitäen. Erikseen on mainittava haastattelemiemme taloyhtiöiden hallitusten puheenjohtajilta saamamme vastaukset. Vastaukset olivat erittäin laajoja ja hyvin perusteltuja ottaen huomioon sen, ettei heitä oltu varoitettu käynnistämme. Heistä huomasi, että he ovat kiinnostuneita taloyhtiönsä asioista ja olivat myös erittäin hyvin perillä kaikista asioista, joita haastattelumme koski.

Isännöinnin tulevaisuus on nähdäksemme erittäin valoisa. Nykyisten isännöitsijöiden keski-ikä on noin 50 vuotta ja näin ollen heitä alkaa jäämään pois työelämästä seuraavien vuosien aikana useita. Tämän lisäksi isännöinnin tarpeellisuus ei ole vähenemässä johtuen muun muassa asuinrakennuskannan ikääntymisestä. Asuinrakennuskannan ikääntyminen vaikuttaa suoraan peruskorjauksien tarpeille, joten isännöitsijöille uskomme olevan kysyntää myös tulevaisuudessa. Suomalaisia on alkanut enenevässä määrin kiinnostaa asumisen palvelut, johon on myös isännöinnillä mahdollisuus vaikuttaa suuresti. Uusia isännöitsijöitä tullaan tarvitsemaan tulevina vuosina ja tavoitteenamme on murtautua uusina kasvoina isännöitsijöiden joukkoon. Tästä opinnäytetyöstä saamme vahvan pohjan sille, mihin suuntaamme voimavaroja lähtiessämme rakentamaan isännöitsijätoimistoamme.

## LÄHTEET

Ammattinetti. N.d. Ammattialat, isännöinti (Viitattu 18.4.2018). Saatavilla sähköisesti <http://www.ammattinetti.fi/ammattialat/detail/4182c5cdc0315a8d002979332f575cc3>

Ammattinetti. N.d. Ammattialat, isännöitsijä (Viitattu 18.4.2018). Saatavilla sähköisesti [http://www.ammattinetti.fi/amatit/detail/346\\_ammatti;jsessionid=6E3A98E91FD872EA72AABD87C2005284?link=true](http://www.ammattinetti.fi/amatit/detail/346_ammatti;jsessionid=6E3A98E91FD872EA72AABD87C2005284?link=true)

Asunto-osakeyhtiölaki 1599/2009. Annettu Helsingissä 22.12.2009. Saatavilla sähköisesti <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2009/20091599>

Heikkilä T. 2014. Tilastollinen tutkimus. Helsinki: Edita Publishing Oy. Saatavilla sähköisesti <http://www.tilastollinentutkimus.fi/1.TUTKIMUSTUKI/KvantitatiivinenTutkimus.pdf>

Ingman I., Haarma K. 2005. Tehokas isännöitsijä. 2., korjattu painos. Helsinki: Kiinteistöalan Kustannus Oy.

ISS Palvelut .2015. Tutkimus: Kiinteistö- ja toimitilapalveluiden keskittämistrendi kiihtyy. (Viitattu 18.4.2018). Saatavilla sähköisesti <https://www.fi.issworld.com/media-news/news/2015/10/26/tutkimus-kiinteisto--ja-toimitilapalveluiden-keskittamistrendi-kiihtyy>

Isännöintiliitto. N.d. Mitä on isännöinti? (Viitattu 18.4.2018). Saatavilla sähköisesti <https://www.isannointiliitto.fi/mita-on-isannointi/>

Isännöintiliitto. N.d. Asuminen taloyhtiössä (Viitattu 18.4.2018). Saatavilla sähköisesti <https://www.isannointiliitto.fi/mita-on-isannointi/asuminen-taloyhtiossa/>

Isännöintiliitto. N.d. Isännöitsijäntodistus (Viitattu 18.4.2018). Saatavilla sähköisesti <https://www.isannointiliitto.fi/mita-on-isannointi/isannoitsijantodistus/>

Joensuu M., Kulomäki M. & Rusi T. 2009. Tehoa hallitustyöhön. Helsinki: Kiinteistöalan Kustannus Oy

Jyväskylän Yliopiston kielikeskus. N.d. Kokouksen valmistelu (Viitattu 18.4.2018). Saatavilla sähköisesti [https://kielikompassi.jyu.fi/uploads/document\\_userfiles/kokous-tekn/sanasto.htm#kokouskutsu](https://kielikompassi.jyu.fi/uploads/document_userfiles/kokous-tekn/sanasto.htm#kokouskutsu)

Jäämaa J. 2015. Kauppalehti 26.10.2015 (Viitattu 18.4.2018). Saatavilla sähköisesti <https://blog.kauppalehti.fi/vieraskyna/iss-keskittaminen-on-trendikasta-viisas-keskittaminen-rahamarvoista>

Kiinteistöalan Kustannus Oy. 2017. Suomen Kiinteistölehti 7/2017 (Viitattu 18.4.2018). Saatavilla sähköisesti <https://www.kiinteistolehti.fi/taloyhtiöt-tarvitsevat-asiantuntevuuksensa-kehittämiseksi-kiinteistöalalla>

Kiinteistökehitys Kuusisto Oy. N.d. Miksi tekninen isännöinti? (Viitattu 18.4.2018). Saatavilla sähköisesti <http://www.k3oy.fi/miksi-tekninen-isannointi>

Kiinteistöliitto ja Akha ry. 2011. Hyvä hallintotapasuositus taloyhtiöille. Saatavilla sähköisesti [https://asiakas.kotisivukone.com/files/imasa.kotisivukone.com/tiedostot/hyv\\_hallintotapa.pdf](https://asiakas.kotisivukone.com/files/imasa.kotisivukone.com/tiedostot/hyv_hallintotapa.pdf)

Kupila P. 2012. Kotitalolehti 1/2012. Saatavilla sähköisesti <https://www.kotitalolehti.fi/2016/02/lue-taalta-tarvit-taloyhtion-talouden-seurantaan/>

Laki24. N.d. Kiinteistökauppa (Viitattu 18.4.2018). Saatavilla sähköisesti <https://www.laki24.fi/aski-kiinteistokauppa-kiinteisto/>

Luotonen M. 2017. Turun Sanomat 20.9.2017. Saatavilla sähköisesti <http://koti.ts.fi/asuminen/mista-lisaa-isannoitsijoita/>

Minilex. N.d. Kirjanpito (Viitattu 18.4.2018). Saatavilla sähköisesti <https://www.minilex.fi/a/mik%C3%A4-on-tilikausi>

Omataloyhtiö. N.d. Sanasto, kiinteistön elinkaari (Viitattu 18.4.2018). Saatavilla sähköisesti [https://www.omataloyhtio.fi/artikkelit/6616/asuntoosakeyhtiolaki\\_.htm](https://www.omataloyhtio.fi/artikkelit/6616/asuntoosakeyhtiolaki_.htm)

Realia Isännöinti. N.d. Mitä hyvä isännöinti pitää sisällään? (Viitattu 18.4.2018). Saatavilla sähköisesti <https://www.realiaisannointi.fi/taloyhtiolle/mita-hyva-isannointi-pitaa-sisallaan>

Tilastokeskus. N.d. Tilastokeskus, asuminen (Viitattu 18.4.2018). Saatavilla sähköisesti <https://www.stat.fi/til/asu.html>

Yhteiskuntatieteellinen tietoaarkisto. 2010. Palvelut, KvantiMOTV (Viitattu 18.4.2018). Saatavilla sähköisesti <http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kyselylomake/laatiminen.html>

## Haastattelu hallituksien puheenjohtajille

1. Minkä osa-alueen koette isännöinnissä tärkeimmäksi?
2. Oletteko tyytyväinen yhteistyöhön isännöitsijän kanssa?
3. Minkä koette itse tärkeimmäksi ominaisuudeksi tehokkaan yhteistyön takaa-  
miseksi?
4. Mikä on mielestänne isännöitsijän tärkein ominaisuus?
5. Kilpailutetaanko sähkön hintoja yhtiössänne mielestänne tarpeeksi usein?
6. Kilpailutetaanko vakuutukset yhtiössänne mielestänne tarpeeksi usein?
7. Kilpailutetaanko jätehuolto yhtiössänne mielestänne tarpeeksi usein?
8. Onko taloyhtiöllänne huoltopalveluyhtiötä? Olisiko sille tarvetta?
9. Onko taloyhtiönne keskittänyt huoltopalveluiden hankinnan? Olisiko sille tar-  
vetta?
10. Millä perusteella teitte päätöksen keskittämisestä? (Mikäli vastaus kyllä edelli-  
seen kysymykseen)
11. Asuntojen lukumäärä taloyhtiössänne?

