

Laura Heinonen

VUOKRALAISEN OIKEUDET JA VELVOLLISUUDET:  
ASUKKAAN OPAS

Liiketalouden koulutusohjelma  
2019

## VUOKRALAISEN OIKEUDET JA VELVOLLISUUDET: ASUKKAAN OPAS

Heinonen, Laura  
Satakunnan ammattikorkeakoulu  
Liiketalouden koulutusohjelma  
Helmikuu 2019  
Sivumäärä: 27  
Liitteitä: 2

Asiasanat: vuokrahuoneistot, vuokrasopimukset, isännöinti, tiedotus, ulkoinen viestintä

---

Opinnäytetyössä valmistettiin opas Ulvilan Isännöintipalvelu Oy:n kiinteistöihin vuokralle tuleville uusille asukkaille. Toimeksiantaja Ulvilan Isännöintipalvelu Oy on Ulvilan kaupungin konsernin tytäryhtiö, joka isännöi kaupungin omistamia taloyhtiöitä ja teollisuuskiinteistöjä.

Asukkaan oppaan on tarkoitus vastata vuokralaisten useasti kysytyihin kysymyksiin ja opastaa huoneiston kunnossapidossa ja kodinkoneiden ja muiden laitteiden käytössä. Lisäksi se sisältää tietoa mm. sopimusasioista ja yhteyshenkilöistä.

Oppaan sisältö hankittiin toteuttamalla teemahaastattelut yhtiön henkilökunnalle, havainnoimalla vuokralaisten käyttäytymistä sekä vertailuanalysoimalla vastaavia julkisia oppaita.

Opinnäytetyö on kaksiosainen, joka koostuu raportista sekä liitteenä olevasta asukkaan oppaasta. Työn teoreettisena osana käsitellään vuokralaisen oikeuksia ja velvollisuuksia, rajattuna aiheisiin, jotka esiintyvät myös oppaassa. Tieto pohjautuu asuinhuoneiston vuokrauslakiin, Hyvä vuokratapa -ohjeistukseen ja muuhun aiheeseen liittyvään kirjallisuuteen ja asiantuntija-artikkeleihin.

Toimiessaan opas vaikuttaa positiivisesti yhtiön yrityskuvaan, vähentää vuokralaisten tarvetta ottaa yhteyttä ja laskee korjaus- ja siivouskuluja. Asukkaan opas korvasi yhtiössä käytössä olleen vuokrasopimuksen liitteen, joka oli päivittämätön ja ei-visuaalinen.

## TENANT RIGHTS AND OBLIGATIONS: RESIDENT'S GUIDE

Heinonen, Laura

Satakunnan ammattikorkeakoulu, Satakunta University of Applied Sciences

Degree Programme in Business Administration

February 2019

Number of pages: 27

Appendices: 2

Keywords: rental apartments, rental agreements, real estate management, informing, external communication

---

In this thesis, a guide booklet was prepared for new residents of Ulvilan Isännöintipalvelu Ltd. The client Ulvilan Isännöintipalvelu Ltd is a subsidiary of City of Ulvila, which manages city-owned residential real estate and industrial properties.

The purpose of the resident's guide is to answer resident's frequently asked questions and to guide in maintenance of the apartment and usage of household appliances and other equipment. In addition, it contains information about contractual matters, contact persons and so forth.

The data were collected by implementing semi-structured interviews with the staff, observing resident's behavior and benchmarking against lessors with similar guides.

This thesis has two sections consisting of a report and attached resident's guide. The theoretical part of the thesis deals with tenant rights and obligations, limited to topics that appears in the guide. The information is based on Act on Residential Leases, Fair rental practices policy and other related literature and expert articles.

The guide should positively affect the company's image, decrease tenants' need to reach for customer service and reduce repair and cleaning costs. The resident's guide replaced the previously used appendix of tenancy agreement, which was outdated and non-visual.

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	5
2	TOIMEKSIANTAJAN ESITTELY .....	6
3	VUOKRALAISEN OIKEUDET JA VELVOLLISUUDET .....	7
3.1	Huoneiston kunnossapito .....	8
3.2	Vuokran maksu .....	9
3.3	Vuokralaisen ilmoittamisvelvollisuus.....	10
3.4	Vuokralaisen vastuu asuinhuoneiston vahingoittumisesta.....	11
3.5	Naapurisopu .....	12
3.6	Järjestyssäännöt.....	13
4	ULKOINEN VIESTINTÄ .....	14
4.1	Visuaalinen viestintä.....	14
4.2	Tiedottaminen .....	15
5	OPPAAN TOTEUTUS .....	16
5.1	Toiminnallinen opinnäytetyö .....	16
5.2	Tutkimusmenetelmät.....	17
5.2.1	Teemahaastattelu .....	17
5.2.2	Benchmarking .....	19
5.2.3	Havainnointi .....	20
5.3	Tutkimustulokset.....	20
5.3.1	Kirjallinen sisältö.....	21
5.3.2	Rakenne ja visuaalinen ilme .....	24
6	POHDINTA.....	25
	LÄHTEET .....	28
	LIITTEET	

## 1 JOHDANTO

Tämän toiminnallisen opinnäytetyön tavoitteena on toteuttaa Ulvilan Isännöintipalvelu Oy:n kiinteistöihin vuokralle tuleville uusille asukkaille opas. Tämänkaltaiset oppaat ovat yleisiä varsinkin isompien vuokranantajien keskuudessa. Ulvilan Isännöintipalvelu Oy:llä on käytössä oppaan kaltainen vihko, joka kulkee nimellä ”vuokrasopimuksen liite”, jota ei ole päivitetty vuosiin, eikä ulkonäköön ja asetteluun ole kiinnitetty huomiota.

Oppaan tarkoitus on vastata uuden vuokralaisen useimmiten kysyttyihin kysymyksiin ja tuoda vastaukset lähemmäksi kotia. Opas annetaan uudelle vuokralaiselle sopimussenteon yhteydessä, ja heitä pyydetään tutustumaan siihen huolellisesti muuton yhteydessä. Opasta kehoitetaan säilyttämään kotona, jotta se on saatavilla silloin, kun tietoa tarvitaan.

Opas sisältää muistilistan muuttajalle, ohjeita asunnon eri toimintojen käyttöön sekä kunnossapitoon, neuvot naapurisovun ylläpitämiseksi, tietoa sopimusasioista, yhteydenotto -ohjeet ja liitteenä järjestyssäännöt sekä loppusiivousohjeet.

Ulvilan Isännöintipalvelu Oy:ssä jo yleiseksi ongelmaksi on äitynyt vuokralaisten tietämättömyys eri yhteyshenkilöistä. Esimerkiksi vuotavasta hanasta tai muusta pienestä korjaustyöstä soitetaan Isännöintipalvelun kiinteistösihteerille tai tekniselle isännöitsijälle, vaikka oikea tapa on olla yhteydessä suoraan kiinteistön huoltoyhtiöön huoltoajan sopimiseksi. Vastaavanlaisia tapauksia sattuu useita kertoja viikossa.

Opas toimiessaan vähentää vuokralaisten ylimääräistä tarvetta olla yhteydessä asiakaspalveluun, joka kuormittaa henkilökuntaa ja vie aikaa muilta työtehtäviltä. Samaten vuokralainen saa ennakoivaa palvelua, joka antaa yhtiöstä positiivisen ja välittävän ensivaikutelman.

## 2 TOIMEKSIANTAJAN ESITTELY

Ulvilan Isännöintipalvelu Oy on vuonna 1984 toimintansa aloittanut Ulvilan kaupungin konsernin tytäryhtiö. Asiakkaat koostuvat pääosin Ulvilan kaupungin omistamista taloyhtiöistä ja teollisuuskiinteistöistä. Lisäksi Ulvilan Isännöintipalvelu Oy isännöi paikallista kaukolämpöyhtiötä Ulvilan Lämpö Oy:tä.

Ulvilan Isännöintipalvelu Oy tarjoaa useita kerros-, rivi- ja luhtitaloasuntoja Ulvilan lisäksi myös Kullaan alueella. Muutama kiinteistö on varattu ainoastaan ikäihmisten asutukseen.

Yhtiön tehtävänä on hoitaa asiakasyhtiöiden juoksevia asioita hallituksen päätöksien mukaisesti. Palveluihin kuuluvat omaisuuden hoito, kirjanpidon järjestäminen, asuntojen vuokraustoiminta, vuokravalvonta ja talonmies-, huolto- ja siivouspalvelujen järjestäminen. Ulvilan Isännöintipalvelu Oy:n kirjanpito on ulkoistettu, sekä yhtiölle työskentelee kolme eri kiinteistöhuoltoa ja -siivousta tarjoavaa yritystä.

Ulvilan Isännöintipalvelu Oy:ssä työskentelee toimitusjohtaja, tekninen isännöitsijä, kustannuslaskija sekä kaksi kiinteistösihteeriä. Itse olin yhtiössä kiinteistösihteeriharjoittelijana viiden kuukauden ajan.

Yksi Ulvilan Isännöintipalvelu Oy:n kiinteistösihteerin tehtävistä on hoitaa yhtiön vuokraustoimintaa. Vuokraustoimintaan kuuluvat mm. asukasvalintojen tekeminen ARAn, eli Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskuksen, ohjeita ja lakeja noudattaen, asuntoesittelyt, sopimusten ja laskujen laatiminen sekä vuokranmaksuvalvonta.

ARA myöntää korkotukilainoja ja takauslainoja vuokra-asuntojen uudistuotantoon, perusparannukseen ja hankintaan. Valtion varoista myönnetään myös korjausavustuksia ja erityisryhmien investointiavustuksia eri väestöryhmien asuinolojen parantamiseen, sekä avustuksia uusien asuinalueiden infrastruktuurin rakentamiseen sekä arava-vuokralalon purkamiskustannuksiin, asuinalueiden kehittämiseen sekä asumisneuvojatoimintaan. (ARAn www-sivut 2018.)

Lähes kaikki Ulvilan Isännöintipalvelu Oy:n asuinkohteet ovat valtion rahoittamaa ARA-asuntokantaa, josta syystä he ohjaavat ja valvovat niiden käyttöä peruslähtökoh- tana turvallisten asumisolojen tarjoaminen asukkaille kohtuullisin kustannuksin. Näi- hin asuntoihin liittyy sosiaalinen elementti, minkä takia niihin sisältyy muista asun- noista poikkeavia rajoituksia. Rajoitukset liittyvät vuokrahintojen määräytymiseen, asunnoista käytävään kauppaan sekä asukasvalintojen tekemiseen, jossa pienituloisim- mat, kiireellisimmät ja suurimmassa tarpeessa olevat ovat etusijalla. (ARAN www-si- vut 2018.)

### 3 VUOKRALAISEN OIKEUDET JA VELVOLLISUUDET

Vuokrasuhde on vuokralaisen ja vuokranantajan yhteinen sopimus, joka velvoittaa kumpaakin osapuolta. Vuokrasuhteessa vuokranantaja sitoutuu luovuttamaan huoneis- ton hallinnan vuokralaiselle osapuolten sopimaa vastiketta, yleensä rahallista vuokra- summaa vastaan. Vuokrasopimuksessa, joka on syytä tehdä kirjallisesti, vaikka suul- linenkin katsotaan päteväksi, voidaan sopia monista asioista, kuten vuokran suuruu- desta, vuokrasuhteen kestosta ja mahdollisesta vuokravakuudesta. (Laki asuinhuoneis- ton vuokrauksesta 481/1995; Lindberg 2015.)

Työn teoreettisena osana käsitellään vuokralaisen oikeuksia ja velvollisuuksia asuin- huoneiston vuokrauslakiin, hyvä vuokratapa -ohjeistukseen ja muuhun aiheeseen liit- tyvään kirjallisuuteen sekä artikkeleihin pohjautuen. Teoria on rajattu pääasiassa ai- heisiin, jotka esiintyvät oppaassa.

