

Niko Jurvelin

**ISÄNNÖINTIPALVELUIDEN HANKINTA
ASUNTO-OSAKEYHTIÖSSÄ**

ISÄNNÖINTIPALVELUIDEN HANKINTA ASUNTO-OSAKEYHTIÖSSÄ

Niko Jurvelin
Opinnäytetyö
Kevät 2018
Rakennusalan työnjohdon tutkinto-ohjelma
Oulun ammattikorkeakoulu

TIIVISTELMÄ

Oulun ammattikorkeakoulu
Rakennusalan työnjohdon tutkinto-ohjelma, talonrakentaminen

Tekijä: Niko Jurvelin
Opinnäytetyön nimi: Isännöintipalveluiden hankkiminen asunto-osakeyhtiössä
Työn ohjaaja: Martti Hekkanen
Työn valmistumislukukausi ja -vuosi: Kevät 2018
Sivumäärä: 40 + 7 liitettä

Tämä opinnäytetyö käsittelee isännöintipalveluiden hankintaa asunto-osakeyhtiössä. Opinnäytetyön tilaajana toimii Kiinteistöliitto Pohjois-Suomi ja työ laadittiin läheisessä yhteistyössä Kiinteistöliitto Pohjois-Suomen taloyhtiövaliokunnan kanssa. Opinnäytetyönä laadittiin yksinkertainen ohjeistus taloyhtiöiden käyttöön, isännöintipalveluiden hankintaan.

Tässä raportissa käydään läpi isännöintipalveluiden hankintaprosessin lisäksi isännöintiä taloyhtiössä. Kerrotaan, mitä ovat taloyhtiö ja isännöitsijä sekä mitä tehtäviä kuuluu taloyhtiön hallitukselle ja mitä isännöitsijälle. Lisäksi käydään läpi opinnäytetyötä varten laadittujen kahden kyselyn tulokset.

Opinnäytetyössä syntynyttä ohjeistusta varten laadittiin oma kyselynsä niin taloyhtiöiden hallituksille kuin isännöitsijöillekin. Kyselyillä kartoitettiin isännöintipalvelun hankintaan liittyviä ongelmia sekä millaista ohjeistusta tarvitaan. Kyselyitä syvennettiin haastatteleamalla molempien osapuolien edustajia henkilökohtaisesti. Kyselyissä sivuttiin myös hieman osapuolten yhteistyön laatua sekä siihen liittyviä ongelmia.

Tehdyistä kyselyistä sekä haastatteluista paljastui, että osapuolten välillä on kummallista vastakkainasettelua, vaikka he ovat lähtökohtaisesti samalla puolella, yhdessä. Myös keskustelun sekä viestinnän puute oli ilmeinen. Itse hankintaprosessin ongelmaksi muodostui se, etteivät taloyhtiöiden hallitukset välttämättä tiedä omia tarpeitaan ja tavoitteitaan, jolloin hyvän ja kattavan tarjouspyynnön muodostaminen on vaikeaa.

Näiden ongelmien ehkäisyyn sekä hyvän isännöinnin saamiseksi taloyhtiöiden tarpeisiin kehittyi aikaan saatu ohjeistus isännöintipalveluiden hankintaan.

Asiasanat: isännöinti, kiinteistönpito, isännöitsijät, asunto-osakeyhtiöt, taloyhtiöt, kiinteistöpalvelut

ALKULAUSE

Enpä olisi elokuussa 2013 sairauslomalle kontatessani ja sen jälkeen työkyvyttö-myyseläkkeelle muurarin ammatistani joutuessani, mitä on tapahtunut tähän päivään tultaessa. Elämäni on mullistunut uuteen ammattiin valmistuessani, harrastuksieni sekä muun elämäni kuuluvan myötä täysin. Tämä on ollut upea ja antoisa matka. Odotan innolla tulevaisuutta valmistuessani nyt rakennusmestariksi.

Haluan kiittää kaikesta ensimmäiseksi perhettäni. Ilman perheeni tukea ja ymmärrystä, tämä kaikki tehty olisi ollut kovin paljon vaikeampaa, jopa mahdotonta. Toivottavasti voin sen korvata teille. Haluan kiittää myös isääni. En valitettavasti terveydellisistä syistä pystynyt jatkamaan muurarin ammatissani, jota häneltä olen toisen polven ammattilaisena saanut oppia. Isäni on tukenut myös nykyistä valintaani. Olen etuoikeutettu, kun minulla on tällaiset ihmiset lähelläni.

Lisäksi haluan kiittää opinnäytetyön ohjaajaani Martti Hekkasta, jonka intohimo kiinteistöalaan on ihailtavaa. Erittäin suuri kiitos myös opinnäytetyöni tilaajalle Kiinteistöliitto Pohjois-Suomelle sen toiminnanjohtaja Johanna Laitalalle sekä taloyhtiövaliokunnalle. Tällaisten ammattilaisten ja asialleen omistautuneiden ihmisten kanssa on ilo ja helppoa työskennellä.

Vapaaehtoisille taloyhtiöiden hallitusten jäsenille sekä isännöitsijöiden edustajille erittäin suuri kiitos avustanne haastattelujen muodossa. Kiitos myös kyselyihin vastanneille. Apunne oli korvaamatonta ja se mahdollisti opinnäytetyön syntymisen.

Loppuun kiitos vielä lähimmille opiskelijatovereilleni. Oli hienoa opiskella ja oppia kanssanne. Kaikkea hyvää teille tulevaisuuteen.

Elämä on hienoa!

Kempeleessä 22.4.2018

Niko Jurvelin

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ	3
ALKULAUSE	4
SISÄLLYS	5
1 JOHDANTO	6
1.1 Tausta	6
1.2 Tavoitteet	7
1.3 Tutkimusmenetelmä	7
2 ISÄNNÖINTI ASUNTO-OSAKEYHTIÖSSÄ	9
2.1 Taloyhtiö ja isännöitsijä	9
2.2 Isännöitsijän tehtävät	10
2.3 Hyvä isännöintitapa	12
3 KYSELYIDEN TULOKSET	16
3.1 Kysely taloyhtiöiden hallituksille	16
3.2 Kysely isännöitsijöille	21
3.3 Kyselyiden yhteenveto	26
4 ISÄNNÖINTIPALVELUIDEN HANKINTA	29
4.1 Hankinnan valmistelu	29
4.2 Tavoitteiden ja tarpeiden määrittely	31
4.3 Tarjouspyynnön muodostaminen	31
4.4 Tarjousten vertailu	33
4.5 Valittujen ehdokkaiden haastattelu	34
4.6 Sopimusneuvottelut ja sopimuksen allekirjoitus	34
4.7 Uuden yhteistyön aloittaminen	35
5 JOHTOPÄÄTÖKSET	37
LÄHTEET	39
LIITTEET	40

1 JOHDANTO

Opinnäytetyönä laadittiin yksinkertainen, ytimekäs ohjeistus isännöintipalveluiden hankintaan asunto-osakeyhtiöiden käytettäväksi. Ohjeistus sisältää yhden A4-kokoisen, 7-kohtaisen lyhyemmän ohjeen (liite 1) sekä siihen liittyvän täydentävän ohjeen (liite 2). Opinnäytetyön tilaajana toimi Kiinteistöliitto Pohjois-Suomi.

Ohjeistusta varten tehtiin kaksi kyselyä, yksi isännöitsijöille ja toinen taloyhtiöiden hallituksen jäsenille sekä puheenjohtajille. Lisäksi haastateltiin tarkemmin neljä henkilöä niin taloyhtiöiden hallitusten jäsenistä kuin isännöitsijöistäkin kyselyiden syventämiseksi.

1.1 Tausta

Suomen Kiinteistöliitto on vuonna 1907 perustettu järjestö, joka valvoo kiinteistönomistajien etua. Kiinteistöliitto Pohjois-Suomi on yksi Suomen Kiinteistöliiton 23:sta alueellisesta yhdistyksestä. Kiinteistöliitto Pohjois-Suomen toiminnanjohtajana toimii Johanna Laitala. Lisäksi Kiinteistöliitto Pohjois-Suomessa toimii heidän 6-jäseninen taloyhtiövaliokunta. Sekä Johanna Laitala että taloyhtiövaliokunta ovat toteuttaneet tätä opinnäytetyötä läheisessä yhteistyössä opinnäytetyöntekijän kanssa.

Opinnäytetyöntekijä on itse oman asunto-osakeyhtiönsä hallituksen puheenjohtaja. Opinnäytetyöntekijällä on vain lyhyt muutaman vuoden kokemus taloyhtiötoiminnasta, mutta lisää tietämystään esimerkiksi käymällä Kiinteistöliiton koulutuksissa ahkerasti.

Isännöintipalveluiden hankintaan on löydettävissä ohjeita niin internetistä kuin kirjojen sivuiltakin. Suurelle osalle ohjeista on kuitenkin yhteistä se, että ne ovat turhan laajoja sekä hieman hankalasti ymmärrettäviä kokonaisuuksia.

Kiinteistöliitto Pohjois-Suomella oli halu ja tarve saada yhdistyksen jäsenien käyttöön yksinkertainen ja looginen ohjeistus isännöintipalveluiden hankintaan. Tarkemmat askelmerkit sovittiin kokouksessa loppuvuodesta 2017. Kokouksessa

olivat läsnä toiminnanjohtaja, taloyhtiövaliokunta, opinnäytetyöntekijä sekä -ohjaaja. Sovittiin, että ohjeistus on laadittuna viimeistään huhtikuun 2018 loppuun mennessä.

1.2 Tavoitteet

Aluksi tutustuttiin aikaisemmin laadittuihin ohjeistuksiin isännöintipalveluiden hankinnasta. Näin saatiin muodostettua kuva siitä, mitkä ovat olemassa olevien ohjeistuksien ongelmat ja miten ne vältetään. On olemassa jo paljon aikaisemmin laadittua ohjeistusta aiheeseen. Koettiin, että yksinkertainen, helposti ymmärrettävä ja noudatettava ohje puuttui. Lisäksi tarkoituksena oli saada valmista ohjetta varten kartoitettua kyselyillä ja haastatteluilla, mitkä ovat ongelmakohtia hankintaprosessissa sekä isännöitsijän ja taloyhtiön hallituksen välillä. Mietittiin myös, mitä ohjeeseen tarvitaan liitteiksi.

Tavoitteena oli myös saada toteutettua laaditun ohjeen avuksi työkalu, joka vertailisi ja arvioisi isännöintiyrityksiltä saadut tarjoukset. Tämä olisi jokin sähköisessä muodossa oleva työkalu, johon tarjouksien eri osa-alueet pisteytettäisiin, jokainen tietyllä painotuksella. Lopputuloksena työkalu antaisi tarjouksista kokonaisarvosanan ja näin ollen tarjoukset olisivat suoraan vertailukelpoisia.

1.3 Tutkimusmenetelmä

Aloituskokouksessa vuoden 2017 loppupuolella sovittiin, että laaditaan yksinkertainen ja helposti ymmärrettävä ohjeistus. Päätettiin, että laaditaan kaksi kyselyä, jotka käsittelevät isännöintipalveluiden hankintaprosessia sekä isännöitsijän ja taloyhtiön hallituksen yhteistyötä. Yksi kysely suunnattiin taloyhtiöiden hallitusten jäsenille ja puheenjohtajille sekä toinen suunnattiin isännöitsijöille. Kyselyt lähetettiin Kiinteistöliitto Pohjois-Suomen jäsentaloyhtiöille sekä Kiinteistöliitto Pohjois-Suomen yhteystietorekisterissä oleville ammatti-isännöitsijöille. Kyselyt laadittiin käyttäen Webropol-työkalua.

Kyselyiden lisäksi haastateltiin molempien osapuolten edustajia. Kiinteistöliitto Pohjois-Suomen jäsentaloyhtiöiden hallitusten puheenjohtajista saatiin vapaaehtoisia haastateltavia. Haastateltiin neljä henkilöä, joilla kaikilla oli tarkoituksen mukaisesti hieman eri taustat. Yksi heistä oli kokematon, vasta muutaman vuoden hallituksessa toiminut taloyhtiönsä puheenjohtaja. Toinen oli Pohjois-Suomessa sijaitsevan, mutta suurista keskuksista etäämpänä olevan pienemmän paikkakunnan edustaja. Kolmas haastateltava oli kokenut taloyhtiötoimija, joka edusti suurta noin sadan osakkeen kerrostaloyhtiötä. Lisäksi oli yksi henkilö, jolla oli kokemusta useammasta uudesta taloyhtiöstä ja niiden haltuunotosta.

Isännöitsijöiden puolelta haastateltiin niin ikään neljä henkilöä. Yksi heistä oli pienen yhden henkilön isännöintitoimiston yrittäjä. Toinen oli kahdeksan isännöitsijän suurempi isännöintiyritys. Kolmas haastateltava edusti kuuden isännöitsijän isännöintiyritystä sekä alueellista isännöintijärjestöä. Neljäs haastateltava edusti valtakunnallista isännöitsijöiden ammattijärjestöä.

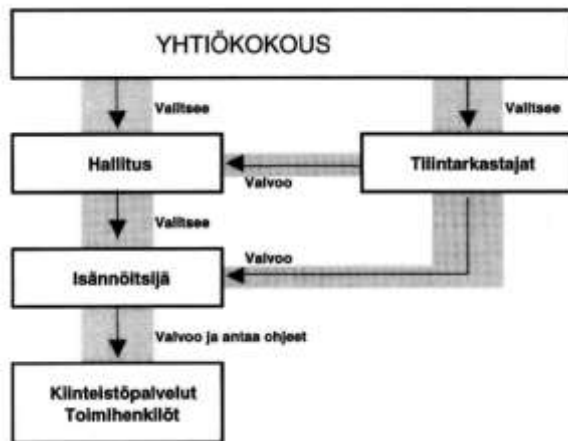
Kyselyt sekä haastattelut toimivat apuna laadittavaan ohjeistukseen. Näillä saatiin kartoitettua mahdollisia taloyhtiöiden hallitusten ongelmakohtia hankintaprosessissa sekä ammatti-isännöitsijöiden näkemystä siitä, miten he näkevät ja kokevat hankintaprosessin.

2 ISÄNNÖINTI ASUNTO-OSAKEYHTIÖSSÄ

Suomessa on noin 90 000 asunto-osakeyhtiötä (1). Asunto-osakeyhtiö on asuamiseen käytettävä osakeyhtiö. Asunto-osakeyhtiöstä käytetään yleensä nimitystä taloyhtiö. Rakennus, josta suurin osa on asuinkäytössä, voi toimia asunto-osakeyhtiön perustana. Asunto-osakeyhtiö omistaa ja hallinnoi tällaista rakennusta. Taloyhtiön osakkaat eivät omista varsinaista asuinhuoneistoaan, vaan asunto-osakeyhtiön osakkeita tietyn määrän, jolla he lunastavat hallintaoikeuden tiettyyn huoneistoon. Tästä määrätään tarkemmin kunkin asunto-osakeyhtiön omassa yhtiöjärjestyksessä. Kaikkea taloyhtiötoimintaa säätelee asunto-osakeyhtiölaki. Nykyinen lakiasetus on astunut voimaan 1.7.2010. (2, s. 7.)

2.1 Taloyhtiö ja isännöitsijä

Taloyhtiöistä noin 50 000 käyttää isännöintipalvelua. Isännöintipalvelua tarjoavia yrityksiä on Suomessa noin 700 (3). Asunto-osakeyhtiölaissa määrätään, että taloyhtiöllä tulee olla yhtiökokouksen valitsema hallitus. Yhtiökokous on asunto-osakeyhtiön organisaation (kuva 1) ylin päättävä elin. Mikäli yhtiöjärjestyksessä määrätään, taloyhtiöllä tulee olla isännöitsijä, jonka taloyhtiön hallitus valitsee. On myös mahdollista, ettei yhtiöjärjestys määrää isännöitsijän olemassa oloa, mutta silti taloyhtiölle voidaan isännöitsijä hankkia. Tällöin päätös isännöitsijän hankkimisesta taloyhtiöön tehdään yhtiökokouksessa, jonka jälkeen isännöitsijän valinnasta päättää taloyhtiön hallitus (4, s. 13). Mikäli taloyhtiöön ei isännöitsijää hankita, lankeavat kaikki isännöitsijälle yleensä kuuluvat tehtävät hallituksen vastuulle. Isännöitsijän valinta on asunto-osakeyhtiön hallituksen tärkein yksittäinen tehtävä. Taloyhtiön hallituksen tehtävä on myös valvoa, että isännöitsijä toimii sovitun mukaisesti.



KUVA 1. Asunto-osakeyhtiön organisaatiokaavio (5)

Isännöitsijä voi olla luonnollinen henkilö tai rekisteröity yhteisö. Tässä tapauksessa rekisteröity yhteisö on useamman isännöitsijän sekä mahdollisesti muiden kiinteistöalan ammattilaisten muodostama isännöintiyhteisö. Mikäli isännöintipalvelu ostetaan tällaiselta yhteisöltä, tulee isännöintiyhteisön ilmoittaa taloyhtiölle, asunto-osakeyhtiölain 7. luvun 21 pykälän mukaan, kenelle kuuluu päävastuu isännöinnistä. Tällaista henkilöä kutsutaan päävastuulliseksi isännöitsijäksi. Lisäksi taloyhtiölle voidaan nimittää isännöintiyhteisöstä kohdeisännöitsijä, joka hoitaa taloyhtiön isännöitsijän tehtävät, mutta päävastuun kantaa päävastuullinen isännöitsijä. (4, s. 14.)

2.2 Isännöitsijän tehtävät

Asunto-osakeyhtiölain 7. luvun toisessa pykälässä määrätään taloyhtiön hallituksen yleisistä tehtävistä seuraavaa: "Hallitus huolehtii yhtiön hallinnosta sekä kiinteistön ja rakennusten pidon ja muun toiminnan asianmukaisesta järjestämisestä. Hallitus vastaa siitä, että yhtiön kirjanpidon ja varainhoidon valvonta on asianmukaisesti järjestetty." (6.) Nämä hallitukselle kuuluvat tehtävät siirtyvät yleensä isännöintisopimuksen myötä isännöitsijälle.

Asunto-osakeyhtiölaki määrää sen 7. luvun 17. pykälässä isännöitsijän yleisistä tehtävistä näin: "Isännöitsijä huolehtii kiinteistön ja rakennusten pidosta ja hoitaa yhtiön muuta päivittäistä hallintoa hallituksen antamien ohjeiden ja määräysten

mukaisesti. Isännöitsijä vastaa siitä, että yhtiön kirjanpito on lain mukainen ja varainhoito luotettavalla tavalla järjestetty. Isännöitsijän on annettava hallitukselle ja sen jäsenelle tiedot, jotka ovat tarpeen hallituksen tehtävien hoitamiseksi.” (6.) Isännöitsijälle kuuluvat myös asunto-osakeyhtiölain mukaan pyydettyä isännöitsijätodistuksen antaminen sekä asunto-osakeyhtiön jokapäiväisen hallinnon ylläpitäminen ja hoitaminen (4, s. 17).

Isännöitsijän rooli asunto-osakeyhtiön toiminnassa on toimia yhtiön toimitusjohtajana. Yhdessä taloyhtiön hallituksen kanssa he edustavat taloyhtiötä. Taloyhtiön organisaatiossa hallitus on kuitenkin isännöitsijän yläpuolella. (2, s. 31.)

Asunto-osakeyhtiölaki määrää isännöitsijän tehtävistä varsin vähän. Isännöintipalveluiden tarjouspyyntöä tai isännöintisopimusta laadittaessa voidaan ja olisi suotavaa käyttää apuna isännöintitehtävälueteloa. Isännöintitehtäväluetelon avulla usein amatööreistä koostuva taloyhtiön hallitus voi muodostaa riittävän tarakan ja yksilöllisen isännöinnin tehtäväkuvauksen isännöinnin ammattilaisille.

Eräs tällainen tehtäväluetelo on Kiinteistöalan Kustannus oy:n Asunto-osakeyhtiön isännöintitehtäväluetelo. Se sisältää isännöintitehtäväluetelon lisäksi myös Isännöintipalveluiden yleiset sopimusehdot ISE 2007 (liite 3) sekä Hyvä isännöintitapa - Isännöinnin eettiset ohjeet (liite 4). Kiinteistöalan kustannus oy:n Asunto-osakeyhtiön isännöintitehtäväluetelo onkin laajalti käytössä isännöintialalla, ja moni isännöintiyritys laatii sopimuksensa sen pohjalle.