12. Taloyhtiön rakennusvuosi?

13. Onko ollut suurempia peruskorjauksia?

14. Onko suunnitteilla suurempia peruskorjauksia?

## Sanasto

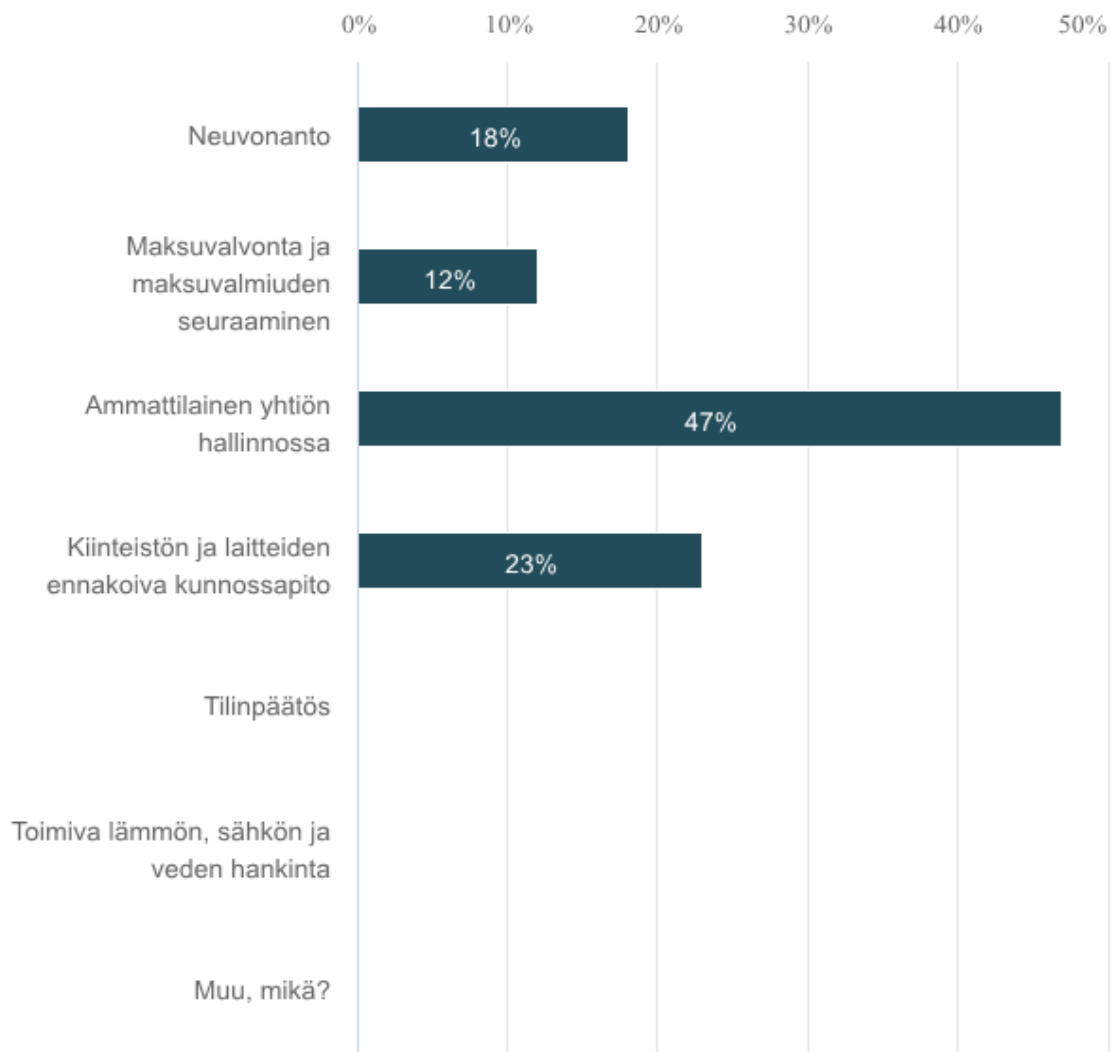
Asumiskustannus	Asumiskustannuksiin luetaan kotitalouden varsinaisesta asunnostaan maksamat vuokrat, hoitovastikkeet, muut käyttömenot, asuntolainan korot ja kiinteistövero, mutta ei pääomamenoja kuten rahoitusvastikkeita ja asuntolainojen lyhennyksiä. (Tilastokeskus)
Kiinteistö	Lain mukaan tilat, tontit ja määräalat eli rajoiltaan määrätyt maa-alueet. (Laki24)
Kiinteistön elinkaari	Kiinteistön elinkaari kattaa kaikki vaiheet maan käyttöönotosta, rakennuksen hyödyntämisen kautta siitä luopumiseen. (Omataloyhtiö)
Kokouskutsu	Asiakirja, jolla kokous kutsutaan koolle. Kokouskutsussa on mainittava vähintään aika ja paikka. Laaditaan yhdistysten sääntöjen ja yhdistyslain määräämällä tavalla. (Kielikompassi, kokoustekniikka)
Osakas	Henkilö, joka omistaa taloyhtiön asunnon hallintaan oikeuttavat osakkeet. (Isännöintiliitto)
Peruskorjaus	Asunnon remontoiminen alkuperäistä vastaavaan kuntoon. (Tilastokeskus)
Talousarvio	Budjetti eli arvio yhtiön tulo- ja menoeristä. (Yritystoiminta)
Taloyhtiö	Taloyhtiö eli asunto-osakeyhtiö omistaa rakennuksen asuntoineen. (Isännöintiliitto)
Taloyhtiön hallitus	Taloyhtiön päättävä elin. Oltava vähintään 3 ja enintään 5 jäsentä. (Asunto-osakeyhtiölaki)
Tilikausi	Lain mukaan 12 kuukauden ajanjakso, jonka aikaisesta kirjanpidosta tehdään tilinpäätös. (Minilex)
Vahingonkorvausvelvollisuus	Sopimuskumppanille sopimuksen rikkomisella aiheutettujen vahinkojen korvaamista (Minilex)
Yhtiöjärjestys	Yhtiökokouksessa hyväksytty, lain velvoittama, taloyhtiössä voimassa oleva laki, joka määrittää esim. vastikkeiden maksun. (Isännöintiliitto)
Yhtiökokous	Yhtiökokouksella on ylin päätäntävalta taloyhtiössä. Päätöksiä tehdään osakkaita ja taloyhtiötä koskevista asioista. (Isännöintiliitto)

## Internetkyselyn ja haastattelujen tulokset

Kysely Salon seudun isännöitsijöille Turun Ammattikorkeakoulun opiskelijoiden opinnäytetyöhön liittyen