Laki asuinhuoneiston vuokrauksesta, yleisnimitykseltään huoneenvuokralaki sisältää säännöksiä huoneiston käytöstä, sen kunnosta ja kunnossapidosta vuokrasuhteen ai- kana. Huoneenvuokralaki käsittelee vuokran määrää ja maksamista sekä vuokrasuh- teen päättymiseen liittyviä seikkoja, kuten vuokrasopimuksen irtisanomista, purka- mista ja muuttopäivän määräytymistä vuokrasuhteen päättyessä. (Laki asuinhuoneis- ton vuokrauksesta; Minilex www-sivut 2018.)

Vuokralaisia, vuokranantajia, välittäjiä ja isännöintiä edustavat järjestöt ovat yhdessä laatineet Hyvä vuokratapa -ohjeistuksen, joka ohjaa vuokralaista ja vuokranantajaa yhdessä luomaan toimivan vuokrasuhteen. Laatimisessa mukana olleet tahot ovat RAKLI ry, Suomen Vuokranantajat ry, Vuokralaiset VKL ry, Suomen Kiinteistönvälittäjät ry, Kuluttajaliitto ry, Suomen Kiinteistöliitto ry, Asukasliitto ry, Isännöintiliitto ry, Kiinteistövälitysalan Keskusliitto ry ja Kohtuuhintaisen vuokra-asumisen edistäjät KOVA ry. (Isännöintiliiton www-sivut 2018.)

Isännöintiliiton www-sivujen (2018) mukaan hyvän vuokratavan tarkoitus on edesauttaa ongelmattoman ja toimivan huoneenvuokrasuhteen luomisessa, sen jatkuvassa hoitamisessa sekä asianmukaisessa päättämisessä. Ohjeistus käsittää huoneenvuokrasuhteen koko elinkaaren lisäksi myös asiaa hyvän naapurisuuden sekä asuinympäristön viihtyvyyden edistämiseksi.

### 3.1 Huoneiston kunnossapito

Huoneenvuokralaissa on kohta, joka käsittelee huoneiston kunnossapitoon liittyviä asioita. Sen mukaan huoneisto on vuokrasuhteen alkaessa ja sen aikana oltava sellaisessa kunnossa kuin vuokralainen voi vaatia, ottaen huomioon huoneiston ikä, alueen huoneistokanta ja muut paikalliset olosuhteet. Muunlaisesta kunnosta voidaan kuitenkin erikseen sopia. (Laki asuinhuoneiston vuokrauksesta 2 luku 20 §)

Jos huoneisto ei ole vuokrasuhteen alkaessa vaadittavassa tai sovitussa kunnossa tai huoneisto tulee puutteelliseen kuntoon vuokrasuhteen aikana muun kuin vuokralaisen laiminlyönnin tai huolimattomuuden seurauksena, vuokralaisella on oikeus purkaa vuokrasopimus. Mutta vain, jos puutteellisuudella on olennainen merkitys eikä vuokranantaja kehotuksen saatuaan viivytyksettä tai sovitussa ajassa huolehdi puutteellisuuden poistamisesta taikka puutteellisuus on sen luonteinen, ettei sitä voi korjata. (Laki asuinhuoneiston vuokrauksesta 2 luku 20 §)

Hyvän vuokratavan (2018) ja vakiintuneen käytännön mukaan asunto vuokrasopimuksen alkaessa luovutetaan tyhjänä sekä siivottuna. Muunlaisesta menettelystä on sovitava erikseen uuden vuokralaisen suostumuksella. Vuokralainen ei ole vastuussa



tavanomaisesta kulumisesta, joka aiheutuu asunnon normaalista käyttämisestä ja sisustamisesta. Se mikä lasketaan normaaliksi kulumiseksi, aiheuttaa yhä useammin kiistaa sopimusosapuolten välillä. Myöhemmässä luvussa ”Vuokralaisen vastuu asuinhuoneiston vahingoittumisesta” syvennyttään paremmin aiheeseen.

Myös vuokralainen luovuttaa asunnon vuokrasuhteen päättyessä tyhjänä ja siivottuna samassa kunnossa kuin vuokrasuhteen alussa, tavanomainen kuluminen pois lukien. Vuokralaisen on hoidettava vuokrattua tilaa ja tilassa olevia laitteita ja kalusteita huolellisesti annettujen ohjeiden mukaisesti. Laitteilla ja kalusteilla viitataan esimerkiksi kodinkoneisiin, ilmastointiin, lattialämmitykseen ja kiinteisiin kaapistoihin. (Hyvä vuokratapa 2018.)

Ulvilan Isännöintipalvelu Oy:n asukkaan oppaaseen on sisällytetty ohjeet pesutilojen ja viemärien kunnossapitoon, talotuulettimen pesuun, kotieläinten pitoon, jätteen käsittelyyn ja pihanhoitoon. Lisäksi sieltä löytyvät menettelytavat lattialämmityksen, ilmastoinnin, paloturvallisuuden, lamppujen, astian- ja pyykinpesukoneen asennuksen, autopaikan lämmityspistokkeen, avainten, ovikellon ja tupakoinnin kanssa.

### 3.2 Vuokran maksu

Vuokran maksuajankohta on vapaasti sovittavissa. Mikäli siitä ei ole sovittu, on vuokra maksettava toisena päivänä vuokranmaksukauden alusta lukien. Vuokranmaksukausi on yleensä kalenterikuukausi, mutta se voi olla myös muu sovittu ajanjakso. Rahana maksettava vuokra saadaan suorittaa suoraan pankin tai muun maksupalveluntarjoajan välityksellä. Jos vuokra kuitenkin maksetaan muulla tavalla, esimerkiksi käteisellä, on vuokranantajan annettava vuokralaiselle tapahtumasta kuitti. (Laki asuinhuoneiston vuokrauksesta 4 luku 35 §; Rikalainen 2009, 38.)

Mikäli vuokralainen ei maksa vuokraa sovitusti, on pyrittävä saamaan keskusteluyhteys vuokranantajan ja vuokralaisen välille ja selvittää syy maksujen myöhästymiseen. Tarvittaessa perintätoimisto voi aloittaa perintätoimet asian osalta ja näin vuokranantaja voi luottaa siihen, että maksamaton vuokrasaatava peritään oikein ja luotettavasti. (Suomen Perintätoimisto Oy:n www-sivut 2018.)

Jos vuokranmaksun laiminlyönti jatkuu, on vuokranantajan syytä antaa vuokralaiselle kirjallinen ja todisteellinen varoitus vuokrasopimuksen purkamisoikeuden käyttämisestä. Tämä selkeyttää mahdollista riitatilannetta, eikä vuokralainen voi esimerkiksi vedota siihen, ettei hänelle ole annettu mahdollisuutta korjata menettelyään. Vakiintuneen käytännön mukaan vuokranmaksun laiminlyöntiä ei voida pitää enää vähäisenä, jos vuokraa ei ole maksettu kahdelta kuukaudelta tai yli. Häätöä vuokranantaja voi hakea käräjäoikeudelta vuokrasopimuksen purkamisen yhteydessä. Tämän jälkeen häätötuomio annetaan ulosottomiehelle täytäntöön pantavaksi. (Laki asuinhuoneiston vuokrauksesta 8 luku 61-62 §; Minilex www-sivut 2018.)

Ulvilan Isännöintipalvelu Oy:llä on käytäntönä tehdä maksusuunnitelmia taloudellisiin vaikeuksiin joutuneiden vuokralaisten kanssa vuokralaisen omasta aloitteesta. Muussa tapauksessa vuokrarästien perintä siirtyy automaattisesti perintätoimistolle.

### 3.3 Vuokralaisen ilmoittamisvelvollisuus

Vuokralaisella on velvollisuus ilmoittaa vuokranantajalle huoneiston vahingoittumisesta tai sellaisesta puutteellisuudesta, jonka korjaamisesta vastuussa on vuokranantaja. Ilmoitus on tehtävä heti, jos vahinko on niin mittava, että korjaamisen viivyttäminen vain pahentaisi tilannetta. (Laki asuinhuoneiston vuokrauksesta 2 luku 24 §)

Mikäli huoneisto jää käyttämättömäksi pitkäksi aikaa, vuokralaisen on ilmoitettava siitä vuokranantajalle. Tänä aikana vuokralaisen on varattava vuokranantajalle mahdollisuus päästä huoneistoon, jotta vahingon huomaamatta jäämisen riski vähenee. Vuokralainen, joka laiminlyö ilmoittamisvelvollisuutensa, vastaa laiminlyönnistä aiheutuneesta vahingosta. (Laki asuinhuoneiston vuokrauksesta 2 luku 24 §)

Huoneenvuokralain 2. luvun 24 §, johon ollaan tässä kappaleessa viitattu, esiintyy kokonaisuudessaan Ulvilan Isännöintipalvelu Oy:n asukkaan oppaassa, sillä yhtiön historiassa on todistettu useita, pienempiä ja suurempia tapauksia, joissa ilmoittamisvelvollisuutta on laiminlyöty viivyttämällä huoltopyyntöä, jättämällä kokonaan

ilmoittamatta tai myöhemmin on jopa paljastunut, että korjaustöihin on ryhdytty itse ja niitä ei ole toteutettu asianmukaisella tavalla.

### 3.4 Vuokralaisen vastuu asuinhuoneiston vahingoittumisesta

Vuokralainen on vastuussa huoneiston huolellisesta hoidosta. Tästä luetaan pois tavanomainen kuluminen, joka aiheutuu huoneiston normaalista käytämisestä vuokrasopimuksessa edellytettyyn tarkoitukseen. (Laki asuinhuoneiston vuokrauksesta 2 luku 25 §)

Mikäli huoneistolle aiheutuu vahinkoa vuokralaisen laiminlyönnin tai huolimattomuuden takia, hän on velvollinen korvaamaan vahingon vuokranantajalle. Menettely pätee myös tapauksissa, jossa vahingon on aiheuttanut laiminlyönnillään tai huolimattomuudellaan joku muu, vuokralaisen luvalla huoneistossa oleskeleva henkilö. (Laki asuinhuoneiston vuokrauksesta 2 luku 25 §)

Vuokralaisen vastuu koskee soveltuvin osin myös vuokrasuhteen johdosta vuokralaisen käytössä olevia kiinteistön tai rakennuksen yhteisiä tiloja ja laitteita. Näitä ovat esimerkiksi porraskäytävä, hissi ja saunatilat. (Laki asuinhuoneiston vuokrauksesta, 2 luku 25 §)

Normaaliksi kulumiseksi lasketaan sellaiset vauriot, jotka ovat syntyneet pidemmän ajan saatossa, ilman minkään materiaalin vääränlaista käsittelyä. Normaalina kulumisena voidaan pitää esimerkiksi sitä, että pinnoitteet kulumat käytössä, tauluista tai muista kalusteista jää seiniin niin sanotut valojäljet, huonekalut aiheuttavat yksittäisiä painaumuksia tai normaalista kulkemisesta aiheutuu jälkiä. (Hienonen, Kinnunen & Viita 2015, 58.)

Sen sijaan huoneiston vahingoittumista, esimerkiksi vuokralaisen rikkomia kalusteita, lemmikkieläimen puru- ja raapimisjälkiä, lasten piirroksia seinissä, revityt tapetit, parkettilattian vahingoittuminen vuokralaisen käveltyä huoneistossa piikkikoroilla, ei pidetä normaalina kulumisena. Huoneistossa ei myöskään tule säilyttää jätteitä siten, että ne vaurioittavat pintoja tai rakenteita. (Hienonen ym. 2015, 58; Rikalainen 2009, 86.)

Huoneenvuokralain 2. luvun 25 § on sisällytetty kokonaisuudessaan Ulvilan Isännöintipalvelu Oy:n asukkaan oppaaseen, sillä henkilökunta pitää ensiarvoisen tärkeänä sitä, että vuokralaiset ymmärtävät kohtuuttomien vahinkojen aiheuttamisesta syntyvät seuraamukset.

