

Asunto-osakeyhtiön isännöitsijän tehtävät, koulutus sekä isännöinnin haasteet nyt ja tulevaisuudessa

Ossi Hosio



Tekijä Ossi Hosio	
Koulutusohjelma Liiketalouden koulutusohjelma	
Raportin/Opinnäytetyön nimi Asunto-osakeyhtiön isännöitsijän tehtävät, koulutus sekä isännöinnin haasteet nyt ja tulevaisuudessa	Sivu- ja liitesivumäärä 54+6
<p>Isännöinti on jo nyt ja tulevaisuudessa vielä enemmän suurien haasteiden edessä. Alalle ei ole pätevyysvaatimuksia ja isännöinnin taso on sen vuoksi erittäin vaihtelevaa. Pätevyysvaatimuksia on yritetty saada pakollisiksi, mutta sitä ei ole saatu aikaan, on olemassa vain suosituksia. Isännöitsijöiden keski-ikä on korkea, jonka takia alalle on vapautumassa ja on jo vapautunut runsaasti työpaikkoja, nuorista osajista on pulaa. Lähes puolet tämänhetkistä isännöitsijöistä jää eläkkeelle lähivuosien aikana. Asunto-osakeyhtiöiden määrä lisääntyy myös hieman koko ajan ja uusia isännöitsijöitä tarvitaan paljon. Kysyntää on enemmän kuin tarjontaa. Isännöitsijöiden toimenkuva muuttuu myös koko ajan.</p> <p>Isännöintialalla työskentelee isännöitsijöitä hyvin erilaisilla koulutustaustoilla ja työkokemuksilla. Talousasiat ja asunto-osakeyhtiön kunnossapitoon liittyvät asiat ovat isännöitsijöille tärkeitä työhön liittyviä asioita. Hyvät asiakaspalvelutaidot ovat hyödyksi ja isännöintitaitojen kehittäminen koko ajan on kiinnostava haaste. Isännöitsijän juridiset vastuut on myös tiedettävä tarkasti. Yhteistyökumppaneiden kasvava merkitys ja digitaalisuuden lisääntyminen tuovat myös haasteita, it-taitoja tarvitaankin tulevaisuudessa enenevässä määrin. Työmäärät kasvavat ja kokonaisuuden hallinta tulee vaativammaksi, tukiverkkoja tarvitaan entistä enemmän.</p> <p>Tämän opinnäytetyön tavoitteena on selvittää asunto-osakeyhtiön isännöitsijän tehtäviä, koulutusta sekä isännöinnin haasteita nyt ja tulevaisuudessa. Opinnäytetyö koostuu teoriaosasta, haastatteluista, tutkimustuloksista, johtopäätöksistä ja yhteenvedosta. Työn empirinen osuus koostuu kvalitatiivisesta tutkimuksesta, jossa on haastateltu isännöitsijöitä. Tutkimus on toteutettu sähköpostitse haastatteluna, jossa isännöitsijöille on lähetetty kyselylomake.</p>	
Asiasanat Isännöinti, asunto-osakeyhtiö, koulutus, vastuu, tulevaisuus	

Sisällysluettelo

1. Johdanto	1
2. Asunto-osakeyhtiö	2
2.1 Asunto-osakeyhtiön hallinto	3
2.1.1 Yhtiökokous.....	3
2.1.2 Hallitus.....	4
3. Isännöitsijä ja isännöinti	5
4. Isännöitsijän tehtävät	6
4.1 Isännöitsijän hallinnolliset tehtävät	7
4.1.1 Kokoukset ja päätöksenteko	8
4.1.2 Kiinteistön sopimusasiat.....	8
4.1.3 Vakuutukset.....	9
4.1.4 Turvallisuusasiat	10
4.1.5 Ilmoitusasiat ja viestintä.....	11
4.1.6 Työsuhdeasiat- ja esimiestehtävät	11
4.1.7 Muut hallinnolliset tehtävät	11
4.1.8 Isännöitsijäntodistus.....	12
4.2 Isännöitsijän taloudelliset tehtävät	13
4.2.1 Talouden, verotuksen ja toiminnan suunnittelu	13
4.2.2 Talousarvio	14
4.2.3 Hoitotalous	14
4.2.4 Pääomatalous.....	15
4.2.5 Asunto-osakeyhtiön kirjanpito, toimintakertomus ja tilinpäätös.....	15
4.2.6 Pankkipalvelut- ja maksuliikenne	17
4.2.7 Verotus	18
4.3 Isännöitsijän tekniset tehtävät	19
4.3.1 Kiinteistön elinkaaren hallinta	19
4.3.2 Kiinteistöstrategia	20
4.3.3 Kiinteistönhoito ja kunnossapito	21
4.3.4 Kiinteistön rakenneseosien kunnossapito ja korjaaminen.....	22
4.3.5 Energiatodistus.....	23
5. Isännöintipalvelun ja isännöitsijän valinta	24
6. Isännöitsijän vastuu ja oikeudellinen asema	25
6.1 Isännöitsijän erottaminen vai sopimuksen päättäminen	26
7. Isännöitsijän kelpoisuus ja koulutus	27
7.1 Kelpoisuus ja ammattitaito isännöitsijäksi	27
7.2 Isännöitsijälle sopivat koulutukset	28
7.3 Isännöintialan tutkinnot	29
7.3.1 Isännöinnin ammattitutkinto, IAT	30
7.3.2 Isännöinnin erikoisammattitutkinto	30
7.3.3 Isännöitsijän koulutus ja tutkinto, ITS	30
7.3.4 Johtavan ammatti-isännöitsijän koulutus ja tutkinto, AIT	31
7.3.5 Teknisen isännöitsijän koulutukset ja tutkinnot.....	31
7.4 ISA ry, Isännöinnin auktorisointi, valvontamenettely ja isännöinnin eettiset ohjeet 31	
7.4.1 Mikä on ISA ry?.....	32
7.4.2 Isännöinnin auktorisointi.....	32
7.4.3 Isännöinnin valvontamenettely.....	32
7.4.4 Hyvä isännöintitapa - Isännöinnin eettiset ohjeet.....	33

8.	<i>Isännöinnin haasteita nyt ja tulevaisuudessa</i>	34
9.	<i>Perusteet isännöitsijöille esitettävälle kysymyksille</i>	39
10.	<i>Tutkimuksen toteutus</i>	39
10.1	Tutkimusmenetelmä	39
10.2	Kyselylomake	40
11.	<i>Tutkimustulokset</i>	41
11.1	Mitkä ovat isännöitsijän tärkeimmät tehtävät?	41
11.2	Miten isännöitsijän koulutusta tulisi kehittää?	42
11.3	Millaisia haasteita lainsäädännön muutokset ovat aiheuttaneet isännöintiin?	43
11.4	Miten asiakastarpeiden muutokset ovat vaikuttaneet isännöintiin, ja miltä tulevaisuus näyttää tämän suhteen?	44
11.5	Miten runsas eläköityminen isännöintialalla lähivuosina vaikuttaa isännöinnin tulevaisuuteen?	45
11.6	Mitä vaikutuksia työhön on ollut isännöinnin muuttumisella enemmän yritystoiminnan suuntaan?	46
11.7	Mitä ongelmia rakennusten ikääntyminen ja korjauskustannusten lisääntyminen on aiheuttanut/aiheuttaa tulevaisuudessa ja miten asunto-osakeyhtiöiden varat saadaan riittämään?	47
11.8	Aiheuttaako digitaalisuuden ja sähköisen viestinnän lisääntyminen isännöitsijöiden koulustarpeita tulevaisuudessa?	48
11.9	Lisääntyvätkö juridiset ongelmat tulevaisuudessa isännöitsijän työssä?	49
11.10	Mitkä asiat ovat isännöinnin suurimmat haasteet tulevaisuudessa?	50
12.	<i>Johtopäätökset ja yhteenveto</i>	52
	<i>Lähteet</i>	55
	<i>Liitteet</i>	59

1. Johdanto

Isännöintialalla on tapahtumassa suuria muutoksia tulevaisuudessa rakennusten, asukkaiden ja isännöitsijöiden ikääntyessä. Isännöitsijöiden toimenkuva, vaatimustaso ja uudet tekniset ratkaisut lisäävät tarvetta asiakaslähtöisiin palveluihin. Isännöinnin rooli kasvaa koko ajan, koska rakennuskanta vanhenee ja peruskorjaustarve kasvaa. Asiakaskokemuksen tärkeys tulee korostumaan, isännöitsijän rooli muuttuu enemmän asiantuntijaksi, erikoisalueinaan asiakaspalvelu, viestintä ja talous. Digitaalisuus on myös huomioitava omaa osaamista kehitettäessä. (Isännöinnin Käsikirja 2018, 13.) Lähes puolet nykyisistä isännöitsijöistä eläköityy lähivuosien aikana. Uusien isännöitsijöiden tarve vuosittain on suuri ja nuoria osaajia hakeutuu isännöintialalle aivan liian vähän. Aikaisemmin isännöitsijä miellettiin jopa talonmieheksi tai kiinteistöhoitajaksi, isännöitsijä on kuitenkin asunto-osakeyhtiön operatiivinen toimitusjohtaja. Tämä hieman virheellinen julkisuuskuva vaikuttaa nuorten kiinnostukseen alaa kohtaa ja muut toimialat vievät helposti voiton kilpailussa työntekijöistä. (Kolehmainen 2014, 15–17.)

Isännöitsijöillä ei ole laissa asetettuja pätevyysvaatimuksia ja ei ole olemassa vain yhtä isännöitsijäksi valmistavaa perustutkintoa. Isännöintialalla työskentelevillä on hyvin erilaisia koulutustaustoja ja todellinen oppiminen tapahtuu työn kautta. Uuden ammattitaitoisen työvoiman houkutteleva isännöintialalle on suuri tulevaisuuden haaste. Hyvän isännöitsijän löytäminen on asunto-osakeyhtiöille entistä vaikeampaa. Isännöitsijöitä on tulevaisuudessa eläköitymisen takia entistä vähemmän, isännöintitehtävät on kuitenkin hoidettava eivätkä ole vähenemässä vaan päinvastoin kasvamassa. (Kolehmainen 2014, 17.)

Isännöitsijöitä tarvitaan lisää myös siksi, että asunto-osakeyhtiöiden määrä on lievässä kasvussa (Patentti- ja rekisterihallitus 2020. Yritysten lukumäärä kaupparekisterissä). 1.7.2010 tuli uusi asunto-osakeyhtiölaki, joka lisäsi asunto-osakeyhtiöiden hallitusten vastuuta, samalla osakkaiden innostus hoitaa asunto-osakeyhtiöiden asioita kuitenkin väheni. Kiinteistöjen isännöinnin yrityksiä on Suomessa 1200 ja päätoimisia isännöitsijöitä 2500. (Isännöintiliitto. Mitä on isännöinti?)

Opinnäytetyön aiheen olen valinnut oman mielenkiinnon vuoksi. Olen käytännössä työni kautta havainnut, että isännöitsijöiden ammattitaidossa ja asenteissa on todella suurta vaihtelua. Alan tulevaisuus kiinnostaa minua siksi erittäin paljon. Omat kokemukseni isännöinnistä ovat asunto-osakeyhtiöistä, joissa olen asunut sekä työstäni kiinteistönvälittäjänä.

Opinnäytetyön tutkimuksellisenä tavoitteena on pyrkiä selvittämään asunto-osakeyhtiön isännöitsijän tehtäviä, koulutusta sekä isännöinnin haasteita nyt ja tulevaisuudessa. Isännöitsijöiden haastatteluilla pyritään selvittämään, mitkä ovat isännöitsijän tärkeimmät tehtävät, miten isännöitsijän koulutusta tulisi kehittää, mitä tietoja ja taitoja isännöitsijät tarvitsevat työssään tulevaisuudessa, miten digitaalisuuden ja sähköisen viestinnän lisääntyminen vaikuttaa isännöintialaan, mitä muita haasteita isännöitsijät kohtaavat nyt ja tulevaisuudessa ja miten isännöintiala tulee heidän mielestään muuttumaan tulevaisuudessa? Lisäksi on selvitetty isännöitsijän juridisia vastuita ja niiden muutoksia. Isännöinti on murrosvaiheessa, joten koulutusta ja ammattitaidon kehittämistä tarvitaan.

Opinnäytetyö koostuu teoriaosasta, tutkimusosasta isännöitsijöiden haastatteluineen ja lopuksi johtopäätöksistä ja yhteenvedosta. Teoriaosassa on tietoa asunto-osakeyhtiöstä, isännöitsijän tehtävistä, isännöinnistä, isännöitsijän koulutuksesta sekä isännöinnin haasteista nyt ja tulevaisuudessa. Tutkimuksessa käytetään kvalitatiivista tutkimusmenetelmää ja haastateltavia isännöitsijöitä on kaksikymmentäkaksi.

2. Asunto-osakeyhtiö

Asunto-osakeyhtiö on Suomessa osakeyhtiön erityismuoto, josta säädetään asunto-osakeyhtiölaissa (Asunto-osakeyhtiölaki 1. luku, 2 §). Asunto-osakeyhtiön toiminnan tarkoitus on rakennuksen tai rakennusten pitäminen osakkaiden asumistarpeen tyydyttämiseksi (Jauhiainen, Järvinen & Nevala 2019, 10). Asunto-osakeyhtiön yhtiöjärjestyksessä määrätty tarkoitus on omistaa ja hallita vähintään yhtä sellaista rakennusta tai sen osaa, jossa olevan huoneiston tai huoneistojen yhteenlasketusta lattiapinta-alasta yli puolet on yhtiöjärjestyksessä määrätty osakkeenomistajien hallinnassa oleviksi asuinhuoneistoiksi (Asunto-osakeyhtiölaki 1. luku, 2 §).

Asunto-osakeyhtiölaki ja yhtiöjärjestys määrittelevät yhtiön ja sen osakkaan väliset oikeudet, velvollisuudet ja vastuut (Kiinteistöliitto. Asunto-osakeyhtiö on osakkaiden omistama asuintalo).

Asunto-osakeyhtiön jokainen osake tuottaa yksin tai yhdessä toisten osakkeiden kanssa oikeuden hallita yhtiöjärjestyksessä määrättyä huoneistoa tai muuta osaa yhtiön hallinnassa olevasta rakennuksesta tai kiinteistöstä (Asunto-osakeyhtiölaki 1. luku, 2 §). Tällaisia huoneistoja ovat mm. asuinhuoneistot, yhtiössä olevat liikehuoneistot tai esimerkiksi varastot tai autotallit. Jokainen osake tai osakeryhmä oikeuttaa aina määrätyn huoneiston hallintaan. Asunto-osakeyhtiössä ei voi olla osakkeita, jotka eivät tuota lainkaan hallintaoikeutta. (Hallituksen esitys Eduskunnalle uudeksi asunto-osakeyhtiölaainsäädännöksi

24/2009.) Omistusoikeudesta erotettu hallintaoikeus tarkoittaa erityistä oikeutta eli käyttöoikeutta asuntoon. Osakkeenomistajista on pidettävä aakkosellista osakasluetteloa, jossa on oltava osakkeenomistajan nimi ja osoite sekä kunkin osakkeenomistajan osakkeiden lukumäärä osakelajeittain. Yhtiö on asunto-osakeyhtiö, mikäli yli puolet pinta-alasta on määritelty asuinhuoneistoiksi, muussa tapauksessa kysymyksessä on keskinäinen kiinteistöosakeyhtiö. Asunto-osakeyhtiön hallinnoimat asuinrakennukset voivat olla kerrostaloja, rivitaloja, paritaloja tai yhden asunnon taloja eli erillistaloja. Asunto-osakeyhtiö voidaan perustaa hallinnoimaan myös yhtä omakotitaloa. (Asunto-osakeyhtiölaki 1. luku, 2 §, 28. luku, 2 §.)

2.1 Asunto-osakeyhtiön hallinto

Asunto-osakeyhtiön ylin päätösvalta on yhtiökokouksella. Asunto-osakeyhtiötä johtaa yhtiökokouksen valitsema hallitus. Hallituksen valvonnan alla toimii isännöitsijä, joka on asunto-osakeyhtiön operatiivinen toimitusjohtaja. (Pynnönen, 2013, 6–7.)

2.1.1 Yhtiökokous

Asunto-osakeyhtiön ylin päättävä elin on yhtiökokous ja yhtiökokouksessa osakkeenomistajat käyttävät toimivaltaansa. Asunto-osakeyhtiön on pidettävä vähintään yksi yhtiökokous tilikautta kohden. Varsinainen yhtiökokous tulee pitää kuuden kuukauden kuluessa tilikauden päättymisestä, lisäksi voidaan tarpeen mukaan järjestää ylimääräisiä yhtiökokouksia. Asunto-osakeyhtiön yhtiöjärjestyksessä voidaan määrätä myös useammasta varsinaisesta yhtiökokouksesta, joista yksi on pidettävä kuuden kuukauden kuluessa tilikauden päättymisestä. Kutsu varsinaiseen yhtiökokoukseen on toimitettava osakkaille viimeistään kaksi viikkoa ennen kokousta. Asunto-osakeyhtiölaissa ja yhtiöjärjestyksessä on lueteltu yhtiökokouksessa päätettävät asiat, esimerkiksi hallituksen valinta, tilintarkastajan ja toiminnantarkastajan valinta, tilinpäätöksen vahvistaminen sekä vastuuvapauden myöntäminen hallitukselle ja isännöitsijälle. Yhtiökokous hyväksyy asunto-osakeyhtiön seuraavan kauden talousarvion ja päättää yhtiön vastikkeiden suuruudesta. Se päättää suuremmista korjauksista tai hankinnoista asunto-osakeyhtiön hallituksen esityksestä. Yhtiökokouksella on asunto-osakeyhtiössä ns. yleistoimivalta: Yhtiökokous päättää kaikki ne asiat, joita ei ole erikseen laissa tai yhtiöjärjestyksessä määrätty hallituksen tai isännöitsijän tehtäviksi. Hallitus ja isännöitsijä voivat ryhtyä epätavallisiin tai laajakantoisiin, taikka asumiseen tai asumiskustannuksiin olennaisesti vaikuttaviin toimiin vain yhtiökokouksen päätöksen nojalla. (Pynnönen, 2013, 6–8.)

Osakkaalla on oikeus saada asia yhtiökokouksen käsiteltäväksi. Edellytyksenä on, että asia kuuluu yhtiökokouksen toimivaltaan ja että osakas tekee pyyntönsä riittävän ajoissa,

jotta asia saadaan kokouskutsuun. (Asunto-osakeyhtiölaki 6. luku, 6 §.) Yhtiökokous ei voi tehdä päätöstä asioissa, joita ei mainita kokouskutsussa tai jotka eivät kuulu yhtiöjärjestyksessä määrättyihin yhtiökokousasioihin (Asunto-osakeyhtiölaki 6. luku, 12 §). Osakas saa pyytää yhtiökokouksessa kokousasioiden arviointiin liittyviä tarkempia tietoja ja ne on hänelle annettava. Jos vastaaminen ei onnistu kokouksessa, on vastattava kirjallisesti kahden viikon kuluessa. (Asunto-osakeyhtiölaki 6. luku, 25 §.)

Yhtiön hallituksen on esitettävä yhtiökokoukselle kirjallisesti kunnossapitotarveselvitys seuraavan viiden vuoden korjaus- ja kunnostustarpeista, jotka vaikuttavat oleellisesti huoneistojen käyttöön tai asumiskuluihin. Hallitus selvittää yhtiökokoukselle myös jo tehdyt suuremmat korjaus- ja muutostyöt. (Asunto-osakeyhtiölaki 6. luku, 3 §.) Asunto-osakeyhtiön hallitus voi hankkia selvityksen tueksi asiantuntijalausuntoja. Näitä voivat olla esimerkiksi kuntoarvio, kuntotutkimus tai kunnossapitosuunnitelma (PTS). Kunnossapitotarveselvityksen tarkoituksena on kiinteistön kunnan seuranta ja kiinteistön hoito parhaalla mahdollisella tavalla. Osakas saa näin ajankohtaista tietoa omaisuutensa kunnosta ja voi paremmin varautua tuleviin menoihin. (Isännöinnin Käsikirja 2018, 395–400.)

2.1.2 Hallitus

Asunto-osakeyhtiöllä on oltava hallitus, joka huolehtii yhtiön hallinnosta ja kiinteistön ja rakennusten pidon sekä muun toiminnan asianmukaisesta järjestämisestä. Hallitus vastaa myös yhtiön kirjanpidon ja varainhoidon valvonnan asianmukaisesta järjestämisestä. (Asunto-osakeyhtiölaki 7. luku, 2 §.)

Hallitus valitaan vuosittain varsinaisessa yhtiökokouksessa, hallituksen jäsenet valitaan yleensä yhtiön osakkaista. Aikaisemmin hallitukseen voitiin valita vain Suomen kansalaisia, nykyään riittää, että yhtiön vastuuhenkilöt asuvat ETA-alueella. (Patentti- ja rekisterihallitus, luvat ETA-alueen ulkopuolelta oleville yrityksen johtotehtäviin ja sivuliikkeen perustamiseen.) Hallitukseen on valittava kolmesta viiteen varsinaista jäsentä, ellei yhtiöjärjestys muuta määrää. Jos hallituksessa on alle kolme jäsentä, on valittava ainakin yksi varajäsen. Yleensä hallitukseen kuuluu puheenjohtaja, kahdesta viiteen varsinaista jäsentä ja yhdestä kahteen varajäsentä. Isännöitsijä osallistuu hallituksen kokouksiin yleensä pöytäkirjanpitäjänä ja asioiden valmistelijana, hänellä on kokouksissa vain puheoikeus. Isännöitsijä voi olla myös hallituksen varsinainen jäsen, mutta ei puheenjohtaja, ellei yhtiöjärjestys niin määrää. Varsinaisen yhtiökokouksen jälkeen valittu hallitus pitää järjestäytymiskokouksen ja valitsee keskuudestaan puheenjohtajan, varapuheenjohtajan ja muut erityisjäsenet toimintakaudeksi. Toimikausi kestää seuraavaan yhtiökokoukseen saakka. (Viiala & Rantanen 2015, 28-30.)

3. Isännöitsijä ja isännöinti

Asunto-osakeyhtiön hallitus valitsee ja tarvittaessa erottaa isännöitsijän, isännöitsijää ei kuitenkaan ole pakollista valita. Valinta on pakollinen vain, jos yhtiöjärjestys niin määrää tai yhtiökokouksessa niin päätetään. (Viiala & Rantanen 2015, 43.) Isännöitsijä ei voi olla vajaavaltainen tai konkurssissa oleva. Isännöitsijä voi olla hallituksen puheenjohtaja, jos yhtiöjärjestys niin määrää tai kaikki osakkeenomistajat suostuvat siihen. (Ingman & Haarma 2005, 9-10.) Asunto-osakeyhtiön ikä, koko, kunto, ja erityispiirteet vaikuttavat siihen, minkälaista isännöintiä asunto-osakeyhtiössä tarvitaan (Furuhjelm & Sallmén 2014, 28).

Laissa on määritelty isännöitsijälle erityistehtäviä. Isännöitsijän on toimittava huolellisesti ja yhtiön edun mukaisesti. Tehtävän keskeisin osa on huolehtia yhtiön normaalin toiminnan sujumisesta. Osan tehtävistä isännöitsijä hoitaa itse ja osaan hän voi palkata asiantuntijoita avukseen. Hallitus on yhtiön johtava hallintoelin ja se valvoo isännöitsijän toimintaa sekä antaa isännöitsijälle toimintaohjeita yksittäisten tehtävien suorittamisessa. Isännöitsijän on toimittava ammattitaitoisesti ja isännöinnin eettisiä ohjeita noudattaen. Juoksevaan hallintoon kuuluvista tehtävistä osa voidaan myös siirtää jonkun muun hoidettavaksi, mutta vastuu tehtävien hoitamisesta kuuluu kuitenkin isännöitsijälle. Hallituksen ja isännöitsijän välillä on tärkeintä luottamus, yhteistyö ja avoin keskustelu. Isännöintisopimuksen pyrkimyksenä on pitkäaikainen kumppanuus ja siksi sitä on muistettava päivittää tarpeen mukaan. (Laatuisännöinti. Asuinkiinteistön isännöintitehtävät.)

Isännöinti on isännöitsijän harjoittamaa asiantuntijapalvelua, asioiden valmistelua ja esittelyä asunto-osakeyhtiön hallitukselle ja yhtiökokoukselle sekä näiden päätösten toteuttamista. Isännöitsijä on asunto-osakeyhtiön tai kiinteistöyhtiön operatiivinen johtaja, joka johtaa yhtiötä hallituksen ja yhtiökokouksen antamien ohjeiden ja määräysten mukaan. Hän tekee yhteistyötä asunto-osakeyhtiön hallituksen, asukkaiden ja palveluntuottajien kanssa. (Isännöinnin Käsikirja 2018, 13.) Isännöitsijän vähimmäistehtävä asunto-osakeyhtiössä on huolehtia asunto-osakeyhtiön juoksevasta hallinnosta asunto-osakeyhtiön hallituksen antamien ohjeiden ja määräysten mukaisesti. Asunto-osakeyhtiölain mukaisesti isännöitsijä huolehtii myös kirjanpidon lainmukaisuudesta ja varainhoidon luotettavuudesta. (Asunto-osakeyhtiölaki 22.12.2009/1599, 17 §.) Isännöintipalvelun hinta, laatu, laajuus ja muut asia määritellään asunto-osakeyhtiön isännöintisopimuksessa (Isännöinnin Käsikirja 2018, 15).