### 1. Minkä seuraavista osa-alueista koet osakkaille tärkeimmäksi?

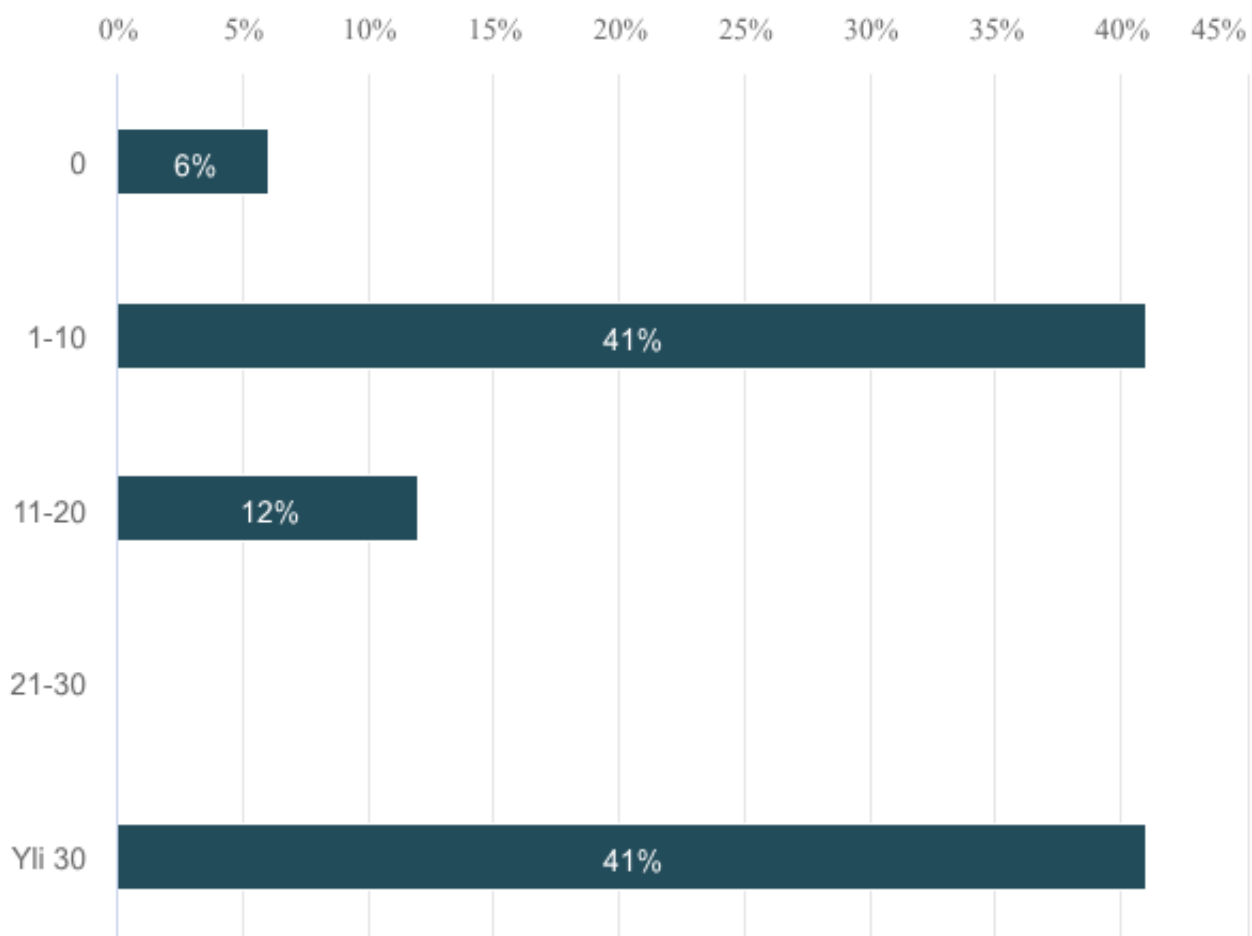
Vastaajien määrä: 17



	<b>N</b>	<b>Prosentti</b>
Neuvonanto	3	17,65%
Maksuvalvonta ja maksuvalmiuden seuraaminen	2	11,76%
Ammattilainen yhtiön hallinnossa	8	47,06%
Kiinteistön ja laitteiden ennakoiva kunnossapito	4	23,53%
Tilinpäätös	0	0%
Toimiva lämmön, sähkön ja veden hankinta	0	0%
Muu, mikä?	0	0%

**2. Kuinka monta kertaa saatte vuoden aikana keskimäärin viikossa yhteydenottoja liittyen varainhoitoon? Tässä kyselyssä tarkoitamme varainhoidolla vastikemaksujen seurantaa.**

Vastaajien määrä: 17

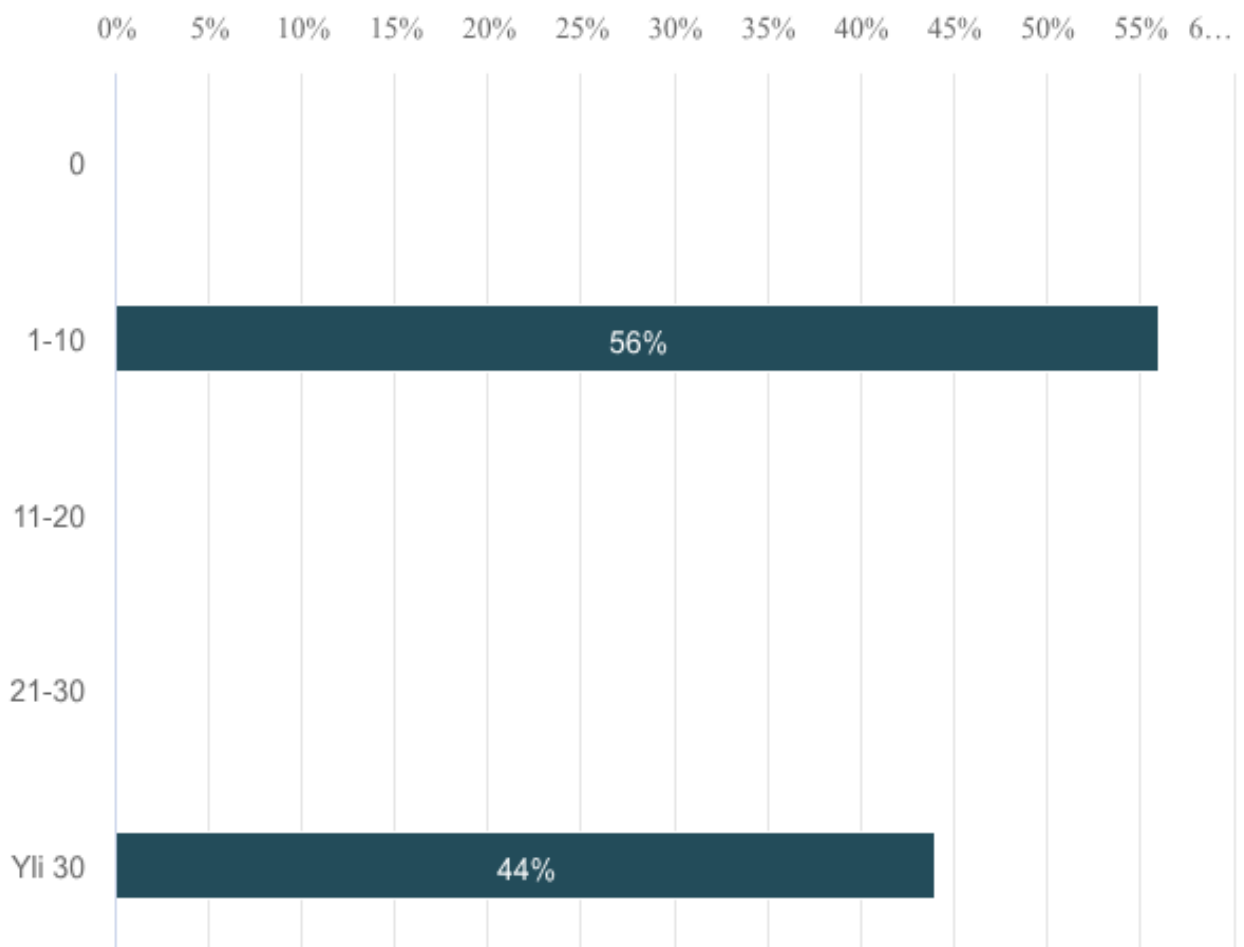


	<b>N</b>	<b>Prosentti</b>
0	1	5,88%
1-10	7	41,18%
11-20	2	11,76%
21-30	0	0%
Yli 30	7	41,18%