ISE2007 on Asunto-, toimitila- ja rakennuttajaliitto RAKLI ry:n, Suomen Isännöintiliitto ry:n sekä Suomen Kiinteistöliitto ry:n laatima ja hyväksymä asiakirja isännöintisopimusten perustaksi. Hyvä isännöintitapa -isännöinnin eettiset ohjeet ovat saaneet Isännöitsijöiden auktorisointiyhdistys ISA:n, Suomen Isännöintiliiton sekä Suomen Kiinteistöliiton hyväksynnän koko isännöintialan noudatettavaksi.

Isännöintisopimus ei milloinkaan voi rajoittaa lain isännöitsijälle määräämiä tehtäviä. Sopimuksella ei voida esimerkiksi kumota sitä, etteikö isännöitsijän kuuluisi hoitaa sille kuuluvaa kirjan- tai kiinteistönpitoa (4, s. 19).

Mikäli isännöintiyrityksellä ei ole riittävää ammattitaitoa kaikkiin tarvittaviin tehtäviin, voi se sopimuksen mukaan käyttää myös ulkopuolista palveluntuottajaa (4, s. 17). Tällainen toiminta on tyypillistä esimerkiksi kirjanpidossa. Yksittäisellä isännöitsijällä harvemmin, jos koskaan on kaikkea isännöintipalvelussa tarvittavaa ammattitaitoa. Käytössä oleva aikakin sanelee, kuinka laajasti yksittäinen isännöitsijä voi työpäivänsä aikana toimia. Isännöintiyrityksen tulisi avoimesti tunnustaa puutteensa ja sen sijaan, että antaisi sellaisen kuvan toiminnastaan, että pystyy tuottamaan kaikki tarvittavat palvelut täysin itse, hankkisi parhaan mahdollisen ammattilaisen taloyhtiön avuksi kussakin tapauksessa. Tällainen tarve tulee yleensä eteen suurissa korjaushankkeissa.

2.3 Hyvä isännöintitapa

On äärimmäisen tärkeää, että taloyhtiöllä on sekä hyvä isännöitsijä että aktiivinen asiansa osaava hallitus. Hyvän isännöinnin merkitys tässä yhtälössä korostuu kuitenkin siksikin, että siinä missä taloyhtiön hallitus koostuu yleensä amatööreistä, isännöitsijä on alansa rautainen ammattilainen. Taloyhtiö palkkaa isännöitsijän avustamaan ja neuvomaan sitä omassa työssään sekä edustamaan yhtiötä. Hyvä isännöitsijä voi myös mahdollisuuksien mukaan kouluttaa taloyhtiötä. Hän voi jakaa osaamistaan esimerkiksi tiedottamisen yhteydessä.

Hyvän isännöinnin merkitystä ei riittävästi ymmärretä. Isännöintipalvelua pidetään usein ”pakollisena pahana”, eikä siitä olla valmiita maksamaan. Kulut pyritään minimoimaan, vaikka isännöintipalvelun sisältö olisi omiin tarpeisiin riittämätön. Myöskään isännöitsijän roolia ja tehtäviä ei edelleenkään ymmärretä hyvin. Isännöitsijä rinnastetaan usein esimerkiksi talonmieheen. Kiinteistöhuoltopalvelu ja isännöintipalvelu ovat kaksi täysin eri asiaa.

Siinä missä kiinteistöhuolto painottuu enemmän konkreettisen tekemisen puolelle, on isännöinti palvelua ja vielä ensisijaisesti asiakaspalvelua. Isännöitsijän ei tule, eikä hän voikaan olla koko kiinteistö-, kirjanpito- ja hallinto- tai rakennusalan hallitseva ammattilainen. Toki isännöitsijän tulee kiinteistöala sekä taloyhtiötoiminta tuntea todella hyvin. Hyvä isännöitsijä myös huolehtii ammattitaidostaan ja

kouluttaa itseään jatkuvasti. Isännöitsijän tulee olla osa toimivaa ammattiyhteisöä. Isännöitsijän ammattitaitoa on hankkia ja palkata omien alojensa parhaat asiantuntijat ja ammattilaiset taloyhtiön palvelukseen. Hyvällä isännöitsijällä on myös kattava ja luotettava kumppaniverkosto. Kumppanuudet eivät silti poista sitä tosiasiaa, että toiminnan tulee olla avointa ja palvelut kilpailutetaan tarpeen mukaan.

Nykyisin isännöintitoiminta on siirtynyt enemmän yhden henkilön isännöintiyrityksistä suurempien isännöintiyhteisöjen haltuun. Tällaisissa yhteisöissä on enemmän osaamista ja ammattitaitoa. Suuremmassa isännöintiyrityksessä on tarjota enemmän monialaosaa, mutta myöskään niiden tarjonta ei ole täysin kattava. Sekä yksittäisen isännöitsijän että suuremman yhteisön on tunnustettava rehellisesti taloyhtiölle oma puutteensa tietyssä osaamisessa ja osattava hankkia kuhunkin tehtävään oma ammattiosaaja. Lisäksi esimerkiksi taloyhtiöiden korjaushankkeissa on tarpeen mukaan ulkoistettava koko projektinhallinta rakennusalan ammattilaisille. Tällainen toiminta isännöitsijän puolelta ei ole väärin tai huonoa mainosta, vaan päinvastoin osoittaa isännöitsijän ammattitaidon omassa palveluammattissaan.

Asunto-osakeyhtiön hallituksen ja isännöitsijän suhde perustuu ensisijaisesti luottamukseen. Tästä johtuen isännöintipalveluiden hakuprosessin aikana on hyvä tunnustella haastattelujen ja muiden tapaamisien perusteella, puolin ja toisin, voiko luottamusta syntyä ja onko tuleva yhteistyö sitä kautta edes mahdollista. Avoimuus on ensisijaisen tärkeää isännöitsijän ja taloyhtiön hallituksen yhteisessä toiminnassa. Koska isännöitsijä on näiden kahden osapuolen ammattilainen kiinteistöalalla, tulee hänen avoimesti jakaa osaamistaan taloyhtiön hallitukselle. Myöskään hallituksen ei missään nimessä ole hyväksyttävä pimittää isännöitsijältä asioita. Molempien osapuolten tulee pitää toisensa jatkuvasti ajan tasalla taloyhtiötä koskevissa asioissa.

Toimiva yhteistyö lähtee kuitenkin aina lähtökohtaisesti taloyhtiön hallituksen aktiivisuudesta. Isännöitsijä voi ja hänen pitääkin pyrkiä aktivoimaan hallitusta, mutta jos hallituksella ei ole mitään pyrkimystä omaan aktiiviseen toimintaan, on

isännöitsijä varsin ”kynnetön”. Hallitus ei myöskään saa olettaa, että isännöitsijä tekee kaiken valmiiksi ja pyytämättä. Tällainen toiminta on omiaan passivoimaan hallitusta. Hyvässä ja toimivassa yhteistyösuhteessa molemmat osapuolet haastavat toisiaan kehittymään. Jos isännöitsijän tulee huolehtia omasta ammattitaidostaan sekä koulutuksen tasostaan, on myös taloyhtiön hallitusten pyrittävä kehittämään omaa osaamistaan. Hallituksella on kuitenkin olemassa oma vastuunsa taloyhtiön asioista asunto-osakeyhtiölain säätämänä. Hallitus ei voi piiloutua oman amatöörimäisyyden taakse, vaan sen on otettava asioista selvää ja kehitettävä omaa toimintaansa sekä osaamistaan omalta osaltaan parhaansa mukaan.

Asunto-osakeyhtiön hallitus päättää, mihin suuntaan taloyhtiön toimintaa halutaan viedä. Myös osakkaiden tahtotila vaikuttaa tähän asiaan. Millaisena asumisen taso halutaan pitää? Pidetäänkö taloyhtiö alkuperäistä vastaavassa kunnossa vai pyritäänkö asumisen tasoa parantamaan? Nämä asiat vaikuttavat olennaisesti myös isännöinniltä vaadittaviin ominaisuuksiin. Lisäksi vaikuttavia tekijöitä ovat esimerkiksi taloyhtiön ikä sekä taloyhtiön koko. Pieni taloyhtiö pärjää pienemmän isännöintiyrityksen tarjonnalla, kun taas suuremmat tarvitsevat enemmän ja monipuolisempia palveluita. Taloyhtiön sisäisesti tehtävät asukaskyselyt ovat oiva tapa selvittää niin olemassa olevia puutteita kuin tulevaisuuden kehitystarpeitakin.

Kiinteistöalan Kustannus oy:n Asunto-osakeyhtiön isännöintitehtäväluektion (liite 1) sisältämä Hyvä isännöintitapa -isännöinnin eettiset ohjeet ovat hyvä perusta yhteistyölle isännöitsijän ja taloyhtiön välillä. Se on hyväksytty koko isännöintialan noudatettavaksi ja useimmat isännöintialan toimijat ovat siihen sitoutuneet. Myös ohjeeseen sitoutuneiden isännöintiyritysten henkilökunta tuntee ja noudattaa ohjetta. (7, s. 32.)

Molemminpuolinen aktiivinen toimintatapa ruokkii aktiivisuutta kaikessa taloyhtiötoiminnassa. Esimerkiksi säännöllisellä tiedottamisella osakkaiden suuntaan saadaan osakkaat osallistumaan yhteiseen toimintaan enemmän. Nykyään on suuri haaste saada osakkaita osallistumaan yhtiökokouksiin puhumattakaan siitä, että

saataisiin vapaaehtoisia ehdokkaita hallituksen jäseniksi. Kun taloyhtiön hallituksen sekä isännöitsijän toiminta on avointa myös osakkaiden suuntaan, on se omiaan aktivoimaan osallistumaan yhteiseen toimintaan.

Hyvä isännöitsijä tuo myös mukanaan suuren lisäarvon taloyhtiölle. Kun taloyhtiöllä on hyvämaineinen isännöitsijä, joka huolehtii hyvin taloyhtiöstä, myös taloyhtiön osakkeiden arvo nousee ja maine kasvaa. Isännöintipalvelun laatu on sitä, että asiat tulevat hoidetuksi sovitulla tavalla.

3 KYSELYIDEN TULOKSET

Laadittavaa ohjeistusta varten lähdettiin sekä taloyhtiöiltä että isännöitsijöiltä kartoittamaan kyselyllä heidän näkemyksiään ja kokemuksiaan isännöinnin hankinnasta. Kyselyn kysymykset laadittiin yhteistyössä Kiinteistöliitto Pohjois-Suomen taloyhtiövaliokunnan kanssa.

Laadittiin lista kysymyksiä, joita taloyhtiövaliokunta kommentoi sekä ehdotti mahdollisia muutoksia ja lisäyksiä kysymyksiin. Kommentoinnin ja kysymysehdotuksien pohjalta laadittiin kysely käyttäen Webropol-työkalua. Kyselyiden linkit jaettiin Kiinteistöliitto Pohjois-Suomen yhteystietoluettelossa oleville Suomen Kiinteistöliiton jäsentaloyhtiöiden hallituksille sekä isännöitsijöille, kummallekin osapuolelle omansa.

Webropol-työkalusta on saatavissa raportti tuloksista. Kyselyiden raporttien pohjalta tehtiin analyysit tuloksista.

3.1 Kysely taloyhtiöiden hallituksille

Ensimmäinen kysely (liite 5) laadittiin taloyhtiöiden hallitusten jäsenille. Kyselyyn vastasi 90 henkilöä.

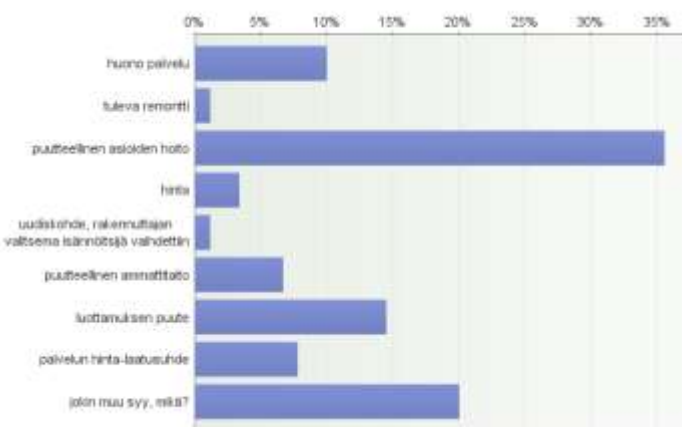
Pääosa, 80 % kyselyyn vastanneista oli oululaisten taloyhtiöiden edustajia ja heistä reilu 60 % taloyhtiöidensä hallitusten puheenjohtajia. Loput vastaajista toimii oman taloyhtiönsä hallituksen rivijäsenenä. Suurimmalla osalla heistä oli pitkä kokemus taloyhtiötoiminnasta. Myös puheenjohtajana oli toimittu jo useita vuosia. Vastajat edustivat asunto-osakemäärältään monen kokoisia taloyhtiöitä. Mikään kyselyssä annetuista vastausvaihtoehdoista ei noussut erityisesti esille.

Isännöintiyritysten kanssa toimiminen koettiin helpoksi yleisellä tasolla. Yhteistyössä on kuitenkin myös ongelmansa, jotka johtuvat puutteellisesta tai jopa olemattomasta viestinnästä isännöitsijän ja taloyhtiön hallituksen välillä. Myös isännöitsijän rooli ymmärretään väärin. Ei ymmärretä sitä asiaa, että isännöitsijä on nimenomaan taloyhtiön hallituksen palkkaama ammattilainen taloyhtiön avuksi ja

edustajaksi. Myös se asia, että ollaan yhdessä samalla puolella, jää ymmärrystä vaille. Edellä mainituista syistä useat vastaajista mieltävät isännöitsijän toimivan mielivaltaisesti. Nämä asiat ilmenivät kyselyn avoimiin tekstikenttiin tulleista vastauksista käytettyjen vastausvaihtoehtojen lisäksi.

Reilu enemmistö vastaajista koki tuntevänsa isännöitsijän tehtävät ja toimenkuvan, mutta rivien välistä on luettavissa, ettei näin kuitenkaan ole. Tästä johtuen isännöintipalveluita hankittaessa isännöintitehtävälueuuelon apu korostuu.

Isännöitsijän tärkeimmiksi ominaisuuksiksi nousivat hallinnollinen ja taloudellinen osaaminen. Niin ikään luottamusta, rehellisyyttä sekä sovituisia asioista kiinnipitämistä peräänkuulutettiin. Ylivoimaisesti suurimpana syynä isännöintiyrityksen vaihtoon olikin puutteellinen asioiden hoitaminen (kuva 2).

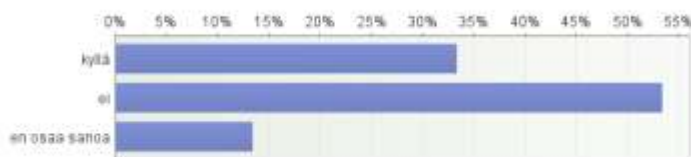


KUVA 2. Taloyhtiöiden tärkeimmät syyt isännöitsijän vaihtoon? (Kysely taloyhtiöille)

Toinen runsaasti käytetty vaihtoehto kysyttäessä syitä isännöintiyrityksen vaihtamiseen oli se, että aikaisempi isännöintiyritys oli lopettanut toiminnan. Tämä on seurausta siitä, että alalla toimivat isännöitsijät ikääntyvät. Koska isännöintialalla on runsaasti yhden ja kahden ihmisen isännöintiyrityksiä, ikääntyminen sekä eläköityminen lopettavat usein yrityksen toiminnan. Tällaisen tilanteen eteen oli joutunut 20 % vastaajista.

Noin puolet vastaajista oli sitä mieltä, että päätös isännöintiyrityksen vaihdosta on pitkittynyt. Isännöintisopimusta olisikin hyvä päivittää aika ajoin noin 3–5 vuoden välein. Tämä ei automaattisesti tarkoita isännöintiyrityksen vaihtoa, mutta herättää molemmat sopimuksen osapuolet ajattelemaan nykyistä tilannetta. Yhteistyösuhteen tulisi tähdätä aina pitkäjänteiseen toimintaan, mutta ei täysin ehdoitta. Kyselyssä pisin mainittu isännöintisopimus oli kestänyt yli 30 vuotta. Tämä herättää väkisinkin ajatuksen, onko yhteistyö kehittynyt ajan saatossa.

Kyselyn vastauksista selviää, etteivät taloyhtiöiden hallitukset neuvottele riittävästi toiminnan kehittämistä isännöintiyritysten kanssa. Vastaajista noin 30 % kertoi, että edellisen isännöintiyrityksen kanssa on pidetty kehitys- tai seuranta-palavereita (kuva 3). Kuitenkin yli puolet vastaajista kertoi, ettei toimintaa kehitäviä tai toimintaa seuraavia palavereita pidetä. Kenties tästä syystä isännöitsijän toiminta voidaan kokea mielivaltaisena ja yksipuolisena. Jotta yhteistyö voisi toimia, toiminnan tulisi olla avointa ja aktiivista molemmin puolin. Aktiivisuuden tulee lähes aina lähteä taloyhtiön hallituksesta. Isännöitsijä voi tiettyyn pisteeseen asti yrittää aktivoita hallitusta, mutta mikäli hallitus ei aktivoitu, isännöitsijä on voimaton. Huomiota tuloksissa herätti myös se, että vastaajista useampi kertoi, ettei isännöitsijään ole saatu ollenkaan yhteyttä yrityksistä huolimatta.



KUVA 3. Pitävätkö isännöintiyritykset asiakastaloyhtiöiden kanssa kehitys- ja seurantapalavereita (Kysely taloyhtiöille)

Kysely paljasti myös sen, ettei yhteistyötä pyritty jatkamaan neuvottelemalla aikaisemman isännöintiyrityksen kanssa. Myöskään kohdeisännöitsijän vaihtoa ei kokeiltu. Näin oli vastannut ylivoimainen enemmistö vastaajista. Nämä olisivat kuitenkin ratkaisevia keinoja pyrkiä välttämään isännöintiyrityksen vaihtaminen. Lisäksi näillä keinoilla on tärkeä osa yhteisen toiminnan kehittämisessä.

Yli 70 % vastanneista kertoi päätöksen isännöintiyrityksen vaihtoon olleen helppo. 80 % vastaajista ilmoitti itse vaihtoprosessin olleen helppo. Kuitenkin kun kysyttiin, mistä hallitus olisi tarvinnut enemmän tietoa vaihtoprosessissa, ilmenee, että enemmän tietoa olisi tarvittu useammassakin asiassa. Alle 10 % vastaajista vastasi, ettei lisätietoa kaivattu. Vaihtoprosessiin ei vastaajien mukaan ollut saatu apua mistään, vaan prosessi oli hoidettu hallituksen omalla kokemuksella ja tietämyksellä. Tämä prosessin helpoksi kokeminen johtuneekin yleisesti tiedon ja osaamisen puutteesta. Toiminta tavallaan vain siirretään jollakin perusteella uudelle isännöintiyritykselle.

Ne isännöintiyritykset, joilta tarjoukset isännöintipalveluista pyydettiin, olivat valikoituneet ylivoimaisella enemmistöllä ”puskaradion” sekä yrityksen maineen perusteella. Muita merkittäviä perusteita olivat paikallisuus, läheinen sijainti ja se, että pienelle taloyhtiölle oli tietoisesti etsitty pientä isännöintiyritystä. Myös vaihtoehtojen selaaminen internetistä oli todella suosittu tapa kartoittaa ehdokkaita tarjouspyynnöille.

Taloyhtiöiden hallitusväeltä kysyttiin myös, kaipasivatko he isännöintiyritykset kilpailuttavaa palvelua. Vastaukset jakaantuivat tasaisesti kyllä- ja ei-vaihtoehtojen välillä. Noin puolet vastaajista olisikin sellaista palvelua käyttänyt, mikäli siihen olisi ollut mahdollisuus.

Isännöitsijäehdokkaita oli vastaajien mukaan haastateltu valintavaiheessa 1–4 kappaletta. Isännöitsijäehdokkaat eivät tulosten perusteella juurikaan tutustu tuleviin kohteisiinsa etukäteen paikan päällä. Tähän asiaan olisi erittäin toivottavaa saada muutos, koska parempi käsitys taloyhtiöstä sekä tarkempi tutustuminen taloyhtiön toimintaan toisi jo aikaisessa vaiheessa selkeyden siitä, kannattaako prosessia jatkaa eteenpäin osapuolten välillä. Tutustumisella on myös vaikutusta tulevaan hintaan sekä mahdollisesti syntyvän isännöintisopimuksen sisältöön.