### 3.5 Naapurisopu

Asumiseen varsinkin kerros- ja rivitaloissa kuuluu jonkinasteisten äänten sietäminen huoneistossa, yhteisissä tiloissa ja piha-alueilla. Esimerkiksi lasten leikeistä kuuluvia tavanomaisia ääniä pidetään järjestyssääntöjen hiljaisuusaikojen ulkopuolella normaalina. Edellä mainitun kaltainen sallittu ja hyväksyttäväkin toiminta voidaan lukea häiritseväksi elämäksi, jos toiminta aiheuttaa naapureille kohtuutonta haittaa. Kohtuuton haitta voi olla esimerkiksi useita tunteja päivässä jatkuvat nokkahuiluharjoitukset, koirien jatkuva haukkuminen tai kovaääninen musiikin kuuntelu. (Hyvä vuokratapa 2018.)

Lain asuinhuoneiston vuokrauksesta (8 luku 61-62 §) mukaan vuokranantajalla on oikeus irtisanoa ja jopa purkaa vuokrasopimus, jos huoneistossa vietetään häiritsevää elämää, josta on jatkuvaa haittaa muille talossa tai sen läheisyydessä asuville. Vuokranantajan on kuitenkin annettava ennakkoon kirjallinen varoitus, jolla annetaan varoituksen kohteelle mahdollisuus parantaa tapansa.

Tapaukset häiritsevästä elämästä eivät aina ole yksiselitteisiä, ja niiden käsittely voi koitua vuokranantajalle ongelmalliseksi. Vuokranantaja on harvoin itse paikalla, kun häiritsevää elämää esiintyy. Tällöin vuokranantajan tulee voida luottaa isännöitsijältä tai suoraan häiritsevän elämän ilmoittajalta saamaansa tietoon ja toisaalta luottaa myös vuokralaisen omaan näkökulmaan. Ensimmäisenä vuokranantajan on syytä ottaa selvää, onko häiritsevää elämää koskettanut useampaa asukasta ja ovatko asukkaat tarvittaessa valmiit todistamaan häiritsevän käyttäytymisen. Saamiensa tietojen pohjalta vuokranantajan tulee arvioida, onko hänellä tarpeeksi perusteita epäillä vuokralaista sekä mahdollisesti päättää vuokrasopimus. (Hopsu 2016.)

Yleisesti hyvä tapa naapurisovun ylläpitämiseksi on pitää avoin ja reilu keskusteluyhteys. Mikäli käytävän keskustelun aihe on tulenarka, on syytä pyytää esimerkiksi isännöitsijää mukaan kolmanneksi osapuoleksi, jotta tilanne ei äityisi huutamiseksi. Nimettömät epävirallisella ”heippalappu” termilläkin tunnetut kirjeet ilmoitustaululle kiinnitettynä tai suoraan postiluukusta tiputtaen ovat huono tapa hoitaa asioita. Lisäksi kohteliasta on ilmoittaa etukäteen esimerkiksi taloyhtiön ilmoitustaululla järjestettävistä juhlista, tulevan remontin aiheuttamasta mahdollisesta äänihaitasta tai uuden koiranpennun vielä keskeneräisestä haukkukoulutuksesta. (Hopsu 2016; Lehto-Isokoski 2015.)

Ulvilan Isännöintipalvelu Oy:n asukkaan opas ohjaa vuokralaista naapurisovun ylläpitämiseksi sekä kertoo, miten eri ongelmatilanteissa tulee toimia. Naapuruus on osa arkipäivää Ulvilan kohteissa, joten naapurisopuun liittyviä ongelmia joudutaan ratkomaan aina silloin tällöin.

### 3.6 Järjestyssäännöt

Järjestyssäännöt ovat yleensä yhtiön hallituksen kesken laadittu sopimus, jonka tarkoitus on sopia yhteisistä pelisäännöistä asumisviihtyvyyden ylläpitämiseksi. Järjestyssäännöt ei kuitenkaan ole lain kaltainen normisto, eivätkä ne saa olla ristiriidassa lain määräysten kanssa. Kielto, joka rajoittaa normaalia elämää ei velvoita asukasta, eikä säännön rikkomisesta voi tulla seuraamuksia. (Laki24 www-sivut 2018.)

Vaikka järjestyssäännöissä lukisi, että mattoja saa tampata vain tietyinä viikonpäivinä ja tiettyyn kellonaikaan, sääntöä ei tarvitse noudattaa. Edes hiljaisuusaika esimerkiksi iltakymmenestä aamuseitsemään ei voi olla ehdoton. Öisin on sallittua käyttää wc:tä, suihkua, pesukonetta ja myös juhlia satunnaisesti. Järjestyssääntöjen tarkoitus on ohjata asukasta huomioimaan naapureita ja olemaan sellainen naapuri, jonka toivoisi itselläänkin olevan. Hyvä nyrkkisääntö voisi olla, että mikä on ei-toivottua käytöstä naapurilta, sitä tulee välttää itsekin tekemästä, ellei tilanne toisin vaadi. (Lehto-Isokoski 2015.)

Järjestyssäännöt ovat liitteenä Ulvilan Isännöintipalvelu Oy:n asukkaan oppaassa. Ne ovat aikaisemmin ojennettu uudelle vuokralaiselle erillisellä lomakkeella.

## 4 ULKOINEN VIESTINTÄ

Yrityksille tunnettuus ja hyvä maine ovat yksi tärkeimmistä menestystekijöistä. Toimivan liiketoiminnan ja siihen liittyvän viestinnän avulla myönteiset asenteet ja mielipiteet yritystä kohtaan lisääntyvät ja yrityskuva paranee. Ulkoisen viestinnän tavoitteita ovat suhteiden hoitaminen sekä sidosryhmien että asiakkaiden kanssa, muutosten aikaansaaminen, tiedon välittäminen sekä asian tai ajatuksen myyminen. (Kortetjärvi-Nurmi, Kuronen & Ollikainen 2003, 129.)

Profilointi on pitkäjänteistä ja jatkuvaa vaikuttamista asiakkaiden ja sidosryhmien mielikuvaan yrityksestä. Viestinnän avulla luodaan mm. haluttu yritysprofiili ja palveluprofiili. Profilointiin kuuluu tavoitekuvan määrittely, jossa käytetään apuna strategisia perusviestejä ja avainsanoja. Profilointi on lähellä imagon rakentamisen käsitettä, sillä profiloinnin on tarkoitus määrittellä yrityksestä ”lähetetty kuva”. Imago on osaltaan profiloinnin tulos, johon vaikuttavat myös monet yrityksen hallitsemattomissa olevat tekijät. (Kortetjärvi-Nurmi, Kuronen & Ollikainen 2003, 8; Juholin 2013, 230-231.)

### 4.1 Visuaalinen viestintä

Visuaalisen viestinnän tehtävänä on havainnollistaa yrityksen identiteettiä ja tuotteita, esitellä palvelutyyliä ja kulttuuria ja niihin sisältyviä arvoja erilaisissa toimintaympäristöissä erilaisin visuaalisin keinoin. Visuaalinen viestintä jättää asiakkaalle muistijäljen, joka syntyy näkemällä, kuulemalla ja kokemalla. On kyse kokonaiselämyksestä, jossa asiakas pääsee kosketuksiin yrityksen kanssa ja alitajuisesti rekisteröi mielikuvia laadusta. (Nieminen 2010, 8-9.)

Yrityksen oman visuaalisen linjan valinta ja graafinen tyyli ovat profiloinnin työkaluja. Visuaalinen linja on kokonaisuus, johon kuuluu tapa esiintyä eri välineissä, typografia, tunnusvärit, tunnukset, symbolit, merkit ja niiden yhteen sovittaminen ja soveltaminen. (Nieminen 2010, 42-43.)

Ulvilan Isännöintipalvelu Oy on perinteinen isännöintitoimisto, ja asukkaan oppaalla halutaan viestiä perinteikkyyttä, ammattimaisuutta ja ajattomuutta. Tässä onnistuttiin tekemällä oppaasta käyttäjäystävällinen, palveleva, visuaalisesti muodollinen mutta raikas.

## 4.2 Tiedottaminen

Tiedottamisen tarkoitus on tehdä yritys, sen tuotteet ja toiminta tunnetuksi. Tiedottaminen tuo myös lisää läpinäkyvyyttä yrityksen toiminnasta, joka antaa yrityksestä oikean ja luotettavan kuvan. Toisaalta ulkoiseen tiedottamiseen kuuluu myös sidosryhmäsuhteiden hoitaminen. Tiedottaminen on tiedonvälitystä, jota yrityksessä suunnitelmallisesti ja tietoisesti hoidetaan. Se mielletään pääsääntöisesti yksisuuntaiseksi ja neutraaliksi, ja sitä ohjaavat yrityksen oma etu ja omat tavoitteet. (Juholin 2013, 57-59.)

Tiedottaminen eroaa päivittäisviestinnästä siten, että se on muodollisempaa ja kurinalaisempaa sekä parhaillaan niin selkeää, ettei syviin keskusteluihin ole tarvetta. Tiedottamisessa välitetään myös epämiellyttäviä ja ikäviäkin tiedoksiantoja. Markkinoinnissa viesti voidaan valikoida, mutta tiedottamisessa ei. Markkinointi ja tiedottaminen kuitenkin tukee toisiaan, sillä toimituksellista tiedotetta pidetään luotettavampana ja arvokkaampana kuin mainoksia ja ilmoituksia. (Kortetjärvi-Nurmi, Kuronen & Ollikainen 2003, 147-149; Juholin 2013, 57-59.)

Ulvilan Isännöintipalvelu Oy:n asukkaan opas on yksi tiedottamisen väline, jonka kohteena ovat asiakkaat, vuokralaiset. Juholinin (2013) mielestä ihmisten kyky vastaanottaa ja käsitellä tietoa on kehittynyt samassa tahdissa teknologian kanssa, josta johtuu ristiriita tiedon ylitarjonnan ja tiedottamisen liikatehokkuuden sekä koetun tiedon puutteen välillä. Vuokrasuhteen solmiminen on arkipäiväinen asia, johon liittyy paljon

erilaisia oikeus- ja velvollisuuskysymyksiä, jotka saattavat omaehtoisen tiedonhaun puutteellisuuden takia olla osittain epäselviä tai ei tiedossa. Asukkaan opas palvelee vuokralaista tietotulvaa vastaan, kooten tärkeimmät tiedot yhteen.

## 5 OPPAAN TOTEUTUS

### 5.1 Toiminnallinen opinnäytetyö

Toiminnallisessa opinnäytetyössä yhdistyy toiminnallinen tuotos sekä raportti, sisältäen prosessin dokumentoinnin sekä arvioinnin tutkimusviestinnän keinoin. Tuotos voi olla esimerkiksi palvelu, kuten tapahtuma tai näyttely tai tuote, kuten kirja, kansio, vihko, opas, cd tai cd-rom, portfolio tai kotisivut. Toiminnallisen opinnäytetyön pyrkimys on ammatillinen käytännön toiminnan ohjeistaminen, opastaminen, toiminnan suunnittelu ja järjestäminen. (Vilkka & Airaksinen 2003, 9.)

Toiminnallisella opinnäytetyöllä on tavallisesti toimeksiantaja. Se ei ole välttämättöntä, mutta saattaa vaikeuttaa työn tarpeellisuuden ja hyödyn perustelua. Toimeksiantettu opinnäytetyö lisää vastuuntuntoa, opettaa täsmällisyyttä, aikatauluttamista ja tiimityötä. Yhteys työelämään tukee ammatillista kasvua, sillä opiskelijan on sitouduttava projektiin ja tiettyihin toimintaehtoihin ja -tavoitteisiin. (Vilkka & Airaksinen 2003, 16-17.)

Toiminnallisessa opinnäytetyössä sekä viestinnällisin että visuaalisin keinoin pyritään luomaan kokonaisilme, josta voi tunnistaa tavoitellut päämäärät. Mikäli opinnäytetyön toiminnallinen osuus sisältää tekstejä, ne on suunniteltava kohderyhmää palveleviksi ja niissä on käytettävä sisällön kannalta tarkoituksenmukaista kirjoitustyyliä. Huomioidettavia seikkoja ovat mm. kohderyhmän ikä, asema, tietämys aiheesta, teoksen käyttötarkoitus sekä erityisluonne. (Vilkka & Airaksinen 2003, 51 & 129.)