<b>Keskiarvo</b>
3,29

### 3. Kuinka monta kertaa saatte vuoden aikana keskimäärin viikossa yhteydenottoja liittyen asunnon kunnossapitoon?

Vastaajien määrä: 16

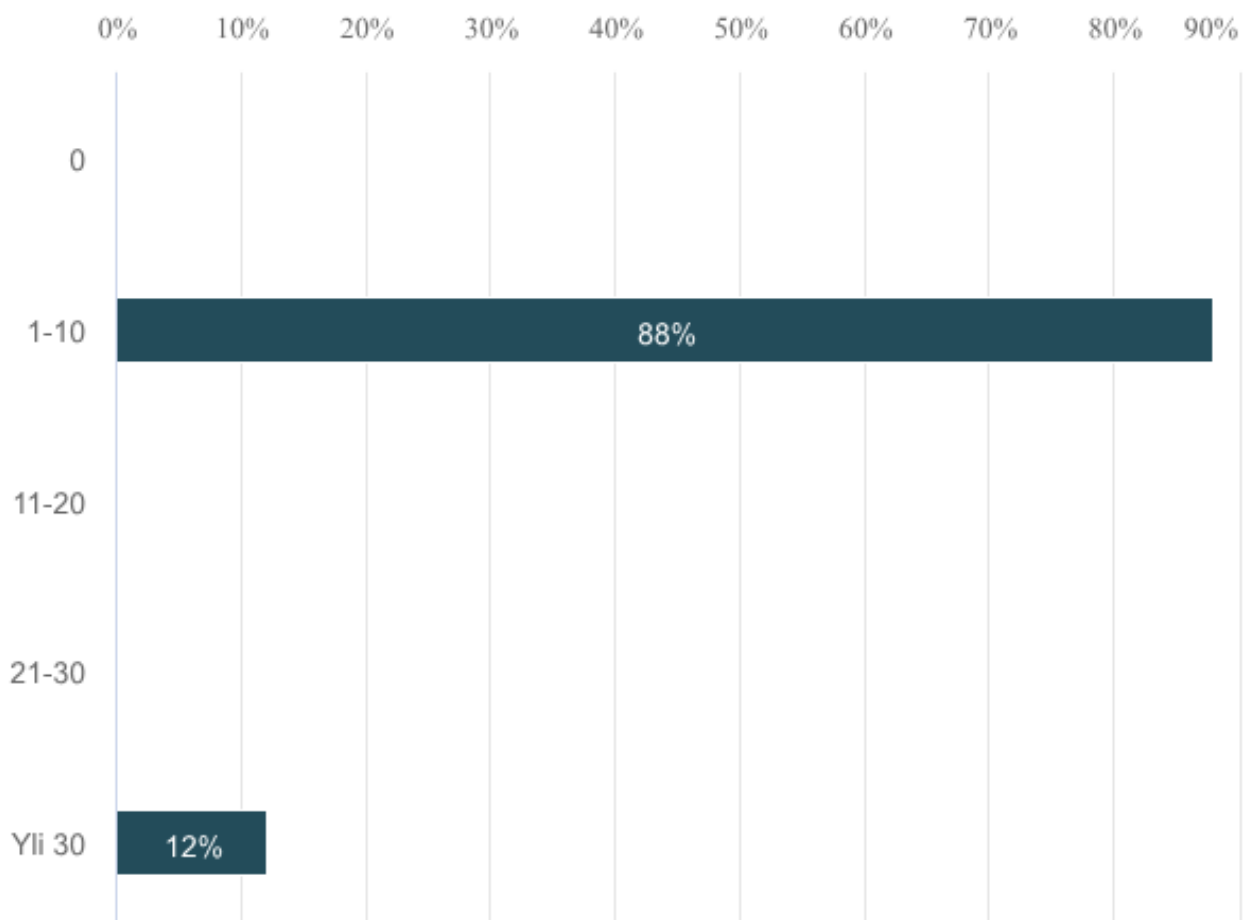


	<b>N</b>	<b>Prosentti</b>
0	0	0%
1-10	9	56,25%
11-20	0	0%
21-30	0	0%
Yli 30	7	43,75%

<b>Keskiarvo</b>
3,31

#### 4. Kuinka monta kertaa saatte vuoden aikana keskimäärin viikossa yhteydenottoja liittyen osakkaan oikeuksiin hallitsemansa asunnon omatoimiseen kunnostustyöhön?

Vastaajien määrä: 17

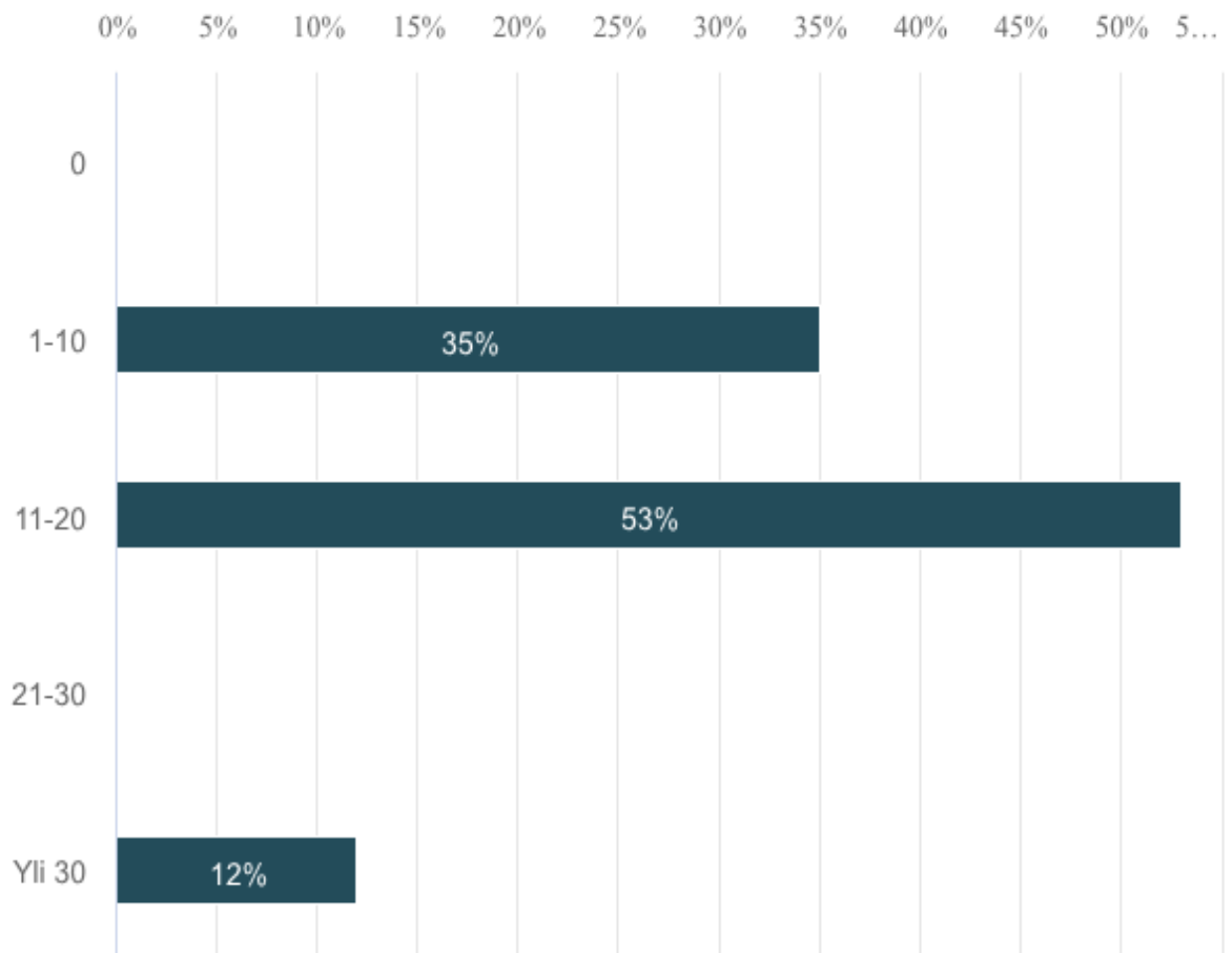


	<b>N</b>	<b>Prosentti</b>
0	0	0%
1-10	15	88,24%
11-20	0	0%
21-30	0	0%
Yli 30	2	11,76%

<b>Keskiarvo</b>
2,35

## 5. Kuinka monta kertaa saatte vuoden aikana keskimäärin viikossa yhteydenottoja liittyen muihin kuin edellä mainittuihin aiheisiin?

