

Opinnäytetyö (AMK)

Liiketalous

2019

Samu Rantanen

PEREHDYTTÄMISOPAS V-S ISÄNNÖINTITALO OY: LLE

Samu Rantanen

PEREHDYTTÄMISOPAS V-S ISÄNNÖINTITALO OY: LLE

Työntekijän perehdyttäminen työsuhteen alussa on välttämätöntä. Perehdyttämisopas on hyvä väline työntekijän perehdyttämiseen. Tällöin uusi työntekijä voi itsenäisesti tutkia työpaikan käytäntöjä ja toimintamalleja. Perehdyttäjän roolissa oleva henkilö voi myös tällöin käyttää opasta apunaan työntekijän perehdytyksessä. Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli tehdä perehdyttämisopas toimeksiantajan käyttöön. Toimeksiantajana toimii Varsinais-Suomen Isännöintitalo Oy.

Opinnäytetyön teoriaosa käsittelee perehdyttämistä, isännöintiä ja taloyhtiön taloushallintoa. Perehdyttämisosassa avataan perehdyttämisprosessin lähtökohtia, onnistumista, erilaisia perehdytyskäytäntöjä sekä perehdyttäjän roolin merkitystä prosessin kuluksessa. Isännöintiä koskevassa luvussa käsitellään isännöinnin perusteita, isännöitsijän tehtäviä sekä digitalisaation vaikutusta alaan. Taloyhtiön taloushallintoa koskevassa luvussa käsitellään kirjanpidon perusteita taloyhtiön kirjanpidon kannalta.

Työn empiirisessä osassa kerättiin aluksi tietoa toimeksiantajan henkilökunnalta, jotta henkilöstön tietoperustaa voitaisiin hyödyntää oppaassa. Tiedonkeruun avulla mahdollisimman monen organisaation jäsenen mielipiteet otettiin huomioon perehdyttämisoppaan sisältöä laadittaessa. Tämän jälkeen laadittiin perehdyttämisopas. Oppaassa kerrotaan Isännöintitalon yleisistä käytännöistä, taloushallinnon ja isännöinnin vuosikelloista sekä taloushallinnon teoriasta toimeksiantajan näkökulmasta. Oppaan avulla työntekijät voivat perehtyä organisaation käytäntöihin ja samalla työnantaja saa perehdytysprosessin tueksi valmiita perehdytysmateriaalia. Helposti muokattava opas antaa toimeksiantajalle mahdollisuuden tarvittaessa päivittää muuttuvat tiedot.

Opinnäytetyön johtopäätöksenä voidaan todeta, että perehdyttämisprosessi on tärkeässä roolissa organisaation menestyvän toiminnan kannalta sekä työntekijän sitouttamisessa organisaatioon. Opinnäytetyön avulla toimeksiantajalle saatiin laadittua toiveita vastaava perehdyttämisopas, johon toimeksiantaja on tyytyväinen. Opas tuottaa lisäarvoa yrityksen perehdyttämisprosessiin.

ASIASANAT:

Perehdytys, isännöinti, taloushallinto, perehdytysopas, vuosikello

BACHELOR'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Business | Financial Management

2019 | 27 pages, 24 pages in appendices

Samu Rantanen

EMPLOYEE ORIENTATION MANUAL FOR V-S ISÄNNÖINTITALO OY

Employee orientation at the beginning of the employment relationship is necessary. Orientation guide is a good tool for orientating a new employee. It enables self-orientation process by introducing workplace's practices and supports tutor's work by providing a robust framework for guidance process. The aim of this thesis was to create an orientation guide for Varsinais-Suomen Isännöintitalo Oy, a private-owned real estate management company.

The theoretical part of the thesis discusses employee induction, property management and financial management of housing cooperative. In the orientation section the fundamentals of employee orientation process and key success factors are introduced, and different orientation practices and tutor's role in orientation process are addressed. The real estate management section discusses the basics of real estate management, real estate manager's responsibilities and the impact of digitalization on the industry. The chapter on financial management of the housing cooperative covers accounting principles for the financial management of the housing cooperative.

In the empirical part of the work information was collected from client's staff, so the knowledge base of the staff could be used in the orientation guide. This data fusion was done to ensure that the orientation guide covers pluralistic best practices. The outcome of this thesis was a complete orientation guide that describes Isännöintitalo's general practices, annual clock of financial management and property management and financial management theory from client's perspective. The guide enables employees to become familiar with practices of the organization and at the same time the employer is provided with a set of an introductory material to support company's induction process. The guide is easy to edit, so it allows change for client to update the changing content.

The conclusion of the thesis is that induction process plays an important role in the success of organization and in terms of employee commitment. The thesis gives the client an orientation guide that meets the wishes of the client. The guide also adds value to organization orientation process.

KEYWORDS:

Orientation, property management, financial management, orientation guide, annual clock

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO	5
2 PEREHDYTTÄMISEN TAVOITTEET JA KEINOT	7
2.1 Lähtökohdat perehdyttämiselle	7
2.2 Perehdytyksen räätälöinti	9
2.3 Onnistunut perehdytysprosessi	11
2.4 Perehdyttäjän rooli	12
2.5 Perehdyttämisen välineet	15
3 ISÄNNÖINTI TALOYHTIÖSSÄ	16
3.1 Isännöinnin tehtävät	16
3.2 Hyvä isännöitsijä	17
3.3 Isännöinnin digitalisoituminen ja ajan tasalla pysyminen	18
4 TALOYHTIÖN TALOUSHALLINNOSTA	20
5 CASE: PEREHDYTY SOPAS ISÄNNÖINTIYRITYKSELLE	23
6 JOHTOPÄÄTÖKSET	25
LÄHTEET	27

LIITTEET

Liite 1. Perehdyttämisopas

1 JOHDANTO

Työntekijän perehdyttäminen on yleensä välttämätöntä työsuhteen alussa. Perehdyttäminen voi jatkua myös koko työsuhteen ajan, sillä työntekijöiden tehtävät ja työnkuva saattavat muuttua vuosien saatossa. Perehdyttämisopas on hyvä väline työntekijän perehdyttämiseen. Tällöin uusi työntekijä voi itsenäisesti tutkia työpaikan käytäntöjä ja toimintamalleja. Perehdyttäjän roolissa oleva henkilö voi myös tällöin käyttää opasta apunaan työntekijän perehdytyksessä. Perehdyttämistä ei saa kuitenkaan jättää pelkän oppaan ja työntekijän ymmärryksen varaan. Esimerkiksi työikäinen väestö on ikääntymässä ja näin perehdyttämisen rooli korostuu uusia työntekijöitä kouluttaessa. Hyvällä perehdytyksellä voidaan vähentää virheitä, lisätä työn sujuvuutta sekä varmentaa työntekijän turvallisuutta.

Isännöinti on asiantuntijapalvelua, jossa isännöitsijä neuvoo taloyhtiöitä sekä hoitaa taloyhtiöiden taloutta. Isännöinnin merkitys kasvaa vanhenevan asuinrakennuskannan, lisääntyvien peruskorjaustarpeiden ja kaupungeissa asumisen yleistymisen takia. Isännöintiin liittyy monia määräpäiviä ja vastuita, jotka ovat hyödyllistä ottaa mukaan perehdyttämisoppaaseen. Erityisesti keväällä, joka on isännöitsijälle yhtiökokousten aikaa, päivämäärät ja tapahtumat on välttämätöntä muistaa. Tällöin isännöitsijät voivat hyötyä esimerkiksi vuosikellosta, joka on tyypillisesti osa perehdyttämisopasta.

Opinnäytetyön toimeksiantajana toimii Varsinais-Suomen Isännöintitalo Oy. Yritys tarjoaa isännöintipalveluja asiakkaiden tarpeisiin. Lisäksi yritys tuottaa itsenäisesti kaikki kiinteistöjen hallintaan liittyvät palvelut. Yrityksen palveluksessa työskentelee noin 50 työntekijää. V-S Isännöintitalo Oy on Varsinais-Suomen alueen suurin paikallinen toimija.

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on laatia perehdyttämisopas toimeksiantajan käyttöön. Toimeksiantajalla oli lähtökohtainen tarve työntekijöiden perehdyttämisoppaalle, sillä yrityksessä ei ole mitään ohjetta tai opasta, josta työntekijä saisi alustavaa tietoa tätä askarruttaviin kysymyksiin. Perehdyttämisoppaalla halutaan helpottaa tiedonsaantia ja ehkäistä tiedon puutteesta johtuvia ongelmatilanteita. Oppaalla pyritään kehittämään etenkin uusien työntekijöiden tietoa yrityksestä ja sen toimintatavoista. Oppaan avulla uusi työntekijä voi itsenäisesti tutustua käytäntöihin muun perehdytyksen ohella. Lisäksi yrityksen pidempiaikaiset työntekijät voivat yhtenäistää toimintatapoja perehdytysoppaan avulla. Opas toimii täten työskentelyä tukevana tietopohjana. Perehdyttämisopas

laaditaan Varsinais-Suomen Isännöintitalon käyttöön. Oppaalla pyritään saamaan konkreettista hyötyä työntekijöiden perehdyttämiseen. Selkeys ja hyödyllisyys ovat oppaassa merkittäviä teemoja. Tavoitteena on myös, että isännöitsijät ja hallinnon työntekijät löytävät oppaasta kumpaakin osapuolta hyödyttävää tietoa.

Oppaan työstäminen alkaa tiedon keruulla. Tavoite on selvittää henkilöstöltä heidän halumiaan tietoja perehdyttämisoppaaseen. Lisäksi johdolla on vahva oma näkemys siitä mitä oppaan tulisi sisältää. Opinnäytetyön teoriaosa koostuu lähdekirjallisuudesta, joka pitää sisällään perehdyttämistä, isännöintiä ja taloushallintoa. Teorian avulla pystytään luomaan pohja oppaalle yhdessä yrityksen käytäntöjen kanssa.

Tämä opinnäytetyö tehdään toiminnallisesta näkökulmasta, sillä tehtäväni on tuottaa toimeksiantajayritykselle konkreettinen opas heidän tarpeisiinsa. Teorian lisäksi tarvittavaa tietoa saadaan kyselemällä työntekijöiltä heitä askarruttavista perehdytykseen liittyvistä asioista.

2 PEREHDYTTÄMISEN TAVOITTEET JA KEINOT

Uuden työn alussa tapahtuvaa työntekijän ohjeistusta kutsutaan perehdyttämiseksi. Perehdyttämisen avulla kehitetään uuden tai uutta työtä aloittavan työntekijän kokonaisvaltaista osaamista. Lisäksi työympäristöä sekä työyhteisöä kehitetään siten, että uusi työntekijä pääsee mahdollisimman hyvin alkuun uudessa työssään, työyhteisössään ja organisaatiossaan. Täten tavoitteena on, että työntekijä omaksuu nopeasti taitoja, jotta tämä pystyy selviytymään työssään tarvittavan itsenäisesti. Yksinkertaisesti sanottuna perehdyttämistä tarvitaan uuden työtehtävän oppimiseksi. Uusi työympäristö sekä työtehtävä luovat kouluttamisen ja valmentamisen tarpeen. (Kupias & Peltola 2009, 9 ja 19.)

2.1 Lähtökohdat perehdyttämiselle

Työn tekeminen kuuluu vahvasti ihmisten elämään. Jotta työn tekemisestä saadaan kaikki hyödyt irti ja jotta työntekeminen on mielekästä, tarvitaan perehdyttämistä. Työhön perehdyttäminen on nykypäivänä välttämätöntä niin työntekijälle kuin työnantajalle. Perehdyttäminen hyödyttää ennen kaikkea uutta työntekijää, mutta esimerkiksi työnantajaorganisaatio, joka järjestää perehdyttämisen, saa tärkeää tietoa jokaisesta yksittäisestä perehdyttämisprosessista tulevia perehdytyksiä varten.

Nykyään perehdyttäminen on paljon muutakin kuin pelkkää työhön opastamista. Perehdyttäminen voi olla esimerkiksi organisaation imagon luomista tai vastavuoroisesti perehdyttämisen avulla voidaan työstää organisaation toimintaprosesseja. Ennen työyhteisöt ovat saattaneet olla helpommin hahmotettavissa olevia ja työympäristöt pelkistetympiä nykypäivään verrattuna. (Kupias & Peltola 2009, 13.) Muuhun työyhteisöön sekä toimintatapoihin tutustumista ei nähty välttämättä merkittävänä asiana työn kannalta. Nykyään perehdyttäminen otetaan vakavasti jo rekrytointiprosessista alkaen.

Työntekijän tulee omaksua uusia toimintatapoja, taitoja ja sopeutua työyhteisöön, jotta työntekijä pystyy suoriutumaan työstään. Työorganisaatiossa tulee myös oppia toimimaan tehokkaasti muiden työntekijöiden kanssa. Perehdytyksen sanotaankin olevan uuden oppimista ja tiedon soveltamista. Perehdyttämisen tulisi olla molemminpuolista vuorovaikutusta työnantajan ja työntekijän välillä. Parhaimmillaan perehdyttämisprosessissa organisaatio saa myös uutta tietoa perehdyttämisprosessinsa toimivuudesta ja pystyy täten muokkaamaan olemassa olevia toimintatapojaan. Lisäksi uuden työntekijän avulla

organisaation on hyvä sopeutua työntekijän mukanaan tuomiin muutoksiin. Uusi työntekijä tulisi nähdä mahdollisuutena yritykselle ja sen toimintatavoille. (Eklund 2018, 25.)

Perehdyttämistä ohjaa työlainsäädäntö, joka asettaa omat vaatimuksensa perehdyttämiselle. Työhön oppiminen ja varsinainen työnteko ovat tarkassa lainsäätäjän suojeluksessa. Perehdyttämiseen on olemassa monia eri lakeja ja lainsäädöksiä, joista työnantaja tulisi olla tietoinen. Etenkin työsopimuslaki, työturvallisuuslaki ja laki yhteistoiminnasta yrityksissä ovat erittäin tärkeitä lakeja perehdytyksen kannalta. Näillä laeilla pyritään turvaamaan työntekijän oikeuksia työhön liittyen ja nämä lait ovatkin pakottavaa lainsäädäntöä. Työlainsäädäntö tulee tuntea ja täten sääntöjä noudattaa. Lisäksi monella alalla on omat työehtosopimuksensa, jotka täydentävät työlainsäädäntöä. Yritykselle säännösten ja lakien noudattaminen on välttämätöntä ja näin se vaikuttaa lisäksi omaan julkisuuskuvaansa sekä maineeseensa. Lisäksi yritykselle voi koitua ongelmia, jos se epäonnistuu työlainsäädännön noudattamisessa. Esimerkiksi työntekijän ennen aikaista irtisanoutumista seuraa yleensä saamatta jäänyt työpanos. (Kupias & Peltola 2009, 20.)

Työsopimuslain yleisvelvoite koskee niin uusia kuin muitakin työntekijöitä. Laissa sanotaan, että työntekijän tulee voida suoriutua tehtävästään yrityksen toimintaa, tehtävää työtä tai työmenetelmiä muutettaessa tai kehittäessä. Työnantajalle on lisäksi asetettu vaatimus siitä, että työnantajan on pyrittävä edistämään työntekijän mahdollisuuksia kehittää kykijensä mukaan työurallaan etenemiseksi. (Kupias & Peltola 2009, 21.)

Työturvallisuuslaki pyrkii takaamaan työntekijöiden turvallisuuden työpaikoilla. Täten työnantajan pitää huolehtia, että työn tekeminen on turvallista, eikä työntekijän terveys vaarannu. Työturvallisuuteen liittyy se, että työntekijä, työympäristö, työolosuhteet sekä varsinainen työ on huomioitava kehitettäessä työturvallisuutta. Työturvallisuus ei ole ainoastaan fyysistä turvallisuutta vaan lisäksi myös henkistä turvallisuutta (Eklund 2018, 26). Perehdyttämisen näkökulmasta työntekijälle on annettava riittävät tiedot ja taidot työstä sekä työpaikan vaara- ja haittatekijöistä. Lisäksi työhön liittyvät asiat tulee ohjeistaa laadusta tinkimättä. Hyvä opetus tulee mitoittaa työntekijöiden tarpeiden mukaan. Toinen voi omata pitkän kokemuksen vastaavanlaisista töistä, kun taas toinen on vastaalkaja. (Kupias & Peltola 2009, 23.) Hyvällä perehdyttämisellä pyritään välttämään työn haitta- ja vaaratekijöiden tuomaa riskiä terveydelle työturvallisuuslain mukaan. (Työsuojeluhallinto, 2019.)