Tämän opinnäytetyön toiminnallisessa osassa, asukkaan oppaassa yhdistyy informatiivinen asiateksti sekä visuaalisuus. Kohderyhmää ovat Ulvilan Isännöintipalvelu Oy:n uudet vuokralle tulevat asukkaat. Tarkoitus oli pitää teksti mahdollisimman



selkokielisenä, sekä tuoda kohdat esille lyhyesti ja ytimekkäästi, jotta lukijan kokemus olisi mahdollisimman mielekäs ja helppo. Sisällöltään liian runsas, tiivisteksteinen, fonttikooltaan pieni, kappalejaoton ja ulkoasultaan pelkistetty teos ei houkuttele, jolloin se jäisi herkästi lukematta.

## 5.2 Tutkimusmenetelmät

Selvityksen tekeminen, aiheesta riippuen, on yksi osa toiminnallisen opinnäytetyön toteutustapaa. Keinot, joita käytetään esimerkiksi oppaan tai tapahtuman materiaalin hankkimiseen, valmistukseen ja toteutukseen voivat olla määrällisiä tai laadullisia tutkimusmenetelmiä. Määrällistä tutkimusmenetelmää, esimerkiksi lomakekyselyä käytetään, kun tueksi tarvitaan mitattavaa, tilastollisesti ilmoitettavaa numeraalista tietoa. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 56-64.)

Laadullinen tutkimusmenetelmä tavoittelee ilmiön ja ihmisten toiminnan taustojen kokonaisvaltaista ymmärtämistä, sekä palvelee tilanteessa, jossa tavoitteena on toteuttaa kohderyhmän näkemyksiin nojautuva idea. Aineiston keräämisen keinona toimii esimerkiksi yksilö- tai ryhmähaastattelu. Toiminnallisessa opinnäytetyössä tosin tutkimuskäytäntöjä voidaan käyttää hieman väljemmässä merkityksessä sekä kerättyä aineistoa ei ole tarkoitus analysoida yhtä tarkasti ja järjestelmällisesti kuin tutkimuksellisessa opinnäytetyössä. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 56-64.)

### 5.2.1 Teemahaastattelu

Teemahaastattelu, eli puolistrukturoitu haastattelu, on lomake- ja avoimen haastattelun välimuoto, kuvailevat Hirsjärvi, Remes ja Sajavaara (2009, 208) kirjassaan. Teemahaastattelussa haastateltavalle esiteltävät kysymykset on laadittu etukäteen, mutta niiden järjestystä voi halutessaan vaihdella. Lisäksi kysymykset voidaan muotoilla sekä tarkkoja sanamuotoja voidaan vaihdella haastateltavien välillä ja tilanteiden mukaan. Osa ennalta laadituista kysymyksistä voidaan jättää haastattelun edetessä kokonaan kysymättä ja vastaavasti haastattelija voi kysyä ennakkoon suunnittelemattomia kysymyksiä. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2014, 108; Hirsjärvi & Hurme 2008, 47.)

Teemahaastattelussa kysymysrunko (LIITE 1) toimii lähinnä haastattelijan muistilistana, jotka haastattelijat voi kirjata esimerkiksi ranskalaisin viivoin. Kysymysrunko on joustava, eikä kaikkien haastateltavien kesken välttämättä keskustella kaikista aiheista samassa laajuudessa. Teemoista ja alateemoista on tarkoitus keskustella varsin vapaasti, eikä valmiita vastausvaihtoehtoja esitetä. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006; Hirsjärvi & Hurme 2008, 47.)

Haastattelin Ulvilan Isännöintipalvelu Oy:n henkilökuntaa heidän toiveistaan opasta koskien. Aiempi ”vuokrasopimuksen liite” oli pääosin vain kiinteistösihteerien työväline, joten he ottivat siihen myös eniten kantaa, mutta heidän lisäksi kuultiin myös toimitusjohtajaa, teknistä isännöitsijää, kustannuslaskijaa sekä lisäksi myös huoltoyhtiöiden talonmiehiä.

Yhtiön henkilökunta on pieni sekä heidän välillään vallitsee keskinäinen matalan kynnyksen vuorovaikutus, joten teemahaastattelujen toteuttaminen sujui joustavasti. Jokaista pyydettiin ensin tutustumaan ajatuksella korvattavaan ”vuokrasopimuksen liitteeseen” ja pohtimaan valmiiksi parannuskohtia sekä puuttuvia asioita. Jokaisen näkemys on tärkeä, sillä esimerkiksi teknisen isännöitsijän saamat yhteydenotot voivat merkittävästikin poiketa kiinteistösihteerien saamista yhteydenotoista. Lisäksi tekninen isännöitsijä tekee paljon töitä ”kentällä” toimiston ulkopuolella, tehden havaintoja paikan päällä siellä, missä vuokralaiset vaikuttavat. Samasta syystä myös huoltoyhtiöiden työntekijät saivat mahdollisuuden kertoa omia ajatuksiaan.

Teemahaastattelujen kysymysrunko sisälsi kysymyksiä oppaan sisällöstä, toteutusmuodosta sekä ulkonäöstä. Sisältöön liittyvät kysymykset koskivat haastateltavalle yleisimmin kohdistuneiden yhteydenottojen aiheita, mitä muuttamiseen, asuntoon, kunnossapitoon sekä sopimukseen liittyviä asioita oppaaseen tulisi sisällyttää ja oliko korvattavassa ”vuokrasopimuksen liitteessä” jotain sellaista, minkä saisi jättää pois tai tehdä toisin uutta asukkaan opasta toteuttaessa. Haastateltavat saivat myös mahdollisuuden kertoa toivomuksensa oppaan toteutusmuodosta, olisiko alkuperäisen ”vuokrasopimuksen liitteen” vihkomainen muoto säilytettävä, vai toteutettaisiinko se muulla tavalla. Lisäksi haastatteluissa keskusteltiin visuaalisista seikoista, kuten värimaailmasta ja kuvituksista.

### 5.2.2 Benchmarking

Benchmarking, myös vertailuanalyysiksi kutsuttu menetelmä, perustuu kiinnostukseen toisten toimiin ja menestykseen. Tavoitteena on oppia ymmärtämään, miten muut ovat saavuttaneet suorituskykynsä ja minkälaisin prosessein. Benchmarkingista saatuja kokemuksia on tarkoitus soveltaa asianmukaisella tavalla omassa toiminnassa, joka voi edistää omaa kehitystä ja kilpailutietoisuutta. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2014, 186; Riley 2018.)

Benchmarking-menetelmässä sovelletaan neljää keskeistä vaihetta. Ensimmäisessä ymmärretään yksityiskohtaisesti omat prosessit sekä identifioidaan oma kehittämistä kaipaava kohde. Seuraavassa haetaan sopivat benchmarking-kohteet, jotka ovat vertailukelpoisia oman toiminnan rinnalla, sekä joilla kyseinen asia onnistuu paremmin. Tämän jälkeen kerätään järjestelmällisesti tietoa siitä, kuinka vertailukohteet tässä onnistuvat. Tiedonhankinta voi tapahtua esimerkiksi internetissä tai benchmarking-vierailuin. Viimeisessä vaiheessa tuloksia tulkitaan kriittisesti ja luovasti, soveltaen omaan toimintaan. Tulosten tulkitsijan on ymmärrettävä, mikä sopii suoraan sovellettavaksi, ja missä tapauksissa on löydettävä oma tapa ratkaista asia, toiminnan laillisuus ja salassapitoasiat huomioon ottaen. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2014, 186; Riley 2018.)

Hyödynsin benchmarking-menetelmää horisontaalisesti, tarkoittaen, että kohteenani oli tietty toimintaprosessi eri organisaatioissa (Karjalainen 2002). Tarkoitus oli valita kohteiksi onnistuneita oppaita ja havainnoida niiden sisältöä ja yhtäläisyyksiä. Internetistä löytyy lukuisia ”vuokralaisen opas”, tai vastaavanlaista nimeä kantavia teoksia, mutta suurin osa niistä on jonkun muun tahon, kuin vuokranantajan julkaisemia yleishyödyllisiä, yleensä lakiin perustuvia koonteja siitä, mitä vuokrasuhteessa tulee huomioida.

Löysin kuitenkin kaksi mielestäni onnistunutta ja selvästi panostettua julkista opasta kahdelta eri vuokranantajaorganisaatiolta. Nämä olivat SATO-VuokraKodin Viihdyttään kotona -opas sekä YH Kodit Oy:n Asukkaan opas. SATO on suuri vuokranantaja pääkaupunkiseudulla, mutta tarjoaa asuntoja myös Turussa, Tampereella, Oulussa, Jyväskylässä ja Pietarissa. Yhteensä SATOn omistuksessa olevia asuntoja on lähes

26 000 (30.6.2018). YH Kodit Oy toimii Turussa ja Tampereella, ja heillä on käytössä sama valtion tukema yleishyödyllinen ARA-asuntotuotanto kuin Ulvilan Isännöinti-palvelu Oy:llä. (SATO Oyj www-sivut 2018; Yh Kodit Oy www-sivut 2018.)

### 5.2.3 Havainnointi

Havainnoinnin kohteena ovat yleensä yksilön käyttäytyminen tai käyttäytyminen ryhmässä. Havainnointi mahdollistaa pääsyn tapahtumien luonnollisiin ympäristöihin, ja sen avulla on mahdollista saada tietoa siitä, toimivatko ihmiset niin kuin he sanovat toimivansa. (Kananen 2014, 65-66; Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2014, 114.)

Osallistuvassa havainnoinnissa tutkija on mukana yhteisön toiminnassa pyrkien pääsemään sen jäseneksi, jotta hän voisi elää ilmiön kanssa tehden havaintoja. Tämä edellyttää, että tutkija hyväksytään ja on varmistuttava siitä, ettei tutkija vaikuta tutkimustuloksiin. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 216; Kananen 2014, 66-67.)

Toimin osallistuvana havainnoitsijana, kun yhtiön työntekijänä otin vastaan yhteydenottoja puhelimitse ja sähköpostitse. Tarkoitus oli panna merkille sen kaltaiset yhteydenotot, joita tuli toistuvasti. Tein havainnoinnistani muistiinpanoja ajalta, kun työskentelin yhtiössä.

### 5.3 Tutkimustulokset

Olen jakanut tutkimustulokset kahteen eri osaan käsiteltävien asioiden luonteen mukaan. Ensimmäisessä osa liittyy oppaan kirjoitettuun sisältöön, joka vastaa kysymyksiin, mitä aiheita oppaaseen valittiin ja miksi. Toinen osa käsittää oppaan rakenteeseen liittyviä asioita, kuten asettelua ja visuaalista ilmettä.

Teemahaastatteluista osan, eli ne haastattelut, joista etukäteen tiesin saavani eniten aineistoa, olin äänittänyt. Nämä haastattelut sain yhtiön kiinteistösihteereiltä sekä teknisesti isännöitsijältä. Muista haastatteluista otin ylös kirjoitettuja muistiinpanoja. Haastattelut erosivat laajuudeltaan ja pituudeltaan toisistaan merkittävästi.

Litterointi on nauhoitetun aineiston puhtaaksikirjoittamista. Siihen, miten aineisto litteroidaan, vaikuttaa aineiston hyödyntämistapa analyysi- ja raportointivaiheissa. Tässä tapauksessa haastateltavien sanoilla tai sanavalinnoilla ei ollut merkitystä tutkimuksessa, joten minun ei tarvinnut litteroida sanatarkasti käytetyllä kielellä, vaan tein päätelmiä suoraan tallenteista. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 138-139; Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2014, 110.)

### 5.3.1 Kirjallinen sisältö

Oppaan kirjallinen sisältö jakautuu kymmenen pääotsikon alle. Otsikot ovat oikeassa järjestyksessään Muuttajan muistilista, Ensimmäiset askeleet, Ohjeita asumiseen, Huoneiston kunnossapito, Naapurisopu, Sopimusasiat, Vuokralaisen ilmoittamisvelvollisuus, Vuokralaisen vastuu asuinhuoneiston vahingoittumisesta, Yhteydenotot ja Liitteet. Liitteisiin kuuluvat järjestyssäännöt ja loppusiivousohjeet.