Isännöintiyritys on tyypillisesti 3-5 työntekijää työllistävä perheyritys. Isännöitsijöiden keski-ikä on 51 vuotta ja heistä noin 30 % on naisia. 10 % isännöitsijöistä jää eläkkeelle joka vuosi eli tarvetta uusille osajille on. Isännöintialan palkat vastaavat asiantuntijatehtävien tasoa. (Kiinteistöalan Koulutuskeskus Oy. Isännöinnin ammattilaiset 2017 6,10.)

Isännöitsijän koulutukselle, kokemukselle tai osoitetulle ammattitaidolle ei ole asetettu asunto-osakeyhtiölaissa vaatimuksia (Asunto-osakeyhtiölaki 22.12.2009/1599, 20 §). Auktorisoitu isännöitsijä -pätevyysjärjestelmästä vastaa Isännöinnin Auktorisointi ISA ry. Auktorisoitu isännöitsijä saa käyttää toiminimessään "ISA" lyhennettä. Kuka tahansa täysivaltainen henkilö voi myös toimia isännöitsijänä, mutta Kiinteistöliitto kuitenkin suosittelee auktorisoidun ja ammattitaitoisen isännöitsijän valitsemista. Isännöintialan koulutusta on Suomessa mahdollista suorittaa Kiinteistöalan Koulutuskeskuksen (Kiinko) lisäksi useissa ammattiopistoissa, aikuiskoulutuskeskuksissa ja ammattikorkeakouluissa. Yhtenä tienä isännöintialalle on myös oppisopimuskoulutus. (Isännöinnin Käsikirja 2018, 52-56.)

4. Isännöitsijän tehtävät

Asunto-osakeyhtiölaikiin kirjattuja isännöitsijän vähimmäistehtäviä ovat kiinteistöstä ja rakennuksista sekä päivittäisestä juoksevasta hallinnosta huolehtiminen hallituksen antamien määräysten ja ohjeiden mukaisesti (Asunto-osakeyhtiölaki 22.12.2009/1599, 17 §). Isännöitsijän vastuulla on myös huolehtia lainmukaisesta kirjanpidosta ja luotettavasti järjestetystä varainhoidosta. Isännöitsijän on annettava asunto-osakeyhtiön hallitukselle sekä sen jäsenille ne tiedot, jotka ovat tarpeellisia heidän tehtäviensä hoitamiseksi. Isännöitsijän velvollisuuksiin kuuluu myös isännöitsijätodistuksen antaminen sitä pyydetessä. Isännöitsijän tehtävät asunto-osakeyhtiössä ovat kuitenkin laajempia kuin laki antaa ymmärtää. Isännöitsijällä on monta roolia, hän toimii esimerkiksi asunto-osakeyhtiön toimielimenä, edunvalvojana, operatiivisena johtajana, asiantuntijana, asioiden valmistelijana, esittelijänä ja päätösten toteuttajana. (Furuhjelm & Sallmén 2014, 14,16.) Asunto-osakeyhtiötä verrattaessa tavalliseen osakeyhtiöön isännöitsijän tehtävä vastaisi siis operatiivisen toimitusjohtajan tehtävää. Isännöitsijä ja asunto-osakeyhtiön hallitus muodostavat yhdessä asunto-osakeyhtiön johdon, jossa hallitus on kuitenkin arvoasteikossa isännöitsijää korkeammalla. (Sarekoski 2015, 31.) Tehokkaaseen toimintaan pystyäkseen on isännöitsijälle annettava riittävät edellytykset hoitaa tehtävänsä. Käytännössä tämä tarkoittaa selkeää työnjakoa hallituksen ja isännöitsijän välillä ja riittäviä resursseja. (Furuhjelm & Sallmén 2014, 23.)

Asunto-osakeyhtiön hallitus tekee sopimuksen isännöintipalvelusta isännöitsijän kanssa. Isännöitsijän valinta tehdään tarjouspyyntömenettelyllä. Tarjouspyynnössä kerrotaan mahdollisimman yksityiskohtaisesti, mitä palveluja tarvitaan ja mitä halutaan. Mitä yksityiskohtaisemmin tarjouspyyntö on laadittu, sitä paremmin tarjouksia voi vertailla. Kiinteistöstrategiaa kannatta käyttää apuna tarjouspyyntöjä suunniteltaessa. (Furuhjelm & Sallmén 2014, 25-31.)

Isännöitsijän kyky erilaistaa ja tuottaa palvelujaan yksilöllisesti eri asiakkaiden mukaan muunnellen vaihtelee. Isännöinnin tehokkuus syntyy vakioiduista palvelukokonaisuuksista ja toimintatavoista eli muuntelua pyritään välttämään. Muuntelu on helpompaa, jos isännöitsijä tuottaa palveluja yksin ja itse muistaa, mitä kunkin asiakkaan kanssa on sovittu. Palveluverkostossa tai -ketjussa toiminnanohjausjärjestelmien tulee tuottaa palveluun osallistuville tietoa sopimustehtävien vaihtelusta palvelutapahtuman jokaisessa vaiheessa, jotta muuntelu olisi mahdollista. (Isännöinnin Käsikirja 2018, 19.) Aiemmin on tarjottu vakiomuotoista isännöintipalvelua, joka on kattanut kaikki asunto-osakeyhtiön tarpeet. Tämä on hyvä pohja isännöintipalveluille, mutta se ei kuitenkaan ota huomioon asunto-osakeyhtiöiden erilaisia tarpeita ja vaatimuksia, kuten korjaustarpeita, jotka vaihtelevat esimerkiksi iän ja korjaushistorian mukaan. Hallituksen tuleekin hankkia juuri omalle asunto-osakeyhtiölle sopiva isännöintipalvelukokonaisuus, joka on rakennettu yhdessä palveluntarjoajan kanssa vastaamaan asiakkaan tarpeita. (Furuhjelm & Sallmén 2014, 15.)

Isännöitsijän työt jaetaan kolmeen kategoriaan: hallinnollisiin tehtäviin, taloudellisiin tehtäviin ja kiinteistön teknisen kunnan ylläpitämiseen liittyviin tehtäviin (Isännöinnin Käsikirja 2018, 20). Isännöitsijän työ voidaan jakaa yksittäisten työtehtävien sijaan myös ydinosaamisen kautta. Käytännössä isännöinti on asunto-osakeyhtiöiden tarvitsemien palveluiden hankkimista, asiakkaiden palvelemista, lainsäädännöllistä osaamista ja pitkäjänteistä strategista suunnittelua. (Isännöintiliitto. Mitä isännöitsijä tekee?)

4.1 Isännöitsijän hallinnolliset tehtävät

Isännöitsijän hallinnolliset tehtävät jaetaan kokouksiin ja päätöksentekoon, kiinteistön sopimusasioihin, turvallisuus- ja vakuutusasioihin, kiinteistön työntekijöiden työsuhteasioiden hoitamiseen ja esimiestehtäviin, virallisten ilmoitusvelvollisuuksien hoitamiseen ja viestintään sekä muihin hallinnollisiin tehtäviin (Isännöinnin Käsikirja 2018, 20).

4.1.1 Kokoukset ja päätöksenteko

Isännöitsijän hallinnollisiin tehtäviin kuuluvat yhtiökokouksen valmistelu, yhtiökokousmateriaalin toimittaminen asunto-osakeyhtiön osakkaille, hallituksen kokousten valmistelu, käytännön järjestelyt ja sihteerinä toimiminen sekä asukaskokousten valmistelu ja koollekutsuminen (Isännöinnin Käsikirja 2015, 29). Isännöitsijä voi olla yhtiökokouksessa paikalla myös asemansa puolesta ja voi päätettäessä toimia myös yhtiökokouksen puheenjohtajana, sihteerinä tai pöytäkirjan tarkastajana. Hallitus kokoontuu ensimmäisen kerran heti yhtiökokouksen jälkeen ja sen jälkeen tarvittaessa tai etukäteen sovitun aikataulun mukaisesti. Hallituksen puheenjohtaja vastaa kokoontumisista ja niiden tarpeellisuudesta. Isännöitsijällä on myös kutsuoikeus, mikäli hän kokee sen tarpeelliseksi ja hallituksen puheenjohtaja ei ole sitä tehnyt. Isännöitsijä voi toimia kokouksissa sihteerinä ja vastata hallituksen kokouksen pöytäkirjan laadinnasta. Kokouksen pöytäkirjan allekirjoittaa puheenjohtaja ja jos hallituksessa on useita jäseniä, vähintään yksi jäsen tai läsnä oleva isännöitsijä. Pöytäkirjat numeroidaan juoksevasti ja ne ovat säilytettävä luotettavalla tavalla. Isännöitsijä vastaa myös erilaisten asukaskokousten valmistelusta ja koollekutsumisesta. (Isännöinnin Käsikirja 2018, 160-163.)

4.1.2 Kiinteistön sopimusasiat

Isännöitsijän sopimustehtäviin kuuluu yhtiöjärjestyksen ja hallituksen päätösten mukaisia tehtäviä eli sopia asunto-osakeyhtiöiden yleisesti tarvitsemista vakiintuneista, isännöintiyrityksen tuotteistamista omista palveluista ja asiakaskohtaisista erityispalveluista. Isännöitsijän tehtäviin kuuluu asunto-osakeyhtiötä koskevien sitovien sopimusten tekeminen. (Isännöinnin Käsikirja 2018, 19.) Sopimusasioita ovat esimerkiksi tontinvuokra-, vakuutus-, sähkö- ja liittymäsopimukset sekä kiinteistöhoitosopimukset. Isännöitsijän vastuulla ovat myös sopimusriitojen hoitaminen. (Isännöinnin Käsikirja 2015, 29.)

Yleisimpiä asunto-osakeyhtiön sopimustyyppisiä ovat osto- ja myyntisopimukset. Ostosopimuksia ovat vakuutus- ja vakuutus-, hissien kunnossapito- ja huoltosopimukset, sähkö- ja energiatoimitussopimukset, urakkasopimukset, kiinteistöpalvelusopimukset (tai eriytyneet siivous- ja kiinteistöhoitosopimukset), isännöintisopimukset, jätehuoltosopimukset, pysäköinninvalvontasopimukset, veden toimitussopimukset, konsulttisopimukset, laitehuoltosopimukset, laajakaista-, antenni- ynnä muut ICT-sopimukset sekä irtaimen tavaran hankintasopimukset. Myyntisopimuksia ovat esimerkiksi maanvuokrasopimukset (autopaikan vuokrasopimus ym.), huoneenvuokrasopimus ja liikehuoneiston vuokrasopimus. (Isännöinnin Käsikirja 2018, 189-190.) Sopimusten solmimisen lisäksi isännöitsijän ja hallituksen työnkuvaan kuuluu myös jo olemassa olevien sopimusten seuranta, irtisanominen ja ehtojen uudelleen neuvottelu (Viiala & Rantanen 2015, 82).

Sopimuksia solmittaessa on huomioitava tilaajavastuulaki, joka koskee alihankintatöitä ja vuokratyövoiman käyttöä (Laki tilaajan selvitysvelvollisuudesta ja vastuusta ulkopuolista työvoimaa käytettäessä 22.12.2006/1233). Lain mukaan tilaajan tulee selvittää, onko toimittaja merkitty ennakkoperintärekisteriin ja työnantajarekisteriin sekä arvonlisävelvollisten rekisteriin. Tilaajan on myös vaadittava selvitys verojen ja eläkemaksujen maksamisesta ja maksamattomista veroista ja maksusuunnitelma. Lisäksi tulee vaatia kaupparekisteriote ja selvitys sovellettavasta työehtosopimuksesta tai työehdoista. (Viiala & Rantanen 2015, 82.)

4.1.3 Vakuutukset

Isännöitsijä edustaa asunto-osakeyhtiötä myös vakuutusasioissa, jos näin on yhtiöjärjestyksessä määrätty tai hallitus on niin päättänyt. Tällöin hän huolehtii, että asunto-osakeyhtiöllä ja sen työntekijöillä on riittävät ja asianmukaiset vakuutukset. Asunto-osakeyhtiön kannattaa hankkia kiinteistövakuutus, johon sisältyy omaisuusvakuutus, kiinteistönomistajan ja hallinnon vastuuvakuutukset sekä oikeusturvavakuutus. Omaisuusvakuutus korvaa äkilliset ja ennalta arvaamattomat vahingot esimerkiksi palo-, putkivuoto-, käyttölaitevuoto-, konerikko-, viemäritukos-, luonnonilmiö- ja rikosvahingot (murron tai ilkeiden aiheuttamat). Osa asunto-osakeyhtiön koneista ja laitteista esimerkiksi hissit, lämmönjakuhuoneen koneet ja laitteet, ilmastointilaitteet ja muut vakuutusehdoissa mainitut laitteet ovat usein vakuutettu omaisuusvakuutuksessa rikkoutumisen varalta. Kiinteistönomistajan vastuuvakuutus korvaa henkilö- ja esinevahinkoja esimerkiksi liukastumisen asunto-osakeyhtiön tontilla tai katolta putoavan lumen alle jäämisen. Hallinnon vastuuvakuutus korvaa hallituksen jäsenten ja yhtiökokouksen puheenjohtajan aiheuttaman taloudellisen vahingon asunto-osakeyhtiölle, osakkaalle tai muulle henkilölle, jos vakuutetut ovat lain mukaan vahingosta korvausvastuussa. Oikeusturvavakuutus korvaa lakimiesavun asunto-osakeyhtiön riita- ja rikosasioissa lakimiesavun vakuutusehdoissa määrättyyn rajaan saakka. Asunto-osakeyhtiön remonteista ja rakennustöistä on ilmoitettava vakuutusyhtiölle ennen niiden aloittamista. Riskilisiä ilmoituksella varmistetaan kiinteistövakuutuksen normaali korvaustaso remonttien ja rakennustöiden aikana. Muita lakisäätöisiä vakuutuksia ovat tapaturmavakuutus, työeläkevakuutus ja ajoneuvojen liikennevakuutus. Vapaaehtoinen tapaturmavakuutus on myös hyvä olla osakkaiden tehdessä talkootyötä asunto-osakeyhtiössä. Vakuutus sopimusten kilpailuttamisen ja laatimisen lisäksi isännöitsijä vastaa hallituksen kanssa myös vahinkoilmoituksen tekemisestä, mikäli kiinteistössä tapahtuu vahinko. (Isännöinnin Käsikirja 2018, 249-255.)

Isännöitsijän täytyy myös huolehtia lakisääteisten vakuutusten lisäksi omista vakuutuksistaan, sillä isännöitsijä ei kuulu asunto-osakeyhtiön nimissä olevan hallinnon vastuuvakuutuksen piiriin. Tärkein tällainen vakuutus on taloudellinen vastuuvakuutus, joka korvaa isännöitsijän työssään tuottamuksella aiheuttamat varallisuusvahingot asunto-osakeyhtiölle, osakkaalle ja muille ulkopuolisille. Muita isännöitsijälle tärkeitä vakuutuksia ovat esimerkiksi ulkopuoliselle tuottamuksella aiheutetun esine- ja henkilövahingon korvaava toiminnan vastuuvakuutus ja isännöitsijän oman, toimistossa olevan irtaimiston korvaava omaisuusvakuutus. Omaisuusvahingon seurauksena toiminnan keskeytymisestä aiheutuvat muuttokulut ja muut muutosta aiheutuvat lisäkulut (esimerkiksi IT-kaapelointi tai korkea vuokra) korvataan lisäkulukeskeytysvakuutuksesta. (Isännöinnin Käsikirja 2018, 255-256.)

4.1.4 Turvallisuusasiat

Vakuutusten lisäksi isännöitsijä vastaa asunto-osakeyhtiön turvallisuusasioista, jos näin on yhtiöjärjestyksessä määrätty tai hallitus on niin päättänyt. Näitä ovat häiriötilanteiden hoitaminen (huomautukset, varoitukset, irtisanomisilmoitukset, purkamisilmoitukset: laatiminen ja toimittaminen), palo- ja pelastusmääräysten valvonta, pelastussuunnitelman laatiminen, lukitusturvallisuudesta ja avainhallinnasta huolehtiminen, vakuutuslaitoksille tehtävien ilmoitusten teosta huolehtiminen sekä vakuutus- ja vahinkotapahtumiin liittyvien toimenpiteiden hoitaminen. (Isännöinnin Käsikirja 2015, 29.)

Vähintään kolmen huoneiston rakennuksiin on laadittava erillinen kirjallinen suunnitelma omatoimisesta varautumisesta, pelastussuunnitelma (Isännöinnin Käsikirja 2018, 208). Järjestyslain mukaan isännöitsijän tulee huolehtia siitä, että kerrostalossa on esillä näkyvällä paikalla isännöitsijän, huoltomiehen tai vastaavan henkilön yhteystiedot poliisia tai pelastusviranomaista varten viiveettömän sisäänpääsyn turvaamiseksi (Järjestyslaki 27.6.2003/612). Häiriötilanteissa isännöitsijä voi lievissä tapauksissa häiriöön liittyen laatia ja antaa huomautuksen tai varoituksen sekä vakavammissa tapauksissa irtisanomis- tai sopimuksen purkamisilmoituksen. Isännöitsijän tehtäviin kuuluu myös häädön tai asunto-osakkeen hallintaan oton jatkotoimenpiteet eli tuomion hankkiminen, sen täytäntöönpanosta huolehtiminen ja vuokraustoimenpiteet. (Isännöinnin Käsikirja 2015, 29-30.)

Avaintenhallinta on isännöitsijän vastuulla ja sen valvontaa hoitaa useimmiten huoltoyhtiö. Isännöitsijän ja huoltomiehen on päästävä hätätilanteissa ja äkillisissä huoltotilanteissa yleisten tilojen lisäksi myös osakkaan hallitsemiin tiloihin, siksi heillä on käytössään yleisavain. Avaintenhallintaan kuuluu avainrekisterin ylläpito, avainten säilyttäminen luotettavasti lukitussa paikassa sekä lisäavaimien teettäminen, jos käytössä olevalla avaintyyppillä

suojaava patenti. Huoneistojen tarkastuksista on sovittava osakkaan kanssa etukäteen, vain äkillisissä tilanteissa voi huoneistoihin mennä ilman ennakoilmoitusta. Huoneiston haltijan on myös syytä toimittaa varmuuslukkojen avaimet isännöitsijälle tai huoltoyhtiölle. (Viiala & Rantanen 2015, 119–120.)

4.1.5 Ilmoitusasiat ja viestintä

Isännöitsijä vastaa useista asunto-osakeyhtiön ilmoitusasioista, esimerkiksi verottajalle, eläkevakuutuslaitoksille ja tilastokeskukselle tehtävistä ilmoituksista. Osakas- ja asukas-tiedotteiden suunnittelu ja jakelu ovat myös tärkeitä informatiivisia tehtäviä. Kaupparekisteriin on ilmoitettava tiedot asunto-osakeyhtiön vastuullisista henkilöistä eli hallituksen jäsenistä, tilintarkastajasta, toiminnantarkastajasta ja vastuullisesta isännöitsijästä. Isännöitsijä vastaa näiden muutosilmoitusten laatimisesta ja jättämisestä tarvittavine liitteineen. (Viiala & Rantanen 2015, 77–78.)

4.1.6 Työsuhdeasiat- ja esimiestehtävät

Kiinteistön työntekijöiden työsuhdeasioiden hoitaminen ja esimiestehtävät ovat isännöitsijän vastuulla, jos näin on yhtiöjärjestyksessä määrätty tai hallitus on niin päättänyt (Isännöinnin Käsikirja 2015, 30). Isännöitsijän on pidettävä myös huolta työsuojelusta ja kiinteistön turvallisuudesta, ja ne ovat osa kiinteistön riskienhallintaa (Isännöinnin Käsikirja 2018, 257).

4.1.7 Muut hallinnolliset tehtävät

1.1.2019 jälkeen perustetut asunto-osakeyhtiöt ovat automaattisesti perustettu huoneistotietojärjestelmään (Laki huoneistotietojärjestelmästä 1328/2018). Sitä ennen perustetut asunto-osakeyhtiöt voivat valtuuttaa isännöitsijän siirtämään tietonsa yhtiöstä ja sen osakkaista huoneistotietojärjestelmään. Siirtoon vaaditaan asunto-osakeyhtiön hallituksen päätös. Osakeluettelon siirtoon on aikaa vuoden 2022 loppuun. (Osakehuoneistorekisteri 2020g.)

Muita isännöitsijän hallinnollisia tehtäviä, jos näin on yhtiöjärjestyksessä määrätty tai hallitus on niin päättänyt voivat olla arvopaperien ja asiakirjojen säilyttäminen, osakeluettelon ylläpitäminen, osakekirjoihin liittyvät tehtävät, rasitesopimusten laatiminen, lunastusmenettelyn käynnistäminen, hädän ja hallintaan oton jatkotoimenpiteet, vuokralaisten hankinnasta huolehtiminen ja vuokrattavien tilojen esittely, panttikirjojen hankkiminen ja hakeminen, kiinteistönmuodostamis- ja muihin toimenpiteisiin osallistuminen, aloitteiden ja rek-

lamaatioiden teko viranomaisille ja järjestöille, kunnallisten ja alueellisten ilmoitusten ja tiedotusten seuraaminen sekä isännöitsijäntodistuksen laatiminen ja antaminen. (Isännöinnin Käsikirja 2015, 30.)

4.1.8 Isännöitsijäntodistus

Isännöitsijäntodistus on tärkeimpiä asiakirjoja, joita isännöitsijä laatii. Isännöitsijän on toimitettava pyydettyä osakehuoneistoa koskeva isännöitsijäntodistus osakkaalle, osakkeita panttauksen nojalla halussaan pitävälle taholle tai kiinteistönvälittäjälle, jolla on osakehuoneistoa koskeva myynti- tai vuokraustoimeksianto. Asunto-osakeyhtiölaissa (Asunto-osakeyhtiölaki 22.12.2009/1599, 27 §) on määritelty asiat, jotka isännöitsijäntodistuksessa tulee minimissään olla. Todistuksesta on täytyy ilmetä yhtiön taloudellinen tila, tiedot yhtiön rakennuksista ja niiden kuntoon liittyvistä yhtiön tiedossa olevista seikoista, tiedot maa-alueiden omistussuhteista, tieto yhtiöjärjestyksen mahdollisesta lunastuslausekkeesta, tieto osakehuoneistosta ja sen kuntoon liittyvistä yhtiön tiedossa olevista seikoista, osakeryhmän osakeluetteloon merkityn omistajan nimi, tieto osakeluetteloon merkitystä osakkeisiin tai osakehuoneiston hallintaan kohdistuvasta käyttö- tai luovutusrajoituksesta, tieto siitä, jos osakehuoneisto on otettu yhtiön hallintaa ja tietoa hallinnan kes- toajasta, tiedot osakkaan eräänntyneistä, maksamatta olevista yhtiövastikkeista, selvitys lainavastuista, jos vastuu asunto-osakeyhtiön lainoista kohdistuu eri tavoin eri osakkeisiin, tieto yhtiötä vastaan vireille pannusta kanteesta ja maininta yhtiöjärjestyksen kohdasta, jota kanne koskee, tiedot osakeantivaltuutuksesta, optio-oikeusvaltuutuksesta ja muista saman kaltaisista valtuutuksista, tiedot yhtiön osakkaiden ja osakeryhmän kuulumisesta osakehuoneistorekisteriin sekä muun lain nojalla isännöitsijäntodistukseen merkittävät tiedot. (Asunto-osakeyhtiölaki 22.12.2009/1599, 27 §.)

Valtioneuvoston asetuksessa (Valtioneuvoston asetus osakehuoneistojen pinta-alan mit- taustavasta ja isännöitsijäntodistuksesta 12.5.2010/365) on säädelty tarkemmin isännöitsijäntodistuksen sisällöstä. Isännöitsijäntodistus täytyy aina antaa niiden tietojen perusteella, jotka yhtiöllä ovat käytettävissä sen päiväyksen ajankohtana. Tarvittaessa isännöitsijäntodistuksen mukaan liitetään selvitys rakennusten ja kiinteistöjen kunnossapitotarpeesta, hallituksen selvitys kiinteistöllä ja rakennuksessa suoritetuista kunnossapito- ja muutostöistä ja niiden valmistumisajankohdat, viimeisin vahvistettu tilinpäätös, toiminta- kertomus ja talousarvio, yhtiöjärjestys, lainaosuuksien tiedot ja erittelyt sekä valtuutus optio- ja muiden erityisten oikeuksien antamiseen. (Valtioneuvoston asetus osakehuoneistojen pinta-alan mittaustavasta ja isännöitsijäntodistuksesta 12.5.2010/365.)

4.2 Isännöitsijän taloudelliset tehtävät

Isännöitsijän taloudellisiin tehtäviin, jos näin on yhtiöjärjestyksessä määrätty tai hallitus on niin päättänyt voivat kuulua talous-, vero- ja toimintasuunnittelu, rahaliikenteen hoitaminen sekä kirjanpito ja tilinpäätöksen laadinta (Isännöinnin Käsikirja 2015, 30-31).

Talous-, vero- ja toimintasuunnitteluun kuuluvat toiminta- ja rahoitussuunnitelman laadinta (sisältää PTS:n), talousarvion laadinta ja toteutumisen seuranta, maksuvalmiudesta huolehtiminen sekä käteisvarojen tarkoituksen mukainen hoito (Isännöinnin Käsikirja 2015, 30-31).