Yhteistoimintalaki eli laki yhteistoiminnasta yrityksissä on myös oleellinen laki perehdyttämisen kannalta, sillä tässä laissa määrätään neuvottelemaan, kun yrityksessä on tapahtumassa henkilöstön asemaan vaikuttavia muutoksia, hankintoja tai järjestelyjä. Tämän avulla pyritään kehittämään kommunikaatiota, joka on erityisen tärkeää työpaikalla. (Kupias & Peltola 2009, 25.)

Työehtosopimukset liittyvät perehdyttämiseen siten, että yleensä perehdyttäminen mainitaan työehtosopimuksissa etenkin palkkaan liittyvissä säännöksissä. Yleensä perehdyttäjä voi saada esimerkiksi parempaa palkkaa työn vaativuuden lisääntyessä. Lisäksi työntekijän oma vastuu kehittämisestä näkyy nykyään useammin työehtosopimuksissa. Osaamisen kehittämisestä saatetaan usein myös palkita tämän päivän yrityksissä. (Kupias & Peltola 2009, 26.)

Perehdyttämisen pääasiallinen tavoite on toimia johtamisen välineenä, jolloin perehdyttämisellä voidaan johtaa organisaatiota kohti sen tavoitteita ja toteuttaa organisaation strategiaa. Koko perehdyttämisprosessin tulee olla linjassa organisaation strategian kanssa ja liittyä joustavasti muuhun yrityksen toimintaan, jolloin se ei jää irralliseksi prosessiksi. Yhteistyötä olisi hyvä lähteä rakentamaan organisaation eri osien kanssa, jotta esimerkiksi perehdyttämisprosessin parissa työskentelevät saavat tietoa myös muista toimintatavoista. Osastojen ja tiimien välinen tiedonkulku on erityisen tärkeää hyvässä perehdyttämisprosessissa. (Eklund 2018, 27.)

2.2 Perehdytyksen räätälöinti

Jokaisella uudella työntekijällä on omat vahvuutensa, lähtökohtansa ja tarpeensa. Organisaation olisikin hyvä tietää heti rekrytointivaiheessa, missä tilanteessa rekrytoitava on. Tällöin uuden työntekijän astuessa yritykseen tiedettäisiin jo etukäteen, mitä kyseiseen perehdyttämisprosessiin vaaditaan. Tärkeää on hahmottaa heti alkuun, mitä itse perehdyttämisellä haetaan ja pyrkiä myös ymmärtämään perehdytettävän tarpeet.

Perehdyttämistä aloittaessa olisi hyvä ymmärtää suorituskyvyn merkitys perehdyttämisprosessin ja tulevan työn kannalta. Uusi työntekijä kohtaa alussa paljon muutoksia ja tämä saattaa aiheuttaa stressiä. Työntekijä itse on vastuussa suorituskykynsä ylläpidosta, mutta organisaation voi huolehtia siitä, että laadukkaan perehdytyksen avulla suorituskyvyn ylläpito on mahdollista. Yksi tapa voi olla esimerkiksi karsimalla liialliset

kuormitustekijät tai korostamalla jokaisen työntekijän itsensä johtamisen taidon merkitystä. (Eklund 2018, 47.)

Organisaation tulee mahdollistaa ympäristö, joka soveltuu oppimiseen, ja perehdyttäjän tulee ymmärtää, että jokainen yksilö oppii eri lailla. Uuden asian opettelemiseen pitää paneutua riittävä aika, sillä informaatiota saattaa muuten tulla liian paljon lyhyessä ajassa. Organisaation olisi hyvä tarjota erilaisia tapoja oppia asioita, jotta perehdyttäjälle löytyisi paras mahdollinen tapa saada hyöty irti uudesta asiasta. Esimerkiksi uutta tietoa voidaan tarjota erilaisissa muodoissa, ja tällöin uusia asioita on mahdollista kerrata vaikka itsenäisesti. Kysymysten kysyminen olisi suotavaa oppimisen kannalta, joten uudelle työntekijälle olisi hyvä painottaa, että ei ole olemassa tyhmiä kysymyksiä. (Eklund 2018, 52)

Perehdyttämiseen on olemassa monenlaisia ratkaisuja. Nämä eri perehdyttämistyyli-tylit voivat olla hyvin erilaisia eri organisaatioissa, vaikka yleensä perehdyttämisen kaavaa pidetään samanlaisena. Esimerkiksi osa organisaatioista perehdyttää uuden työntekijän yksilökohtaisesti ja kädestä pitäen, kun taas osa organisaatioista perehdyttää työntekijän hyvin tiimikohtaisesti. Perehdyttämistapojen lisääntyessä on tavoille tullut kuvaavia nimiä. Esimerkiksi vierihoidoperehdyttäminen, malliperehdyttäminen, lautuperehdyttäminen, räätälöity perehdyttäminen ja dialoginen perehdyttäminen ovat uusia nimityksiä tiettyille perehdyttämistavoille. (Kupias & Peltola 2009, 36)

Vierihoidoperehdyttämisessä uusi työntekijä seuraa kokeneemman työntekijän työskentelyä ja oppii sen avulla. Vierihoidoperehdyttäminen on niin kutsuttua käsityömaista perehdyttämistä eli kädestä pitäen perehdyttämistä. Tässä perehdyttämistyyllissä esimies tai joku muu asiantunteva henkilö auttaa uutta tulokasta sopeutumaan uuteen työhön neuvomalla ja avustamalla tätä. Perehtyminen tapahtuu täten vähitellen työn yhteydessä. Näin uusi työntekijä huomioidaan yksilönä ja häntä on mahdollista perehdyttää yksilöllisesti. Kyseinen tapa vaatii aikaa, ja tulokkaan opastamista ei saa unohtaa, sillä muuten uusi työntekijä joutuu oppimaan omatoimisesti. (Kupias & Peltola 2009, 36.)

Malliperehdyttämisessä perehdyttäminen tehdään tehokkaan kaavamaiseksi, sillä täten halutaan yhtenäistää sekä tehostaa perehdyttämistä tai auttaa yksittäisiä perehdyttäjiä jäsentämään perehdyttämisen kenttää. Tällöin luodaan erilaisia toimintamalleja sekä suunnitelmia perehdyttämisen tueksi. Malliperehdyttämisessä työnjako ja vastuu määritellään selkeästi. (Kupias & Peltola 2009, 37.)

Laatuperehdyttämisessä on kyse jatkuvasta laadun parantamisesta perehdyttämisessä. Yleensä laatuperehdyttämistä käytetään, kun perehdyttäminen on muuttunut jäykäksi ja eri puolilla organisaatiota olevia kehitystarpeita ei ole pystytty ottamaan riittävästi huomioon. Ongelma on usein havaittavissa, kun perehdyttäminen on hyvin keskusjohtoista ja valmiiden mallien mukaan toteutettavaa. Tällöin perehdyttämisen kehittämisen ja järjestämisen vastuuta tulisi siirtää takaisin työyksiköille ja tiimeille. Näin laadukasta perehdyttämistä voitaisiin kehittää joustavasti ja jatkuvasti. (Kupias & Peltola 2009, 39.)

Räätälöidyssä perehdyttämisessä perehdyttäminen organisoidaan massatuotannon asiakaskohtaistamisen periaatteiden mukaisesti. Massatuotannon asiakaskohtaistamisessa yhdistyvät massatuotanto ja prosessien jatkuva kehittäminen. Tässä perehdyttämistyyppissä perehdyttämiseen liittyvät palvelut tai tuotteet moduloidaan ja näistä asioista rakennetaan kullekin tulokkaalle yksilöllisiä tarpeita vastaava kokonaisuus. Räätälöity perehdyttäminen vaatii uuden työntekijän nykyisen osaamisen ja tarpeiden vahvaa huomioon ottamista. (Kupias & Peltola 2009, 40.)

Viimeinen perehdyttämistyyppi on dialoginen perehdyttäminen. Dialogisessa perehdyttämisessä uusi työntekijä ja työyhteisö oppivat ja kehittyvät koko perehdyttämisprosessin ajan. Kummatkin osapuolet hyötyvät tästä prosessista, ja perehdyttäminen joustaa koko prosessin ajan. Perehdyttämissuunnitelma tehdään yhdessä uuden työntekijän kanssa. Täten toivotaan, että uusi työntekijä pystyy tuomaan jotain uutta organisaatioon osaamisensa lisäksi. Näin tulokas saa myös vastuuta perehdyttämisen suunnittelussa ja toteutuksessa. (Kupias & Peltola 2009, 41.)

Jokainen yritys valitsee perehdyttämistyylinensä ja käytäntönsä omalla tavallaan. Perehdyttämistavan yhteys yrityksen valitsemaan strategiseen toimintakonseptiin on yleensä kiinteä. Omalla toimintatavallaan jokainen yritys pyrkii menestymään ja etenemään valitsemaansa suuntaan. Organisaation tulee ymmärtää haasteet, jotka liittyvät perehdyttämiseen ja perehtymiseen ja täten osata muokata ja mukauttaa toimintaansa ajan sekä tarpeiden mukaan. (Kupias & Peltola 2009, 43.)

2.3 Onnistunut perehdytysprosessi

Kun perehdytysprosessia lähdetään suunnittelemaan yritykselle mieleiseksi, on hyvä lähteä tavoitteiden määrittelystä ja alkaa tämän jälkeen työstämään toimivaa perehdytysuunnitelmaa. Perehdytysprosessia suunnitellessa on hyvä kuulla monenlaisia

mielipiteitä ja saada erilaisia näkökulmia mukaan prosessin työstämiseen. Tällöin organisaatiossa luodaan yhteinen mielikuva ja tavoite, mitä tulevalta perehdytykseltä halutaan sekä mitä tulokkaalle pystytään tarjoamaan perehdytyksen avulla. Tavoitteet ja ideat pitäisi myös lopulta saada vietyä läpi käytännössä, ja tähän apuna toimisivat esimerkiksi perehdytysoppaat ja ohjelmat. Perehdytyksen sisältö ja se, että tulokas ymmärtää perehdytyksen sisällön, on tärkein osa koko perehdytysprosessia. Suunniteltaessa perehdyttämistä on oikean perehdytystavan valinta ratkaisevan tärkeää, sillä se auttaa ymmärtämään, miten perehdytys viedään onnistuneesti läpi. (Eklund 2018, 74.)

Tavoitteiden laatimisen jälkeen siirrytään perehdytys suunnitelman laatimiseen. Suunnitelmaa tehdessä on otettava huomioon mitä perehdyttäminen sisältää, jokaisen perehdytysprosessissa mukana olevan vastuualueet sekä kenelle perehdytys suunnataan. Kuka, mitä, milloin, miten ja kenelle -tapa auttaa hahmottamaan tulevaa perehdytysprosessia. Perehdytyksen vastuuhenkilöön viitataan **kuka** sanalla. Vastuuhenkilö on vastuussa kyseisen tehtävän opastamisessa perehdyttävälle tai siitä, että asia tulee hoidetuksi. **Mitä** sana taas viittaa asioihin, joita tullaan käymään läpi perehdytyksen aikana. Esimerkiksi mitä tehtäviä, toimintatapoja, pelisääntöjä, järjestelmiä ja laitteita tulee käydä läpi tulokkaan kanssa perehdytysprosessin aikana. **Milloin** kertoo minä ajankohtana mikäkin asia käydään läpi ja kuinka kauan tietyn vaiheen arvioidaan kestävän. **Miten** taas tarkoittaa sitä, miten perehdytys toteutetaan käytännössä. Tapoja ja mahdollisuuksia on lukemattomia, joten ”miten” on tärkeässä osassa tehokkaan ja mielekkään oppimisen mahdollistamisessa. **Kenelle** kertoo siitä, kenelle perehdytys on suunnattu ja miten jokaisen tulokkaan yksilölliset ominaisuudet pystytään huomioimaan perehdytysprosessissa. (Eklund 2018, 76.)

Perehdyttämiprosessia mietittäessä täytyy pohtia myös perehdytyksen luonnetta. Tällä tarkoitetaan sitä, kuinka muodollisia tai joustavia, virallisia tai epävirallisia tapoja perehdytyksessä halutaan hyödyntää. Jokaiselle organisaatiolle löytyy oma tyylinsä ja tapansa perehdyttää, eikä ole olemassa yhtä oikeaa tapaa. Organisaatioiden tulisi kuitenkin tiedostaa tapojen ominaisuudet ja mihin tarkoitukseen eri tavat ja tyylit sopivat. (Eklund 2018, 80.)

2.4 Perehdyttäjän rooli

Perehdyttäjä on henkilö, joka vastaa tietyn tehtävän tai asiakaskokonaisuuden opastamisesta uudelle työntekijälle. Vastuu perehdyttämisestä on esimiehellä, mutta

perehdyttäjänä voi toimia sinänsä kuka tahansa, jolle tehtävä tullaan delegoimaan. Esimerkiksi toinen esimies, työkaveri, organisaation nimetty perehdyttäjä tai yrityksen ulkopuolinen henkilö voi toimia perehdyttäjänä. Lisäksi perehdyttäjiä voi olla useampia tai perehdyttäjä saattaa vaihtua perehdytysprosessin aikana. Perehdyttäjältä vaaditaan tiettyjä ominaisuuksia perehdyttämistyöhön, ja vastuujakojen tulee olla selvät ryhdyttäessä perehdyttämiseen. (Eklund 2018, 140.)

Hyvä perehdyttäjä on aidosti sitoutunut tehtäväänsä ja työrooliinsa. Perehdyttäjä myös ymmärtää roolinsa perehdytyksessä sekä sen merkityksen, ja lisäksi hänellä on halu perehdyttää. Perehdyttäjän asenne työhönsä näkyy usein ulos perehdytettävälle ja täten tulokas aistii, mikä on perehdyttäjän asenne tehtäväänsä. Perehdyttäjän tulee tehdä selväksi, että hän haluaa tulokkaan kokevan itsensä tervetulleeksi. Lisäksi perehdyttäjä ymmärtää perehdyttämisen merkityksen ja haluaa täten tehdä työnsä mallikkaasti. Perehdyttäjän tulee saada tukea ja koulutusmahdollisuuksia organisaatiolta, jotta perehdytys tuntuu mielekkäältä. Perehdyttämiseen tulee saada myös siihen tarvittava aika, sillä kiire ei saa olla syynä kehnolle perehdytykselle. Uusi työntekijä tarvitsee aikaa ymmärtääkseen uudet tehtävänsä ja organisaation tulisikin pystyä järjestämään aikaa perehdytysprosessille, sillä uudesta työntekijästä on tarkoitus tulla tulevaisuudessa tuottava osa organisaatiolle. Organisaation tulisikin selvittää ja suunnitella fiksua ratkaisuja perehdytysprosessin ajankäyttöön. Kunnollisella perehdytyksellä vaikutetaan tulokkaan työskentelyyn ja mielipiteeseen organisaatiosta työnantajana. (Eklund 2018, 143.)

Perehdytysprosessissa perehdyttäjän rooli tulokkaan tukijana on hyvin tärkeä, sillä tällöin luodaan uudelle työntekijälle turvallisuuden tunnetta uudessa tilanteessa ja ympäristössä. Etenkin ensimmäisinä viikkona tulokas saattaa kokea monenlaisia tunteita uudesta tehtävästään. Positiivisia tunteita kuten iloa, innostuneisuutta tai vaikka avoimutta, mutta myös negatiivisia tunteita kuten ahdistusta, epävarmuutta, yksinäisyyttä tai jopa pelkoa. Stressitasot saattavat nousta uuden työympäristön, työkavereiden, päivärytmin tai muun ärsykkeen takia. Perehdyttäjän tulee ottaa huomioon sekä tiedostaa kyseinen asia. Perehdyttäjän tulee löytää aikaa tulokkaalle, luoda tälle tervetullut olo sekä varmistaa, että perehdytysprosessi lähtee suunnitellusti liikkeelle. (Eklund 2018, 145.)

Usein uuden työntekijän tulisi oppia asioita mahdollisimman paljon ja nopeasti. Uuden oppiminen on kuitenkin hankalaa uudessa ympäristössä, jossa ärsykeitä on paljon. Perehdyttämisen prosessissa perehdyttäjän tulee ottaa huomioon jokaisen tulokkaan erilaisuus stressinsietokyvyssä. Osa tulokkaista saattaa sisäistää paljon tietoa nopeasti ja haluta tarttua heti vaativampiin tehtäviin. Toiset taas haluavat edetä rauhassa ja ovat

valmiita tarttumaan suurempiin haasteisiin myöhemmin. On hyvä ottaa huomioon tulokkaiden erilaisuus näiden asioiden suhteen ja täten yrittää löytää jokaiselle sopiva vauhti ja vaativuus töiden etenemiseen. Tavoitteena onkin tarjota tulokkaalle sopivasti haasteita sekä mahdollisuuksia uuden oppimiseen, sekä tiedon prosessoimiseen ja palautumiseen. Oleellisten asioiden painottaminen ja kärsivällinen perehdytys ovat tärkeässä osassa perehdytyksessä. Omakohtaisia kokemuksia on mahdollisuuksien mukaan hyvä linkittää oppimiseen, jotta asiat jäisivät paremmin mieleen. Tulokkaan yksilöllisten tarpeiden huomioon ottaminen auttaa vahvistamaan työsuhdetta ja edistämään sitoutumista työhön sekä organisaatioon. (Eklund 2018, 146.)

