

Eliisa Suhonen

Asunto-osakeyhtiön viestinnän kehittäminen
Case As Oy Oriahde

Liiketalouden koulutusohjelma
2016

ASUNTO-OSAKEYHTIÖN VIESTINNÄN KEHITTÄMINEN

- CASE AS OY ORIAHDE

Suhonen, Eliisa
Satakunnan ammattikorkeakoulu
Liiketalouden koulutusohjelma
Marraskuu 2016
Ohjaaja: Suvi Lehtonen
Sivumäärä: 49
Liitteitä: 2

Asiasanat: asunto-osakeyhtiö, taloyhtiö, viestintä, viestintäsuositus, lainsäädäntö

Opinnäytetyön aiheena tutkittiin taloyhtiön viestintää asukkaiden ja osakkaiden ja taloyhtiön hallituksen välillä sekä viestintää hallitusten jäsenten välillä. Taloyhtiön yhteistyökumppaneiden viestintää ja laajaa korjaushankeviestintää opinnäytetyössä ei käsitellä.

Tutkimus toteutettiin As Oy Oriahdeessa, jonka puheenjohtaja opinnäytetyön tekijä on ollut vuoden 2015 joulukuusta asti. Opinnäytetyö rakentuu teorian, lainsäädännön, omien havaintojen ja kvantitatiivisten tutkimustulosten keskinäiseen vertailemiseen.

Taloyhtiössä ei vastaavaa asukaskyselyä ole suoritettu aiemmin. Asunto-osakeyhtiölakia uudistettiin vuonna 2010 ja Oikeusministeriö julkaisi vuonna 2015 Viestintäsuosituksen taloyhtiöille ja Hyvä hallintotapa taloyhtiöille -oppaan 2016. Opinnäytetyön aihe on ajankohtainen.

Tutkimustulokset osoittavat asukkaiden olevan tyytyväisiä taloyhtiön viestintää, mutta myös kertovat asukkaiden toivovan tehokkaampaa ja parempaa viestintää. Omien havaintojen perusteella As Oy Oriahde harjoittaa asunto-osakeyhtiölain mukaista viestintää, joka oikeusministeriön viestintäsuosituksen mukaan on minimitaso.

Viestinnän tason korottaminen taloyhtiössä vaikuttaa asumisviihtyisyyteen, turvallisuuteen, hallituksen toiminnan helpottumiseen, osakkaiden ja asukkaiden aktiivisuuteen taloyhtiön asioissa ja helpottaa päätöksenteko yhtiökokouksissa.

Opinnäytetyö toimii ohjeena hallitukselle ja isännöitsijälle taloyhtiön viestintäsuunnitelman tekemisessä huomioitaviin seikkoihin. Teoria, tutkimustulokset ja omat havainnot osoittivat viestinnän tehostamisen, parantamisen ja viestintäsuunnitelman tekemisen oleellisesti parantavan taloyhtiön viestintää.

THE DEVELOPMENT OF A HOUSING COMPANY COMMUNICATION
– THE CASE THE HOUSING COMPANY NAMED ORIAHDE

Suhonen, Eliisa
Satakunta University of Applied Sciences
Degree Programme in Business and Administration
November 2016
Supervisor: Suvi Lehtonen
Number of pages: 49
Appendices: 2

Matter word: housing corporation, housing company, communication, communication recommendation, legislation

In this thesis was studied the communication of the housing company, communication between the inhabitants and shareholders and the government of the housing company and communication between the members of government. The communication between partners and communication in wide repair project not included in this dissertation.

The writer of the thesis has been a chairman of housing company from December 2015 in Oriahde in which the study conducted. The thesis is based a theory, legislation, own observations, and the results of quantitative research.

A similar inhabitant inquiry has not been carried out earlier in the housing company. The condominium law was reformed in 2010 and Ministry of Justice published a guide named Viestintäsuositus taloyhtiöille in 2015 and guide named Hyvä hallintotapa taloyhtiöille in 2016. The subject of the thesis is topical.

The research results show that the inhabitants are satisfied. But the research results also show that the inhabitants hope for more efficient and better communication. Based on own observations, the housing company Oriahde practices communication which based on condominium law and that is a minimum level according to communication recommendation of the Ministry of Justice.

The raising of the level of the communication in the housing company affects a living satisfaction and living safety, the operation of the government become easier, the inhabitants and shareholder become more active and the decision-making will be faster and easier in the general meetings.

The thesis serves as the instruction for the government and manager to the points which are observed in the doing the communication plan of the house company. Theory, research results and own observations showed that, if housing company improve and enhance communication and do the communication plan will communication of housing company improve essentially.

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	6
2	TUTKIMUKSEN TARKOITUS, TAVOITTEET JA VIITEKEHYS.....	7
	2.1 Tarkoitus ja tavoitteet	7
	2.2 Tutkimuksen taustaa	7
	2.3 Teoreettinen viitekehys.....	8
	2.4 Opinnäytetyöongelma.....	9
3	KÄYTETTÄVÄT MENETELMÄT JA AINEISTON KERÄÄMINEN	10
	3.1 Käytettävät menetelmät	10
	3.2 Aineiston kerääminen	11
	3.3 Kyselylomakkeen laatiminen.....	11
	3.4 Kyselyyn osallistuvien valinta	12
	3.5 Kyselyn purkaminen	12
4	ASUNTO-OSAKEYHTIÖ YLEISESTI.....	13
5	ASUNTO-OSAKEYHTIÖLAKI	14
6	VIESTINTÄSUOSITUS	15
	6.1 Viestintäsuositus taloyhtiöille.....	15
	6.2 Viestintäpalveluista sopiminen	16
	6.3 Hallituksen ja isännöinnin välinen viestintä	17
	6.4 Tilikauden aikainen viestintä asukkaille ja osakkaille.....	19
	6.5 Asukkaiden ja osakkaiden viestintä taloyhtiön johdolle.....	21
	6.6 Viestintä yllättävissä poikkeustilanteissa	22
	6.7 Yhtiökokousviestintä	23
	6.8 Korjaushankeviestintä.....	24
	6.9 Viestintätavat	24
7	CASE AS OY ORIAHDE.....	26
	7.1 Yleistä tietoa yhtiöstä.....	26
	7.2 Yhtiön hallinnon toiminta.....	27
	7.3 Yhtiön viestintä.....	27
8	TUTKIMUSTULOKSET	29
	8.1 Perustiedot	30
	8.1.1 Taloyhtiön hallituksen toiminta	32
	8.1.2 Isännöinnin toimivuus	33
	8.2 Taloyhtiön viestinnän kehittäminen.....	34
	8.2.1 Tiedottamisen riittävyys	34
	8.2.2 Paras tapa viestiä asioista	35

8.2.3 Miten asioista viestitään?	36
8.2.4 Yhtiökokouksen lähettämistapa	37
9 YHTEENVETO	37
10 JOHTOPÄÄTÖKSET	45
11 LOPPUTULOKSEN ARVIOINTI.....	49
LÄHTEET.....	50
LIITTEET	

1 JOHDANTO

Olen ostanut As Oy Oriachteesta huoneiston vuonna 2004. Siitä asti olen käynyt säännöllisesti kaksi kertaa vuodessa järjestetyissä yhtiökokouksissa. Ensimmäisessä yhtiökokouksessani vuonna 2004 keskusteltiin ikkunaremontin tarpeesta ja huoneisto-ovien kunnosta. Siitä lähtien samat kunnostustarpeet ovat olleet kokousten puheenaiheina, kunnes ikkunat tulivat vuonna 2011 yhtiökokoukseen päätettäväksi ja ne vaihdettiin vuonna 2013. Huoneisto-ovia ei ole vielääkään vaihdettu.

Vuoden 2015 joulukuussa minut valittiin hallituksen puheenjohtajaksi. Siitä alkoi syventyminen asunto-osakeyhtiön asioihin. Olen opiskellut hallitustyöskentelyä ja kiinteistön kunnossapito itsenäisesti netissä, osallistumalla Kiinteistöliiton koulutustapah-tumiin ja soittanut suoraan Kiinteistöliittoon kysyäkseni neuvoa.

Tutustuessani asioihin ja verraten, kuinka asioita on hoidettu, tulin miettineeksi viestinnän merkitystä taloyhtiössä. As Oy Oriachteessa viestintä on lainmukaista ja Oikeusministeriön viestintäsuositukseen verrattuna aivan minimissä. Asioista viestitään pääsääntöisesti kaksi kertaa vuodessa kirjallisilla yhtiökokouskutsuilla asiakirjoineen ja kerran vuodessa porraskäytävään ilmestyvällä talkookutsulla.

Halusin syventyä 2010 uudistettuun asunto-osakeyhtiölakiin ja oikeusministeriön 2015 julkaisemaan Viestintäsuositukseen taloyhtiölle ja 2016 julkaistuun Hyvä hallintotapamalli taloyhtiölle -oppaaseen. Näiden lähteiden avulla vertasin nykyistä käytäntöä, suositusta ja siitä löytyviä kehityskohteita käytäntöön.

Opinnäytetyössä perehdytään erityisesti Oikeusministeriön viestintäsuositukseen. Se on hyvä ohjekirja jokaisen taloyhtiön hallituksen jäsenelle ja isännöitsijälle viestinnän merkityksestä ja sen käytäntöön viemisestä taloyhtiössä.

Avoin ja toimiva viestintä parantaa taloyhtiön asumisviihtyisyyttä, turvallisuutta, sitouttaa asukkaita ja osakkaita, antaa osakkaille ja asukkaille tietoa menneestä ja tulevasta, helpottaa hallituksen toimintaa sekä päätöksentekoa taloyhtiön yhtiökokouksissa.

2 TUTKIMUKSEN TARKOITUS, TAVOITTEET JA VIITEKEHYS

2.1 Tarkoitus ja tavoitteet

Opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää, millaisin kehitystoimenpitein As Oy Orianteen hallituksen viestintää taloyhtiön asukkaille ja osakkaille sekä osakkaiden ja asukkaiden viestintää hallitukselle voitaisiin parantaa yhtiökokousten välillä.

Tutkimuksen tavoitteena on asukaskyselyn, oman havainnoinnin ja teoriaan tutustumisen avulla löytää kehityskohteet, miten taloyhtiön viestintää tulisi kehittää.

2.2 Tutkimuksen taustaa

Opinnäytetyön aihe syntyi luonnostaan, kun tulin joulukuussa 2015 valituksi taloyhtiön hallituksen puheenjohtajaksi. Olen ostanut asunnon As Oy Orianteesta vuonna 2004 ja siitä asti käynyt säännöllisesti kaksi kertaa vuodessa yhtiökokouksissa ja osallistunut mahdollisuuksien mukaan taloyhtiön talkoisiin. Sen enempää en ole asioiden hoitamiseen kiinnittänyt huomiota enkä ole aikaisemmin ollut kiinnostunut taloyhtiön asioiden hoidosta enkä kiinteistön kunnossapidosta.

Puheenjohtajan toimen vastaanotettua olen opiskellut taloyhtiön hallitustyöskentelyä ja kiinteistön kunnossapitoa itsenäisesti internetistä sekä osallistumalla mm. Kiinteistöliiton järjestämille luennoille.

Taloyhtiön toiminnan ja siihen liittyvän viestinnän tutkiminen on ajankohtaista, sillä asunto-osakeyhtiölakia on uudistettu vuonna 2010, oikeusministeriön Viestintäsuositus asunto-osakeyhtiöille on julkaistu 2015 ja oikeusministeriön Hyvä hallintotapasuositus asunto-osakeyhtiöille vuonna 2016. Hyvä Hallintotapasuositus taloyhtiöille - opas sisältää Viestintäsuosituksen saman sisältöisenä, joten sitä ei tässä opinnäytetyössä käytetä lähteenä kovin paljoa.

Asukkaille jaetussa asukastyytyväisyyskyselyssä halusin selvittää asukkaiden tyytyväisyyden nykyiseen tilaan ja tahtotilan tulevaisuuteen, jotta saisimme taloyhtiön hallitustyöskentelyyn työkaluja lähteä kehittämään taloyhtiön toimintaa niiltä osin kuin asukkaat sitä toivovat. Kyselystä tähän opinnäytetyöhön otetaan vain ne tulokset, jotka koskevat hallitusta ja viestintää.

Tutkimuksen tilaajana on As Oy Orianteen hallituksen puheenjohtaja. Asukastyytyväisyystutkimuksen tulokset julkaistaan kokonaisuudessaan taloyhtiön asukkaille keväällä 2017 järjestettävässä asukasillassa.

2.3 Teoreettinen viitekehys

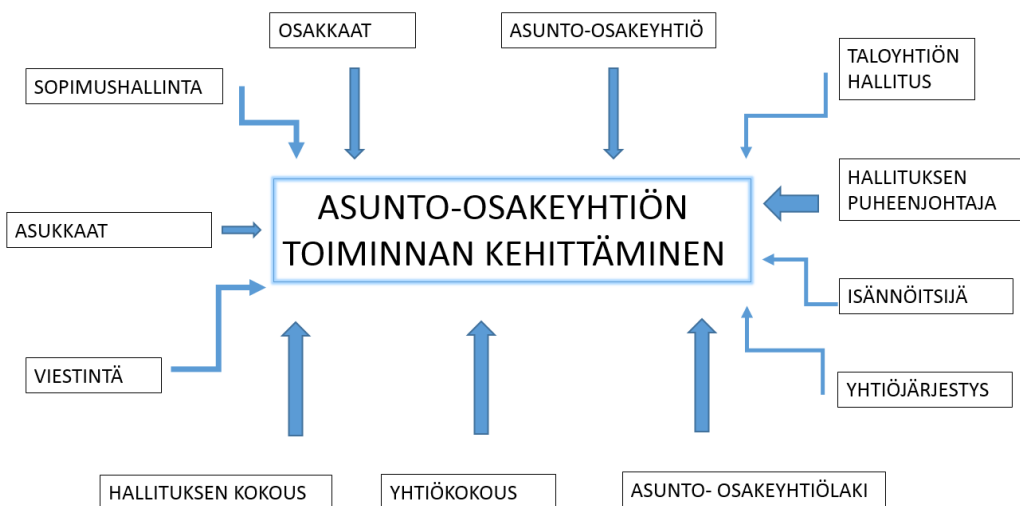
Opinnäytetyössä perehdytään As Oy Orianteen viestinnän kehittämiseen hallituksen, asukkaiden ja osakkaiden välillä yhtiökokousten välissä. Teorialähteistä tutustutaan tarkemmin asunto-osakeyhtiölakiin ja sen esitöihin sekä oikeusministeriön julkaisuun Hyvään hallintotapasuositukseen ja Viestintäsuositukseen taloyhtiöille.