Rahaliikenteeseen kuuluvat laskujen maksaminen ja hyväksyminen, lainatarjousten pyytäminen, lainoihin liittyvä rahaliikenne ja lainan nostaminen, lainaosuuksien määräaikaistaloudellista osakassuorituksia varten, huoneistokohtaisen lainaosuuslaskelman tekeminen pyydettyäessä, vastike-, vuokra- ja käyttökorvaussuoritusten laskuttaminen, maksuliikenteen järjestäminen ja suorituksista muistuttaminen, palkkojen ja palkkioiden sekä niiden sivukulujen laskenta ja maksatus, arvonlisäveron laskenta ja tilitys arvonlisävelvollisille osakkaille tai vuokralaisille, jos kohde on osittain hakeutunut arvonlisävelvolliseksi, energian arvonlisäverolaskelman laadinta pyynnöstä arvonlisävelvollisille osakkaille tai vuokralaisille, arava- ja hitas-lunastushintalaskelmien laadinta, perintätoimista huolehtiminen ja saatavien valvonta, huoneistokohtaiseen mittaukseen perustuva energia- ja vesilaskutus sekä erikseen sovittujen poikkeuksellisten käyttökorvausten laskutus. (Isännöinnin Käsikirja 2015, 30-31.)

Kirjanpitoon ja tilinpäätökseen kuuluvat kirjanpito, tilinpäätösehdotuksen ja tilinpäätöksen laadinta, välitilinpäätöksen laadinta isännöintisopimuksen päättyessä kesken tilikautta tai muuten tarvittaessa, tilintarkastuksen ja/tai toiminnantarkastuksen järjestäminen, verotuksen tarkistaminen, viranomaisille tehtävien ilmoitusten hoito (tulo- ja arvonlisäveroilmoitukset, valvonta- ja vuosi-ilmoitukset ym.) sekä muutoksenhaun hoitaminen (oikaisuvaatimus oikaisulautakunnalle, valitus hallinto-oikeudelle jne.) (Isännöinnin Käsikirja 2015, 30-31).

4.2.1 Talouden, verotuksen ja toiminnan suunnittelu

Aluksi kannattaa selvittää, miksi kiinteistö on olemassa, millaista toimintaa siellä harjoitetaan ja onko kiinteistöön tulossa muutostarpeita. Näin varmistutaan siitä, täyttävätkö kiinteistö ja sen tarjoamat asumispalvelut sekä muut palvelut käyttäjien odotukset. On perusteltua laatia asunto-osakeyhtiön toimintastrategia, jossa määritellään toiminta-ajatus ja osakkaiden tahto kiinteistön ylläpidon ja talouden suhteen. Strategiset tavoitteet voivat olla

erilaisia, esimerkiksi mahdollisimman taloudellisten asumispalvelujen tuottaminen, mahdollisimman hyvin säilytetty osakkaiden yhtiöön sijoittama pääoma tai mahdollisimman korkeatasoiset asumispalvelut. (Isännöinnin Käsikirja 2015, 185.) Suunnittelemalla yksittäisen kiinteistön tai asunto-osakeyhtiön taloutta saadaan selvyyttä seuraaviin asioihin: Toiminta-ajatuksen, toiminta-ajatuksen jatkuvuuteen, varojen riittävyyteen, rahavirtojen oikea-aikaisuuteen ja rahoituksen lähteisiin. Aikajänteinä voi olla: PTS (3-10 vuotta), KTS (1-3 vuotta) tai LTS (1 vuosi). Taloussuunnittelu on jatkuvaa toimintaa eli suunnittelua, suunnitelmien toteutusta ja suunnitelmien toteutumisen seuranta. Suunnitelmia on syytä päivittää aina seurannan mukaan. (Isännöinnin Käsikirja 2018, 272.)

4.2.2 Talousarvio

Isännöitsijän tehtävä on yhdessä hallituksen kanssa laatia asunto-osakeyhtiön talousarvio eli tilikauden budjetti yhtiökokoukselle hyväksyttäväksi. Talousarviossa eli asunto-osakeyhtiön tulo- ja menoarviossa määritellään tulot ja menot yksittäiselle tilikaudelle ja sen pohjalta lasketaan vastikkeiden suuruudet, esimerkiksi hoito- ja pääomavastike. Talousarviossa ilmaistaan laskennallisesti se, mitä toimintasuunnitelmassa on ilmaistu sanallisesti. (Heinonen 2017, 155.) Talousarvion on tuettava asunto-osakeyhtiön laatimaa pitkän tähtäimen toimintasuunnitelmaa. Talousarviota laadittaessa on harkittava eri vaihtoehtoja ja niiden vaikutuksia asumiskustannuksiin. Hyvässä talousarviossa laatija tuntee vastuunsa asunto-osakeyhtiön taloudesta pitkällä tähtäimellä. Pyrkimys on pitkän aikavälin ratkaisuihin eikä ainoastaan tilikauden kustannusten minimointiin (Isännöinnin Käsikirja 2018, 274-275).

4.2.3 Hoitotalous

Asunto-yhtiön hoitotalouden eli juoksevien hoitotulojen ja -menojen suunnittelun periaate on yksinkertainen. Aluksi arvioidaan tilikauden juoksevat hoitomenot. Arvio perustuu edellisen tilikauden toteutuneiden menojen, tiedossa oleviin kustannus- ja sopimusmuutoksiin sekä suunniteltuihin muutoksiin asunto-osakeyhtiön toiminnassa. Juoksevien hoitomenojen arvioinnin jälkeen arvioidaan tilikauden hoitovastikkeina kertyneet tulot (esim. vuokrat ja käyttökorvaukset). Tilikaudelta hoitovastike on näiden edellä mainittujen menojen ja tulojen erotus. Hoitovastikkeen on katettava koko erotuksen määrä. Hoitovastikkeen määrään vaikuttavat myös joko korottavasti tai vähentävästi edelliseltä tilikaudelta siirtyvä hoitovastikejäämä sekä seuraavalle tilikaudelle siirtyväksi suunniteltu mahdollinen maksuvalmiusreservi. Tärkeimpiä talousarvion laadinnan ja hoitotalouden suunnittelun tavoitteita on turvata asunto-osakeyhtiön maksuvalmius eli likviditeetti (kyky selvitä lyhytaikaisista maksuvelvoitteista). (Heinonen 2017, 157–159.)

4.2.4 Pääomatalous

Pääomatalouden suunnittelun periaate on saman tyyppinen kuin hoitotaloudenkin. Ensin arvioidaan pääomatalouden menot tilikaudella ja sen jälkeen pääomatalouden tulot. Edellisen tilikauden yli-/alijäämä on myös huomioitava kuten hoitotalouden suunnittelussakin. Lopuksi mitoitetaan pääomavastikkeen taso lopputilikaudelle siten, että se yhdessä varsinaiseen yhtiökokoukseen mennessä kerättyjen pääomavastikkeiden kanssa kerryttää halutun yhteismäärän pääomavastikemaksuja. (Heinonen 2017, 159-160.)

4.2.5 Asunto-osakeyhtiön kirjanpito, toimintakertomus ja tilinpäätös

Hallituksen tehtävän on huolehtia asunto-osakeyhtiön kirjanpidon ja varainhoidon valvonnan asianmukaisesta järjestämisestä. Isännöitsijä vastaa sen lainmukaisuudesta ja varainhoidon luotettavasta järjestämisestä. (Asunto-osakeyhtiölaki 22.12.2009/1599, 17 §.) Tämän takia on suositeltavaa, että hallitus ostaa isännöintipalvelun ammattimaiselta isännöitsijältä ja isännöitsijä huolehtii päivittäisen toiminnan sujuvuudesta sekä yhtiön varojen luotettavasta hoidosta ja kirjanpidon järjestämisestä kirjanpitolain ja -asetusten mukaisesti oman tukiorganisaationsa kanssa. Isännöitsijän tukiorganisaatiossa apuna voi olla kirjanpitäjä, kiinteistösihteeri, vastikereskontranhoitaja ja/tai tekninen isännöitsijä. Tukiorganisaation toiminnasta ja valvonnasta vastaa isännöitsijä. Isännöitsijä ei yleensä itse hoida varsinaisia päivittäisiä kirjanpidollisia toimia, mutta hänen tulee suunnitella ja hahmotella asunto-osakeyhtiön toimintaa taloudellisena kokonaisuutena ja ohjata tilinpäätöksen laadintaa. Isännöitsijän täytyy myös hallita asunto-osakeyhtiön erillislaskelmien eli vastike- tai lainaosuuslaskelmien ja hankerahoituslaskelmien laadinnan periaatteet. (Heinonen 2017, 19-20.) Kirjanpitovelvollisen on noudatettava hyvää kirjanpitolakia eli kirjanpitoa tulee hoitaa rehellisesti ja huolellisesti yleisten kirjanpitoperiaatteiden ja -säännösten mukaisesti (Ingman & Haarma 2005, 35).

Tilinpäätöksen laadinnassa on huomioitava kirjanpitolaki (Kirjanpitolaki 30.12.1997/1336), osakeyhtiölaki (Osakeyhtiölaki 21.7.2006/624) ja asunto-osakeyhtiölaki (Asunto-osakeyhtiölaki 22.12.2009/1599). Tilinpäätöksen laatimisen ja sisällön osalta osakeyhtiölaki ja asunto-osakeyhtiölaki eivät sisällä erityisiä säännöksiä. Kumpaakin lakia noudattavat yhtiöt laativat tilinpäätöksen kirjanpitolain säännösten mukaisesti. Toimintakertomuksen sisällön osalta osakeyhtiölaissa on joitakin erityisiä säännöksiä. Asunto-osakeyhtiölaikiin sisältyy yksityiskohtainen esitys lakia noudattavan yhtiön toimintakertomuksen sisältövaatimuksista. Kirjanpitolain uudistuksen jälkeen (Taloushallintoliitto. Kirjanpitolaki uudistui 1.1.2016) lähes kaikki asunto-osakeyhtiöt kuuluvat pien- tai mikroyritysluokkaan. Kokoajottelulla on vaikutus esimerkiksi toimintakertomuksen laatimisvelvollisuuteen sekä liitetie-

tojen sisältövaatimuksiin. Pien- ja mikroyritykset noudattavat asetusta pien- ja mikroyritysten (Valtioneuvoston asetus pien- ja mikroyritysten kirjanpidossa esitettävistä tiedoista 2015/173) tilinpäätöksessä esitettävistä tiedoista (Isännöinnin Käsikirja 2018, 299).

Asunto-osakeyhtiölain mukaan asunto-osakeyhtiössä on laadittava toimintakertomus. Sen laatiminen on isännöitsijän tehtävä, jos näin on yhtiöjärjestyksessä määrätty tai hallitus on niin päättänyt. Tarkoitus on antaa tietoja, jotka eivät näy suoraan tilinpäätöksessä, mutta joita tarvitaan oikean ja riittävän kuvan luomiseksi asunto-osakeyhtiön toiminnasta ja taloudesta. Toimintakertomuksen merkitys on tärkeä, sillä osakkaat eivät välttämättä osaa tulkita tilinpäätöksiä. (Heinonen 2014, 71.) Toimintakertomukseen voidaan lisätä myös vapaaehtoisia tietoja, jos niiden nähdään olevan olennaisia oikean ja riittävän kuvan saamiseksi. Esimerkiksi asunto-osakeyhtiön tontin ja rakennusten perustiedot, erilaiset asunto-osakeyhtiön hallintoon liittyvät tiedot, tilinpäätöstä täydentävät tiedot yhtiön taloudesta, lämmön, veden ja sähkön kulutustiedot tilikaudella ja vertailutiedot aiemmilta tilikausilta, huoneistojen osakesiirrot tilikauden aikana, tiedot yhtiön haltuun otetuista huoneistoista, tiedot lainaosuuksista tilinpäätöshetkellä sekä hankerahoituslaskelma merkittävistä korjaus- tai perusparannushankkeista. (Heinonen 2014, 73–74.)

Kirjanpitolain (Kirjanpitolaki 30.12.1997/1336) mukaan tilinpäätöksen ja toimintakertomuksen tulee siis antaa oikeita ja riittäviä tietoja kirjanpitovelvollisen toiminnan tuloksesta ja taloudellisesta asemasta (oikea ja riittävä kuva). Tämän vuoksi liitetiedot, samoin kuin tase on laadittava laajoina versioina. (Isännöinnin Käsikirja 2018, 300.) Lakisääteisiä asioita toimintakertomuksessa ovat tiedot yhtiövastikkeiden käytöstä, jos vastikkeita peritään eri perustein eri tarkoituksiin. Usein ne esitetään tilinpäätöksessä toimintakertomukseen liitettyinä vastikelaskelmina. Toimintakertomuksessa on myös esitettävä (lista ei ole tyhjentävä) tiedot kiinteistöön liittyvistä rasitteista ja kiinnityksistä, olennaisista tapahtumista (huomattavat peruskorjaukset tai vahinkotapahtumat), tiedot talousarvion toteutumisesta ja selvitys mahdollisista olennaisista poikkeamista sekä arvio asunto-osakeyhtiön todennäköisestä tulevasta kehityksestä. (Asunto-osakeyhtiölaki 22.12.2009/1599, 10 §).

Kirjanpitolaisissa (Kirjanpitolaki 30.12.1997/1336) on kirjattuna tilinpäätöksen ja toimintakertomuksen laatimisen yleiset periaatteet. Näitä ovat oletus kirjanpitovelvollisen toiminnan jatkuvuudesta, johdonmukaisuus laatimisperiaatteiden ja -menetelmien soveltamisessa tilikaudesta toiseen, sisältöpainotteisuus, tilikauden tuloksesta riippumaton varovaisuus, tilinavauksen perustuminen edellisen tilikauden päättäneeseen taseeseen, suoriteperusteisuus, kunkin hyödykkeen ja muun tase-eriin merkittävän erän erillisarvostus, nettotamiskielto, lasku- ja maksuperusteisuuden oikaiseminen ja täydentäminen, kieli ja valuutta, laatimisaika sekä päiväys ja allekirjoitus. (Isännöinnin Käsikirja 2018, 300-303.)

Tilinpäätös koostuu taseesta, tuloslaskelmasta, rahoituslaskelmasta ja näiden liitteinä olevista tiedoista (Isännöinnin Käsikirja 2018, 303). Tilinpäätös laaditaan aina juoksevan kirjanpidon pohjalta. Sitä laadittaessa on oikaistava ja jaksotettava maksuperusteiset kirjaukset suoriteperusteisiksi, täsmäytettävä osakirjanpidot varsinaiseen kirjanpitoon ja päätettävä juoksevan kirjanpidon tilit tilinpäätöstileille. Tilinpäätöstilejä ovat tulos- ja tasetili, joiden pohjalta laaditaan tuloslaskelma ja tase. (Heinonen 2015, 44-47.)

Tilinpäätös ja toimintakertomus on laadittava neljän kuukauden sisällä tilikauden päättymisestä ja yhtiökokous, jossa tilinpäätös vahvistetaan, kuuden kuukauden sisällä tilikauden päättymisestä. Tilikausi on 12 kuukautta, toimintaa aloitettaessa tai lopetettaessa tai tilinpäätöksen ajankohtaa muutettaessa tilikausi voi olla tätä lyhyempi tai pitempi, kuitenkin enintään 18 kuukautta. Usein asunto-osakeyhtiön siirtyessä rakennuttajalta osakusten hallintaan tilikausi on poikkeava. Tilikautta ole sidottu kalenterivuoteen. Tilinpäätös ja toimintakertomus on päivättävä ja allekirjoitettava. (Kirjanpitolaki 30.12.1997/1336, 10 §.) Asunto-osakeyhtiössä allekirjoittajina ovat hallitus ja isännöitsijä. Kumpikaan ei voi kieltäytyä allekirjoittamasta, mutta mahdollinen eriävä mielipide on sisällytettävä joko tilinpäätöseen tai toimintakertomukseen. (Isännöinnin Käsikirja 2018, 302.)

4.2.6 Pankkipalvelut- ja maksuliikenne

Asunto-osakeyhtiön pankkipalveluiden ja maksuliikenteen hoitaminen kuuluu isännöitsijälle. Hänen vastuullaan on löytää edustamalleen asunto-osakeyhtiölle paras mahdollinen ja sopivin pankkipalvelukokonaisuus. Asunto-osakeyhtiön maksuliikenne koostuu pääasiassa saapuvista ja lähtevistä maksuista esimerkiksi vastikemaksuista ja siksi jokaisella asunto-osakeyhtiöllä on oltava pankkitili näiden toimintojen hoitamista varten. Maksuliikenteen lisäksi rahoitus eli pankkilaina on olennainen osa asunto-osakeyhtiön pankkipalvelutarpeita. Pankkipalvelujen kehitys on ollut viime vuosina nopeaa, suuntaus on ollut vahvasti sähköisiin verkkopalveluihin. Verkkolaskujen eli sähköisesti vastaanotettavien laskujen käyttö on nykyaikaa ja se säästää aikaa paperisten laskujen käsittelyltä, arkistoinnilta sekä nopeuttavat laskujen kierrätystä, tarkastamista, hyväksymistä ja arkistointia. Verkkolaskupalvelu mahdollista laskutuksen ja laskujen käsittelyn täydellisen automatisoinnin. E-laskua ja suoramaksua voidaan käyttää esimerkiksi asunto-osakeyhtiön ja osakkaiden välisessä maksuliikenteessä. E-laskutus mahdollistaa kuluttaja- ja yrityslaskutuksen yhdenmukaisuuden mahdollisimman pitkälle. E-lasku soveltuukin isännöitsijätoimistolle kaikkeen laskutukseen. Kuluttajan e-lasku- tai suoramaksupalvelussa isännöitsijätoimisto lähettää esimerkiksi vastikelaskun pankin välityksellä osakkaan pankkiin. E-laskun ollessa kyseessä osakas hyväksyy vastikelaskun verkkopankissaa. Suoramaksussa

pankki maksaa vastikelaskun osakkaan toimeksiannon mukaisesti. (Isännöinnin Käsikirja 2018, 375-378.)

4.2.7 Verotus

Asunto-osakeyhtiö on tuloverolain (Tuloverolaki 30.12.1992/1535) mukaan verovelvollinen yhteisö, jonka on suoritettava verotettavasta tulostaan veroa valtiolle, kunnalle ja seurakunnalle yhteisöjen tuloveroprosentin mukaan. Yhteisöveroprosentti vuonna 2021 on 20 % (Osakeyhtiön verotus). Asunto-osakeyhtiön on siis tärkeää suunnitella tulojen ja menojen kohdistaminen eri tilikausille niin, että verotettavaa tuloa ei synny tai sitä syntyy hyvin vähän. (Isännöinnin Käsikirja 2015, 249-250.)

Kaikki asunto-osakeyhtiön saamat tulot, vastike- ja vuokratulot tai omaisuuden myynnistä sadut tulot ovat veronalaista tuloa. Pääomasijoitukset, lainat ja muut vastaavat erät tai erikseen lainsäädännössä verovapaiksi säädetty erät (vakuutus- ja vahingonkorvaukset) eivät ole veronalaista tuloa (Isännöinnin Käsikirja 2018, 351). Verovelvollisella on tuloverolain mukaan oikeus vähentää tuloistaan ne menot, jotka ovat johtuneet tulojen hankkimisesta tai säilyttämisestä (Tuloverolaki 30.12.1992/1535, 10 §). Asunto-osakeyhtiöllä ne ovat pääasiassa kiinteistön juoksevia ylläpito- ja käyttökuluja. Asunto-osakeyhtiö voi tasata tuloistaan käyttöomaisuuden poistoilla, vuosikorjausten aktivoinnilla, asuintalovarauksilla tai rahastoinnilla (Isännöinnin Käsikirja 2018, 355-362).

Koska asunto-osakeyhtiöiden tarkoitus ei ole tavoitella toiminnallaan voittoa, on verohallinto myöntänyt suurelle osalle asunto-osakeyhtiöitä vapautuksen veroilmoituksen tekemisestä. Jos asunto-osakeyhtiön on jätettävä veroilmoitus tai se halutaan vapaaehtoisesti antaa, tapahtuu se joko verohallinnon lomakkeilla tai sähköisesti verohallinnolle. (Isännöinnin Käsikirja 2018, 349.)

Kiinteistövero on kiinteistön sijaintikunnalle vuosittain suoritettava vero, jonka suuruus määräytyy kiinteistön verotusarvon perusteella. Kunnat päättävät kiinteistöveroprosenttiansa suuruudesta itsenäisesti kiinteistöverolain (Kiinteistöverolaki 20.7.1992/654) rajojen puitteissa. Asunto-osakeyhtiön omistaessa kiinteistön, määräytyy kiinteistövero asunto-osakeyhtiölle eikä verovelvollisuus koske osakkaita. Käytännössä osakkaat kuitenkin maksavat veron yhtiövastikkeessaan. (Isännöinnin Käsikirja 2018, 367.) Isännöitsijän vastuulle jää tarkistaa verohallinnon lähettämän selvityksen perusteena olevien tietojen oikeellisuus. Mahdollisista virheistä ja puutteista on tehtävä ilmoitus selvityksessä mainitun ajan kuluessa. Tällaisia tarkistettavia ja ilmoitettavia muutoksia ovat esimerkiksi maapohjan pinta-ala, rakennusoikeus, kaavatilanne, rantaoikeus, käyttöoikeus, omistus- ja hallintaoikeus, rakennuksen jälleenhankinta-arvon laskennan perusteena käytetyt tiedot sekä

rakennuksen käyttötarkoitus. Samoin on meneteltävä, jos selvityksestä puuttuu kiinteistöjä tai rakennuksia tai tietoja rakennuksen purkamisesta tai käytöstä poistamisesta. Huomatavat perusparannukset ja korjaustoimet on myös ilmoitettava. (Isännöinnin Käsikirja 2015, 273-274.)

4.3 Isännöitsijän tekniset tehtävät

Isännöitsijän tärkein tehtävä on teknisen kiinteistönpidon suunnitelmallinen hoitaminen. Isännöitsijän työhön kuuluu teknisten ja toiminnallisten tehtävien suunnittelu, ohjaaminen sekä valvonta. Isännöitsijällä on myös oma vastuunsa kiinteistön perusparannusten ja vuosikorjausten läpiviennissä, vaikka hän ei yksin vastaakaan niiden hoitamisesta. (Ingman & Haarma 2005, 70.)

4.3.1 Kiinteistön elinkaaren hallinta

Kiinteistön hoito, huolto ja kunnossapito kuuluvat kiinteistöön sen käyttöönotosta mahdolliseen purkuun saakka. Suunnitelmallisuus ja ennakointi vaikuttavat merkittävästi asumisen viihtyvyyteen, turvallisuuteen ja terveellisuuteen. Osakkaille huoneisto asunto-osakeyhtiössä on kuitenkin kodin lisäksi myös usein elämän suurin sijoitus, jonka vuoksi onkin tärkeää kiinnittää huomiota asunto-osakeyhtiön elinkaaren hallintaan eli millä keinoin ja millä kustannuksella asunto-osakeyhtiön arvo voidaan ylläpitää ja jopa kasvattaa. (Isännöinnin Käsikirja 2018, 394.) Kiinteistön elinkaarella tarkoitetaan kaikkia kiinteistön vaiheita aina maanhankinnasta ja kiinteistön rakentamisesta mahdolliseen luopumiseen asti ja se sisältää myös kaikki rakennusten, rakennusosien ja järjestelmien erilliset elinkaaret suunnittelusta ja rakentamisesta purkamiseen ja käytöstä poistamiseen saakka (Isännöinnin Käsikirja 2015, 413).

Parhaassa tapauksessa kiinteistön elinkaari eli sen tekninen käyttöikä saadaan hyödynnettyä maksimipituudessaan. Tämä edellyttää, että rakennus on suunniteltu ja toteutettu asianmukaisesti noudattaen hyvää rakennustapaa ja että kiinteistölle tehdään sen elinkaaren aikana korjaustöitä. (Isännöinnin Käsikirja 2015, 385–386.) Tärkeimpiä työkaluja asunto-osakeyhtiön elinkaaren hallintaan ovat ajan tasalla olevat kiinteistöstrategia, kiinteistön huoltokirja eli kiinteistönpitokirja ja kuntoarvio. Lisäksi tärkeitä työkaluja ovat kuntotutkimukset, energiakatselmukset, energiatodistus ja kunnossapitotarveselvitys tai vähintään kymmeneksi vuodeksi laadittava kunnossapitosuunnitelma (PTS). (Isännöinnin Käsikirja 2018, 394.)

Isännöitsijän erinomaisena apuna toimiva huoltokirja eli kiinteistönpitokirja on rakennuksen käyttö- ja huolto-ohje ja se voi olla joko sähköinen tai manuaalinen. Huoltokirja on ollut pakollinen uudisrakennuksille ja vanhoille kohteille, joissa tehdään isoja korjaus- tai muutostöitä ja jotka vaativat rakennusluvan, vuodesta 2000 lähtien ja on myös suositeltava kaikissa kiinteistöissä. Huoltokirja sisältää kiinteistön perustiedot eli kaiken tarvittavan tiedon kiinteistön tarkoituksenmukaista käyttöä ja kunnossapitoa varten. (Viiala & Rantanen 2015, 97.)