Vuorovaikutuksella on tärkeä rooli laadukkaassa perehdyttämisessä, ja perehdyttäjän tulee huolehtia riittävästä vuorovaikuttamisesta perehdytyksen osapuolten kesken. Myös perehdyttävän tulee osallistua vuorovaikutukseen, sillä vuorovaikutus on kaksisuuntaista vaikuttamista. Vuorovaikutuksen mahdollisuuksia on monia, kuten kasvotusten tapahtuva vuorovaikutus, puhelimesta, sähköpostilla tai muuten digitaalisesti tapahtuva vuorovaikutus. Lähtökohtana on kuitenkin se, että kummatkin osapuolet ymmärtävät käsiteltävän asian lopulta mahdollisimman samalla tavalla. Hyvällä vuorovaikutuksella vältetään sitä, että viestin ymmärtäminen ei jää pelkästään vastaanottajan ymmärryksen varaan. Täten heti perehdytyksen alussa hyvään vuorovaikutukseen on hyvä panostaa, jotta hyvä vuorovaikutus jatkuu koko työsuhteen ajan. (Eklund 2018, 148.) Molempipuolisen vuorovaikutuksen ansiosta työnantaja voi saada uudelta työntekijältä uusia aatteita toimintavoista sekä käytänteistä. Uudelle työntekijälle olisi hyvä mainita kysymysten tärkeydestä ja myönteisestä toimintatapojen kyseenalaistamisesta, jotta toimintaa ja perehdytystä voitaisiin kehittää uusien ajatusten avulla. (Pajunen, 2015.)

Perehdyttäjän tärkeimpiä taitoja ovat rauhallisuus, läsnäolo ja kuuntelutaito, jotka kuuluvat hyviin vuorovaikutustaitoihin. Läsnäololle pitää löytyä aikaa kiireestä huolimatta, sillä on täysin eri asia istua vieressä aidosti, kuunnelle ja neuvoen tulokasta. Tällöin myös keskeinen luottamus kasvaa. Keskustelun avulla pyritään avaamaan omaa näkökulmaa sekä kuuntelemaan toisen henkilön näkökulmaa aiheeseen. Täten syntyy uusia ajatuksia, joista voi syntyä jotain tuottavaa. Keskustelussa tulee olla myös hyvänä kuuntelijana. Tällöin pitää osata keskittyä olennaiseen ja siirtää omat huolensa, oletuksensa sekä muut häiriötekijät taka-alalle. Kunnioittava, keskittynyt ja kärsivällinen suhtautuminen tilanteeseen on tarpeen. Palautteen annolla on myös tärkeä rooli hyvässä vuorovaikutuksessa. Palautteen avulla autetaan tulokasta kiinnittämään huomio perehdytyksen kannalta tärkeisiin asioihin ja yhtenäistämään käsityksiä perehdyttävästä aiheesta.

Positiivisella ja rakentavalla palautteella on tärkeä rooli oppimisen kannalta. Hyvällä palautteella pystytään ratkomaan kysymyksiä ja ongelmia. (Eklund 2018, 149.)

Perehdyttäjällä on myös rooli luottamuksen rakentamisessa ja niin sanotun hiljaisen tiedon välittämisessä. Perehdyttäjän tulisi omalla toiminnallaan edistää luottamuksen syntymistä, jotta avoin vuorovaikutus ja perehdytysprosessi sujuvat luontevasti. Luottamusta rakennetaan avoimuudella ja hyvällä vuorovaikutuksella. Koko organisaatiolle luottamuksen rakentaminen on myös hyvin tärkeää ja usein luottamus liitetään työhyvinvointiin. Luottamuksen avulla nostetaan henkilöstön sitoutuvuutta, asiakaspalvelun laatua ja itse työn iloa. Luottamuksen rakentamisessa sanoilla ja teoilla on suuri merkitys. Elekieli voi myös kertoa luottamuksesta tai sen puutteesta. (Eklund 2018, 151.)

Hiljaisen tiedon välittämisellä jaetaan tietoa, jota ei suoraan osata pukea sanoiksi tai josta ei olla välttämättä edes tietoisia. Hiljainen tieto voi olla esimerkiksi kokemuksia, oletuksia, aavistuksia ja näppituntumaa. Yleensä hiljainen tieto saattaa liittyä toimintatapoihin, käytänteisiin, kirjoittamattomiin sääntöihin tai organisaatiokulttuuriin. Työskentelyn kautta tulokkaalle syntyy hiljaista tietoa. (Eklund 2018, 154.)

2.5 Perehdyttämisen välineet

Hyvä perehdyttäminen on myös luovaa perehdyttämistä. Erilaisilla tavoilla pyritään saamaan perehdytyksestä kaikki irti juuri perehdytettävän kannalta. Varsinaisia perehdytystapoja on monenlaisia, mutta niin on myös työvälineitä, joilla voidaan tehdä perehdytysprosessista mielenkiintoisempi ja opettavaisempi.

Yleisen keskustelun ja kädestä pitäen opastuksen ohessa on lisätapoja, joilla voidaan lisätä perehdytyksen monimuotoisuutta mitä ei välttämättä tule edes ajatelleeksi. Harvoin tullaan ajatelleeksi, että esimerkiksi testit perehdytettävälle voisivat kuulua perehdytysprosessiin. Testien avulla voidaan saada tärkeää tietoa perehdytettävän osaamisen tasosta ja sen kehityksestä.

3 ISÄNNÖINTI TALOYHTIÖSSÄ

Isännöinti on palvelua, jota tarjotaan taloyhtiöille taloyhtiön asioiden hoitoon ja talouden hoitamiseen liittyen. Tällä tavalla pyritään tekemään asukkaiden asumisesta vaivatonta. Talouden hoitamisen tarkoituksena on pitää asumiskustannukset aisoissa. (Isännöinti-liitto 2019.) Taloyhtiöiden asioiden hoitaminen täten ulkoistetaan ja tällöin yhtiöiden asukkaiden elämästä tulee vaivattomampaa. Lisäksi asuntoa myytäessä isännöitsijän laatima isännöitsijätodistus on tärkein pakollinen asiakirja.

3.1 Isännöinnin tehtävät

Isännöitsijä hoitaa taloyhtiön isännöintiä. Hänen tehtävänä on hoitaa isännöintipalvelulle ulkoistettuja asioita taloyhtiössä. Tehtävät mainitaan asunto-osakeyhtiölaissa. Tärkeimmät tehtävät ovat taloyhtiön hallinnon hoito, taloyhtiön talouden hoito sekä kiinteistöpidon organisointi ja kiinteistöstä huolehtiminen (Hänninen 2019).

Etenkin asunto-osakeyhtiölain seitsemännessä luvussa sekä ensimmäisen luvun 10. momentissa mainitaan isännöinnin tehtävistä. Taloyhtiöllä on oltava hallitus, ja hallitus voi ottaa mukaan isännöitsijän yhteisellä päätöksellä. Isännöitsijä johtaa taloyhtiötä hallituksen kanssa ja heidän toimintansa on edistettävä yhtiön etua. (Asunto-osakeyhtiölaki, 1599/2009.) Isännöinti on eräänlaista kiinteistöjohtamista kiinteistön ylläpitoon liittyen. Isännöinnin tarve kasvaa koko ajan, sillä rakennuskannan vanheneminen sekä kasvu ja peruskorjaustarve tuovat haasteita, joihin tarvitaan ammattilaisten osaamista. (Isännöinti-liitto, 2019.)

Isännöitsijän tulee myös tuntea talousasioita, sillä isännöitsijän tehtävänä on vastata taloyhtiön kirjanpidon lainmukaisuudesta ja varainhoidon luotettavasta järjestämisestä. Lisäksi taloyhtiön hallituksen kanssa tiivistä yhteistyötä tehdessä on isännöitsijän huomioitava taloyhtiön hallituksen tarpeet. Tiedonanto on tärkeässä roolissa sujuvassa asioiden hoidossa. Isännöitsijän tulee sopia taloyhtiön hallituksen kanssa velvollisuuksistaan lakisääteisten velvollisuuksiensa lisäksi. Taloyhtiöiden hallitusten kokouksissa on hyvä tilaisuus keskustella kasvotusten tärkeiden asioiden hoitamisesta. (Sallinen 2018, 13.)

Isännöintialalla puhaltavat uudet tuulet, sillä moni isännöitsijä alkaa ikääntyä. Myös asiakkaiden ikääntyminen on myös kasvava trendi. Ikääntyvillä asiakkaila on monenlaisia

ongelmia ja haasteita, joita isännöitsijän tulisi osata selvittää. Asiakaslähtöisten palveluiden kehittäminen on nykypäivänä normaalia, ja esimerkiksi juuri ikäihmiset tarvitsevat asumiseensa uusia ratkaisuja.

Isännöintiä koskevat tehtävät voidaan jaotella hallinnollisiin, taloudellisiin sekä kiinteistön teknisen ja toiminnallisen kunnan ylläpitämisen tehtäviin. Tämä menettelytapa on Kiinteistöalan Kustannus Oy:n julkaiseman Asunto-osakeyhtiön isännöintitehtäväluettelon tapa lajitella isännöinnin päätehtävät. Hallinnollisilla tehtävillä tarkoitetaan käytännön tehtävien hoitamista, kuten kokouksien ja päätöksenteon, vakuutusasioiden ja turvallisuusasioiden sekä suhdeasioiden ja esimiestehtävien hoitamista. (Sallinen 2018, 20.)

”Taloudelliset tehtävät jaetaan talous-, vero – ja toimintasuunnitteluun, rahaliikenteen hoitamiseen sekä kirjanpitoon tilinpäätöksineen.” (Sallinen 2018, 20.) Usein kirjanpidon hoitavat kirjanpitäjät ulkoistettuna palveluna tai isännöintiyrityksen kautta. Isännöitsijän tulee kuitenkin tarkistaa kirjauksien ja raporttien paikkansapitävyys, sillä isännöitsijä on vastuussa talouden hoidosta, vaikka työt ovatkin ulkoistettu.

Isännöinnin asiakkaat ovat taloyhtiöitä ja yleensä taloyhtiöiden asukkaita tai osakkaita. Isännöintipalvelujen tarjoamisella pyritään helpottamaan taloyhtiön asukkaiden asumista, ja tätä varten asiakkaille pyritään tarjoamaan monenlaista palvelua. Isännöitsijä huolehtii käytännön johtamisesta taloyhtiön hallituksen kanssa.

3.2 Hyvä isännöitsijä

Isännöinti on monenkirjavaa työtä, jossa pitää osata toimia erilaisten ihmisten kanssa. Muiden kanssa työskentely on suuressa roolissa isännöinnissä, joten kommunikointi ja kuuntelutaidot ovat tärkeää valuetta. Paineensietokyky saattaa olla koetuksella, mutta palaset pitäisi pystyä pitämään käsissä kovassakin kiireessä. Taloyhtiöiden toiminnan ymmärtäminen on erityisen tärkeää, muuten isännöintiä on vaikea tehdä (Hänninen 2019).

Asunto-osakeyhtiöiden ylläpidon tason määrittely, tarvittavien palveluiden hoitaminen ja kuvaaminen, huoltotehtävien järjestäminen sekä kiinteistön kunnossapidon ja muutostöiden hallinnointi ovat esimerkkejä kiinteistöjen teknillisen ja toiminnallisen kunnan ylläpitoon liittyvistä tehtävistä. Isännöinti järjestää usein esimerkiksi huoltoyrityksen hoitamaan taloyhtiön päivittäisiä kiinteistöhoitotoimenpiteitä, kuten piha-alueen siisteydestä

huolehtimisen sekä asukkaiden asumiseen liittyvien pienten ongelmien ratkaisun. (Sallinen 2018, 20.)

Isännöitsijän tulee hallita johtamista, sillä isännöintityössä joutuu vastaamaan tärkeistä asioista. Työssä tulee jatkuvasti vastaan ongelmia, joita pitää osata ratkoa nopeasti. Ammattina isännöinti on siis hyvin vaihtelevaa, ja ongelmanratkaisukyky on hyvin tärkeää. Asiakkaat odottavat isännöitsijältä asiantuntemusta, sillä isännöinti on asiantuntijapalvelua. Isännöintityössä tärkeimmässä roolissa ovat ihmiset, vaikka isännöitsijä tekee töitä kiinteistöjen parissa. Alalla pärjää isännöitsijä, joka on valmis kohtaamaan asiakkailta myös kritiikkiä ja negatiivisempaa palautetta. (Sallinen 2018, 13.)

Hyvä isännöitsijä tekee sujuvaa yhteistyötä taloyhtiön asukkaiden kanssa. Hän ottaa huomioon asukkaiden tarpeet ja asiat, jotka nousevat asukkaiden arvostuksessa korkealle omassa taloyhtiössä. Osa asukkaista saattaa arvostaa hyvin hoidettua pihaa, kun taas toiset haluavat yhtiön tiedonkulun pelaavan moitteettomasti. Erilaisten mielipiteiden takia asunto-osaakeyhtiön olisi hyvä laatia toiminnastaan strategia. Näin yhteiset tavoitteet ja toiveet olisivat kaikkien tiedossa, tulevien ratkaisujen tekeminen olisi helpompaa ja isännöitsijän olisi helpompi tiedostaa asukkaiden toiveita sekä perustella tulevia päätöksiä. Strategian avulla luodaan taloyhtiölle omaksuttu toimintatapa. Hyvä isännöitsijä parantaa toiminnallaan taloyhtiön mainetta, joka saa yhtiön näyttämään hyvältä ulkopuolisten silmin. Tästä voi olla hyötyä esimerkiksi asuntokauppojen yhteydessä. (Sallinen 2018, 23.)

Omaa ammattitaitoa pitää jatkuvasti kehittää samalla kuin alan käytännöt kehittyvät ja uusia innovaatioita syntyy. Hyvällä muuntautumiskyvyllä työstä voi tehdä itselleen miellyttävämpää sekä tehokkaampaa. Uuden teknologian nopea käyttöönotto on esimerkki halusta kehittää omaa työtään. Isännöintiliiton eettisten ohjeiden mukaisesti myös isännöinnin arvostuksen kehittäminen ja ylläpitäminen on hyvä pitää mielessä tehdessä isännöitsijän töitä (Isännöintiliitto 2019).

3.3 Isännöinnin digitalisoituminen ja ajan tasalla pysyminen

Digitalisaatio on tullut yhä tärkeämmäksi osaksi uusiutuvaa isännöintialaa. Oman toiminnan tehostaminen vaatii mukautuvaa uusiutumiskykyä. Digitalisaatio mahdollistaakin monelle alalla toimivalle yritykselle mahdollisuuden tehostaa toimintaansa. (Isännöintiliitto 2019.) Uusia tapoja digitalisaation hyödyntämiseen ovat esimerkiksi palaverien

pitäminen videopuheluohjelmien avulla. Myös isännöintiin liittyvää perehdyttämistä voidaan toteuttaa sähköisessä muodossa. Lisäksi ajankäytön tehostaminen ja seuranta on yksinkertaista uusien ohjelmien avulla. Myös asumiseen tulee digitaalisia ratkaisuja ja palveluita, jotka luovat uusia haasteita isännöinnille.

Isännöintialan digitalisaation avulla asiakkaille pystytään tarjoamaan taloyhtiöiden asioiden hoitoon liittyviä seurantapalveluja. Uuden seurantapalvelun tarjoamisen avulla luodaan asiakkaille mahdollisuus seurata läpinäkyvästi taloyhtiöiden asioiden hoitoa. Näin asiakkaat pysyvät ajan tasalla ajankohtaisista asioista. Digitalisaatio mahdollistaa asiakkaalle esimerkiksi taloyhtiön tulojen, menojen, sopimusten ja projektien seurannan ajankohtaisesti. Näin valveutunut asiakas mahdollistaa itselleen palveluntarjoajan toiminnan arvioimisen ja valvomisen. Taloyhtiön hallituksen perustehtäviä on juuri isännöitsijän toiminnan tarkkailu ja valvominen. (Paso 2018.)