Orianteen asunto-osakeyhtiössä on 54 asuinhuoneistoja, joita omistaa yksi tai useampi osakas. Asunto-osakkeista 22 kappaletta ovat sijoitusasuntoja, eli osakas on vuokranut asunnon toisen käyttöön. (As Oy Orianteen osakeluettelo; As Oy Orianteen asukasluettelo).

Yhtiöjärjestys ja asunto-osakeyhtiölaki säättävät taloyhtiön toimintaa. Yhtiökokous on taloyhtiön ylin päättävä elin. Yhtiökokouksessa taloyhtiön osakkaat päättävät taloyhtiön hallituksen jäsenistä, taloustilanteesta ja toimintakaudella tapahtuvista mittavista asumiseen, elämiseen ja taloudelliseen tilanteeseen vaikuttavista toimenpiteistä.

Isännöitsijä toimii taloyhtiön toimitusjohtajana, jonka työsuhteesta ja työn valvonnasta päättää taloyhtiön hallitus. Taloyhtiön hallituksen puheenjohtaja allekirjoittaa taloyhtiön isännöintisopimuksen isännöitsijän kanssa. Hallitus kokousta toimintakauden aikana niin monta kertaa kuin tarve asioiden hoidolle on.

Hallituksen kokoukset ja yhtiökokoukset sisältävät normaalin kokouskäytännön mukaiset toimet, kokouskutsun, esityslistan ja pöytäkirjan. Yhtiöjärjestys ja asunto-osa-keiyhtiölaki sekä kirjanpitolaki määrittelevät tiettyjä säädöksiä kokousten koolle kutsumisesta ja kokouksissa käsiteltävistä aiheista.



Kuvio 1. Teoreettinen viitekehys.

2.4 Opinnäytetyöongelma

Opinnäytetyöni ongelma käsittelee asunto-osakeyhtiön viestintää. Asunto-osakeyhtiössä tiedon pitäisi kulkea hallitusten jäsenten kesken, isännöinnin, puheenjohtajan ja yhteistyökumppaneiden kesken, hallituksen ja asukkaiden kesken ja hallituksen ja osakkaiden kesken. Hallitus on oleellinen elin viestinnän toimivuuden suhteen. Jos viestintä aiheuttaa suuria kustannuksia, päättää asiasta viime kädessä taloyhtiön yhtiökokous, johon hallituksen tulisi asia saattaa tiedoksi.

Hallituksen ja isännöitsijän tehtävä on huolehtia asunto-osakeyhtiön taloudesta ja kiinteistön kunnossapidosta ja saattaa taloyhtiön näihin liittyvät asiat osakkaiden ja asukkaiden tietoisuuteen. Ohjenuorana heillä toimii mm. asunto-osakeyhtiölaki ja taloyhtiön yhtiöjärjestys. Talouden osalta myös kirjanpitolaki, mutta siihen ei opinnäytetyössä pureuduta sen paremmin.

Opinnäytetyöllä pyritään vastaamaan kysymyksiin:

- Mikä on asukkaiden tyytyväisyys taloyhtiön nykyiseen viestintään?
- Miten taloyhtiön viestintää asukkaiden/osakkaiden ja hallituksen kesken voitaisiin kehittää vuosittain tapahtuvien yhtiökokousten välillä?
- Voidaanko hallituksen jäsenten välistä viestintää kehittää?

Opinnäytetyössä ei syvennytä hallituksen, isännöinnin ja yhteistyökumppaneiden väliseen viestintään eikä laajaan korjaushankeviestintään.

3 KÄYTETTÄVÄT MENETELMÄT JA AINEISTON KERÄÄMINEN

3.1 Käytettävät menetelmät

Opinnäytetyössä tuodaan teorian, lainsäädännön, omien havaintojen ja asukaskyselyn pohjalta kehityskohteita As Oy Oriahteen viestinnän toteuttamiseen.

Opinnäytetyöhön liittyen suoritetaan kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimus, jonka avulla saadaan helposti jäsenneltävää lukumääriin ja prosenttiyksiköihin perustuvaa tietoa. Kvantitatiivinen tutkimus toteutetaan paperisen kyselylomakkeen avulla, joka jaetaan taloyhtiön jokaiselle täysi-ikäiselle asukkaalle kirjekuoressa suoraan huoneiston postiluukusta kotiin. (Heikkilä 2014, 15).

Tutkimus suoritettiin kvantitatiivisena tutkimuksena koska haluttiin tietää, kuinka moni henkilö on asiaan tyytyväinen tai tyytymätön. Kysely toteutettiin paperilomakkeella, koska asukkaiden sähköpostiosoitteita ei ollut tiedossa, iso osa asukkaista ei käytä internettiä ja isännöinnin kotisivuilla ei ole taloyhtiön omia sivuja. Sähköinen lomake olisi ollut mahdoton saattaa kaikkien asukkaiden tietoisuuteen.

Asukastyytyväisyyskysely suoritettiin hallituksen toimia varten ja vain viestinnän osaluheen tulokset otetaan kyselytutkimuksesta mukaan opinnäytetyöhön.

3.2 Aineiston kerääminen

Asukastyytyväisyyskysely jaettiin As Oy Oriahteen asukkaille 2.9.2016 huoneistonumerolla varustetussa kirjekuoressa. Kyselyn vastaukset pyydettiin palauttamaan kummassakin kerrostalossa sijaitsevaan keskirapun postilaatikkoon 18.9.2016 mennessä.

3.3 Kyselylomakkeen laatiminen

Opinnäytetyöntekijä laati kyselylomakkeen. Kysymykset käsittelevät tyytyväisyyttä nykyiseen asumiseen, rakenteiden ja rakennusosien kuntoon, viestintään ja tärkeimpien hallinnosta ja kiinteistön kunnossapidosta vastaavien toimijoiden toimintaan eli hallituksen, isännöinnin, siivouspalvelun ja kiinteistöhoiton. Kyselyssä kartoitettiin myös asukkaiden mielipidettä taloyhtiön kunnossapidosta tulevaisuudessa.

Näin laajan kyselylomakkeen ohjenuorana toimi osittain kuntoarvioissa käytettävät kysymyskohdat sovellettuna taloyhtiömme tilanteeseen sekä viime vuoden hallituksen pöytäkirjoissa mainitut asiat ja asiat, jotka ovat tulleet puheenjohtajan tietoisuuteen vuoden 2016 aikana. Asukastyytyväisyyskyselyn on tarkoitus olla yksi hallituksen työkaluista taloyhtiön toiminnan toteuttamisessa.

Kyselylomake oli seitsemän sivuinen ja sisälsi yhteensä 19 kysymystä, joista kolme käsitteli yksinomaan taloyhtiön viestintää. Kysymykset olivat kaikille vastaajille samanlaiset. Kyselylomakkeeseen laadittiin kolme taustamuuttujaa, sukupuoli, omistussuhde ja ikä. Kysymykset oli tiukasti aseteltu siten, että vastaaja valitsi itselleen oikeammalta tuntuvan vaihtoehdon.

Kvantitatiivinen tutkimus vastaa määrällisiin kysymyksiin mm. miten paljon, miten usein, kuinka moni ja kuinka tärkeä asia on. Määrällinen tutkimus osoittaa helposti sen hetkisen tilanteen, mutta tulosten syyt jäävät usein epäselviksi. (Heikkilä 2014, 15-18.) Jotta saataisiin määrien lisäksi tietoa perimmäisistä syistä, laadittiin kyselylomakkeeseen avoin kohta vastaukselle. Jos vastaaja vastasi kysymykseen huonoimman vaihtoehdon, pyydettiin asiaa avaamaan avoimen kysymyksen kohdassa. Tyytyväisyyskysely on opinnäytetyön liite 2

Tutkimuskyselyn lisäksi vastaajille jaettiin kyselyn saate. Saatteessa kerrotaan tutkimuksen tavoite ja tarkoitus sekä yhteishenkilön tiedot mahdollisia kysymyksiä varten. Yhtään yhteydenottoa kyselyn johdosta ei tullut vastausaikana. Kyselyn saate on opinäytetyön liite 1.

3.4 Kyselyyn osallistuvien valinta

Tutkimuskyselyyn valittiin As Oy Oriahdeesta vain täysi-ikäiset asukkaat, joita oli yhteensä 57 henkilöä. Asukkaat näkevät päivittäin asumisympäristönsä toimintaa, joten he ovat potentiaalinen joukko vastaamaan asukastyytyväisyydestä. Muualla asuvat osakkaat olisivat antaneet arvokasta tietoa taloyhtiön hallinnon, hallituksen, isännöinnin ja viestinnän toimivuudesta, mutta kyselyn omakustanteinen toteuttaminen olisi tullut kalliiksi postimaksujen johdosta. Useissa sijoitusasunnoissa on 4-5 omistajaa, joten kaikille osakkaille kyselyn lähettäminen palautuskuorineen olisi nostanut kyselyn kustannuksia huomattavasti. Myöskään osakkeen omistajien sähköisiä yhteystietoja ei ole yhtiöllä käytettävissä. Myös kyselyn lyhyt toteutusaika tuli haasteeksi postituksen osalta. Näistä syistä muualla asuvat osakkaat rajattiin tutkimuksesta pois. (As Oy Oriahde asukasluettelo).

3.5 Kyselyn purkaminen

Tutkimukseen vastasi 25 asukasta 57: vastaajasta. Tutkimustulokset purettiin ja analysoitiin Excel-ohjelmiston avulla. Kokonaisuudessaan asukastyytyväisyyskysely suoritettiin hallituksen toimia varten ja vain viestinnän osa-alueen tulokset otetaan kyse-lytutkimuksesta mukaan opinäytetyöhön.

Alun perin asukastyytyväisyystutkimus oli ajateltu purkaa myös taustamuuttujien mukaisesti, sukupuoli, omistussuhde ja ikä. Tutkimustuloksia tarkastellessa ja vastausten vähyydestä johtuen tuloksia ei julkaista taustamuuttujien mukaisesti, sillä silloin on vaarana tutkimukseen vastanneen tunnistautuminen. Tutkimus ja tutkimustulokset ovat kokonaistyytyväisyytenä julkaistuna anonyymit.

4 ASUNTO-OSAKEYHTIÖ YLEISESTI

Asunto-osakeyhtiö on osakeyhtiö, jonka yhtiöjärjestyksessä on määrätty omistus- ja hallintaoikeudesta vähintään yhtä sellaista rakennusta tai sen osaa, jossa huoneistojen yhteenlasketusta lattiapinta-alasta enemmän kuin puolet on yhtiöjärjestyksessä määrätty osakkeenomistajan hallinnassa oleviksi asuinhuoneistoiksi. Tunnusomaista asunto-osakeyhtiölle on, että sen osakkeenomistajilla on omistamiensa osakkeiden perusteella oikeus hallita yhtiön omistuksessa olevaa tiettyä huoneistoa tai muuta tilaa rakennuksesta. (AsOYL 1599/2009, 1:2§.)

Yhtiöjärjestyksellä määrätään asunto-osakeyhtiön toiminnasta. Yhtiöjärjestyksellä voidaan määrätä melko vapaasti yhtiön asioista, mutta asunto-osakeyhtiölain tai muun pakottavan säädöksen vastaista määräystä siihen ei voida laittaa. Asunto-osakeyhtiölain ensimmäisen luvun 13 § säättää yhtiöjärjestyksen minimivaatimuksista. (Arjasmaa & Kaivanto 2014, 25.)

Kaupparekisteritietojen mukaan Suomessa oli vuonna 2013 yli 85 000 asunto-osakeyhtiötä. Vuosittain perustetaan satoja uusia yhtiöitä, joten niiden määrä ei suinkaan ole tulevaisuudessa vähenemässä. Asunto-osakeyhtiö voi käytännössä olla suuri yhdestä tai useammasta kerrostalosta muodostuva kokonaisuus tai koostua ns. rivitalosta, paritalosta tai omakotitalosta. Reilut 43 % maamme asuinhuoneistoista sijaitsee asunto-osakeyhtiöissä, valtaosa kasvukeskuksissa ja kaupungeissa. Yli puolet suomalaisista asuu asunto-osakeyhtiössä, joko itse hallitsemassaan asunnossa tai toisen hallitsemassa asunnossa eli vuokralaisena. (Arjasmaa & Kaivanto 2014, 17; Sillanpää & Vahtera 2013, 15.)

Maailmanlaajuisesti asunto-osakeyhtiö on aika ainutlaatuinen hallinnollinen ja taloudellinen rakennelma, jossa demokraattisesti päätetään yhteisistä asumisasioista ja kustannusten jakamisesta. Asunto-osakeyhtiö on alun perin ollut itsenäisten ja omatoimis-

ten rakentajien riskinjako, joka mahdollisti kustannustehokkaan, turvallisen ja viihtyisän asumisen. Myöhemmin asunto-osakeyhtiömallista on tullut asuntopolitiikan ja gryndauksen ratkaisumalli väestön asuttamiseen kaupungeissa. (Arjasmaa & Kaivanto 2014, 17.)

Asunto-osakeyhtiön oikeudellinen perusrakenne on lainattu osakeyhtiöstä, mutta ero tavalliseen osakeyhtiöön on merkittävä. Asunto-osakeyhtiön päätarkoitus on osakkaiden asumistarpeen tyydyttäminen yhtiön omistamassa ja hallitsemassa rakennuksessa, ei voiton tavoittelu niin kuin tavallisen osakeyhtiön tarkoitus on. Toinen ero on, että asunto-osakeyhtiö perii säännönmukaista korvausta eli vastiketta asumispalveluista. (Arjasmaa & Kaivanto 2014, 17-18.)