Neuvoteltaessa isännöintisopimusta on vastaajien mukaan neuvotteluissa ollut läsnä 35 %:ssa tapauksista isännöintiyrityksen päävastuullinen isännöitsijä. Li-

säksi 20 %:ssa tapauksista paikalla on neuvotteluissa ollut myös tuleva kohdeisännöitsijä. Pienemmissä isännöintiyrityksissä päävastuullinen sekä kohdeisännöitsijä ovat yleensä yksi ja sama henkilö, mutta suuremmissa isännöintiyrityksissä jollakin yrityksen isännöitsijöistä on päävastuu kustakin taloyhtiöstä sekä lisäksi jokaiselle taloyhtiölle on nimetty oma kohdeisännöitsijänsä.

Vastaajista 60 % oli ymmärtänyt selvittää isännöitsijäehdokkaidensa asiakastaloyhtiöiden määrän. Esimerkiksi jos yksittäisellä isännöitsijällä on 21 asiakastaloyhtiötä hoidettavanaan, hänellä jää aikaa yhdelle taloyhtiölle alle 8 tuntia kuukaudessa. Toki tämä ei ihan yksiselitteisesti määritä isännöitsijän tiettyyn taloyhtiöön kuluvaan aikaan ja työn määrää, koska siihen vaikuttavat myös useat yksittäiset tekijät. Tällaisia tekijöitä ovat esimerkiksi taloyhtiön ikä, tehdyt remontit sekä taloyhtiön koko. On muistettava myös se tosiasia, että näistä yhtiöistä osa voi olla hyvin pieniä yhtiöitä, esimerkiksi paritaloja. Myöskään uusi tai uudehko taloyhtiö, jossa ei ole niin paljon kunnossapidon tai remontoinnin tarvetta, vie vähemmän isännöitsijän työaikaa kuin vanhemmat taloyhtiöt.

Puolet vastaajista oli tarjouspyyntöjen liitteeksi laittanut taloyhtiönsä yhtiöjärjestyksen. Sama määrä vastaajia oli liittänyt tarjouspyyntöihin taloyhtiönsä viimeisimmän tilinpäätöksen. Myös taloyhtiön kunnossapitosuunnitelma oli liitetty useisiin tarjouspyyntöihin. Sen sijaan isännöinnin palvelunkuvaus oli laadittu vain noin 30 %:ssa tarjouspyynnöistä. Palvelunkuvauksen laatimista helpottava Kiinteistöalan kustannus oy:n Asunto-osakeyhtiön isännöintitehtävälueetelo on liitetty osaksi sopimusta 40 %:ssa tapauksista.

Lähes 60 % vastaajista oli sitä mieltä, että saadut tarjoukset olivat keskenään vertailukelpoisia. 80 % myös kertoi ymmärtäneensä tarjouksen sisällön hyvin. Sama 80 % kertoi tarjouksista käyneen selkeästi ilmi, mikä kuuluu isännöitsijän kiinteään palkkioon ja mikä taas veloitetaan erikseen. Noin 60 % oli pyytänyt ja myös saanut hinta-arvion isännöintiyrityksen erillisveloituksista vuositasolla.

50 % kyselyyn vastanneista kertoi isännöintisopimuksen laatimiseen käytetyn isännöintiyrityksen vakiolomaketta. Vain neljäsosa vastanneista oli saanut sopimuksen, joka huomioi taloyhtiön yksilölliset tarpeet. Myöskään sellaista asiaa, että kohdeisännöitsijän vaihtoon isännöintiyrityksen sisällä vaadittaisiin taloyhtiön hallituksen suostumus, ei ollut ymmärtänyt sopimukseen sisällyttää kuin noin puolet vastanneista.

Valintaperusteet tärkeysjärjestykseen laittaneessa matriisissa tärkeimmiksi perusteiksi arvostettiin useimmin vastaajien keskuudessa tasavertaisesti hinta sekä isännöintiyrityksen maine. Lisäksi isännöintiyrityksen toimiston sijainti oli erittäin korkealla arvostuksessa, kuten myös henkilökemiat.

Hallitusten valintapäätös oli ollut yli 90 %:ssa tapauksista yksimielinen, tähän hallituspäätöksissä tulisikin pyrkiä. Noin 80 %:n mielestä uusi isännöitsijä oli täyttänyt kaikki vaaditut ominaisuudet.

Lähes puolessa tapauksista uusi isännöintiyritys oli tuonut toimintaan uutena asiana sähköiset palvelut. Myös viestinnän koettiin parantuneen. Lisäksi neljäsosassa vastauksista kerrottiin uutena asiana toimintaan tulleen mukaan kulutus-seurannan.

Siitä, kuka toimii tarvittaessa isännöitsijän sijaisena, oli sovittu noin puolessa tapauksista, mutta niin ikään puolet oli jättänyt tämän asian sopimatta.

Vaihtoprosessin koki onnistuneeksi suurin osa vastaajista. Ongelmina mainittiin kiire päätöksen tekoon, prosessin läpiviemiseen runsaasti käyttämään jouduttu oma aika sekä hankaluudet edellisen isännöitsijän toiminnassa toiminnan siirtyessä vanhalta isännöitsijältä uudelle.

3.2 Kysely isännöitsijöille

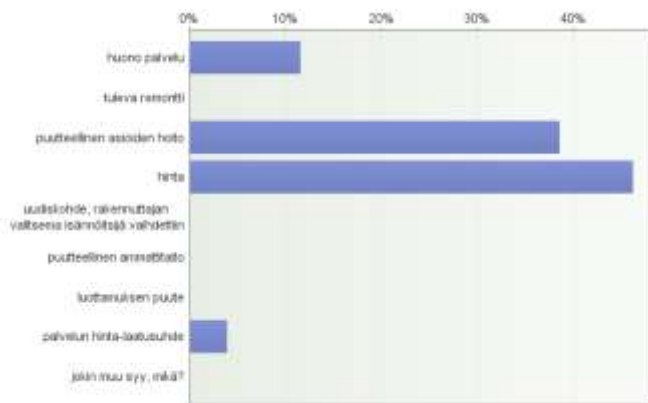
Toinen kysely (liite 6) oli tarkoitettu vain isännöitsijöille. Kyselyyn vastasi 26 isännöitsijää.

Vastaajista suurin osa oli oululaisia isännöintialan ammattilaisia. Heistä noin puolet toimi isännöintiyrityksessä päävastuullisena isännöitsijänä ja puolet kohdeisännöitsijänä. Päävastuullisista isännöitsijöistä suurin osa oli toiminut toimesaan yli 10 vuotta, kun taas kohdeisännöitsijät pääosin alle 10 vuotta.

Isännöitsijöiden asiakasyhtiömäärät jakoutuivat muuten tasaisesti annettujen vaihtoehtojen kesken, mutta huomiota herätti se, että 7 vastaajaa 26:sta ilmoitti asiakasmääräkseen yli 30 yhtiötä.

Vastaajat olivat sitä mieltä, etteivät taloyhtiöt vaihda isännöitsijää liian usein. Kysyttäessä, vaihtavatko taloyhtiöt isännöintiyritystä liian kevyin perustein, vastaukset jakoutuivat lähes tasan kyllä- ja ei-vastauksiin. Kysyttiin myös, tulisiko taloyhtiön kohdeisännöitsijää ajoittain vaihtaa. Yli puolet vastaajista oli sitä mieltä, ettei tarvitse.

Yhdeksästä annetusta vaihtoehdosta kaksi nousi ihan selkeästi tärkeimmiksi kysyttäessä yleisintä syytä isännöintiyrityksen vaihtoon (kuva 4). Nämä olivat hinta sekä puutteellinen asioiden hoito. Muut vaihtoehdot eivät juuri saaneet kannatusta.



KUVA 4. Taloyhtiöiden yleisimmät syyt isännöitsijän vaihtoon (Kysely isännöitsijöille)

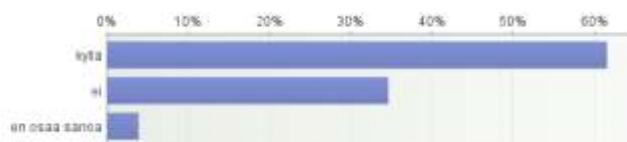
Lähes kaikki vastaajista olivat halukkaita selvittämään isännöintiyrityksen vaihtoon johtaneet syyt taloyhtiön kanssa irtisanomisen hetkellä. Lähes kaikki vastaajat olivat myös sitä mieltä, että isännöintiyrityksen tulisi saada syyt tietoonsa.

Isännöitsijöiltä kysyttiin keinoa siihen, miten voitaisiin ehkäistä usein heille täytenä yllätyksenä tuleva taloyhtiön hallituksen päätös vaihtaa isännöitsijää. Lähes kaikki vastaajat kertoivat ehkäisykeinoksi keskustelun ja yhteistyön tärkeyden sekä avoimuuden. Samat syyt nousivat esiin kysyttäessä, millä tavalla taloyhtiö olisi voinut ehkäistä isännöintiyrityksen vaihdon.

Vaikka kyselyyn vastanneet isännöitsijät peräänkuuluttivat keskustelua, yhteistyötä ja avoimuutta, kehitys- ja seurantalavereita ei asiakkaidensa kanssa pidä kuin puolet vastaajista (kuva 5). Sen sijaan laaduntarkkailua ja asiakaskyselyitä tekee yli 60 % vastaajista, mutta yli 30 % ei tee tätäkään (kuva 6).



KUVA 5. Pitävätkö isännöintiyritykset asiakastaloyhtiöiden kanssa kehitys- ja seurantalavereita (Kysely isännöitsijöille)



KUVA6. Tekevätkö isännöintiyritykset toimintansa laaduntarkkailua tai asiakaskyselyitä (Kysely isännöitsijöille)

Taloyhtiön irtisanoessa isännöintiyrityksen isännöitsijöiden mielestä on haastavinta epätietoisuus vaihtoon johtaneista syistä. Myös taloyhtiön valitsema uudelle isännöintiyritykselle luovutettavan materiaalin kerääminen ja luovutus miellettiin kiireiseksi tapahtumaksi. Lähes 90 % vastaajista olisikin kiinnostuneita yhteistyöstä uuden ja vanhan isännöintiyrityksen välillä vaihdon hetkellä.

Vastaajien mielestä isännöintipalvelun oikeanlainen hinnoittelu nousee suurimmaksi haasteeksi, kun taloyhtiöt hakevat isännöintiyritystä tarjouspyynnöillään.

Kyselyssä kysyttiin, pitäisikö uuteen taloyhtiöön sen rakennuttajan valitsema isännöintiyritys vaihtaa taloyhtiön valitsemaan, kun asukkaat ovat muuttaneet asuntoihinsa ja taloyhtiö aloittelee toimintaansa. Noin puolet kertoi olevansa sitä mieltä, ettei pitäisi eikä ainakaan automaattisesti, mikäli yhteistyö toimii. Puolet olivat taas sitä mieltä, että isännöintiyritys tulisi vaihtaa, jotta ajettaisiin taloyhtiön etua, kuten asunto-osakeyhtiölaki määrää. Rakennuttajan valitsema isännöintiyritys miellettiinkin monesti sellaiseksi, joka ajaa rakennuttajan etua. Suurta roolia tässä näyttelevät vastaajien mielestä etenkin uuden rakennuksen takuuasiat.

Jostakin syystä taloyhtiöt pyytävät tarjouksen isännöintipalveluista vain yhdeltä toimijalta. Kysyttäessä isännöitsijöiltä, kuinka saataisiin taloyhtiöille useampia vaihtoehtoja helpommin tarjolle, saatiin monenlaisia vastauksia. Osan mielestä taloyhtiöiden hallituksen osaaminen vaikuttaa tähän ongelmaan, kun taas toiset vastaajista olivat sitä mieltä, että tällainen toiminta johtuu suoranaisesta laiskudesta taloyhtiöiden hallituksissa. Yksi ratkaisu tähän voisi olla internettiin tehty palvelu tarjouspyynnöille, jossa tarjouspyyntöön voisivat vastata useat kiinnostuneet isännöintiyritykset. Tällainen palvelu sai vastaajien keskuudessa kannatusta.

Huolellisesti laadittu tarjouspyyntö nähtiin ainoana keinona saada tarjoukset vertailukelpoiseksi toisiinsa nähden. Tarjouspyyntöön liitettäviksi asiakirjoiksi haluttiin tasaisesti kaikki annetut vaihtoehdot. Tästä voidaan päätellä, että olisi myös ensisijaisen tärkeää saada tarjouspyyntöön kattavasti oikeita liitteitä. Yli 40 % vastaajista oli myös sitä mieltä, että isännöintialalla tulisi olla yhtenäiset käytännöt takaava laatujärjestelmä tai auktorisointi.

Vastaajista yli puolet kertoo, ettei heitä haastatella tarjouspyyntöjen yhteydessä laisinkaan.

Kiinteistöalan Kustannus oy:n Asunto-osakeyhtiön isännöintitehtäväluetteloa käyttivät tarjouksissaan lähes kaikki vastaajat ja vastaajista yli puolet myös osana

isännöintisopimusta. Yli 60 % kertoo antavansa hinta-arvion erillisveloituksista sekä noin puolet myös arvion isännöintipalvelun kokonaiskustannuksesta vuositasolla. Reilu 50 % vastaajista koki myös, että heidän antamiensa tarjouksien sisältö ymmärretään hyvin.

Kysyttäessä, huomioivatko isännöitsijät sopimuksissaan taloyhtiöiden yksilölliset tarpeet ja näkemykset vai käyttivätkö he jotakin vakiolomaketta, vastaukset jakautuivat tasan. Sopimusteksteissä huomioidaan yhtä paljon yksilöllisiä tarpeita kuin käytetään vakiolomakkeita. Vain noin 30 % sopii, kuka toimii tarvittaessa isännöitsijän sijaisena.

Sopimusneuvotteluissa taloyhtiöiden kanssa on läsnä reilussa 40 %:ssa vastauksista päävastuullinen isännöitsijä sekä lisäksi yli 30 %:ssa päävastuullisen isännöitsijän kanssa myös kohdeisännöitsijä.

Kysyttiin myös, mitä tekijöitä tai asioita taloyhtiön pitäisi ja kannattaisi selvittää sekä huomioida valitessaan isännöitsijätoimistoa. Vastaajat olivat yhtä mieltä siitä, ettei hintaa tulisi pitää tärkeimpänä ja ainoana tekijänä. Selvitettäväksi sekä huomioitaviksi seikoiksi miellettiin isännöitsijän asiakastaloyhtiöiden määrä, referenssit ja asiakastyytyväisyys, käytössä olevat resurssit, tapa hoitaa asiat sekä ammattitaito ja isännöinnin laatu. Kysyttäessä tärkeintä yksittäistä tekijää selkeimpänä nousi esiin palvelun laatu ja taso. Lähes kaikkien vastaajien mielestä isännöintipalvelun hinta vaikuttaa liikaa isännöintitoimiston valintaan.

Vaikeimmiksi kehitettäväksi asioiksi toiminnassa taloyhtiöiden hallitusten kanssa, vastaajat mielsivät korjaushankkeiden ja remonttien liian myöhäisen toteuttamisen sekä taloyhtiöiden hallitusten toiminnan passiivisuuden.

Isännöitsijöiltä kysyttiin myös heidän neuvojaan isännöintipalveluiden hankintaan. Neuvoiksi saatiin hyvän ja huolellisen tarjouspyynnön laatiminen, tarjousten arviointi ja vertailu sekä se, että taloyhtiöiden hallitukset mieltisivät tarkasti, mitä haluavat ja tarvitsevat uudelta isännöintiyritykseltä.

3.3 Kyselyiden yhteenveto

Molempien kyselyiden vastaajat olivat pääosin Oulusta. Olisi ollut toivottavaa saada kyselyihin enemmän vastauksia maakunnista, koska toiminta on siellä hyvin erilaista kuin Oulussa ja kaupungeissa yleensä.

Kyselyiden vastauksista saa sen käsityksen, etteivät osapuolet tee keskenään yhteistyötä. Eikö ymmärretä, että ollaan samalla puolella, yhdessä? Taloyhtiöiden hallitusväki ei selvästikään tunne isännöitsijän roolia sekä tehtäviä ja isännöitsijät eivät tunnu tiedostavan sitä tosiasiaa, että he ovat kuitenkin se ammattilainen tässä yhtälössä, jonka taloyhtiö on avukseen ja edustajakseen palkannut.

Vastauksista selviää myös, että osapuolten välillä vallitsee selkeä keskustelun ja viestinnän puute. Tällä on varmasti vaikutusta siihen, että taloyhtiöpuolelta puuttuu täydellinen luottamus isännöitsijöitä kohtaan. Luottamuspula on myös osittain tiedon puutettakin. Isännöintiyritykset taas eivät seuraa palvelunsa laatua eivätkä pyri sitä kehittämään. Myöskään yhteisen toiminnan seuranta- tai kehityspalaveriteita ei pidetä. Kuitenkin molempien kyselyiden vastauksissa kysellään viestinnän ja keskustelun perään. Aloitteen kaikkeen toiminnan aktivointiin tulisi kuitenkin lähteä hallituksesta, koska ilman hallituksen välittämiä tietoja isännöitsijä on voimaton. Isännöitsijä voi tiettyyn pisteeseen asti pyrkiä hallitusta aktivoimaan ja kyselemään kuulumisia, mutta ei loputtomiin. Taloyhtiöiden hallitusten tulisikin olla aktiivisia ja pyrkiä kehittämään myös omaa osaamistaan.

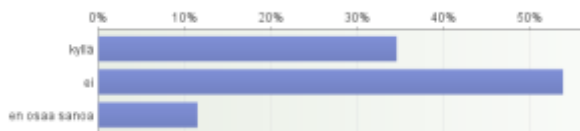
Isännöintiyrityksen vaihtamisen mahdollisesti välttäviä keinojakaan ei käytetä. Ei pyritä neuvottelemaan mahdollisesta yhteistyön jatkamisesta tai kehittämisestä. Myös kohdeisännöitsijän vaihto olisi hyvä kokeilla ennen koko isännöintiyrityksen vaihtoon päättymistä.

Sen lisäksi, että taloyhtiöväki ei tunnu ymmärtävän isännöitsijän roolia eikä isännöitsijän tehtäviä tai ne ymmärretään väärin, jotkut isännöitsijät koetaan liian vaikeasti lähestyttäviksi. Tämä tuntuu kummalliselta, koska isännöintiala on kuitenkin ensisijaisesti asiakaspalveluala. Myöskään hyvän isännöinnin merkitystä ei ymmärretä taloyhtiöiden hallituksissa. Ongelmana toiminnassa on varmasti myös

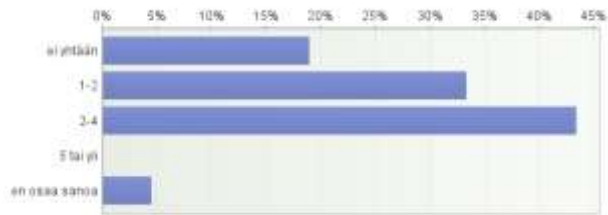
osaamisen puutteen lisäksi ajan puute. Hallitustoiminta on kuitenkin sivutoimista ja lähinnä harrastustoimintaa.

Isännöitsijöiden mielestä suurimpana syynä isännöintiyrityksen vaihtoon oli puutteellisen asioiden hoitamisen lisäksi hinta (kuva 4). Taloyhtiökyselyn perusteella hinta ei ole taloyhtiön hallituksille määräävä tekijä, vaan puutteellinen asioiden hoitaminen (kuva 2). Toki niissä tapauksissa, joissa taloyhtiön hallitus haluaa vain hallinnon ja kirjanpidon palvelut, hinta on varmasti merkittävin tekijä. Uuden isännöintiyrityksen valinnassa hallitusväki arvosti hinnan kanssa yhtä korkealle isännöintiyrityksen maineen sekä toimiston sijainnin. Lisäksi henkilökemiaa hallituksen ja isännöitsijän välillä pidettiin tärkeänä hallitusten keskuudessa.

Eräs toinen osapuolten kokemusten eroavuus löytyy siitä, että isännöitsijöiden mukaan heitä ei tarjouspyyntövaiheessa juurikaan haastatella (kuva 7), kun taas taloyhtiökyselyyn vastanneista lähes kaikki olivat isännöintiyritysehdokkaansa haastatelleet (kuva 8).