Vastaajien määrä: 17

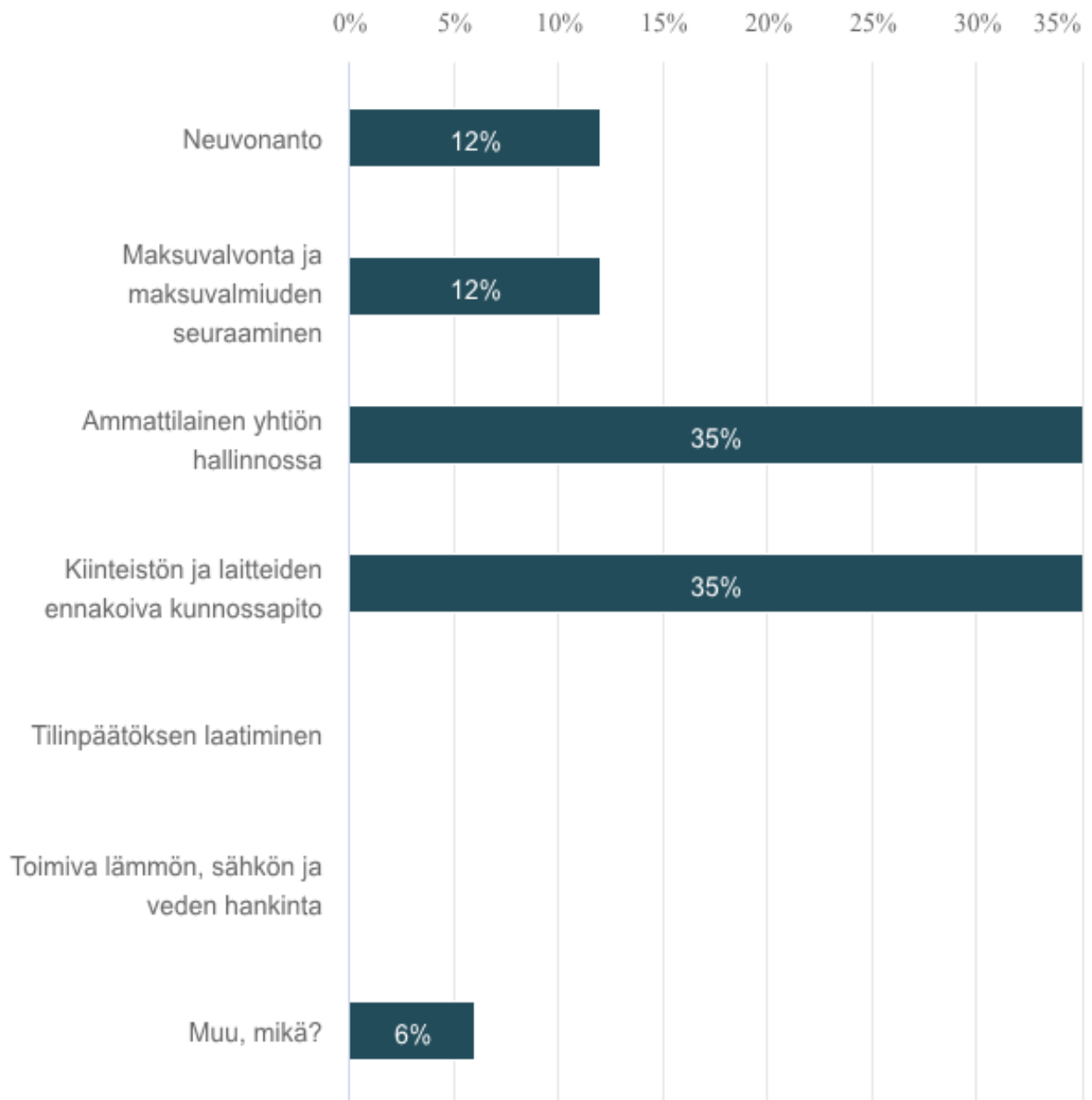


	<b>N</b>	<b>Prosentti</b>
0	0	0%
1-10	6	35,29%
11-20	9	52,94%
21-30	0	0%
Yli 30	2	11,77%

<b>Keskiarvo</b>
2,88

## 6. Minkä seuraavista osa-alueista koet itse kaikkein tärkeimmäksi osa-alueeksi työssäsi?

Vastaajien määrä: 17



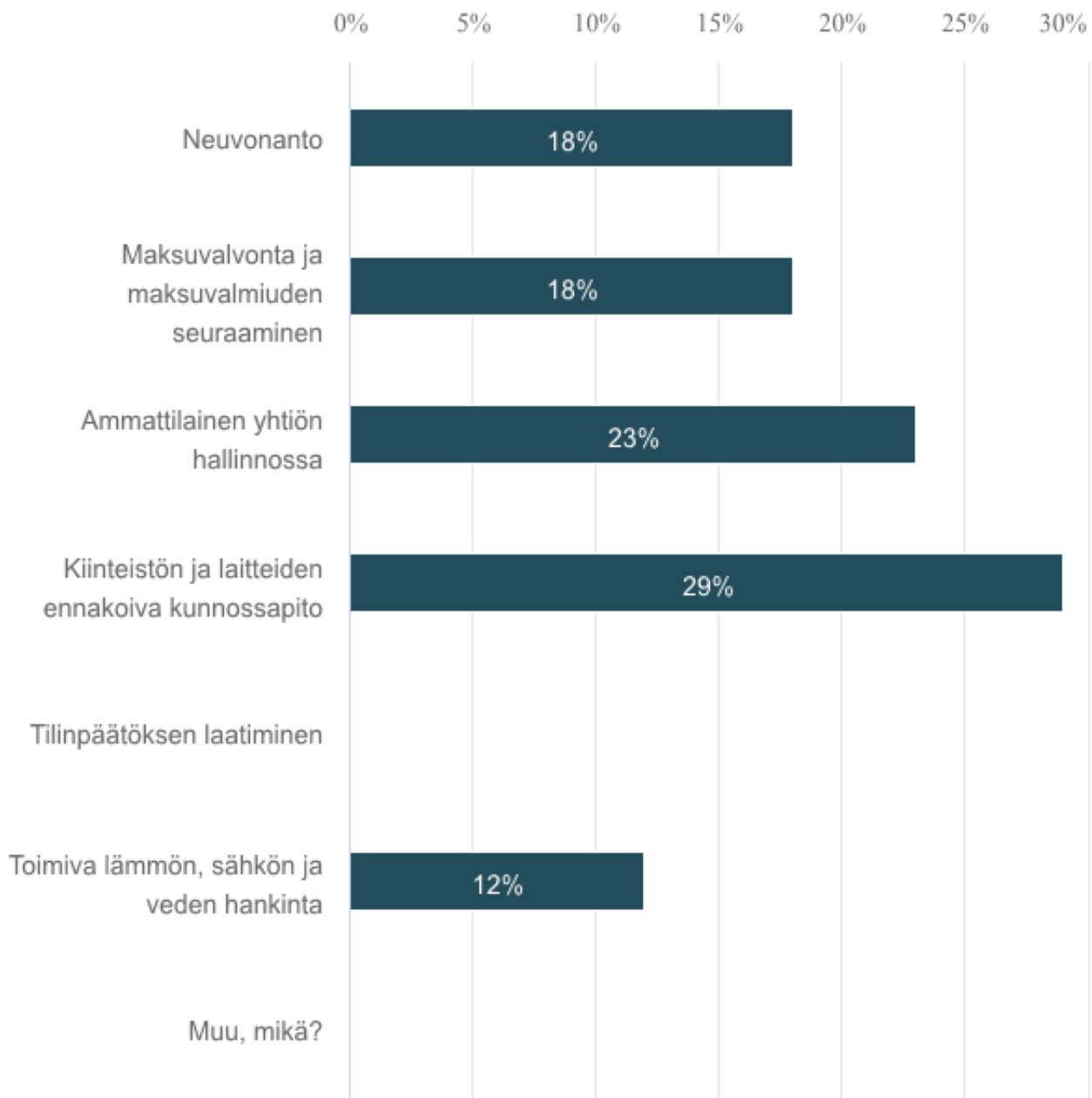
	<b>N</b>	<b>Prosentti</b>
Neuvonanto	2	11,77%
Maksuvalvonta ja maksuvalmiuden seuraaminen	2	11,77%
Ammattilainen yhtiön hallinnossa	6	35,29%
Kiinteistön ja laitteiden ennakoiva kunnossapito	6	35,29%
Tilinpäätöksen laatiminen	0	0%
Toimiva lämmön, sähkön ja veden hankinta	0	0%
Muu, mikä?	1	5,88%