Oppaan alkuun tulee esipuhe, joka toivottaa asukkaan tervetulleeksi sekä kertoo oppaan sisällöstä. Ensimmäinen luku on ”muuttajan muistilista”, joka sisältää asioita, jotka eivät suoranaisesti velvoita vuokralaista Ulvilan Isännöintipalvelu Oy:n puolesta, mutta on ikään kuin toteutettu asukasta ajatellen ystävällisenä muistutuksena. Yhdessä esipuhe ja ”muuttajan muistilista” viestivät asukkaalle inhimillisyyttä ja välittämistä.

Useat perusasiat, jotka liittyvät muuttotarkastukseen, avaimiin, huoneiston lamppuihin, ovikelloon, palovaroitimiin, jätteisiin, lattialämmitykseen ja ilmastointiin siirtyvät korvattavasta ”Vuokrasopimuksen liitteestä” päivitettyinä, eli kirjoitusasua paranneltuna ja yksityiskohdat täydennettynä uuteen oppaaseen. Näistä muuttotarkastus ja palovaroitin tulevat Ensimmäiset askeleet -otsikon alle, sillä niihin toivotaan tartuttavan välittömästi muuton yhteydessä. Lisäksi Ensimmäiset askeleet -otsikon alta löytyvät tiedot autopaikoista ja saunavuoroista sekä kehoitus järjestyssääntöihin tutustumisesta.

Oppaaseen tulee nyt useita ohjeita asunnon irtaimiston käyttöön sekä asunnon kunnossapitoon, joista ei aiemmin ollut mainintaa korvattavassa ”Vuokrasopimuksen liitteessä”. Oppaaseen tulee ohjeet, kuinka astianpesukoneen ja pyykinpesukoneen

asennus tulee hoitaa, miten vähennetään vesivahingon riskiä, sekä huomautetaan, että kodinkoneita ei saa jättää asuntoon pois muutettaessa.

Tuulettimen rasvasuodattimen pesu on vastuu, joka vuokralaisilta usein unohtuu. Oppaaseen tulee ohje, miten, kuinka usein ja millä aineilla se tulee pestä, sillä rasvainen ja pölyinen suodatin on tulipaloriski.

Jännitteisessä roikkumaan jätetyssä auton lämmitysjohdossa ja avoimessa lämmityspistokekotelossa piilee sähköiskuvaara. Tästä syystä vuokralaisia on ohjeistettava poistamaan johdot sekä lukitsemaan kotelot välittömästi käytön jälkeen.

Mikäli huoneistoon kuuluu yksityinen piha-alue, vastuu sen hoidosta, kuten nurmikon leikkuusta kuuluu vuokralaiselle. Opas tulee muistuttamaan asukkaita tästä sekä kiinteistön yhteisen ruohonleikkurin käyttöoikeudesta.

”Vuokrasopimuksen liite”-vihossa esiintynyt kohta ”takka-/saunapuut ja puilla lämmittäminen” jätetään kokonaan pois uudesta asukkaan oppaasta, sillä se ei koskenut enää kuin murto-osaa vuokrattavissa olevista asunnoista. Näihin asuntoihin muuttaville kerrottaisiin tästä eteenpäin takan ja puulämmitteisen saunan käytöstä henkilökohtaisesti.

Yksi oppaan luvuista tulee käsittelemään naapurisopuun liittyviä asioita. Se muistuttaa asukasta hiljaisuus -ajoista sekä kertoo, mikä on hyvä tapa hoitaa eri häiriötilanteet. Asukkaalla on käytännössä kolme vaihtoehtoa. Häiriön luonteen ja oman harkintakyvyn mukaan asukas joko pyrkii suoraan puheyhteyteen häiriöntekijän kanssa, ottaa yhteyttä isännöitsijään tai kiireellisissä ja vakavissa tapauksissa suoraan poliisiin.

Oppaaseen tulee oma lukunsa sopimusasioista, jotka kertovat vuokranmaksun pelisäännöistä ja korostaa viitteellä maksamisen tärkeyttä, sisältää tietoa mm. irtisanomisajasta ja vuokravakuuden palauttamisesta. Luvussa myös kannustetaan vuokralaista olemaan yhteydessä Isännöintipalveluun, mikäli hän joutuu maksuvaikeuksiin. Yhteyden ottaminen on vuokralaiselle edullisempi vaihtoehto kuin vain maksamatta jättäminen, sillä Isännöintipalvelu on valmis tekemään maksusuunnitelmia vuokralaisten kanssa ennen velan siirtämistä perintään.

Huoneenvuokralain 2. luvun 24 § ja 25 § vuokralaisen ilmoittamisvelvollisuudesta ja vuokralaisen vastuusta asuinhuoneiston vahingoittumisesta sisällytetään kokonaisuudessaan käytännönläheisesti oppaaseen.

Ulvilan Isännöintipalvelu Oy:n ja kiinteistöhuoltoyritysten yhteystiedot jäävät uudesta oppaasta kokonaan pois, ja ne ojennetaan jatkossa vuokralaiselle erillisellä lomakkeella. Yhteystiedot saattavat päivittyä silloin tällöin, joten niitä on helpompi pitää ajan tasalla erillään oppaasta.

Opas kuitenkin neuvoo, mihin tahoon missäkin tilanteessa on oltava yhteydessä. Huoltoyrityöt vastaavat tavanomaisista korjaustöistä ja saunavuorojen järjestämisestä, tekninen isännöitsijä päättää suuremmista muutostöistä ja kiinteistösihteerit vastaavat kaikesta sopimukseen liittyvästä, vuokranmaksusta ja esimerkiksi häiriötapauksista.

Kun vuokralainen muuttaa pois asunnosta, on hänen tehtävänsä siivota asunto siihen kuntoon, kun se oli muutettaessa. Ihmisillä on hyvin erilaiset käsitykset siisteydestä, ja tästä syystä Ulvilan Isännöintipalvelu Oy on laatinut loppusiivousohjeet, jota noudattamalla välttää ylimääräiset siivouskustannukset. Siitä huolimatta siivousta joko näkemuserojen tai välinpitämättömyyden takia ei aina ole hoidettu asianmukaisella tavalla. Tästä syystä asukkaan opas tulee painottamaan näitä ohjeita sekä laiminlyöntimenettelyjä.

Benchmarking-menetelmää käyttäessäni kiinnitin huomiota sisällön osalta itse oppaassa esiintyviin aiheisiin ja niiden laajuuteen, otsikointiin, aiheiden esittämisjärjestykseen ja kirjoitustyyliin. Molemmissa tarkastelemissani oppaissa kertoja oli osallisena tekstiin, joka vuoroin tuotiin esille yhtiön nimellä tai ”meinä”. SATO Oyj:n oppaassa kertojan yleisöä puhuteltiin lähes alusta loppuun ”sinuna”. Samoin myös Yh Kodit Oy:n oppaassa, muutamalla poikkeuksella, kun viitattiin esimerkiksi lain pykälään, yleisöä nimitettiin ”vuokralaisena”. Ulvilan Isännöintipalvelu Oy:n oppaassa toteutetaan samaa tyyliä kuin Yh Kodit Oy:n oppaassa.

### 5.3.2 Rakenne ja visuaalinen ilme

Oppaan rakenteella ja visuaalisuudella tarkoitetaan tässä yhteydessä käytännössä kaikkea muuta kuin kirjoitettua tekstiä. Opas toteutettiin Word-dokumenttina, joka mahdollisti erilaisten asetteluratkaisujen ja kuva-, fontti- ja väriyhdistelmien kokeilemisen.

Oppaan muoto haluttiin säilyttää samana kuin edellinen ”vuokrasopimuksen liite”, sillä sen koettiin olevan toimivin tulostuksen, luettavuuden ja säilytyksen kannalta. Tulostettuna opas asettuu A4 -kokoisille paperiarkeille siten, että se on taitettavissa ja nidottavissa arkin keskiosasta, muodostaen A5 -kokoisen nidotun vihon.

Sisällysluettelo on ehdoton elementti, oppaan ollessa toistakymmentä sivua pitkä. Sisällysluettelon eksistenssin vuoksi otsikoinnin informatiivisuuteen ja selkeyteen kiinnitetään erityistä huomiota. Asiakokonaisuudet sijoittuvat oppaaseen siten, että lähekkäiset tiedot täydentävät toisiaan ja yhden pääluvun alla on useita aihealueeseen liittyvää alalukua.

Benchmarking-menetelmällä tein huomioita tarkastelemieni oppaiden ulkonäöstä, valituista väreistä, kuvista, fonteista ja muista visuaalisista efekteistä. Kummassakin oppaassa on toteutettu melko yksinkertaista värimaailmaa, SATO Oyj aavistuksen persoonallisemmin pastellisävyissä.

Ulvilan Isännöintipalvelu Oy on hyvin perinteinen isännöintitoimisto, joten haluan oppaan viestivän heidän tyyliään, ajattomuutta ja ammattimaisuutta. Ylimääräiset trendikkäät kommervenkit sai siis unohtaa.

Valitsin oppaaseen kaksi neutraalia pääväriä, vaaleansinisen ja -vihreän, jotka valikoituivat kokeilemalla eri väripareja. Halusin myös välttää käyttämästä erikoisia värejä tai mielipiteitä jakavia yhdistelmiä. Sininen väri on yleisesti tunnettu luotettavasta ja virallisesta vaikutelmasta. Vihreä kuvastaa energiaa, kasvua, rakentamista ja hyvinvointia, joka sopii asumisen teemaan. (Nieminen 2010, 103-104.)

Oppaaseen valikoitui kodinonnea viestivä kansivalokuva, jossa esiintyy henkilöitä, joka oli toteutettu myös kummassakin tarkastelemassani oppaassa. Kansikuvan lisäksi



oppaassa on muutamia aiheeseen sopivia kuvituskuvia sekä yksi valokuva. Kuvia/kuvituksia hain internetin ilmaisista kuvapankeista mm. hakusanoilla koti, asuminen, muutto, sopimus ja liiketoiminta. Kuvien tarjontaa rajasivat tekijänoikeudelliset seikat. Kansi on tehty selaimella toimivalla Canva graafisen suunnittelun ohjelmalla.

## 6 POHDINTA

Lähtökohdat opinnäytetyön aikataulutukseen ja prosessin kulkuun eivät olleet täysin ihanteelliset, sillä välissä oli puoli vuotta kestänyt vaihto-opiskelujakso ulkomailla, jonka ajaksi työskentelyni keskeytyi kokonaan. Opinnäytetyö valmistui kuitenkin suunnitelman mukaisesti siten, että itse asukkaan opas, eli työn toiminnallinen tuotos valmistui ennen ulkomaille lähtöäni ja raportti valmistui paluuni jälkeen. Täten koko opinnäytetyöprosessi venyi melkoisen pitkäksi ja raportin ja tuotoksen erillään toteuttaminen toi mukanaan haasteita.

Työ valmistettiin toimeksiantajalle oikeaan tarpeeseen, sillä yhtiössä aiemmin käytössä ollut vuokrasopimuksen liite, joka osin vastaa samaa tarkoitusta, oli sisällöllisesti päivittämätön sekä puutteellinen visuaalisuuden ja lukijaystävällisyyden osin. Asukkaan opas on onnistuneesti monipuolinen, vastaten moniin yleisiin kysymyksiin ja tuoden esille tärkeimpiä asumiseen ja vuokrasopimukseen liittyviä seikkoja.

Tutkimusmenetelminä teemahaastattelut, benchmarking ja havainnointi olivat juuri sopivat työn luonteelle ja niillä saatiin halutut ja riittävät tulokset. Ensimmäinen tutkimusvaihe, eli henkilökunnan haastattelut antoivat minulle työn perustan, mitä sen tulisi sisältää ja mitä odotuksia opasta kohtaan on. Työskennellessäni yhtiössä vuokraisten yhteyshenkilönä pystyin myös itse havainnoimaan ja ottamaan kantaa sisältöön.