Suomalainen asunto-osakeyhtiömalli eroaa eurooppalaisesta kiinteistönomistuksen mallista juuri siinä, että osakas ei omista asunto-osakeyhtiössä osuutta kiinteistöstä vaan ainoastaan hallintaoikeuden tiettyyn huoneistoon tai kiinteistön osaan. Asunto-osakeyhtiö omistaa kiinteistön maa-alueineen. Asunto-osakeyhtiömallissa on kaksoispanntaus mahdollista eli niin osakas kuin asunto-osakeyhtiö voivat hakea vakuutta vasten luottoa. (Arjasmaa & Kaivanto 2014, 18.)

5 ASUNTO-OSAKEYHTIÖLAKI

Ensimmäinen asunto-osakeyhtiölaki säädettiin Suomessa jo vuonna 1926. Se säädettiin systematisoimaan jo syntynyttä asunto-osakeyhtiökäytäntöä ja toimi erityislakina osakeyhtiölain rinnalla. Vuonna 1992 asunto-osakeyhtiölakiin tehtiin uudistus, jossa erottiin jo merkittävästi osakeyhtiölaista. Mutta vielä silloin muun muassa vastuisiin ja erityiskysymyksiin liittyvät asiat jäivät yhä edelleen osakeyhtiölain mukaan sovellettaviksi. Vasta vuoden 2010 asunto-osakeyhtiölainuudistuksessa asunto-osakeyhtiölaista tuli täysin itsenäinen laki suhteessa osakeyhtiölakiin. (Arjasmaa & Kaivanto 2014, 19.)

Usein asunto-osakeyhtiön asioita hoitavat osakkeenomistajat itse, joten on katsottu tarpeelliseksi koota asunto-osakeyhtiöitä koskevat säännökset erilliseen asunto-osakeyhtiölakiin (AsOYL 1599/2009.) Uudessa laissa otettiin huomioon muu yhtiölainsäädännön kehitys sisällön ja kirjoitustavan osalta. Osakkeenomistajat ja yhtiön toimintaa

käytännössä hoitavat voivat löytää kuhunkin tilanteeseen soveltuvat säännökset tästä laista mahdollisimman helposti. Lain tarkoitus on pyrkiä edistämään asunto-osakeyhtiömuotoista asumista siten, että asuminen voidaan järjestää osakkeenomistajien kannalta mahdollisimman tehokkaasti, turvallisesti ja riittävän ennakoivalla tavalla. (Sillanpää & Vahtera 2013, 16; HE24/2009, 25.)

Asunto-osakeyhtiölaki ja yhtiöjärjestys säätelevät asunto-osakeyhtiön toimintaa. Asunto-osakeyhtiölaki kirjoitettiin uudistuksessa siten, että voimassa olevaa yhtiöjärjestystä ei tarvitse heti muuttaa lain tultua voimaan. Asunto-osakeyhtiölaki ohittaa yhtiöjärjestyksen, jos voimassa oleva yhtiöjärjestys ei vastaa uuden lain säännöksiä. Kun asunto-osakeyhtiön yhtiöjärjestystä muutetaan, tulee se muuttaa kokonaisuudessaan uuden lain mukaiseksi. (Furuhjelm, Kanerva, Kinnunen & Kuhanen 2010, 10).

Asunto-osakeyhtiölakia sovelletaan kaikkiin osakeyhtiöihin, jotka on rekisteröity Suomen lain mukaisesti asunto-osakeyhtiöinä, jollei muussa laissa, esimerkiksi aravalainsäädännössä, toisin säädetä. (AsOYL 1599/2009,1:1§; Arjasmaa & Kaivanto 2014, 19.)

6 VIESTINTÄSUOSITUS

6.1 Viestintäsuositus taloyhtiöille

Vuonna 2013 – 2014 Oikeusministeriö selvitti yhdessä Isännöintiliiton, Kiinteistöliiton ja Kiinteistövälitysalan keskusliiton kanssa asunto-osakeyhtiölain toimivuutta, vaikutuksia ja muutostarpeita. Selvitys osoitti taloyhtiöiden osakkaiden ja asukkaiden toivovan parempaa viestintää. Isännöintiliitto ja Kiinteistöliitto yhteistyössä Oikeusministeriön kanssa laati taloyhtiöille viestintäsuosituksen. Viestintäsuositusluonnoksen valmistelussa käytettiin Oikeusministeriön selvityksen tuloksia osakkaiden tiedontarpeen ja erilaisten taloyhtiökäytäntöjen toimivuuden ja vaikutuksen arvioimiseksi. Suositusluonnoksesta järjestettiin kaikille avoin verkkokeskustelu 25.5. – 30.6.2015,

josta saatu palaute otettiin huomioon julkaistun Viestintäsuosituksen laatimisessa. (Viestintäsuositus taloyhtiölle 2015, 3.)

Viestintäsuosituksen tarkoituksena on antaa konkreettisia neuvoja kaikille taloyhtiöille viestintäpalveluista sopimiseen, viestintätapojen käyttöön, taloyhtiön hallituksen ja isännöitsijän väliseen viestintään, yhtiökokousviestintään, viestintään osakkaille ja asukkaille yhtiökokousten välillä, asukkaiden ja osakkaiden viestintään taloyhtiön johdolle, korjaushankeviestintään ja viestintään yllättävissä poikkeustilanteissa. (Oikeusministeriön www-sivut 2016.)

Viestintäsuosituksella tavoitellaan vuorovaikutuksen paranemista ja toiminnan avoimuuden lisääntymistä taloyhtiöissä. Isännöinnin, hallituksen, osakkaiden ja asukkaiden välinen luottamus ja avoimuus vähentävät riitoja ja osakehuoneistojen käyttöön liittyviä epäselvyyksiä. Avoimuudella on positiivista vaikutusta myös hallituksen työn arvostamiseen ja asumisviihtyisyyden parantumiseen. Avoin ja hyvin toimiva viestintä helpottaa osakkaiden päätöksentekoa ja yhtiön johdon toimintaa sekä edesauttaa osakkaiden kiinnostuksen lisääntymistä ja aktiivisuutta taloyhtiön asioiden hoitamisessa. (Oikeusministeriön www- sivut 2016; Viestintäsuositus taloyhtiöille 2015, 3.)

6.2 Viestintäpalveluista sopiminen

Asunto-osakeyhtiön yhtiökokouksessa voidaan ottaa esille taloyhtiön asukas- ja osakasviestinnän tarpeet. Taloyhtiön viestinnän tulisi olla suunnitelmallista. Hallitus ja isännöinti sopivat taloyhtiön viestintävastuusta ja sen osa-alueista ja laativat taloyhtiön viestintäsuunnitelman. Taloyhtiön viestintäsuunnitelma on karkeasti laadittuna; kuka, kenelle, mitä ja miten. Hallitus voi itse järjestää asukas- ja osakasviestinnän tai ostaa viestintäpalvelut ulkopuoliselta toimijalta. Viestintäpalvelut usein sovitaan osaksi isännöintisopimusta hallituksen ja isännöintiyrityksen kesken ja sopimuksen sisällöstä ja hinnoittelusta tiedotetaan osakkaille ja asukkaille. Asukas- ja osakasviestinnän voi hoitaa myös yksi hallituksen jäsen tai asian osaava taloyhtiön asukas, jos näin on asia sovittu. (Viestintäsuositus taloyhtiöille 2015, 5; Taloyhtiön viestintäsuunnitelma 2011, 3-8.)

Isännöitsijä hoitaa taloyhtiön päivittäistä toimintaa ja on kaikkien sidosryhmien yhteyshenkilö, joten olisi luonnollista hänen olla päävastuussa taloyhtiön viestinnästä. Isännöitsijän ja hallituksen tulee sopia, kuka huolehtii asukasviestinnästä huoltoyhtiön tai urakoitsijoiden huoneistokäyntien osalta, hallituksen ja isännöinnin välisestä viestinnästä, tilikauden aikaisesta viestinnästä, yllättävän poikkeustilanteen viestinnästä, yhtiökokous- ja korjaushankeviestinnästä. Hallituksen tulee tietää, kuinka viestintävastuu on jaettu sekä vastuuasioita sovittaessa huomioitava hajautetun ja keskitetyn viestinnän hyödyt ja haitat taloyhtiön käyttäjän näkökulmasta. Taloyhtiön käyttäjän tulee tietää, kuinka taloyhtiön virallinen viestintä hoituu. (Viestintäsuositus taloyhtiöille 2015, 5; Taloyhtiön viestintäsuunnitelma 2011, 4.)

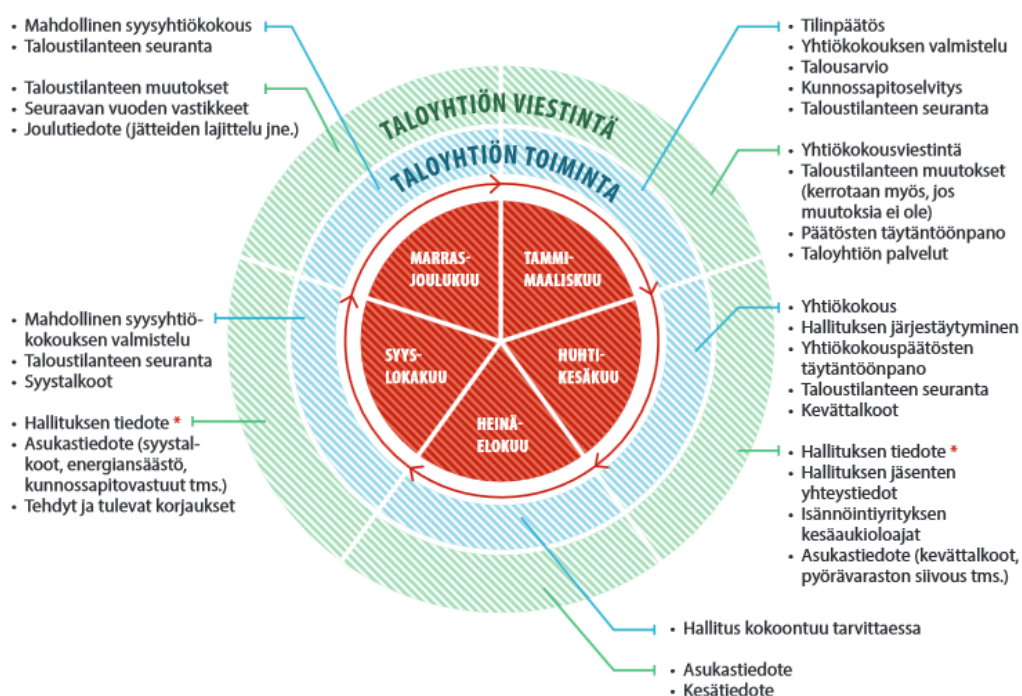
6.3 Hallituksen ja isännöinnin välinen viestintä

Yhtiökokouksen valitseman hallituksen tulee sopia pelisäännöt viestinnästä isännöitsijän kanssa. Hallituksen puheenjohtaja on isännöitsijän ensisijainen yhteyshenkilö, mutta jokaisella hallituksen jäsenellä on yhtäläinen tiedoksisaantioikeus puheenjohtajasta riippumatta. (Viestintäsuositus taloyhtiöille 2015, 5.) Lähes kaikki taloyhtiön tieto kulkee isännöinnin kautta, joten on syytä sopia ja varmistaa että tieto kulkee hyvin isännöinnin ja hallituksen välillä. Hallituksen tulee olla tietoinen oleellisista kiinteistöön liittyvistä asioista ja hyvä tiedonkulku on edellytys hallituksen kyvyille toimia. (Taloyhtiön viestintäsuunnitelma 2011, 5.)

Taloyhtiön toiminnan tiedot ovat isännöintiyrityksessä, joka vastaa taloyhtiön päivittäisestä toiminnasta. Isännöitsijän tulee oma-aloitteisesti antaa taloyhtiön hallitukselle sen toiminnan kannalta tarpeellinen tieto. Hallituksella on oikeus myös pyytää tietoja ja isännöitsijän on autettava tiedonsaannissa. Hallituksen tulee muistaa, että kaikki tieto ei ole julkista mm. asukkaiden ja osakkaiden henkilötiedot ja taloyhtiön yhteistyökumppaneiden liikesalaisuudet. Nämä tiedot tulee pysyä luottamuksellisina. (Viestintäsuositus taloyhtiöille 2015, 5-6.)

Hallituksen ja isännöinnin toimintaa helpottaa mm. yhdessä laadittu vuosikello, johon on sisällytetty viestintä. Vuosikelloon laaditaan kuukausitason tarkkuudella taloyhtiön

toiminta-ajankohdat, esimerkiksi yhtiökokouskuukausi, mahdolliset talkooajankohdat, tiedotteiden julkaisuajankohdat ja hallituksen kokoontumiskuukaudet. Hallitus tosin kokoontuu tarpeen vaatiessa heti, kun kokouksen tarve on. Pääsääntöisesti hallitus voi sopia ensimmäisessä kokouksessaan jota kutsutaan järjestäytymiskokoukseksi vuoden aikaisten kokoustensa ajankohdat. Tämä helpottaa hallituksen toimintaa ja antaa osakkaille ja asukkaille tiedon olla ajoissa oman hallituksen kokoukseen saatettavan esityksensä kanssa. Vuosikello tulee tiedottaa myös asukkaille ja osakkaille, jotta he ovat ajoissa liikkeellä oman asiansa kanssa mm. halutessaan asian yhtiökokoukseen käsiteltäväksi. (Viestintäsuositus taloyhtiöille 2015, 6.)



Kuvio 2. Viestinnän vuosikello. (Viestintäsuositus taloyhtiöille 2015, 6.)

Isännöintisopimus on syytä käydä kerran vuodessa läpi hallituksessa. Isännöintiyhtiön tulisi esitellä heti hallituskauden alussa isännöintisopimus valitulle hallitukselle. Hallituksen tulee tuntea isännöintisopimuksen palvelut ja hinnat ja sopimus tulisi olla hallituksen saatavilla jatkuvasti. (Viestintäsuositus taloyhtiöille 2015, 7.)