Avoimeen tekstikenttään annetut vastaukset

<b>Vastausvaihtoehdot</b>	<b>Teksti</b>
Muu, mikä?	asukkaan ongelman ratkaisu

## 7. Minkä seuraavista osa-alueista koet itse toiseksi tärkeimmäksi osa-alueeksi työssäsi?

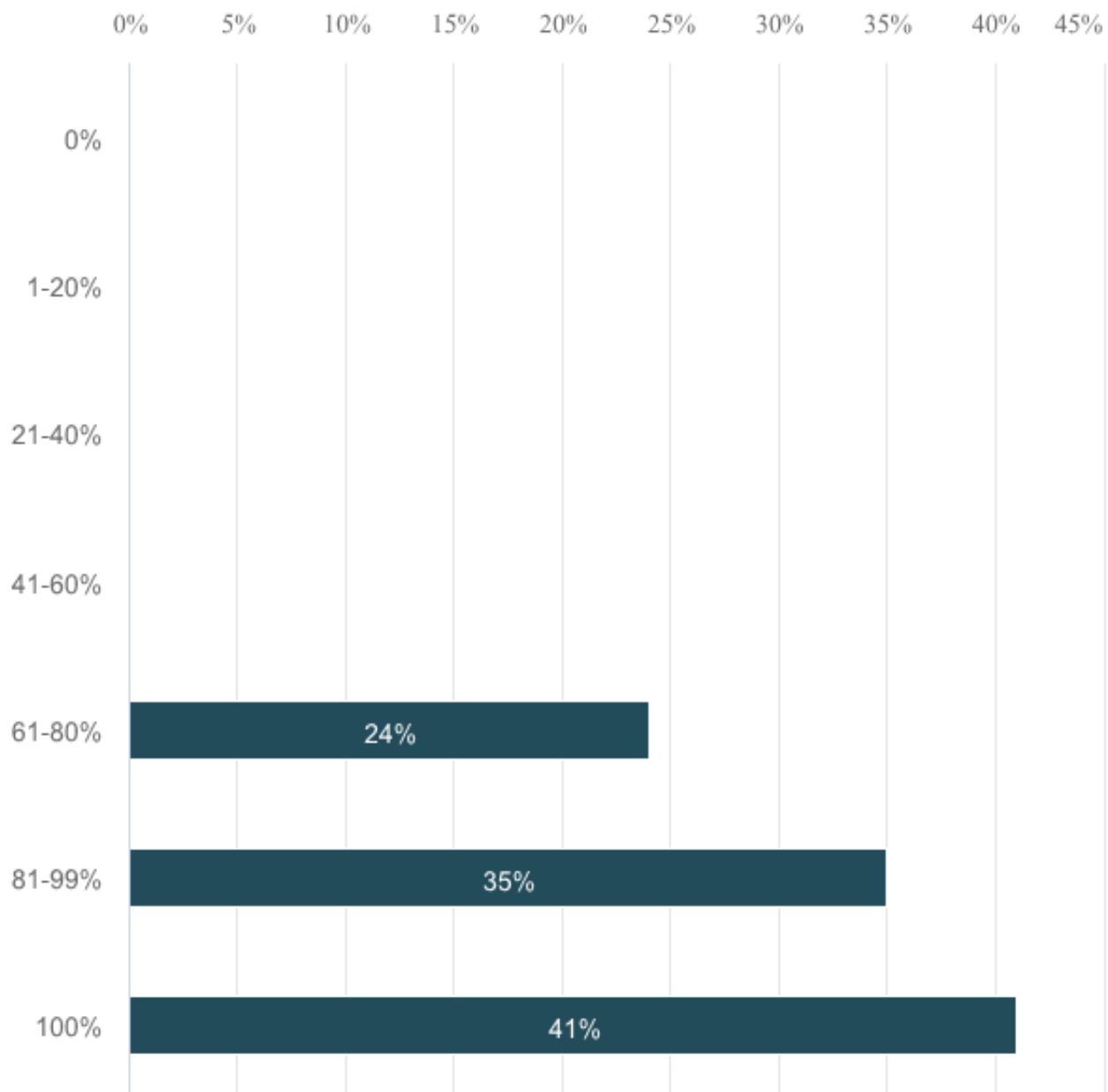
Vastaajien määrä: 17



	<b>N</b>	<b>Prosentti</b>
Neuvonanto	3	17,65%
Maksuvalvonta ja maksuvalmiuden seuraaminen	3	17,65%
Ammattilainen yhtiön hallinnossa	4	23,53%
Kiinteistön ja laitteiden ennakoiva kunnossapito	5	29,41%
Tilinpäätöksen laatiminen	0	0%
Toimiva lämmön, sähkön ja veden hankinta	2	11,76%
Muu, mikä?	0	0%

## 8. Prosentuaalisesti, kuinka suuri osuus hallitsemissasi taloyhtiöissä on hallituksilla, joiden kanssa yhteistyö sujuu moitteettomasti?

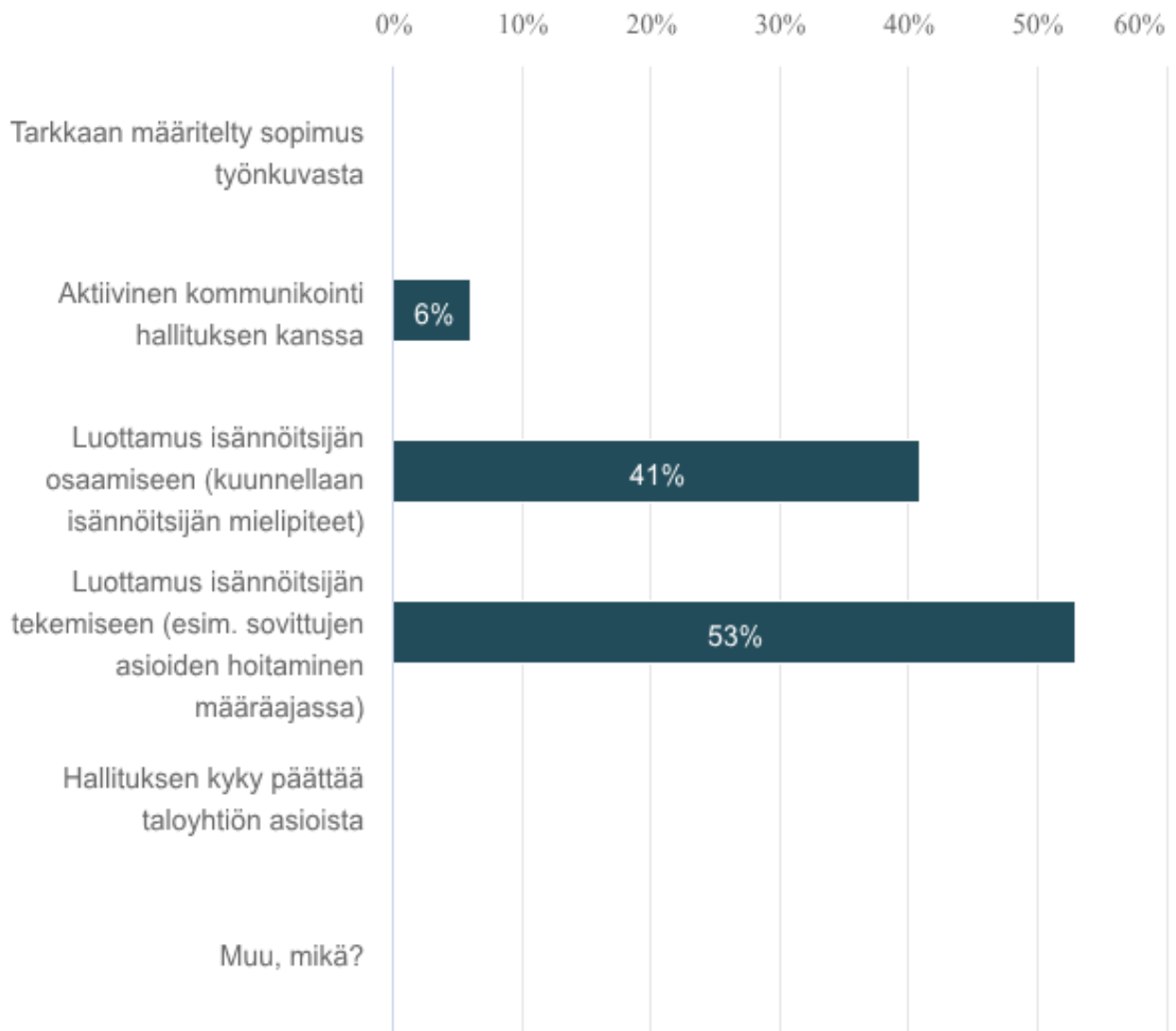
Vastaajien määrä: 17



	<b>N</b>	<b>Prosentti</b>
0%	0	0%
1-20%	0	0%
21-40%	0	0%
41-60%	0	0%
61-80%	4	23,53%
81-99%	6	35,29%
100%	7	41,18%