KUVA 7. Haastatellaanko isännöitsijä yleensä tarjouspyynnön yhteydessä (Kysely isännöitsijöille)



KUVA 8. Montako isännöitsijäehdokasta taloyhtiöt haastattelivat ennen valintapäätöksen tekoa (Kysely taloyhtiöille)

Itse hankintaprosessiin merkittävin parantava tekijä olisi hyvän tarjouspyynnön tekemisen hallitseminen. Tähän tulisi laatia malli tai palvelu. Tällöin taloyhtiön hallitus osaisi määrittää paremmin tarpeensa ja isännöintiyritykset pystyisivät myös tarjouspyyntöihin vastaamaan niiden mukaisesti. Tarjouspyyntöpalvelun myötä myös hinnoittelu ehkä selkenisi ja saattaisi jopa jättää niin sanotut pakettihinnoittelut kokonaan pois. Niin ikään tällainen malli tai palvelu varmistaisi paremman tiedon taloyhtiöstä riittävien liitetietojen kautta. Nyt isännöintiyritykset eivät saa haluamiaan ja tarvitsemiaan tietoja, eivätkä taloyhtiöt osaa niitä tarjouspyynnössään antaa. Lisäksi täsmälliset tiedot seikat helpottaisivat tarjousten vertailua ja arviointia. Myös taloyhtiöiden hallitustenosaamista, ymmärrystä ja tuntemusta tulee parantaa. Se vaatii hallitusten oma-aloitteisuutta ja aktiivisuutta. Tietoa on helposti saatavilla internetissä sekä myös koulutusta on tarjolla esimerkiksi Suomen Kiinteistöliiton sekä sen paikallisyhdistysten toteuttamana.

Selkeä ongelmakohta on myös uuden taloyhtiön isännöinti. Rakennuttajan valitsemaan isännöintiyritykseen ei tunnuta luotettavan. Uuden taloyhtiön isännöinti on ratkaisevassa osassa mm. siinä, että uuden rakennuksen takuun aikaiset korjaustoimenpiteet tulevat hoidetuksi kunnolla. Tällaisilla tekijöillä on ratkaiseva rooli myös rakennuksen myöhemmissä vaiheissa.

4 ISÄNNÖINTIPALVELUIDEN HANKINTA

Isännöintipalveluiden hankinta on prosessi, jonka lopputuloksena on allekirjoitettu asunto-osakeyhtiön tarpeiden ja tavoitteiden mukainen isännöintisopimus. Isännöintipalveluiden hankinta on taloyhtiön yhtiökokouksen valitseman hallituksen tärkein tehtävä. Taloyhtiön hallitus niin irtisanoo kuin palkkaakin isännöintiyrityksen. Myös isännöintiyrityksellä on oikeus irtisanoa sopimus sopimuksessa mainittujen ehtojen mukaisesti.

Jotta hyvään lopputulokseen päästään, tulee hankintaprosessiin käyttää sen vaatima aika ja vaiva. Hankintaprosessi ei ole mitenkään hankala, mutta sen verran vaativa kuitenkin, että on perehdyttävä asioihin tarpeeksi ja toteutettava hankintaprosessin vaiheet huolellisesti. Toki isännöintisopimuksen voi tehdä niinkin helposti, että solmii sopimuksen ensimmäisen mahdollisen isännöintiyrityksen kanssa, mutta tällainen toiminta ei ole mitenkään suotavaa. Hankintaprosessia helpottamaan laadittiin tämän raportin liitteiden 1 ja 2 sisältämät ohjeet.

Isännöintipalvelun hankintaprosessi on yleispiirteiltään samanlainen jokaisessa taloyhtiössä, mutta sen lopputuloksena syntyvä isännöintisopimus on jokaisen taloyhtiön kohdalla yksilöllinen ja tarpeiden mukainen. Isännöintipalvelun hankintaprosessista käytetään yleisimmin nimitystä isännöintipalveluiden kilpailutus, mutta tämä nimitys aiheuttaa sen, että sisällön sijaan keskitytään hintaan.

4.1 Hankinnan valmistelu

Isännöintipalveluiden hankintaprosessi käynnistyy taloyhtiön tarpeesta. Prosessin alussa taloyhtiön hallitus määrittää tarpeet ja tavoitteet mahdollisesti hankittavalle isännöintipalvelulle. Ensin hallituksen on kuitenkin pohdittava, miksi tässä tilanteessa ollaan ja miten siihen on päädytty. Tämän jälkeen on mietittävä, olisiko uuden isännöintiyrityksen sijaan mahdollista jatkaa toimintaa entisen kanssa. Jo ennen kuin asiat ovat tähän pisteeseen päässeet, taloyhtiön hallitus on hyvin toimiessaan reklamoinut isännöintiyritystä sen toiminnassa tapahtuneesta virheestä tai ongelmasta. Hallitus sopii nykyisen isännöintiyrityksen

kanssa palaverin, jossa käydään avoimesti läpi yhteistyön ongelmakohdat. Hyvä vaihtoehto koko isännöintiyrityksen vaihtoon on myös kohdeisännöitsijän vaihto saman yrityksen sisällä. Mikäli asioita ei saada molempia osapuolia miellyttävälle tasolle tai keskusteluyhteyttä ei ole ollenkaan olemassa, on aika käynnistää isännöintipalvelun hankintaprosessi.

Hankintaprosessin käynnistyttyä taloyhtiön hallituksen tulee miettiä, mitä tulevalta isännöintipalvelulta halutaan. Hallitus voi kysyä myös osakkaiden mielipiteitä ja ajatuksia tekemällä asukaskyselyn. Koska on päädytty aloittamaan hankintaprosessi, voidaan uuden isännöintipalvelun vaatimuksia lähteä määrittämään ensin siltä pohjalta, mikä on vialla nykyisen isännöintiyrityksen kanssa. On erittäin tärkeää, että todetaan ja ymmärretään sen hetkinen tilanne isännöintipalvelun ja taloyhtiön toiminnassa. Ilman nykyhetken ymmärtämistä on vaikea miettiä tulevaa. Mietitään, halutaanko jotain sellaista, mitä nykyinen isännöintiyritys ei pysty tarjoamaan. Pelkkää halvempaa hintaa haettaessa, on huomattavasti parempi vaihtoehto pyrkiä ensin neuvottelemaan hinnasta nykyisen isännöintiyrityksen kanssa. Halvempi hinta harvemmin parantaa isännöintipalvelun laatua tai tuo siihen mitään uutta sisältöä. Isännöintiyrityksen vaihdosta aiheutuu aina myös kustannuksia. Hinnassa tulisikin keskittyä sen halpuuden sijaan sen edullisuuteen. Edullisuus on sitä, että sijoitetulle summalle saadaan mahdollisimman paljon vastinetta.

Tässä vaiheessa määritetään hankintaprosessille myös aikataulu. Aikataulu pohjautuu nykyisen isännöintisopimuksen irtisanomisaikaan. Uuden isännöintisopimuksen on alettava saumattomasti vanhan rauettua. Kerätään myös hankintaprosessissa tarvittava materiaali taloyhtiöstä. Hankintaprosessin eri vaiheisiin kuuluu myös aikaa, joten siihen on varauduttava riittävästi. Prosessi kannattaa myös dokumentoida hyvin ja huolellisesti alusta saakka, jotta tehdyt päätökset voidaan perustella aukottomasti ja sovituista asioista on näyttöä.

4.2 Tavoitteiden ja tarpeiden määrittely

Taloyhtiön hallitus järjestää kokouksen, jossa se määrittelee tavoitteet ja tarpeet uudelle isännöintipalvelulle. Kokouksessa laaditaan myös hallitukselle työjärjestys hankintaprosessiin sekä tehtävä kullekin jäsenelle. On tiedettävä selkeästi, mitä isännöintipalvelulta halutaan, miksi hankintaprosessi on käynnistynyt. Määritellään ja yksilöidään, mitä isännöintipalveluita tarvitaan ja halutaan lakisääteisten lisäksi. Apuna käytetään Kiinteistöalan Kustannus oy:n Asunto-osakeyhtiön isännöintitehtäväluetteloa sekä nykyistä isännöintisopimusta. Näin tulevasta isännöintisopimuksesta saadaan yksilöllinen sekä taloyhtiön etua ajava. On muistettava, että tavoitteet ja tarpeet vaihtelevat mm. taloyhtiön koon, iän ja kunnan mukaan. Taloyhtiöissä voi olla muutakin kuin asunto-osakkeita, esimerkiksi liikehuoneistoja. Mikä on taloyhtiön osakkaiden tahtotila? Onko taloyhtiöllä kiinteistöstrategia? Millaisena asumisen taso halutaan pitää ja millä keinoilla? Halutaanko kiinteistö pitää nykyisessä kunnossa vai halutaanko parannuksia? Sekä kyselyn että tehtyjen haastattelujen perusteella isännöitsijät vaativat, että taloyhtiöt tietäisivät mitä isännöintipalvelulta haluavat sekä määrittäisivät tarpeensa tarjouspyyntöön riittävällä tarkkuudella.

4.3 Tarjouspyynnön muodostaminen

Tarjouspyynnön muodostaminen aloitetaan Kiinteistöalan Kustannus oy:n Asunto-osakeyhtiön isännöintitehtäväluetteloa apuna käyttäen määrittämällä, mitä halutaan sisältyvän isännöinnin kiinteään hintaan ja mikä sallitaan erillisveloitettavaksi. Myös nykyistä isännöintisopimusta kannattaa hyödyntää, kun laaditaan palvelunkuvausta. Isännöintitehtäväluettelokaan ei itsessään takaa yksilöllistä ja taloyhtiön etua ajavaa sopimusta, mutta auttaa saamaan jonkinlaisen käsityksen siitä, mitä isännöintipalvelun tulisi sisältää. Mitä päivittäisiä palveluita ja tehtäviä halutaan sisältyvän kiinteään hintaan? Mitä palveluita ei tarvita tai mistä palveluista ollaan valmiita maksamaan tarpeen mukaan? Laaditaan arvio esimerkiksi kokousten määrästä, tiedotteista sekä muista kopiomääristä. Tarjouspyynnössä on tärkeää pyytää isännöintiyritykseltä isännöinnin kuukausiveloitushinta

sisältäen arvonlisäveron. Sen lisäksi tulee pyytää erillisveloitettavien palveluiden hinnat ja arvio erillisveloitusten vuosikustannuksista arvonlisäveroineen.

Tarjouspyyntö pitää saada laadittua sellaiseksi, että se mahdollistaa saatujen tarjousten vertailukelpoisuuden. Kun tarjouspyyntö on riittävän tarkka, saadaan halutunlaisia, vertailukelpoisia tarjouksia. Suurpiirteinen tarjouspyyntö tuottaa suurpiirteisiä tarjouksia. Isännöintipalvelun kokonaishinta tulisi muodostua lakisääteisistä palveluista koostuvasta perushinnasta sekä erillishintojen perusteella. Tarjouspyyntöön hankitaan ja kootaan tarvittavat liitteet ja tiedot taloyhtiöstä. Tarjouspyyntöön olisi hyvä saada ainakin seuraavat liitteet: yhtiöjärjestys, viimeisin tilinpäätös, toimintakertomus ja talousarvio, isännöitsijäntodistus liitteineen ja kunnossapitosuunnitelma. Hyviä lisäliitteitä ovat energiatodistus, huoltokirja, taloyhtiön strategia ja tieto voimassa olevista sopimuksista. Muita huomioitavia seikkoja ovat esimerkiksi remontit, riitatapaukset, tiedot taloyhtiön hallituksesta ja sen toiminnasta.

Tarjouspyynnössä tulee pyytää myös tietoja isännöintiyrityksestä. Tärkeitä tietoja ovat esimerkiksi seuraavat: Millainen on yrityksestä löytyvä kokemus ja ammattitaito? Mikä on isännöitsijöiden koulutuksen taso, kouluttaako yritys työntekijöitään? Mitkä ovat yrityksen resurssit? Mitä ammattilaisia heidän palveluksessaan on? Mikä on yrityksen asiakastaloyhtiöiden määrä? Montako taloyhtiötä on hoidettavana yksittäisellä isännöitsijällä? Minkä ikäisiä taloyhtiöitä yrityksellä on asiakkaanaan, minkä kokoisia ovat asiakasyhtiöt? läkkäät sekä suuret taloyhtiöt vievät enemmän isännöitsijän aikaa. Kuinka yritys seuraa ja kehittää toimintaansa? Tärkeää on myös pyytää isännöintiyritysehdoilta tilaajavastuulain edellyttämät selvitykset.

Kun tarjouspyyntö on laadittu, kartoitetaan ja valitaan ne isännöintiyritysehdoikat, joille tarjouspyynnöt lähetetään. Kartoitetaan paikalliset, tunnetut ja hyvämaineiset isännöintiyritykset. Suosituksia isännöintiyrityksistä on hyvä kysyä esimerkiksi naapuritaloyhtiöiltä, toisilta hallituksen jäseniltä ja omilta tutuilta. Myös internet on erinomainen apuväline tarjouspyynnön kohteita kartoitettaessa. Isännöintiyritysten kotisivuilta saa yleensä paljon hyvää tietoa yrityksestä. Mitkä ovat

isännöintiyrityksen resurssit? Ovatko ne meidän tarpeisiimme riittävät vai olisiko kenties pienempi toimija meidän tarpeisiimme sopivampi? Minkälaisia palveluita isännöintiyrityksellä on tarjota? Millaiset referenssit yrityksellä on? Onko kyseessä auktorisoitu isännöitsijä? Onko yrityksellä laatujärjestelmää? Onko yritys Isännöintiliiton jäsen? Jäsenyydet itsessään eivät takaa laatua, mutta kertovat jotain yrityksen halusta toimia laadukkaasti. Auktorisoinneilla ja jäsenyyksillä on kuitenkin vaatimukset, jotka isännöintiyrityksen tulee täyttää, että se sellaisen voi saada.

Isännöintiyrityksiä voi hyvin lähestyä haastattelupyynnöllä jo tässä vaiheessa, jolloin selviää kummankin tahtotila yhteistyölle. Isännöintiyritys voi käydä jo tässä vaiheessa tutustumassa taloyhtiöön. Tällä voi olla merkittävä vaikutus kokonaisuuden kannalta. Tällaisella tutustumisella, joka tehdään jo hyvissä ajoin, voidaan välttyä turhalta työltä. Tarjouspyyntöjen kohteiksi valitaan ainakin 3-5 isännöitsijätoimistoa jotka vastaavat parhaiten taloyhtiön tarpeita. Taloyhtiön hallituksen on syytä antaa valituille ehdokkaille riittävästi aikaa tarjouspyyntöihin vastamiseen.

4.4 Tarjousten vertailu

Saaduista tarjouksista huomioidaan vain ne, jotka ovat tarjouspyynnön mukaisia. Mikäli tarjous poikkeaa pyydetyistä, tarjouksen antajaa voidaan pyytää sitä tarkentamaan. Tarjouspyynnöstä poikkeavat tarjoukset ovat hankalia ja jopa mahdottomia vertailtavia. Saadut tarjoukset arvioidaan ja niitä vertaillaan toisiin tarjouspyynnön mukaisiin tarjouksiin.

Tarjoukset arvioidaan niiden kokonaisedullisuuden perusteella. Mitä annetulla hinnalla saadaan? Mikä on kyseisen palvelun kokonaisuus? Tietyt osa-alueet voidaan pisteyttää ja vertailla tarjouksia kokonaispisteiden perusteella. Jokainen taloyhtiön hallitus arvostaa omaa taloyhtiötään koskevia osa-alueita sekä näin ollen arvostaa ja painottaa eri asioita kuin joku toinen hallitus. Tarjoukset vertaillaan huolellisesti ajan kanssa.

4.5 Valittujen ehdokkaiden haastattelu

Tarjousvertailun perusteella valitaan haastateltavaksi 2-4 isännöintiyritystä. Hallituksen tulee huolehtia siitä, että ehdokkaat ovat tutustuneet taloyhtiöön ennen haastatteluja. Haastattelut suoritetaan isännöintiyrityksen tiloissa. Näin toimimalla hallitus voi saada tai nähdä jotakin ratkaisevaa tietoa yrityksestä. Ensin haastatellaan yrityksen päävastuullinen isännöitsijä tai isännöintiyrityksen johtaja ja sen jälkeen kohdeisännöitsijä. Tuleva kohdeisännöitsijä haastatellaan erityisesti isännöinnin arkeen liittyvissä käytännön asioissa. Selvitetään, mitä isännöintiyritys haluaa ja odottaa taloyhtiöltä. Millainen on isännöitsijätoimiston tapo ottaa uusi kohde haltuun? Millaista aktiivisuutta ja missä asioissa isännöitsijä tätä odottaa? Kuinka hoidetaan keskinäinen viestintä? Kuinka viestitään osakkaiden suuntaan? Miten tulevaa yhteistyötä lähdettäisiin kehittämään? Lisäksi on erittäin tärkeää selvittää, kuinka ehdokkaat hoitavat teknisen isännöinnin. Onko heillä olemassa oma ammattilainen vai käytetäänkö tarvittaessa ulkopuolista ammattilaista? Yksittäisen isännöitsijän ammattitaito ei riitä kaikkiin vaadittaviin asioihin. Haastatteluissa selvitetään ja tarkennetaan vielä mahdollisimman paljon tarjouspyynnössä haluttuja asioita. Haastatteluissa aistitaan henkilökemioita. Halutaanko näiden ihmisten kanssa yhteistyöhön ja haluavatko he juuri tämän taloyhtiön asiakkaakseen?

4.6 Sopimusneuvottelut ja sopimuksen allekirjoitus

Sopimusneuvotteluun valitaan isännöintiyritysehdoista se, jonka kanssa halutaan päästä sopimukseen. Syntyäkseen, uusi isännöintisopimus edellyttää taloyhtiön hallituksen lainvoimaisen päätöksen. Siksi järjestetään taloyhtiön hallituksen kokous, jossa päätetään isännöintiyrityksen valinnasta. Vanha isännöintisopimus irtisanotaan irtisanomisajan puitteissa. Uusi isännöintisopimus astuu voimaan välittömästi vanhan rauettua. Käytännön järjestelyistä sovitaan yhdessä uuden ja vanhan isännöintiyrityksen kanssa, miten kaikki tarvittava siirtyy uudelle isännöintiyritykselle.

Sopimusneuvotteluihin on syytä valmistautua huolellisesti. Ennen neuvotteluja käydään läpi uudelta isännöintipalvelulta vaadittavat asiat vielä kerran. Neuvotteluja varten laadi lista taloyhtiölle tärkeistä asioista, jotka isännöintisopimuksessa tulee huomioida, jotta mikään ei pääse unohtumaan. Sopimusneuvottelussa tarkennetaan halutut ehdot ja varmistetaan, että isännöintiyrityksellä ja taloyhtiön hallituksella on yhtäläinen ja riittävän tarkka käsitys isännöintipalvelun sisällöstä. Varmistetaan, että isännöintisopimukseen kuuluviksi kirjataan kaikki taloyhtiön kannalta tarpeelliset liitteet. On erittäin tärkeää huolehtia, että tuleva isännöintisopimus on yksilöllinen ja taloyhtiön etua ajava. Lopuksi määritetään uuden isännöitsijän kanssa askelmerkit tulevalle yhteistyölle ja allekirjoitetaan aikaan saatu isännöintisopimus.

4.7 Uuden yhteistyön aloittaminen

Uuden isännöintisopimuksen aluksi huolehditaan, että kaikki tarvittava on siirtynyt isännöintiyrityksen vaihdossa isännöintiyritykseltä toiselle. Tähän on erittäin hyvä olla avuksi tarkastuslista (liite 7). Tarkastuslistassa käydään läpi kaikki isännöitsijöiden välillä siirtyvä materiaali yksi kerrallaan. Siinä kumpikin osapuoli varmistaa allekirjoituksellaan materiaalin siirtyneeksi tietyssä päivämääränä.

Asunto-osakeyhtiön hallituksen ja uuden isännöintiyrityksen välillä järjestään yhteistyön aloituskokous. Kokouksessa sovitaan käytännön asioista sekä siitä, kuinka yhteistyötä lähdetään aloittamaan. Kokouksessa on hyvä sopia yhteistyön kehitys- ja seurantapalaveri, joka pidetään kerran vuodessa. Isännöitsijä perehdytetään huolellisesti taloyhtiöön ja sen toimintaan. Isännöitsijälle selvitetään, kuinka käytännön asiat on tähän asti hoidettu ja miten ne halutaan tulevaisuudessa hoidettavan.