Asunto-osakeyhtiölaki (Asunto-osakeyhtiölaki 22.12.2009/1599) edellyttää, että asunto-osakeyhtiön hallitus esittää yhtiökokouksessa kirjallisen selvityksen asunto-osakeyhtiön kunnossapidon tarpeista seuraavan viiden vuoden ajaksi. Kunnossapitotarveselvityksen laatiminen on isännöitsijän vastuulla ja hallitus hyväksyy isännöitsijän kirjallisen selvityksen ennen yhtiökokousta. (Isännöinnin Käsikirja 2018, 395.) Asunto-osakeyhtiön kunnossapitosuunnitelma (PTS) laaditaan kuntoarviota varten tehdyn kiinteistötarkastuksen pohjalta. Kunnossapitosuunnitelmassa asunto-osakeyhtiön tulevien vuosien kunnossapito- ja korjaustyöt suunnitellaan niiden kiireellisyyden ja asunto-osakeyhtiön kiinteistöstrategian perusteella. Siihen sisältyy usein kustannusarvio ja arvio yhtiölainan takaisinmaksuajasta. Kunnossapitosuunnitelma laaditaan ja päivitetään yleensä 2-3 vuoden välein. Kiinteistölle tulee teettää säännöllisin väliajoin asiantuntijan laatima kuntoarvio, jonka isännöitsijä tilaa hallituksen päätöksellä. Kuntoarvio sisältää suosituksia isoista kunnossapitotoimista rakennus-, LVI- ja sähköjärjestelmille. Sen pohjalta laaditaan siis ehdotus kunnossapitosuunnitelmaksi (PTS) seuraavan kymmenen vuoden ajaksi. Kuntotutkimus on kuntoarvioita täydentävä tai tarkentava yksityiskohtaisempi tutkimus rakennuksen tai sen osien tai järjestelmien kunnosta ja korjaustarpeesta. Kuntotutkimus voidaan tehdä myös rakennuksen korjausmenetelmien ja -toimenpiteiden valitsemiseksi tai sen järjestelmien nykykunnon selvittämiseksi. (Isännöinnin Käsikirja 2018, 396-400.)

4.3.2 Kiinteistöstrategia

Kiinteistöstrategia on osakkaiden yhteinen näkemys, mihin suuntaan, millä aikavälillä ja minkälaisin resurssein kiinteistöä ylläpidetään. Sen laadinta on isännöitsijän ja asunto-osakeyhtiön hallituksen tehtävä. Osakkaiden mielipiteiden lisäksi kiinteistön kunto, tekninen taso, energiankulutus sekä käytön ja kunnossapidon vaatima rahoitus vaikuttavat strategian laadintaan. Kiinteistöstrategia on asunto-osakeyhtiön tasoa joko kohottava, ylläpitävä tai vähentävä ja se hyväksytetään yhtiökokouksessa. Se toimii tärkeänä apuna isännöitsijälle ja asunto-osakeyhtiön hallitukselle jatkossa. (Isännöinnin Käsikirja 2015, 333–335.)

4.3.3 Kiinteistönhoito ja kunnossapito

Kiinteistönhoidon ja kunnossapidon järjestäminen on isännöitsijän tärkein tekninen tehtävä. Se vaikuttaa suoraan asukkaiden viihtyvyyteen ja kiinteistön toimivuuteen. Asukkaiden tyytyväisyys korreloi suoraan kiinteistönhoidon järjestämiseen. Mitä tyytyväisempiä asukkaat ovat, sitä paremmin kiinteistönhoito on järjestetty. Hyvä kiinteistönhoito ja kiinteistön ylläpito takaavat kiinteistön arvon, kunnan ja käytettävyyden säilymisen sekä optimaaliset käyttö- ja kunnossapitokustannukset. (Isännöinnin Käsikirja 2015, 352.)

Kiinteistönhoito jaetaan eri osa-alueisiin eli kiinteistön yleishoitoon ja kiinteistön tekniseen huoltoon sekä korjaustöihin. Kiinteistönhoitosopimukseen voivat kuulua myös siivouspalvelut, ulkoalueiden hoito ja kunnossapito, jätehuolto sekä kulutusseuranta. Kiinteistöjen hoito ja kunnossapito toteutetaan aina kiinteistön sähköisen huoltokirjan pohjalta eli kiinteistön sähköinen huoltokirja on oltava aina kunnossa. Huoltokirjaa eli kiinteistönpitokirjaa seuraamalla varmistetaan kiinteistön tekninen hyvä kunto ja elinkaaritehokkuus. Yleishoitoa ovat kiinteistön arkipäiväisten asioiden hoitaminen, erilaiset asiakaspalvelut (avaintenhallinta ja yleisavaimen käyttö, nimen vaihdot, asukasluettelon ylläpito), ulkopuolisten urakoitsijoiden opastaminen asunto-osakeyhtiössä, tiedotteiden jako asukkaille, tarvikkeiden ja palveluiden tilaaminen kiinteistöön, ympärivuorokautinen puhelinpäivystys ja vikailmoitusten vastaanottaminen, järjestyksenvalvonta sekä liputus. (Isännöinnin Käsikirja 2015, 352-357.) Päivittäisellä kiinteistönhuollolla varmistetaan kiinteistön jatkuva käytettävyys, valvotaan ja ohjataan järjestelmiä eri olosuhteissa, seurataan sisäilmaolosuhteita, varmistetaan kiinteistön turvallisuus (kiinteistöturvallisuus ja järjestyksenpito) sekä varmistetaan kiinteistönhoito-organisaation tavoitettavuus, vikatilanteiden hoito ja toimistopalvelut (Isännöinnin Käsikirja 2018, 415).

Tekninen huolto ja korjaustyöt jakautuvat neljään osa-alueeseen eli hoito-, tarkastus-, huolto- ja korjaustöihin. Hoitotöillä tarkoitetaan laitteiden ja järjestelmien ylläpidon lisäksi myös raja-arvojen ynnä muiden seurantaa ja säätöä. Hoito on siis haluttujen olosuhteiden optimointia, esimerkiksi lämmityksessä tai ilmanvaihdossa. Tarkastuksessa ei korjata vikoja pieniä korjauksia lukuun ottamatta, vaan tarkistetaan laitteen tai järjestelmän toiminta. Huoltotöillä varmistetaan kiinteistön laitteiden ja järjestelmien käyttökunto. Tärkein osa teknistä huoltoa on vikailmoitusten hoito ja niihin liittyvät korjaukset. Tyypillisiä kiinteistön huoltotöitä ovat yleiset huolto- ja pienkorjaustyöt, sähkölaitteiden huoltotyöt, vesi- ja viemärlaitteiden huoltotyöt, lämmitysjärjestelmästä huolehtiminen, ilmastointilaitteiden toiminnan valvonta ja huolto sekä rakennustekniset tehtävät. Korjaustöitä ovat pienkorjaukset ja järjestelmien vikojen korjaukset ja ne kuuluvat yleisiin huoltotöihin kiinteistössä. Kiinteistössä on myös taloteknisiä ammattiliikkeelle kuuluvia tehtäviä. Toimivalla kiinteistönhoidolla siis pyritään mahdollisimman hyvään elinkaaritehokkuuteen eli kiinteistön

energiankulutuksen optimointiin ja kiinteistön säännölliseen huoltamiseen välttämällä ylimääräiset ja turhat korjaukset sekä saneeraukset. Isännöitsijän tehtävänä on valvoa, että kiinteistönhoidon laatu pysyy halutulla tasolla. (Isännöinnin Käsikirja 2018, 416-434.)

4.3.4 Kiinteistön rakenneosien kunnossapito ja korjaaminen

Korjaustyöt jaetaan kahteen pääryhmään eli kunnossapitotöihin ja perusparannustöihin. Kunnossapitotöitä ovat periodeittain toistuvat korjaus- tai uusimistointimenpiteet, joiden avulla rakennusosien ja järjestelmien taso pyritään säilyttämään kiinteistön alkuperäisellä suunnittelu- ja valmistumisajankohdan tasolla. Tyypillisimmät kunnossapitotyöt liittyvät vesikattoon, julkisivuihin, parvekkeisiin, ikkunoihin porraskäytäviin, yhteisiin tiloihin ja pihatöihin. Perusparannustyöt ovat toimenpiteitä, joilla on tarkoitus lisätä rakennusosien arvoa alkuperäiseen tasoon verrattuna. Tarkoituksena on parantaa rakennusosan selkeästi mitattavaa ominaisuutta, esimerkiksi energiataloudellisuutta tai lämmöneristävyttä. Tosin aina vaikutusta ei voida mitata, esimerkiksi asumisviihtyvyyden paranemisen ollessa kyseessä. Perusparannustöitä ovat esimerkiksi ikkunoiden vaihto nykyaikaisempiin, julkisivun lämmöneristämisen parannus ja pintaverhoilun asennus, yläpohjan lisälämmöneristämisen, katon kaltevuuden muutokset, lattialämmityksen asentaminen märkätilaan, esteettömän liikkumisen helpottavat muutokset, uuden saunan tai hissien rakentaminen, virheellisen vedeneristysten korjaaminen sokkeleissa, salaojaverkoston tekeminen, liikennealueen pinnan muutos parempaan materiaaliin sekä koneellisen ilmanvaihdon asentaminen. (Isännöinnin Käsikirja 2018, 521-523.)

Pienissä korjaushankkeissa isännöitsijä vastaa hankkeen suunnittelusta ja toteuttamisesta eli toimii rakennuttajana. Suurissa korjaushankkeissa työhön palkataan usein pääsuunnittelija, arkkitehti, rakennuttajakonsultti, projektipäällikkö, rakennesuunnittelija, LVISA-suunnittelijoita sekä valvoja, joiden vastuulla hanke on. Isännöitsijän merkitys korostuu tällöin, koska isännöitsijällä on usein tiedossaan hyviä vaihtoehtoja projektin toteuttajiksi. (Isännöinnin Käsikirja 2015, 389-390.)

Kiinteistön korjausrakentaminen ja -rakennuttaminen on jatkuva prosessi, jonka pohjana on kiinteistöstrategia ja jonka tarvetta seurataan säännöllisesti erilaisilla kunnossapitoselvityksillä. Korjaushanke käynnistetään usein jonkin tietyn korjaustarpeen ilmetessä kunnossapitoselvityksen aikana. Seuraavaksi aloitetaan hanke- ja esisuunnittelun vaihe, joissa kartoitetaan korjaustarpeita ja niiden toimenpidevaihtoehtoja, työn laajuutta, alustavaa aikataulua, kustannusennustetta sekä rahoitussuunnitelmaa. Yhtiökokous hyväksyy suunnittelupäätöksen, jonka jälkeen alkaa rakennussuunnittelun vaihe, johon kuuluvat konsulttien kilpailuttaminen ja konsulttisopimuksen laatiminen sekä erilaisten viranomaisasioiden kuten rakennuslupien hoitaminen. Suunnitelmien tarkastamisen ja hyväksymisen

jälkeen pyydetään urakkatarjoukset ja niitä vertaillaan parhaan urakkasopimuksen saamiseksi. Lopuksi laaditaan urakkasopimus ennen rakentamisen aloittamista. Isännöitsijä on mukana laatimassa urakkaan liittyviä sopimuksia ja valvomassa asunto-osakeyhtiön etua hankkeen eri vaiheissa esimerkiksi katselmuksissa ja kokouksissa. Hän voi myös osallistua loppukatselmukseen ja vastaanottotarkastukseen. (Ingman & Haarma 2005, 71–72.)

Isännöitsijän vastaa asunto-osakeyhtiön korjaustöiden dokumentoinnista, yleisestä hallinnollisesta organisoinnista ja korjausavustusten hakemisesta. Urakkasopimuksen takuu- ja vastuuajana ilmenevien ongelmien dokumentointi, reklamointi ja vakuuksien seurantaan liittyvät tehtävät kuuluvat myös hänelle. Hankkeen aloittamisesta ilmoittaminen ja myös sen aikana osakkaille tiedottaminen kuuluvat myös isännöitsijän tehtäviin. Isännöitsijän vastuulla on seurata kiinteistön korjaustöiden lisäksi osakehuoneistojen kunnossapito- ja muutostöitä. Hän vastaanottaa osakkaan ilmoitukset niistä sekä käsittelee, arkistoi ne ja pyytää mahdolliset lisäselvitykset. Muutostöistä tiedottaminen muille osakkaille, joiden huoneistoon korjaustyöt voivat vaikuttaa, kuuluu myös isännöitsijälle. Isännöitsijä vastaanottaa ja hoitaa myös asunto-osakeyhtiön vastuulla olevien äkillisten ja ennakoimattomissa olevien vahinkotapahtumien korjaamisen. (Isännöinnin Käsikirja 2015, 32–34.)

4.3.5 Energiatodistus

Rakennusten energiatodistuksista ja niiden antamisesta säädetään laissa rakennuksen energiatodistuksesta (Laki rakennuksen energiatodistuksesta 18.1.2013/50). Energiatodistus kertoo, mikä on rakennuksen energiatehokkuus sen tyypillisessä käyttötilanteessa ja suhteessa muiden vastaavien rakennusten energiatehokkuuteen. Energiatodistus on voimassa enintään 10 vuotta. Energiatodistus on tärkeä väline kiinteistön elinkaareissa. Isännöitsijä voi energiatodistuksen avulla opastaa asukkaita taloudelliseen, järkevään energiankäyttöön ja veden kulutukseen. Huonelämpötilojen suhteen voidaan esimerkiksi huolehtia siitä, että lämmitys- ja ilmanvaihtojärjestelmät ovat lämpötiloiltaan oikeat (Isännöinnin Käsikirja 2018, 499-500, 507). Vanhan energiatodistuslainsäädännön mukaan energiatodistukseksi riitti isännöitsijätodistukseen liitetty isännöitsijän laatima energiatodistus kiinteistön todellisen kulutuksen pohjalta. 2013 päivitetty laki (Laki rakennuksen energiatodistuksesta 18.1.2013/50) rakennuksen energiatodistuksesta poisti kuitenkin tämän vaihtoehdon ja nykyään energiatodistuksen saa laatia vain henkilö, jolla on tarvittava pätevyys ja joka on rekisteröity Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus ARA:n ylläpitämään rekisteriin. (Laki rakennuksen energiatodistuksesta 18.1.2013/50, 4 §.)

5. Isännöintipalvelun ja isännöitsijän valinta

Asunto-osakeyhtiöllä ei ole pakko olla isännöitsijää. Asunto-osakeyhtiöllä on pakko olla asioita hoitava hallitus, mutta isännöitsijän valinta on vapaaehtoista. Asunto-osakeyhtiöllä voi olla isännöitsijä, jos yhtiöjärjestyksessä niin määrätään tai yhtiökokous niin päättää. (Asunto-osakeyhtiölaki 7. luku, 1 §.) Asunto-osakeyhtiön hallitus valitsee ja tarvittaessa erottaa isännöitsijän. Isännöintisopimus tehdään kirjallisesti isännöitsijän kanssa ja asunto-osakeyhtiölle nimetään luonnollinen henkilö tai rekisteröity yhteisö isännöitsijäksi. Isännöintiliiton yleisissä sopimusehdoissa (Isännöintipalvelujen yleiset sopimusehdot ISE 2007) suositellaan isännöintisopimuksen irtisanomisajaksi 3 kk ja se voidaan irtisanoa milloin vain. Isännöitsijän itse erotessa ero tulee voimaan aikaisintaan, kun siitä on ilmoitettu hallitukselle. Isännöinnin velvoitteet saattavat jatkua irtisanomisajan. (Viiala & Rantanen 2015, 43-44.)

Isännöintipalvelun ja isännöitsijän valinnassa on järkevää seurata kymmenen askeleen polkua:

1. Miksi isännöintiyritystä/isännöitsijää ollaan vaihtamassa?
2. Mitkä ovat asunto-osakeyhtiön tavoitteet isännöintipalvelulle/isännöitsijälle?
3. Sopivien isännöintiyritysten/isännöitsijöiden etsiminen tarjouspyyntöjä varten
4. Tarjouspyyntöjen laadinta ja lähetys
5. Tarjousten läpikäynti ja analysointi
6. Haastattelujen sopiminen sopivien ehdokkaiden kanssa
7. Sopimusneuvottelut kiinnostavimman ehdokkaan kanssa
8. Isännöintisopimuksen allekirjoittaminen
9. Vanhan isännöintisopimuksen irtisanominen
10. Uuden yhteistyön aloittaminen ja kehittäminen. (Furuhjelm & Sallmén 2014, 25-26, 36.)

Isännöintisopimuksen laadinta ja ehdoista sopiminen kuuluu hallituksen tehtäviin. Isännöitsijän valinta on suoritettava yhtiön edun mukaisesti, halvin tarjous ei aina ole asunto-yhtiön kannalta edullisin. Tilaajavastuulaki (Laki tilaajan selvitysvelvollisuudesta ja vastuusta ulkopuolista työvoimaa käytettäessä 22.12.2006/1233) velvoittaa selvittämään, että palveluntarjoaja on huolehtinut yhteiskunnallisista velvoitteistaan. Sopimus tehdään kirjallisesti isännöitsijän kanssa. (Furuhjelm & Sallmén 2014, 25-26, 36.)

6. Isännöitsijän vastuu ja oikeudellinen asema

Isännöitsijä toimii hoitamansa yhtiön operatiivisena toimitusjohtajana hoitaen laissa määrättyä juoksevaa hallintoa. Isännöitsijän on tunnettava oikeutensa, velvollisuutensa ja vastuunsa. Isännöitsijä edustaa yhtiötä niiden tehtävien hoitamisessa, jotka kuuluvat yhtiön juoksevaan hallintoon tai jotka ovat hänelle hallituksen erikseen antamia. Mikäli isännöitsijä järjestää tehtävien hoidon sopimusperusteisesti toimiston avulla, toiminta on järjestettävä asianmukaisesti, huolellisesti ohjaten ja valvoen toimistonsa henkilökunnan työtä sekä huolehtien siitä, että henkilökunta noudattaa hyvää isännöintitapaa. Isännöitsijä voi tarvittaessa käyttää asiantuntijaa/asiantuntijoita apunaan. Asiantuntijoiden käyttö on perustuttava toimeksiantajan kanssa tehtyyn sopimukseen, toimeksiantajan erikseen antaman valtuutukseen tai asemavaltuutukseen. (Isännöintiliitto. Isännöinnin eettiset ohjeet.)

Tehtävien suorituksessa on huomioitava:

1. Objektiivisuus, ripeys ja huolellisuus
2. Tehokkuus ja ajanmukaiset menetelmät
3. Asiakkaalle tiedottaminen
4. Taloudellisuus
5. Asiakkaan varojen ja arvopapereiden säilytys
6. Asiakirjojen säilytys
7. Kiinteä toimipaikka
8. Suhtautuminen toimeksiantajan ja kiinteistön käyttäjiin. (Isännöintiliitto. Isännöinnin eettiset ohjeet.)

Isännöitsijän vastuulla tarkoitetaan kahta eri vastuuperustetta eli asunto-osakeyhtiölakiin (Asunto-osakeyhtiölaki 24. luku, 1 §) perustuvaa vastuuta asunto-osakeyhtiölle sekä isännöitsijän ja asunto-osakeyhtiön isännöintisopimukseen perustuvaa vastuuta. Vastuut ovat rinnakkaisia, eivätkä sulje toisiaan pois. Asunto-osakeyhtiön kärsiessä vahinkoa isännöitsijän huolimattomuuden takia, voidaan vahingonkorvausvaatimus asunto-osakeyhtiölain (Asunto-osakeyhtiölaki 22.12.2009/1599) perusteella kohdistaa henkilöisännöitsijään tai isännöintisopimuksen rikkomisen perusteella isännöintiyhtyritykseen. (Furuhjelm & Sallmén 2014, 90-91.)

Isännöitsijällä on asunto-osakeyhtiötä kohtaan asunto-osakeyhtiölaissa (Asunto-osakeyhtiölaki 22.12.2009/1599) määritelty vahingonkorvausvastuu toiminnassaan aiheuttamastaan korvauskelpoisesta vahingosta. Isännöitsijän on korvattava vahinko, jonka hän on tehtävässään huolellisuusvelvoitteen vastaisesti tahallaan tai huolimattomuudesta aiheut-

tanut yhtiölle. Isännöitsijän on korvattava myös vahinko, jonka hän on tehtävässään muuten asunto-osakeyhtiölakia tai yhtiöjärjestystä rikkomalla tahallaan tai huolimattomuudesta aiheuttanut yhtiölle, osakkeenomistajalle tai muulle henkilölle. Jos vahinko on aiheutettu rikkomalla asunto-osakeyhtiölakia muulla tavalla kuin pelkästään rikkomalla asunto-osakeyhtiötoiminnan keskeisiä periaatteita tai jos vahinko on aiheutettu rikkomalla yhtiöjärjestyksen määräystä, vahinko katsotaan aiheutetuksi huolimattomuudesta, jollei menettelystä vastuussa oleva osoita menetelleensä huolellisesti. Isännöitsijän ollessa isännöintiyhteisö, vastaavat vahingosta yhteisö ja päävastuullinen isännöitsijä yhdessä (Asunto-osakeyhtiölaki 24. luku, 1 §). Isännöitsijä on vastuussa tekemästään vahingosta, mutta hallitus voi myös joutua vastuuseen vahingosta, jos se ei ole valvonut isännöitsijää. Tällöin vahingonkorvaus määrätään maksettavaksi yhteisvastuullisesti ja vastuuvolliset voivat keskenään sopia korvauksen maksamisesta. (Isännöinnin Käsikirja 2015, 129.)

Vastuu on siis vastuuta asunto-osakeyhtiölain tai yhtiöjärjestyksen rikkomisen kautta aiheutetusta vahingosta. Se ei kuitenkaan sulje pois isännöitsijän muuta vahingonkorvausvastuuta. Korvausvastuu voi olla myös sopimusperusteista toimeksiantosopimukseen perustuvaa vastuuta, yleiseen vahingonkorvauslakiin perustuvaa tai rikosperusteista vastuuta. (Kiinteistöposti. Isännöitsijän juridinen vastuu hoitaa.) Laissa on määritelty vahingonkorvausvastuun edellytykseksi huolimaton toiminta. Mikäli huolimattomalla toiminnalla on rikottu johdon yleistä huolellisuusvelvollisuutta, näyttövelvollisuus on asunto-osakeyhtiöllä. Rikottaessa asunto-osakeyhtiölakia tai yhtiöjärjestystä on näyttövelvollisuus huolellisuudesta isännöitsijällä. Korvauksia saadaksean asunto-osakeyhtiön on näytettävä toteen isännöitsijän huolimattomuuden ja vahingonteon syy-seuraussuhde sekä syntyneet vahingot euromääräisinä. Isännöitsijän vastuu määräytyy asunto-osakeyhtiölain (Asunto-osakeyhtiölaki 22.12.2009/1599) mukaan. Isännöintisopimuksessa voidaan kuitenkin rajata muiden kuin isännöintipalveluiden vahingonkorvausvastuuta, esimerkiksi teknisiä asiantuntijapalveluita koskien (kesto, korvauksen määrä). Tämä tulee aina kirjata isännöintisopimukseen. Sopimussuhteissa näyttövelvollisuus on menettelystä vastuullisella sopijapuolella, jonka tulee näyttää toteen oma huolellinen toimintansa. Isännöintiyrityksellä onkin syytä olla kattava vastuuvakuutus omalle toiminnalleen. (Furuhjelm & Sallmén 2014, 91-94.)

6.1 Isännöitsijän erottaminen vai sopimuksen päättäminen

Hallitus voi erottaa isännöitsijän ja erottamiselle ei asunto-osakeyhtiölain (Asunto-osakeyhtiölaki 22.12.2009/1599, 20 §) mukaan tarvita välttämättä edes erityistä syytä. Erottaminen tulee voimaan välittömästi, ellei hallitus tee muuta päätöstä. Isännöintisopimuksessa on voitu määritellä seuraamuksista eri tilanteissa, esimerkiksi sopimusrikkomuksena pidettävistä seikoista, sopimussakosta sopimusrikkomustilanteissa, sopimuksen purku- ja

irtisanomismenettelystä, irtisanomisajasta tai syistä, jotka oikeuttavat sopimuksen irtisanomiseen taikka korvauksista sopimuksen ennenaikaisen päättämisen vuoksi. Isännöintisopimus on siis tutkittava tarkoin, jos hallitus suunnittelee isännöitsijän erottamista. Hallituksen on myös huomioitava, että isännöitsijän vaihtamiseen liittyy käytännön järjestelyjä, jotka eivät aina ole nopeasti tai pienin kustannuksin toteuttavissa. Asunto-osakeyhtiön etu ei välttämättä aina ole se, että isännöintisopimus puretaan. Hallituksen on varmistettava, että yhtiön juoksevien asioiden hoito jatkuu keskeytyksettömästi ja tilinpäätös- ja toimintakertomukset saadaan asianmukaisesti tehtyä. Ennen kuin isännöitsijästä luovutaan, kannattaa uusi isännöitsijä etsiä valmiiksi ja sopia asiat valmiiksi jatkoa ajatellen. (Kiinteistöposti. Isännöitsijän juridinen vastuu hoitaa.)

7. Isännöitsijän kelpoisuus ja koulutus

7.1 Kelpoisuus ja ammattitaito isännöitsijäksi

Asunto-osakeyhtiölaissa (Asunto-osakeyhtiölaki 22.12.2009/1599) ei ole vaatimuksia isännöitsijän koulutukselle, ammattitaidolle tai kokemukselle. Erillisiä säännöksiä ei ole laissa mukana, koska ammattitaitovaatimukset huomioidaan säännösten perusteella isännöitsijää valittaessa. Asunto-osakeyhtiön hallituksen vastuulla on valita riittävän ammattitaitoinen isännöitsijä. Varsinkin pienissä asunto-osakeyhtiöissä on oltava mahdollista osakasisännöitsijän tai sivutoimisen isännöitsijän käyttö. Isännöitsijöiden ammattitutkinto olisi kuitenkin saatava aikaan, jotta lainsäädännössä olisi mahdollista arvioida tarvetta kelpoisuusedellytyksille, osaamistasolle tai ammattitaidolle. (Ympäristövaliokunnan mietintö 10/2009. Hallituksen esitys uudeksi asunto-osakeyhtiölaiksi.)