Benchmarking -menetelmällä vastaavia oppaita tutkiessani mentiin jo enemmän yksityiskohtiin. Halusin tietää, mitä toistuvia yhtäläisyyksiä tämänkaltaisissa oppaissa

sovelletaan. Näin ollen eri tutkimusmenetelmillä saadut tiedot tukivat toisiaan ja jokainen oppaan osa sai tarvitsemansa huomion.

Voidaan sanoa, että opinnäytetyö on siltä osin puutteellinen, että kohderyhmän osallisuus tutkimukseen on vähäinen. Itse kuitenkin koen, että vuokralaisten käyttäytymisen havainnointi ja henkilökunnan kokemukset vuokralaisista olivat riittävät ja totuudemmukaisimmat. Esimerkiksi kysely olisi vaatinut vuokralaisilta paljon muistelua ja pohdiskelua.

Tekemääni opasta sekä benchmarking -menetelmällä tarkastelemissani oppaita yhdistää niiden samankaltainen rakenne sekä esittämisjärjestys. Visuaaliselta ilmeeltään tekemäni opas on enemmän Yh Kodit Oy:n oppaan kaltainen, hillitympi kuin omaleimaisempi SATO Oyj:n opas. Lisäresursseilla kuten rajattomalla kuvien käytöllä sekä taitto-ohjelmalla ja sen käyttöosaamisella olisi oppaasta voinut tulla hieman erinäköinen ja viimeistellympi.

Opas on kuitenkin toteutettu toimeksiantajan toiveiden mukaisesti Word-dokumenttina ja hyviä kuvia löytyi, kun vaan jaksoi etsiä. Se vaati monien kuvapankkien läpi käymistä ja eri hakusanojen käyttämistä. Visuaaliseen ilmeeseen ovat tyytyväisiä minä itse, toimeksiantaja sekä olen saanut positiivista palautetta myös opinnäytetyöni ohjaajalta ja muilta opiskelijoilta.

Opas on otettu käyttöön Ulvilan Isännöintipalvelu Oy:ssä syksyllä 2018. Toimeksiantaja on erityisen tyytyväinen oppaan visuaalisuuteen, mm. värien ja kuvien käyttöön. Opas sisältää kaikki heidän toivomansa elementit, sekä tekstien kieli on sujuvaa. Oppaaseen on jälkikäteen lisätty yhteystietoja, jotka toimeksiantaja on todennut alkupe-  
räisestä suunnitelmasta poiketen sopivan paremmin oppaaseen, kuin erilliselle lomakkeelle. Muilta osin opas on otettu käyttöön sellaisenaan, kuin se on heille luovutettu (LIITE 2).

Näin aikaisessa vaiheessa on vielä vaikea sanoa, onko samankaltaiset yhteydenotot vähentyneet tai esim. koneiden tai kaluston väärinkäyttö vähentynyt. Jotta opas tulevaisuudessakin toimisi, on toimeksiantajan sitouduttava oppaan päivittämiseen.

Mikäli esimerkiksi uusia epäkohtia tai kysymyksiä vuokralaisten keskuudessa ilmenee, tai jokin käytäntö tai sopimusehto muuttuu, on ne otettava huomioon myös oppaassa.

Jotta mahdollisimman moni opas tulisi oikeasti luettua, eikä vain heitettyä nurkkaan tai pahimmassa tapauksessa roskakoriin, on Ulvilan Isännöintipalvelu Oy:n kiinteistösihteerien sitouduttava esittelemään opas lyhyesti uudelle vuokralaiselle sopimuksen teon yhteydessä, sekä painottamaan siihen tutustumisen tärkeyttä.

Ehdotan oppaan lataamista myös Ulvilan Isännöintipalvelu Oy:n verkkosivuille, jotta se olisi saatavilla myös esim. tilanteessa, jossa opas on hukkunut tai potentiaaliselle vuokralaiselle, joka on tullut verkkosivuille katselemaan vapaina olevia asuntoja. Myöhemmin opasta voisi kehittää esimerkiksi painamalla siitä liikkeessä kestävämmän, paksukantisemmän kirjasen, joka kulkisi vuokralaiselta seuraavalle osana huoneiston varustusta.

## LÄHTEET

- Airaksinen, T & Vilkka, H. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Helsinki: Tammi.
- Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskuksen www-sivut. 2018. Viitattu 28.11.2018. <http://www.ara.fi/fi-FI>
- Hienonen, V., Kinnunen, H. & Viita, A. 2015. Hyvä vuokrasuhde – käytännön opas asunnon vuokraukseen. 5. painos. Helsinki: Kiinteistöalan Kustannus Oy.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2008. Tutkimushaastattelu – Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara P. 2009. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.
- Hopsu, V. 2016. Vuokralainen viettää häiritsevää elämää, vai viettääkö? Kiinteistölehti. Viitattu 27.9.2018. <https://www.kiinteistolehti.fi/>
- Hyvä vuokratapa. 2018. <https://vuokranantajat.fi/wp-content/uploads/2018/03/2018-Hyv%C3%A4-vuokratapa-2018.pdf>
- Isännöintiliiton www-sivut. 2018. Hyvä vuokratapa uudistui – vuokrauksen pelisäännöt tuotu tähän päivään. Viitattu 21.9.2018. <https://www.isannointiliitto.fi/ajankoh-taista/hyva-vuokratapa-uudistui-vuokrauksen-pelisaannot-tuotu-tahan-paivaan/>
- Juholin, E. 2013. Communicare! Kasva viestinnän ammattilaiseksi. Helsinki: MIF Management Institute of Finland Oy.
- Kananen, J. 2014. Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä – Miten kirjoitan kvalitatiivisen opinnäytetyön vaihe vaiheelta. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- Karjalainen, A. 2002. Mitä benchmarking arviointi on? Viitattu 7.11.2018. <http://www.oulu.fi/w5w/benchmarking/index.html>
- Kortetjärvi-Nurmi S., Kuronen M. & Ollikainen M. 2003. Yrityksen viestintä. Helsinki: Edita.
- Laki24 www-sivut. 2018. Viitattu 5.10.2018. <https://www.laki24.fi/>
- Laki asuinhuoneiston vuokrauksesta 31.3.1995/481 muutoksineen.
- Lehto-Isokoski, H. 2015. Avoimuus vähentää kyräilyä taloyhtiössä. Taloustaito. Viitattu 5.10.2018. <https://www.taloustaito.fi/>
- Lindberg, P. 2015. Vuokrasuhteen kompastuskivet. Oma Aika. Viitattu 11.12.2018. <https://www.idealista.fi/>
- Minilex www-sivut. 2018. Viitattu 21.9.2018. <https://www.minilex.fi/>
- Nieminen, T. 2010. Visuaalinen markkinointi. Helsinki: WSOYpro Oy

Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti J. 2014. Kehittämistyön menetelmät – Uudella osaamista liiketoimintaan. Helsinki: Sanoma Pro.

Rikalainen, E. 2009. Asunnon vuokraus – Laki ja käytännöt. Helsinki: Kiinteistöalan Kustannus Oy.

Riley, J. 2018. What is benchmarking? Viitattu 5.11.2018. <https://www.tutor2u.net/business/reference/what-is-benchmarking>

Saaranen-Kauppinen, A & Puusniekka, A. 2006. KvaliMOTV – Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 2.11.2018. <http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/>

SATO Oyj www-sivut. 2018. Viitattu 22.9.2018. <https://www.sato.fi/>

Suomen Perintätoimisto Oy:n www-sivut. 2018. Viitattu 21.9.2018. <https://www.suomenpt.fi/>

Yh Kodit Oy www-sivut. 2018. Viitattu 22.9.2018. <https://www.yhkodit.fi/>

## Teemahaastattelun kysymysrunko

### 1. Korvattava ”vuokrasopimuksen liite”

Mitä hyvää?  
Tulisiko sitä hyödyntää?

Mitä huonoa?  
Jätetäänkö kokonaan pois?  
Miten sitä tulisi muuttaa?

### 2. Oppaan sisältö

Minkälaisissa asioissa vuokralaiset ottavat yhteyttä?  
Voisiko näitä asioita hyödyntää?

Saatko usein sinulle kuulumattomia yhteydenottoja?  
Miten asukkaita voisi opastaa yhteydenottoasioissa?

Oletko huomannut, että jokin tietty vuokralaisten tapa/käytös/tietämättömyys on erityisesti aiheuttanut ongelmia?  
Voisiko siitä tiedottaa?

Mitä huoneiston irtaimiston käyttöohjeita?

Mitä huoneiston kunnossapito-ohjeita?

Mitä kiinteistön yhteisten tilojen ohjeistuksia?

Mitä sopimukseen liittyviä asioita?

Mitä muuta?

### 3. Oppaan rakenne ja visuaalinen ilme

Oppaan muoto? (Vihko, kansio...)  
Koko? (A4, A5...)  
Sopiva pituus?

Tyyli?  
Kuvat/kuvituskuvat?  
Värimaailma?  
Muut visuaaliset efektit?

# ULVILAN ISÄNNÖINTIPALVELU OY



# ASUKKAAN OPAS

Uvilan Isännöintipalvelu Oy

Friitalantie 13 B

28450 ULVILA

[vuokra.ulvila.fi/](http://vuokra.ulvila.fi/)



# Sisällys

<b>Muuttajan muistilista</b> .....	<b>6</b>
Muuttoilmoitus .....	6
Sähkösojimus .....	6
Kotivakuutus .....	6
Asumistuki .....	6
<b>Ensimmäiset askeleet</b> .....	<b>7</b>
Huoneiston tarkastaminen .....	7
Palovaroitin.....	7
Autopaikka.....	7
Saunavuoro .....	7
Järjestyssäännöt.....	7
<b>Ohjeita asumiseen</b> .....	<b>8 - 9</b>
Lattialämmitys ja ilmastointi .....	8
Paloturvallisuus .....	8
Lamput .....	8
Astian- ja pyykinpesukone .....	9
Autopaikan lämmityspistoke .....	9
Avaimet .....	9
Ovikello.....	9
Tupakointi.....	9

<b>Huoneiston kunnossapito</b> .....	<b>10 - 11</b>
Pesutilat ja viemärit .....	10
Talotuuletin.....	10
Kotieläimet.....	10
Jätteet ja kierrätys .....	11
Pihanhoito .....	11
<b>Naapurisopu</b> .....	<b>12</b>
Hiljaisuus .....	12
Häiriötilanteet.....	12
<b>Sopimusasiat</b> .....	<b>13 - 14</b>
Vuokranmaksu ja vuokravalvonta .....	13
Irtisanominen ja poismuutto .....	13
Loppusiivous .....	13
Vuokravakuuden palautus .....	13
<b>Vuokralaisen ilmoittamisvelvollisuus</b> .....	<b>15</b>
<b>Vuokralaisen vastuu asuinhuoneiston vahingoittumisesta</b> .....	<b>15</b>
<b>Yhteydenotot</b> .....	<b>16</b>
Vikailmoitukset.....	16
Korjaus- ja muutostyöt.....	16
Sopimusasiat.....	16
<b>Liitteet</b>	
Järjestyssäännöt.....	17
Loppusiivousohjeet.....	20

# Asukkaalle

**Ulvilan Isännöintipalvelu toivottaa teidät lämpimästi tervetulleeksi uuteen kotiinne!**

**Jotta uuteen asuntoon ja ympäristöön kotiutuminen tapahtuisi mahdollisimman sujuvasti, olemme koonneet tähän oppaaseen ohjeita asumiseen ja kotisi kunnossapitoon, sekä tietoa vuokralaisen vastuista ja vuokrasopimuksen päättymisestä.**

**Säilytähän tätä opasta asunnossasi, jotta se on saatavilla silloin, kun tietoa tarvitaan.**





# Muuttajan muistilista

## 1. Muuttoilmoitus

Muuttoilmoitus postille ja maistraattiin on tehtävä viimeistään viikon kuluessa muuttopäivästä. Muuttoilmoituksen voi tehdä kirjallisesti, soittamalla tai kätevästi internetissä.