Lainsäädäntö muuttuu myös usein, ja isännöitsijän tulee seurata yhteiskunnallisia muutoksia pysyäkseen muutoksen vauhdissa. Isännöinnin palvelujen esille tuominen ja tarjoaminen on lisäksi erittäin tärkeää, sillä väestön keskittyessä yhä enemmän kaupunkeihin on palveluille entistä enemmän kysyntää. Toisaalta pienemmällä paikkakunnilla palvelun laatu korostuu entisestään asiakkaiden vaatimusten noustessa. Hyvän isännöinnin tarjoaminen on vetovoimatekijä yhtiömuotoiselle asumiselle. (Isännöintiliitto 2019.)

Isännöitsijän tulee ottaa huomioon kiinteistön korjaustarpeet ja ennen kaikkea olla tietoinen kiinteistön nykyisestä tilasta. Tilan arvioimisella voidaan käsittää mahdolliset korjaustarpeet ja arvioida tulevia kustannuksia asumiseen liittyen. Rakennuksilla, rakenteilla ja tekniikalla on kaikella oma elinkaarensa, ja niiden uusiminen ja korjaaminen on tarpeellista elinkaaren lopussa. Kuntoarvioiden ja kuntotutkimusten avulla pystytään selvittämään mahdolliset korjaustarpeet. Isännöitsijä ei ole kuitenkaan vastuussa kiinteistöjen ja rakennusten ylläpidon järjestämisestä, vaikka hänelle annettaisiinkin tiettyjä tehtäviä. Isännöitsijän tulee esittää valmistelemansa asia ja ideansa hallitukselle, jolla on lopulta päätäntävalta sekä vastuu tekniseen kuntoon liittyvistä asioista. (Suomela 2018, 394.)

4 TALOYHTIÖN TALOUSHALLINNOSTA

Kirjanpidon tarkoituksena on tuottaa informaatiota yrityksen johdon käyttöön, päätöksenteon tueksi ja talouden seuraamiseksi. ”Kirjanpidon kokonaisuus muodostuu yrityksen tuotoista, kuluista, omaisuudesta, omista varoista ja veloista.” (Taloushallintoliitto 2019.) Yrityksille talouden seuranta on välttämätöntä, ja lisäksi laki antaa omat vaatimuksensa pakolliselle kirjanpidolle. Kirjanpitovelvollinen voi niin halutessaan tehdä oman kirjanpionsa. Tämä tarkoittaa sitä, että esimerkiksi isännöintiyritys voi hoitaa oman kirjanpionsa halutessaan. Vaihtoehtona palvelu on voitu ulkoistaa esimerkiksi tilitoimistolle.

Isännöintiyrityksen kannalta kirjanpito on keskeinen toiminto, ja isännöintiyrityksen asiakkaat kuten taloyhtiöt ulkoistavat usein kirjanpionsa isännöintiyrityksen vastuulle. Isännöintiyrityksen kannalta tärkeää on huomioida vuonna 2016 muutettu laki koskien asunto- ja kiinteistöosaakeyhtiöiden kirjanpitoa ja tilinpäätöstä. Samaan aikaan asuntoosaakeyhtiöille ja muille keskinäisille kiinteistöyhtiöille laadittiin myös yleisohje kirjanpidosta, tilinpäätöksestä ja toimintakertomuksesta (Kirjanpitolautakunta 2019).

Kirjanpitovelvollisuus koskee kaikkia yrityksiä (Taloushallintoliitto 2019). Asunto- ja kiinteistöosaakeyhtiöt eivät harjoita liiketoimintaa tai ammattitoimintaa, mutta ne ovat silti kirjanpitovelvollisia. Syynä on se, että kaikki osakeyhtiöt ovat kirjanpitovelvollisia. Kirjanpitovelvollisuus koskee myös osuuskuntia, yhdistyksiä, asumisoikeusyhdistyksiä ja säätiöitä. (Järvinen 2018, 287.)

Hyvä kirjanpitolata on tapanormi, jonka avulla pyritään noudattamaan alalla oikeiksi todettuja käytäntöjä. Kirjanpitolautakunnan (KILA) antamat ohjeet ja lausunnot ohjeistavat, miten hyvää kirjanpitolatata olisi hyvä tulkita ja ymmärtää. Hyvästä kirjanpitolatavasta ei ole olemassa lakia, vaan tapata on käytäntöjen noudattamista. (Suomen tilintarkastajat 2019.) KILA laati vuonna 2011 yleisohjeen kirjanpidon menetelmistä ja aineistoista (Kirjanpitolautakunta 2019).

Kahdenkertainen kirjanpito on kirjanpitolata, jossa kirjaus tulee aina vähintään kahdelle kirjanpidon tilille. Kaikki muut kirjanpitovelvolliset paitsi ammatinharjoittajat joutuvat tekemään kirjanpionsa kahdenkertaisena. Kahdenkertaisen kirjanpidon avulla pystytään seuraamaan, miten suoritukset liikkuvat. Kirjanpitolatilla on aina debet- ja kredit-puolensa, joilla rekisteröidään mistä, raha tulee ja mihin se käytetään. (Järvinen 2018, 287.)

”Kirjanpitovelvollisen on merkittävä kirjanpitoonsa liiketapahtumina menot, tulot, rahoitustapahtumat sekä niiden oikaisu- ja siirtoerät.” (Taloushallintoliitto 2019.) Isännöinnin näkökulmasta on tärkeää tietää asunto- ja kiinteistöyhtiöiden liiketapahtumat. Menot ovat tyypillisesti palkoista, sähköstä, lämmöstä, vedestä, korjauksista, vakuutuksista ja kiinteistöveroista johtuvia. Tulot voivat olla hoitovastikkeita, vuokria ja käyttökorvauksia. Pankkitileille tulevat suoritukset ja sieltä lähtevät maksusuoritukset ovat rahoitustapahtumia. Menojen ja tulojen oikaisueriä ovat esimerkiksi luottotappiokirjaukset. Liiketapahtumat kirjataan erilaisille kirjanpitotileille, liiketapahtuman sisällön mukaan. Näiden tilien tulee olla aina samanlaiset sisällöltään eli tietylle liiketapahtumalle suunnattua tiliä ei voi muuttaa kesken kaiken, ellei siihen ole erityistä syytä. Kirjanpitotilit pitää luetteloida selkeästi luetteloksi. Tätä luetteloa kutsutaan usein tilikartaksi. Tilikartassa tulee näkyä selvästi tilin nimi sekä numero. Tämän lisäksi tilin sisältö tulee kertoa selvästi. (Järvinen 2018, 291.)

Tilikausi avataan avaavien saldojen kirjaamisella. Avaavat saldot eli puhekielessä alkusaldot ovat edellisen tilikauden taseen saldoja, jotka siirretään seuraavan tilikauden alkukirjauksiksi. Taseen avulla kerrotaan yrityksen varat ja velat sekä oma pääoma tilikauden viimeisenä päivänä (Siipola 2014). Alkusaldot sisältävät esimerkiksi pankkitilin, koneiden ja kaluston, myyntisaamisten, ostovelkojen, rakennusten tai vaikka sijoitusten saldon. Avaavien saldojen jälkeen lähdetään tekemään kuukausikohtaista kirjanpitoa.

Varsinaiset kirjaukset tehdään tositteiden pohjalta. Liiketapahtumat esitetään tositteiden avulla ja tositteiden tarkoituksena on todentaa liiketapahtuman sisältö. Tositteen avulla tehdään varsinainen merkintä kirjanpitoon. Tämän vuoksi tositteen sisällön tulee olla selkeä, johdonmukainen ja yksiselitteinen. Tositteen tulee olla numeroitu ja päivätty. Tosite voi olla esimerkiksi kuitti, josta nähdään, mitä yritys on ostanut. Tosite voidaan kuitenkin muuttaa toiseen muotoon, kuten vaikka pdf-kuvaksi, ja täten kuitin sisältö voidaan kirjata kirjanpitoon. (Taloushallintoliitto 2019.)

Tilikauden päättyessä tehdään tilinpäätös. Tilinpäätöksen avulla saadaan selville yrityksen tulos ja varallisuusasema. Yleinen tilikausi on 12 kuukautta, jonka jälkeen selvitetään toiminnan tulos tilikauden ajalta. Vain poikkeustapauksissa tilikausi voi olla jotain muuta kuin 12 kuukautta. Tilinpäätöksen raporteja ovat tuloslaskelma, tase, rahoituslaskelma, liitetiedot sekä kirjanpito- ja aineistoluettelo. Tilinpäätös laaditaan kirjanpitolain ja asetusten mukaan. Oikean ja riittävän kuvan periaatteen mukaan tilinpäätöksen ja toimintakertomuksen tulee antaa oikeat ja riittävät tiedot kirjanpitovelvollisen toiminnan tuloksesta ja taloudesta. (Järvinen 2018, 300.)

Tilinpäätöksen raportit antavat hyvän kuvan siitä, mitä tilinpäätöksen pitää sisältää. Tuloslaskelma kertoo, mistä tuotoista ja kuluista kirjanpitovelvollisen tulos muodostuu tarkasteltavan jakson eli tilikauden aikana. Tuloslaskelman avulla saadaan selville tilikauden tulos eli voitto tai tappio. (Reunanen 2016.) Rahoituslaskelma antaa tiedon mistä yrityksen rahat ovat tulleet ja mihin ne on käytetty. Toisin sanoen näin nähdään, kuinka paljon yrityksen kassa on kasvanut tai pienentynyt. (Talouselämä 2008.)

Taseen avulla kerrotaan yrityksen varat ja velat sekä oma pääoma tilikauden viimeisenä päivänä. Tehtäessä kirjanpitoa on olennaista tietää, mitä taseen vastaavaa- ja vastattavaa puolella tarkoitetaan. Taseen vastaavaa- puoli kertoo yrityksen varallisuuden, kun taas vastattavaa-puoli kertoo, millä varallisuus on rahoitettu. Vastaavaa-puolella voi olla esimerkiksi koneita ja kalustoa sekä rahaa tai muuta varallisuutta. Vastattavaa-puolella taas ovat oma ja vieras pääoma. Oma pääoma on yrityksen saamaa voittoa tai yrityksen omistajien omia sijoituksia yritykseen. Vierasta pääomaa on kaikki yrityksen ulkopuolelta lainattu velka kuten vaikka pankkilaina tai ostovelka. Vaikka kirjanpitäjät hoitavat tilinpäätökset, olisi yritystoiminnassa mukana olevien kuitenkin hyvä ymmärtää vähintään oman pääoman merkitys tilinpäätöksessä. Oma pääoma kertoo hyvin konkreettisesti, kuinka hyvin yrityksellä menee. Oman pääoman ollessa miinuksella velat ovat suuremmat kuin varat. (Siipola 2014.)

Jokaisen liiketoimintaa harjoittavan yrityksen ja yhteisön tulee tehdä veroilmoitukset, jotta verottaja pystyy määrittämään oikean tuloveron määrän. Yhteisöjen tuloveroilmoitukset laaditaan sähköisesti, ja sama pätee niitä koskeviin tilinpäätösasiakirjoihin. Yhteisöjä ovat osakeyhtiöt, osuuskunnat, yhdistykset ja säätiöt. Muut kuin nämä yritysmuodot voivat antaa tuloveroilmoitukset myös paperilla. (Verohallinto 2019.) Asunto-osakeyhtiön on yleensä annettava veroilmoitus viimeistään neljä kuukautta tilikautensa päättymiskauden jälkeen. (Veronmaksajain keskusliitto Ry 2019.) Asunto-osakeyhtiön ei kuitenkaan tarvitse tehdä veroilmoitusta neljän ehdon täytyessä. Veroilmoitusta ei tarvitse antaa, jos päättynyt tilikausi ei ole yhtiön ensimmäinen. Toinen ehto on, että asunto-osakeyhtiö on saanut verovuonna vain vastiketuottoja, käyttökorvauksia tai rahoitustuottoja. Rahoitustuottoja saa tulla enintään 5000 euron edestä. Kolmanneksi edellytetään, että asunto-osakeyhtiön verotettava tulo on edellisten vuosien tappioiden vähentämisen jälkeen alle 30 euroa. Lisäksi asunto-osakeyhtiöjärjestyksessä ei saa olla muita kuin asumiseen tarkoitettuja tiloja. Mikäli muita tiloja on, niiden tulee olla osakkeenomistajien hallinnassa, esimerkiksi liiketilat ovat tällaisia tiloja. (Veronmaksajain keskusliitto Ry 2018.)

5 CASE: PEREHDYTYSOPAS ISÄNNÖINTIYRITYKSELLE

Opinnäytetyö toteutettiin Varsinais-Suomen Isännöintitalo Oy:n toimeksiantona. Opinnäytetyön empiirinen osuus toteutettiin kvalitatiivisen eli laadullisen tutkimustavan mukaan haastattelemalla Varsinais-Suomen Isännöintitalo Oy:n työntekijöitä. Yrityksen toiveena oli saada perehdytysopas tukemaan yrityksen perehdytyskäytäntöjä. Oppaan avulla työntekijät voisivat perehtyä yritykseen ja sen toimintatapoihin.

Opinnäytetyön alkuvaiheessa mietittiin opinnäytetyön liiteosan sisällön rajausta. Oppaan sisältö rajattiin Varsinais-Suomen Isännöintitalo Oy:n tavallisten käytäntöjen esille tuomiseen sekä vuosikelloihin isännöinnin ja kirjanpidon tärkeistä päivämääristä yrityksen kannalta. Lisäarvon tuottamiseksi nähtiin parhaaksi avata taloushallinnon vuosikellon kootut päivämäärät ja käsitteet. Samalla opinnäytetyön teoriaosa taloushallinnon osalta yhdistyy oppaan kanssa tiiviimmin.

Haastattelut toteutettiin haastattelemalla yrityksen työntekijöitä ja esimiehiä. Viimeinen sana oppaan sisällöstä oli kuitenkin esimiehillä. Jotta oppaasta saataisiin kaikille mieluisen sekä hyödyllinen, oli tarkoituksena kerätä tietoa mahdollisimman monelta henkilökunnan jäseneltä. Haastattelut pohjautuivat perehdyttämiseen sekä yrityksen taloushallinto- ja isännöintipuolen käytäntöihin ja tapoihin. Haastatteluissa huomioitiin tietotarve niin uuden työntekijän perehdytysvaiheessa kuin perehdytysvaiheen jälkeen. Oppaan sisällössä suurin painoarvo annettiin yrityksen yleisten käytäntöjen ja toimintatapojen esiin tuomiselle.

Haastattelut pidettiin Varsinais-Suomen Isännöintitalolla vapaamuotoisesti. Haastatteluihin osallistui niin Turun toimipisteen isännöitsijöitä, taloushallinnon työntekijöitä kuin esimiehiäkin. Haastattelut toteutettiin ennakkoon laaditun suunnitelman mukaisesti kyselemällä henkilökunnalta yrityksen tärkeimmistä käytännöistä ja toimintatavoista, joita he pitävät tärkeinä. Lisäksi keskusteluissa haluttiin nostaa esille sellaisia asioita rajatun aiheen sisältä, joista kaikilla työyhteisön jäsenillä ei tuntunut olevan varmaa tietoa. Tällaista tietoa oli esimerkiksi sairastumiseen liittyvät käytännöt.

Varsinaisen oppaan on tarkoitus helpottaa vastauksien löytämistä työsuhteen alussa herääviin kysymyksiin työpaikan normaaleista asioista, kuten mikä on työpäivän pituus tai miten toimia sairastuessa. Oppaassa haetaan vastauksia myös esimerkiksi

palkanmaksuun ja työehtoihin. Tämän lisäksi yrityksen työturvallisuuskäytännöistä tiedottaminen nähtiin monen mielestä hyvin tärkeänä.

Opinnäytetyön lopputuloksena Varsinais-Suomen Isännöintitalo Oy saa käyttöönsä paperisen sekä sähköisessä muodossa olevan oppaan, jota pystyy jatkossa myös täydentämään ja muokkaamaan. Opas on tämän opinnäytetyön liitteenä 1. Sähköisessä muodossa perehdytysopas on jokaisen työntekijän saatavilla työpisteellä niin etänä kuin paikan päällä. Oppaan on tarkoitus toimia tukena yrityksen muulle perehdytysprosessille, joka toteutetaan käytännön tekemisellä ja muun työyhteisön opastuksella. Täten opas toimii yhtenä työvälineenä henkilöstön työhön opastamisessa tarjoamalla tietoa yrityksen sisäisistä toimintatavoista.

6 JOHTOPÄÄTÖKSET

Perehdyttämisellä on tärkeä merkitys organisaation toiminnan kannalta. Hyvällä perehdytyksellä uusi työntekijä ohjataan mukaan organisaation toimintaan tehokkaasti. Perehdytyksen avulla työntekijä oppii organisaation käytännöistä sekä toimista. Jokaisen organisaation tulisi löytää oma tapansa hoitaa perehdytysprosessi organisaation sekä uuden työntekijän etua ajatellen.