Uusi yhteistyö aloitetaan sovituin menetelmin. Heti yhteistyön alusta alkaen viestinnän tulee olla aktiivista ja avointa molempiin suuntiin. Muistetaan edelleen, että hallituksen on oltava aktiivinen, jotta isännöitsijä voi olla aktiivinen. Isännöintiyritystä tulee huomauttaa välittömästi, mikäli aiheutta ilmenee, jotta isännöintiyritys saa reilun mahdollisuuden korjata toimintaansa. Hallituksen tehtävänä on myös

valvoa, että isännöitsijä toimii sovitun mukaisesti. Yhteistä toimintaa pidetään virkeänä ja sitä kehitetään. Isännöintisopimus on syytä tarkastaa noin 3–5 vuoden välein. Isännöintisopimusta päivitetään tarpeen mukaan. On muistettava, ettei isännöintisopimuksen päivittäminen tarkoita automaattisesti hankintaprosessia. Myöskään hankintaprosessi ei tarkoita automaattisesti isännöintiyrityksen vaihtoa, vaan sillä voidaan kartoittaa nykyinen markkinatilanne sekä oman taloyhtiön nykyiset tarpeet ja tulevat tavoitteet. Näistä voidaan sitten neuvotella senhetkisen isännöintiyrityksen kanssa.

5 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tässä opinnäytetyössä käsiteltiin isännöintipalveluiden hankintaa asunto-osakeyhtiössä. Opinnäytetyön lopputuloksena syntyi ohjeistus isännöintipalveluiden hankintaan, joka tilattiin Kiinteistöliitto Pohjois-Suomen toimesta. Ohjeistuksen on tarkoitus palvella ensisijaisesti heidän jäsentaloyhtiöitään, mutta myös muita taloyhtiöitä.

Valmiin ohjeen syntymiseen apuna toimineet kyselyt sekä haastattelut toivat mukanaan hyviä huomioita ohjeistuksen laatimiseen ja tärkeää tietoa esimerkiksi hankintaprosessin ongelmista.

On olemassa niitäkin taloyhtiön hallituksia, joissa isännöintipalveluiden hankinta on tuttua ja se osataan hyvin. Yleensä nämä hallitukset tai osa sen jäsenistä, kuten myöskin tämän opinnäytetyön kyselyihin osallistuneet hallituksiensa jäsenet, ovat erittäin aktiivisia omassa toiminnassaan sekä kehittävät osaamistaan jatkuvasti. Todennäköisesti erittäin paljon suurempi osa hallitusten jäsenistä on passiivisia. Ongelmaksi muodostuukin se, miten näitä jäseniä saataisiin aktivoitua ja tehtyä taloyhtiötoiminta heille tutummaksi. Passiivisuus ja tietämättömyys ovat ongelmia myös taloyhtiön osakkaissa.

Hyvä isännöinti ja toimiva yhteistyö asunto-osakeyhtiön hallituksen sekä sen valitseman isännöintiyrityksen välillä on korvaamatonta. Jotta niiden saaminen taloyhtiöön ei olisi ihan arpapeliä, tulee taloyhtiön hallituksen hallita isännöintipalveluiden hankintaprosessi. Tämän opinnäytetyön mukana aikaan saatu ohjeistus tulee auttamaan tässä asiassa. Myös Suomen Kiinteistöliiton tekemä työ tietoisuuden ja koulutuksen lisäämisessä on hyvin merkittävässä asemassa.

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli aikaan saadun ohjeistuksen lisäksi tuoda osaksi ohjeistusta työkalu, joka vertailisi isännöintiyrityksiltä saadut tarjoukset. Kiinteistöliitto Pohjois-Suomen taloyhtiövaliokunta sekä yhdistyksen aikaisempi toiminnanjohtaja ovat aikaisemmin kehittäneet vertailutyökalua Excel-taulukkoon.

Tämä laskentamalli on varsin toimiva, mutta Excel-taulukko itsessään on laajempaa käyttöä varten hieman hankala alusta. Siinä missä Excel-taulukko on vaikea jaettava sekä joillekin hankala käytettävä, olisi esimerkiksi verkkosivupohjainen työkalu helpompi, selkeämpi ja nykyaikaisempi. Tällainen työkalu voisi hyvin olla osana Suomen Kiinteistöliiton verkkosivustoa. Opinnäytetyöntekijä teettikin tästä eräänlaisen verkkosivumallin, jossa pohjana toimii mainitun Excel-taulukon laskentamalli. Työkalu ei valitettavasti tähän työhön ehtinyt valmistua, mutta sitä on viety eteenpäin ja sen kehittäminen toivottavasti jatkuu.

Opinnäytetyössä ilmennyt ongelma tarjouspyynnön muodostamisessa herätti ajatuksen sen helpottamista niin ikään verkkosivupohjaisella mallilla. Voisiko osana Suomen Kiinteistöliiton sivustoa olla verkkosivu, jossa pohjana toimisi esimerkiksi Kiinteistöalan Kustannus oy:n Asunto-osakeyhtiön isännöintitehtävälue-ttelo. Isännöintitehtävälue-ttelon pohjalta rastitetaan isännöintipalvelun tarjouspyyntöön haluttavat asiat ja niitä tarkennetaan yksilöllisillä tarpeilla esimerkiksi avoimiin tekstikenttiin. Lisäksi isännöintiyritykset saavat niiden kipeästi tarvitsemat tiedot asunto-osakeyhtiöstä, kun verkkosivulla on tarkka luettelo vaadituista tiedoista. Tähän luetteloon on taloyhtiön hallituksen helppo antaa tarvittavat tiedot. Myös vaaditut liitteet voidaan laittaa sivuston kautta sähköisessä muodossa. Kun tarjouspyyntö on valmis lähetettäväksi, valitaan verkkosivulta se alue, jonka isännöintiyrityksille tarjouspyynnöt lähtevät. Isännöintiyrityksillä on myös jo etukäteen mahdollisuus määrittää verkkosivulla, millaisia taloyhtiöitä he asiakkaakseen haluavat. Myös tämä ajatus tarjouspyyntömallista otti tuulta alleen ja nähtäväksi jää, lähdetäänkö sitä kehittämään eteenpäin.

LÄHTEET

1. Yritysten lukumäärät kaupparekisterissä 2018. Patentti- ja rekisterihallitus. Päivitetty 2.1.2018. Saatavissa: <https://www.prh.fi/fi/kaupparekisteri/yritystenlkm/lkm.html>. Hakupäivä 19.4.2018.
2. Sarekoski, Kaarina 2015. Sata ja yksi kysymystä taloyhtiöstä. Helsinki: Kiinteistöalan kustannus oy.
3. Mitä on isännöinti. Isännöintiliitto. Saatavissa: <https://www.isannointiliitto.fi/mita-on-isannointi/> . Hakupäivä 19.4.2018.
4. Furuholm, Marina – Sallmén, Jaana 2014. Ostamme isännöintiä. Opas isännöintipalvelujen hankintaan. Helsinki: Kiinteistöalan Kustannus oy.
5. Hekkanen, Martti 2017. T552903 Tekninen Isännöinti 3 op. Opintojakson luentomateriaali. Oulu: Oulun ammattikorkeakoulu, tekniikan yksikkö. Saatavissa: https://moodle.oamk.fi/pluginfile.php/149873/mod_resource/content/0/ASUN-TOOSAKEYHTI%C3%96.pdf (vaatii käyttäjätunnuksen). Hakupäivä 19.4.2018.
6. L 22.12.2009/1599. Asunto-osakeyhtiölaki. Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2009/20091599#L7P1> . Hakupäivä 19.4.2018.
7. Asunto-osakeyhtiön isännöintitehtävälueetelo 2015. 12. painos. Helsinki: Kiinteistöalan Kustannus oy.

LIITTEET

Liite 1 Isännöintipalveluiden hankinta -ohje

Liite 2 Isännöintipalveluiden hankinta -täydentävä ohje

Liite 3 Isännöintipalveluiden yleiset sopimusehdot ISE 2007

Liite 4 Hyvä isännöintitapa - Isännöinnin eettiset ohjeet

Liite 5 Kysely taloyhtiöiden hallitusten jäsenille

Liite 6 Kysely isännöitsijöille

Liite 7 Tarkastuslista

ISÄNNÖINTIPALVELUIDEN HANKINTA -OHJE

1. **Mieti**, miksi isännöintipalveluita ollaan hankkimassa.
 - Mikä nykyisessä isännöintipalvelussa on vialla? Mitä isännöintipalvelulta halutaan?
 - Onko nykyisen isännöitsijäyrityksen kanssa neuvoteltu yhteistyön jatkamisen mahdollisuudesta?
 - Voisiko yhteistyö jatkua nykyisen isännöintiyrityksen kanssa vaihtamalla kohdeisännöitsijä?
2. **Määrittele** millaista isännöintipalvelua taloyhtiö tarvitsee.
 - Määrittele taloyhtiön tarpeet ja tavoitteet isännöintipalveluille.
 - Kerää isännöintiyrityksen hankintaprosessiin tarvittava materiaali.
 - Aikatauluta prosessi. Huomioi nykyisen isännöintisopimuksen irtisanomisaika ja -ajankohta sekä uuden sopimuksen alkamisajankohta.
3. **Muodosta** tarjouspyyntö.
 - Määrittele nykyistä isännöintisopimusta ja Kiinteistöalan Kustannus oy:n julkaisemaa *Asunto-osakeyhtiön isännöintitehtävälueetelo*a apuna käyttäen, mitä halutaan sisältyvän isännöintipalvelun kiinteään hintaan ja mitkä palvelut sallitaan erillisveloitettaviksi.
 - Pyydä verollinen kokonaishinta ja arvio erillisveloituksista vuositason ja erillisveloitushinnasto.
 - Liitä tarjouspyyntöön ainakin seuraavat liitteet: yhtiöjärjestys, viimeisin tilinpäätös, toimintakertomus ja talousarvio, isännöitsijäntodistus liitteineen ja kunnossapitosuunnitelma.
 - Kartoita paikalliset, tunnetut ja hyvämaineiset isännöintiyritykset. Kysy suosituksia esim. naapuritaloyhtiöiltä.
 - Valitse ainakin 3-5 isännöitsijätoimistoa jotka vastaavat parhaiten taloyhtiön tarpeita ja lähetä tarjouspyynnöt.
4. **Vertaile** saatuja tarjouksia.
 - Huomioi ainoastaan tarjouspyynnön mukaiset tarjoukset. Tarvittaessa pyydä tarkentamaan tarjousta.
 - Vertaile ja arvioi tarjousten kokonaisedullisuus, hinnan lisäksi mm. resurssit ja palvelun laatu.
5. **Haastattele** isännöintiyritysehdokkaat.
 - Valitse tarjousvertailun perusteella haastateltavaksi 2-4 isännöintiyritystä.
 - Vaadi, että ehdokkaat käyvät tutustumassa taloyhtiön paikan päällä ennen haastatteluja.
 - Haastattele isännöitsijätoimiston tiloissa ensin päävastuullinen isännöitsijä / isännöitsijätoimiston johtaja ja sen jälkeen kohdeisännöitsijä.
6. **Käy** sopimusneuvottelut ja allekirjoita isännöintisopimus.
 - Valitse ehdokkaista se, kenen kanssa halutaan päästä sopimukseen.
 - Tarkenna sopimusneuvottelussa halutut ehdot ja varmista, että isännöintiyrityksellä ja taloyhtiön hallituksella on yhtäläinen ja riittävän tarkka käsitys isännöintipalvelun sisällöstä.
 - Huolehdi, että tuleva isännöintisopimus on yksilöllinen ja taloyhtiön etua ajava.
 - Pyydä valitulta isännöintiyritykseltä tilaajavastuulain mukaiset selvitykset.
 - Määrittäkää askelmerkit tulevalle yhteistyölle ja allekirjoittakaa isännöintisopimus.
7. **Aloittakaa** yhteistyö uuden isännöintiyrityksen kanssa.
 - Järjestäkää yhteistyön aloituskokous.
 - Perehdytä isännöitsijä huolellisesti taloyhtiön ja toimintaan.
 - Viestikää aktiivisesti ja avoimesti molempiin suuntiin.

ISÄNNÖINTIPALVELUIDEN HANKINTA -TÄYDENTÄVÄ OHJE

1. Isännöintipalveluiden hankinnan valmistelu

- Varmista, tarvitseeko välttämättä lähteä hankkimaan uutta isännöintiyritystä.
 - Mikä nykyisessä isännöintipalvelussa on vialla ja mitä isännöintipalvelulta halutaan?
 - Onko nykyisen isännöintiyrityksen kanssa neuvoteltu toiminnan kehittämistä ja yhteistyön jatkon mahdollisuudesta?
 - Voisiko nykyisessä isännöintiyrityksessä vaihtaa kohdeisännöitsijää?
 - Pelkästään alhaisemman hinnan vuoksi isännöintiyritystä ei yleensä kannata vaihtaa. Huomioi, että myös isännöintiyrityksen vaihtoprosessista aiheutuu kuluja. Alhaisempi hinta myöskään harvemmin parantaa laatua tai antaa isännöinnille lisäarvoa.
 - Jos neuvottelut on käyty tai neuvotteluyhteyttä ei saada, aloita isännöintipalveluiden hankinta.
- Selvitä nykyisen isännöintisopimuksen irtisanomisaika ja laadi isännöintipalveluiden hankinnalle aikataulu sen pohjalta.
 - Määritä isännöintisopimuksen irtisanomisajan mukaisesti tarkka irtisanomisajankohta sen perusteella, milloin uusi isännöintisopimus voi alkaa.
 - Varaa isännöintipalveluiden hankintaprosessiin riittävästi aikaa.
- Dokumentoi vaihtoprosessi alusta saakka huolellisesti.
 - Prosessi pysyy näin paremmin hallinnassa ja tarvittaessa kaikki tehdyt päätökset voidaan perustella aukottomasti.
- Voidaan myös toteuttaa asukaskysely, jolla kartoitetaan tarkemmin tavoitteita ja tarpeita isännöinnille.

2. Taloyhtiön isännöintipalveluille asettamien tavoitteiden ja tarpeiden määrittely

- Järjestä taloyhtiön hallituksen kokous, jossa asetetaan tavoitteet ja tarpeet uudelle isännöintipalvelulle.
 - Kokouksessa laaditaan myös hallitukselle työjärjestys hankintaprosessiin.
 - On tiedettävä selkeästi, mitä isännöintipalvelulta halutaan, miksi hankintaprosessi on käynnistynyt.
- Määrittele ja yksilöi, mitä isännöintipalveluita tarvitaan ja halutaan lakisäätöjen lisäksi.
 - Asunto-osakeyhtiölain mukaan isännöitsijälle kuuluvat seuraavat tehtävät:
 - Isännöitsijä huolehtii kiinteistön ja rakennusten pidosta.
 - Isännöitsijä hoitaa yhtiön muuta päivittäistä hallintoa hallituksen antamien ohjeiden ja määräysten mukaisesti (Päivittäiseen hallintoon sisältyviä tehtäviä ei laissa ole voitu yksityiskohtaisesti määritellä. Ne määräytyvät pitkälti taloyhtiön laadun ja laajuuden sekä alalla muodostuneen käytännön mukaisesti).
 - Lisäksi laissa on mainittu joitakin isännöitsijälle kuuluvia erityistehtäviä kuten:
 - Isännöitsijäntodistuksen antaminen.
 - Huolehtimisvelvollisuus yhtiön kirjanpidon lainmukaisuudesta.
 - Huolehtimisvelvollisuus varainhoidon luotettavasta järjestämisestä.
 - Ota avuksesi Kiinteistöalan Kustannus oy:n *Asunto-osakeyhtiön isännöintitehtävälue* sekä nykyinen isännöintisopimus.
 - Näin tulevasta isännöintisopimuksesta saadaan yksilöllinen sekä taloyhtiön etua ajava.
- Tavoitteet ja tarpeet ovat taloyhtiöissä yksilöllisiä.
 - Tavoitteet ja tarpeet vaihtelevat mm. taloyhtiön koon, iän ja kunnan mukaan.
 - Mikä on taloyhtiön osakkaiden tahtotila? Onko taloyhtiöllä kiinteistöstrategia? Millaisena asumisen taso halutaan pitää ja millä keinoilla? Halutaanko kiinteistö pitää nykyisessä kunnossa vai halutaanko parannuksia?
 - Taloyhtiöissä voi olla muitakin kuin asunto-osakkeita, esim. liikehuoneistoja.

3. Tarjouspyynnön laatiminen

- Kiinteistöalan Kustannus oy:n *Asunto-osakeyhtiön isännöintitehtävälue* apuna käyttäen määritellään, mitä halutaan sisältyvän isännöinnin kiinteään hintaan ja mikä sallitaan erillisveloitettavaksi.
 - Mitä päivittäisiä palveluita ja tehtäviä halutaan sisältyvän kiinteään hintaan? Mitä palveluita ei tarvita tai mistä palveluista ollaan valmiita maksamaan tarpeen mukaan?
 - Pyydä arvio esim. kokousten määrästä, tiedotteista sekä muista kopiomääristä.
 - Pyydä isännöinnin kuukausiveloitushinta sisältäen arvonlisäveron.
 - Pyydä erillisveloitettavien palveluiden hinnat ja arvio erillisveloitusten vuosikustannuksista arvonlisäveroineen.
 - Isännöintitehtävälue mahdollistaa saatujen tarjousten vertailukelpoisuuden. Kun tarjouspyyntö on riittävän tarkka, saadaan halutunlaisia vertailukelpoisia tarjouksia.
- Hanki ja kokoa tarjouspyyntöön tarvittavat liitteet ja tiedot taloyhtiöstä.
 - Liitä tarjouspyyntöön ainakin seuraavat liitteet: yhtiöjärjestys, viimeisin tilinpäätös, toimintakertomus ja talousarvio, isännöitsijäntodistus liitteineen ja kunnossapitosuunnitelma.
 - Hyviä lisäliitteitä ovat energiatodistus, huoltokirja, taloyhtiön strategia ja tieto voimassa olevista sopimuksista.
 - Muita huomioitavia seikkoja ovat esim. remontit, riitatapaukset ja tiedot taloyhtiön hallituksesta sekä sen toiminnasta.
- Pyydä tarjouspyynnössä myös tietoja isännöintiyrityksestä.
 - Millainen on yrityksestä löytyvä kokemus ja ammattitaito?
 - Mikä on isännöitsijöiden koulutuksen taso? Kouluttaako yritys työntekijöitään?
 - Mitkä ovat yrityksen resurssit? Mitä ammattilaisia heidän palveluksessaan on?
 - Mikä on yrityksen asiakastaloyhtiöiden määrä? Montako taloyhtiötä on hoidettavana yksittäisellä isännöitsijällä? Minkä ikäisiä taloyhtiöitä yrityksellä on asiakkaanaan, minkä kokoisia ovat asiakasyhtiöt? Lakkäätkä sekä suuret taloyhtiöt vievät enemmän isännöitsijän aikaa.
 - Kuinka yritys seuraa ja kehittää toimintaansa?
 - Pyydä ehdokailta tilaajavastuulain edellyttämät selvitykset.
- Kartoita ja valitse isännöintiyritysehdoikat, joille tarjouspyynnöt lähetetään.
 - Kartoita paikalliset, tunnetut ja hyvämaineiset isännöintiyritykset.
 - Kysy suosituksia esim. naapuritaloyhtiöiltä, hallituksen jäseniltä, tutuilta. Etsi internetistä.
 - Isännöintiyritysten kotisivuilta saa yleensä paljon hyvää tietoa yrityksestä.
 - Mitkä ovat isännöintiyrityksen resurssit? Ovatko ne meidän tarpeisiimme riittävät vai olisiko kenties pienempi toimija meidän tarpeisiimme sopivampi? Minkälaisia palveluita isännöintiyrityksellä on tarjota?
 - Millaiset referenssit yrityksellä on?
 - Onko kyseessä auktorisoitu isännöitsijä? Onko yrityksellä laatujärjestelmää? Onko yritys isännöintiliiton jäsen? Jäsenyydet itsessään eivät takaa laatua, mutta kertovat jotain yrityksen halusta toimia laadukkaasti.
 - Voit lähestyä isännöintiyrityksiä haastattelupyynnöllä jo tässä vaiheessa, jolloin selviää kummankin tahtotila yhteistyölle. Isännöintiyritys voi käydä jo tässä vaiheessa tutustumassa taloyhtiöön. Tällä voi olla merkittävä vaikutus kokonaisuuden kannalta.
- Valitse ainakin 3-5 isännöitsijätoimistoa jotka vastaavat parhaiten taloyhtiön tarpeita ja lähetä tarjouspyynnöt.
- Varaa aikaa tarjouspyyntöihin vastaamiseen.