Asunto-osakeyhtiölaissa (Asunto-osakeyhtiölaki 22.12.2009/1599) on asetettu isännöitsijälle kelpoisuusehtoja ja ne ovat pääosin samat kuin asunto-osakeyhtiön hallituksen jäsenen kelpoisuusehdot. Isännöitsijä ei voi olla alaikäinen, hänen toimintakelpoisuutta ei saa olla rajattu, hänelle ei saa olla määrätty edunvalvojaa eikä isännöitsijä saa olla konkurssissa tai liiketoimintakiellossa. Isännöitsijän asuinpaikka on oltava Euroopan talousalueella. Isännöitsijä voi olla luonnollisen henkilön sijaan myös rekisteröity yhteisö (Asunto-osakeyhtiölaki 22.12.2009/1599, 19 §). Asunto-osakeyhtiön hallitus arvioi isännöitsijän pätevyyden hänen kokemuksensa, koulutuksensa ja osoitetun ammattitaitonsa perusteella. Muu työkokemus, esimerkiksi aiempi työskentely taloushallinnon tehtävissä tai kiinteistöhankinnan parissa on hyödyksi. Referenssit, suositukset ja CV:n tiedot ovat näyttöjä ammattitaidosta. (Isännöinnin Käsikirja 2015, 35-36.) Isännöitsijää valittaessa osaamisvaatimukset jakautuvat kahteen osaamisalueeseen eli tiedolliseen ja taidolliseen asiaosaamiseen sekä henkilökohtaiseen osaamiseen. Asiaosaamiseen kuuluvat esimerkiksi lainsäädännön, talouden ja elinkaaren johtamisen tuntemus ja henkilökohtaiseen osaamiseen

esimerkiksi viestintä- ja ihmissuhdetaidot, asiakokonaisuuksien hallinta ja verkosto-osaa-
minen. (Isännöinnin Käsikirja 2018, 49.)

7.2 Isännöitsijälle sopivat koulutukset

Työ isännöintialalla on erittäin monipuolista, vaativaa ja tarvitaan monen alan osaamista asuntoyhtiön taloudesta, kiinteistöjuridiikasta ja talotekniikasta asiakaspalveluun sekä viestintään (Isännöintiliitto. Mitä on isännöinti?). Erilaisia koulutustaustoja isännöitsijöillä on paljon, koska ammattitaitovaatimukset ja yhtenäinen koulutus eivät ole lain mukaan pätevyysvaatimuksena. Soveltuvia koulutusmahdollisuuksia isännöitsijäksi siis löytyy runsaasti, yleisimpiä koulutuksia isännöitsijöillä ovat taloushallinnon ja kaupallisen alan sekä rakennus- ja kiinteistötekniikan tutkinnot. Oppisopimuskoulutus on myös erinomainen vaihtoehto isännöitsijäksi haluavalle. On mahdollista myös päästä suoraan apulaisisännöitsijän työhön. Apulaisisännöitsijän työ on erinomainen tapa oppia, koska todellisen isännöitsijän työn oppii vain harjoittelemalla ja tekemällä. (Isännöintiliitto. Isännöinnin koulutukset ja tutkinnot.)

Isännöinnin ammattitutkinto hyväksyttiin ammattitutkintojärjestelmään vuonna 1995 ja siihen valmistavat koulutukset alkoivat seuraavana vuonna. Nykyään isännöintikoulutusta järjestävät Kiinteistöalan Koulutuskeskus (Kiinko), ammattiopistot, aikuiskoulutuskeskukset, ammattikorkeakoulut ja yliopistot. Isännöintikoulutus on muutoksessa, syitä tähän ovat tarpeet lisääntyvästä asiakkaiden luottamuksesta, osaamisen jatkuvasta kehittämisestä ja isännöitsijöiden ammattiosaamisen lisäämisestä. Tähän liittyy myös sitouttaminen ammatilliseen eettisyyteen eli hyvän isännöintitavan mukaisen toimintaan ja yrittäjyyteen. Esimerkkeinä uudistuksista ovat isännöinnin erikoisammattitutkinto, tekniikan ammattitutkinto ja isännöinnin ammattitutkinnon perusteiden uusiminen. Alemman korkeakoulutas-
teen tutkinnot kestävät 3–3,5 vuotta. Opintoihin voi ja kannattaa valita täydentäviä opintoja myös esimerkiksi juridiikasta tai taloudesta isännöitsijän suuntautumisopintojen lisäksi. Tradenomin ja insinöörin AMK-tutkinnot riittävät isännöintikoulutukseksi auktorisoidussa ISA-yhteisössä. Korkeakoulut tarjoavat ammatillisia erikoistumisopintoja, joiden avulla voi laajentaa osaamistaan tai täydentää aiemmin suoritettua tutkintoa. Erikoistumisopintojen lisäksi usein maksullista lisäkoulutusta järjestävät toisen asteen oppilaitokset, ammattikorkeakoulut ja yliopistot. Nämä koulutukset vaihtelevat paljon sisällöltään ja pituudeltaan, lyhyimmät koulutukset voivat olla yhden päivän koulutuksia tai koulutus voi kestää useamman kuukauden. (Isännöinnin Käsikirja 2018, 55-56.)

7.3 Isännöintialan tutkinnot

Isännöintialalla ei ole vielä olemassa täysin yhtenäistä koulutusta, on kuitenkin useita erilaisia tutkintoja, joilla voi osoittaa vaaditun osaamistason ja ne suoritetaan pääasiassa näytöillä olemalla töissä isännöintiyrityksessä (Isännöitsijäliitto. Isännöinnin koulutukset ja tutkinnot).

Erilaisia alan tutkintoja ovat esimerkiksi Isännöinnin ammattitutkinto (IAT), Isännöinnin erikoisammattitutkinto, Isännöitsijän koulutus ja tutkinto (ITS), Johtavan ammatti-isännöitsijän koulutus ja tutkinto (AIT) ja Teknisen isännöitsijän koulutus ja tutkinto (ITS-Tek). IAT on opetushallituksen virallinen tutkinto, jolla on useita koulutuksen järjestäjiä. AIT ja ITS ovat esimerkiksi Kiinteistöalan koulutuskeskuksen, Kiinko Oy:n järjestämiä koulutuksia. Isännöinnin Auktorisointi ISA ry (ISA-yhdistys) valvoo auktorisoimiaan isännöitsijöitä ja isännöintiyrityksiä ja auktorisoidut ISA:n jäsenet ovat sitoutuneet noudattamaan hyvää isännöintitapaa ja isännöinnin eettisiä ohjeita. (Isännöitsijäliitto. Isännöinnin koulutukset ja tutkinnot.)



Kuva 1. Isännöinnin koulutuksia (Kiinteistöliitto. Isännöitsijän asema, valinta ja isännöintisopimuksen elinkaari -juridinen näkökulma).

7.3.1 Isännöinnin ammattitutkinto, IAT

Isännöinnin ammattitutkinto, IAT on näyttötutkinto, jonka suorittaneilla on isännöinnin tehtävissä edellytetty ammattitaito. Työtehtävät voivat olla asunto-osakeyhtiön isännöintiä, vuokratalon isännöintiä tai toimitilan isännöintiä. Kolmiosainen tutkinto muodostuu yhdestä pakollisesta tutkinnon osasta eli isännöinnin toimintaympäristön hallinnasta. Kaksi osaa ovat valinnaisia. Ensimmäinen valinnainen osa valitaan asunto-osakeyhtiön isännöinnistä, toimitilaisännöinnistä tai vuokratalon isännöinnistä ja toinen asumisneuvonnasta, isännöinnin teknisistä palveluista, uudiskohteen isännöinnistä tai isännöintityön kehittämissuunnitelman laadinnasta. On myös mahdollista valita vielä lisäksi tutkinnon osa yrittäjän ammattitutkinnosta. Tutkinnon suorittaminen edellyttää työpaikkaa, sillä se suoritetaan näyttötutkintona, jossa ammattitaito osoitetaan aidoissa työelämän tilanteissa riippumatta siitä, onko osaaminen kertynyt opintojen, työkokemuksen tai muun toiminnan kautta. Isännöinnin ammattitutkinto, IAT on riittävä isännöintikoulutus auktorisoidussa ISA-yhteisössä. (Isännöinnin Käsikirja 2018, 56-57.)

7.3.2 Isännöinnin erikoisammattitutkinto

Tutkinnon suorittaneilla on vaadittava ammattitaito vaativiin isännöinnin tehtäviin. Heillä on taidot vastata kokonaisvaltaisesti kiinteistökohteiden toiminnasta ja kehittämisestä yhteistyössä asiakkaiden ja sidosryhmien kanssa noudattaen sovittua strategiaa. Vaativan kiinteistökohteen hallinnon, talouden ja teknisen elinkaaren tavoitteellinen hoito kuuluvat koulutuksen tuomiin taitoihin. Valinnaisista tutkinnon osista riippuen vahvat osaamisalueet ovat isännöinnin kehittäminen, perusparannus- ja korjaushankkeiden hallinta tai yrityksen johtaminen. Tutkinto muodostuu kahdesta pakollisesta osasta eli asiakaskokemuksen tuottamisesta ja palveluverkoston hallinnasta sekä tavoitteellisesta kiinteistöjohtamisesta. Lisäksi on suoritettava yksi valinnainen tutkinnon osa. Valinnaisia tutkinnon ovat kehittämissuunnitelma isännöinnistä, toimiminen isännöitsijänä vaativassa korjaushankkeessa tai jokin pakollisista yritysjohtamisen erikoisammattitutkinnon osista. Tutkinnon suorittaminen edellyttää työpaikkaa, jotta osaaminen voidaan arvioida aidoissa työtehtävissä. (Isännöinnin Käsikirja 2018, 57-58.)

7.3.3 Isännöitsijän koulutus ja tutkinto, ITS

Isännöitsijän koulutus ja tutkinto, ITS on esimerkiksi Kiinteistöalan Koulutussäätiön (Kiinko) järjestämä tutkinto ja se antaa pätevyyden hoitaa asuinkiinteistöjen lisäksi liikekiinteistöjen isännöintiä ja riittää ammattitutkinnon tavoin isännöintikoulutukseksi ISA-yhteisössä. Se on tarkoitettu isännöintialalla jo yli vuoden päätoimisena isännöitsijänä toimineille henkilöille, joilla on pohjakoulutuksena joko isännöinnin ammattitutkinto (IAT) tai

opistoasteen tai ylemmän asteen tutkinto. ITS-koulutus koostuu jaksoista, joissa käsitellään ajankohtaista lainsäädäntöä, taloushallintoa ja verotusta, korjausrakennuttamista, energia- ja ympäristöasioita, viestintä- ja kokoustaitoja sekä hallinnon erityiskysymyksiä ja sopimusasioita. Tutkinnon pääpaino on asunto-osakeyhtiön asioissa. Tarkoitus on vahvistaa isännöitsijän valmiuksia toimia ammatti-isännöitsijänä ja antaa lisätietoa työn keskeisistä osa-alueista. (Isännöinnin Käsikirja 2018, 58.)

7.3.4 Johtavan ammatti-isännöitsijän koulutus ja tutkinto, AIT

Johtavan ammatti-isännöitsijän koulutus ja tutkinto, AIT on esimerkiksi Kiinteistöalan Koulutussäätiön (Kiinko) tarjoama tutkinto. Se antaa isännöitsijälle pätevyyden hoitaa vaativampiakin kohteita ja johtaa isännöintiyritystä. AIT-tutkinto on suunnattu niille, jotka toimivat jo asuin-, liike- tai toimitilakiinteistöisännöinnin johto- ja asiantuntijatehtävissä. Tutkinnon suorittamisen vaatimuksena on vähintään kahden vuoden työkokemus päätoimisesta isännöinnistä tai viisi vuotta vastaavaa kokemusta. Lisäksi hakijalla tulee olla suoritettuna joko ITS-tutkinto tai muu alalle soveltuva vähintään opinto- tai ammattikorkeakoulutasoinen tutkinto. Tutkinto vahvistaa valmiutta toimia vaativissakin isännöitsijätehtävissä ja kehittää isännöitsijän yhteistyö- ja johtamistaitoja niin henkilöstö- kuin palveluliiketoiminnan osa-alueilla. (Isännöinnin Käsikirja 2018, 58.)

7.3.5 Teknisen isännöitsijän koulutukset ja tutkinnot

Isännöitsijäksi haluava voi myös opiskella Teknisen isännöitsijän peruskoulutuksen ja tutkinnon, PerusTEKin tai Teknisen isännöitsijän koulutuksen ja tutkinnon ITS-Tekin. Teknisen isännöitsijän koulutus keskittyy erilaisiin tilaaja-, asiantuntija- ja johtamistehtäviin, joita tarvitaan rakennuksen teknisessä ylläpidossa ja johdossa. Hyödyksi on aiempi kokemus esimerkiksi rakennus-, talotekniikka- tai muulta tekniikan alalta. Teknisten isännöitsijöiden merkitys ja tarve kasvaa tulevaisuudessa merkittävästi kiinteistökannan vanhetessa ja rakennusten vaatimien korjausten määrän kasvaessa. (Isännöinnin Käsikirja 2018, 59.)

7.4 ISA ry, Isännöinnin auktorisointi, valvontamenettely ja isännöinnin eettiset ohjeet

Isännöinnin Auktorisointi ry, ISA (ISA-yhdistys) valvoo auktorisoituja isännöintiyrityksiä yhteisöjen auditointien ja valvontamenettelyn kautta. Auktorisoituja isännöitsijöitä valvotaan 3 ja 6 vuoden välein toistuvien raporttien ja uusintatenttien ja valvontamenettelyn kautta (ISA ry. valvontamenettely). Isännöinnin eettiset ohjeet on laadittu isännöintiin toimivan yhteistyön perustaksi. Hyvä isännöintitapa – Isännöinnin eettiset ohjeet korostavat avoimuutta ja luovat perustan toimivalle yhteistyölle. (Isännöintiliitto. Isännöinnin eettiset ohjeet.)

7.4.1 Mikä on ISA ry?

ISA ry on Isännöitsijöiden Auktorisointiyhdistys ry, jonka ovat on perustaneet Suomen Kiinteistöliitto ry ja Suomen Isännöintiliitto ry 1987. Sen tehtävänä on auktorisoida ja valvoa isännöitsijöitä ja isännöintiyhteisöjä sekä edistää ammattimaista kehittyvää isännöintiä ja pitkäjänteistä kiinteistöjen ylläpitoa. ISA-yhteisöön kuuluu 195 isännöintiyritystä ja toimipaikkaa (ISA-yhdistys). ISA ry auktorisoi erikseen henkilöisännöitsijät ja isännöintiyhteisöt. Isännöintiyhteisössä koko henkilöstö on sidottu ISA-normeihin. Auktorisoiduilta edellytetään vähintään 4 vuotta toimimista päätoimisena isännöitsijänä sekä AIT-tutkinto tai muu ISA:n hyväksymä tutkinto. ISA-isännöitsijä on järkevä valinta, koska he ovat auktorisoituja ja ovat sitoutuneet noudattamaan hyvää isännöintitapaa ja isännöinnin eettisiä ohjeita. He myöskin koulutautuvat ja kehittävät jatkuvasti ammattitaitoaan ja toimintaansa. (Kiinteistöliitto. Isännöitsijän asema, valinta ja isännöintisopimuksen elinkaari -juridinen näkökulma.)

7.4.2 Isännöinnin auktorisointi

ISA-merkintä on osoitus siitä, että isännöintiyritys tai isännöitsijä täyttää ISA-auktorisoinnille asetetut ehdot ja laatukriteerit. Kaikki ISA-tunnuksen saaneet isännöitsijät ja isännöintiyritykset ovat sitoutuneet isännöinnin eettisiin ohjeisiin ja niihin valvontakeinoihin. Isännöintiyrityksen vastuulla on huolehtia, että kaikki sen työntekijät ovat tietoisia näistä ohjeista ja seuraavat niitä. Ehtojen täyttymistä valvotaan esimerkiksi vuosi-ilmoituksin ja auditoinnein. (Isännöinnin Käsikirja 2018, 42-43.)

7.4.3 Isännöinnin valvontamenettely

ISA ry:n auktorisoimat isännöitsijät ja isännöintiyritykset ovat sitoutuneet noudattamaan hyvää isännöintitapaa. Asunto-osakeyhtiöiden hallitukset ja tilintarkastajat voivat tehdä kantelun auktorisoidusta isännöitsijästä tai isännöintiyhteisöstä, jos auktorisoitu isännöitsijä tai isännöintiyritys on menetellyt hyvän isännöintitavan vastaisesti. Kantelusta seuraa valvontamenettely. Kantelun kohteella pitää olla auktorisointi ja kantelijalla pitää olla voimassa oleva isännöintisopimus kantelun kohteena olevan isännöintiyrityksen kanssa. Kantelun peruste voi olla enintään kolme vuotta vanha. Valvontamenettelyn toteuttaa ISA ry:n hallituksen valitsema auktorisointitoimikunta. Mikäli auktorisointitoimikunta päättää peruuttaa isännöitsijän tai isännöintiyrityksen auktorisoinnin, ISA ry:n hallituksen tulee vahvistaa päätös. (ISA ry. Valvontamenettely.)

7.4.4 Hyvä isännöintitapa - Isännöinnin eettiset ohjeet

Ammattitaitoisen isännöitsijän merkitys viihtyisän ja hyvin toimivan asuin- ja työympäristössä ylläpidossa on suuri. Jatkuvasti muuttuvalla ja kehittyvällä alalla, on hyvä olla olemassa linjauksia, jotka auttavat isännöitsijää toimimaan oikein jokapäiväisissä tilanteissa. Näiden linjausten tarkoituksena on myös tukea isännöintialan kehitystä ja turvata tarpeeksi korkeatasoinen isännöinti. (Isännöinnin Käsikirja 2015, 44.)

Isännöinnin eettiset ohjeet on siis laadittu isännöintiin toimivan yhteistyön perustaksi. Hyvä isännöintitapa – Isännöinnin eettiset ohjeet korostavat avoimuutta ja luovat perustan toimivalle yhteistyölle. Suomen Isännöintiliitto, Isännöinnin Auktorisointi, ISA ja Suomen Kiinteistöliitto ovat hyväksyneet eettiset ohjeet noudatettaviksi koko isännöintialalla. Isännöintiliiton jäsenyritykset ja ISA-auktorisoidut isännöintiyritykset ovat sitoutuneet eettisten ohjeiden noudattamiseen ja niihin liittyviin valvonta- ja kurinpitomenettelyihin. Heille on myönnetty ISA-tunnus tai Isännöintiliiton jäsenyritystunnus. (Isännöintiliitto. Isännöinnin eettiset ohjeet.)

Isännöinnin eettiset ohjeet ja isännöintiyrityksen toiminta:

Isännöintiyritys

- toimii huolellisesti ja tilaajan edun mukaisesti
- kertoo palveluistaan ja hinnoitteluperusteistaan selkeästi
- toimii avoimesti tilaajan hankinnoissa ja käyttää kumppaniverkostoa tilaajan eduksi
- toimii tasapuolisesti
- edistää avoimuutta ja suhtautuu viestintään myönteisesti
- noudattaa vaitiolovelvollisuutta luottamuksellisen tiedon suhteen, eikä käytä väärin saamia tietoa
- 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. (Isännöintiliitto. Isännöinnin eettiset ohjeet.)

Eettiset ohjeet eivät sisällä toimintaohjeita, vaan niistä on apua isännöitsijälle ja asunto-osakeyhtiölle. Ohjeet auttavat isännöitsijää toimimaan jokapäiväisissä tilanteissa ja ne viestittävät isännöintiyrityksen luotettavuudesta. Ostaessaan isännöintipalvelut isännöintiyritykseltä, joka on lupautunut noudattamaan hyvää isännöintitapaa, asunto-osakeyhtiöyhtiö tietää saavansa ammattimaista ja laadukasta palvelua. (Isännöintiliitto. Isännöinnin eettiset ohjeet.)

8. Isännöinnin haasteita nyt ja tulevaisuudessa

Isännöintialan muutostarpeista ollaan yksimielisiä. Asiakaskokemuksiin panostaminen, digitaalisuus, hallitustyön roolien selkeyttäminen, pätevyysvaatimusten määrittely, isännöintisopimusten uudistaminen ja palvelujen tuotteistaminen ovat keskeisiä muutoskohteita. Muutoksen toivotaan tapahtuvan yleisellä tasolla maineen ja tietoisuuden kasvattamisella. (Kiinteistöalan Koulutuskeskus Oy. Isännöinnin ammattilaiset 2017.)

Osakkaiden ja asukkaiden mielestä tärkeimpiä asioita isännöinnissä ovat tehokkuus, johtajuus asunto-osakeyhtiön asioissa, luotettavuus, huolellisuus, oma-aloitteisuus, päätettyjen asioiden hoitaminen sovitusti ja sovitulla aikataululla, palveluhenkisyys, asioiden selkeä esittäminen ja perustelu, hyvä yleissivistys ja suullinen ulosanti, asiakaspalvelu, hallituksen työskentelyn suunnittelu, päätösten hyvä valmistelu sekä aktiivinen viestintä hallitukselle ja osakkaille (Isännöintiliitto ja Promenade Research Oy). Isännöinnin asiakastytyväisyystutkimus 2010.) Isännöitsijän on siis oltava nyt ja tulevaisuudessa moniosaaja, on tunnettava asuntokauppalaki, asunto-osakeyhtiölaki, rakennusmääräykset ja säädökset, sekä ymmärrettävä asunto-osakeyhtiön päätöksentekoa, taloutta ja kunnossapitoa. Hyvä kirjallinen ja suullinen viestintätaito, nopeus, huolellisuus, järjestelmällisyys, sosiaaliset taidot sekä esiintymistaito ovat myös eduksi. Digitaaliset alan ohjelmistot ovat myös hieman aikaansa jäljessä, joten niiden kehittämisessä ja käytön opettelemisessa on myös haastetta. (Isännöinnin Käsikirja 2018, 18.)

Isännöinnin merkitys kasvaa entisestään lähitulevaisuudessa. Rakennuskanta vanhenee, peruskorjaustarve kasvaa ja hyvien asiakaskokemusten tärkeyden merkitys kasvaa. Tulevaisuuden isännöinti on joukkoasiantuntijapalveluja, joihin kuuluvat asiakaspalvelu, viestintä ja talous. Isännöinnin osaamisen on uudistuttava myös lisääntyvän digitaalisuuden myötä. (Isännöinnin Käsikirja 2018, 13.) Muutoksia isännöintiin tuo myös ikääntyminen (rakennukset, asukkaat, isännöitsijät). Lisääntyvät vaatimukset ja uudet tekniset ratkaisut luovat painetta kehittää uudenlaisia asiakaslähtöisiä palveluja. Ympäristötietoisuus, alan

lainsäädännön muutokset ja energiatehokkuusvaatimukset vaativat isännöitsijöiden jatkuvaa kouluttautumista Isännöintiliitto. (Kiinteistöalan Koulutuskeskus Oy. Isännöinnin ammattilaiset 2017.)

Isännöintialan kehittyä ja muuttua nopeasti lähivuosina, ajankohtaisin kysymys on, miltä tulevaisuuden isännöinti näyttää ja miten sitä johdetaan? Asunto-osakeyhtiöiden tulevaisuus esimerkiksi muuttotappiopaikkakunnilla on täysin erilainen kuin suurissa kaupungeissa. Väestön ja rakennusten ikääntyessä isännöinnin on otettava huomioon paljon erilaisia palvelutarpeita. Kotona asutaan entistä huonokuntoisempina ja pidempään kuin ennen. Myös korjausikään tulevien rakennusten määrä kasvaa koko ajan. Lisääntyvä digitaalisuus lisää odotuksia paremmasta palvelusta ja siksi isännöityrityksillä on nyt hyvät mahdollisuudet tehostaa omaa toimintaansa ja luoda uutta liiketoimintaa. Isännöinnin on siis muututtava tulevaisuudessa monella tavalla. Isännöinnin merkitys kasvaa tulevaisuudessa, koska asumisen ja arjen ympäristöjen toimivuus muuttuu koko ajan tärkeämmäksi. Kaupungistuminen lisää kysyntää kasvukeskusten isännöintiin ja taantuvilla alueilla isännöinnin merkitys korostuu, koska siellä isännöintipalveluja on vähemmän tarjolla. Isännöinnin tarvetta ja vaatimuksia kasvattavat myös asunto-osakeyhtiöiden lisääntyvä peruskorjaustarve ja energiatehokkuustavoitteet, jotka lisäävät kiinteistöjen korjauksia. Osakkaille ja asukkaille tulee myös entistä enemmän erilaisia tarpeita muun muassa ikääntymisen ja monikulttuurisuuden kasvun takia. Asunto-osakeyhtiöiden asukkaiden väliset ongelmat ja jopa riidat ovat myös lisääntyneet ja lisääntymässä edelleen, tätäkin on isännöitsijöiden mietittävä. (Isännöintiliitto. Isännöinnin tulevaisuus.)

Keskeisiä haasteita isännöintialalla ovat asiakaskokemuksiin panostaminen, digitaalisuus, hallitustyön roolien selkeyttäminen, pätevyysvaatimusten määrittely, isännöintisopimusten uudistaminen, palvelujen tuotteistaminen ja tiimityön lisääminen. Osakkaiden ja asukkaiden tietoisuutta isännöinnistä pitäisi lisätä, jotta he tietäisivät, mitä isännöinti on. (Kiinteistöalan Koulutuskeskus Oy. Isännöinnin ammattilaiset 2017.)