Opinnäytetyön tavoitteena oli tehdä toimeksiantajayritys Varsinais-Suomen Isännöintitalo Oy:lle perehdytysopas henkilöstön yleiseen käyttöön sekä uusien työntekijöiden perehdytyksen tueksi. Varsinaista opasta ei ollut aikaisemmin tehty yritykselle, joten käytäntöjen saaminen paperille nähtiin tärkeänä. Opinnäytetyön avulla toimeksiantajalle saatiin tehtyä perehdytysopas yrityksen käytäntöjen näkökulmasta.

Opinnäytetyön avulla toimeksiantajalle saatiin tehtyä perehdytysopas yrityksen käytäntöjen näkökulmasta. Mielestäni vastasin vaatimukseen kompaktista oppaasta, jota työntekijät jaksavat hyödyntää. Mielestäni myös kirjanpidon vuosikellon keskeisimmät asiat Isännöintitalon kannalta onnistuttiin avaamaan tiiviisti. Oppaan visuaalisesta ilmeestä tuli myös mielestäni miellyttävä, sillä kuvat täydentävät hyvin oppaan sisältöä.

Opasta laadittaessa Isännöintitalon henkilöstöllä oli suuri rooli tiedonkeruussa. Haastatteleamalla henkilöstöä ja johtoa mahdollistettiin ajantasainen tieto oppaaseen. Esille tuli myös tärkeitä näkemyksiä perehdyttämisestä ja siitä, miten aikaisemmin on toimittu uuden työntekijän tullessa taloon. Juuri talon yleisten tapojen opastus koettiin tärkeäksi työsuhteen alussa, jotta uusi työntekijä pääsee nopeasti sisälle uuteen työympäristöön. Työntekijöiden haastatteluiden avulla yrityksen peruskäytännöt ja säännöt tulevat oppaassa hyvin selville uudelle työntekijälle. Jokainen kynnelle kykenevä pääsi näin vaikuttamaan oppaan sisältöön, jonka vuoksi oppaan tulisi tyydyttää henkilöstön tarpeita.

Toimeksiantajayritys pystyy jatkossa päivittämään oppaaseen haluamaansa tietoa. Varsinainen opas saatiin laadittua yrityksen tavallisten käytäntöjen ympärille. Jatkossa toimeksiantaja voi halutessaan päivittää opasta esimerkiksi isännöinnin teoriaosan tuomisella oppaaseen tai mikäli perehdytysuunnitelma halutaan toteuttaa, voidaan se liittää kätevästi oppaaseen. Oppaan laadinnassa onnistuttiin kuuntelemaan henkilöstön mielipiteitä unohtamatta johdon näkemystä asioista.

Mielestäni opinnäytetyö onnistui vastaamaan asetettuihin tavoitteisiin perehdytysoppaan sisällöstä. Opas pystyy täten tuomaan lisäarvoa Varsinais-Suomen Isännöintitalo Oy:n perehdyttämiseen olemalla varsinaisen perehdytyksen tukena. Toimeksiantajalta saatu palaute vahvistaa näkemyksiä siitä, että opinnäytetyö on onnistunut.

Opinnäytetyötä tehdessä opin myös itse perehdytysprosessien tärkeydestä organisaatioissa. Ymmärsin, että erilaisissa organisaatioissa on eri tavat toimia perehdytyksen suhteen ja monesti tuntuu siltä kuin perehdytykseen ei panostettaisi riittävästi. Hyvän perehdytyksen rooli uuden työntekijän koulutuksessa on erittäin tärkeää. Jos työntekijä halutaan sitouttaa yritykseen, on hyvä perehdytys mielestäni ensimmäinen prioriteetti työntekijä tullessa organisaatioon. Sain opinnäytetyötä tehdessä myös ymmärrystä isännöinnistä, joka oli minulle toimialana varsin tuntematon. Huomasin myös, että taloushallinnon käytäntöjä ja työtä tarvitaan muuallakin kuin pelkissä tiloimistoissa.

Aloitin opinnäytetyön tekemisen saadessani toimeksiannon kiinnostavasta aiheesta. Opinnäytetyötä tehdessä tuli huomattua, että työn tekeminen ei aina ole pelkästään helppoa ja yksinkertaista. Perehdytysoppaan laadinnassa haastavin osuus oli tiedon rajaaminen. Rajauksessa nähtiin ongelmana se, että oppaan sisältö saattaisi paisua liian suureksi. Mielestäni opas saatiin lopulta rajattua hyvin Isännöintitalon tavallisten käytäntöjen ympärille. Lisäksi vuosikellojen avulla onnistuttiin tuomaan esille toimeksiantajan kannalta tärkeät päivämäärät taloushallinnosta ja isännöinnistä.

LÄHTEET

Asunto-osakeyhtiölaki. 22.12.2009/1599. Saatavilla <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2009/20091599?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=asunto-osakeyhti%C3%B6laki#O3L7>

Eklund, A. Tervetuloa meille! Uuden työntekijän perehdytys. J-Impact Oy 2018

Felt, Erkka. 2008. Rahavirta on raaka mittari. Viitattu 27.2.2019. <https://www.talouselama.fi/uutiset/rahavirta-on-raaka-mittari/bb760ab6-3d52-35ea-8ec7-b707e29e2784>

Hänninen, H. 2019. Mitä isännöitsijä oikein tekee? Mikä on isännöitsijän rooli talonyhtiössä? Viitattu 7.3.2019 <https://sijoitusovi.com/mita-isannoitsija-oikein-tekee/>

Isännöintiliitto 2019. Mitä on isännöinti? Isännöinnillä on erittäin merkittävä rooli taloyhtiöiden johtamisessa ja talouden hoitamisessa. Viitattu 7.3.2019 <https://www.isannointiliitto.fi/mita-on-isannointi/>

Kangasluoma, M. 2018. Isännöinnin käsikirja 2018. Kiinteistöalan Kustannus Oy.

Kirjanpitolautakunta 2011. Voimassaolevat yleisohjeet. Yleisohje kirjanpidon menetelmistä ja aiheistoista. Viitattu 25.2.2019 <https://kirjanpitolautakunta.fi/voimassaolevat>

Kupias, P & Peltola, R. Perehdyttämisen pelikentällä. Palmenia 2009.

Pajunen, R. Huono perehdytys pilaa hyvän rekrytinnin – vältä viisi sudenkuoppaa! Viitattu: 23.3.2019. <https://studio.kauppalehti.fi/kulmahuone/huono-perehdytys-pilaa-hyvan-rekrytinnin-valta-viisi-sudenkuoppaa>

Paso, M. 2018. Isännöinti läpinäkyvöityy – nettipalvelut tulevat osakkaan avuksi. Viitattu 27.2.2019. <https://www.oululehti.fi/uutiset/isannointi-lapinakyvoityy--nettipalvelut-tulevat-osakkaan-avuksi-6.255.428138.128cabacbb>

Reunanen, L. 2016. Mikä on tuloslaskelma ja mitä se kertoo? Viitattu 27.2.2019 <https://www.talousverkko.fi/tuloslaskelma/>

Siipola, S. 2014. Mikä on tase ja mitä se kertoo? Viitattu 24.2.2019 <https://www.talousverkko.fi/mika-on-tase-ja-mita-se-kertoo/>

Suomen tilintarkastajat 2019. Mitä on hyvä tilinpäätös käytäntö? Viitattu 25.2.2019 <https://www.suomentilintarkastajat.fi/tilintarkastus/mita-on-hyva-tilinpaatoskaytanto>

Taloushallintoliitto 2018. Kirjanpidon ABC. Viitattu 26.2.2019 <https://taloushallintoliitto.fi/kirjanpidon-abc>

Työsuojeluhallinto 2019. Opetus ja ohjaus. Viitattu 26.3.2019 <https://www.tyosuojelu.fi/tyosuojelu-tyopaikalla/opetus-ja-ohjaus>

Verohallinto 2019. Veroilmoituksen antaminen – yritykset ja yhteisöt. Viitattu 25.2.2019 <https://www.vero.fi/yritykset-ja-yhteisot/ilmoittaminen-ja-maksaminen/veroilmoitus/>

Veronmaksajain keskusliitto Ry 2019. Veroilmoitus. Viitattu 24.2.2019 <https://www.veronmaksajat.fi/Veroilmoitus/>

Veronmaksajain keskusliitto Ry 2018. Asunto-osakeyhtiön veroilmoitus 2018. Onko veroilmoitus annettava? Viitattu 7.3.2019 <https://www.veronmaksajat.fi/Veroilmoitus/asunto-osakeyhtion-veroilmoitus-2018/>

Perehdyttämisopas

PEREHDYTTÄMISOPAS



V-S Isännöintitalo Oy 

SISÄLLYS

1 TERVETULOA VARSINAIS-SUOMEN ISÄNNÖINTITALOON!	4
1. TYÖSUHTEEN ALKAMINEN	5
1.1. Työsopimus	5
1.2. Koeaika	5
1.3. Työhöntulotarkastus	5
1.4. Vaitioloovelvollisuus	6
2. TYÖAIKA	7
2.1. Säännöllinen työaika	7
2.2. Tauot	7
2.3. Työajan seuranta	7
2.4. Ylityöt / liukumatunnit	7
2.5. Vapaapäivät	8
2.6. Vuosiloma ja lomarahat	8
3. PALKKAUS	9
3.1. Palkkauksen perusteet	9
3.2. Palkanmaksupäivä	9
3.3. Sairausajan palkka	9
3.4. Työterveys	9
3.5. Sairastuessa	10
3.6. Jos lapsi sairaana	10
3.7. Poissaolot (tilapäinen)	10
3.8. Kertausharjoitukset	10
3.9. Perhevapaat	10
3.10. Osittainen vanhuuseläke	11
4. TYÖSUHTEEN PÄÄTTYMINEN	12
4.1. Irtisanominen (irtisanomisaika)	12
4.2. Työtodistuksen saanti	12
4.3. Eläkkeelle jäänti	12
5. MUUTA HUOMIOITAVAA	13
5.1. Avaimet ja muu työnantajan omaisuus	13

5.2. Pukeutumiskäytäntö	13
5.3. Sähköisen kalenterin käyttö	13
6. TYÖTURVALLISUUS	15
7. VUOSIKELLOT	16
8. TALOUSHALLINNON VUOSIKELLON LISÄTIEDOT	18
8.1. Alv-ilmoitus	18
8.2. Urakkailmoitukset	19
8.3. Sähkö- ja vesimittarilukemien laskutus	21
8.4. Tilinpäätös ja toimintakertomus	22
8.5. Veroilmoitus	23
Lähteet	24

TERVETULOA VARSINAIS-SUOMEN ISÄNNÖINTITALOON!

Varsinais-Suomen Isännöintitalo Oy on perinteikäs toimija isännöintialalla, joka tarjoaa isännöintipalveluja yli 50 vuoden kokemuksella. Isännöintitalon historia ulottuu aina vuoteen 1965, jolloin perustettiin isännöintitoimi silloisen Turun Tili-keskus Oy:n yhteyteen. V-S Isännöintitalo Oy perustettiin toiminnan kasvaessa 1990-luvun lopussa. Yritys on kasvanut Varsinais-Suomen alueen johtavaksi paikalliseksi toimijaksi isännöintialalla.

Varsinais-Suomen Isännöintitalon asiakkaana on noin 400 erimuotoista taloyhtiökohdetta Turun talousalueella, joita hoitaa lähes 50 henkinen kiinteistöalan ammattilaisten työyhteisö. V-S Isännöintitalo tuottaa itse kaikki kiinteistöjen hallintaan liittyvät palvelut isännöinnin, rakennustekniikan ja taloushallinnon osalta.

Isännöintitalon henkilökunta on ammattitaitoista ja henkilöstön ammattitaidon jatkuva kehittäminen nähdään tärkeänä prosessina työyhteisössä. Täten yritys pystyy tarjoamaan asiakkailleen uusimman tiedon alalta, sekä vastaamaan alalla tapahtuviin muutoksiin.

Varsinais-Suomen Isännöintitalon toimipisteet sijaitsevat keskeisillä paikoilla Turussa ja Raisiossa. Turun toimipiste sijaistee keskustassa Maariankadulla Puutorin vieressä. Raision toimipiste sijaitsee Raision keskustassa Varppeenaukiolla. V-S Isännöintitalon toimistot ovat ISA auktorisoitu, kuten myös DNV laatustandardien mukaisesti auditoitu.

V-S Isännöintitalon toimintaa ajaa tinkimättömyys parhaasta palvelusta. Tämän vuoksi jokaisen asiakasyhtiön asioita hoitavat omat nimetyt isännöitsijät, kirjanpitäjät sekä vastikevalvojat. Täten yhteistyö Isännöintitalon ja asiakkaan välillä on jouhevaa. Asiakaspalvelun laatu on tärkeässä roolissa toimialalla ja siihen panostetaan muun toiminnan lisäksi.

1. TYÖSUHTEEN ALKAMINEN

1.1. Työsopimus

Työehtosopimus: Isännöintitalo noudattaa Toimihenkilöliitto ERTO:n työehtosopimusta.

Työsopimus laaditaan kirjallisesti ennen varsinaisen työn aloittamista. Työsopimuksessa käy ilmi esimerkiksi palkkaus, työnkuva, työaika sekä muita työhön liittyviä ehtoja. Taloushallinnon työsopimuksen pohjana sovelletaan Toimihenkilöliitto ERTO ry:n antamia säännöksiä ja ohjeita. Isännöitsijän työsopimus pohjautuu myös ERTO:n työehtosopimukseen. Isännöitsijöillä ei kuitenkaan ole alan omakohtaista työehtosopimusta, joten käytettävää työehtosopimusta tulkitaan tapauskohtaisesti.

1.2. Koeaika

Yrityksessä noudatetaan koeaikaa työsuhteen alkaessa. Koeaika on neljä kuukautta. Koeaikana työsopimuksen voi purkaa työsuhteen kummatkin osapuolet järkevin perustein. Tässä tapauksessa irtisanomisaikaa ei tarvitse noudattaa.

1.3. Työhöntulotarkastus

Työhöntulotarkastusta ei ole, ellei sille nähdä erityistä syytä. Kerran vuodessa henkilöstölle tulee vastattavaksi terveystarkastus OP-Pohjolasta. Kyselyn tuloksien pohjalta, työntekijä voidaan kutsua käynnille OP-Pohjola sairaalaan.

Tietoa tulevasta työterveyshuollon hyvinvointikartoituksesta

Omatuntokartoitus tehdään ajalla [REDACTED]

Omatuntokartoitus on osa työterveyshuollon palvelua. Se on henkilökohtaista hyvinvointia kartoittava kysely, jonka tarkoituksena on ohjata tekemään arjessa positiivisia muutoksia, auttaa meitä oman itsemme johtamisessa sekä oivalluttaa ja havahduttaa.

Kartoitus antaa jokaiselle näkökulmia ja arvioita omasta tilanteesta, vertailua muihin samaa ikäluokkaa oleviin työntekijöihin ja tietoa hyvinvoinnin eri osa-alueista sekä mahdollisuuden tiivistää henkilökohtaiset tavoitteet käytännön toimenpiteiksi. Kartoitus tukee muun muassa yksilöllisen ja tarvelähtöisen terveystapaamisen toteutusta. Vastaaaja saa palautteen kyselystä suoraan omaan sähköpostiinsa.

Työterveysmestari on yhteydessä työntekijään, mikäli työkykyriski on kyselyn mukaan korkea. Tällöin työterveyshuolto tarjoaa mahdollisuutta terveystapaamiseen, missä paneudutaan yksilöllisesti henkilön kokonaistilanteeseen. Työkykyriskiluokituksessa huomioidaan seuraavat osa-alueet: alenunut työkyky, sairauspoissaolot, yleinen terveydentila, diabetesriski, tuki- ja liikuntaelinsairaudet, stressi, masennusriski, alkoholi sekä uni ja palautuminen. Työntekijät voivat myös itse varata ajan terveystapaamiseen, kyselyn tuloksesta riippumatta.

Kyselyn käynnistyttyä saat henkilökohtaisen sähköpostin, jossa on linkki ja tunnukset sähköiseen kyselyyn.

Kuva 1. OP-Pohjola terveystiedote

1.4. Vaitiolovelvollisuus

Vaitiolovelvollisuus koskee kaikkia yrityksessä työskenteleviä. Työehtosopimusta allekirjoittaessa mainitaan vaitiolovelvollisuuden noudattamisesta. Työhön liittyvät asiat pidetään työpaikan sisällä niin työsuhteen aikana kuin sen päätyttyä sen jälkeen.