4. Saatujen tarjousten vertailu

- Huomioi vain tarjouspyynnön mukaiset tarjoukset.
 - Mikäli tarjous poikkeaa pyydetyistä, sitä voidaan pyytää tarkentamaan.
 - Tarjouspyynnöstä poikkeavat tarjoukset ovat hankalia ja jopa mahdottomia vertailtavia.
- Vertaile ja arvioi saadut tarjoukset
 - Arvioi tarjouksien kokonaisedullisuus, hinnan lisäksi mm. resurssit ja palvelun laatu.
 - Voit esimerkiksi pisteyttää tietyt osa-alueet ja vertailla tarjouksia kokonaispisteiden perusteella.
- Varaa riittävästi aikaa tarjousten vertailuun.

5. Valittujen isännöintiyritysehdokkaiden haastattelu

- Valitse tarjousvertailun perusteella haastateltavaksi 2-4 isännöintiyritystä.
- Huolehdi, että ehdokkaat ovat tutustuneet taloyhtiöön ennen haastatteluja.
- Haastattele isännöintiyrityksen tiloissa ensin päävastuullinen isännöitsijä/isännöintiyrityksen johtaja ja sen jälkeen kohdeisännöitsijä.
 - Haastattele tuleva kohdeisännöitsijä erityisesti isännöinnin arkeen liittyvissä käytännön asioissa.
- Selvitä, mitä isännöintiyritys haluaa ja odottaa taloyhtiöltä.
 - Millainen on isännöitsijätoimiston tapa ottaa uusi kohde haltuun?
 - Millaista aktiivisuutta ja missä asioissa isännöitsijä odottaa?
 - Kuinka viestintä hoidetaan?
 - Miten tulevaa yhteistyötä lähdettäisiin kehittämään?
- Selvitä, kuinka ehdokkaat hoitavat teknisen isännöinnin.
 - Onko heillä oma ammattilainen vai käytetäänkö tarvittaessa ulkopuolista ammattilaista?
 - Yksittäisen isännöitsijän ammattitaito ei riitä kaikkiin vaadittaviin asioihin.
- Selvitä ja tarkenna mahdollisimman paljon tietämystäsi isännöintiyrityksestä haastatteleamalla.
 - Resurssit, referenssit, ammattitaito, koulutus, kumppanit jne.
- Aisti henkilökemioita, halutaanko näiden ihmisten kanssa yhteistyöhön ja haluavatko he juuri tämän taloyhtiön asiakkaakseen.

6. Sopimusneuvottelut ja uuden isännöintisopimuksen allekirjoitus

- Valitse isännöintiyritysehdokkaista se, jonka kanssa halutaan päästä sopimukseen.
 - Uusi isännöintisopimus edellyttää taloyhtiön hallituksen lainvoimaisen päätöksen.
 - Järjestä hallituksen kokous jossa päätetään isännöintiyrityksen valinnasta.
- Irtisano vanha isännöintisopimus.
- Sovi käytännön järjestelyistä, miten kaikki tarvittava siirtyy uudelle isännöintiyritykselle.
- Valmistaudu sopimusneuvotteluihin huolellisesti.
 - Käy läpi uudelta isännöintipalvelulta vaadittavat asiat vielä kerran.
 - Laadi lista taloyhtiölle tärkeistä asioista, jotka isännöintisopimuksessa tulee huomioida.
- Tarkenna sopimusneuvottelussa halutut ehdot ja varmista, että isännöintiyrityksellä ja taloyhtiön hallituksella on yhtäläinen ja riittävän tarkka käsitys isännöintipalvelun sisällöstä.
- Varmista, että isännöintisopimukseen kuuluviksi kirjataan kaikki taloyhtiön kannalta tarpeelliset liitteet pätevyysjärjestyksessä; esim. Kiinteistöalan Kustannus oy:n julkaisema *Asunto-osakeyhtiön isännöintitehtäväluetelo, Isännöintipalvelujen yleiset sopimusehdot ISE 2007, Hyvä isännöintitapa – Isännöinnin eettiset ohjeet, isännöintitarjous ja erillisveloitushinnasto*.
- Huolehdi, että tuleva isännöintisopimus on yksilöllinen ja taloyhtiön etua ajava.
- Määritä uuden isännöitsijän kanssa askelmerkit tulevalle yhteistyölle ja allekirjoita isännöintisopimus.

7. Yhteistyön aloittaminen uuden isännöintiyrityksen kanssa

- Järjestä yhteistyön aloituskokous.
 - Sovi pidettäväksi yhteistyön kehitys- ja seurantapalaveri kerran vuodessa.
- Huolehdi, että kaikki tarvittava on siirtynyt isännöintiyrityksen vaihdossa isännöintiyritykseltä toiselle.
 - Liitteenä oleva tarkastuslista on tässä oiva työkalu.
- Perehdytä isännöitsijä huolellisesti taloyhtiöön ja toimintaan.
 - Kerro, kuinka käytännön asiat on tähän asti hoidettu ja miten ne halutaan tulevaisuudessa hoidettavan.
- Viestikää aktiivisesti ja avoimesti molempiin suuntiin.
 - Myös hallituksen on oltava aktiivinen, jotta isännöitsijä voi olla aktiivinen.
 - Huomautu isännöitsijää välittömästi, jos aihetta on, jotta isännöitsijä saa mahdollisuuden korjata toimintaansa.
- Päivitä isännöintisopimus 3-5 vuoden välein.
 - Päivittäminen ei tarkoita automaattisesti hankintaprosessia.
 - Hankintaprosessi ei tarkoita automaattisesti isännöintiyrityksen vaihtoa.

ISÄNNÖINTIPALVELUJEN YLEISET SOPIMUSEHDOT ISE 2007

1 § Soveltamisala

Yleisiä sopimusehtoja noudatetaan toimeksisaajan ja tilaajan välillä isännöintipalveluista tai muista vastaavista kiinteistöjohtamista koskevista palveluista tehdyissä sopimuksissa. Yleisistä sopimusehdoista voidaan poiketa sopimalla niistä toisin.

2 § Tavoitteellinen sopimussuhde

Sopijapuolet pyrkivät pitkäjänteiseen yhteistyöhön sopimuksen tavoitteiden saavuttamiseksi.

Sopimuksen tavoitteena on luoda edellytykset kiinteistön tarkoituksenmukaiselle käyttämiselle ottaen huomioon tilaajan ja kiinteistön käyttäjien tarpeet ja tavoitteet. Tämä edellyttää sopijapuolilta avoimuutta, luottamusta sekä säännöllistä vuorovaikutusta sopimuksen toimivuuden varmistamiseksi ja kehittämiseksi.

3 § Palvelujen tuottaminen

Toimeksisaaja on velvollinen sovituilla hinnoilla tuottamaan sopimuksessa määritellyt palvelut noudattaen lainsäädäntöä ja hyvää isännöintitapaa.

Toimeksisaajalla tulee olla palvelujen tuottamista varten riittävä ja ammattitaitoinen henkilöstö sekä asianmukaiset laitteet, ohjelmistot ja tietojärjestelmät.

Sopimuksessa nimetään isännöitsijä tai muu vastuhenkilö. Toimeksisaaja on velvollinen ilmoittamaan tilaajalle isännöitsijän tai muun nimetyn vastuuhenkilön vaihtumisesta kohtuullisessa ajassa etukäteen.

4 § Tilaajavastuulain velvoitteiden täyttäminen

Toimeksisaaja sitoutuu huolehtimaan siitä, että toimeksisaaja ja sen käyttämät alihankkijat täyttävät sopimussuhteen alkaessa ja sopimuksen voimassaoloaikana tilaajan selvitysvelvollisuudesta ja vastuusta ulkopuolista työvoimaa käytettäessä annetun lain mukaiset edellytykset eri rekistereihin kuulumisesta ja muista lain tarkoittamista velvoitteista.

5 § Sopimussuhteen toimivuuden kehittäminen ja seuranta

Tilaaja varmistaa hänelle kuuluvien sopimusvelvoitteiden täyttämisen siten, että toimeksisaajalla on edellytykset täyttää oma suoritusvelvollisuutensa.

Toimeksisaajan on noudatettava sopimusasiakirjoissa edellytettyä laadunvarmistusta. Toimeksisaajan on ennen sopimuksen mukaisten palvelujen aloittamista vaadittaessa osoitettava, kuinka suoritusten laatu varmistetaan.

6 § Tilaajan myötävaikutusvelvollisuus

Tilaaja on velvollinen järjestämään kustannuksellaan toimeksisaajan käyttöön sopimustehtävien hoitamiseksi tarpeelliset sopimuskohteen asiakirjat ja tiedot.

Tilaaja ilmoittaa toimeksisaajalle millainen kiinteistövakuutus tilaajalla on ja mitkä ovat sen keskeiset ehdot toimeksisaajan kannalta sekä niiden muutoksista.

Tilaajan on varmistettava toimeksisaajan pääsy niihin tiloihin ja alueisiin, joihin se on tarpeen sovittujen palvelujen hoitamiseksi joko luovuttamalla toimeksisaajalle kuittausta vastaan tarvittava määrä yksilöityjä kohteen avaimia tai muulla erikseen sovittavalla tavalla.

Tilaaja vastaa siitä, että kiinteistön käyttäjille tiedotetaan käyttäjien kannalta keskeinen palvelujen sisältö.

7 § Toimeksisaajan myötävaikutusvelvollisuus

Toimeksisaajalla on vastuuvakuutus, jonka sopimuksen kannalta keskeisistä ehdoista ja niiden muutoksista toimeksisaajan tulee ilmoittaa tilaajalle.

Toimeksisaaja on velvollinen viipymättä ilmoittamaan tilaajalle kiinteistöllä havaitsemansa viat ja puutteet, jotka ilmenevät palvelujen hoitamisen yhteydessä ja jotka saattavat aiheuttaa haittaa tai vahingonvaaraa kiinteistölle tai henkilölle taikka jotka vaikeuttavat toimeksisaajan sopimuksen mukaisen suorituksen täyttämistä.

Mikäli se suuremman vahingon välttämiseksi on tarpeellista eikä tilaajan yhteyshenkilö ole välittömästi tavoitettavissa, toimeksisaajalla on oikeus ja velvollisuus havaittuaan välitöntä korjausta vaativan vian tai puutteen tehdä tai teettää korjaus tarkoituksenmukaisessa laajuudessa heti tilaajan lukuun.

8 § Sopimuksen siirto

Sopijapuolilla ei ole oikeutta siirtää sopimusta tai sen osaa kolmannelle ilman toisen sopijapuolen kirjallista suostumusta.

Liikkeen luovutuksen tai kiinteistön omistuksen vaihtumisen yhteydessä sopimus voidaan siirtää. Muutoksesta on ilmoitettava välittömästi toiselle sopijapuolelle. Jos tilaaja tai toimeksisaaja ei hyväksy siirtoa, hänellä on oikeus kuukauden kuluessa siitä, kun on hän saanut tiedon liikkeen luovutuksesta tai kiinteistön omistuksen vaihtumisesta, irtisanoa sopimus kolmen (3) kuukauden irtisanomisajalla riippumatta siitä, mitä sopimuksen kestosta, irtisanomisajasta tai irtisanomismenettelystä on sovittu.

9 § Alihankkijan käyttö

Toimeksisaajalla on oikeus käyttää alihankkijoita, joiden töistä ja toimenpiteistä toimeksisaaja vastaa.

Toimeksisaaja on velvollinen esittämään tilaajalle sopimussuhteessa käytettävät tärkeimmät alihankkijansa riittävän ajoissa ennen näiden ottamista.

Tilaajalla on oikeus saada tieto toimeksisaajan käyttämien tärkeimpien alihankkijoiden laadunvarmistuksesta.

10 § Palkkion maksaminen

Tilaaja on velvollinen maksamaan toimeksisaajalle palkkion sopimushintojen ja sovitun maksupäivän mukaisesti.

Ellei maksupäivää ole sovittu, palkkion laskutus tapahtuu kuukausittain ja maksuaika on 14 vuorokautta laskun päiväyksestä. Tilaaja on velvollinen maksamaan viivästysajalta viivästyskorkoa korkolain mukaisesti.

Laskuja koskevat huomautukset on tehtävä viivytyksettä kirjallisesti tai sähköisesti.

11 § Sopimuksen muuttaminen

Sovittujen palvelujen sisällön, laatutason, sopimushintojen tai muun sopimuksen sisällön muuttaminen on mahdollista ainoastaan sopijapuolten yhteisellä sopimuksella.

Jos sopijapuolet yhdessä tai toinen heistä toteaa, että sopimuksen sisältöä tulee tarkistaa sopimuksen tavoitteiden toteuttamiseksi, sopijapuolten on käytävä tähän liittyvät neuvottelut. Muutostarve voi perustua olosuhteiden tai sopijapuolen tarpeiden muuttumiseen.

Sopimuksen perustana olevissa tiedoissa havaitut virheet tai muutokset on viipymättä ilmoitettava toiselle sopijapuolelle. Sopijapuolella on oikeus vaatia sopimuksen muuttamista oikeiden tietojen mukaisiksi. Sopijapuolella on oikeus vaatia korvausta tai hyvitystä vain siitä edunmenetyksestä, joka aiheutuu sen jälkeen kun sitä koskeva vaatimus on tehty toiselle sopijapuolelle.

12 § Hinnantarkistus

Sopimuksessa määritellään hinnantarkistusajankohdat. Sopimushinnan tarkistusehdotus on annettava kirjallisesti tilaajalle riittävän ajoissa ennen esitettyä hinnantarkistusajankohtaa. Tällöin selvitetään tarkistuksen perusteet. Ellei tilaaja hyväksy hinnantarkistusta, tulee siitä kirjallisesti ilmoittaa toimeksisaajalle kuukauden kuluessa tarkistusilmoituksesta, minkä jälkeen tulee välittömästi käynnistää mahdolliset tarkistusneuvottelut.

Ellei hinnasta päästä sopimukseen, on toimeksisaajalla oikeus irtisanoa sopimus kolmen (3) kuukauden irtisanomisajalla riippumatta siitä, mitä sopimuksen kestosta, irtisanomisajasta tai irtisanomismenettelystä on sovittu.

Tarkistuksen huomioon ottamisen edellytyksenä on, että sen peruste on syntynyt sopimukseen johtaneen tarjouksen antamisen jälkeen ja se on sopimuksen käsittämään suoritukseen välittömästi vaikuttava.

Jos sopimuksen kohteena olevien palvelujen arvonlisäveroprosentti tai muu sopimukseen välittömästi vaikuttava vero tai julkisoikeudellinen maksu muuttuu sopimuskauden aikana, tarkistetaan sopimushintaa vastaavasti.

Jos sopimuksen tarkoittama toiminta tulee sopimuksenteon jälkeen uuden veron alaiseksi eikä uutta veroa ole voitu tarjousta tehtäessä ottaa huomioon, tarkistetaan sopimushintaa vastaavasti.

13 § Sopimuksen voimassaolo

Sopimus voidaan tehdä olemaan voimassa toistaiseksi tai erikseen sovittun määrääjän. Ellei muuta ole sovittu, sopimuksen katsotaan olevan voimassa toistaiseksi. Lisäksi voidaan solmia sopimuskausittain jatkuva sopimus, joka voidaan irtisanoa päättymään sopimuskauden päättyessä käyttäen sovittua irtisanomisaikaa.

14 § Sopimuksen päättäminen

Irtisanominen

Toistaiseksi voimassa oleva sopimus päätetään irtisanomalla se kirjallisesti. Jos sopimuksessa ei ole muuta sovittu, irtisanomisaika on kolme (3) kuukautta.

Toistaiseksi voimassa oleva tai määräaikainen sopimus voidaan päättää heti, mikäli päättämistä haluava sopijapuoli suorittaa toiselle sopijapuolelle korvauksen, jonka määrä on irtisanomisaikaa tai jäljellä olevaa sopimusaikaa vastaavan sopimuskauden maksu.

Purkaminen

Sopimus voidaan purkaa päättymään välittömästi, mikäli sopijapuoli kirjallisesta huomautuksesta huolimatta olennaisesti laiminlyö suoritusvelvollisuutensa tai ei muutoin noudata, mitä on sovittu. Ilman kirjallista huomautustakin sopijapuolella on oikeus purkaa sopimus päättymään välittömästi, jos toinen sopijapuoli on törkeästi laiminlyönyt sopimuksen mukaiset velvoitteensa tai on muutoin sopimustehtäviä hoitaessaan menetellyt erittäin moitittavalla tavalla.

Sopimuksen purkaminen tulee tehdä kirjallisesti. Purkuilmoituksessa on mainittava sopimuksen purkamisen peruste.

Purettaessa sopimus sopimusrikkomuksen johdosta on vahinkoa kärsineellä oikeus saada korvausta siltä sopijapuolelta, joka on syyllistynyt sopimusrikkomukseen. Korvauksen määrä on yhden kuukauden palkkiota vastaava korvaus, jollei sopijapuoli osoita suurempaa tai pienempää vahinkoa.

Jos toinen sopijapuolista asetetaan konkurssiin, yrityssaneeraukseen tai selvitystilaan, on toisella sopijapuolella oikeus purkaa sopimus. Tilaajalla on sopimuksen purkioikeus myös toimeksisaajana toimivan itsenäisen yrittäjän velkajärjestelymenettelyn perusteella.

Toimeksisaajana toimivan itsenäisen yrittäjän kuollessa on tilaajalla ja toimeksisaajan kuolinpesällä oikeus purkaa sopimus.

15 § Menettely sopimuksen päättyessä

Sopimussuhteen päättyessä toimeksisaaja luovuttaa tilaajalle hallussaan olevat sopimusta ja kiinteistöä koskevat asiakirjat ja tiedot, kiinteistön avaimet sekä muun toimeksisaajan hallussa olevan tilaajan omaisuuden, ellei 16 §:n perusteella ole tietojen omistus-, käyttö- ja hyödyntämisoikeudesta toisin sovittu.

Sopimussuhteen päättyessä toimeksisaaja on velvollinen luovuttamaan toimeksiantajalle ajantasaisen kirjanpidon suoriteperusteisesti laadittuna ja tätä vastaavan talousarviovertailun, ellei asiasta sopimuksen päättymisen yhteydessä muuta erikseen sovita.

Sopimussuhteen päättyessä toimeksisaaja on velvollinen myötävaikuttamaan siihen, että uuden toimeksisaajan toiminnan käynnistyminen sujuu mahdollisimman kitkattomasti ja joustavasti.

16 § Tietojen omistusoikeus ja tietoturvallisuus

Tilaaja omistaa muun kuin julkisista rekistereistä saatavan tai muutoin yleisesti saatavilla olevan tilaajan kiinteistöä koskevan toimeksisaajalle luovutetun, tulevan ja kerättävän tiedon. Sopimuksen perusteena olevien, toimeksisaajan sopimussuhteen aikana keräämien tai jalostamien kiinteistön tietojen omistus-, käyttö- ja hyödyntämisoikeudesta on sovittava erikseen.

Toimeksisaaja vastaa siitä, että sopimuksen mukaisia palveluja tuottaessa noudatetaan, mitä tietosuojasta on lainsäädännössä säädetty.

Tietoturvallisuuden huolehtimistavoista, kuten varmuuskopioinnista, asiakirjojen säilyttämisestä ja palo- ja murtoturvallisuudesta, sovitaan erikseen.

17 § Ylivoimainen este

Sopijapuolet vapautuvat sopimusvelvoitteistaan niin pitkäksi aikaa kuin valmius- tai puolustustilalaissa tarkoitettu poikkeuksellinen olosuhde tai vaikutuksiltaan niihin verrattava ylivoimainen este estää sopimuksen täyttämisen tai sen vaatiminen olisi kohtuutonta.

Sopijapuolilla on oikeus väliaikaisesti jättää sopimusvelvoite suorittamatta, jos suoritusta estää lakko tai saarto, työsulku tai muu niihin verrattava työtaistelutoimenpide.

Ylivoimaisen esteen ajalta sopijapuolille aiheutuvat sopimuksen täyttämättä jäämisestä aiheutuvat vahingot korvataan vain, mikäli siitä on erikseen sovittu.

Sopijapuolilla on oikeus purkaa sopimus, jos sovittujen tehtävien hoitaminen on ylivoimaisen esteen vuoksi pakko keskeyttää määräämättömäksi ajaksi.

18 § Yhteyshenkilö

Tilaaja ja toimeksisaaja nimeävät kumpikin yhteyshenkilön, jolle toimeksisaaja tai tilaaja tai näiden edustaja voi antaa sopimukseen liittyviä ohjeita ja huomautuksia yhtä pätevästi, kuin ne olisi annettu suoraan sopijapuolelle. Yhteyshenkilön muutoksista on ilmoitettava kohtuullisessa ajassa etukäteen. Ohjeet ja huomautukset on annettava kirjallisesti tai sähköisesti paitsi vähäisissä tai kiireellisissä tapauksissa.