Isännöinnin on kehityttävä, jotta ala voi hyödyntää tulevat mahdollisuudet ja toisaalta vastata tulevaisuuden haasteisiin.

Tulevaisuuden haasteita isännöintialalla ovat:

- Muuttuva lainsäädäntö
- Asiakastarpeet erilaistuvat
- Paljon kokeneita isännöitsijäitä jää eläkkeelle lähivuosina (10 % vuosittain)
- Yritysten johtaminen ja osaamisen kehittäminen

- Osakkaiden ja asukkaiden varojen riittävyys tarvittaviin investointeihin. (Isännöintiliitto. Isännöinnin tulevaisuus.)

Isännöintialan työllisyysnäkymät nähdään tulevaisuudessa edelleen erinomaisina, tosin luottamus tulevaisuudennäkymiin on viime vuosina hieman laskenut. Isännöitsijät kokevat hallitsevansa työnsä hyvin. He ovat olleet yleensä työhönsä tyytyväisiä ja palkkauskin on koettu kohtuulliseksi. Kaikista tyytyväisimpiä omaan työhönsä ovat alalla yli 30 vuotta toimineet AIT-tutkinnon suorittaneet isännöitsijät, jotka työskentelevät pienissä 1-3 henkilön yrityksissä. Työtä pidetään mielekkäänä, merkityksellisenä, kiinnostavana, sopivasti haastavana, joskus vaikeanakin, omaa ammattitaitoa vastaavana sekä sellaisena, jossa opitaan koko ajan jotain uutta. Isännöitsijät pitävät työnsä parhaina puolina itsenäisyyttä, työtehtävien hoitamisen vapautta, monipuolisuutta ja ihmiskeskeisyyttä. Koulutusmahdollisuuksiin isännöitsijät ovat pääosin tyytyväisiä, esteinä koetaan kuitenkin ajanpuute ja työnantajien haluttomuus kustantaa ja kannustaa koulutuksiin osallistumista. Ajankohtaiskoulutuksiin osallistuminen on selkeästi kasvanut muutaman viime vuoden aikana, syynä tähän ovat taloustilanteen parantuminen ja oman osaamisen lisääntynyt päivittämistarve. (Kiinteistöalan Koulutuskeskus Oy. Isännöinnin ammattilaiset 2017.)

Työn organisoinnin ja käytännön työtehtävien eriyttäminen on yksi kehityskohteista, samoin kuin asiakaspalvelun uudelleenorganisointi. Digitalisaation eli digitaalisten työvälineiden ja palvelujen lisäämisen sekä iltakokousten vähentämisen uskotaan muuttavan työtä parempaan suuntaan. Asiakkaiden käyttöön ja asenteeseen toivotaan myös muutosta. (Kiinteistöalan Koulutuskeskus Oy. Isännöinnin ammattilaiset 2017.)

Isännöintityö kuormittaa sekä määrällisesti että henkisesti, työssä jaksaminen ja palautuminen ovat melkoinen haaste. Työn kuormittavuuden koetaan myös lisääntyneen viime vuosien aikana, syinä mainitaan suuri työmäärä, työn jatkuvat keskeytykset ja asiakkaiden sosiaalisten ongelmien lisääntyminen. Asioiden valmisteluun ja kunnolliseen suunnitteluun toivottaisiin myös lisää aikaa. Raskas ja kuormittava työ vaikuttaa myös halukkuuteen jatkaa isännöintialan töitä. Työn kuormittavuuteen toivotaan parannusta alan arvostuksen lisääntymisen kautta. Laadukkaasta isännöinnistä oltaisiin silloin valmiita maksamaan enemmän ja ajankäyttö olisi mahdollista järjestää tehokkaammin ja työn kuormittavuus helpottuu. (Kiinteistöalan Koulutuskeskus Oy. Isännöinnin ammattilaiset 2017.)

Isännöintiala ei ole ongelmien suhteen yhtenäinen, vaan käytännöt ja kulttuurit vaihtelevat yritysten välillä. Esimerkiksi esimiestyön laatu jakaa isännöitsijöiden mielipiteitä voimakkaasti. Nykytilanteessa noin kolmannes isännöitsijöistä kokee työnsä ylikuormittavaksi, vaikutusmahdollisuutensa työmäärään puutteelliseksi, esimiestyön heikoksi ja työstä palautumisen riittämättömäksi. Isännöintiala tarvitsee lisää kollegiaalisuutta ja identiteetin

vahvistumista, joka yritystasolla parempaa yrityskulttuuria, johtamista ja tiimityötä. (Isännöintiliitto. Kiinteistöalan Koulutuskeskus Oy. Isännöinnin ammattilaiset 2017.)

Tulevaisuudessa isännöintialan tehtävät tarjoavat entistä enemmän luovaa ongelmanratkaisua, joka tekee alan työpaikoista entistä houkuttelevampia. Asiakkaille tuotettaviin palveluihin kuuluu isännöitsijöiden työajasta 64 % ja suoraa asiakaspalvelua eli kontakteja asunto-osakeyhtiöiden hallitusten ja asukkaiden kanssa on 29 % isännöitsijöiden työajasta. Isännöitsijän työaika jakautuu seuraavasti:

- 15 % korjaushankkeiden johtaminen ja läpivienti
- 15 % hallinnolliset kokoukset
- 12 % palvelujen hankinta ja johtaminen
- 11 % asiakkaiden hallinnon velvoitteet
- 11 % asiakkaiden talouden johtaminen ja suunnittelu
- 11 % muu kuin suoraan asiakkaalle tehtävä työ. (Isännöintiliitto. Kiinteistöalan Koulutuskeskus Oy. Isännöinnin ammattilaiset 2017.)

Työaikoihin isännöitsijät ovat yleisesti melko tyytyväisiä, tyytymättömyyttä on eniten yksityisellä sektorilla sekä yli 43 tuntia viikossa työskentelevillä tai ilman työajan seurantaa työskentelevillä. (Isännöintiliitto. Kiinteistöalan Koulutuskeskus Oy. Isännöinnin ammattilaiset 2017.)

Isännöintiala tarjoaa työtä, jota nuoret arvostavat eli vapautta, ongelmanratkaisua ja ihmiskeskeisyyttä. Kaupungistuminen ja kasvava uusio- ja korjausrakentaminen takaavat sen, että isännöintialalla on tulevaisuudessa työpaikkoja. Luova ongelmanratkaisu koostuu ja alalla on menossa voimakas palvelujen uudistuminen ja erikoistuminen, kun asunto-osakeyhtiöitä ja asumisen palveluja digitalisoidaan. Alalla toimivat ammattilaiset kokevat ja kertovat, että työssä oppii joka päivä uutta, mutta uudet asiat lisäävät työn kuormittavuutta. Tämä on yksi tulevaisuuden haasteista. On mietittävä, miten töitä ja palveluja organisoidaan uudelleen työn mielekkyyden varmistamiseksi. Asiakkaat vaativat nykyään yhä enemmän ja asiakaskokemus on isännöintialalla erittäin tärkeä. Asiakkaiden mielipiteet ovat tärkeitä ja ne on huomioitava entistä tarkemmin. Palvelumuotoilu lisää mahdollisuuksia isännöinnin kehittämisessä, palvelumuotoiluhan on käyttäjälähtöistä suunnittelua, jossa keskiössä on asiakas. Tärkeää on asiakkaan kokemusten ja tunteiden ymmärtäminen todellisten tarpeiden löytämiseksi. (Isännöintiliitto. Kiinteistöalan Koulutuskeskus Oy. Isännöinnin ammattilaiset 2017.)

Viestintä on muuttunut ja kehittynyt nopeasti ja kehittyä edelleen. Internet-aikakautena on totuttu reaaliaikaiseen tiedonsaantiin useiden eri kanavien kautta. Tämä asettaa odotuksia ja paineita myös isännöitsijöille ja asunto-osakeyhtiöille, koska osakkaat ja asukkaat odottavat saavansa yhä enemmän ja helpommin tietoa asunto-osakeyhtiön asioista. Hyvä ja riittävä viestintä on edellytys asunto-osakeyhtiön uskottavalle toiminnalle ja hallinnon läpinäkyvyydelle. (Viiala & Rantanen 2015, 123–124.) Hyvin laadittu ja toteutettu tiedottaminen vähentää huomattavasti yhteydenottoja isännöitsijälle, joten tiedottamisen suunnitteluun kannattaa panostaa (Ingman & Haarma 2005, 29). Perinteisten viestintäkanavien eli ilmoitustaulujen, kirjallisten viestien ja sähköpostien lisäksi toivotaan myös ajankohtaisempia viestintäkanavia. Erilaiset internetpohjaiset ratkaisut ovat toivottuja asunto-osakeyhtiön viestinnässä. Yhtiökokousten koollekutsumisesta säädetään laissa ja mahdollisesti tarkemmin yhtiöjärjestyksessä. Käytännössä kuitenkin asunto-osakeyhtiön muu viestintä voidaan hoitaa vapaammin. Viestintäkeinoja valittaessa on muistettava, että tiedon tulee tavoittaa kaikki asunto-osakeyhtiön asukkaat ja osakkaat. Kaikilla ole välttämättä pääsyä internetiin kotonaan, joten vaihtoehtoisia ja perinteisiä viestintämuotoja siis tarvitaan edelleen. Viestinnän merkitys korostuu erilaisissa korjaushankkeissa. Mitä paremmin viestintä on hoidettu korjaushankkeiden aikana, sitä paremmin projekti on osakkaiden näkökulmasta usein onnistunut ja sitä tyytyväisempiä asukkaat ja osakkaat ovat. Heitä tuleekin tiedottaa riittävän ajoissa ja usein erilaisista aikatauluista ja tehtävistä toimenpiteistä mahdollisimman sujuvan työn takaamiseksi ja konfliktien välttämiseksi. Tiedotusta ei ole koskaan liikaa. Asunto-osakeyhtiöllä on hyvä olla tehtynä erillinen viestintästrategia suuria korjaushankkeita varten. (Viiala & Rantanen 2015, 123-125.)

Isännöitsijän ammatti on palveluammatti ja isännöitsijä on yhteydessä useisiin eri tahoihin: osakkaisiin ja asukkaisiin, ostajaehdokkaisiin, kiinteistönvälittäjiin, asunto-osakeyhtiön hallitukseen ja korjaushankkeiden kautta moniin muihin henkilöihin. Isännöitsijän työssä tarvitaan kykyä tulla toimeen erilaisten ihmisten kanssa ja tilannetajua, milloin on osattava joustaa ja milloin on oltava tarpeeksi jämää. (Ingman & Haarma 2005, 30.)

Asunto-osakeyhtiöiden osakekirjoihin liittyvissä asioissa on tapahtumassa suuri muutos. Maanmittaushallitus on perustanut sähköisen osakehuoneistorekisterin (ASREK), johon kerätään kaikkien asunto-osakkeiden tiedot ja omistajamerkinnot. Tietojen siirto vanhojen osakeyhtiöiden osalta on aloitettu 1.5.2019 yhtiöiden itse ylläpitämistä osakeluetteloista. Uudet asunto-osakeyhtiöt on perustettava 1.1.2019 lähtien aina sähköisesti ja yhtiöiden omistajatietoja ylläpidetään perustamisesta lukien sähköisessä rekisterissä. Vanhojen asunto-osakeyhtiöiden tietojen siirtoaika sähköiseen rekisteriin on 1.5.2019 – 31.12.2022 ja asunto-osakeyhtiöiden on tehtävä siirto itse. Siirron jälkeen osakkaiden osakeluettelo on löydettävissä maanmittauslaitoksen huoneistotietojärjestelmästä. Asunto-osakeyhtiön

hoitava siirto tarkoittaa osakkaan velvollisuutta siirtää oman omistuksensa tiedot sähköiseen rekisteriin. Käytännössä tämän hoitaa osakas yhdessä isännöitsijän kanssa. (Hämäläinen 2019, 12.)

9. Perusteet isännöitsijöille esitettävälle kysymyksille

Isännöinnin haasteita tulevaisuudessa ovat muun muassa muuttuva lainsäädäntö, asiakastarpeiden erilaistuminen, ikääntyminen, yritysten johtamisen ja osaamisen kehittäminen, osakkaiden ja asukkaiden varojen riittävyys tarvittaviin investointeihin, digitaalisuuden lisääntyminen sekä juridiset ongelmat. Sähköiseen viestintään liittyviä taitoja ja it-taitoja tarvitaan tulevaisuudessa isännöitsijöiltä yhä enemmän.

Lainsäädäntöön tulee koko ajan muutoksia. Sähköisen osakehuoneistorekisteri (ASREK) on jo käytössä ja siirtymäajan puitteissa 1.5.2019 – 31.12.2022 asunto-osakeyhtiöiden on tehtävä siirto rekisteriin. Käytännössä tehtävä jää isännöitsijöille, joten heidän täytyy kehittää sähköisen viestinnän it-taitoja.

Digitaalisuus mahdollistaa paremman ja nopeamman palvelun ja toiminnan tehostamisen, isännöitsijöiden on pysyttävä tässä kehityksessä mukana. Suurena haasteena ovat jo nyt ja varsinkin tulevaisuudessa hankalat asiakaspalvelutilanteet sekä juridiset epäselvyydet. Asunto-osakeyhtiö on yritys ja isännöitsijöiden on kehitettävä johtamiseen tarvittavia taitoja ja osaamistaan myös tällä alueella.

10. Tutkimuksen toteutus

10.1 Tutkimusmenetelmä

Tutkimus on toteutettu kvalitatiivisena eli laadullisena tutkimuksena. Kvalitatiivinen tutkimus auttaa ymmärtämään tutkimuskohdetta ja selittämään sen käyttäytymisen ja päätösten syitä. Kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus vastaa usein kysymyksiin miksi, miten tai millainen? Kvalitatiivisessa tutkimuksessa keskitytään usein varsin pieneen otantaan, jota pyritään analysoimaan mahdollisimman perusteellisesti. Aineiston tieteellisyyden kriteerinä on tällöin laatu. Tutkimusaineisto on yleensä suppea ja rajoittuu pieneen määrään tapauksia, joita tutkitaan mahdollisimman tarkasti. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa tutkittavat valitaan usein harkinnanvaraisesti, eikä tuloksissa edes pyritä tilastollisiin yleistyksiin. (Heikkilä 2014, 15.)

Tutkimuksen tarkoituksena on selvittää, mitkä ovat alan ammattilaisten mielestä isännöitsijän tärkeimmät tehtävät ja ominaisuudet tällä hetkellä ja miten he näkevät alan ja sen

koulutuksen muuttuvan ja kehittyvän tulevaisuudessa. Tutkimus on toteutettu sähköpostitse haastatteluna, jossa isännöitsijöille on lähetetty kyselylomake (Liite 1.).

Tavoitteena oli saada vastauksia vähintään kaksikymmentä kappaletta. Isännöitsijät, joille kyselylomake lähetettiin, olivat etukäteen valittuja. Kriteerinä oli, että vastauksia tulisi monipuolisesti: Eri sukupuolilta, eri ikäryhmistä, eri työkokemuksen omaavilta, eri koulutuksen omaavilta, erikokoisista yrityksistä, erikokoisilta paikkakunnilta, eripuolelta Suomea ja sekä yrittäjiltä että työntekijöiltä. Tutkimukseen valittiin isännöitsijöitä eri isännöintitoimistojen kotisivuilta ja heille lähetettiin sähköposti, joka sisälsi kyselylomakkeen.

10.2 Kyselylomake

Kyselylomakkeesta (Liite 1.) on pyritty tekemään mahdollisimman selkeä sekä helposti hahmotettava ja vastattava. Alussa on muutama taustakysymys eli kokemus isännöintialalta vuosina, koulutus, ikä, onko isännöintiyrittäjä vai isännöitsijä isännöintiyrityksessä ja työntekijöiden määrä yrityksessä.

Aihekysymykset (avoimia) ovat:

- Mitkä ovat isännöitsijän tärkeimmät tehtävät?
- Miten isännöitsijän koulutusta tulisi kehittää?
- Millaisia haasteita lainsäädännön muutokset ovat aiheuttaneet isännöintiin?
- Miten asiakastarpeiden muutokset ovat vaikuttaneet isännöintiin, ja miltä tulevaisuus näyttää tämän suhteen?
- Miten runsas eläköityminen isännöintialalla lähivuosina vaikuttaa isännöinnin tulevaisuuteen?
- Mitä vaikutuksia työhönne on ollut isännöinnin muuttumisella enemmän yritystoiminnan suuntaan?
- Mitä ongelmia rakennusten ikääntyminen ja korjauskustannusten lisääntyminen on aiheuttanut/aiheuttaa tulevaisuudessa ja miten asunto-osakeyhtiöiden varat saadaan riittämään?
- Aiheuttaako digitaalisuuden ja sähköisen viestinnän lisääntyminen isännöitsijöiden koulutustarpeita tulevaisuudessa?
- Lisääntyvätkö juridiset ongelmat tulevaisuudessa isännöitsijän työssä?
- Mitkä ovat isännöinnin suurimmat haasteet tulevaisuudessa?

11. Tutkimustulokset

Vastauksia haastatteluun tuli 22 kpl. Otos edustaa hyvin eri sukupuolia, eri ikäluokkia, eri statuksen omaavia isännöitsijöitä (työntekijä/yrittäjä), eri koulutustaustaisia isännöitsijöitä, eri kokoisia yrityksiä ja eri puolella Suomea olevia yrityksiä.

Vastaajista oli naisia 36 % ja miehiä 64 %. Vastaajien keskiarvoikä oli 52,5 vuotta, joka vastaa hyvin isännöitsijöiden keski-ikää tilastollisesti. Nuorin vastaaja oli 31-vuotias ja vanhin 67-vuotias. Keskimääräinen isännöintikokemus vastaajilla oli 11,9 vuotta. Isännöintikokemus vaihteli yhdestä vuodesta 46 vuoteen.

Yleisin koulutus oli IAT, joko pelkästään tai siihen liitettyjä muita koulutuksia. Muita koulutuksia olivat: Merkonomi, ITS, LKV, laskentamerkonomi, DI, tradenomi, JET, tradenomi, IEAT, ITS, ITS-Tek, KTM ja YAMK. Lähes kaikilla vastaajilla oli isännöintialan koulutus. Vain viideltä vastaajalta se puuttui.

Vastaajista 7 oli yrittäjiä ja 15 työntekijöitä isännöintiyrityksessä. Yritysten koot vaihtelivat 2 henkilön yrityksestä 66 henkilön yritykseen. Yrityksistä puolet oli alle 10 henkilön yrityksiä ja puolet yli 10 henkilön yrityksiä.

Maantieteellisesti vastaajista 5 oli pääkaupunkiseudulta, 2 Hämeestä, 2 Keski-Suomesta, 5 Itä-Suomesta, 3 Länsi-Suomesta ja 5 Pohjois-Suomesta.

Luvun alakohdissa on referoitu suoraan vastausten tekstejä ja yleisimpiä vastauksia on priorisoitu. Useilla vastaajilla oli osaan kysymyksiin samanlaisia vastauksia.

11.1 Mitkä ovat isännöitsijän tärkeimmät tehtävät?

Asunto-osakeyhtiön hallinnosta, taloudesta, kiinteistön kunnosta ja teknisestä elinkaaresta huolehtiminen. Johtaa asunto-osakeyhtiötä hallituksen ja yhtiökokouksen päätösten mukaisesti ja ylläpitää asunto-osakeyhtiön omaisuuden arvoa oikea-aikaisilla toimenpiteillä (vuosihuolto, urakat). Huolehtia asunto-osakeyhtiön hallinnosta kokonaisvaltaisesti hoitamalla talousasiat, korjaukset ja tulevaisuuden hankkeet sopusoinnussa pitkällä tähtäimellä. Hallinnon ja kiinteistön kunnossapidon johtaminen sekä ennakoiva talous hyvän asiakaskokemuksen kera. On pyrittävä ylläpitämään tai jopa nostamaan asunto-osakeyhtiön arvoa ostamalla mahdollisimman edullisesti mahdollisimman hyviä ja tarpeellisia palveluja, joilla huolehditaan tarpeellisista korjauksista ja ylläpidosta. Isännöitsijän on pyrittävä ennakoimaan mahdolliset tulevat ongelmatilanteet ja ongelmat.

Huolehtia yhteydenpidosta hallitukseen, ohjata heitä oikeaan suuntaan ja tehdä vähintään yhdessä sovitut työt. Työt pitää tehdä yrityksen arvoja ja ohjeistusta kunnioittaen. Asunto-osakeyhtiön rakennusten ja ympäristön kunnosta huolehtiminen asukkaiden toivomalla tavalla ja oman ammattitaidon tuomalla tiedolla ja kokemuksella.

Tärkeää on asiakaspalvelun laadukas ja huolellinen hoitaminen sekä sovittelijana toimiminen ottaen huomioon asukkaat ja heidän tarpeensa. Asiakaspalvelulla tarkoitetaan osakkaiden ja asukkaiden palvelemista tasavertaisesti ottaen huomioon asunto-osakeyhtiölaki. Asiakkaita täytyy osata kuunnella sekä toimia avoimesti ja määrätietoisesti. Välittäjille vastaaminen, viranomaisilmoitukset ja kokousten järjestäminen kuuluvat myös isännöitsijän tehtäviin.

Talousasiat on hallittava hyvin, sillä mitään ei voi tehdä, jos ne eivät ole kunnossa. Kirjanpitäjät ja vastikevalvojat huolehtivat kuitenkin enemmän taloudesta kuin isännöitsijä. Teknisiin kysymyksiin ja ongelmiin kannattaa usein ottaa avuksi asiantuntija. Isännöitsijän on myös opiskeltava ja koulutettava itseään jatkuvasti, joka päivä pitää oppia jotain uutta periaatteella. Hyviä ominaisuuksia hyvälle isännöitsijälle ovat asiakaspalveluhenkisyys, empaattisuus, eettisyys, nopea reagointikyky tarpeisiin ja ongelmiin, lupauksista kiinni pitäminen ja hyvä verkostoitumiskyky.

11.2 Miten isännöitsijän koulutusta tulisi kehittää?

Isännöitsijän on hallittava isännöinnin koko skaala: taloushallinto, muu hallinto, työsuhteasiat, tekniset asiat, reskontra, kirjanpito ja rakennuttaminen asunto-osakeyhtiön kannalta. Varsinkin taloushallintoon olisi koulutuksessa kiinnitettävä enemmän huomiota. Teorian tueksi on hyvä ottaa vierailevia asiantuntijoita ja luennoitsijoita, jotka kertovat asioita esimerkkien avulla. Oppiminen isännöitsijäksi tapahtuu käytännössä tehtävän työn kautta ja asioiden hyvä hallinta vie vuosia. Koulutuksen tulisi olla haastavampaa ja pitkäkestoisempaa, nykyiset koulutukset ovat vain pintaraapaisuja alaan. Teknistä koulutusta, johtamiskoulutusta, rahoitusratkaisujen löytämistä, esiintymiskoulutusta, kokoustekniikkaa ja lakikysymysten ratkaisemista tulisi painottaa koulutuksessa. Asiakaspalveluun, myyntihenkisyteen, tarjousten tekemiseen, lainojen hakemisen käytänteisiin sekä ostojen ja kilpailutuksen osaamiseen tulisi panostaa myös enemmän. Meillä on ammattitutkinto ja erikoisammattitutkinto, näiden arvostusta pitäisi kehittää ja koulutuksesta pitäisi tehdä niin laadukasta, että tutkinnot ovat jatkossakin uskottavia. Näiden lisäksi olisi hyvä olla joku väylä nuorisolle kouluttautua suoraan isännöitsijän ammattiin.

Muidenkin lakien kuin asunto-osakeyhtiölain käytön soveltamista olisi tarpeellista sisällyttää koulutukseen. Isännöintiala vaatii moniosaamista, teknisen taustan omaavilla voi olla

puutteita asiakaspalvelutaidoissa ja kaupallisen taustan omaavilla teknisissä asioissa. Pohjakoulutuksen tulisi olla siis mahdollisimman laaja-alaista ja antaa pohjavalmiudet, käytäntö opettaa loput. Hyviä kouluttajia olisivat vuosia töitä tehneet isännöitsijät, joilla on runsaasti käytännön kokemusta.

Isännöitsijän tutkinnollinen koulutus valmistaa kuitenkin ammattiin kohtalaisesti. Ongelma on se, että isännöinti ei välttämättä vaadi mitään koulutusta eli koulutus tulisi muuttaa pakolliseksi. Ennen koulutuksen kehittämistä tulisi alalle saada sitovat normit isännöitsijän minimipätevyydestä. Asunto-osakeyhtiölain minimivaatimus isännöitsijän toimen hoitamiseen on tällä hetkellä täysin riittämätön. Asiakaspalvelutaitoja, neuvottelutaitoja sekä teknistä ja juridista osaamista/tietämystä tulisi korostaa ja niihin tulisi olla enemmän mahdollisuuksia kouluttautua perustutkinnossa sekä jatkokoulutuksina. Osaamista kehittävä ajankohtaiskoulutusta ja mahdollisuuksia tähän koulutukseen tulisi siis lisätä.