2. TYÖAIKA

2.1. Säännöllinen työaika

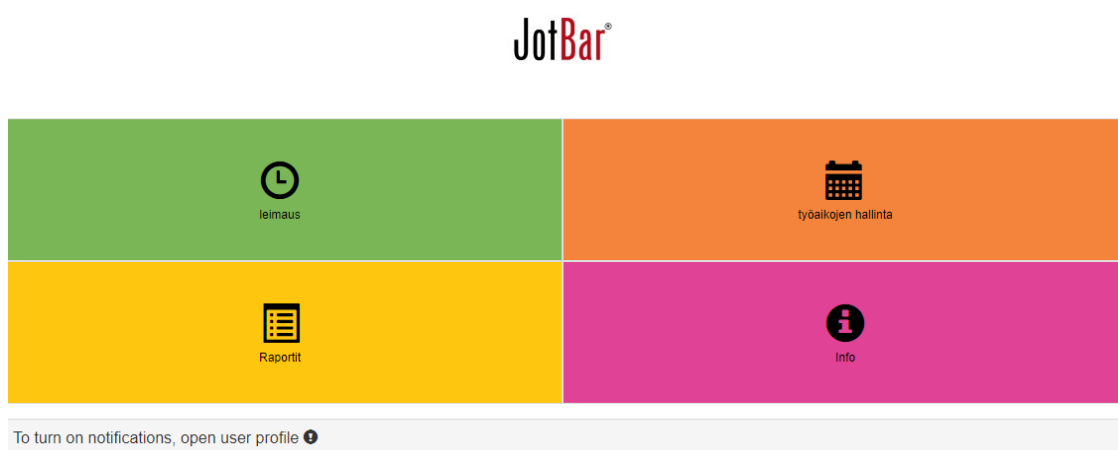
Yrityksen taloushallinnon työntekijöiden säännöllinen työaika mukautuu ERTO:n työehtosopimuksen mukaiseen viikkotyöaikaan, joka on 37,5 tuntia/viikko. Kahvitaukokäytäntöä ei ole, joten tämän takia työaika on 37 tuntia viikossa. Säännöllinen työaika ajoittuu kello 06:00-20:00 välille. Isännöitsijät pyrkivät noudattamaan samaa työaikaa, mutta työn luonteen vuoksi työajat saattavat vaihdella.

2.2. Tauot

Ruokatauko on pakollinen jokaiselle työntekijälle. Ruokatauon pituus on puoli tuntia. Isännöintitalossa ei ole käytössä palkallisia kahvitaukoja johtuen työajasta.

2.3. Työajan seuranta

Työajan seurannan apuvälineenä toimii JotBar-niminen ohjelma. Tällä tavoin työntekijä pystyy itse seuraamaan ja merkitsemään omat työtuntinsa ylös. Lisäksi ruokatauot merkataan ohjelmaan. Jos ruokatauon unohtaa merkitä ohjelmaan, merkitsee ohjelma itse automaattisesti ruokatauon 20 minuutin pituiseksi. JotBarin avulla myös esimies pystyy seuraamaan työaikaa ja liukumasaldojen kehittymistä.



Kuva 2. JotBar aloitusnäky

2.4. Ylityöt / liukumatunnit

Varsinais-Suomen Isännöintitalo Oy:ssä työntekijä voi käyttää liukuvan työajan periaatetta. Jos liukumatunteja kertyy, tulee tunnit käyttää joko työpäivää

lyhentämällä tai pitämällä vapaata töistä. Vapaan pitämisestä tulee keskustella etukäteen esimiehen kanssa. Periaatteena on, että liukumasaldojen käyttämisestä ei aiheudu haittaa työlle. Ylitöiden tekemisestä tulee sopia erikseen esimiehen kanssa.

2.5. Vapaapäivät

Normaalit viikoittaiset vapaapäivät ovat lauantai ja sunnuntai. Näiden lisäksi vuoteen mahtuu useampi muu vapaapäivä. Nämä vapaapäivät ovat: pitkäperjantai, toinen pääsiäispäivä, helatorstai, juhannusaatto, muuksi kuin lauantaksi tai sunnuntaksi sattuva uudenvuodenpäivä, loppiainen, vapunpäivä, itsenäisyyspäivä, jouluaatto, joulupäivä ja tapaninpäivä.

2.6. Vuosiloma ja lomarahat

Vuosilomat määräytyvät vuosilomalain mukaan. Työehtosopimuksessa kuitenkin sanotaan, että vuosiloman sopimisessa voidaan käyttää 23§ menettelyä, jolloin vuosiloman jakamisesta voidaan sopia vuosilomalaista poikkeavasti. Varsinais-Suomen Isännöintitalo Oy:ssä vuosiloma kertyy työssäolon perusteella. Jos työntekijä työskentelee vähintään 35 tuntia ja enintään 14 päivää kuukaudessa, kertyy vuosilomaa kaksi päivää yhtä kuukautta kohden. Mikäli taas työntekijä työskentelee kokoaikaisesti eli viikoittain 37 tuntia Isännöintitalon työajan mukaisesti kertyy vuosilomaa 2,5 arkipäivää kuukautta kohden.

Isännöintitalon lomakausi on 2.5.-30.9, jolloin työntekijän tulisi pitää 24 päivää lomaa eli kesäloma. Lomapäivien käyttämisen voi hajauttaa, mutta työntekijän on pidettävä vähintään yksi 12 lomapäivän mittainen lomajakso lomakauden aikana. 24 lomapäivää ylittävä osa lomakertymästä on talvilomaa, joka pidetään ennen seuraavan kesälomakauden alkua, eli 2.5. mennessä. Työntekijät voivat itse ehdottaa vuosiloman käyttöajankohdasta vuosiloman puitteiden mukaisesti. Lomien pysyvä hyväksyminen menee esimiehen kautta.

Isännöintitalo maksaa lomarahaa kahdessa jaksossa. Kesäkuussa maksetaan kesäloman lomarahat ja maaliskuussa talviloman lomarahat.

3. PALKKAUS

3.1. Palkkauksen perusteet

Palkkauksen suuntaviivat perustuvat ERTO:n taloushallintoalan työehtosopimukseen neuvottelumahdollisuudet huomioon ottaen.

3.2. Palkanmaksupäivä

Palkanmaksupäivä on jokaisen kuluvan kuun 13.päivä. Jos palkanmaksupäivä osuu viikonloppuun tai arkipyhään, maksetaan palkka palkanmaksupäivää edeltävänä arkipäivänä. Palkkalaskelmat löytyvät Aditrosta, jonne pääsee oman nettipankin kautta.

3.3. Sairausajan palkka

Työntekijän on mahdollista saada sairausajan palkkaa erinäisistä syistä. Työntekijän tulee esittää työkyvyttömyydestään lääkärintodistus tai jokin muu pätevä selvitys. Jos toimihenkilö tulee työkyvyttömäksi sairauden tai tapaturman vuoksi, maksaa työnantaja palkkaa työntekijän työssäoloaikaan perustuen.

Työsuhteen kesto	Palkkajakso
alle 1 kk	sairastumispäivän ja 9 seuraavan arkipäivän palkasta 50 %
1 kk ja alle 4 kk	sairastumispäivän ja 9 seuraavan arkipäivän palkka
4 kk ja alle 3 v	4 viikon palkka
3 v ja alle 5 v	5 viikon palkka
5 v ja alle 10 v	6 viikon palkka
10 v	8 viikon palkka

Kuva 3. ERTO, sairausajan palkan perusteet.

3.4. Työterveys

Varsinais-Suomen Isännöintitalo Oy tarjoaa työterveyshuoltolain mukaisen *terveydenhoidon* työntekijöilleen. Isännöintitalo on myös tehnyt sopimuksen OP Pohjolan kanssa sairauskuluvakuutuksesta. Vakuutus astuu automaattisesti voimaan koeajan päätyttyä. Vakuutuksessa on 100 euron omavastuu yhdelle kalenterivuodelle.

Työergonomia liittyy olennaisesti tehtävään työhön ja Isännöintitalo suhtautuu siihen vakavasti. Asianmukaisilla tuoleilla sekä työvälineillä pyritään parantamaan työntekijän hyvinvointia. Tarvittaessa työergonomian ammattilainen OP Pohjola-sairaalaan tulee tarkistamaan työntekijän työergonomian.

3.5. Sairastuessa

Jos työntekijä sairastuu, tulee hänen pikimmiten ilmoittaa asiasta esimiehelleen. Ilmoituksen yhteydessä on välttämätöntä arvioida sairaudesta johtuva poissaoloaika, jotta töitä voidaan mahdollisesti jakaa sijaisille. Esimiehen luvalla voi olla poissa yhteensä kolme sairauspäivää. Tämän ylittävältä osalta on pakollista olla lääkärintodistus. Esimies voi halutessaan pyytää alaistaan käymään työterveyshuollossa OP Pohjola-sairaalaan jo ensimmäisenä sairauspäivänä.

3.6. Jos lapsi sairaana

Alle 10-vuotiaan lapsen sairastuessa työntekijä voi olla poissa töistä neljä työpäivää tilapäisellä hoitovapaalla. Työntekijän tulee kuitenkin ilmoittaa esimiehelleen tilapäisestä hoitovapaasta ja sen mahdollisesta pituudesta. Lapsen sairastuessa tarvitaan todistus joko lääkäriltä tai terveydenhoitajalta. Työntekijä saa maksimissaan kolmelta päivältä palkkaa ollessaan tilapäisellä hoitovapaalla ja mahdollinen neljäs päivä on palkaton.

3.7. Poissaolot (tilapäinen)

Tilapäisestä poissaolosta tulee keskustella esimiehen kanssa. Tilapäinen poissaolo voi olla esimerkiksi hautajaiset tai muusta merkittävästä syystä johtuva poissaolo. Tilapäinen poissaolo on enimmiltään yksi päivä.

3.8. Kertausharjoitukset

Jos työntekijä osallistuu reservin kertausharjoituksiin, maksetaan hänelle palkan ja reserviläispalkan erotus osallistumispäiviltä. Tämä ei kuitenkaan koske vapaaehtoisia kertausharjoituksia.

3.9. Perhevapaat

Perhevapaat määräytyvät työsopimuslain ja sairausvakuutuslain mukaan. Työntekijän oltua vähintään kuusi kuukautta työsuhteessa on hän oikeutettu sairausvakuutuslain mukaisen äitiysrahan ja toimihenkilön palkan väliseen erotukseen 3 kuukaudelta äitiysvapaan alkamisajankohdasta alkaen työntekijän kustantamana. Sairausvakuutuslain mukaan työntekijä saa myös KELA:n kautta äitiysrahan. Edellisin perustein maksetaan myös isyysvapaalta palkkaa 6 arkipäivän

verran. Vanhemmat voivat itse valita kumpi osapuolista jää pidemmälle perhevaapaalle eikä vapaat ole sidottu sukupuoleen.

3.10. Osittainen vanhuuseläke

Työntekijän on mahdollista jäädä osittaiselle vanhuuseläkkeelle. Osittainen vanhuuseläke korvasi aikaisemman osa-aikaeläkkeen vuoden 2017 eläkeuudistuksen yhteydessä. Osittaisen vanhuuseläkkeen avulla työntekijä voi vähentää työpäntään ja täten siirtyä asteittain eläkkeelle. Osittainen vanhuuseläke pienentää eläkettä varsinaiselle eläkkeelle jäämisen jälkeisiltä vuosilta. Suunnitellessa osittaista vanhuuseläkettä, keskustele esimiehen kanssa varhennetun eläkkeen toteuttamistavoista kuten osa-aikaisen työn kestosta ja ajankohdasta.

4. TYÖSUHTEEN PÄÄTTYMINEN

4.1. Irtisanominen (irtisanomisaika)

Työntekijän irtisanomisaika on alle viiden vuoden työsuhteessa yksi kuukausi. Jos taas työsuhde on kestänyt yli viisi vuotta, on irtisanomisaika edelleen yksi kuukausi. Työsuhde voidaan päättää molemminpuolisesti, jolloin työsuhde päättyy irtisanomisajan kuluttua. Määräaikaisissa työsopimuksissa työsopimus päättyy automaattisesti määräajan umpeuduttua, ellei työsopimusta jatketa. Irtisanomisen perusteet löytyvät työsopimuslaista.

4.2. Työtodistuksen saanti

Työsuhteen päättyessä työntekijän on mahdollista saada pyynnöstä työtodistus. Työtodistuksessa tulee selville työtehtävä ja työsuhteen kesto.

4.3. Eläkkeelle jäänti

Työntekijä voi jäädä eläkkeelle saavutettuaan henkilökohtaisen alimman eläkeikärajansa. Ennen eläkkeelle siirtymistä työntekijän tulee käyttää pois kertyneet käyttämättömät vuosilomat sekä irtisanoutua. Eläkkeelle jäämisestä tulee ilmoittaa esimiehelle vähintään kuukautta ennen eläköitymistä. Tämän jälkeen työntekijän on mahdollista jäädä "virallisesti" eläkkeelle. Yritys antaa eläköitymisen kunniaksi työntekijälle litalan vuosilinnun. Lisäksi tapana on käydä syömässä yhdessä työyhteisön kesken.

5. MUUTA HUOMIOITAVAA

5.1. Avaimet ja muu työnantajan omaisuus

Työsuhteen alkaessa uusi työntekijä saa käyttöönsä avaimet työpaikalle kulkua varten. Kiinteistösihteeri hallinnoi avaimien luovutusta. Työsuhteen päättyessä avaimet luovutetaan työntajalle.

Isännöitsijän työhön isännöitsijä saa henkilökohtaisen kannettavan tietokoneen sekä työpuhelimien. Työpuhelimien valintaan voi itse vaikuttaa, millä pyritään työskentelyn sujuvoittamiseen sekä helpottamiseen. Välineet luovutetaan työntajalle työsuhteen päättyessä. Niin ikään taloushallinnon työntekijät saavat omat työpuhelimet, mutta puhelimet pysyvät aina työpaikalla.

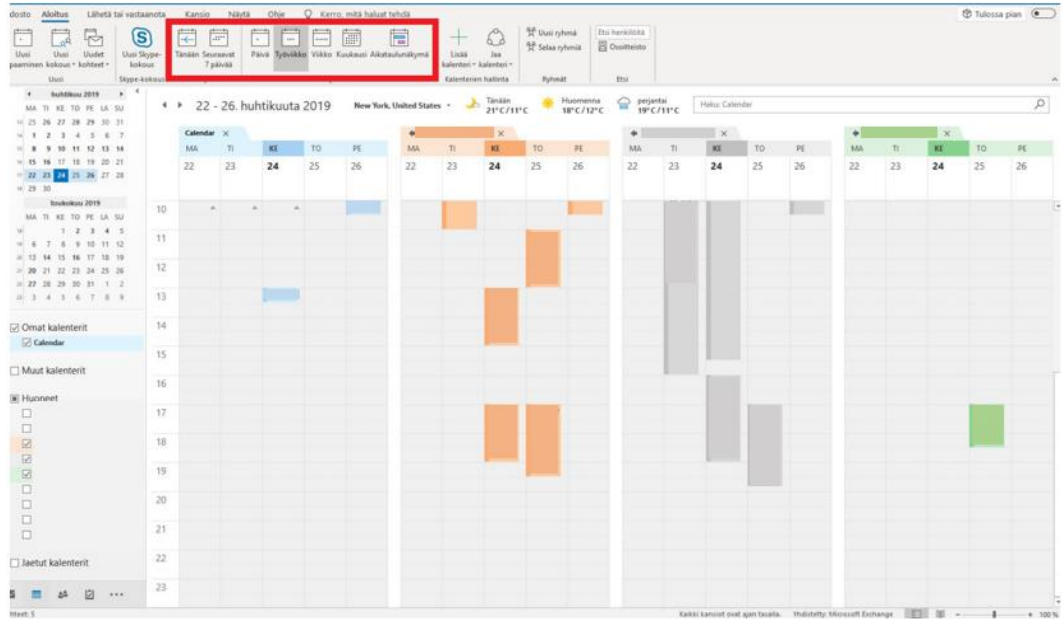
Työsuhteen päättyessä työntekijän tulee palauttaa myös muu työhön liittynyt irtain, joka kuuluu työntajalle kuten esimerkiksi työtä koskevat asiakirjat. Lisäksi työhön liittyvä sähköinen materiaali kuten sähköpostit ja tiedostot pysyvät työntajan hallussa.

5.2. Pukeutumiskäytäntö

Varsinais-Suomen Isännöintitalon pukeutumiskäytäntö perustuu siisteihin ja puhtaisiin vaatteisiin. Pukeutuminen valitaan tilanteen mukaan. Erityisesti tulee huomioida asiakastapaamiset, jolloin pukeutumiseen tulee kiinnittää erityistä huomiota.