Yhtiön ylläpitämää talonkirjaa varten, kaikista huoneistossa asuvista henkilöistä tulee ilmoittaa Ulvilan Isännöintipalvelu Oy:n toimistoon. Huoltoyhtiö avaa oven vain talonkirjoissa oleville henkilöille.

## 2. Sähkösopimus

Uuden asukkaan on huolehdittava sähkösovimuksen tekemisestä tai siirtämisestä vanhasta asunnosta uuteen asuntoon.

## 3. Kotivakuutus

Kotivakuutus turvaa asunnon irtaimiston. Tilaa vakuutus tai sovi vakuutusyhtiösi kanssa jo olemassa olevan kotivakuutuksesi siirtämisestä.

## 4. Asumistuki

Jos olet oikeutettu asumistukeen, asumistuki tulee tarkistuttaa Kelassa asunnon vaihtuessa. Voitte halutessanne ilmoittaa Kelalle tilinumeromme, jolloin asumistukenne maksetaan suoraan meille.

# Ensimmäiset askeleet

## Huoneiston tarkastaminen

Avaintenhaun yhteydessä vuokralainen saa asunnon varusteluettelon. Vuokralaisen on tarkistettava, että varusteluettelossa mainitut osat löytyvät asunnosta, koneet ja laitteet toimivat sekä kaikki niiden osat ja saniteettikalusteet ovat ehjiä.

Mikäli jotakin puuttuu, tai vuokralaisella on jotakin muuta huomautettavaa asunnon kunnosta, on siitä ilmoitettava Ulvilan Isännöintipalvelu Oy:n toimistoon viikon kuluessa avainten luovutuksesta.

## Palovaroitin

Vuokralaisen vastuu on välittömästi asuntoon muuttaessa tarkistaa palovaroittimen toimintakunto, sekä huolehtia paristojen vaihdosta. Huoneistossa on oltava palovaroitin jokaista alkavaa 60 m<sup>2</sup> kohden.

## Autopaikka

Kiinteistön autopaikkojen ja lämmityspistorasioiden käyttöön liittyvää tietoa saa Ulvilan Isännöintipalvelu Oy:n asiakaspalvelusta.

## Saunavuoro

Jos kiinteistössä on yhteinen talosauna, voi vuokralainen varata maksullisen saunavuoron kiinteistön huoltoyhtiöltä.

## Järjestyssäännöt

Muutettaessa vuokralaisen on tutustuttava järjestyssääntöihin. Vuokralaisen on noudatettava järjestyssääntöjä sekä huolehdittava asunnon kunnosta ja välittömään läheisyyteen liittyvien piha-alueiden siisteydestä, vaikka siitä ei olisi erikseen järjestyssäännöissä määrätty. Järjestyssäännöt löytyvät liitteenä tästä oppaasta.

# Ohjeita asumiseen

## Lattialämmitys ja ilmastointi

Vuokralainen vastaa pesuhuoneen lattialämmityksen ja ilmanvaihdon sähkönkulutuksesta.

Pesuhuoneen lattialämmitystä on pidettävä päällä jatkuvasti. Mikäli lattialämmityksen käyttämättömyyden johdosta asunnossa ilmenee homevaurioita, on vuokralainen siinä tapauksessa vastuussa aiheuttamistaan vaurioista.

Huoneiston ikkunoiden päällä on mahdollisesti tuloilmaventtiilit, joiden pitää olla auki, niin kesällä kuin talvellakin. Tuloilmaventtiin tukkiminen aiheuttaa vetoa.

Ilmastoinnin ohje on joko huoneistossa, tai sen saa pyytämällä Ulvilan Isännöintipalvelu Oy:n toimistosta.

## Paloturvallisuus

Suuritehoisia sähkölaitteita, kuten pesukonetta tai kahvinkeitintä ei tule koskaan jättää päälle, kun asunnosta poistutaan.

Sähkölaitteiden kanssa tulee noudattaa erityistä varovaisuutta kosteissa tiloissa.

Palovaroittimien riittävydestä, toiminnasta ja paristojen vaihdosta vastaa vuokralainen.

## Lamput

Vuokralaisen pitää tarkistaa, että vuokrasuhteen alkaessa asuntoon kuuluvat lamput toimivat. Jos lamppuja on rikki, on siitä ilmoitettava viipymättä Ulvilan Isännöintipalvelu Oy:hyn. Myöhemmin vuokralaisen on suoritettava lamppujen vaihto omalla kustannuksellaan, sekä lamppujen on oltava toimivia vuokrasopimuksen päättyessä.

## **Astian- ja pyykinpesukone**

Astianpesukoneen ja pyykinpesukoneen asentaminen on vuokralaisen vastuulla.

Edellytys on, että astianpesukoneen asentaa ammattitaitoinen henkilö ja että astianpesukoneen alle sijoitetaan vuotokaukalo vesivahinkojen estämiseksi.

Pois muutettaessa astianpesukonetta tai pyykinpesukonetta ei saa jättää asuntoon. Asukkaan tulee myös huolehtia, että poistovesiputken pää on tulppattu, vesivahinkoriskin estämiseksi.

## **Autopaikan lämmityspistoke**

Autopaikkojen lämmityspistokkeita on käytettävä kotelossa olevan ohjeen mukaan. Lämmitysjohdot ovat ehdottomasti poistettava kotelosta ja kotelo lukittava välittömästi käytön jälkeen. Avoin kotelo ja roikkumaan jätetty jännitteinen johto ovat sähköiskuvaara.

## **Avaimet**

Vuokralaisen on syytä heti vuokrasuhteen alussa kokeilla, että kaikki avaimet ovat toimivia. Jos joku avaimista ei toimi, siitä on viipymättä ilmoitettava vuokranantajalle.

Jos avain myöhemmin vuokrasuhteen aikana vahingoittuu, se on toimitettava Ulvilan Isännöintipalvelu Oy:hyn vahingoittumisen toteamiseksi, jonka jälkeen vuokralainen voi teettää uuden avaimen omalla kustannuksellaan.

Mikäli kaikkia vuokralaiselle alun perin luovutettuja ja myöhemmin teetettyjä avaimia ei vuokrasuhteen päättyessä palauteta, lukko on sarjoitettava uudelleen vuokralaisen kustannuksella.

## **Ovikello**

Ovikellon paristojen vaihdosta vastaa vuokralainen.

## **Tupakointi**

Tupakointi huoneistoissa on ehdottomasti kiellettyä. Mikäli huoneistossa on kiellostosta huolimatta tupakoitu ja se on aiheuttanut vahinkoa esimerkiksi seinille ja tapeteille, on vuokralainen vastuussa korjauskustannuksista.

# Huoneiston kunnossapito

## **Pesutilat ja viemärit**

Ulvilan vesi on erittäin kalkkipitoista. Siksi on syytä säännöllisesti **puhdistaa pesutilat kalkinpoistoaineella**, erityisesti suihkunurkkaus ja lattiat.

**Lattiakaivon ja hajulukkojen säännöllinen puhdistus** pitää viemärit toimivina ja hajuttomina. Lattiakaivo puhdistetaan nostamalla suoja, poistamalla hiukset ja lika, jonka jälkeen se puhdistetaan harjalla ja puhdistusaineella. Altaiden hajulukot puhdistetaan rassaamalla putken osat auki ja huuhtelemalla ne vedellä. On huolehdittava, että osat menevät kunnolla takaisin paikoilleen, niin etteivät ne jää vuotamaan.

**Saunan kiukaan kivet on vaihdettava noin vuoden välein**, sillä kivien mureneminen saattaa rikkoa kiukaan vastukset.

## **Talotuuletin**

Vuokralaisen tulee huolehtia talotuulettimen rasvasuodattimen pesusta. Rasvainen ja pölyinen suodatin on tulipaloriski. Kytke virta pois, avaa suojuksen ja poista suodatin. Liota ja hankaa puhtaaksi pesuaineella.

## **Kotieläimet**

Vuokralaisen on huolehdittava siitä, etteivät kotieläimet tee vahinkoa huoneistossa, esimerkiksi tapeteille ja lattioille. Tällaista vahinkoa ei katsota huoneiston normaaliksi kulumiseksi.

Kotieläimet eivät myöskään saa kulkea vapaana, tehdä tarpeitaan pihapiiriin, tai häiritä muita asukkaita esimerkiksi haukkumalla.



## **Jätteet ja kierrätys**

Roskia ei saa jättää muualle kuin niille tarkoitettuihin jätteastioihin.

Kiinteistön jätekatoksessa tai kiinteistön läheisyydessä on astiat sekajätteelle, biojätteelle, paperille, lasille ja metallille.

Muun talousjätteen jättäminen astioihin tai niiden läheisyyteen on ehdottomasti kiellettyä.

Kannustamme asukkaita kierrättämään ja perehtymään jätteenkäsittelyyn ympäristön hyväksi.



## **Pihanhoito**

Jos huoneistoon kuuluu yksityinen piha-alue, sen siisteydestä vastaa vuokralainen itse. Kesäaikana ruoho on leikattava asuinviihtyvyyden ylläpitämiseksi ja rehevöitymisen välttämiseksi. Ruohonleikkuri löytyy kiinteistön yhteisistä tiloista, ja se on palautettava sinne heti käytön jälkeen.

# Naapurisopu

Kerros- ja rivitaloasumisessa korostuu naapureiden keskinäisen kunnioituksen merkitys. Ole sellainen naapuri jonka toivoisit itselläsikin olevan.

## Hiljaisuus

Kello 22-07 välisenä aikana kiinteistöissä noudatetaan hiljaisuutta. Tänä aikana on huomioitava naapurit ja äänenvoimakkuutta pienennettävä.

## Häiriötilanteet

Monet äänet kuuluvat normaaliin elämiseen, ja ne on jokaisen kerros- tai rivitaloasujan hyväksyttävä. Kuitenkin, jos häiriökäyttäytyminen on jatkuvaa ja siitä aiheutuu häiriöitä useammalle asukkaalle, kannattaa pyrkiä puheyhteyteen naapurin kanssa.

Mikäli on kyse vakavasta ja nopeaa ratkaisua vaativasta häiriötilanteesta, on asiasta ilmoitettava viipymättä poliisille numeroon **112**.

Kiireettömissä tilanteissa pyydämme ottamaan yhteyttä Ulvilan Isännöinti-palvelu Oy:n kiinteistösihteeriiin.



# Sopimusasiat

## Vuokranmaksu ja vuokravaltonta

Vuokranmaksu on vuokralaisen tärkein tehtävä ja vuokra tulee maksaa sovitun päivänä. Vuokralaiselle on annettu vuokranmaksua varten lomake, josta löytyy tarvittavat tiedot maksua varten. Maksettaessa on käytettävä aina viitenumeroa.

Jos joudut taloudellisiin vaikeuksiin, ja tiedät että et pysty maksamaan vuokraasi eräpäivään mennessä, ota yhteyttä Ulvilan Isännöintipalvelu Oy:n vuokraa valvovaan kiinteistösihteerin maksusuunnitelman tekemiseksi.

Maksamattomista vuokrista ei Ulvilan Isännöintipalvelu Oy:n toimesta lähetetä maksumuistutuksia, vaan vuokrarästien perintä siirtyy automaattisesti perintätoimistolle.

Jatkuva vuokranmaksun laiminlyönti johtaa vuokrasopimuksen purkamiseen ja häätöön.

## Irtisanominen ja poismuutto

Vuokralaisen irtisanoessa vuokrasopimuksen **irtisanomisaika** on yksi kalenterikuukausi. Riippumatta siitä, minä päivänä vuokrasopimus on irtisanoittu, irtisanomisaika lasketaan alkavaksi sen kalenterikuukauden viimeisestä päivästä, jonka aikana irtisanominen on suoritettu.

**Loppusiivousohjeet** löytyvät liitteenä tästä oppaasta. Pois muutettaessa käy huolellisesti läpi ohjeet kohta kohdalta välttyäksesi kustannuksilta.