Hallituksen vaihtuessa tai hallituksen jäsenen vaihtuessa tulee varmistua, että uudella hallituksella tai uudella hallituksen jäsenellä on kaikki tarpeellinen tieto taloyhtiön tilanteesta. Vanha hallitus tai hallituksen jäsen siirtää kaiken oleellisen tiedon uudelle

hallituksella tai uudelle hallituksen jäsenelle. Tiedonsiirrossa tulee varmistua, että luottamukselliset tiedot pysyvät jatkossakin luottamuksellisina. (Viestintäsuositus taloyhtiöille 2015, 7.)

6.4 Tilikauden aikainen viestintä asukkaille ja osakkaille

Tilikauden aikana tapahtuu paljon asioita, jotka vaikuttavat asukkaiden asumisviihtyisyyteen, asumisturvallisuuteen ja osakkeiden arvoon. Asioista tulisi viestiä asukkaita ja osakkaita, jotta he osaavat ottaa asiat huomioon omassa toiminnassaan ja päätöksenteossaan. Viestinnän asukkaille ja osakkaille tulisi olla säännöllistä ja tapahtua aina, kun jotakin merkittävää on tapahtunut tai odotettavissa tapahtuvan. (Viestintäsuositus taloyhtiöille 2015, 7.)

Asunto-osakeyhtiölaki ei säädi yksityiskohtaisia säännöksiä tilikauden aikaisesta viestinnästä osakkaille ja asukkaille. Viestintävelvollisuus on kuitenkin taloyhtiön hallituksen ja isännöitsijän huolellisuus- ja lojaliteettivelvollisuuden perusteella osakkaille (AsOYL 1599/2009,1:11§). ja hallituksen yleisten tehtävien perusteella osakkaille ja asukkaille (AsOYL 1599/2009,7:2§). (Taloyhtiön hyvä hallintotapa 2016, 75.)

Hallituksen tulee kertoa osakkaille rakennuksen kunnosta, mahdollisen kuntoarvion ja -tutkimusten tuloksista ja tehdyistä ja tulevista korjauksista. Tulevat korjaukset kiinnostavat myös asukkaita, koska niillä voi olla vaikutus asumisviihtyisyyteen. Myös energiakulutustiedot, energiansäästöohjeet, jätteiden lajitteluohjeet, turvallisuusohjeet, yleisten tilojen käyttöohjeet, talkoot, taloyhtiön palvelut kuten saunat, avaintilaukset, pyykkituvat kiinnostavat asukkaita. (Viestintäsuositus taloyhtiöille 2015, 7.)

Vuorovaikutteisesti hallituksen tulisi kuunnella ja kerätä palautetta asukkailta ja osakkailta. Käytännössä tämä voisi tapahtua mm. kyselyiden, internetsivujen ja asukastilaisuuksien avulla. (Viestintäsuositus taloyhtiöille 2015, 7.)

Hallituksen ja isännöitsijän tulee tiedottaa osakkaita taloyhtiön taloustilanteesta. Jos muutos vaikuttaa olennaisesti osakkailta perittävän vastikkeen määrään, tulee tieto saattaa heti osakkaille (AsOYL 1599/2009,7:2§). Myös vakuutusten puuttumisesta ja

vireillä olevista kaavamuutoksista on tiedotettava osakkaita. Osakkaille on hyvä tiedottaa myös silloin, kun kaikki menee hyvin, esimerkiksi ylimääräisiä vastikkeita ei tarvitse periä ja yhtiön menot ovat pysyneet talousarvion mukaisina. (Viestintäsuositus taloyhtiöille 2015, 8.)

Hallitus ja isännöitsijä ohjeistavat asukkaita ja osakkaita taloyhtiön toiminnasta, kunnossapitovastuun jakamisesta osakkaan ja taloyhtiön kesken ja yhtiön hallinnon järjestämisestä. Aukkaiden ja osakkaiden saatavilla tulee olla myös oman asunnon huolto-ohjeet. Asukkaille tulee hyvissä ajoin ja viipymättä tiedottaa asiasta, joka vaikuttaa olennaisesti asunnon käyttämiseen, käytöstä aiheutuviin kuluihin tai taloyhtiön palveluihin. (Viestintäsuositus taloyhtiöille 2015, 8.)

Kaikkien osakkaiden ja asukkaiden saatavilla tulisi olla ajantasainen yhtiöjärjestys, järjestyssäännöt, autopaikkasäännöt ja pelastussuunnitelma. Nämä tulisi tiedottaa myös uudelle asukkaalle ja osakkaalle, kun hallitus ja isännöitsijä saavat tiedon uudesta osakkaasta tai uuden asukkaan muuttamisesta taloyhtiöön. Esimerkiksi internetistä löytyvä asukkaan opas olisi oiva viestintäväline tähän. (Viestintäsuositus taloyhtiöille 2015, 8.)

Hallituksen ja isännöitsijän on syytä tiedottaa taloyhtiön palvelusopimuksen olennaisimmat tiedot osakkaille ja asukkaille. Sopimusta ei tule lähettää sellaisenaan vaan avata siitä olennaisimmat tiedot asukkaalle ymmärrettävällä tavalla. Asukkaan on hyvä tietää yhtiön talvikunnossapidon hoitamisesta ja porrashuoneen siivoamisesta. Hallituksen tulee tiedottaa poikkeuksellisen menettelyn syy, jos taloyhtiöllä ei ole isännöintisopimusta tai isännöintiä ei ole kilpailutettu. (Viestintäsuositus taloyhtiöille 2015, 8.)

Asukkaille ja osakkaille tulee viestiä kaikista sellaisista hallituksen päätöksistä, jotka vaikuttavat asukkaiden asumiseen, huoneistojen käyttämiseen tai asumiskustannuksiin. Viestinnän tulee olla osakkaille ja asukkaille ymmärrettävässä muodossa ja riittävän ajoissa, jotta asukkailla ja osakkailla on aikaa toimia päätöksen mukaisten mahdollisuuksien käyttämiseksi tai haittojen minimoimiseksi. (Viestintäsuositus taloyhtiöille 2015, 8.)

Osakkaalla on oikeus saada häntä koskevista asioista hallituksen pöytäkirjan ote tai muu kirjallinen selvitys (AsOYL 1599/2009,7:6§). Tällaisia asioita ovat mm. osakkaan kunnossapito- tai muutostyöilmoituksen käsittely ja huoneiston käyttöön välittömästi vaikuttavat muutokset. On myös hyvän hallintotavan mukaista viestiä osakkaalle tämän tekemän aloitteen käsittelystä hallituksessa. (Viestintäsuositus taloyhtiöille 2015, 8.)

6.5 Asukkaiden ja osakkaiden viestintä taloyhtiön johdolle

On muistettava, että jokaisella asukkaalla ja osakkaalla on myös vastuu viestinnästä. Hyvästä tiedonkulusta nauttivat kaikki. Se parantaa yhteishenkeä, naapurisopua ja sopuisassa taloyhtiössä päätöksenteko on sujuvampaa. Asukkaat ja osakkaat ovat useimpien kehitysideoiden alullepanijoita. Kaikkien asukkaiden huomioon ottaminen yhtiön ja asukkaiden välisessä viestinnässä osallistaa ja sitouttaa myös vuokralaisia ja parantaa kaikkien asukkaiden asumisviihtyisyyttä. (Viestintäsuositus taloyhtiöille 2015, 9.)

Erityisesti asukkaiden viestintä huomaamistaan epäkohdista, joita isännöinti, hallitus tai huoltoyhtiö eivät käytännössä voi huomata ajoissa, edesauttaa rakennusten ja huoneistojen kunnossa pysymistä. Asukkaiden aktiivisella viestittämisellä on vaikutusta myös osakkeen arvon myönteiseen kehittymiseen. (Viestintäsuositus taloyhtiöille 2015, 9.)

Hallituksen ja isännöinnin tulisi muistuttaa säännöllisin väliajoin asukasta lain mukaisesta ilmoitusvelvollisuudesta (AsOYL 1599/2009, 4:8§) sekä niiden hyödystä ja menettelytavoista. Asukkaan tulee tietää, kuinka vikailmoitus taloyhtiössä tehdään ja miten kiireellisissä tilanteissa toimitaan. Myös osakkaan on varmistuttava, että taloyhtiö on saanut tiedon vikailmoituksesta, jonka hän on saanut vuokralaisensa kautta tietoon. (Viestintäsuositus taloyhtiöille 2015, 9.)

Lain mukaan osakkaan on tehtävä suuresta osin aikomistaan huoneistoremonteista kirjallinen muutostyöilmoitus isännöitsijälle tai hallitukselle (AsOYL 1599/2009,5:2§). Erityisesti vuoden 2016 alussa voimaan tullut uusi asbestilaki asettaa tiukempia vaati-

muksia osakkaiden suunnittelemiin huoneistoremontteihin. Ennen vuotta 1994 rakennettuihin rakennuksiin tulee teettää asbestikartoitus, jos remonttiin kuuluu purkutöitä. Uudistuneen asbestilainsäädännön johdosta osakkaan muutostyön ilmoitus on syytä tehdä aina, jotta osakkaalle ei jää epäselvyyttä, kuinka remontissa tulisi toimia. (Turun isännöintikeskuksen www-sivut.) Isännöitsijä ja hallitus ovat lain mukaan velvollisia ilmoittamaan muutostyöstä muille asukkaille, jos muutostyö vaikuttaa muiden huoneistojen käyttämiseen (AsOYL 1599/2009,4:6§). Ajantasaisesta muutostyöstä ilmoittaessaan osakas myös hyötyy sen, että muutostyö tulee huomioiduksi asunnon isännöitsijäntodistukseen, jolla on merkittävä painoarvo asuntoa myydessä. (Viestintäsuositus taloyhtiöille 2015, 9 - 10.)

Jos asukkaan kotiaavaimet ovat kadonneet tai varastettu, tulee asukkaan ilmoittaa asiasta viipymättä isännöitsijälle tai hallitukselle. Kotiaavaimen kadottaminen vaarantaa taloyhtiön lukitusturvallisuuden, etenkin silloin kun avaimella pääsee yleisiin tiloihin tai muihin huoneistoihin. (Viestintäsuositus taloyhtiöille 2015, 9.)

6.6 Viestintä yllättävissä poikkeustilanteissa

Yllättäviä poikkeustilanteita taloyhtiössä on esimerkiksi tulipalo, onnettomuus, vakava vesivahinko, ilkivalta ja varkaudet. Tulipalon, onnettomuuden ja vesivahingon sattuessa on tärkeätä, että asukas tietää, kuinka pitää toimia. Yllättävän poikkeustilanteen sattuessa on ylimmän johdon tiedotettava, kuka tilannetta hoitaa ja miten. Tilanteen jälkeen taloyhtiön ylin johto tiedottaa tilanteen olevan ohi sekä tilanteen mahdollisen vaikutuksen taloyhtiön taloudelliseen tilanteeseen, asumiseen ja yhteisten tilojen käyttämiseen. (Viestintäsuositus taloyhtiöille 2015, 10.)

Taloyhtiössä tapahtuneista varkauksista ja ilkivaltatapahtumista sekä toimenpiteistä niiden hoitamiseksi taloyhtiön johdon tulee tiedottaa asukkaille. Varkauden kohteeksi joutunutta asukasta ohjeistetaan, kuinka hänen pitää toimia. Asukkaiden asumisturvallisuus paranee, kun hän tietää kuinka missäkin tilanteessa pitää toimia. Asukkaille tulee myös tiedottaa, kun asiat ovat selvinneet ja niiden vaikutus taloyhtiön taloudelliseen tilanteeseen. (Viestintäsuositus taloyhtiöille 2015, 11.)

6.7 Yhtiökokousviestintä

Hallituksen tai isännöitsijän tulee ilmoittaa osakkaille yhtiökokouksen ajankohta heti, kun se on tiedossa. Tiedotukseen tulee lisätä ajankohta, mihin mennessä osakkaiden pitää esittää haluamansa asia yhtiökokouksen käsiteltäväksi ja miten esitys tulee lähettää hallitukselle tai isännöitsijälle. Yhtiökokouskutsu tulee toimittaa osakkaalle lain mukaan aikaisintaan kaksi kuukautta tai vähintään kaksi viikkoa ennen yhtiökokousta. Kokouskutsussa tulee mainita yhtiön nimi, koolle kutsuja, kokousaika ja -paikka ja kokouksessa käsiteltävät asiat, toisin sanoen kokouksen esityslista. Kokouskutsussa tulee mainita myös yhtiökokousasiakirjojen nähtävillä olo paikka ja aika. Jos osakas pyytää asiakirjat itselleen, tulee ne lähettää osakkaalle kohtuullista maksua vastaan. (AsOYL 1599/2009, 6;19 - 20§; Viestintäsuositus taloyhtiöille 2015, 11.) Yhtiökokouskutsun lähettäminen ja sisältö on tiukasti säädelty laissa. Jos yhtiö jättää näitä säädöksiä noudattamatta, voi se johtaa kokouksessa tehtyjen päätösten mitätöimiseen. Yhtiökokouksen päätökset ovat pätemättömiä, jos kutsusäädöksiä ei ole noudatettu ja yksikin osakas päätösten mitätöimistä tämän nojalla vaatii.

Yhtiökokousasiakirjojen perusteella osakkaat tietävät mitä asioita yhtiökokouksessa käsitellään. He voivat esittää hallituksella ja/tai isännöitsijälle yhtiökokousasioista lisäkysymyksiä, joihin hallitus ja isännöinti vastaavat yhtiökokouksessa. Myös yhtiökokouksessa osakkaat voivat esittää kysymyksiä, joihin hallituksen ja/tai isännöitsijän on vastattava. Vastaamisesta voi kieltäytyä vain asukkaiden ja osakkaiden salassapidettävien henkilötietojen ja yhteistyökumppaneiden liikesalaisuuksien osalta. Jos esitettyyn kysymykseen liittyvät vastaukset eivät ole kokouksessa mukana, on kysymykseen vastattava kirjallisesti kahden viikon kuluessa. Hyvä tavan mukaisesti kirjallinen vastaus lähetetään kaikille osakkaille. (AsOYL 1599/2009, 6;25§; Viestintäsuositus taloyhtiöille 2015, 12.)