## 9. Minkä koet itse hallituksen tärkeimmäksi ominaisuudeksi tehokkaan yhteistyön takaamiseksi?

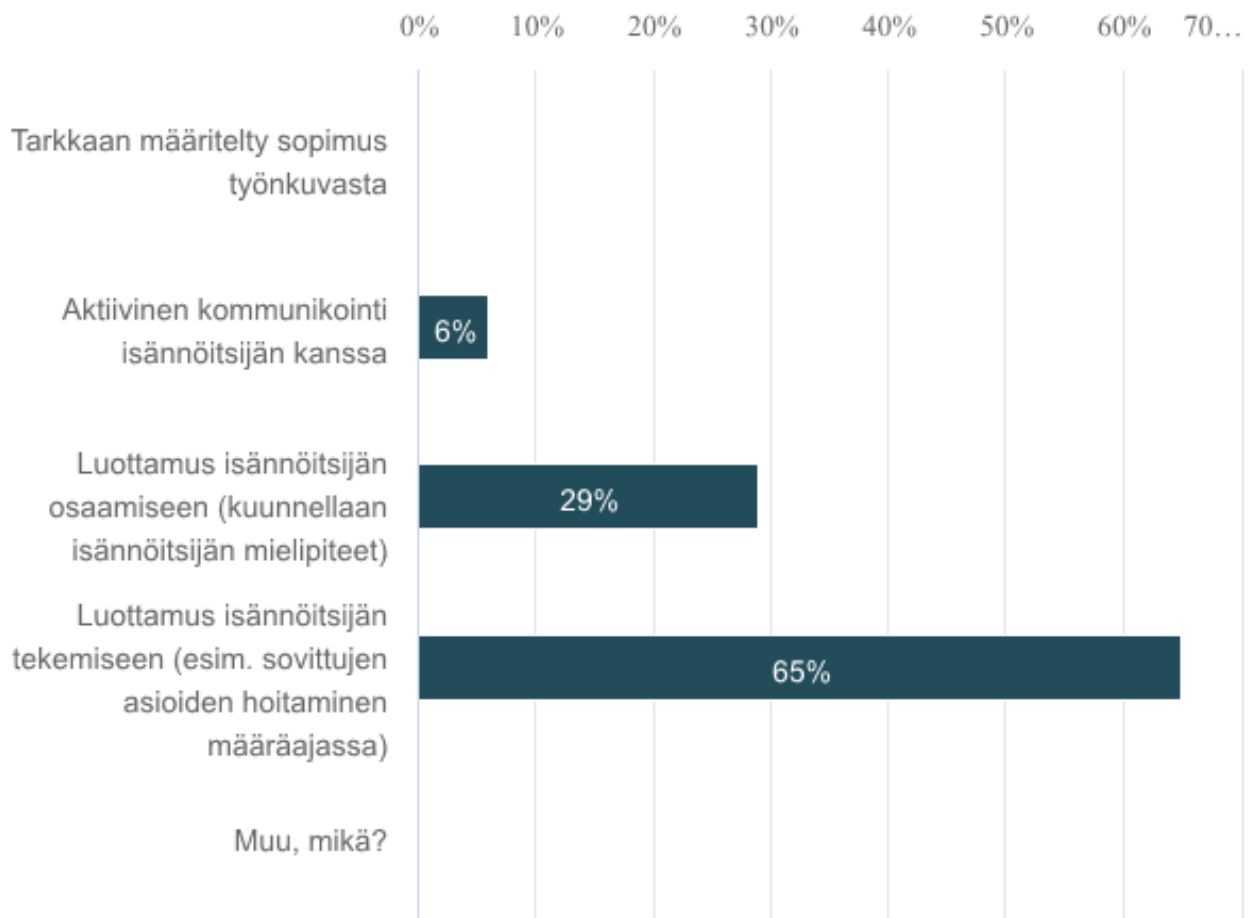
Vastaajien määrä: 17



	<b>N</b>	<b>Pro- sentti</b>
Tarkkaan määritelty sopimus työnkuvasta	0	0%
Aktiivinen kommunikointi hallituksen kanssa	1	5,88%
Luottamus isännöitsijän osaamiseen (kuunnellaan isännöitsijän mielipiteet)	7	41,18%
Luottamus isännöitsijän tekemiseen (esim. sovittujen asioiden hoitaminen määräajassa)	9	52,94%
Hallituksen kyky päättää taloyhtiön asioista	0	0%
Muu, mikä?	0	0%

## 10. Minkä koet hallitukselle itselleen tärkeimmäksi ominaisuudeksi tehokkaalle yhteistyölle isännöitsijän kanssa?

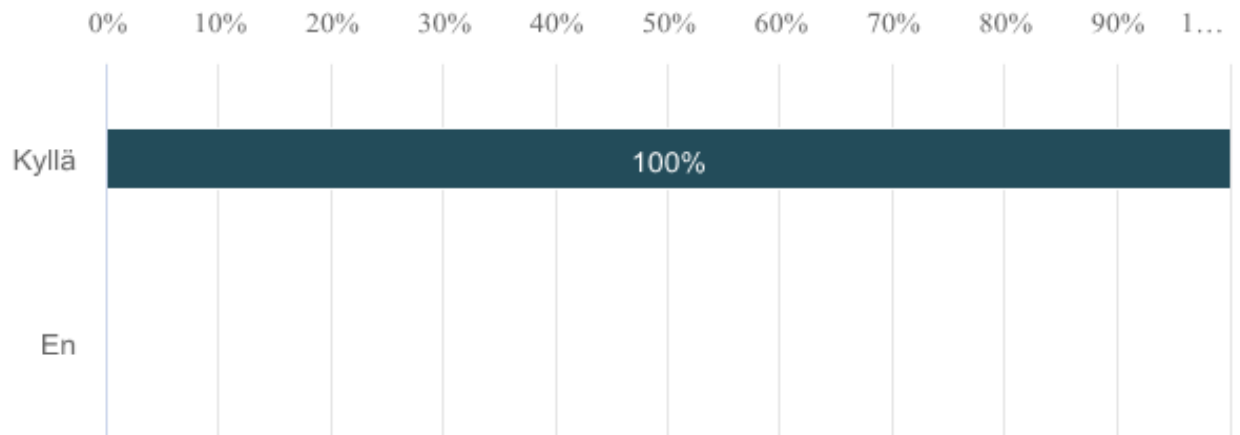
Vastaajien määrä: 17



	<b>N</b>	<b>Pro- sentti</b>
Tarkkaan määritelty sopimus työkuvasta	0	0%
Aktiivinen kommunikointi isännöitsijän kanssa	1	5,88%
Luottamus isännöitsijän osaamiseen (kuunnellaan isännöitsijän mielipiteet)	5	29,41%
Luottamus isännöitsijän tekemiseen (esim. sovittujen asioiden hoitaminen määräajassa)	11	64,71%
Muu, mikä?	0	0%