5.3. Sähköisen kalenterin käyttö

Varsinais-Suomen Isännöintitalolla suositaan sähköisen kalenterin käyttöä. Paperikalenteria voi käyttää sähköisen kalenterin lisänä. Sähköinen kalenteri löytyy Outlook-sähköpostin yhteydestä. Sähköisen kalenterin tavoitteena on helpottaa yrityksen sisäistä tiedonkulkua. Sähköisen kalenterin avulla pystytään seuraamaan kollegoiden aikatauluja, ja täten sopimaan mahdollisesti yhteisistä tapaamisista. Kalenteri toimii myös apuna työtovereiden läsnäolon tarkistamiseksi.



Kuva 4. Outlook kalenterinäkömä

Outlook-kalenterin käytössä huomioitavaa on yläpalkissa oleva mahdollisuus vaihtaa kalenterinäkömää. Tämä helpottaa aikataulujen katsomista itselle mielekkäällä tavalla. Muistutusten lisääminen onnistuu kätevästi hiiren oikeaa näppäintä klikkaamalla. Tarkempia ohjeita saa alla olevasta linkistä.

<https://support.office.com/fi-fi/article/outlookin-perustoiminnot-192eb102-2ee2-4049-b7f5-aa0eb4231fbb>

6. TYÖTURVALLISUUS

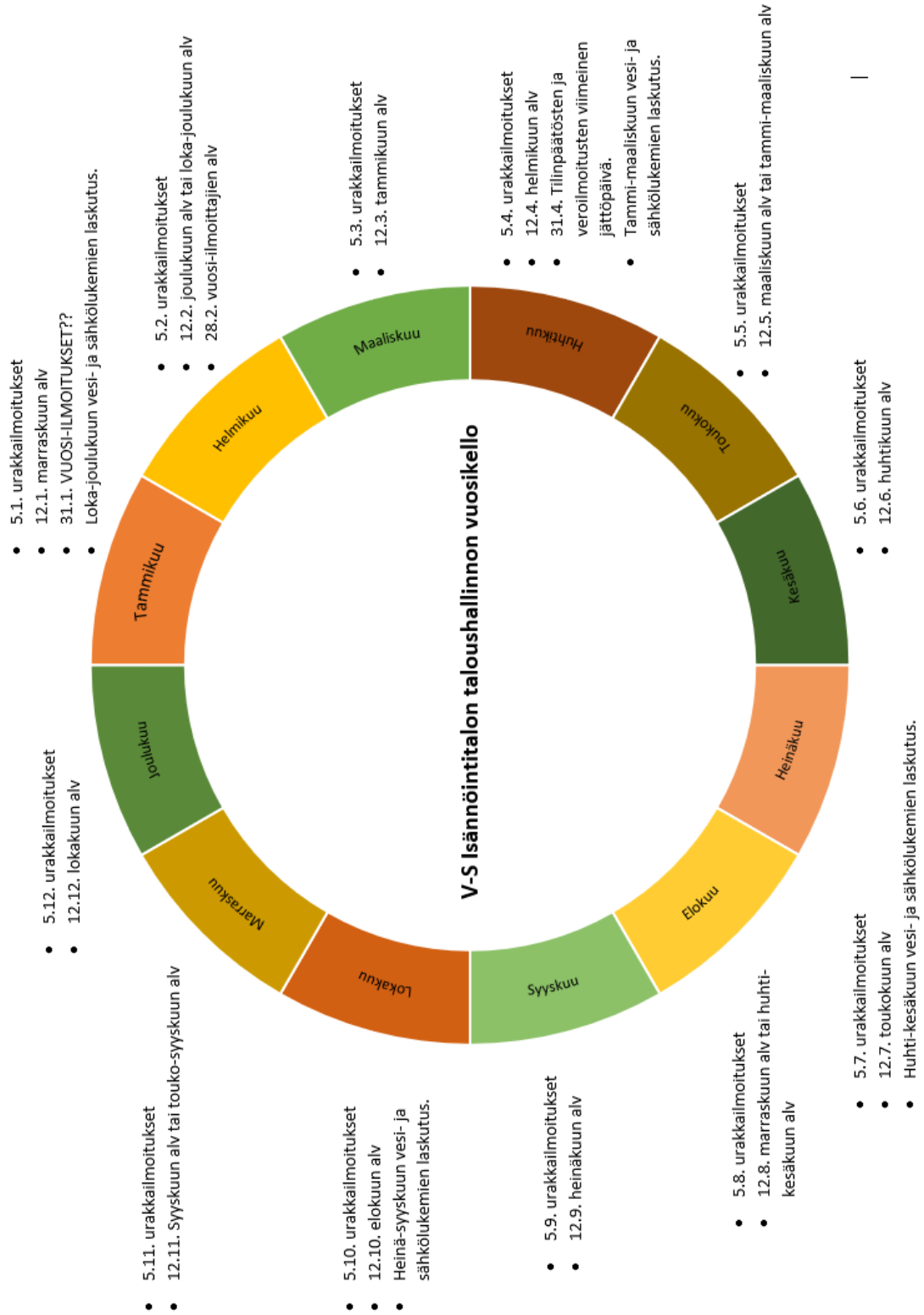
Varsinais-Suomen Isännöintitalo Oy noudattaa työntajana työturvallisuuslakia. Omalla toiminnallaan yritys pyrkii luomaan mahdollisimman turvallisen ja mukavan työympäristön työntekijöilleen. Varsinais-Suomen Isännöintitalon työturvallisuus perustuu moneen asiaan. Yleisimmät Isännöintitalon työturvallisuutta koskevat asiat liittyvät haastaviin asiakastilanteisiin, paloturvallisuuteen, tietoturvaan, työmatkoihin ja työaikana liikkumiseen.

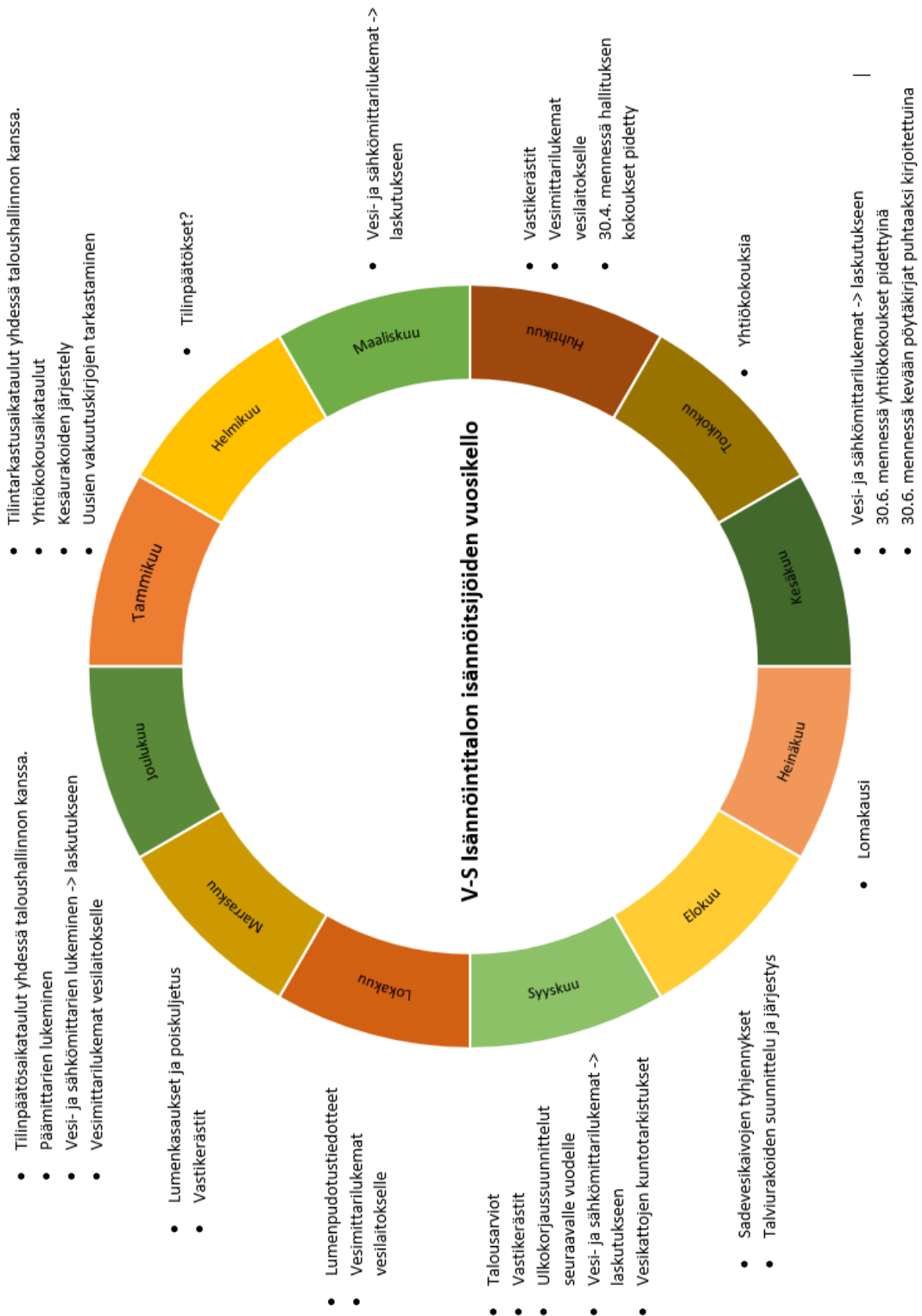
Isännöitsijän sekä taloushallinnon työntekijän työssä voi kohdata monenlaisia tilanteita. Kuten missä tahansa asiakaspalvelutyössä, asiakkaita on erilaisia ja asiakastilanteet voivat olla vaihtelevia. Oman työpisteen turvallisuus on hyvä varmistaa etukäteen ennen asiakkaan saapumista. Terävät esineet tulee laittaa pois käden ulottuvilta ja muut asiakasmateriaalit pois näkyviltä.

Paloturvallisuus on tärkeässä roolissa Isännöintitalolla. Alkusammutusvälineet ovat sijoitettu asianmukaisille paikoille. Käytävät tulee pitää siisteinä ja esteettöminä. Hätäpoistumistiet kerrotaan ja opastetaan erikseen esimerkiksi seinillä löytyviltä poistumiskaavioilta. Mahdollisien riskien minimoimiseksi sähkölaitteet suljetaan työpäivän päätyttyä sekä työhuoneen ovi suljetaan perässä. Työympäristö jätetään myös siistiin kuntoon.

Tietoturva on olennainen osa Isännöintitalon toimintatapoja. Lähtökohtaisia periaatteita, joita jokaisen työntekijän tulee noudattaa ovat: koneiden sammutus työpäivän päätyttyä sekä työhön liittyvän materiaalin säilytys asianmukaisesti silmien ulottumattomissa. Asiakastietojen käsittely hoidetaan huolellisesti tietosuojalain puitteissa.

7. VUOSIKELLOT





8. TALOUSHALLINNON VUOSIKELLON LISÄTIEDOT

Tässä oppaan osassa avataan taloushallinnon vuosikellon käsitteitä ja sisältöä. Käsiteltäviä aiheita ovat arvonlisäveroilmoitus, urakkailmoitukset, sähkö- ja vesimittarilukemien laskutus, tilinpäätös ja toimintakertomus sekä veroilmoitus.

8.1. Alv-ilmoitus

Arvonlisävero eli alv on kulutukseen liittyvä vero, joka lisätään palvelun tai tuotteen myyntihintaan. Arvonlisäveron yleinen verokanta Suomessa on 24%, mikä on yleisin veroluokka Isännöintitalon asiakkaiden käytössä. (Veronmaksajain Keskusliitto Ry)

Arvonlisävero on niin sanottu oma-aloitteinen vero eli vero täytyy itse ilmoittaa ja maksaa verottajalle. Ilmoitus tehdään pääsääntöisesti Verohallinnon ylläpitämän OmaVero-palvelun kautta. Alv-ilmoitus tehdään viimeistään ilmoituskuukautta toisena seuraavan kuukauden 12. päivään mennessä. Tämä tarkoittaa siis sitä, että ilmoittaessa esimerkiksi tammikuun arvonlisäveroa, on sen eräpäivä maaliskuun 12. päivä. Jos eräpäivä osuu lauantaihin, sunnuntaihin tai muuhun pyhäpäivään, siirtyy veron ilmoittaminen seuraavalle arkipäivälle. Arvonlisäveron voi myös ilmoittaa neljännesvuosittain tai kalenterivuosittain. Neljännesvuosi-ilmoittajan liikevaihto saa olla enintään 100 000 euroa ja vuosi-ilmoittajan 30 000 euroa.

Mikäli oma-aloitteiset verot maksetaan myöhässä, kertyy niistä korkoa vuosittain määräytyvän viivästyskorkoprosentin mukaisesti. Vuonna 2019 viivästyskorko on 7 prosenttia. Ilmoittamisen myöhästymisestä kertyy koron lisäksi myös viivästysmaksu, joka on päiväkohtainen kolmen euron suuruinen maksu. Jos ilmoitusta ei ole annettu 45 päivän sisällä, kertyy viivästysmaksun lisäksi ilmoittamatta jätetyille verolle kahden prosentin suuruinen korko. On myös mahdollista maksaa arvonlisävero etukäteen, mikä tarkoittaa, että maksetulle verolle kertyy hyvityskorkoa. Hyvityskoron voi jatkossa käyttää esimerkiksi oma-aloitteisten verojen maksamiseen.



Lomake palautetaan osoitteeseen:
Verohallinto
 Oma-aloitteisten verojen optinen lukupalvelu
 PL 5000
 00053 VERO



**VEROILMOITUS
 OMA-ALOITTEISISTA VEROISTA
 2019**

Jos korjaat aiemmin ilmoitettuja tietoja, ilmoita korjattavan osion, esimerkiksi arvonlisäveron tietojen, kaikki tiedot uudelleen oikeansuuruisina.

Älä lähetä tämän veroilmoituksen mukana liitteitä.

Verovelvollisen nimi (arvonlisäverovelvollinen)	Y-tunnus tai henkilötunnus

ARVONLISÄVERON TIEDOT

Verokausi	Vuosi	euroa		snt
Verokannan alainen liikevaihto				
Tavaroiden myynnit muihin EU-maihin				
Palvelujen myynnit muihin EU-maihin				
Tavaraostot muista EU-maista				
Palveluostot muista EU-maista				
Tavaroiden maahantuonnit EU:n ulkopuolelta				
Rakentamispalvelun ja metalliromun myynnit (käännetty verovelvollisuus)				
Rakentamispalvelun ja metalliromun ostot (käännetty verovelvollisuus)				
Verokauden vähennettävä vero				
Alarajahuojennuksen määrä				
Maksettava vero / Palautukseen oikeuttava vero (-)				
Arvonlisäveron alarajahuojennukseen oikeutettu täyttää		euroa		snt
Alarajahuojennukseen oikeuttava liikevaihto				
Alarajahuojennukseen oikeuttava vero				

KORJAUKSEN SYY

Täytä vain, jos korjaat aiemmin ilmoitettuja tietoja.

<input type="checkbox"/> Laskuvirhe/Täyttövirhe	<input type="checkbox"/> Verotarkastuksessa saatu ohjaus
<input type="checkbox"/> Oikeuskäytännön muutos	<input type="checkbox"/> Laintulkintavirhe

JÄTÄ TÄMÄ SIVU TYHJÄKSI, JOS ILMOITAT VAIN ELÄKKEIDEN, ETUUKSIEN TAI MUIDEN OMA-ALOITTEISTEN VEROJEN TIETOJA.

Päiväys	Allekirjoitus ja nimeselvitys	Puhelin

VEROH 4001/1 1.2019

Käytä vain alkuperäistä lomaketta, ja täytä tiedot selkeästi, jotta optinen luku onnistuu. Älä muuta tulostusasetuksia tai lähetä kopiota.

Tyhjennä lomake

Tulosta lomake

Kuva 5. Verohallinto 2019. Veroilmoitus oma-aloitteisista veroista 2019.

8.2. Urakkailmoitukset

Rakennustyön tilaaja eli rakennuttaja on tiedonantovelvollinen ostamastaan rakentamispalvelusta. Tilaaja voi myös olla pääurakoitsija, sivu-urakoitsija tai alirakoitsija. Urakkatiedot täytyy ilmoittaa, jos yritys ostaa rakennusurakan, joka on arvonlisäverolaissa tarkoitettua rakentamispalvelua, ostaa rakennustelineiden pystytys- ja purkutyötä tai vuokraa edellisiin töihin työvoimaa toiselta yritykseltä. Urakkailmoitus annetaan vain, jos urakkasopimus on arvoltaan yli 15 000 euroa

ilman arvonlisäveroa. Urakkailmoituksen tiedot täytyy ilmoittaa viimeistään ilmoituskuukautta toisena seuraavaan kuukauden viidentenä päivänä. Tämä tarkoittaa sitä, että esimerkiksi tammikuun tiedot täytyy antaa viimeistään maaliskuun 5. päivä.