11.3 Millaisia haasteita lainsäädännön muutokset ovat aiheuttaneet isännöintiin?

Asunto-osakeyhtiölaki muuttui totaalisesti 2010 ja sen jälkeen sitä on lisäksi päivitetty. Tämä ei ole kuitenkaan vaikuttanut kovin paljon päivittäiseen työhön, vaikkakin työmäärä on selvästi lisääntynyt. Lakiin on kirjattu runsaasti jo vanhoja hyväksi havaittuja isännöintitapoja. Päivitykset ovat tuoneet asunto-osakeyhtiöille lisävastuuta asioista, joiden aiemmin oletettiin automaattisesti kuuluvan osakkaalle. Esimerkkeinä voisi mainita lattiakaivon ja hajulukon puhdistus sekä korvausilmasuodattimet.

Muutoksia on tullut asbestilakiin, remontti-ilmoitusten hallintaan, urakoihin, jätehuoltolaikiin, verottajalle tehtäviin ilmoituksiin, tulorekisteriin ja palkkahallintoon. Näillä kaikilla on erittäin työllistävä vaikutus, mikäli toimitaan matalassa organisaatiossa ja jossa isännöitsijällä on paljon tehtäviä hallittavanaan. Lainsäädännön muutokset vaativat kuitenkin jatkuvaa opiskelua. GDPR eli tietoturvalaki on viimeisimpänä aiheuttanut paljon paperitöitä ja nimenomaan opiskelua. Byrokratia ja vääntö asunto-osakeyhtiöiden lisäkustannuksista on kasvanut ja olisi hyvä olla verkkosivusto, johon muutokset päivitetään. Osakkaiden on tärkeä ymmärtää, että kaikki nämä ovat myös hintaan ja laskutukseen vaikuttavia tekijöitä. Isännöintiyrityksissä saattaa myös tulla ohjelmistopäivityksiä tai jopa uusia ohjelmistoja lakimuutosten vuoksi. Lakimuutokset myös toisaalta selventävät tiettyjä asioita.

Jatkuvat lainsäädännön muutokset vaativat isännöitsijältä jatkuvaa koulutusta ja asioihin perehdytystä. Koko ajan pitää olla hereillä ja seurata mahdollisia uusia asetuksia ja lakimuutoksia. Lainsäädäntö tuo lähes vuosittain uusia tehtäviä isännöitsijän hoidettavaksi, joten ala kehittyä lainsäädännön muuttumisen vuoksi haastavammaksi vuosi vuodelta. Työtä isännöintiin on tullut lisää, eikä mistään suunnasta ei kuitenkaan ole helpotettu toimimista. Aikaa, jolla kaikkiin muutoksiin ja niiden vaikutuksiin asiakkaaseen, toimintaan ja

sopimussuhteeseen pystyisi varautumaan, tai edes reagoimaan, pitää irrottaa ydintoiminnoista. Sopeuttaminen on päivän sana.

11.4 Miten asiakastarpeiden muutokset ovat vaikuttaneet isännöintiin, ja miltä tulevaisuus näyttää tämän suhteen?

Asiakkaat tarvitsevat entistä enemmän peruselämän taitojen opastamista, he ovat entistä enemmän avuttomia asunto-osakeyhtiössä asumisen ja yhteisten pelisääntöjen suhteen. Sähköiset- ja digipalvelut eivät välttämättä helpota isännöinnin tehtäviä. Näiden palveluiden hankkiminen ja ylläpitäminen vaativat omat resurssinsa (raha, työvoima, tietotaito). Pienillä yrityksillä ei välttämättä edes ole mahdollisuutta panostaa näihin palveluihin. Lisäksi pitää muistaa, että kohderyhmällä on erilaisia tarpeita (vanhukset, ulkomaalaistautaiset, yritykset), joille ei sovi vain yhdenlainen palvelumuoto, jos puhutaan sähköisestä palvelusta. Sähköisen palvelun ohella isännöitsijätoimistolta vaaditaan vielä perinteistä paperitiedottamista ja palvelun tuottamista eri kielillä. Nykyään halutaan paljon palvelua sähköisinä ja kännykkään, mutta vanhempi asiakaskunta ei välttämättä edes omista älypuhelinia. Tulevaisuudessa ikäihmisten ja suurien ikäluokkien asumiseen joudutaan kiinnittämään enemmän huomiota.

Päätöstenteko ja yhteydenpito ovat nopeampaa, etäkokoukset ja sähköiset allekirjoitukset onnistuvat helposti. Sosiaalinen isännöinti lisääntyy. Osakkaiden yksilölliset tarpeet ja vahvat mielipiteet aiheuttavat lisää haasteita yhteisten asioiden hoitamisessa. Sähköautojen lataaminenkin on tulossa ja osittain tullutkin. Paremman asiakaspalvelun saatavuuden vaatimus lisääntyy ja tähän liittyy kaikki muu, eli digipalvelut, läpinäkyvyys, henkilökunnan ammattitaito. Asiakkaat ovat entistä halukkaampia olemaan tilanteen tasalla ja esimerkiksi viestintä on haasteellista, kun joutuu käyttämään monta eri kanavaa tiedon perille saamiseksi. Lisääntyvät sähköiset palvelut toisaalta helpottavat isännöitsijöiden töitä, on mahdollisuus tehdä etätöitä.

Asiakkaat odottavat lähes ihmeitä haluamatta maksaa niistä mitään ja he haluavat myös entistä nopeampaa vasteaikaa. Tulevaisuus näyttää siis haastavalta. Asiakkaiden lisääntyvät taloudelliset ja sosiaaliset vaikeudet alkavat heijastua myös isännöintiin. Osittain digitalisaatiolla voidaan vastata tarpeisiin, mutta toisaalta laadukkaan henkilökohtaisen palvelun tarve korostuu. Asiakkaat ovat enemmän ja enemmän vaativampia. Isännöitsijän työt lisääntyvät ja heidän pitää olla koko ajan selvillä kaikista asioista. Sähköinen asiointi on muuttanut asiakkaiden tarpeita. Tiedon saanti lisääntyy, jolloin tämä vaatii sähköisten palveluiden lisäämistä. Asiakkaat ovat nykyään myös kärsimättömämpiä asioiden hoidon kestoon kuin ennen, esimerkiksi huoltomies pitäisi saada paikalle heti.

Nyt korona-aikana on yhtiökokouksia pidetty normaalista poikkeavalla tavalla. On pohdittava yhtiökohtaisesti eri vaihtoehtoja kokousten järjestämiseen. Isännöitsijän tulee olla sopevasti elastinen, ja valmis muuttamaan totuttuja käytänteitä sitä mukaa kun alalla tulee teknistä kehitystä. Etäkokousten järjestäminen tulee lisääntymään jatkossa, siihen täytyy olla hyvät ja toimivat valmiudet. Isännöitsijän on oltava perillä kaikista omaan alaan liittyvistä kehitysaskelista, jotka voivat hyödyttää omien asiakkaiden asumistarpeita, olla valmis muutoksiin.

Asiakastarpeet muuttuvat digitaalisempaan suuntaan, kun milleniaaleista tulee asunto-osakeyhtiöitä omistava ja johtava luokka. Isännöinnin perustehtävät eivät ole tulevaisuudessa asiakastarpeiden tyydyttämisessä enää niin isossa roolissa kuin ennen, vaan isännöitsijän tuottamat lisäpalvelut ovat palvelujen ostajille tärkeämpiä. Ellei isännöitsijän toimivaltuutta suurenneta lainsäädännön keinoin perustehtävien hoitamisen helpottamiseksi, isännöinnin hinnoittelu siirtyy yhä enemmän lisäveloituserusteiseksi. Mikäli perustehtävien hoitamiseksi ammatti-isännöitsijän toimivaltuuksia asunto-osakeyhtiön johdossa kasvatetaan nykyisestä, perustehtävien hoitoon liittyvä hallinnointi helpottuu ja lisäpalveluiden (ja asiakkaan kokeman lisäarvon) tuotantoon saadaan vapautettua lisäresursseja. Asunto-osakeyhtiöiden hallitukseen on myös koko ajan vaikeampi saada jäseniä. Yhä laaja-alaisempaa osaamista ja erikoistumista vaaditaan, ja näyttää siltä, että jatkuvan koulutautumisen tarve jatkuu yhä kiivaammin.

11.5 Miten runsas eläköityminen isännöintialalla lähivuosina vaikuttaa isännöinnin tulevaisuuteen?

Isännöitsijöiden keski-ikä on yli 50 vuotta ja ala ei juurikaan kiinnosta nuoria, toisaalta kovin nuorella ei ehkä ole myöskään auktoriteettia asiakkaiden silmissä, koska työ vaatii elämäkokemusta ja pelisilmää. Runsas eläköityminen aiheuttaa pienten yritysten katoamisen ja tilalle tulee suuria toimijoita. Haasteena on, että miten alalle saataisiin hyviä fiksuja ja koulutettuja nuorempia isännöitsijöitä. Ammatti-isännöitsijöistä tulee tulevaisuudessa siis olemaan vajaan puolet, koska ala ei kiinnosta nuoria.

Työtaakka kasvaa koko ajan ja ratkaistavat ongelmat tulevat yhä haastavammiksi, tarvitaan lisää ammattimaisuutta. Isännöitsijöiden määrä vähenee ja nuoremmille tarjoutuu hyviä työpaikkoja. Hallitusten nuorentuessa saadaan lisää nuorempia henkilöitä ja varsinkin naisia isännöintialalle. Alalle tulee uusia osajia ja sähköinen asiointi lisääntyy ja kehittyy. Palkkaus tosin saattaa jäädä laahaamaan. Alan arvostusta pitäisi saada nostettua ja alan koulutusten pitäisi olla uskottavia ja arvotettuja. Asiakkaiden määrä lisääntyy tulevaisuudessa, digitalisaatio tuo toisaalta helpotusta töihin, joten pieni lisä asiakkaissa ei suuresti

haittaa. Toisaalta asunto-osakeyhtiöissä on tulossa paljon isoja hankkeita ja ne vievät aikaa. Hyvän palvelun takuu on, ettei ota töitä määräänsä enempää.

Pahimmillaan paljon kokemusta ja hiljaista tietoa asiakkaista katoaa, jos uusia isännöitsijöitä ei saada rekrytoitua ajoissa koulutettaviksi. Eläkkeelle jäävien kokeneiden isännöitsijöiden mukana siirtyä pois paljon hyvää tietotaitoa ja ennen kaikkea asunto-osakeyhtiöiden historian tuntemusta. Asunto-osakeyhtiöiden asioiden hoitaminen vaikeutuu ja uusia isännöitsijöitä pitäisi kouluttaa nopeasti lisää. Alalle syntyy todennäköisesti uusia työpaikkoja ja voi tulla pula ammattimaisista osaajista. Tarvitaan lisää nuoria tekijöitä, mutta haasteena on siis heidän houkuttelemisensa alalle. Ellei ala houkuttele uusia ammattilaisia jäljelle jäävien isännöitsijöiden resurssien tehokkuutta perustehtävien hoitoon on lisätävää. Eläköityvien isännöitsijöiden vaikutus tulevaisuuteen tulee varmasti osittain ratkaistua markkinaehtoisin keinoin, eli alan palvelutuotanto saa uudentyyppisiä isännöintikonsepteja. Tämä mahdollistaa nykyisten isännöinnissä olevien kohteiden hoidon resurssien pienemisestä huolimatta.

11.6 Mitä vaikutuksia työhön on ollut isännöinnin muuttumisella enemmän yritystoiminnan suuntaan?

Isännöinnin kannalta on hyvä, että sitä tekee ammattilainen ammattimaisesti johdetussa toimistossa, jossa työvälitteet ja it-ohjelmat ovat kunnossa. OTO-isännöitsijöiden ja ruutuvihon aika on ohi. Todella pienissä taloyhtiöissä OTO-isännöinti toimii vielä jotenkin. Asunto-osakeyhtiöissä on hoidettava ihmisten asioita ja luotava heille turvallinen olo. Tähän liittyy luonnollisesti raha-asioiden hyvä hoito ja tulevaisuuden suunnittelu ilman liiallista yritystoiminnan voiton ajattelua, ihmistä ei pitäisi unohtaa. Yritystoiminnassa asiat hoidetaan sääntöjen mukaan ja turha kikkailu jää pois, toisaalta henkilökohtainen asiakaspalvelu häviää. Ei ole aiheuttanut vielä suurta muutosta, aina tarvitaan oppimista ja sopeutumista, varsinkin näin korona-aikana. Asiakkaiden luottamus on kasvanut ja yritysten resurssit ovat suuremmat kuin yksinyrittäjien. Isännöinti on kumminkin aina ollut yritystoimintaa.

Suunta on oikea, harrastelijaisännöitsijät poistuvat ja ammattilaiset tulevat tilalle, työtä tehdään ammattimaisemmin. Työpäivät pitenevät, kun työtehtäviä tulee lisää. Isännöinti tulisi järjestää aina ammattimaisena yritystoimintana, jossa riittävä ammattitaito ja laatustandardit takaavat ammattimaisen kiinteistöjohtamisen asunto-osakeyhtiöille. Vaikka osakaisännöintiä tai asunto-osakeyhtiöiden omatoimista isännöintiä ei voida kieltää, tulisi isännöintiä ja asunto-osakeyhtiöitä ohjata enemmän täysiaikaisesti isännöintiä harjoittavien isännöintiyriytysten palveluiden piiriin. Näin taattaisiin minimitaso suomalaisten yhden

suurimman kansallisvarallisuuden eli asuntojen hoidolle. Isännöinti on viimekädessä varallisuudenhoitoa, jossa hoidettavan varallisuuden arvo on todella merkittävä. Millään varallisuudenhoidon toimialalla osa-aikainen tai itse tehty toiminta ei ole asiakkaiden mielestä riittävää. Pankkiiriliikkeenkään sijoitusrahastoesitteessä tuskin lukee, että ”rahastoa hoitaa sivutoimisesti pankkiiriliikkeen varastonhoitaja” tai ”tätä rahastoa hoitavat sen, osuuden omistajat, joista kenelläkään ei ole ammattipätevyyttä varainhoitoalalta”.

11.7 Mitä ongelmia rakennusten ikääntyminen ja korjauskustannusten lisääntyminen on aiheuttanut/aiheuttaa tulevaisuudessa ja miten asunto-osakeyhtiöiden varat saadaan riittämään?

Ongelmia aiheuttavat hallituksen jäsenet ja osakkaat, jotka eivät ymmärrä asunto-osakeyhtiön ylläpidon tärkeyttä. Usein he vain haluavat edullista vastiketta, jolloin korjaukset jäävät tekemättä. Myöhemmin niitä joudutaan tekemään todella isolla rahalla ja tämä moninkertaistaa hoitovastikkeen. Kuluihin on osattava varautua ja niiden syyt on selvitettävä tarkasti. Järkevästi hoidetussa asunto-osakeyhtiössä pidetään huoli siitä, että yhtiön tilillä on riittävästi rahaa esimerkiksi vesivahingon korjaamiseen. Kaikki korjaukset kannattaa tehdä oikeaan aikaan ja kunnolla. Hyvin hoidetuissa asunto-osakeyhtiöissä asunnot menevät kaupaksi helposti. Jos asunto-osakeyhtiö elää kädestä suuhun, niin ongelmia on koko ajan tiedossa. Mikäli hallitus ja yhtiökokoukset viivyttelevät korjaushankkeiden päättämässä ja läpiviennissä, syntyy korjausvelkaa jatkuvasti lisää. Tämä vaikuttaa heikentävästi asunto-osakeyhtiön mahdollisuuksiin saada lainoja pankeilta, huonoimmassa tapauksessa lainaa ei saa ollenkaan. Tällöin osakkaiden on kustannettava hankkeet omilla varoillaan tai etsittävä toisenlaisia ratkaisuja remontteihin. Syrjäseuduilla tämä tulee johtamaan äärimmillään asunto-osakeyhtiöiden lakkauttamiseen ja rakennusten purkamiseen. Jos rakennuksista on pidetty hyvää huolta, niin tulevatkaan korjaukset eivät haittaa. Asunto-osakeyhtiöt, joissa on runsaasti korjausvelkaa, ovat pulassa.

Suuri haaste tulevaisuudessa useissa asunto-osakeyhtiöissä tulee olemaan saada tarpeellisia hankkeita hyväksytyä, koska osakkaat ovat ikääntyneitä, eivätkä välttämättä halua olla maksamassa kalliita hankkeita esimerkiksi putkisanerauksia. Kaikki suuremmat korjaukset ovat nykyään yleensä tehtävä lainarahalla. Priorisointi ja elinkaariajattelu tulevat lisääntymään. Jos asunto-osakeyhtiössä asuu rakennusalan ammattilaisia, on usein varauduttu kohonneisiin korjauskustannuksiin. Ennakointia tulisi lisätä ja laissa pitäisi tulevaisuudessa määrätä vahvemmin kunnossapitotarveselvityksestä, se tulisi jatkaa 10 vuoteen. Pankit eivät myönnä enää itsestään selvyytenä rahoituksia ja tämä voi aiheuttaa yllättäviä tilanteita. Ennakoiva kunnossapito ja korjaustoiminta on ehdottoman tärkeää, ettei synny tilannetta, jossa rakennus on järkyttävässä kunnossa ja rahoitusta ei saada mistään. Silloin on mentävä osakkaiden omille rahapusseille, kun muuta vaihtoehtoa ei ole.

Vakuutuksien ja rahoituksen saaminen on entistä hankalampaa ja asumiskustannukset nousevat. On vaikea saada osakkaat ymmärtämään korjausten suunnitelmallista toteutusta. Erityisesti, jos korjauksia ei ole tehty ennakoiden ja säännöllisesti, voi yhtiö olla kestämättömän korjausvelan edessä. Jo tällä hetkellä erityisesti liikepankeilta ei välttämättä enää saa edes lainatarjouksia, vaikka kyseessä olisi hyvin hoidettu, maakuntakeskuksen keskustassa sijaitseva noin 20 vuotta vanha kiinteistö, jossa lainatarve alle 100 000 euroa. Jatkuva korjausvarojen kartuttaminen ennakkoon esimerkiksi korjausvastikkeen muodossa tasaa maksurasitusta pidemmälle ajalle ja voi näin helpottaa lainan saantia. Käytännössä vanhat kiinteistöt rakennetaan uudelleen suurien remonttien yhteydessä. Korjauskustannukset tulevat lisääntymään tuntuvasti. Korjaukset pitää aloittaa ajallaan ja niitä tulee tehdä jatkuvasti ja suunnitellusti, jotta korjausvelka ei kasva liian suureksi. Joka tapauksessa korjaukset tulevat vaikuttamaan suuresti tulevaisuuden vastikkeissa. Mikäli yhtiön kuntoon ei riittävästi panosteta ja jätetään tarpeellisia ajankohtaisia saneerauksia tekemättä, tulee tarpeettomia korjauskuluja ja on erittäin kallista, kun joudutaan huoltamisen sijaan tekemään korjauksia. Varojen riittävyyden osalta ongelmaa ei tule, mikäli korjaustoimintaa ja taloudenpitoa tehdään ennakoivasti.

Ongelmana ovat kiristyneet vieraanpääoman rahoitusehdot sekä yhtiöiden osakkeenomistajien haluttomuus tehdä ennakoivaa kiinteistönpitoa. Mikäli ei kehittyvällä maantieteellisellä alueella oleva asunto-osakeyhtiö pitkittää tai viivästyttää korjauksia liikaa, voi korjauksiin käytettävä rahamäärä ylittää kiinteistön nykyarvon ja tulevaisuuden arvon. Tämä luo rahoituksen saannille haasteita tai voi jopa evätä tämän. Lisäksi korjausrakentamisen lisäsääntely, esimerkiksi vaatimukset latausasemavalmiuksista sähköautoille, voivat luoda haasteita rahoituksen saantiin. Tarkoituksenmukaisiin korjaushankkeisiin joudutaan kytkeämään niihin liittymättömiä hankkeita, jotka kasvattavat kustannuksia.

11.8 Aiheuttaako digitaalisuuden ja sähköisen viestinnän lisääntyminen isännöitsijöiden koulutustarpeita tulevaisuudessa?

Digitaalisuus ja sähköinen viestintä isännöinnissä lisääntyy koko ajan, koska nuoremmat ihmiset ovat tottuneet niihin työssään ja vapaa-ajallaan. Tämä tulee muuttamaan asioiden hoitoa merkittävästi. Helsingin mittakaavassa ja asukasrakenteella digitaalisuus toimii hyvin, muualla Suomessa pääosin heikommin. Paperisia tiedotteita tullaan tarvitsemaan jatkossakin, mutta vähenevässä määrin. Asunto-osakeyhtiöissä on paljon iäkkäitä asukkaita ja heitä on palveltava manuaalisesti eli paperisilla tiedotteilla. Kaikki asukkaat eivät kuitenkaan suostu tai halua suostua pelkästään sähköiseen viestintään, joten manuaalinen vaihtoehto tulee säilyttää rinnalla vielä jonkin aikaa. Monia asioita joutuu edelleen tekemään sekä sähköisinä, että perinteisellä menetelmällä.

Korona-kevät on opettanut sähköistä viestintää pakostakin, moni on saanut asiakirjat sähköpostilla ja osallistunut kokouksiin etäyhteydellä. Vielä kun äänestysohjelmat kehittyvät, niin äänestyskin onnistuu etänä. Vielä tämä tosin ei vielä ole mahdollista. Toinen suuri digitaalisuuden lisääntymisen syy on postin toiminta. Perinteinen kirje saattaa olla matkalla kaksikin viikkoa, sähköposti tai portaali toimii 24/7.

Näiden palveluiden hankkiminen ja ylläpitäminen vaativat omat resurssinsa (raha, työvoima, tietotaito). Olisi hyvä sopia yksi valtakunnallinen ohjelma, jota kaikki käyttäisivät, nyt näin ei ole. Sisäistä koulutusta olisi jokaisen lisättävä ja käytettävä jo tietoturvan kintä alan asiantuntijoiden palveluita säännöllisesti. Erityisesti iäkkäämmät isännöitsijät tarvitsisivat selkeästi lisäkoulutusta, tosin aina sitä ei ole tarjolla. Joskus myöskin oletetaan, että uudet asiat voidaan ottaa käyttöön ja käytänteiksi työn ohessa. Hienotkaan järjestelmät eivät tuo toivottua tehokkuutta, jos niitä ei todellisuudessa hyödynnetä. Hyvä koulutus näihin tämän päivän sähköisiin mahdollisuuksiin voi muuttaa suhtautumista niiden käyttöön positiivisemmaksi.

Perinteisempiä viestinnän keinoja painottavia isännöintikohteita tulee olemaan vielä pitkään. Tulevaisuudessa viestinnän merkitys korostuu ja siinä käytetyistä sähköisistä ja digitaalisista välineistä tulee normaaleja työvälineitä. Kun tämä tilanne saavutetaan, lisäkoulutuksella ei näitä tarpeita isännöitsijän osaamisessa enää paikata, vaan niiden tulee olla hyvin osattuja perustaitoja. Markkinat tulevat tämän osalta kehittymään ja karsimaan tulevaisuudessa pois ne isännöitsijät, joille monikanavainen viestintä ei ole mahdollista. Alalla on havaittavissa pientä muutosvastarintaa, mutta ei lainkaan niin suurta kuin osalla asiakkaista. Erilaisten ohjelmien ja apuvälineiden opetteluun lisäksi meidän pitäisi kyetä myymään ne asiakkaille ja saada heidät näkemään niiden hyötyä.

11.9 Lisääntyvätkö juridiset ongelmat tulevaisuudessa isännöitsijän työssä?

Suomessa ei mennä amerikkalaiseen lakitupasysteemiin. Suomalaiset ovat järkeviä ja useimmista tilanteista selvittää puhumalla. Lainopillista neuvontaa tarvitaan työssä jatkuvasti, eikä aina ole kyse riidasta, vaan tarkistetaan joku asia varmuuden vuoksi. Ihmisten tietämättömyyden ja itsekkyyden lisääntyessä nykytrendien mukaan oletetaan omattavan oikeuksia ilman vastuita ja tämä aiheuttaa runsaasti juridisia ongelmia. Asiakkaat ovat vaativia ja enenemässä määrin omia etujaan ajavia. Lisäksi haasteelliset tapaukset voivat vaatia useiden asiantuntijoiden lausuntoja juristien lisäksi, vaikka riidasta ei olisikaan kyse. Jo viime vuoden aikana ovat lisääntyneet selvästi ja osa tapauksista on todella haastavia, esimerkkeinä maksuhäiriöt, häädöt ja haltuunotot. Oikeusjuttuja tehdään ene-

nemässä määrin ja vaikka ne kaatuvat, ei niiden jättämä muistikuva häviä. Mikäli isännöintiä hoitavat ammattilaiset, tätä riskiä ei kuitenkaan ole. Asiakkaat eivät enää koe, että isännöinti on talkootyötä ja sitä tehdään hyvä hyvyttään. Kun asiakas itse tekee virheen tai joskus jopa isännöitsijä, niin syyllistä ja vastuuta haetaan isännöinnistä ihan kuten muistakin palveluntarjoajista.

Taloudellinen ahdinko aiheuttaa maksuhäiriöitä ja niiden kanssa joudutaan tekemään lainopillisia tehtäviä perinnässä ja huoneistojen hallintaan otossa. Häiriökäyttäytyminen asunto-osakeyhtiöissä on myös kasvanut ja aiheuttaa juridisia ongelmia. Muitakin juridista apua vaativia asioita tulee säännöllisesti vastaan, yhä enemmän asioita viedään kärjäoikeuden päätettäväksi. Myös tahalliset väärinkäytökset lisääntyvät jatkuvasti. Asunto-osakeyhtiölaki on myös osittain vanhanaikainen esimerkiksi häätöjen osalta. Nykysuuntaus on menossa siihen, että ihmiset ovat laajemmin reklamaatioherkkiä. Sosiaalisesta mediasta löytyy vertaistukea ja on helpompi lähteä riitelemään mieluummin kuin sovittelemaan.