Yhtiökokouksessa tehdyistä päätöksistä tulee tiedottaa osakkaille ja asukkaille. Tarkoituksena ei ole jakaa kokonaista pöytäkirjaa, vaan kerätä siitä kokouksen olennaisimmat päätökset. Tiedote on hyvä laatia mahdollisimman nopeasti kokouksen jälkeen ja sen voi toimittaa asukkaille jo ennen kokouspöytäkirjan hyväksymistä. (Viestintäsuositus taloyhtiöille 2015, 12.)

Yhtiökokouspöytäkirja tulee lain mukaan viimeistään neljän viikon kuluttua kokouksesta olla osakkaiden nähtävillä isännöitsijän tai hallituksen puheenjohtajan luona. Osakkaalle on toimitettava jäljennös kokouspöytäkirjasta ja sen liitteistä kohtuullista maksua vastaan hänen niitä pyytäessä. (AsOYL 1599/2009. 6;23§; Viestintäsuositus taloyhtiöille 2015, 12.)

6.8 Korjaushankeviestintä

Taloyhtiön teknisestä kunnosta tulisi hallituksen tai isännöitsijän tiedottaa osakkaita ja asukkaita vähintään kerran vuodessa, tarvittaessa useammin. Avoin tiedottaminen edesauttaa taloyhtiön pitkäjänteistä ja tavoitteellista kunnossapitoa, kun osakkaat ja asukkaat tietävät taloyhtiön mahdolliset kunnossapitotarpeet. Jos taloyhtiössä on suoritettu kuntoarvio tai kuntotutkimuksia, on asukkaille ja osakkaille tiedotettava niistä tiivistelmä. (Viestintäsuositus taloyhtiöille 2015, 13.)

Ennen korjaushankkeeseen ryhtymistä olisi kartoitettava asukkailta ja osakkailta heidän mielipide ja heidän havaitsemansa puutteet. Näin sitoutetaan asukkaat ja osakkaat heti korjaushankkeen alussa, joka helpottaa korjaushankkeen päättämistä ja toteuttamista. (Viestintäsuositus taloyhtiöille 2015, 13.)

Kun taloyhtiössä on päätetty korjaushankkeen aloittamisesta, on osakkaille ja asukkaille tiedotettava säännöllisesti sen etenemisestä. Tiedottamisessa on hyvä tuoda ilmi, mitä tapahtuu, miksi, miten ja milloin. Vaativiin korjaushankkeisiin kannattaa nimetä viestintävastaava, joka organisoii ja suunnittelee viestinnän. Korjaushankkeisiin liittyvä viestintä on oma erillinen viestintä, taloyhtiön normaalin vuosittaisen viestinnän rinnalla. (Viestintäsuositus taloyhtiöille 2015, 13.)

6.9 Viestintätavat

Taloyhtiön hallitus päättää viestinnän välineet ja kanavat. Pääasiallinen viestintäkanava ja -väline tulee olla sellainen, että se tavoittaa tehokkaasti kaikki viestinnän kohteet tai edes valtaosan. Sähköinen viestintä valtaa alaa taloyhtiön viestinnässäkin ja

perinteinen ilmoitustaulu viestintä on menettämässä merkitystään. Siitä huolimatta mitään sähköistä tiedotusvälinettä ei voida käyttää pääasiallisena viestintäkanavana. (Taloyhtiön viestintäsuunnitelma 2011, 8.)

Jos tieto on saatettava varmasti kaikille tiedoksi, on hyvissä ajoin toimitettu kirjallinen viesti varmin tapa tiedottaa. Tämä on tosin kallista ja hidasta, mutta varmintä. Kirjallista viestintää voidaan tukea nopeammilla viestimillä ja useilla viestinnän muodoilla. (Taloyhtiön viestintäsuunnitelma 2011, 8.)

Ohjenuorana viestintätavoissa voidaan ajatella, että hallitus viestittää monipuolisesti, useita viestintävälineitä käyttäen huomioiden asukkaiden tietotarpeet. Viestintävälineitä ovat mm. taloyhtiösivut internetissä, ilmoitustaulu, kirjallinen viesti, tekstiviesti, sähköposti, sosiaalinen media, asukas-TV, porraskäytävänäyttö, hallituksen/isännöitsijän kyselytunti, asukaskansio ja asukasopas. (Viestintäsuositus taloyhtiöille 2015, 14.)

Tutkimusten mukaan asukkaat haluavat tietoa vähintään kerran kuussa. Jokaista lähetettyä viestiä ei välttämättä lueta, joten asioista on hyvä viestiä useita kertoja ja useita välineitä käyttämällä. Jos viestiin tulee palautetta, on siihen vastattava kohtuullisessa ajassa. (Viestintäsuositus taloyhtiöille 2015, 14.)

Sähköiset viestintävälineet antavat aikaan ja paikkaan sitomattoman edun. Taloyhtiösivuilta asukas voi hakea hänelle sopivaan aikaan tietoa. Jos osakkailla ja hallituksella on oma keskustelufoorumi, näkee kaikki osukkaat aikaan ja paikkaan sitoutumatta käydyt keskustelut. Taloyhtiö voi avata sivunsa myös sosiaalisessa mediassa, jossa keskustelua voidaan käydä. Linkki sähköisiin viestintävälineisiin tulee muistaa toimittaa asukkaille ja osakkaille. (Viestintäsuositus taloyhtiöille 2015, 14.)

Jotta sähköinen viestintä onnistuu taloyhtiössä, tulee osakkaiden ja asukkaiden ilmoittaa sähköiset yhteystietonsa isännöitsijälle tai hallitukselle. Sähköisen viestinnän etu on sen nopeus ja halpuus. Osakkaiden ja asukkaiden sähköiset yhteystiedot ovat vain asukas-/osakastiedottamista varten, eikä yhteystietoja saa luovuttaa ulkopuolisille. Ryhmäviesteissä on muistettava, ettei vastaanottajat näe toistensa sähköpostiosoitteita. (Viestintäsuositus taloyhtiöille 2015, 14.)

Kiinteistöliitto edesauttaa jäseniään sähköisen asukasviestinnän lisäämisessä. He tarjoavat jäsenilleen maksuttomat taloyhtiökohtaisen nettisivut palvelimelta www.taloyhtiosivut.fi. Taloyhtiön kotisivujen lähtökohtana on asukaskeskeisyys ja tavoitteena asukasviestinnän tehostaminen taloyhtiössä. Kotisivut avaavat uuden ajantasaisen kanavan asukkaan, hallituksen ja isännöitsijän väliseen yhteydenpitoon. Asukkaalle kotisivut ovat avoimet, mutta hallituksen jäsenille ja isännöitsijöille aukeaa salasanojen avulla omat sivut. Helppokäyttöisyys lisää sivujen käyttöä ja siten sivuista saatavaa hyötyä taloyhtiölle. (Taloyhtiö.net www-sivut 2016.)

7 CASE AS OY ORIAHDE

7.1 Yleistä tietoa yhtiöstä

As Oy Oriahde sijaitsee Orivedellä. ”Yhtiön toimialana on omistaa Oriveden kunnan Oriveden kylässä rakennuskaavan mukaisessa hallinnollisessa korttelissa 9 Ak III sijaitsevaa 6351 nelimetrin suuruista Oriahde RNo 11:131 nimistä tilaa sekä omistaa ja hallita kahta sille rakennettua asuintaloa, joiden huoneistojen yhteenlasketusta lattiapinta-alasta enemmän kuin puolet on osakkeenomistajien asuinhuoneistoja” (As Oy Oriahteen yhtiöjärjestys 1982, 2). Arkkitehtitoimisto Jaakko ja Antti Tähtisen suunnittelemat kolmikerroksiset asuintalot rakennettiin siten, että ensimmäinen talo valmistui kesäkuussa 1973 ja toinen vuoden 1974 alussa.

Asunto-osakeyhtiössä on 54 asuinhuoneistoja, joita omistaa yksi tai useampi osakas. Asunto-osakkeista 22 kappaletta ovat sijoitusasuntoja, eli osakas on vuokrannut asunnon toisen käyttöön. Taloyhtiön omistuksessa on yksi asunto, ns. talonmiehen asunto. Lisäksi taloyhtiö käsittää yhteisiä tiloja, parkkialueen sekä 11 autotallia. (As Oy Oriahteen yhtiöjärjestys 1982, 2-4.)

Oriahteessa on osakkeen järjestysnumeroon pohjautuva hallintaoikeus. Osakkaita taloyhtiössä on 68 henkilöä ja/tai yritystä ja asukkaita on yhteensä 64 henkilöä. (As Oy Oriahde asukasluettelo 2016; As Oy Oriahde osakeluettelo 2016.)

7.2 Yhtiön hallinnon toiminta

Oriahteessa toimitaan kahden yhtiökokouksen periaatteella. Keväällä kutsutaan kevätkokous, jossa käsitellään taloyhtiön tilinpäätös ja syksyllä syyskokous, jossa tärkeimpänä käsitellään tulevan kauden toimitsijoiden valinta ja tulevan kauden talousarvio. Oriahteen hallitukseen valitaan syysyhtiökokouksessa kolme hallituksen jäsentä, jotka yhdessä ammatti-isännöinnin kanssa hoitavat taloyhtiön asioita. Hallitus valitsee keskuudestaan hallituksen puheenjohtajan. Hallituksen toimikausi on seuraavaan syysyhtiökokoukseen asti, kunnes valitaan uusi hallitus.

7.3 Yhtiön viestintä

Taloyhtiön osakkaille tapahtuva viestintä on kaksi kertaa vuodessa kirjeitse saapuva yhtiökokouskutsu asiakirjoineen. Vuokralaisille yhtiökokousta ei tiedota. Asukkaille tapahtuva viestintä on noin kerran vuodessa porraskäytävän ilmoitustaululle sijoitettu talkookutsu pihasiivoukseen. Kirjeitse jaettava yhtiökokouskutsu asiakirjoineen kaksi kertaa vuodessa on taloyhtiölle iso kustannuserä.

Vuoden 2016 keväällä porraskäytävien ilmoitustauluille päivitettiin kevään yhtiökokouksen hyväksymät taloyhtiön järjestyssäännöt. Samaan aikaan hallitus laati ilmoitustaululle yhden A-4 -arkin kokoisen Ohjeita asukkaille -tiedotteen. Tiedotteessa mainitaan isännöintitoimiston, kiinteistöhoidon ja ovenavauspalvelun yhteystiedot, auto-paikkasäännöt, saunavuoron ja pyykkituvan varaamiskäytäntö. Tiedotteessa korostetaan muuttoilmoituksen tekemistä myös isännöintitoimistolle, jotta asukasluettelo pysyy ajan tasalla ja nimien asentaminen huoneisto-oveen ja porraskäytävän huoneistotauluun onnistuu ripeästi. Samaten tiedote korostaa huoneistoremonttien muutosilmoituksen tekemisen tärkeyttä isännöintitoimistolle.

Vuoden 2016 alusta uudistui myös jätehuolto. Taloyhtiön jätekatokseen tulivat lasin- ja metallinkeräyspisteet. Hallituksen puheenjohtaja tilasi Pirkanmaan Jätehuollolta jätelajitteluoppaan, joka jaettiin jokaiselle asukkaalle suoraan kotiin.

Vuoden 2016 aikana hallitus on halunnut kartoittaa taloyhtiön huoneistojen kylpyhuoneiden ja parvekkeiden kunnon. Kartoituskäynneillä on ollut mukana isännöitsijä ja kiinteistöhuolto tai hallituksen puheenjohtaja. Huoneistokäynnistä ilmoitettiin kaksi viikkoa ennen käyntiä jokaisen porraskäytävän ulko-ovessa.

Keväällä hallitus järjesti ulkovälinevarastotalkoot, joista talkooilmoitus tiedotettiin jokaisen porraskäytävän ulko-ovessa. Keväällä hallitus päätti uusia osan taloyhtiön autopaikkojen lämpötolpista. Uusiminen aiheutti avainten vaihtoa ja vaati autopaikan tyhjänä olemista. Autopaikkamuutostyöstä jaettiin tiedote kotiin asukkaille, joilla muutostyön kohteena oleva autopaikka oli käytettävissä.

Kesällä 2016 kiinteistöhoitoyritys irtisanoutui. Asiasta tiedotettiin jokaiseen asuntoon kirjallisesti. Tiedotteessa kerrottiin taloyhtiön toimivan ilman kiinteistöhoitoyritystä ja äkillisistä vioista pyydettiin ilmoittamaan hallituksen puheenjohtajalle puhelimitse. Uuden kiinteistöhoitoyrityksen tiedot päivitettiin heti hallituksen valintapäätöksen jälkeen Ohjeita asukkaalle- tiedotteeseen ilmoitustaululle ja kiinteistöhoitoyritys liimasi omat ovenavauspalvelutarrat porraskäytävien ulko-oviin. Hallitus on pyytänyt isännöintiä tekemään kirjallisesti jaettavan tiedotteen asukkaille kiinteistöhoidon ja siivouksen yleisistä tehtävistä.

Yhtiökokouksen päätöksistä ei erikseen tiedoteta. Osakkaalla on oikeus käydä isännöintitoimistossa tutustumassa yhtiökokouspöytäkirjaan. Useimmiten tieto yhtiökokouksen päätöksistä vaihtaa omistajaa mm. roskakatoksella, leikkipaikoilla tai puhelimitse osakkaan ja hallituksen jäsenen kesken. Hallituksen kokouksista ei tule tietoa osakkaille eikä asukkaille. Asukas ja osakas saa tiedon, jos itse on aktiivinen ja kysyy.

As Oy Oriahteen viestintäkanava on ainoastaan kirjallinen joko ilmoitustaululle jaettuna tai kotiin kirjeenä kannettuna. Taloyhtiöllä ei ole sähköisiä viestintäkanavia käytettävissään muutoin kuin isännöintiyrityksen www-sivuilta löytyvien muutos- ja muuttoilmoitusten osalta.