Verohallinto
Erityisalojen valvontaryhmä
PL 400
00052 VERO

Tyhjennä lomake

RAKENTAMISILMOITUKSET
URAKKATIEDOT

ILMOITA VERKOSSA
vero.fi/rakentamisilmoitukset

Anna rakentamisilmoitus, jos olet tilannut arvonlisäverolaissa tarkoitettuja rakentamispalveluita tai niihin liittyviä rakennustelineiden pystytys- ja purkutöitä tai käyttänyt vuokratyövoimaa. Tarkempia ohjeita tiedonantovelvollisuudesta: vero.fi > Yritys- ja yhteisöasiakkaat > Rakentamisilmoitukset

Kunkin kuukauden urakkatiedot täytyy ilmoittaa viimeistään kohdekuukautta toisena seuraavan kuukauden 5. päivänä. Esimerkiksi tammikuun perusilmoitus on annettava viimeistään 5. maaliskuuta.

Jos samalla työmaalla työskentelee useampia urakoitsijoita, käytä liitelomaketta 3723 (Liite: Urakkatiedot).

1 Ilmoituksen tyyppi ja kohdeaika

Ilmoitustyyppi	Kohdekuukausi	Kohdevuosi	Liitteiden lukumäärä ¹⁾
<input type="checkbox"/> Perusilmoitus <input type="checkbox"/> Korjausilmoitus			

2 Tiedonantovelvollisen yhteystiedot

Suomalainen tiedonantovelvollinen ilmoittaa nimen ja Y-tunnuksen. Ulkomainen tiedonantovelvollinen ilmoittaa nimen, ulkomaisen tunnuksen, tunnuksen tyyppiä, kotivaltion ja osoitteen. Ilmoita myös yhteys henkilön tiedot.

Nimi		Y-tunnus	
Ulkomainen tunnus		Ulkomaisen tunnuksen tyyppi	Kotivaltio
Lähiosoite		c/o tarkenne	
PL	Postinumero	Postitoimipaikka	Osoitteen maatunnus
Yhteyshenkilön nimi			
Yhteyshenkilön puhelinnumero		Yhteyshenkilön sähköpostiosoite	

3 Työmaan tai sopimuksen tiedot

Ilmoita tiedot työmaan sijainnista ja/tai sopimuksesta.


Työmaan tai sopimuksen numero	Työmaan lähiosoite
Työmaan postinumero	Työmaan postitoimipaikka
Tiedot sopimukseen kuuluvista työmaista ja niiden sijainnista (esim. Työmaa A: Kouvola, Työmaa B: Valkeala)	

VEROH 3723 / LC 5.2016

¹⁾ Täytä jokaisesta urakoitsijasta oma liitelomake ja merkitse liitteiden lukumäärä.

Muista ilmoittaa liitelomakkeella urakoitsijaa koskevat tiedot.

Kuva 6. Verohallinto 2016. Rakentamisolmoitukset - Urakkatiedot.

		RAKENTAMISILMOITUKSET URAKKATIEDOT						
Tiedonantovelvollisen nimi		Y-tunnus						
4 Urakanantaja (taho, joka on tilannut tiedonantovelvolliselta urakan)								
Suomalaisesta urakanantajasta ilmoitetaan nimi ja Y-tunnus. Ulkomaisesta urakanantajasta ilmoitetaan nimi, ulkomainen tunnus, tunnuksen tyyppi ja kotivaltio.								
Nimi		Y-tunnus						
Ulkomainen tunnus	Ulkomaisen tunnuksen tyyppi	Kotivaltio						
5 Urakoitsijan tiedot								
Tee jokaisesta urakoitsijasta oma ilmoitus. Käytä tarvittaessa liitelmäkkeitä.								
Ilmoita toimeksiannon laji, urakoitsijan nimi ja Y-tunnus tai suomalainen henkilötunnus sekä yhteys henkilön tiedot. Jos urakoitsijalla ei ole suomalaista tunnusta, ilmoita ulkomainen tunnus, tunnuksen tyyppi, kotivaltio ja osoitetiedot.								
Toimeksiannon laji								
<input type="checkbox"/> Urakointi <input type="checkbox"/> Työvoiman vuokraus <input type="checkbox"/> Jatkuvaluonteinen kunnossapitotyö								
Nimi		Y-tunnus tai suomalainen henkilötunnus						
Yhteyshenkilön nimi		Yhteyshenkilön puhelinnumero						
Ulkomainen tunnus	Ulkomaisen tunnuksen tyyppi	Kotivaltio						
Urakoitsijan lähiosoite		o/o tarkenne						
PL	Postinumero	Postitoimipaikka	Osoitteen maatunnus					
6 Urakkaa koskevat tiedot								
Ilmoita joko urakasta laskutettu tai maksettu määrä. Ilmoita myös, mikä on sopimuksen mukainen urakan kokonaissumma ilman arvonlisäveroa ja tieto käännetyn verovelvollisuuden soveltamisesta. Ennakkomaksu on ilmoitettava, jos suorituksia on maksettu ennen urakan aloitusta. Ilmoita myös urakan alku- ja loppupäivämäärät. Jos sopimukseen sisältyy useita urakoita, merkitse ensimmäisen urakan alkupäivä ja viimeisen urakan loppupäivä.								
Laskutettu määrä	euroa	snt	Maksettu määrä	euroa	snt	Ennakkomaksu	euroa	snt
Sopimuksen mukainen urakkasumma kokonaisuudessaan			Urakan alku- ja loppupäivämäärä (pp.kk.vvv - pp.kk.vvvv)					
Sovelletaanko urakkaan käännettyä arvonlisäverovelvollisuutta?								
<input type="checkbox"/> Kyllä, ostaja vastaa urakoitsijan puolesta arvonlisäverosta <input type="checkbox"/> Ei, urakoitsija vastaa arvonlisäverosta								
Työvoiman vuokrauksesta ilmoita tällä sopimuksella ensimmäisen työntekijän työskentelyn alkamispäivämäärä (ppkkvvvv)								
VEROH 3720 2/2 8/2016								
Tulosta			Tyhjennä lomake			Lomakkeen aikuun		

Kuva 7. Verohallinto 2016. Rakentamisolmoitukset - Urakkatiedot.

8.3. Sähkö- ja vesimittarilukemien laskutus

Varsinais-Suomen Isännöintitalo Oy:ssä sähkö- ja vesimittarilukemien laskutuksen hoitaa taloushallinnon työntekijät. Periaatteena on, että taloyhtiökohtaisesti,

joko asukas itse, huoltoyhtiö tai isännöitsijä ilmoittaa mittarilukemat taloushallinnon työntekijälle, joka tekee tietojen mukaisesti laskun asiakkaalle. Sähkö- ja vesimittarilukemien laskutus tehdään neljännesvuosittain. Sähkölaskutus perustuu asukkaan sähkönkulutukseen sekä vuosittaiseen siirtomaksuun, joka jaetaan tasan jokaiselle laskulle.

8.4. Tilinpäätös ja toimintakertomus

Varsinais-Suomen Isännöintitalon asiakkaat ovat asunto- ja kiinteistöosakeyhtiöitä, joiden toiminnasta pitää laatia vuosittain tilinpäätös. Tilinpäätös tehdään, jotta saadaan selville yrityksen tulos ja varallisuusasema. Pien- ja mikroyritysluokan yritykset, joita suurin osa asunto- ja kiinteistöosakeyhtiöistä ovat, noudattavat asetusta pien- ja mikroyrityksen tilinpäätöksessä esitettävistä tiedoista (PMA).

Tilinpäätös tulee olla laadittuna 4 kuukauden kuluttua tilikauden päättymisen jälkeen. Tilinpäätökseen kuuluvat tuloslaskelma, tase, rahoituslaskelma, liitetiedot sekä kirjanpito- ja aineistoluettelo. Jokaisesta edellä mainitusta on esitettävä lisäksi viimeistä edelliseltä tilikaudelta vastaavat tiedot eli vertailutiedot. Rahoituslaskelmaa ei yleensä kuitenkaan tarvitse tehdä, sillä monet yrityksistä ovat pieniä mikroyrityksiä. Asunto- ja keskinäiset kiinteistöyhtiöt kuitenkin vaativat rahoituslaskelman. Rahoituslaskelmalla seurataan muun muassa hoitovastike- sekä pääomavastikejäämiä. Valmis tilinpäätös tulee hyväksyä ja allekirjoittaa hallituksen toimesta.

Toimintakertomuksella tarkoitetaan tilinpäätökseen liittyvää erillistä osaa, joka pohjautuu taloyhtiöillä asunto-osakeyhtiölain mukaisiin tietoihin. Toimintakertomus ei ole pakollinen kiinteistöyhtiöille, jotka noudattavat osakeyhtiölakia ja ovat pieniä kirjanpitovelvollisia. Asunto-osakeyhtiön osalta on aina laadittava toimintakertomus. Toimintakertomukseen sisältyy muun muassa tiedot yhtiövastikkeen käytöstä, jos vastike voidaan periä eri tarkoituksiin eri perustein, pääomalainojen pääasialliset lainaehdot ja lainoille kertynyt kuluksi kirjaamaton korko sekä tiedot yhtiön omaisuuteen liittyvistä pysyvistä rasitteista, kiinnityksistä ja panttikirjojen sijainnista. Lisätietoa asunto-osakeyhtiön toimintakertomuksen sisällöstä alla olevasta linkistä.

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2009/20091599#O3L10P5>

Tilinpäätöksen aikataulua suunnitellessa on hyvä ottaa huomioon tilintarkastus. Tilintarkastusaikataulu suunnitellaan Isännöintitalolla tammikuuhun mennessä. Tilintarkastaja on valittava, jos asunto-osakeyhtiössä on vähintään 30 osakkaiden hallitsemaa huoneistoa. Kaikki muut huoneistot luokitellaan osakkaiden hallitsemiksi huoneistoiksi paitsi yhtiön hallinnassa tai omistuksessa olevat asunto-osakkeet. Tilintarkastuslaki velvoittaa myös valitsemaan tilintarkastajan yhteisössä, jos kolmesta seuraavasta ehdosta vähintään kaksi täyttyvät. Nämä ehdot ovat, jos taseen loppusumma ylittää yli 100 000 euroa, liikevaihto tai sitä vastaava tuotto ylittää 200 000 euroa tai jos yhteisön palveluksessa on keskimäärin yli kolme henkilöä. Tilintarkastaja valitaan yhtiökokouksessa. Mikäli muuten ei yhtiöjärjestyksessä ole sovittu ja tilintarkastajaa ei valita, tulee yhtiölle valita toiminnantarkastaja.

8.5. Veroilmoitus

Veroilmoitus laaditaan viimeistään neljä kuukautta tilikauden päättymisen jälkeen Verohallinnon OmaVero-palvelussa. Veroilmoitus laaditaan verotussyistä ja Verohallinto vaatii sitä jokaiselta verovelvolliselta. Veroilmoitus on laadittava määräaikaan mennessä oma-aloitteisesti. Jos veroilmoitus myöhästyy tai siinä on merkittäviä puutteita, on seurauksena yleensä joko myöhästymismaksu tai veronkorotus. Veroilmoituksen perusteella määräytyy yrityksen tulovero.

Asunto ja kiinteistöyhteisöjen veroilmoitus voi poiketa tavallisten osakeyhtiöiden veroilmoituksesta. On myös mahdollista, ettei asunto- ja kiinteistöosakeyhtiöiden tarvitse antaa veroilmoitusta ollenkaan. Seuraavissa tilanteissa asunto- ja kiinteistöosakeyhtiöiden on annettava veroilmoitus: yhteisö on saanut myyntituloja maa-alueiden tai rakennusten myynnistä, yhteisö on saanut vuokratuloja, yhteisö on saanut rahoitustuottoja yhteensä yli 5000 euroa, yhteisön verotettava tulo tappioiden vähennyksen jälkeen on 30 euroa tai enemmän, yhteisöllä on käynnissä ensimmäinen tilikausi, yhteisön hallinnassa on liike- tai konttorihuoneistoja tai ulkopuolisille vuokrattuja varastoja tai Verohallinto erikseen pyytää yhteisöä antamaan veroilmoituksen.

Veroilmoitusta tehdessä tulee huomioida, että jokainen yhtiö on erilainen ja täten jokainen veroilmoitus on omalta osaltaan erilainen. Jokaisen yhtiön tilannetta kannattaa tarkkailla vuosittain.

Lähteet

- Asunto-osakeyhtiölaki. 22.12.2009/1599. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2009/20091599#O3L10P5>
- Eläketurvakeskus 2018. Osittainen vanhuuseläke tuo joustoa. Viitattu 19.4.2019. <https://www.tyoelake.fi/elakkeet-eri-elamantilanteissa/osittainen-vanhuuselake-tuo-joustoa/>
- Järvinen, J. 2018. Isännöinnin käsikirja 2018. Kiinteistöalan Kustannus Oy.
- Taloushallintoliitto 2018. Toimintakertomus. Viitattu 21.2.2019. <https://taloushallintoliitto.fi/kirjanpidon-abc-mita-jokaisen-tulisi-tietaa-kirjanpidosta/tilikausi-ja-tilinpaatos/toimintakertomus>
- Toimihenkilöliitto ERTO ry 2017. Taloushallintoalaa koskeva työehtosopimus 1.11.2017-31.10.2020. Viitattu 10.4.2019. https://www.erto.fi/component/sl_filebank/?action=download&file=74
- Verohallinto 2019. Hakemus oma-aloitteisten verojen verokauden muuttamiseksi (4071). Viitattu 21.4.2019. https://www.vero.fi/tietoa-verohallinnosta/yhteystiedot-ja-asiointi/lomakkeet/kuvaus/hakemus_omaaloitteisten_verojen_verokau/
- Verohallinto 2019. Näin maksat arvonlisäveron ja muut oma-aloitteiset verot. Viitattu 18.4.2019. <https://www.vero.fi/yritykset-ja-yhteisot/ilmoittaminen-ja-maksaminen/omaaloitteiset-verot/n%C3%A4in-maksat/>
- Verohallinto 2019. Oma-aloitteisten verojen veroilmoituksen myöhästymismaksu. 21.4.2019. https://www.vero.fi/yritykset-ja-yhteisot/ilmoittaminen-ja-maksaminen/omaaloitteiset-verot/omaaloitteisten_verojen_veroilmoituksen/
- Verohallinto 2019. Veroilmoitus oma-aloitteisista veroista 2019. Viitattu 16.4.2019. https://www.vero.fi/contentassets/48f889722c1e43f1a4a0589f817e9d95/4001v19_t_25.1.2019.pdf
- Verohallinto 2018. Veroilmoituksen antaminen – asunto -ja kiinteistöyhteisö. Viitattu 20.4.2019. https://www.vero.fi/yritykset-ja-yhteisot/ilmoittaminen-ja-maksaminen/veroilmoitus/osakeyhtio-ja-osuuskunta/veroilmoituksen_antaminen__asuntoyhteiso/
- Verohallinto 2016. Rakentamisilmoitukset – urakkatiedot. Viitattu 17.4.2019. <https://www.vero.fi/contentassets/593d1fd285da4bd3b02713517e117546/3720v16.pdf>
- Verohallinto 2016. Rakentamisilmoitukset – Urakkatiedot (3720). Viitattu 20.4.2019. https://www.vero.fi/tietoa-verohallinnosta/yhteystiedot-ja-asiointi/lomakkeet/kuvaus/rakentamisilmoitukset__urakkatiedot_372/
- Verohallinto 2015. Rakentamisilmoitukset – urakka -ja työntekijätiedot. Viitattu 20.4.2019. <https://www.vero.fi/yritykset-ja-yhteisot/ilmoittaminen-ja-maksaminen/rakentamisilmoitukset/>
- Verohallinto 2015. Urakka- ja työntekijätietojen ilmoittaminen. Viitattu 20.4.2019. https://www.vero.fi/yritykset-ja-yhteisot/ilmoittaminen-ja-maksaminen/rakentamisilmoitukset/urakka_ja_tyontekijatiedot_ilmoitetaan/
- Veronmaksajain Keskusliitto Ry 2019. Arvonlisävero eli alv. Viitattu 18.4.2019. <https://www.veronmaksajat.fi/luvut/Tilastot/Kulutusverot/Arvonlisävero/>
- V-S Isännöintitalo Oy. 2019. Yritys. Viitattu 26.4.2019. <https://www.isannointitalo.fi/yritys>