19 § Ohjeet ja huomautukset

Mahdolliset huomautukset sopijapuolen suoritukseen liittyen tulee tehdä viipymättä kirjallisesti tai sähköisesti. Samalla on mahdollisuuksien mukaan kerrottava vaatimukset, joita huomautuksen kohteena olevaan toimintaan liittyy.

20 § Sopijapuolten vahingonkorvausvastuu

Sopijapuolet vastaavat sopimuksen mukaisten veloitteiden täyttämisestä.

Sopijapuolet ovat velvollisia korvaamaan toiselle sopijapuolelle sopimuksen mukaisten veloitteiden täyttämättä jättämisen aiheuttaman vahingon, mikäli asiasta on reklamoitu kohtuullisessa ajassa siitä, kun laiminlyönti ja vahingon ilmeneminen on tullut vahingon kärsijän tietoon.

Vahingonkorvausvastuun laajuuden ja määrän rajoituksista sovitaan tarvittaessa erikseen.

21 § Salassapito

Sopijapuolet sitoutuvat pitämään salassa kaikki tietoonsa tulleet toisen sopijapuolen ja kiinteistön käyttäjien liike- ja ammattisalaisuudet. Salassapitovelvollisuus sitoo sopijapuolia myös sopimussuhteen päätyttyä. Salassapitovelvollisuus ei kuitenkaan estä sopijapuolia luovuttamasta tietoja tilastollisiin tarkoituksiin.

Toimeksisaajalla on oikeus salassapitovelvollisuuden estämättä mainita tilaaja asiakasluettelossaan.

22 § Erimielisyydet

Sopimuksesta johtuvat erimielisyydet pyritään ratkaisemaan sopijapuolten välisin neuvotteluihin, joissa käytetään tarvittaessa ulkopuolista sovittelijaa.

Erimielisyydet ratkaistaan tilaajan kotipaikan käräjäoikeudessa, mikäli neuvotteluissa ei päästä yhteisymmärrykseen.

Sopijapuolet voivat sopia, että erimielisyyden ratkaiseminen annetaan yhden välimiehen välimesoikeuden ratkaistavaksi siinä järjestyksessä kuin laki välimiesmenettelystä edellyttää.

23 § Sopimusasiakirjojen pätevyysjärjestys

Sopimusasiakirjat täydentävät toisiaan siten, että yhdessäkin asiakirjassa annettu määräys on pätevä, vaikka se puuttuisi muista sopimusasiakirjoista.

Mikäli sopimusasiakirjat ovat keskenään ristiriidassa, noudatetaan seuraavaa asiakirjojen pätevyysjärjestystä, ellei toisin ole sovittu:

1. Isännöintipalvelusopimus liitteineen
2. Sopimusneuvottelupöytäkirjat
3. Sopimusohjelma liitteineen
4. Nämä yleiset sopimusehdot
5. Tarjouspyyntö
6. Tarjous
7. Muut asiakirjat sopimuksessa mainitussa järjestyksessä.

ISÄNNÖINTIPALVELUJEN YLEISET SOPIMUSEHDOT ISE 2007 KÄSITTEET

Alihankkija

Toimeksisaajaan sopimussuhteessa oleva taho, joka suorittaa osaksi tai kokonaan toimeksisaajalle sopimuksen mukaan kuuluvaa palvelua. Toimeksisaaja vastaa käyttämänsä alihankkijoiden tuottamista palveluista kuten omista palveluistaan.

Hyvä isännöintitapa

Isännöitsijöiden Auktorisointiyhdistys ISA ry:n vahvistamat hyvää isännöintitapaa koskevat eettiset ohjeet. Hyvä isännöintitapa kuvaa niitä eettisiä sääntöjä, jotka jokaisen isännöitsijän on täytettävä toimiessaan isännöitsijän tehtävissä. Hyvää isännöintitapaa sovelletaan sekä asuin- että toimitilakiinteistöjen isännöintiin.

Isännöinti

Kiinteistöjohtaminen, jonka tarkoituksena on asumisyhteisöissä vastata kiinteistöhallintoon ja kiinteistön ylläpitoon liittyvistä toiminnoista ja palveluista. Asunto-osakeyhtiöissä isännöitsijän asema ja tehtävät on määritelty laissa.

Kiinteistöjohtaminen

Kiinteistöliiketoimintaan tai kiinteistönpitoon liittyvä johtaminen. Kiinteistöjohtaminen on yläkäsite, joka käytännön johtamistoiminnassa toteutuu esimerkiksi kiinteistösijoitussalkun johtamisena, kiinteistösijoitusjohtamisena, kiinteistökohteen johtamisena tai toimitilajohtamisena.

Laadunvarmistus

Organisaation johtamiseen sisältyvä toiminta, jonka tarkoituksena on saada aikaan luottamus siihen, että asiakkaan tarpeet ja odotukset tullaan täyttämään ja varmistamaan asiakastyytyväisyys. Laadunvarmistusmenetelmillä varmistetaan palvelun laatu ja sen sopimuksenmukaisuus.

Liike- ja ammattisalaisuus

Elinkeinotoimintaa koskeva salassa pidettävä asia, josta tiedon antaminen aiheuttaisi elinkeinonharjoittajalle taloudellista vahinkoa.

Liikkeen luovutus

Yrityksen tai sen osan luovuttaminen toiselle yritykselle tai julkisella sektorilla esimerkiksi viraston tai sen osan muuttaminen liikelaitokseksi tai yhtiöksi. Liikkeen luovutuksena ei kuitenkaan pidetä hallintoviranomaisten uudelleenorganisointia eikä hallinnollisten tehtävien siirtämistä hallintoviranomaiselta toiselle. Liikkeen luovutuksessa työsuhteet säilyvät ennallaan ja työsuhteista johtuvat työnantajan velvollisuudet ja oikeudet siirtyvät uudelle omistajalle.

Reklamaatio

Ilmoitus tyytymättömyydestä vastapuolen toimintaan. Reklamaatio sisältää mahdollisen korvaus- tmv. vaatimuksen.

Sopimuksen siirto

Sopimukseen liittyvien oikeuksien ja velvoitteiden siirtäminen kokonaisuudessaan kolmannelle osapuolelle

Sopimusohjelma

Sopimuksen sisältöä täydentävä osapuolten yhdessä laatima asiakirja. Sopimusohjelma on tilaajan tahdonilmaus kyseistä sopimusta koskevista asioista ja se laaditaan tarjouspyynnön liitteeksi. Ohjelmassa kuvataan kauppatapa, sopimussuhteen keskeiset tavoitteet sekä osapuolten yhteiset pelisäännöt. Sopimusohjelman suuntaviivat saadaan kyseiselle kiinteistölle laaditusta kiinteistöstrategiasta. Vaikka sopimusohjelma laaditaankin tarjouspyynnön liitteeksi, se on kuitenkin itsenäinen sopimusasiakirja.

Sopimusasiakirjat

Sopimuskokonaisuuden muodostavat asiakirjat, joita ovat sopimusneuvottelupöytäkirjat, sopimusohjelma liitteineen, yleiset sopimusehdot, tarjouspyyntö, tarjous ja muut sopimukseen liitetyt asiakirjat.

Sähköinen muoto

Viestintä- tai tiedonantotapa, joka käyttää hyväksi sähköpostiohjelmaa tai muuta tietoliikenneverkkoa.

Tietosuoja

Tietosuojaan kuuluvat ihmisten yksityiselämän suoja ja muut sitä turvaavat oikeudet henkilötietoja käsiteltäessä.

Tietoturva

Ne hallinnolliset ja tekniset toimenpiteet, joilla varmistetaan tiedon luottamuksellisuus ja eheys, järjestelmien käytettävyys sekä rekisteröidyn oikeuksien toteutuminen.

Tilaaaja

Palvelun tilaava sopijapuoli. Tilaajana voi olla esimerkiksi kiinteistönomistaja (asunto-osakeyhtiö, kiinteistöosakeyhtiö tms.) tai kiinteistön haltija.

Toimeksisaaja

Palvelun tarjoava sopijapuoli. Toimeksisaajana voi olla esimerkiksi isännöintitoimisto tai kiinteistökohteen johtamisen palveluja tarjoava yritys.

Vastuhenkilö

Sopimuksessa tai muutoin erikseen nimetty sopimuksen mukaisen palvelun tuottamisesta tilaajaan nähden vastuullinen henkilö.

Yhteyshenkilö

Henkilö, jolle voidaan antaa sopimukseen liittyviä ohjeita ja huomautuksia. Molemmat osapuolet nimeävät oman yhteyshenkilönsä.

Isännöintipalvelujen yleiset sopimusehdot 2007. Asunto-, toimitila- ja rakennuttajaliitto RAKLI ry, Suomen Isännöintiliitto ry, Suomen Kiinteistöliitto ry. Saatavissa: <http://www.rakli.fi/media/toimitilat/ise-2007.pdf> . Hakupäivä 19.4.2018

Hyvä isännöintitapa

Isännöinnin eettiset ohjeet

Isännöintiyritys

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

Isännöintiyrityksellä tarkoitetaan tässä yritystä ja sen kaikkia työntekijöitä. Isännöintiyritys huolehtii siitä, että koko henkilökunta tuntee nämä eettiset ohjeet ja sitoutuu niihin.

Isännöinnin eettiset ohjeet on laadittu isännöintiin, toimivan yhteistyön perustaksi.

Isännöitsijöiden Auktorisointiyhdistys ISA ry, Suomen Isännöintiliitto ry ja Suomen Kiinteistöliitto ry ovat hyväksyneet nämä eettiset ohjeet koko isännöintialan noudatettaviksi. Edellä mainittujen järjestöjen jäsenyys tukee näiden eettisten ohjeiden noudattamista. Eettiset ohjeet korvaavat aiemmin käytössä olleen Hyvän Isännöintitavan (HIT).

ISA-auktorisoidut isännöintiyritykset ja Isännöintiliiton jäsenyritykset ovat sitoutuneet isännöinnin eettisiin ohjeisiin ja niihin liittyviin valvonta- ja kurinpitomenettelyihin. Tästä merkkinä yrityksellä on ISA-tunnus tai Isännöintiliiton jäsenyritys-tunnus.



Hyvä isännöintitapa - isännöinnin eettiset ohjeet 2008. Isännöinnin Auktorisointi ISA ry, Suomen Isännöintiliitto ry, Suomen Kiinteistöliitto ry. Saatavissa: https://www.isannointiliitto.fi/wp-content/uploads/2018/03/fi-eettiset-ohjeet_2011-1.pdf . Hakupäivä 19.4.2018.



Isännöintipalvelun hankinta asunto-osakeyhtiössä - taloyhtiön ABC

1. Paikkakunta *

Valtse

2. Toimin taloyhtiössäni *

- hallituksen puheenjohtajana
 hallituksen jäsenenä

3. Kokemus vuosina puheenjohtajana *

- 1-2
 3-4
 5-10
 yli 10

4. Kokemus vuosina hallituksen jäsenenä *

- 1-2
 3-4
 5-10
 yli 10

5. Huoneistojen määrä taloyhtiössäne *

- alle 10
 11-20
 21-30
 31-40
 41-50
 yli 50

6. Koetteko isännöintiyrityksen kanssa toimimisen vaikeaksi yleisellä tasolla? *

- kyllä, miksi?
- ei
- en osaa sanoa

7. Koetteko tuntevanne isännöitsijän tehtävät? *

- kyllä
 ei
 en osaa sanoa

Keskeytä

8. Mielestänne tärkein isännöitsijän ominaisuus: *

- hallinnollinen osaaminen
 taloudellinen osaaminen
 tekninen osaaminen
 asiakaspalvelutaidot

jokin muu, mikä?

Keskeytä

9. Vaihdettiinko uudiskohteessa rakennuttajan valitseman isännöintiyrityksen tilalle hallituksen valitsema isännöintiyritys? *

- kyllä
 ei
 kyseessä ei ole uudiskohde
 en osaa sanoa

Keskeytä

10. Mikä oli tärkein syy isännöintiyrityksen vaihtoon? *

- huono palvelu
 tuleva remontti
 puutteellinen asioiden hoito
 hinta
 uudiskohde, rakennuttajan valitsema isännöitsijä vaihdettiin
 puutteellinen ammattitaito
 luottamuksen puute
 palvelun hinta-laatusuhde
 jokin muu syy, mikä?

Keskeytä

11. Kävittekö vaihdon syyt läpi yhdessä edellisen isännöintiyrityksen kanssa? *

- kyllä
 ei
 en osaa sanoa

Keskeytä

12. Yritettiinkö vaihtamisen sijaan jatkaa yhteistyötä neuvottelemalla edellisen isännöintiyrityksen kanssa? *

- kyllä
 ei
 en osaa sanoa

Keskeytä

13. Kokeiltiinko kohdeisännöitsijää vaihtaa aikaisemmassa isännöintiyrityksessä? *

- kyllä
 ei
 en osaa sanoa

Keskeytä

14. Jatkettiinko edellisen isännöintiyrityksen kanssa yhteistyötä liian pitkään? *

- kyllä
 ei
 en osaa sanoa

Keskeytä

15. Pidettiinkö edellisen isännöintiyrityksen kanssa kehitys- tai seurantapalavereita? *

- kyllä
 ei
 en osaa sanoa

Keskeytä

16. Olisiko aikaisempi isännöintiyritys voinut tehdä jotain yhteistyön jatkumiseksi?

300 merkkiä jäljellä

Keskeytä

17. Oliko kynnyks isännöintiyrityksen vaihtoon suuri? *

- kyllä
 ei
 en osaa sanoa

Keskeytä

18. Olisiko isännöintiyrityksen vaihtaminen vaikeaa? *

- kyllä
 ei
 en osaa sanoa

Keskeytä

19. Millä perusteella valitsitte isännöintiyritykset, joille lähetitte tarjouspyynnön?

300 merkkiä jäljellä

Keskeytä

20. Mikä oli vaikeinta isännöintiyrityksen vaihtoprosessissa? *

- vähäinen tieto vaihtoprosessista
 pelko taloyhtiön tietojen katoamisesta
 päätös vaihtoon ryhtymisestä
 vaihtoehtojen vähäisyys

- vaihtoehtojen runsaus
- palvelunkuvauksen laatiminen
- vaihtoprosessin vaatima aika ja työpanos
- jokin muu syy, mikä?

Keskeytä

21. Mistä asioista olisitte tarvinneet enemmän tietoa vaihtoprosessissa? *

- palvelunkuvauksen laatimisesta
- isännöitsijän tehtävien sisältöjen määrittämisestä
- koko prosessista
- isännöintiyrityksistä
- jostakin muusta, mistä?

Keskeytä

22. Kuka tai mikä auttoi isännöintiyrityksen vaihtoprosessissa?

300 merkkiä jäljellä

Keskeytä

23. Kaipaisitteko isännöintipalvelun kilpailutuspalvelua? *

- kyllä
- ei
- en osaa sanoa

Keskeytä

24. Olisitteko käyttäneet isännöintipalvelun kilpailutuspalvelua, mikäli sellainen olisi ollut käytettävissä? *

- kyllä
- ei
- en osaa sanoa

Keskeytä

25. Olisitteko olleet valmiita maksamaan kilpailutuspalvelusta? *

- kyllä
- ei

Keskeytä

26. Onko taloyhtiössänne vaihdettu isännöintiyritystä aikaisemmin? *

- kyllä
- ei
- en osaa sanoa

Keskeytä

27. Montako kertaa isännöintiyritys on vaihdettu taloyhtiössänne? *

- 1-2

- 3-4
- 5-10
- yli 10

Keskeytä

28. Kuinka kauan edellinen isännöintiyritys palveli? *

- 1-2 vuotta
- 2-4 vuotta
- 5-10 vuotta
- yli 10 vuotta
- En osaa sanoa

Keskeytä

29. Moniko isännöitsijäehdokkaista tutustui mahdolliseen tulevaan kohteeseen? *

- kaikki
- pieni osa
- suurin osa
- en osaa sanoa

Keskeytä

30. Kuinka monta isännöitsijäehdokasta haastattelitte ennen valintapäätöksen tekoa? *

- ei yhtään
- 1-2
- 2-4
- 5 tai yli
- en osaa sanoa

Keskeytä

31. Haastattelitteko useammin kuin kerran? *

- kyllä
- ei

Keskeytä

32. Oliko neuvotteluissa läsnä: *

- sekä päävastuullinen isännöitsijä että kohdeisännöitsijä
- päävastuullinen isännöitsijä
- kohdeisännöitsijä
- jokin muu isännöintiyrityksen edustaja, kuka?
- en osaa sanoa

Keskeytä

33. Selvitittekö isännöitsijäehdokkaiden asiakasyhtiöiden määrän? *

- kyllä
- ei
- en osaa sanoa

Keskeytä

34. Mitä asiakirjoja liititte tarjouspyyntöön? *

- yhtiöjärjestyksen

viimeisimmän tilinpäätöksen

isännöitsijätodistuksen

kunnossapitosuunnitelman (PTS)

palvelunkuvauksen

taloyhtiön strategian

jotkin muut asiakirjat, mitkä?

en osaa sanoa

Keskeytä

35. Olivatko tarjoukset mielestänne vertailukelpoisia keskenään? *

kyllä

ei,
miksi?

en osaa sanoa

Keskeytä

36. Ymmärsittekö tarjouksien sisällön hyvin? *

kyllä

ei

en osaa sanoa

Keskeytä

37. Selvisikö tarjouksista selkeästi mikä kuuluu isännöitsijän kiinteään palkkioon ja mikä veloitetaan erikseen? *

kyllä

ei

en osaa sanoa

Keskeytä

38. Pysyittekö ja sallittekö kiinteän hinnan lisäksi hinta-arvion erillisveloituksista vuositasolla? *

kyllä

ei

pyydettiin, mutta ei saatu

en osaa sanoa

Keskeytä

39. Kirjattiinko isännöintisopimukseen, että päävastuullinen- ja/tai kohdeisännöitsijä voidaan vaihtaa vain taloyhtiön suostumuksella? *

kyllä

ei

en osaa sanoa

Keskeytä

40. Laadittiinko sopimusteksti huomioiden taloyhtiön yksilölliset tarpeet ja näkemykset vai käytettiin isännöintiyrityksen vakiolomaketta? *

yksilölliset tarpeet ja näkemykset huomioitiin sopimustekstissä

käytettiin isännöintiyrityksen vakiolomaketta

en osaa sanoa

Keskeytä

41. Liitettiinkö sopimukseen Kiinteistöalan kustannus Oy:n julkaisema Asunto-osakeyhtiön isännöintitehtävälue (sisältäen isännöintipalvelujen yleiset sopimusehdot ISE2007 sekä Hyvä isännöintitapa - isännöinnin eettiset ohjeet)? *

kyllä
 ei
 muu laadittu isännöintitehtäväluettelo,
 mikä?
 en osaa sanoa

Keskeytä

42. Mitkä tekijät vaikuttivat eniten valintapäätökseen, numeroikaa tärkeysjärjestyks. (1=tärkein, 10=vähiten tärkeä, 1 numero/vaihtoehto)

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
hinta *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
toimiston sijainti *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
yrittäjän maine *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
tuleva remontti *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
referenssit *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
yrittäjän käytössä olevat resurssit *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
yrittäjän henkilöstön koulutus *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
auktorisointi ja jäsenyys *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
henkilökemia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
jokin muu tekijä, mikä?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Keskeytä

43. Oliko taloyhtiönne hallitus yksimielinen valinnasta? *

- kyllä
 ei
 en osaa sanoa

Keskeytä

44. Täyttikö uusi isännöintiyritys kaikki vaaditut ominaisuudet/palvelut? *

- kyllä
 ei, mitä jäi puuttumaan?
 en osaa sanoa

Keskeytä

45. Toiko uusi isännöintiyritys toimintaan jotain uutta? *

- ei tuonut
 sähköiset palvelut
 viestinnän
 toiminnan kehityspalaverit
 kulutusseurannan
 kiinteistöstrategian
 huoltokirjan
 vuosikellon
 jotain muuta, mitä?
 en osaa sanoa

Keskeytä

46. Sovittiinko, kuka toimii tarvittaessa isännöitsijän sijaisena? *

- kyllä
- ei
- en osaa sanoa

Keskeytä

47. Miten prosessi onnistui kokonaisuudessaan, mikä meni hyvin, mikä taas olisi voinut onnistua paremmin?

300 merkkiä jäljellä

Keskeytä

48. Onko sinulla muuta kommentoitavaa prosessista tai vaikka kyselystä, sana on vapaa:

300 merkkiä jäljellä

Keskeytä



Isännöintipalvelun hankinta asunto-osakeyhtiössä – taloyhtiön ABC, kysely isännöitsijöille

1. Paikkakunta *

 ▼

2. Toimin isännöintiyrityksessä *

- Päävastuullisena isännöitsijänä (yrittäjänä)
 Kohdeisännöitsijänä

3. Kokemus vuosina päävastuullisena isännöitsijänä *

- 1-2
 3-4
 5-10
 yli 10

4. Kokemus vuosina kohdeisännöitsijänä *

- 1-2
 3-4
 5-10
 yli 10

5. Monessako taloyhtiössä toimitte isännöitsijänä? *

- 1-5
 1-10
 11-15
 16-20
 21-25
 26-30
 yli 30

6. Vaihtavatko taloyhtiöt mielestänne isännöitsijää liian usein? *

- kyllä
 ei
 en osaa sanoa

7. Koetteko, että isännöitsijän vaihto/hankintaprosessi on taloyhtiölle helppo? *

- kyllä
 ei
 en osaa sanoa

Keskeytä

8. Koetteko, että taloyhtiöt vaihtavat isännöintiyritystä liian helpoin perustein? *

- kyllä
 ei
 en osaa sanoa

Keskeytä

9. Tulisiko/olisiko hyvä vaihtaa taloyhtiön kohdeisännöitsijä ajoittain? *

- kyllä
 ei
 en osaa sanoa

Keskeytä

10. Mikä on mielestänne taloyhtiöiden yleisin syy isännöintiyrityksen vaihtoon? (valitse vain yksi, tärkein) *

- huono palvelu
 tuleva remontti
 puutteellinen asioiden hoito
 hinta
 uudiskohde, rakennuttajan valitsema isännöitsijä vaihdettiin
 puutteellinen ammattitaito
 luottamuksen puute
 palvelun hinta-laatusuhde
 jokin muu syy, mikä?