8 TUTKIMUSTULOKSET

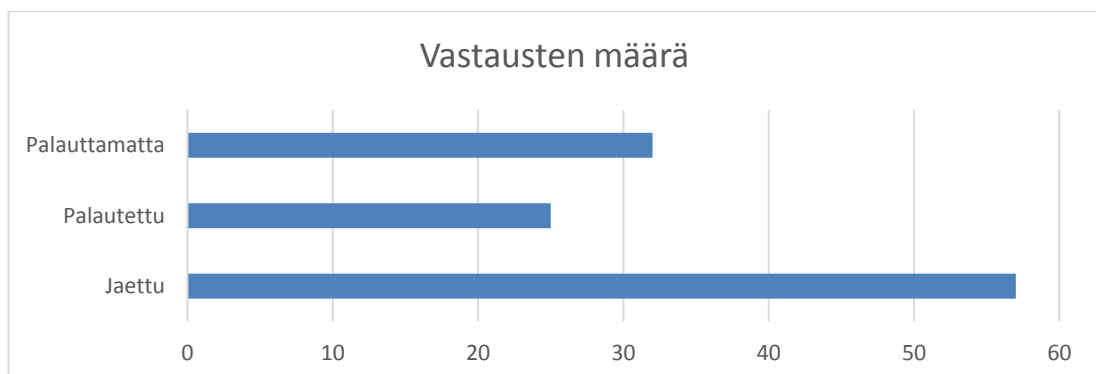
Asukastyytyväisyyskyselyssä esitetyt kysymykset on esitetty kursiivilla. Tutkimustulokset on esitetty taulukkoina, graafisina esityksinä, jotka on nimetty. Taulukot ja kuvat on nimetty juoksevin numeroin mukaan.

Tutkimustulokset piti purkaa ja analysoida taustamuuttujien sukupuoli, omistussuhde ja iän mukaisesti, mutta vastausten vähyden johdosta olisi tuloksista tullut asukkaan tunnistettava. Tutkimustulokset julkaistaan vain kokonaismäärien mukaan ja tulokset palvelevat näinkin tarkoitustaan selvittää asukkaiden mielipide taloyhtiöstä. Opinnäytetyössä julkaistaan vain perustietoihin, hallituksen ja isännöinnin toimintaan ja taloyhtiön viestintään liittyvät tutkimustulokset.

Asukastyytyväisyyskysely jaettiin taloyhtiön 57 täysi-ikäiselle asukkaalle paperisena versiona suoraan kotiin kirjekuoressa. Kyselyn vastausaika oli 16 vuorokautta. Vastauksia palautettiin yhteensä 25 kappaletta. Kokonaisvastausprosentti on 43,86 %.

Jaettu	Palautettu	%	Palauttamatta
57	25	43,86	32

Taulukko 1. Vastausten määrä



Kuvio 3. Vastausten määrä

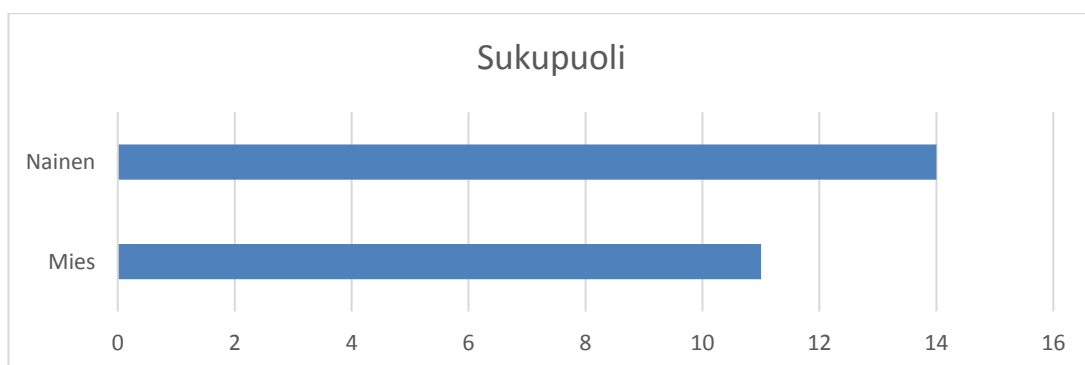
8.1 Perustiedot

Kyselyssä pyydettiin rastittamaan vastaajan sukupuoli, mies tai nainen.

Kyselyyn vastasi 14 naista ja 11 miestä. Kyselyyn vastasi hiukan enemmän naisia.

	Kpl	%
Mies	11	44
Nainen	14	56
Yhteensä	25	100

Taulukko 2. Vastaajan sukupuoli



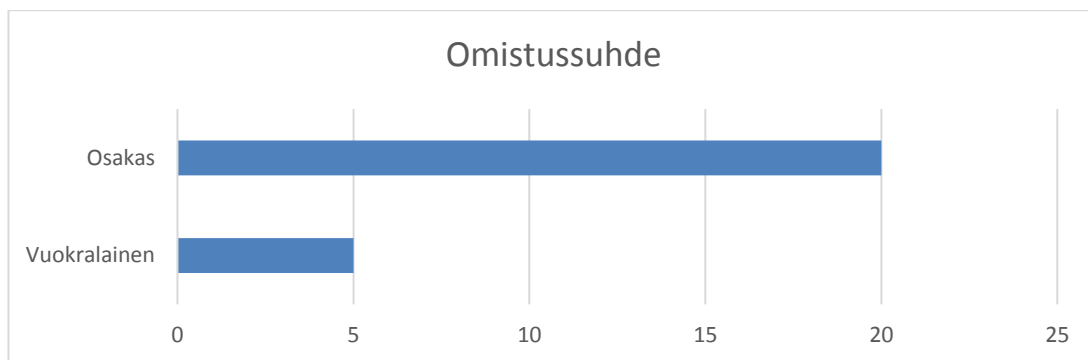
Kuvio 4. Vastaajan sukupuoli

Toisena perustietona kyselyssä pyydettiin valitsemaan, onko vastaaja vuokralla vai onko asunto omassa käytössä.

Kyselyyn vastasi 5 vuokralaista ja 20 osakasta. Määrällisesti (80 %) osakkaat olivat enemmän kiinnostuneita kyselyyn vastaamisesta kuin vuokralaiset (20%).

Omistus	kpl	%
Vuokralainen	5	20
Osakas	20	80
Yhteensä	25	100

Taulukko 3. Asunnon omistussuhde



Kuvio 5. Asunnon omistussuhde

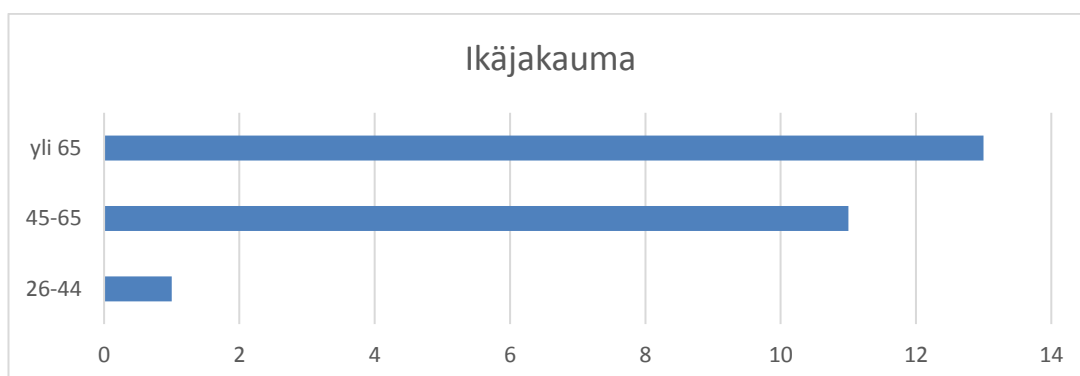
Kolmantena perustietona kyselyssä pyydettiin valitsemaan, onko vastaaja

18 – 25 v, 26 – 44 v, 45 – 65 v vai yli 65 v.

Kyselyyn vastanneista 4% oli 26-44 -vuotiaita, 44% 45-65 -vuotiaita ja 52% yli 65 -vuotiaita. Kyselyyn ei vastannut ainuttakaan 18 – 25 -vuotiasta, joten ikäryhmä jätetään taulukosta ja kuviosta huomioimatta. Suurin osa kyselyyn vastanneista on iäkäämpiä, yli 65 – vuotiaita.

Ikä	kpl	%
26-44	1	4
45-65	11	44
yli 65	13	52
Yhteensä	25	100

Taulukko 4. Vastaajien ikäjakauma



Kuvio 6. Vastaajien ikäjakauma

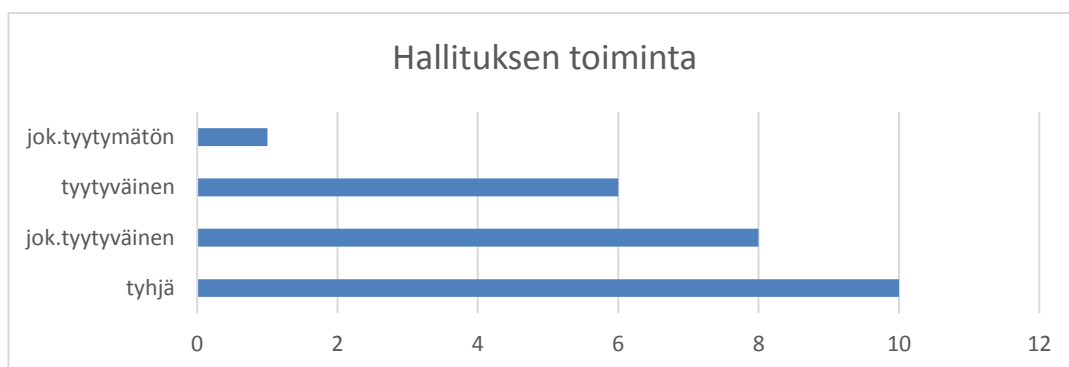
8.1.1 Taloyhtiön hallituksen toiminta

Kyselyssä kysymys viisi käsitti hallituksen, isännöinnin, kiinteistöhuollon ja siivouspalvelun toimintaa. Vastaajalta kysyttiin: *Kuinka tyytyväinen olet seuraavien tahojen toimintaan? (jätä valintaruutu tyhjäksi, jos et ole käyttänyt palvelua etkä osaa vastata). Vaihtoehdot olivat tyytymätön, jokseenkin tyytymätön, jokseenkin tyytyväinen tai tyytyväinen.* Jos vastaaja vastasi olevansa johonkin edellä mainituista palveluista tyytymätön, pyydettiin vastaajalta avoimessa kysymyksessä lisäselvitystä tyytymättömyydestä. Opinnäytetyössä julkaistaan vain hallituksen ja isännöinnin toimintaan liittyvät tulokset.

25 vastaajasta 15 antoi arvionsa taloyhtiön hallituksen toiminnasta. Suurin osa vastaajista (8) olivat jokseenkin tyytyväisiä, kuusi asukasta vastaajista vastasi olevansa tyytyväinen ja yksi olevan jokseenkin tyytymätön. Kukaan ei vastannut olevansa tyytymätön. Kymmenen vastaajasta jättivät kohdan tyhjäksi.

	kpl	%
tyhjä	10	40,0
jok. tyytyväinen	8	32,0
tyytyväinen	6	24,0
jok. tyytymätön	1	4,0
Yhteensä	25	100,0

Taulukko 5. Taloyhtiön hallituksen toiminta.



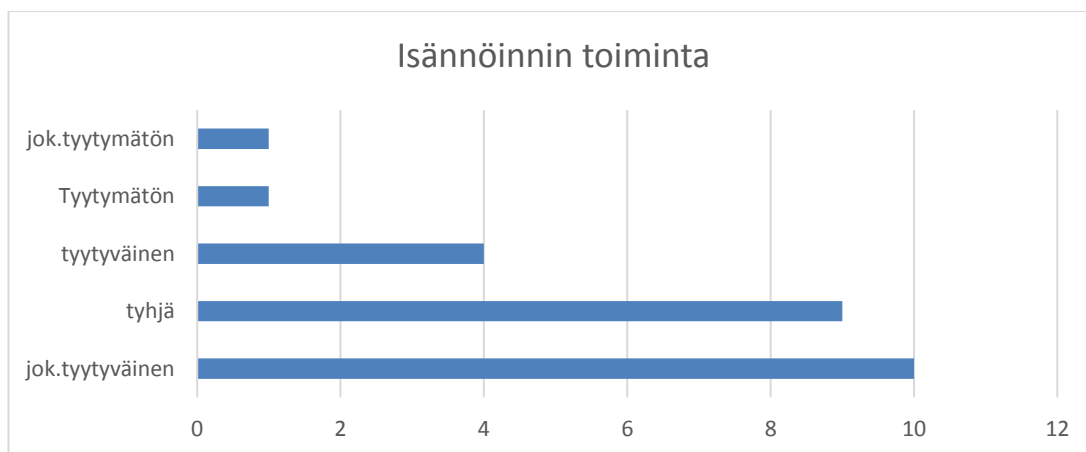
Kuvio 7. Taloyhtiön hallituksen toiminta.

8.1.2 Isännöinnin toimivuus

25:stä vastaajasta 16 arvioi isännöinnin toimivuutta. Suurin osa kyselyyn vastaajista (10) olivat jokseenkin tyytyväisiä isännöinnin toimintaan. Neljä vastaaja vastasi olevansa tyytyväinen, yksi jokseenkin tyytymätön ja yksi tyytymätön. Yhdeksän vastaajaa jätti vastauksen tyhjäksi.

	kpl	%
jok.tyytyväinen	10	40,0
tyhjä	9	36,0
tyytyväinen	4	16,0
Tyytymätön	1	4,0
jok.tyytymätön	1	4,0
Yhteensä	25	8,0

Taulukko 6. Isännöinnin toiminta.



Kuvio 8. Isännöinnin toiminta.

Isännöinnin tyytymättömyyttä selvitettiin avoimessa kysymyskohdassa näin:

- *Isännöitsijä hoitaa huonosti asiat, eikä ilmoittele mistään mitään, jos jotain häneltä kysyy.*

8.2 Taloyhtiön viestinnän kehittäminen

Tutkimuksen kysymykset 13 – 15 käsittelevät taloyhtiön viestinnän kehittämistä.