Jatkuvasti muuttuvat lait/asetukset/käytänteet voivat aiheuttaa myös juridisia ongelmia ja on haasteellista olla perillä koko ajan tuoreimmista tiedoista ja tehdä päätöksiä niiden pohjalta. Ihmiset tässä kuitenkin toimivat ja välillä tulee vääriä ratkaisuja, joista voi seurata asioiden selvittelyä laajemminkin. Isännöintiin ja asunto-osakeyhtiömuotoiseen asumiseen tulisi tehdä eduskunnan tasolta ”normien purkutalkoot”. Lainsäädännön lisävaatimusten kehittyminen voidaan havaita esimerkiksi isännöitsijäntodistuksen tai asunto-osakeyhtiölain mukaisten toimintakertomustietojen minimisisällön kehittymisellä viimeisen 30 vuoden aikana. Lainsäädännön tuomat lisävaatimukset eivät ole vähentyneet vaan lisääntyneet tieto- ja asiasisältöjen osalta isännöinnin 2020-luvulle tultaessa.

11.10 Mitkä asiat ovat isännöinnin suurimmat haasteet tulevaisuudessa?

Isännöinti on työtä ihmisten parissa, asiakaspalvelua. Maailma on aina muuttunut ja muuttuu koko ajan eli aina on sekä uusia että vanhoja haasteita, joista täytyy selvitä ammattitaidolla. Haasteena on isännöitsijöiden korkea keski-ikä ja se, miten houkuttelee nuoria alalle. Palkkaus on kumminkin kohtuullinen, vaikka työajat ja työmäärät ovatkin haastavia. Keväisin työ on iltapainotteista, mutta silti pitää hoitaa myös päivittäiset asiat. Työ on kuitenkin pääsääntöisesti mielenkiintoista ja itsenäistä.

Lisääntyvät viranomaisvaatimukset ja niiden huomioiminen jokapäiväisessä isännöintityössä, ikääntyvät asiakkaat, talouden näkymät sekä osakkaiden välinpitämättömyys rakennuksiin niiden hoitoon ovat suuri haaste tulevaisuudessa. Ikääntyneet asunto-osake-

yhtiöt, joissa on paljon korjausvelkaa ja lainaa aiheuttavat ongelmia, samoin kuin kustannusten raju nousu ja tänä vuonna myös koronan vaikutus osakkaiden maksukykyyn. Korjausvelan jatkuva lisääntyminen ja sen pitäminen järjellisellä tasolla ei ole helppoa.

Isännöinnin arvostus ja kiinnostavuus olisi saatava nousemaan, sitä kautta saataisiin lisää nuoria alalle. Alalle olisi saatava vähintään ammattikoulua vastaava koulutus ja nuoria motivoituneita ja alasta oikeasti kiinnostuneita henkilöitä.

Asiakkaiden palvelutarpeeseen olisi vastattava nykyaikaisesti ja minimipalkkioilla monipuolisesti ja se ei ole helppoa. Millä muulla toimialalla tarvitaan asiantuntemusta näin laaja-alaisesti? Voitaisiin puhua myös isännöitsijän sijaan isännöinnistä. Isännöinti on joukkuelaji ja jos joku muu jotain väittää, niin on kyllä kaikkien alojen ehdoton mestari. Toimistoilla palvelu vähenee tulevaisuudessa entistä enemmän ja palvelut siirtyvät sähköiseksi. Pysyvätkö kaikki tässä kehityksessä mukana, isännöitsijä mukaan lukien? Se jää nähtäväksi.

Isännöinnin pitäisi keskittyä talouden suunnitteluun kiinteistön kunnossapito huomioiden. Nykyään aika menee enimmäkseen kolmeen turhaan asiaan, jotka voitaisiin lailla hoitaa eli vastikkeiden perimiseen (on aivan liian helppoa jatkaa asumista, vaikka vastikkeet olisivat maksamatta, haltuunotto ja häätö ovat hitaita toimia nykylakien puitteissa), häiriökäyttäytymisten hoitoon ja kunnossapitotyö hakemuksen saamiseen (pitäisi olla ehdoton sanktio, mikäli korjauksista ei ilmoiteta tai ne ovat vajaat, taloyhtiöt maksavat vuosittain satojatuansia euroja väärin tehdyistä luvattomista remonteista). Osakkaat olisi vakuutettava hankkeiden tarpeellisuudesta.

Miten pystyä hallitsemaan kaikki isännöitsijän työn osa-alueet niin, että asukkaat ja osakkeenomistajat ovat tyytyväisiä? Pidemmälle tulevaisuuteen katsottaessa isännöinnin palvelukonseptien vanhanaikaisuus, sekä riittävien työkalujen kuten ohjelmistojen puute tulee aiheuttamaan haasteita alalla toimiville. Koronavirusepidemian aikainen toiminta on osoittanut nykyisin tunnetun isännöinnin palvelukonseptin haasteita, kuten hybridi- tai etäkousten vaikeutta tai kiinteistönpidon etäjohtamista. Epidemian pitkittyessä ne isännöinti-toimistot, jotka haikailevat entisestä normaalista tulevat olemaan lähitulevaisuudessa markkinoilla häviäjiä.

Sähköisten palveluiden käyttöönotto ja palveluiden nopeus tuovat myös haasteita. Digitalisaatio helpottaa onnistuessaan työtä, mutta sen implementointi voi olla haasteellista. Asennemuutos tähänkin vie aikansa. Muita haasteita tulevaisuudessa ovat sosiaalisen

isännöinnin lisääntyminen, isännöintipalkkioiden pienuus, lainsäädännön kautta tulevat lisätehtävät, kiire, henkinen kuormitus, työssä jaksaminen, työn arvostuksen puute, haastavat työajat ja työtehtävien jakautuminen pieniin osiin. Asennemuutosta isännöintiä ja sen arvostusta kohtaan siis tarvitaan.

12. Johtopäätökset ja yhteenveto

Isännöitsijän tärkeimmät perustehtävät eivät ole viime vuosina paljonkaan muuttuneet. Rakennukset ja väestö ikääntyvät sekä vaatimukset hyvästä asiakaspalvelusta ja digitaalisuus lisääntyvät. Perustehtävät ovat kuitenkin pysyneet pääosin ennallaan ja jatkuva kouluttautuminen sekä työtaitojen kehittäminen ovat aina olleet osa isännöitsijän työtä.

Koulutuksen kehittäminen koetaan haasteena, tosin oppiminen isännöitsijäksi tapahtuu kuitenkin työn kautta ja vie vuosia. Koulutuksen toivottaisiin olevan pakollista, haastavampaa ja pidempikestoista. Alalle olisi myös saatava sitovat normit isännöitsijän minimipätevyydestä. Osaamista kehittävää ajankohtaiskoulutusta ja mahdollisuuksia tähän koulutukseen tulisi siis lisätä.

Asunto-osakelain muutos 2010 ei ole vaikuttanut kovin paljon päivittäiseen työhön, mutta työmäärä on selvästi lisääntynyt. GDPR eli EU:n yhteinen tietosuojasetus on aiheuttanut paljon paperitöitä ja opiskelua. Lakimuutokset myös toisaalta selventävät tiettyjä asioita. Jatkuvat lainsäädännön muutokset vaativat isännöitsijältä jatkuvaa kouluttautumista ja asioihin perehtymistä. On oltava koko ajan selvillä kaikista asioista.

Asiakastarpeet ovat selkeästi lisääntyneet ja lisääntyvät jatkossakin. Asiakkaat tarvitsevat entistä enemmän peruselämän taitojen opastamista. Sähköiset- ja digipalvelut eivät välttämättä helpota isännöinnin tehtäviä. Kohderyhmillä on erilaisia tarpeita (vanhukset, ulkomaalaistaustaiset, yritykset) ja sosiaalinen isännöinti lisääntyy. Päätöstenteko ja yhteydenpito on nopeutunut, etäkokoukset ja sähköiset allekirjoitukset onnistuvat helposti. Asiakkaiden lisääntyvät taloudelliset ja sosiaaliset vaikeudet alkavat heijastua myös isännöintiin, asiakkaat ovat enemmän ja enemmän vaativampia. Isännöinnin perustehtävät eivät ole tulevaisuudessa asiakastarpeiden tyydyttämisessä enää niin isossa roolissa kuin ennen, vaan isännöitsijän tuottamat lisäpalvelut ovat palvelujen ostajille tärkeämpiä. Yhä laaja-alaisempaa osaamista ja erikoistumista vaaditaan, ja näyttää siltä, että jatkuvan kouluttautumisen tarve jatkuu yhä kiivaammin.

Runsas eläköityminen aiheuttaa pienten yritysten katoamisen ja tilalle tulee suuria toimijoita. Haasteena on, että miten alalle saataisiin hyviä fiksuja ja koulutettuja nuorempia isännöitsijöitä. Ammatti-isännöitsijöistä tulee tulevaisuudessa siis olemaan vajaan,

koska ala ei kiinnosta nuoria. Alan arvostusta pitäisi saada nostettua ja alan koulutusten pitäisi olla uskottavia ja arvotettuja. Pahimmillaan paljon kokemusta ja hiljaista tietoa asiakkaista katoaa, jos uusia isännöitsijöitä ei saada rekrytoitua ajoissa koulutettaviksi. Eläkkeelle jäävien kokeneiden isännöitsijöiden mukana siirtyy pois paljon hyvää tietotaitoa ja ennen kaikkea asunto-osakeyhtiöiden historian tuntemusta. Eläköityvien isännöitsijöiden vaikutus tulevaisuuteen tulee varmasti osittain ratkaistua markkinaehtoisin keinoin, eli alan palvelutuotanto saa uudentyyppisiä isännöintikonsepteja.

Isännöinnin kannalta on hyvä, että sitä tekee ammattilainen ammattimaisesti johdetussa toimistossa, jossa työvälineet ja it-ohjelmat ovat kunnossa. Suunta on oikea eli harrastelijaisännöitsijät poistuvat ja ammattilaiset tulevat tilalle, työtä tehdään ammattimaisemmin. Työpäivät tosin pitenevät, kun työtehtäviä tulee lisää. Isännöinti tulisi järjestää aina ammattimaisena yritystoimintana, jossa riittävä ammattitaito ja laatustandardit takaavat ammattimaisen kiinteistöjohtamisen asunto-osakeyhtiöille. Näin taattaisiin minimitaso suomalaisten yhden suurimman kansallisvarallisuuden eli asuntojen hoidolle.

Rakennusten ikääntyessä ja korjausten määrän lisääntyessä korjausvelka voi aiheuttaa suuria ongelmia. Mikäli hallitus ja yhtiökokoukset viivyttelevät korjaushankkeiden päättämisessä ja läpiviennissä, syntyy korjausvelkaa jatkuvasti lisää. Tämä vaikuttaa heikentävästi asunto-osakeyhtiön mahdollisuuksiin saada lainoja pankeilta, huonoimmassa tapauksessa lainaa ei saa ollenkaan. Tällöin osakkaiden on kustannettava hankkeet omilla varoillaan tai etsittävä toisenlaisia ratkaisuja remontteihin. Syrjäseuduilla tämä voi johtaa äärimmillään asunto-osakeyhtiöiden lakkauttamiseen ja rakennusten purkamiseen. Asunto-osakeyhtiöt, joissa on runsaasti korjausvelkaa, ovat siis pulassa.

Digitaalisuus ja sähköinen viestintä isännöinnissä lisääntyy koko ajan ja tämä tulee muuttamaan asioiden hoitoa merkittävästi. Paperisia tiedotteita tullaan tarvitsemaan jatkossakin, mutta vähenevässä määrin. Näiden palveluiden hankkiminen ja ylläpitäminen vaativat myös omat resurssinsa (raha, työvoima, tietotaito). Tulevaisuudessa viestinnän merkitys korostuu ja siinä käytetyistä sähköisistä ja digitaalisista välineistä tulee arkipäivää. Markkinat tulevat tämän osalta kehittymään ja karsimaan tulevaisuudessa pois ne isännöitsijät, joille monikanavainen viestintä ei ole mahdollista.

Ihmisten tietämättömyyden ja itsekkyyden lisääntyessä nykytrendien mukaan oletetaan omattavan oikeuksia ilman vastuita ja tämä aiheuttaa runsaasti juridisia ongelmia. Asiakkaat ovat vaativia ja enenemässä määrin omia etujaan ajavia. Lisäksi haasteelliset tapaukset voivat vaatia useiden asiantuntijoiden lausuntoja juristien lisäksi, vaikka riidasta ei olisikaan kyse. Oikeusjuttuja tehdään enenemässä määrin ja vaikka ne kaatuvat, ei niiden

jättämä muistikuva häviä. Mikäli isännöintiä hoitavat ammattilaiset, tätä riskiä ei kuitenkaan ole. Jatkuvasti muuttuvat lait/asetukset/käytänteet voivat aiheuttaa myös juridisia ongelmia ja on haasteellista olla perillä koko ajan tuoreimmista tiedoista ja tehdä päätöksiä niiden pohjalta. Lainsäädännön tuomat lisävaatimukset eivät ole vähentyneet vaan lisääntyneet tieto- ja asiasisältöjen osalta isännöinnin 2020-luvulle tultaessa.

Haasteena on isännöitsijöiden korkea keski-ikä ja se, miten houkutellaan nuoria alalle. Isännöinnin arvostus ja kiinnostavuus olisi saatava nousemaan. Lisääntyvät viranomaisvaatimukset ja niiden huomioiminen jokapäiväisessä isännöintityössä, ikääntyvät asiakkaat, talouden näkymät sekä osakkaiden välinpitämättömyys rakennuksiin niiden hoitoon ovat suuri haaste tulevaisuudessa. Ikääntyneet asunto-osakeyhtiöt, joissa on paljon korjausvelkaa ja lainaa aiheuttavat ongelmia, samoin kuin kustannusten raju nousu ja tänä vuonna myös koronan vaikutus osakkaiden maksukykyyn. Korjausvelan jatkuva lisääntyminen ja sen pitäminen järjellisellä tasolla ei ole helppoa. Sähköisten palveluiden käyttöönotto ja palveluiden nopeus tuovat myös haasteita. Digitalisaatio helpottaa onnistuessaan työtä, mutta sen implementointi voi olla haasteellista.

Miten pystyä hallitsemaan kaikki isännöitsijän työn osa-alueet niin, että asukkaat ja osakkeenomistajat ovat tyytyväisiä? Pidemmälle tulevaisuuteen katsottaessa isännöinnin palvelukonseptien vanhanaikaisuus, sekä riittävien työkalujen kuten ohjelmistojen puute tulee aiheuttamaan haasteita alalla toimiville. Koronavirusepidemian aikainen toiminta on osoittanut nykyisin tunnetun isännöinnin palvelukonseptin haasteita, kuten hybridi- tai etäkousten tai kiinteistönpidon etäjohtamisen vaikeutta. Epidemian pitkittyessä ne isännöinti-toimistot, jotka haikailevat entisestä normaalista tulevat olemaan lähitulevaisuudessa markkinoilla häviäjiä.

Lähteet

Asunto-osakeyhtiölaki 22.12.2009/1599. Luettavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2009/20091599>. Luettu 31.12.2020.

Furuhjelm, M. & Sallmén, J. 2014. Ostamme isännöintiä. Kiinteistöalan Kustannus Oy. Helsinki.

Hallituksen esitys Eduskunnalle uudeksi asunto-osakeyhtiölainsäädännöksi 24/2009. Luettavissa: <https://www.finlex.fi/fi/esitykset/he/2009/20090024#idp447387808>. Luettu: 31.12.2020.

Heikkilä, T. 2014. Tilastollinen tutkimus. Edita Publishing Oy. Helsinki.

Heinonen, M. 2017. Taloyhtiön talous – Oppikirja isännöitsijälle. Kiinteistöalan Kustannus Oy. Helsinki.

Hämäläinen, J. 2019. Asuntojen osakekirjat muutettava itse sähköisiksi. Helsingin Uutiset, viikonvaihte 23.2. – 24.2.2019, 16, s. 12.

Ingman, I. & Haarma K. 2005. Tehokas isännöitsijä. Kiinteistöalan kustannus Oy. Helsinki.

ISA-yhdistys. Luettavissa: <http://www.isayhdistys.fi/isa/>. Luettu: 31.12.2020.

ISA ry. Valvontamenettely. Luettavissa: <https://www.isayhdistys.fi/taloyhtiaille/valvontamenettely/>. Luettu: 31.12.2020.

Isännöinnin käsikirja 2015. Kiinteistöalan Kustannus Oy. Helsinki.

Isännöinnin käsikirja 2018. Kiinteistöalan Kustannus Oy. Helsinki.

Isännöintiliitto. Kiinteistöalan Koulutuskeskus Oy. Isännöinnin ammattilaiset 2017. Luettavissa: <https://www.sttinfo.fi/data/attachments/00141/15b044a5-2dd3-4368-85ca-c4aec5320731.pdf>. Luettu: 31.12.2020.

Isännöintiliitto. Isännöinnin eettiset ohjeet. Luettavissa: <https://www.isannointiliitto.fi/mita-on-isannointi/nain-ostat-isannointia/hae-isannointia/isannoinnin-eettiset-ohjeet/>. Luettu: 31.12.2020.

Isännöintiliitto. Isännöinnin koulutukset ja tutkinnot. Luettavissa: <https://www.isannointiliitto.fi/palvelut-ammattilaisille/isannointirekry/isannointialan-koulutukset-ja-tutkinnot/>. Luettu: 31.12.2020.

Isännöintiliitto. Isännöinnin tulevaisuus. Luettavissa: <https://www.isannointiliitto.fi/mita-on-isannointi/isannoinnin-tulevaisuus/>. Luettu: 31.12.2020.

Isännöintiliitto. Mitä isännöitsijä tekee? Luettavissa: <https://www.isannointiliitto.fi/artikkeli-2/mita-isannoitsija-tekee-isannoitsijan-tehtavat/>. Luettu: 31.12.2020.

Isännöintiliitto. Mitä on isännöinti? Luettavissa: <https://www.isannointiliitto.fi/mita-on-isannointi/>. Luettu: 31.12.2020.

Isännöintiliitto ja Promenade Research Oy. Isännöinnin asiakastytyväisyystutkimus 2010. Luettavissa: <https://docplayer.fi/503376-Isannoinnin-asiakastytyvaisyystutkimus.html>. Luettu: 31.12.2020.

Isännöintipalvelujen yleiset sopimusehdot ISE 2007. Luettavissa: <https://www.kiinteisto-lehti.fi/isannointipalvelujen-yleiset-sopimusehdot-ise-2007/>. Luettu: 31.12.2020.

Jauhiainen, J. Järvinen, T. A. & Nevala, T. 2019 Asunto-osakeyhtiölaki. Alma Talent Oy. Helsinki.

Järjestyslaki 27.6.2003/612. Luettavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030612>. Luettu: 31.12.2020.

Kiinteistöliitto. Isännöitsijän asema, valinta ja isännöintisopimuksen elinkaari -juridinen näkökulma. Luettavissa: <https://docplayer.fi/8296522-Isannoitsijan-asema-valinta-ja-isannointisopimuksen-elinkaari-juridinen-nakokulma.html>. Luettu 31.12.2020.

Kiinteistöverolaki 20.7.1992/654. Luettavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1992/19920654>. Luettu: 31.12.2020.

Kiinteistöliitto. Taloyhtiö on osakkaiden omistama asuintalo. Luettavissa: <https://www.kiinteistoliitto.fi/taloyhtio>. Luettu 31.12.2020.

Kiinteistöposti. Isännöitsijän juridinen vastuu hoitaa. Luettavissa: <https://www.kiinteistöposti.fi/isannoitsijan-juridinen-vastuu-hoittaa/>. Luettu: 31.12.2020.

Kirjanpitolaki 30.12.1997/1336. Luettavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1997/19971336>. Luettu: 31.12.2020.

Kolehmainen, T. 2014. Isännöintiala tarvitsee nuoria työntekijöitä. Kiinteistö ja isännöinti 10/2014. Luettavissa: https://www.lehtiluukku.fi/esikatselu/kiinteisto_ja_isannointi/10-2014/61725.html. Luettu: 31.12.2020.

Laatuisännöinti. Asuinkiinteistön isännöintitehtävät. Luettavissa: <http://www.laatuissannointi.fi/tiedostot/Tehtavat.pdf>. Luettu: 31.12.2020.

Laki asunto-osakeyhtiölain voimaannpanosta 22.12.2009/1600. Luettavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2009/20091600>. Luettu: 31.12.2020.

Laki huoneistotietojärjestelmästä 1328/2018 Luettavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2018/20181328>. Luettu 31.12.2021.

Laki rakennuksen energiatodistuksesta 18.1.2013/50. Luettavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2013/20130050>. Luettu 31.12.2020

Laki tilaajan selvitysvelvollisuudesta ja vastuusta ulkopuolista työvoimaa käytettäessä 22.12.2006/1233. Luettavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2006/20061233>. Luettu: 31.12.2020.

Osakehuoneistorekisteri. 2020g. Ensin toimivat taloyhtiöt. Luettavissa: <https://osakehuoneistorekisteri.fi/taustatietoa>. Luettu:31.12.2020.

Osakeyhtiölaki 21.7.2006/624. Luettavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2006/20060624>. Luettu 31.12.2020.

Osakeyhtiön verotus. Luettavissa: <https://yrityksen-perustaminen.net/yrityksen-verotus/>. 31.12.2020.

Patentti- ja rekisterihallitus 3.1.2020. Yritysten lukumäärät kaupparekisterissä. Luettavissa: <https://www.prh.fi/fi/kaupparekisteri/yritystenlkm/lkm.html>. Luettu: 31.12.2020.

Patentti- ja rekisterihallitus. PRH:n luvat ETA -alueen ulkopuolelta oleville yrityksen johtotehtäviin ja sivuliikkeen perustamiseen 25.2.2020. Luettavissa: <https://www.prh.fi/fi/kaupparekisteri/osakeyhtio/perustaminen/ulkomaalaisluvat.html>. Luettu: 31.12.2020.

Pynnönen, K. 2013. Osakkaan Yhtiökokousopas. Kiinteistöalan Kustannus Oy. Helsinki.

Sarekoski, K. 2015. Sata ja yksi kysymystä taloyhtiöstä. Kiinteistöalan kustannus Oy. Helsinki.

Taloushallintoliitto. Kirjanpitolaki uudistui 1.1.2016. Luettavissa: <https://taloushallintoliitto.fi/tietoa-meista/hankkeita/kirjanpitolaki-uudistuu>. Luettu: 31.12.2020.

Tuloverolaki 30.12.1992/1535. Luettavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1992/19921535>. Luettu: 31.12.2020.

Valtioneuvoston asetus osakehuoneistojen pinta-alan mittaustavasta ja isännöitsijätodistuksesta 12.5.2010/365. Luettavissa: [Valtioneuvoston asetus osakehuoneistojen pinta-alan mittaustavasta ja isännöitsijätodistuksesta](#). Luettu: 31.12.2020.

Valtioneuvoston esitys pien- ja mikroyritysten kirjanpidossa esitettävistä tiedoista 2015/173. Luettavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2015/20151753>. Luettu: 31.12.2020.

Viihala, H. & Rantanen R. 2015. Näin toimii asunto-osakeyhtiö. Kiinteistöalan kustannus Oy. Helsinki.

Ympäristövaliokunnan mietintö 10/2009. Hallituksen esitys uudeksi asunto-osakeyhtiölaiksi. Luettavissa: https://www.eduskunta.fi/FI/vaski/Mietinto/Documents/ymvm_10+2009.pdf. Luettu 31.12.2020.

Liitteet

Liite 1. Haastattelulomake

Haastattelulomake

Tämän kyselyn tarkoituksena on kartoittaa isännöintialalla työskentelevien ammattilaisten näkemyksiä isännöitsijän työstä, koulutuksesta sekä työn haasteista nyt ja tulevaisuudessa.

Vastaukset käsitellään luottamuksellisesti ja niitä käytetään vain tähän tutkimukseen.

Taustakysymykset

Isännöintikokemus: _____ vuotta

Koulutus:

Ikä:

Oletteko isännöinti-yrittäjä vai isännöitsijä isännöinti-yrityksessä?

Työntekijöiden määrä yrityksessänne?

Avoimet kysymykset

1. Mitkä ovat mielestänne isännöitsijän tärkeimmät tehtävät?
2. Miten isännöitsijän koulutusta tulisi kehittää?
3. Millaisia haasteita lainsäädännön muutokset ovat aiheuttaneet isännöintiin?
4. Miten asiakastarpeiden muutokset ovat vaikuttaneet isännöintiin, ja miltä tulevaisuus näyttää tämän suhteen?

5. Miten runsas eläköityminen isännöintialalla lähivuosina vaikuttaa isännöinnin tulevaisuuteen?
6. Mitä vaikutuksia työhönne on ollut isännöinnin muuttumisella enemmän yritystoiminnan suuntaan?
7. Mitä ongelmia rakennusten ikääntyminen ja korjauskustannusten lisääntyminen on aiheuttanut/aiheuttaa tulevaisuudessa ja miten asunto-osakeyhtiöiden varat saadaan riittämään?
8. Aiheuttaako digitaalisuuden ja sähköisen viestinnän lisääntyminen isännöitsijöiden koulutustarpeita tulevaisuudessa?
9. Lisääntyvätkö juridiset ongelmat tulevaisuudessa isännöitsijän työssä?
10. Mitkä asiat ovat isännöinnin suurimmat haasteet tulevaisuudessa?

Kiitos vaivannäöstänne!