Keskeytä

11. Haluatteko selvittää isännöintiyrityksen vaihtoon johtaneet syyt taloyhtiön kanssa irtisanomisen yhteydessä? *

- kyllä
 ei
 en osaa sanoa

Keskeytä

12. Pyrittekö irtisanomistilanteessa ensisijaisesti neuvottelemaan taloyhtiön kanssa irtisanomisen sijaan yhteistyön jatkamisen mahdollisuudesta? *

- kyllä
 ei
 en osaa sanoa

Keskeytä

13. Tuleeko isännöitsijän saada tietää irtisanomiseen johtaneet syyt? *

- kyllä
 ei
 en osaa sanoa

Keskeytä

14. Isännöitsijälle voi tulla täytenä yllätyksenä taloyhtiön päätös vaihtaa isännöitsijätoimistoa. Miten tällainen tilanne voitaisiin ehkäistä?

300 merkkiä jäljellä

Keskeytä

15. Millä tavalla isännöitsijän vaihto olisi voitu ehkäistä taloyhtiön toimesta?

300 merkkiä jäljellä

Keskeytä

16. Miten edellisessä kysymyksessä (kysymys 15) mainittu asia tai toimenpide auttaisi taloyhtiötä isännöitsijän vaihtoprosessissa?

300 merkkiä jäljellä

Keskeytä

17. Mikä on isännöitsijän kannalta haastavinta, kun taloyhtiö irtisanoo isännöintitoimiston?

300 merkkiä jäljellä

Keskeytä

18. Mikä on isännöitsijän kannalta haastavinta, kun taloyhtiö hakee isännöintitoimistoa?

300 merkkiä jäljellä

Keskeytä

19. Oletteko kiinnostunut tekemään yhteistyötä vanhan ja uuden isännöintitoimiston välillä vaihdon hetkellä? *

- kyllä
- ei
- en osaa sanoa

Keskeytä

20. Pidätttekö asiakastaloyhtiöidenne kanssa kehitys- tai seurantapalavereita? *

- kyllä
 ei
 en osaa sanoa

Keskeytä

21. Teettekö toimintanne laaduntarkkailua, asiakaskyselyitä? *

- kyllä
 ei
 en osaa sanoa

Keskeytä

22. Pitäisikö mielestänne uuteen taloyhtiöön vaihtaa rakennusaikaisen isännöitsijän tilalle toinen isännöitsijätoimisto/isännöitsijä? Jos pitäisi, kuinka valinta/vaihto tulisi mielestänne hoitaa?

300 merkkiä jäljellä

Keskeytä

23. Usein hallitus pyytää tarjouksen ainoastaan yhdeltä isännöitsijätoimistolta. Kuinka saataisiin useampia vaihtoehtoja helpommin tarjolle?

300 merkkiä jäljellä

Keskeytä

24. Voisiko mielestänne olla olemassa isännöintitoimistot kokoava hankintapalvelu? *

- kyllä
 ei
 en osaa sanoa

Keskeytä

25. Mikäli isännöintipalveluiden hankintapalvelu olisi olemassa osallistuisiko toimistonne sellaiseen? *

- kyllä
 ei
 en osaa sanoa

Keskeytä

26. Kuinka isännöintitarjoukset voitaisiin saada vertailukelpoiksi?

300 merkkiä jäljellä

Keskeytä

27. Mitä asiakirjoja haluaisitte tarjouspyyntöön liitettävän? *

- yhtiöjärjestyksen
- viimeisimmän tilinpäätöksen
- isännöitsijätodistuksen
- kunnossapitosuunnitelman (PTS)
- palvelunkuvauksen
- taloyhtiön strategian
- kuntoarvion
- jotkin muut asiakirjat, mitkä?

Keskeytä

28. Käytättekö tarjouksessanne Kiinteistöalan Kustannus Oy:n julkaisemaa Asunto-osakeyhtiön isännöintitehtäväluetteloa? *

- kyllä
- ei
- kyllä käytämme sekä myös isännöintisopimuksen liitteenä
- en osaa sanoa

Keskeytä

29. Haastatellaanko isännöitsijä yleensä tarjouspyynnön yhteydessä? *

- kyllä
- ei
- en osaa sanoa

Keskeytä

30. Annatteko yleensä jonkinlaisen hinta-arvion isännöintipalvelun kokonaiskulusta vuositasolla, mikä näkyy myöhemmin yhtenä lukuna tilinpäätöksessä? *

- kyllä
- ei
- en osaa sanoa

Keskeytä

31. Annatteko yleensä jonkinlaisen hinta-arvion myös erillisveloituksista? *

- kyllä
- ei
- en osaa sanoa

Keskeytä

32. Koetteko, että antamienne tarjouksien sisältö ymmärretään hyvin? *

- kyllä
- ei
- en osaa sanoa

Keskeytä

33. Huomioitteko taloyhtiön yksilölliset tarpeet ja näkemykset vai käytättekö jotain vakiolomaketta sopimuksissa? *

- yksilölliset tarpeet ja näkemykset huomioidaan sopimustekstissä
- käytämme aina isännöintiyrityksen vakiolomaketta
- en osaa sanoa

Keskeytä

Keskeytä

34. Sovitteko yleensä taloyhtiöiden kanssa, että kuka toimii tarvittaessa kohdeisännöitsijän sijaisena? *

- kyllä
- ei
- en osaa sanoa

Keskeytä

35. Tulisiko/voisiko alalla olla pakollinen laatujärjestelmä tai auktorisointi joka takaisi yhteiset käytännöt? *

- kyllä pitäisi olla
- ei pitäisi olla
- kyllä pitäisi olla, mutta ei ole mahdollista
- ei ole mahdollista
- en osaa sanoa

Keskeytä

36. Mitkä ovat mielestänne suurimmat puutteet isännöinnin tarjouspyynnöissä, mitä tarjouspyynnön tulisi sisältää, jotta voisitte antaa "hyvän" tarjouksen?

300 merkkiä jäljellä

Keskeytä

37. Millä perusteilla arvelette taloyhtiöiden tekevän isännöitsijätoimiston valinnan, laittakaa perusteet tärkeysjärjestykseen. (1=tärkein, 10=vähiten tärkeä, 1 numero/vaihtoehto)

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
hinta *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
toimiston sijainti *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
yrityksen maine *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
tuleva remontti *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
referenssit *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
yrityksen käytössä olevat resurssit *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
yrityksen henkilöstön koulutus *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
auktorisointi ja jäsenyys *	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
henkilökemia	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
jokin muu tekijä, mikä?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Keskeytä

38. Onko sopimusneuvotteluissanne taloyhtiöiden kanssa yleensä läsnä: *

- sekä päävastuullinen isännöitsijä että kohdeisännöitsijä
- päävastuullinen isännöitsijä
- kohdeisännöitsijä
- jokin muu isännöintiyrityksen edustaja, kuka?

en osaa sanoa

Keskeytä

39. Mitä tekijöitä/asioita taloyhtiön pitäisi ja kannattaisi selvittää ja huomioida valitessaan isännöintitoimistoa?

300 merkkiä jäljellä

Keskeytä

40. Minkä yksittäisen tekijän tulisi olla tärkeimpänä kriteerinä taloyhtiön valitessa isännöintitoimistoa?

300 merkkiä jäljellä

Keskeytä

41. Vaikuttaako isännöintipalvelun hinta liikaa isännöintitoimiston valintaan? *

- kyllä
 ei
 en osaa sanoa

Keskeytä

42. Tulisiko taloyhtiöllä olla kiinteistöstrategia tullessaan toimistonne asiakkaaksi? *

- kyllä
 ei
 laadimme kaikkien asiakastaloyhtiöidemme kanssa kiinteistöstrategian
 en osaa sanoa

Keskeytä

43. Mihin asioihin isännöitsijätoimiston on vaikeinta vaikuttaa/saada kehitystä toiminnassa taloyhtiöiden kanssa?

300 merkkiä jäljellä

Keskeytä

44. Mitkä olisivat isännöitsijän neuvot koko isännöintitoimiston vaihtoprosessiin?

300 merkkiä jäljellä

Keskeytä

45. Onko teillä muuta kommentoitavaa prosessista tai vaikka kyselystä, sana on vapaa:

300 merkkiä jäljellä

Keskeytä

(Sivu 0 / 45)

Isännöitsijän vaihtuessa tarkastuslista uudelle isännöitsijälle siirtyvistä asiakirjoista. Entinen isännöitsijä näyttää uudelle isännöitsijälle näiden paikan mahdollisessa taloyhtiössä sijaitsevassa arkistossa. Kumpikin vahvistaa siirtymisen allekirjoituksellaan tai nimikirjaimilla sekä siirtopäiväyksellä. Asiakirjapohjat ja nimiluettelot luovutetaan siirrettävässä muodossa (esim. Word ja Excel) sekä näistä tehdyt tulosteet. Pöytäkirjoista, muistioista, sopimuksista jne. luovutetaan alkuperäinen, allekirjoitettu asiakirja. Sähköiset asiakirjat ja kirjeenvaihto luovutetaan käytetyn kansioinnin mukaisesti.					Entinen isännöitsijä	Uusi isännöitsijä	Siirtopäivä	Muu vastaanottaja
1. Arkistokaavio								
Arkistokaavio mahdollisine liitteineen								
Sähköisen arkiston siirtomuoto, kentät kuvauksinen ja mahdolliset ohjeet siirtämistä varten tarvittaessa esim. Excelin kautta.								
2. Pöytäkirjat								
Hallitus								
Yhtiökokous								
Asukaskokoukset								
Suunnittelukokoukset								
Tisuva: tilaaja, suunnittelija, valvoja -kokoukset								
Työmaakokoukset								
Rakennusvalvonnan lopputarkastuspöytäkirjat:								
Sisäänmuuttotarkastus								
Pihan ja ulkopuolisten töiden tarkastus								
Vesi- ja viemärlaitteiden tarkastukset								
Painovoimaisen ilmanvaihdon tarkastuspöytäkirja								
Ilmanvaihtolaitoksien kelpoisuustodistukset ja ilmamäärien mittauspöytäkirjat								
Lämmityksen ja ilmanvaihdon säätölaitteiden virituspöytäkirjat								
Hyväksymis- ja tarkastuspöytäkirjat:								
Rakenteet								
Sähkölaitteet								
Keskusantennilaitteet								
Tietoliikennekaapeloinnin ja -laitteiston mittauspöytäkirjat								
Tulisijat								
Paloilmoituslaitteet								
Hissit								
Sähkötoimiset kippi-, nosto- ym. Ovilaitteet								
Paineastiatarkastustodistus								

	Entinen isännöitsijä	Uusi isännöitsijä	Siirtopäivä	Muu vastaanottaja
MRA:n mukainen rakennustyön tarkastusasiakirja				
Muut pöytäkirjat				
3. Kirjanpito				
Pääkirjat + päiväkirjat				
Tase				
Tositteet				
Jyvitystaulukot				
Vakuudet				
Talousarviot				
Tilinpäätökset				
Pankkisopimukset				
Rahoitussuunnitelmat				
Laina-asiakirjat (velkakirjat, panttaussitoumukset yms.)				
Verotus				
4. Hallinnolliset asiakirjat				
Yhtiöjärjestykset				
Osakasluettelo				
Pelastussuunnitelma				
Järjestyssäännöt				
Yhteystiedot:				
Osakkaat				
Taloyhtiön vuokralaiset				
Osakkaiden vuokralaiset				
Huolto- ja laiteoimittajat				
Kaupparekisteri-ilmoitukset ja -otteet				
Ilmoitukset tilastokeskukselle				
Tontin kauppakirja tai luovutussopimus				
Lainhuutotodistus				
Kiinteistörekisteriote				
Rakennusluvan päätöspöytäkirja				
Asemapiirrokset				
Leimatut rakennuspiirustukset				

	Entinen isännöitsijä	Uusi isännöitsijä	Siirtopäivä	Muu vastaanottaja
Leimatut sähköpiirustukset				
Leimatut lämmitysjärjestelmäpiirustukset				
Urakkasopimukset				
Urakan vastaanottoasiakirjat ja urakkatakuut				
Rakennustyöselitykset				
Maalaustyöselitykset				
Työpiirustukset, arkkitehdin laatimat:				
Mitoitetut pohjapiirrokset 1:50				
Osa- ja erikoispiirustukset				
Viheralue- ja pihakalustussuunnitelma				
Lukkojen sarjakaavio				
Työpiirustukset, erikoissuunnittelijan laatimat:				
Maapohjatutkimukset				
Salaojasuunnitelmat				
Pintavesisuunnitelmat				
LVI-työselitykset				
LVI-loppupiirustukset:				
Talovesiverkoston taso-, leikkaus- ja linjapiirustukset				
Talovesilaitteet taso-, leikkaus- ja linjapiirustukset				
Asemapiirros, vesi- ja viemärlaitteet				
Vesi- ja viemärlaitteiden säätölaitteet				
Ilmanvaihtolaitteet:				
Ilmanvaihtolaitteet, taso- ja leikkauspiirustukset, toimintakaaviot				
Kanavistot, taso- ja leikkauspiirustukset				
Väestönsuojelulaitteet, taso- ja leikkauspiirustukset				
Ilmanvaihdonsäätölaitteet, toiminta- ja säätökaaviot				
Lämmityslaitesuunnitelman piirustukset:				
Lämmitysverkoston taso-, leikkaus- ja linjapiirustukset				
Lämmönkehityslaitteiden taso- ja leikkauspiirustukset sekä kytkentäkaaviot				
Lämmöntalteenottolaitteiston taso- ja leikkauspiirustukset sekä kytkentäkaaviot				
Jäähdytyslaitesuunnitelmat:				
Jäähdytyslaitteiston taso- ja leikkauspiirustukset sekä kytkentäkaaviot				

	Entinen isännöitsijä	Uusi isännöitsijä	Siirtopäivä	Muu vastaanottaja
Sähkötyöselitykset				
Sähkölaitteiden loppupiirustukset				
Telelaitesuunnitelmien piirustukset:				
Tietoliikenteen ja antennien putkitus- ja johdotuskaavio				
Ovipuhelinkaavio				
Murtohälytinkaavio				
Valvontakameroiden putkitus- ja kytkentäkaavio				
Energiataloudellinen selvitys				
Kuntoarviot ja -tutkimukset				
PTS-suunnitelmat				
Laitteiden takuutodistukset				
Irtaimistoluettelo				
5. Taloyhtiön kirjeenvaihto				
Isännöitsijän ja hallituksen puheenjohtajan välinen kirjeenvaihto				
Hallituksen käsittelyyn tulevien asioiden kirjeenvaihto				
Taloyhtiön urakoiden kirjeenvaihto, urakoittain				
Osakkaan asuntoa koskeva kirjeenvaihto				
Osakkaiden taloyhtiötä koskeva muu kirjeenvaihto				
Taloyhtiön omistamien tilojen vuokralaisten kirjeenvaihto				
Taloyhtiössä osakkailla vuokralla olevien asukkaiden ja liiketilojen kirjeenvaihto				
6. Huoltokirja				
Ilmanvaihto:				
Käyttöohjelma				
Laitteiston paikantamis- ja sijaintipiirustukset				
Laitteiden säätöarvot				
Vesi- ja viemärlaitteet				
Huolto-ohjeet:				
Huoltotoimenpiteet				
Huoltoaikataulut ja takuuajat				
Ohjeet menettelystä vian ilmetessä				

	Entinen isännöitsijä	Uusi isännöitsijä	Siirtopäivä	Muu vastaanottaja
Energiatalouden järjestelmät ja laitteet:				
Lämmityslaitoksen, piha- ja kattolämmityksen yms. Laitteiden				
- toimintaperiaateseloste ja laitteiden paikantamispiirros				
- käyttöohjelma				
- kytkentä- ja säätökaaviot				
- laitevalmistajien toimittamat käyttöohjeet				
- selvitys laitemerkinnöistä				
Käyttöohjeet asukkaille:				
Huoltoyhtiön yhteystiedot				
Laitteiden oikeat käyttötavat				
Tarvittavat ja sallitut puhdistustoimenpiteet				
Suosituksot puhdistusaikaväleistä				
Ohjeet energiankulutuksen pienentämiseksi huoneistossa				
Ohjeet ilmanvaihdon säätömahdollisuudesta ja -tarpeesta				
Ilmanvaihdon sulkemisen aiheuttamat vaaratekijät ja osakkaan vastuu				
Huone- ja huoneistokohtaisen lämpötilan säätömahdollisuudet ja säätämisen tarve				
Ohjeet toimintatavoista vian ilmetessä				
Käyttöohjeet yleisessä käytössä oleville laitteille:				
Laitteiden toimintaperiaate				
Toimintaohjeet vian ilmetessä				
7. Sopimusasiat				
Isännöintisopimus liitteineen ja muutoksineen				
Huoltoliikesopimus				
Huoltokirjasopimus				
Vuokrasopimukset				
Vuokrankorotusilmoitukset				
Vakuutus (sopimukset, vahinkoilmoitukset jne.)				
Sähkö				
Lämpö				
Vesi				
Tv ja radio				

	Entinen isännöitsijä	Uusi isännöitsijä	Siirtopäivä	Muu vastaanottaja
Tietoliikenne				
Laitehuoltosopimukset				
Kiinteiden rakenteiden kunnossapitosopimukset				
Pihakasvi yms huoltosopimukset				
Siivous				
Jätehuolto				
Vartiointi				
Tavarantoimitus				
8. Oikeudelliset asiat				
Haastehakemukset				
Haasteet				
Kirjelmät ja lausumat				
Oikeuden päätökset				
Täytäntöönpanoasiakirjat				
9. Osakkaiden remontit				
Osakkaiden remonttisuunnitelmat				
Kopio leimatuista viranomaispiirustuksista				
Osakkaan remontin valvojan vastaanottopöytäkirja				
Lista osakkaan remontista johtuvista vastuista isännöitsijätodistukseen				
10. Työsuhteasiat				
Työsopimukset				
Työnantajan ilmoitukset				
Työsuhtevakuutukset				
Verokortit				
Pidätystodistukset				
Palkkakortit				
Lomapalkkalaskelmat				
Mahdolliset varoitukset ja huomautukset				
Irtisanomisilmoitukset yms.				

	Entinen isännöitsijä	Uusi isännöitsijä	Siirtopäivä	Muu vastaanottaja
11. Asiakaspalvelu				
Annetut isännöitsijätodistukset				
Käyttölistat:				
Autopaikat				
Moottoripyöräpaikat				
Polkupyöräpaikat				
Säilytystilat				
Saunavuorot				
Avainlistat				
Tiedotteet:				
Osakkaille				
Asukkaille				
Vuokralaisille				
Muut tiedotteet				
Kotisivun käyttöohjeistus				