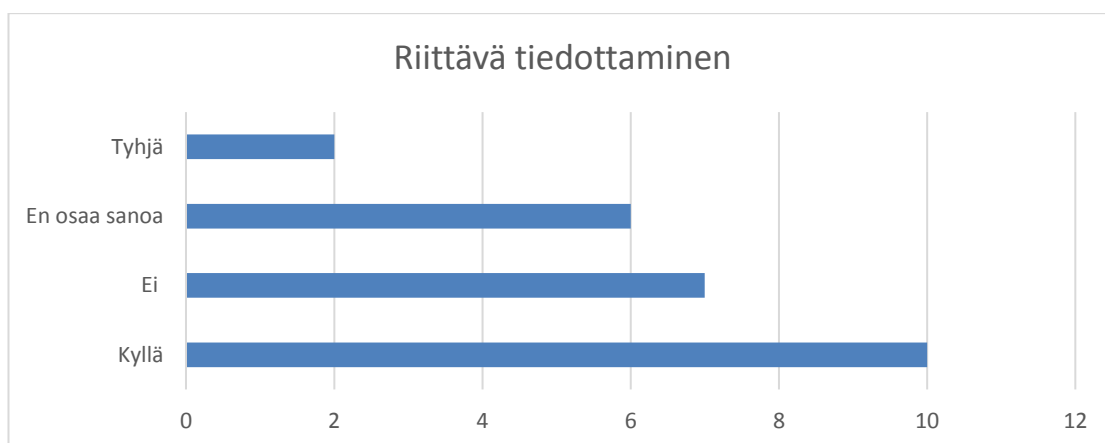
8.2.1 Tiedottamisen riittävyys

Tutkimuksen 13. kysymyksessä pyydettiin vastaamaan: *Onko taloyhtiön asioista ja päätöksistä tiedottaminen mielestäsi riittävää*. Vastaajan piti valita vaihtoehto, *kyllä, ei tai en osaa sanoa*.

23 asukasta 25 vastaajasta arvioi tiedottamisen riittävyyttä. 2 vastaajaa jätti kohdan tyhjäksi. Suurin osa vastaajista (10) ovat tiedottamisen määrään tyytyväinen, 7 vastaajaa ovat sitä mieltä, että tiedottaminen ei ole riittävää. 6 vastaajaa ei osannut sanoa kantaansa.

	kpl	%
Kyllä	10	40,0
Ei	7	28,0
En osaa sanoa	6	24,0
Tyhjä	2	8,0
Yhteensä	25	100,0

Taulukko 7. Tiedottamisen riittävyys.



Kuvio 9. Tiedottamisen riittävyys.

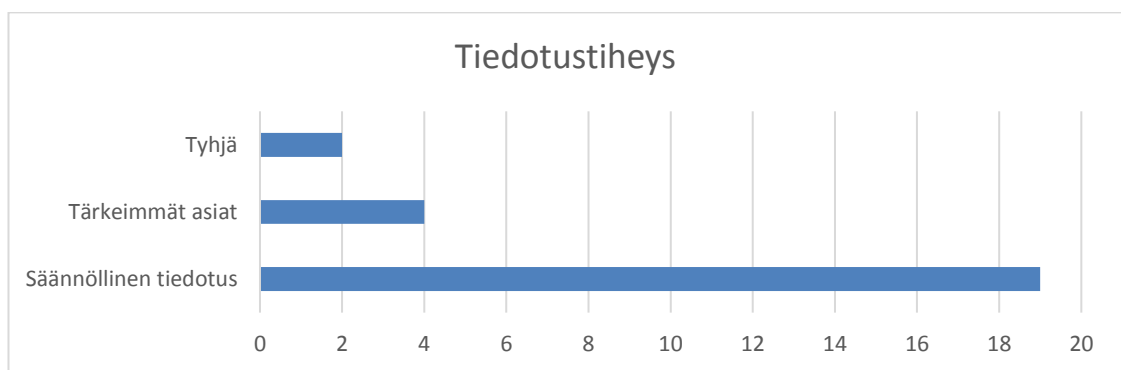
8.2.2 Paras tapa viestiä asioista

Kysymys 14 kuului: *Mikä on mielestäsi paras tapa viestiä taloyhtiön asioista ja päätöksistä? Vastaajan piti valita vain yksi vaihtoehto seuraavista: Asioiden seuraaminen on asukkaan/osakkaan vastuulla, taloyhtiön hallitus tiedottaa asukkaalle/osakkaalle vain kaikkein tärkeimmistä asioista tai taloyhtiön hallitus tiedottaa asukkaille/osakkaalle säännöllisesti.*

Tapaa viestiä arvioi 25 vastaajasta 23 asukasta. Suurin osa (19) vastaajista toivoo taloyhtiön hallitukselta säännöllistä viestintää. Kukaan ei halua viestinnän jäävän vain asukkaan omalle vastuulle ja 4 vastaajaa piti riittävänä tiedotusta vain tärkeimmistä asioista.

	kpl	%
Säännöllinen tiedotus	19	76,0
Tärkeimmät asiat	4	16,0
Tyhjä	2	8,0
Asukkaan vastuu	0	0,0
Yhteensä	25	100,0

Taulukko 8. Tiedottamisen tiheys.



Kuvio 10. Tiedottamisen tiheys.

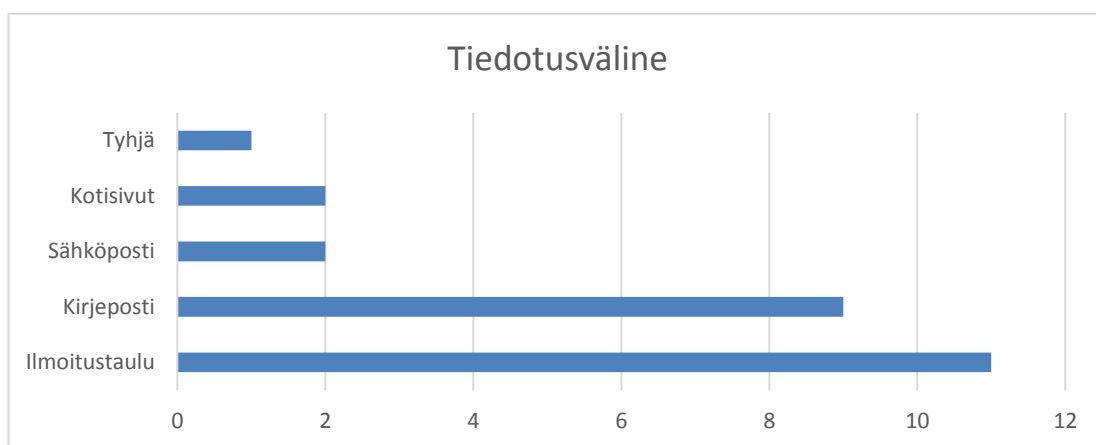
8.2.3 Miten asioista viestitään?

15. kysymys tutkimuksessa oli: *Miten on mielestäsi paras tapa viestiä taloyhtiön asioista ja päätöksistä? (valitse vain yksi).* Vaihtoehdot olivat, *porraskäytävän ilmoitustaulu, kirjeposti, sähköposti, sosiaalinen media esim. Facebook, taloyhtiön omat kotisivut, muu-mikä?*

24 asukasta 25 vastaajasta vastasi kysymykseen, vain yksi jätti vastaamatta. Suurin osa (11) vastaajista toivoo viestinnän tapahtuvan porraskäytävän ilmoitustaulun kautta. Suuri ero ei ole seuraavaan vastaajaryhmään (9), joka toivoo viestinnän tapahtuvan kirjepostilla. Vastaajien joukosta 2 tahtoi sähköpostia ja 2 tahtoisivat taloyhtiön omien kotisivujen kautta lukea tiedotteet. Sosiaalisen median kukaan ei toivonut viestintävälineeksi.

	kpl	%
Ilmoitustaulu	11	44,0
Kirjeposti	9	36,0
Sähköposti	2	8,0
Sos. Media	0	0,0
Kotisivut	2	8,0
Muu	0	0,0
Tyhjä	1	4,0
Yhteensä	25	100,0

Taulukko 9. Tiedotusväline.



Kuvio 11. Tiedotusväline.

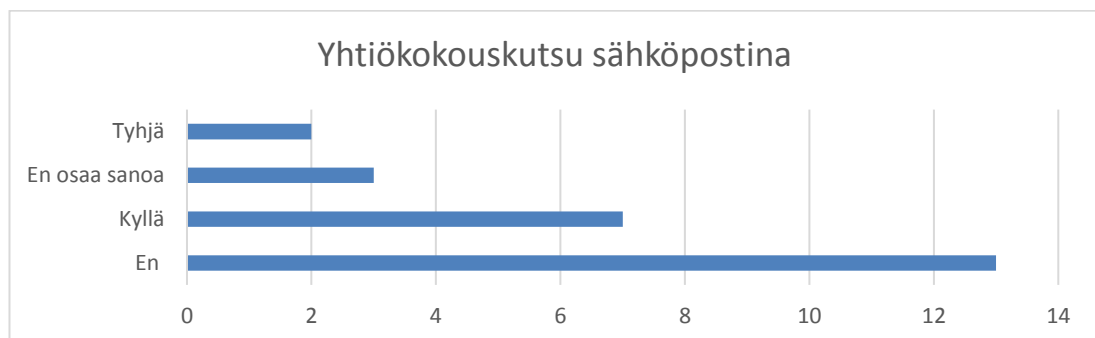
8.2.4 Yhtiökokouskutsun lähettämistapa

Kysymys 17. *Olisitko valmis vastaanottamaan yhtiökokouskutsun sähköpostilla? Vastaaajan piti valita vaihtoehto, kyllä, en tai en osaa sanoa.*

Suurin osa vastaajista (13) ei ole valmis vastaanottamaan yhtiökokouskutsua sähköpostilla. 7 vastaajaa voisi vastaanottaa kutsun sähköisesti. 3 vastaajaa ei osannut sanoa kantaansa ja 2 jätti kysymykseen vastaamatta.

	kpl	%
Tyhjä	2	8,0
En osaa sanoa	3	12,0
Kyllä	7	28,0
En	13	52,0
Yhteensä	25	100,0

Taulukko 10. Yhtiökokouskutsu sähköpostilla.



Kuvio 12. Yhtiökokouskutsu sähköpostilla.

9 YHTEENVETO

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää, millaisin kehitystoimenpitein As Oy Oriahteen hallituksen viestintää taloyhtiön asukkaille ja osakkaille sekä osakkaiden ja asukkaiden viestintää hallitukselle voitaisiin parantaa yhtiökokousten välillä.

Opinnäytetyön aihe syntyi luonnostaan, kun minut valittiin taloyhtiön hallituksen puheenjohtajaksi vuoden 2015 joulukuussa. Halusin selvittää hallituksen puheenjohtajana taloyhtiön kunnossapidon tilannetta sekä asukkaiden mielipidettä nykyisestä tilanteesta, että tahtotilasta tulevaisuuteen. Tutustuessani aihepiiriin laajasti huomasin mielenkiintoiseksi tutkimuskohteeksi taloyhtiön viestinnän tutkimisen. Opinnäytetyön ohella suoritin taloyhtiön asukkaille jaettavan kvantitatiivisen tutkimuksen, jonka tutkimustuloksista opinnäytetyöhön julkaistiin vain hallituksen toimintaa ja taloyhtiön viestintää koskevat tulokset.

Asunto-osakelaki on uudistunut vuonna 2010 ja oikeusministeriön Viestintäsuositus taloyhtiölle on julkaistu 2015 sekä oikeusministeriön Hyvä hallintotapasuositus on julkaistu 2016. Suosituksista on Kiinteistöliiton ja Isännöintiliiton puolesta tehty oppaat taloyhtiön hallituksen jäsenille. Opinnäytetyössä pääosin käytetään lähteenä asunto-osakeyhtiölakia ja taloyhtiön viestintäsuositusta. Hyvä hallintotapasuositus sisältää taloyhtiön viestintäsuosituksen saman sisältöisenä ja muuten Hyvä hallintotapasuositus sisältää enemmän hallinnollista toimintaa ja kiinteistön kunnossapitoa, jotka eivät ole opinnäytetyön tutkimuksen pääaiheina. Uudistusten ja uusien hallitustoimijoiden vuoksi viestinnän tutkiminen tuli hyvin ajankohtaiseksi taloyhtiössä.

Opinnäytetyöllä pyritään vastaamaan kysymyksiin:

- Mikä on asukkaiden tyytyväisyys taloyhtiön nykyiseen viestintään?
- Miten taloyhtiön viestintää asukkaiden/osakkaiden ja hallituksen kesken voitaisiin kehittää vuosittain tapahtuvien yhtiökokousten välillä?
- Voidaanko hallituksen jäsenten välistä viestintää kehittää?

Opinnäytetyössä ei syvennyttä hallituksen, isännöinnin ja yhteistyökumppaneiden väliseen viestintään eikä laajaan korjaushankeviestintään.

Asunto-osakeyhtiö on osakeyhtiö, jonka toimintaa säätelee asunto-osakeyhtiölaki ja taloyhtiön yhtiöjärjestys. Asunto-osakeyhtiöksi lasketaan osakeyhtiö, jonka yhtiöjärjestyksessä on määrätty omistus- ja hallintaoikeudesta vähintään yhtä sellaista rakennusta tai sen osaa, jossa huoneistojen yhteenlasketusta lattiapinta-alasta enemmän kuin puolet on yhtiöjärjestyksessä määrätty osakkeenomistajan hallinnassa oleviksi asuinhuoneistoiksi. Asunto-osakeyhtiössä osakkeenomistajilla on omistamiensa osakkeiden

perusteella oikeus hallita yhtiön omistuksessa olevaa tiettyä huoneistoa tai muuta tilaa rakennuksesta. Asunto-osakeyhtiön tarkoituksena ei ole tuottaa voittoa ja osakkailta peritään säännöllisesti hoitokustannuksiin hoitovastiketta.