**Vuokravakuus palautetaan** vuokralaisen ilmoittamalle tilille vuokrasuhteen päättymistä seuraavan kuukauden aikana.

Vuokravakuutta ei palauteta, tai palautetaan vain osittain, jos

- vuokralaisen pois muutettua huoneistoon ei ole jätetty huoneiston varusteluettelon osoittamia varusteita
- vuokrasuhteen päätyttyä huoneisto vaatii remonttia, joka ei ole johdu normaalista kulumisesta
- koneet, laitteet tai niiden osia on rikkoutunut johtuen vuokralaisen huolimattomuudesta
- huoneistossa on home- tai muita vahinkoja esim. ilmastoinnin tai lattialämmityksen käyttämättömyyden takia.

- saniteettikalusteet ovat rikki
- kaikkia avaimia ei ole palautettu
- huoneistoa ei ole siivottu ohjeiden mukaan
- huoneistoon, parvekkeelle, varastoon tai yhteisiin tiloihin on jätetty vuokralaisen hylkäämiä tavaroita tai huonekaluja
- vuokrasuhteen päättyessä vuokralaisella on vuokravelkaa

Jos vuokravakuus ei riitä kattamaan edellä mainituista johtuvia kustannuksia, laskutetaan loput erikseen vuokralaiselta.



# **Vuokralaisen ilmoittamisvelvollisuus**

Vuokralaisen on viipymättä ilmoitettava vuokranantajalle huoneiston vahingoittumisesta tai sellaisesta puutteellisuudesta, jonka korjaamisesta vuokranantaja on vastuussa. Ilmoitus on tehtävä heti, jos korjaus on vahingon suurenemisen estämiseksi suoritettava viipymättä.

Jos huoneisto jätetään käyttämättömäksi pitkäksi aikaa, vuokralaisen on ilmoitettava siitä vuokranantajalle ja varattava tälle mahdollisuus päästä huoneistoon.

Vuokralainen, joka laiminlyö ilmoittamisvelvollisuutensa, vastaa laiminlyönneistä aiheutuneesta vahingosta.

## **Vuokralaisen vastuu asuinhuoneiston vahingoittumisesta**

Vuokralaisen on hoidettava huoneistoa huolellisesti. Vuokralainen ei ole vastuussa tavanomaisesta kulumisesta, joka aiheutuu huoneiston normaalista asumiskäytöstä.

Normaalia kulumista ei ole esimerkiksi tapetteihin piirtäminen tai niiden repiminen, eikä kotieläinten aiheuttamat raapimis- tai puremisvauriot.

Vuokralainen on velvollinen korvaamaan vuokranantajalle vahingon, jonka vuokralainen tai vuokralaisen vieras tahallisesti tai huolimattomuudellaan huoneistolle aiheuttaa.

Vastuu koskee myös vuokrasuhteen johdosta vuokralaisen käytössä olevia kiinteistön tai rakennuksen yhteisiä tiloja ja laitteita.

# Yhteydenotot

Yhteystiedot ovat saatavilla joko huoneistossa, yhteisissä tiloissa, esimerkiksi rappukäytävällä tai ne ovat annettu vuokralaiselle sopimuksentekohetkellä.

## Vikailmoitukset

Huoltoyhtiö auttaa vuokralaista asunnossa tai yhteisissä tiloissa syntyneiden vahinkojen ja vikojen kanssa. Tällöin vuokralaisen on oltava yhteydessä huoltoyhtiön päivystävään 24h -puhelimeen.

Huoltoyhtiö auttaa tavanomaisissa huoltotarpeissa. Ota yhteyttä huoltoyhtiöön, jos esimerkiksi

- hana, tiivisteet tai wc-istuin vuotaa
- pistorasioissa tai sähkökatkaisimissa on vikaa
- patteri tarvitsee ilmata
- tarvitset ovenavausta

## Korjaus- ja muutostyöt

Mittavimpiin korjaustöihin tarvitaan isännöitsijän lupa. Isännöitsijä on tavoitettavissa arkisin klo 8-15.45. Ota yhteyttä tekniseen isännöitsijään, jos esimerkiksi

- haluat tehdä korjaus- tai muutostöitä
- haluat vastauksen rakennustekniseen kysymykseesi

## Sopimusasiat

Sopimus-, vuokranmaksu-, järjestyshäiriö- ja muissa asumiseen liittyvissä asioissa ota yhteys asiakaspalvelun kiinteistösihteeriiin.

**Kiitos!**

Mikäli teillä on vielä jotakin kysyttävää – ota meihin yhteyttä!

# Järjestyssäännöt

Asukkaiden viihtyvyyden, terveyden ja turvallisuuden ylläpitämiseksi on Ulvilan Isännöintipalvelu Oy:n isännöimissä Kiinteistö Oy Ulvilan Vuokrakotien vuokranmääritysyksiköissä ja asunto-osakeyhtiöissä, sekä soveltuvin osin toimitilakiinteistöissä voimassa seuraavat järjestysmääräykset. Asukkaiden on huolehdittava siitä, että myös heidän vieraansa noudattavat näitä järjestysmääräyksiä.

## 1. Ulko-ovet

Ulko-ovet pidetään suljettuina klo 21.00-06.00

## 2. Porraskäytävät

Portaissa ei saa säilyttää polkupyöriä, lastenvaunuja, suksia, kelkkoja eikä muita urheiluvälineitä, joille on varattu omat suojansa. Kotieläimiä ei saa päästää portaisiin ilman ohjausta. Asiaton oleskelu porraskäytävissä on kielletty.

## 3. Asuintilat

Yörauhaa häiritsevä soittaminen, laulaminen, radiolaitteen tai kodinkoneen käyttäminen tai muu äänekäs toiminta on kielletty klo 22.00-7.00 ilman naapurien suostumusta.

Huoneistossa tai muissa kiinteistön tiloissa ei saa harjoittaa sellaista toimintaa, joka kohtuuttomasti häiritsee naapureita. Voimakasta ääntä aiheuttavaa työskentelyä tulee välttää ja se on kokonaan kielletty sunnuntaisin ja juhlapäivinä sekä arkisin klo 20.00-7.00. Järjestyslain mukaan kaikenlainen ilmeisesti häiritsevä toiminta on kielletty riippumatta vuorokauden ajasta.

WC- ja muihin viemäreihin ei saa laittaa jätteitä, jotka saattavat tukkia tai vaurioittaa putkistoja.

Vesivuodoista ja muista putki- tai johtovaurioista on viipymättä ilmoitettava huoltoyhtiöön tai isännöitsijätoimistoon. Myös muista kiinteistössä ilmenevistä vaurioista on syytä ilmoittaa isännöitsijätoimistoon tai huoltoyhtiöön.

Tupakointi huoneistoissa on kielletty.

#### 4. Muuttoilmoitus/ilmoitus talonkirjaan

Muutto- ja lähtöilmoitus on tehtävä viipymättä isännöitsijätoimistoon. Ovenavauspalvelut perustuvat asukkaiden ilmoittamiin talonkirjatietoihin.

#### 5. Parvekkeet

Kukkien kastelulla ei saa aiheuttaa muille haittaa. Kukka-astiat on sijoitettava parvekkeen reunan sisäpuolelle. Parvekkeilla ja pihaparvekkeilla grillaaminen on kielletty.

#### 6. Yhteiset tilat

Yhteisissä tiloissa saa säilyttää tavaroita ainoastaan tähän tarkoitukseen varatuissa paikoissa. Palavia nesteitä, hajua tai muuta haittaa aiheuttavia aineita ei saa säilyttää missään tiloissa. Kellarikäytävien ja urheiluvälinesuojien ovet ovat pidettävä lukittuina. Sellaiset välineet, joita ei enää käytetä, on poistettava suojista. Muuta tavaraa ei urheiluvälinesuojissa saa säilyttää.

Yhteisten saunatilojen käyttäjien tulee huolehtia, että saunatilat luovutetaan vuoron päätyttyä puhtaina ja siisteinä seuraavalle saunojalle.

#### 7. Tomutus

Tomuttaminen on sallittu vain tähän tarkoitukseen varatulla alueella. Parvekkeilla ei saa tomuttaa vuodevaatteita tai mattoja. Tomutusajat (matot ja vuodevaatteet) ovat arkisin ja arkilauantaisin klo 8.00-19.00 ja juhla-aattona 9.00-12.00.

#### 8. Ulkoalueet

Nurmikoita ja istutuksia ei saa tallata tai muulla tavoin vahingoittaa.

Ajoneuvon pysäköiminen talon alueella ilman lupaa on kielletty. Pysäköinti on sallittua vain siihen tarkoitukseen varatuilla paikoilla. Ei esim. ovien edessä tai pelastusteillä. Auton joutokäynti pihassa on kielletty.

Kotieläinten pitäjien on huolehdittava, että talon yhteisillä alueilla eläimet pidetään kytkettyinä ja etteivät eläimet pääse likaamaan kiinteistön yhteisiä tiloja, alueita, seiniä ja jalkakäytäviä. Eläinten ulkoiluttaminen on kiellettyä lasten leikkeihin varatuilla paikoilla ja niiden välittömässä läheisyydessä. Kyyhkysten, varpusten yms. eläinten ruokkiminen on kielletty, eikä taloon tai sen ulkopuolelle saa asentaa lintulautoja, lyhteitä, rasvapalloja yms. eläinten ruokkimiseen tarkoitettuja tarvikkeita.



## 9. Pihan nurmialueen hoito

Vuokralaisilla on velvoite huolehtia hallinnassaan olevan piha-alueen nurmi-alueen leikkauksesta.

## 10. Jätehuolto

Talousjätteet ja muut roskat on vietävä paketoituina jäteastioihin. Lisäksi on otettava huomioon määräykset jätteiden lajittelusta. Ympäristölle haitalliset jätteet on vietävä jäteviranomaisten niille varaamille paikoille.

## 11. Yleistä

Ulkoantenneja ei saa asentaa rakenteisiin kiinteästi, parvekkeen ulkopuolelle, eikä ilman isännöitsijän lupaa. Yhteisiin tiloihin ja ulkoseiniin ei saa kiinnittää mainoskilpiä tai julisteita ilman lupaa.

Tuhoeläinten ja syöpäläisten esiintymisestä tulee ilmoittaa isännöitsijätöimistöön tai terveystoimistoille.

Tarkempia tietoja oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan sekä siitä, mitä huonevuokralaissa on säädetty järjestysmääräysten noudattamatta jättämisestä asukas saa isännöitsijältä. Kiinteistölle aiheuttamista vahingoista asukas vastaa lakien ja sopimusten mukaan.

# Loppusiivous

## **Vuokrasuhteen päätyttyä asunto on luovutettava siivottuna:**

- keittiön kylmäkalusteet (puhdistuksen jälkeen virta pois ja ovet auki)
- tiskipöytä
- keittiön kaapit, kalusteovet ja jätesanko
- liesi (+ alalaatikko, lattia lieden alta sekä tausta), uunipellit ja ritilä
- liesituuletin (myös suodatin)
- wc-kalusteet
- suihkunurkka/sauna: pesu ja kalkinpoisto
- lattiakaivot
- lattiat
- väliovet
- komerojen ovet

## **Kaikki vuokrasuhteen alkaessa kuitatut tarvikkeet jätetään huoneistoon**

Esim.

- kattopistokkeet jätetään tiskipöydälle
- antennijohto jätetään tiskipöydälle
- ikkuna-avain jätetään tiskipöydälle
- verholiu'ut jätetään tiskipöydälle tai verhokiskoihin
- pesukoneen imusuoja ja poistoputken pää jätetään paikoilleen
- käyttöohjeet jätetään tiskipöydälle
- kaikki muut kuitatut varusteet
- kaikki luovutetut tai myöhemmin teetetyt avaimet toimitetaan Ulvilan Isännöintipalvelu Oy:hyn

**Asunnon tarkastamisen ajankohdasta vuokralaisen pitää sopia vähintään neljä päivää ennen pois muuttamista teknisen isännöitsijän kanssa ensisijaisesti sähköpostitse tai soittamalla.**

**Jos huoneisto on jätetty siivoamatta, kalusteet, koneet tms. ovat rikki, varusteita puuttuu tai kaikkia avaimia ei ole palautettu, kustannukset laskutetaan vuokralaiselta tai pidätetään vuokravakuudesta.**