## 11. Kilpailutatko säännöllisesti sähkön hintoja?

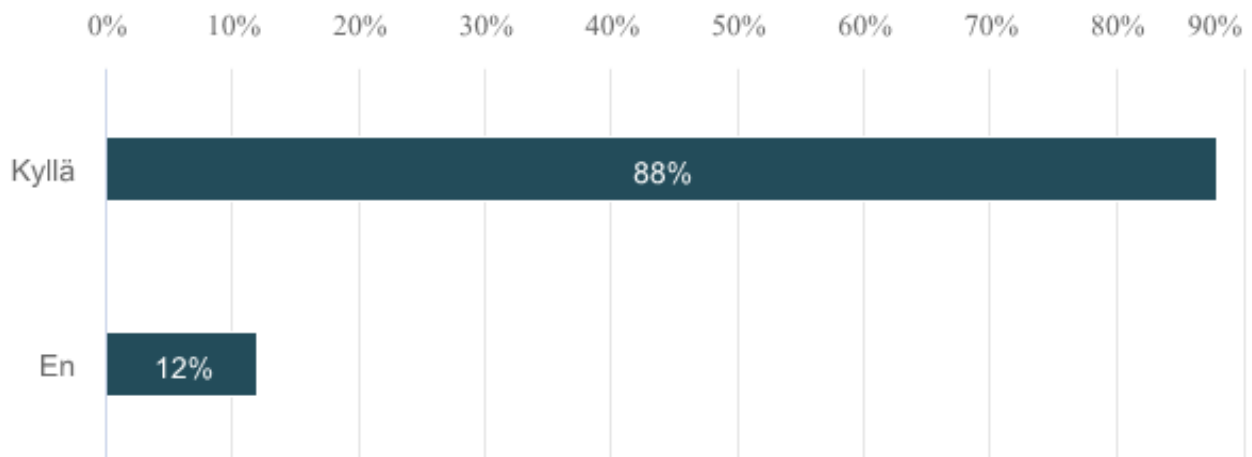
Vastaajien määrä: 17



	<b>N</b>	<b>Prosentti</b>
Kyllä	17	100%
En	0	0%

## 12. Kilpailutatko säännöllisesti asunto-osakeyhtiöiden vakuutukset?

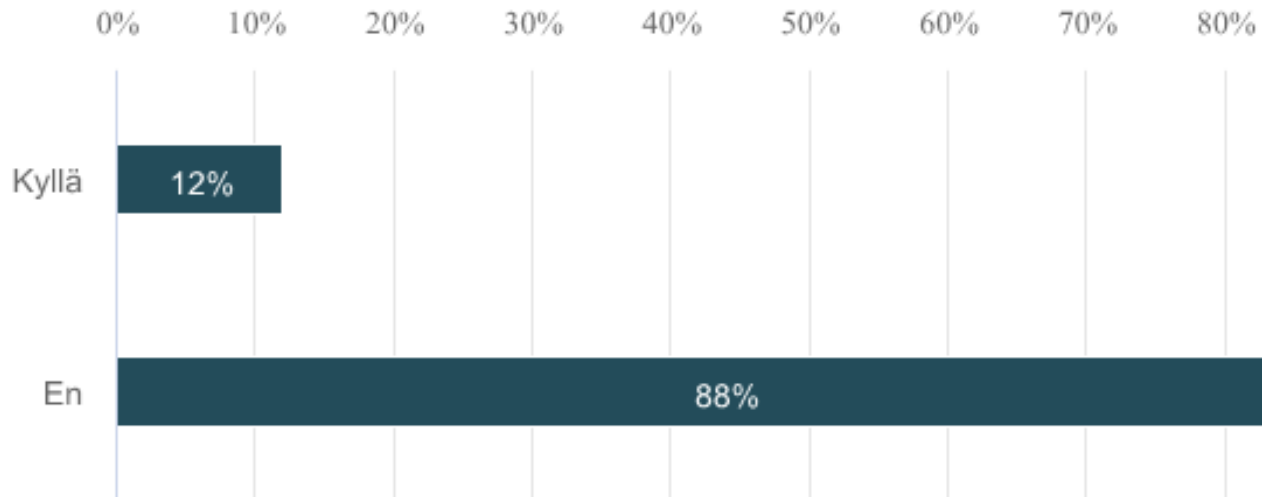
Vastaajien määrä: 17



	N	Prosentti
Kyllä	15	88,24%
En	2	11,76%

### 13. Kilpailutatko säännöllisesti jätehuoltopalveluita?

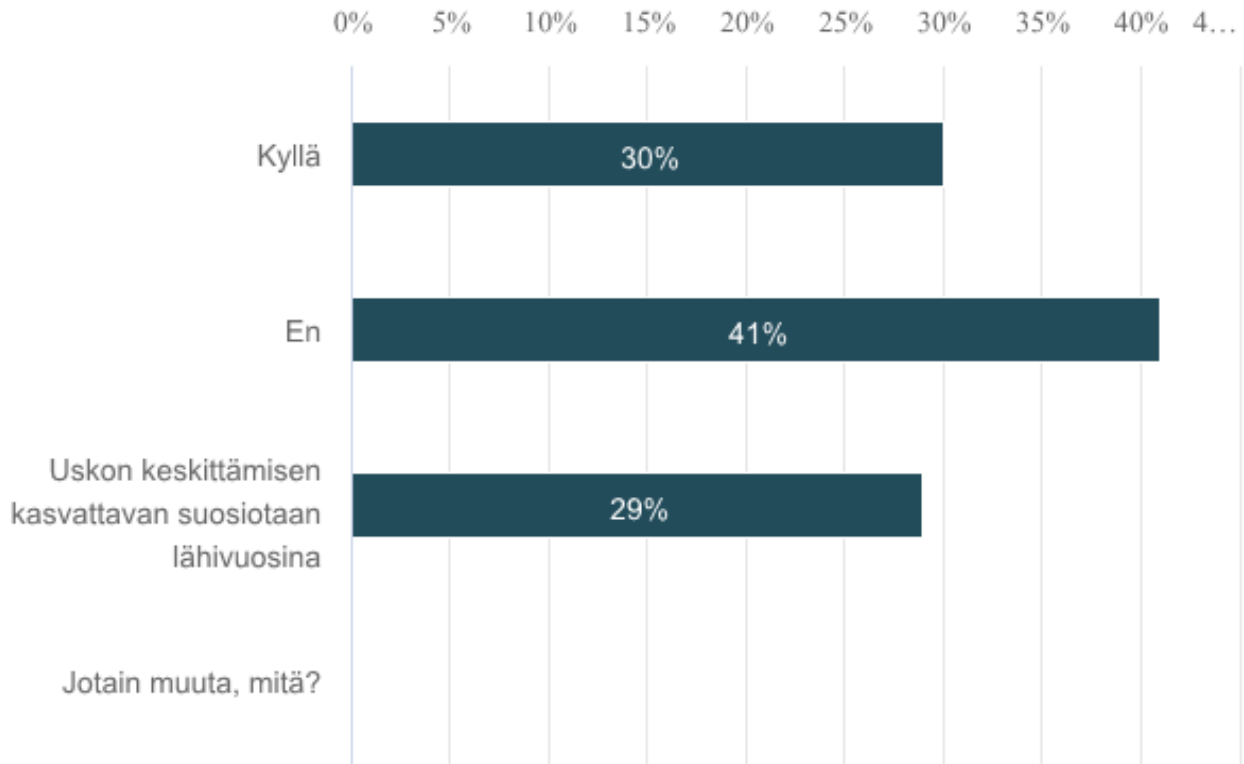
Vastaajien määrä: 17



	<b>N</b>	<b>Prosentti</b>
Kyllä	2	11,76%
En	15	88,24%

## 14. Koetko huoltopalveluiden keskittämiseksi tarvetta?

Vastaajien määrä: 17



	N	Prosentti
Kyllä	5	29,41%
En	7	41,18%
Uskon keskittämisen kasvattavan suositaan lähivuosina	5	29,41%
Jotain muuta, mitä?	0	0%

## 15. Kuinka monta asunto-osakeyhtiötä on hallin- sanne?

Vastaajien määrä: 17

Vastaukset	
	30
7 tällä hetkellä, mutta olen hetki sitten vaihtanut työpaikkaa, joten määrä tulee kasvamaan noin 20.	
65 taloyhtiötä, joissa 32 olen vastuullisena isännöitsijänä	
	55
	18
	45
	24 kpl
Yrityksen toiminta on vasta alaknut. Yhtiöitä on vasta yksi. Kokemuksia on lisää isännöintiyrityksien toiminnasta, jolloin yrityksiä on ollut hoidettavana noin 20.	
	27
	19
	35
	16
	40
	22
	22

	30
	42

## 16. Kuinka monta asuntoa on keskimäärin hallitsemis- sanne asunto-osakeyhtiöissä?

Vastaajien määrä: 17

Vastaukset	
	15
	25 kpl
Kerrostalot n. 20 huoneistoa Rivitalot n. 6 - 10 huoneistoa	
	12
	20
	18
	650
	30 - 40.
	14
	22
	17
	15
	20
	26
	12
	13

	16
--	----