Asunto-osakeyhtiö on maailmanlaajuisesti aika ainutlaatuinen hallinnollinen ja taloudellinen rakennelma, jossa demokraattisesti päätetään yhteisistä asumisasioista ja kustannusten jakamisesta. Suomessa yli puolet asukkaista asuu asunto-osakeyhtiössä joko itse osakkaana tai vuokralaisena osakkaalle.

Ensimmäinen asunto-osakeyhtiölaki säädettiin Suomessa jo 1926. Se säädettiin systematisoimaan jo syntynyttä asunto-osakeyhtiökäytäntöä ja toimi erityislakina osakeyhtiölain rinnalla. Lakia uudistettiin vuonna 1992, mutta vielä silloin muun muassa vastuisiin ja erityiskysymyksiin liittyvät asiat jäivät yhä edelleen osakeyhtiölain mukaan sovellettaviksi. Vuoden 2010 uudistuksessa asunto-osakeyhtiölaista tuli täysin itsenäinen laki suhteessa osakeyhtiölakiin. Asunto-osakeyhtiölain tarkoituksena on pyrkiä edistämään asunto-osakeyhtiömuotoista asumista siten, että asuminen voidaan järjestää osakkeenomistajien kannalta mahdollisimman tehokkaasti, turvallisesti ja riittävän ennakoivalla tavalla. Lakia sovelletaan kaikkiin Suomessa lain mukaisesti rekisteröityihin asunto-osakeyhtiöihin, jollei muussa laissa, esimerkiksi aravalainsäädännössä, toisin säädetä.

Asunto-osakeyhtiölaki ei säädi yksityiskohtaisia säännöksiä tilikauden aikaisesta viestinnästä osakkaille ja asukkaille. Viestintävelvollisuus on kuitenkin taloyhtiön hallituksen ja isännöitsijän huolellisuus- ja lojaliteettivelvollisuuden perusteella osakkaille (AsOYL 1599/2009,1:11§). ja hallituksen yleisten tehtävien perusteella osakkaille ja asukkaille (AsOYL 1599/2009,7:2§) ja asunto-osakeyhtiölain mukaan osakkaalla on oikeus saada häntä koskevissa asioissa hallituksen pöytäkirjan ote tai muu kirjallinen selvitys esimerkiksi osakkaan kunnossapito- ja muutostyöilmoituksen käsittelystä ja huoneiston käyttöön välittömästi vaikuttavista muutoksista. (AsOYL 1599/2009,7:6§)

Vuonna 2013 – 2014 Oikeusministeriö selvitti yhdessä Isännöintiliiton ja Kiinteistöliiton ja Kiinteistöväälitysalan keskusliiton kanssa vuonna 2010 julkaistun asunto-osakeyhtiölain toimivuutta, vaikutuksia ja muutostarpeita. Selvitys osoitti taloyhtiön

osakkaiden ja asukkaiden toivovan parempaa viestintää omassa taloyhtiössään. Selvityksen perusteella aloitettiin viestintäluonnoksen laatiminen, jonka luonnoksesta kerättiin palautetta vuoden 2015 touko-kesäkuussa avoimessa verkkokeskustelussa. Selvityksen ja verkkokeskustelussa saatujen palautteiden perusteella Oikeusministeriö julkaisi Viestintäsuosituksen taloyhtiöille 2015. Viestintäsuositus toimii ohjenuorana taloyhtiön hallitukselle viestinnän toteuttamisesta. Koska asunto-osakeyhtiölaki ei säädi taloyhtiön viestinnästä, katsottiin suositus tarpeelliseksi. Kuitenkaan viestintää ei säädetty laiksi.

Viestintäsuosituksen tarkoituksena on antaa konkreettisia neuvoja kaikille taloyhtiöille viestintäpalveluista sopimiseen, viestintätapojen käyttöön, taloyhtiön hallituksen ja isännöitsijän väliseen viestintään, yhtiökokousviestintään, viestintään osakkaille ja asukkaille yhtiökokousten välillä, asukkaiden ja osakkaiden viestintään taloyhtiön johdolle, korjaushankeviestintään ja viestintään yllättävissä poikkeustilanteissa.

Viestintäsuosituksen mukaan taloyhtiön viestintäpalveluista on taloyhtiön hallituksen hyvä sopia. Luonnollisin vastuuhenkilö taloyhtiön viestinnästä on isännöitsijä, joka hoitaa taloyhtiön päivittäiset asiat ja hänen kautta taloyhtiön kaikki tieto kulkee. Hallitus voi sopia viestintätavoista ja vastuualueista isännöitsijän kanssa. Sopimuksen pohjaksi voidaan laatia taloyhtiön viestintäsuunnitelma, joka karkeasti laadittuna tarkoittaa, kuka, kenelle, mitä ja miten viestittää. Jos viestintä aiheuttaa suuria kustannuksia tai hallitus ei pääse viestinnän sopimisesta yhteisymmärrykseen, voidaan asia saattaa yhtiökokouksen päätettäväksi. Yhtiökokous käyttää taloyhtiössä ylintä päätösvaltaa.

Taloyhtiön hallituksen tulee olla tietoinen oleellisista kiinteistöön liittyvistä asioista ja tätä edesauttaa hyvä tiedonkulku hallituksen ja isännöinnin ja hallituksen ja asukkaiden ja osakkaiden välillä. Isännöinnin tulee oma-aloitteisesti tiedottaa hallitusta oleellisista asioista. Ensisijainen yhteyshenkilö isännöitsijälle on hallituksen puheenjohtaja, jonka velvollisuus on jakaa tietoa kaikille hallituksen jäsenille. Hallituksen tulee keskinäisessä tiedottamisessaan muistaa, että tieto tulisi siirtää myös uudelle hallitukselle. Taloyhtiön hallituksessa käsitellään myös ei julkista tietoa, esimerkiksi asukkaiden ja

osakkaiden henkilötietoja sekä yhteistyökumppaneiden liikesalaisuuden piiriin kuuluvia tietoja. Näiden tietojen tulee pysyä luottamuksellisena myös siirryttyään uuden hallituksen tietoon.

Taloyhtiön viestinnän tulisi olla säännöllistä ja tapahtua aina kun jotakin merkittävää tapahtuu. Tärkein viestintätehtävä hallitukselle on kertoa kiinteistön kunnosta, tehdyistä ja tulevista remonteista sekä yhtiön taloustilanteesta. Asunto-osakeyhtiölaki velvoittaa tiedottamaan heti osakkaille asioista, jotka vaikuttavat olennaisesti osakkaalta perittävän vastikkeen suuruuteen.

Taloyhtiön viestintä hallituksen puolelta pitäisi olla muutakin kuin kiinteistön kunnan ja taloustilanteen tiedottamista. Avoin viestintä parantaa asumisviihtyisyyttä, helpottaa päätöksentekoa ja lisää kiinnostusta ja aktiivisuutta asukkaiden ja osakkaiden keskuudessa taloyhtiön asioihin. Hallituksen tulisi laatia isännöinnin kanssa ns. vuosikello, jossa taloyhtiön vuositöiminta tiedotetaan asukkaille ja osakkaille kuukausitasolla. Vuosikelloon mm. jaksotetaan hallituksen säännölliset kokoukset, yhtiökokouskuukaudet, talkoo ja tiedotteet. Vuosikello toimii ohjenuorana myös hallituksen jäsenille, kun he tietävät mitä mihin aikaan vuodesta suunnin piirtein tapahtuu. Kalenterivuoden aikaisista tapahtumista kerrotaan säännöllisesti asukkaille ja osakkaille. Vuosikellossa on mainittu hallituskokousten ja yhtiökokousten kokoontumiskuukausi ja osakkaille tiedotetaan yhtiökokouksen aika, heti kun se on hallituksen tiedossa. Näin osakas ehtii valmistelemaan mahdollisesti omaa asiaansa yhtiökokoukseen. Säännöllisen viestinnän ei tarvitse aina olla negatiivista. Hallitus voi viestittää myös asioista, kun kaikki menee hyvin.

Hallituksen tulisi saattaa kaikkien osakkaiden ja asukkaiden tietoisuuteen ajantasainen yhtiöjärjestys, järjestyssäännöt, autopaikkasäännöt ja pelastussuunnitelma. Asukkaita kiinnostavat myös energiakulutustiedot, energiansäästöohjeet, jätteiden lajitteluohjeet, turvallisuusohjeet, oman asunnon huolto-ohjeet, yleisten tilojen käyttöohjeet, talkoot, taloyhtiön palvelut kuten saunat, pyykkituvat ja avaintilaukset. Osukkaita ja asukkaita kiinnostavat myös olennaiset tiedot yhteistyökumppaneiden sopimuksista ja yhtiökokousten päätöksistä.

Hallitus ylimpänä johtona sopii myös poikkeustilanteen viestinnän hoitamisesta. Tulipalon, onnettomuuden ja laajan vesivahingon sattuessa on asukkaan tärkeä tietää kuinka pitää toimia. Myös taloyhtiössä tapahtuneet varkaudet ja ilkeivät tulisi saattaa asukkaiden tietoon. Poikkeustilanteen aikana ja jälkeen on tiedotettava mitä on tapahtunut, kuka asiaa hoitaa ja miten ja onko tapahtumalla millainen vaikutus asukkaan asumiseen ja taloyhtiön taloustilanteeseen.

Myös asukkailla ja osakkailla on vastuu viestinnästä. Heidän tulee tiedottaa hallitusta huomaamistaan vioista ja epäkohdista taloyhtiössä, aikomistaan huoneistoremonteista ja kotiavaimen katoamisesta. Hallituksen tulisi myös kuunnella asukkaita ja osakkaita esim. kyselyiden, internetsivujen ja asukastilaisuuksien avulla.

Yhtiökokouksiin liittyvään viestintään laki antaa jo tiettyjä säädöksiä. Asunto-osakeyhtiölain mukaan yhtiökokouskutsu tulee toimittaa vähintään kaksi viikkoa ennen kokousta. Kokouskutsun myöhästyminen tai lähettämättä jättäminen kaikille osakkailla saattaa aiheuttaa kokouksen päätösten mitätöitymisen. Lain mukaan yhtiökokouspöytäkirja tulee olla viimeistään neljän viikon kuluttua kokouksesta nähtävillä isännöitsijän tai hallituksen puheenjohtajan luona ja osakkaalle on toimitettava jäljennös pöytäkirjasta ja sen liitteistä kohtuullista maksua vastaan, jos osakas sitä vaatii.

Viestintäsuosituksen mukaan yhtiökokouksen ajankohta olisi syytä tiedottaa heti, kun hallitus sen tietää ja ilmoittaa ajankohta mihin mennessä osakkaan tulee saattaa hallituksen tietoon yhtiökokouksen asialistalle haluamansa asia. Kokouksessa tehdyistä oleellisista päätöksistä olisi syytä tiedottaa asukkaita ja osakkaita.

Taloyhtiön laajan korjaushankkeen viestintä on syytä laatia erillisenä viestintänä taloyhtiön normaalin viestinnän rinnalle. Korjaushanke kannattaa aloittaa kartoittamalla asukkaiden ja osakkaiden mielipide ja havaitsemansa puutteet. Korjaushankkeen aikana viestinnän tulee olla säännöllistä. Viestinnällä kerrotaan mitä tapahtuu, miksi, milloin ja miten.

Hallituksen sopiessa viestinnän toteuttamisesta, tulee sopia myös viestintävälineistä. Kenelle ja miten. Kirje kotiin on hidas ja kallis, mutta tavoittaa varmasti kaikki. Säh-

köinen viestintä on helppo ja nopea ja voi tavoittaa valtaosan. Porraskäytävän perinteiset tai sähköiset ilmoitustaulut ovat hyvä tapa ilmoittaa asukkaille yleisistä asioista. Muita keinoja ovat tekstiviestit, sähköposti, sosiaalinen media, taloyhtiön omat kotisivut, asukasillat, asukaskansio ja asukasopas. Viestintävälinettä päätettäessä tulee miettiä, kuinka kiire viestillä on ja kenen se pitää ehdottomasti saada tietää.

As Oy Oriahde on 54 huoneiston asunto-osakeyhtiö Orivedellä. Asunto-osakeyhtiö toimii kahden yhtiökokouksen periaatteella. Kevätkokouksessa päätetään tilinpäätöksestä ja syyskokouksessa talousarviosta sekä tulevan kauden hallituksen jäsenistä. Taloyhtiön asioita hoitaa kolmen hengen hallitus yhdessä ammatti-isännöintiyrityksen kanssa.

Taloyhtiön säännöllinen viestintä on kaksi kertaa vuodessa lähetettävä yhtiökokouskutsu asiakirjoineen kirjeitse osakkaalle kotiin ja kerran vuodessa talkookutsu porraskäytävän ilmoitustaululla. Yhtiökokouksen päätöksistä ei erikseen tiedoteta. Tieto vaihtaa usein omistajaa pihassa keskustellen asukkaiden kanssa. Pysyväistiedotteena taloyhtiön jokaisessa porraskäytävässä on ilmoitustaululla taloyhtiön järjestyssäännöt ja A-4 -arkin kokoinen Ohje asukkaille, jossa kerrotaan tärkeimpien yhteistyökumppaneiden yhteystiedot, sekä käytännöt autopaikkojen, saunavuorojen ja pyykkituvan käytöistä.

Vuoden 2016 aikana taloyhtiössä on tiedotettu kiinteistön kunnossapidon selvittämisestä johtuvien huoneistokäyntien osalta kahtena eri kertana riittävän ajoissa porraskäytävän ulko-ovessa. Toukokuussa 2016 taloyhtiön autojen lämmitystolppien muutostyöstä tiedotettiin kotiin jaettavalla tiedotteella vain asukkaita, joiden autopaikkaa muutostyö koski.

Opinnäytetyössä suoritettu kvantitatiivinen tutkimus rajattiin taloyhtiössä asuville täysi-ikäisille asukkaille. Kysely jaettiin huoneistokohtaisesti kirjeenä kotiin. Vastausaika oli 16 vuorokautta. Muualla asuvat osakkaat jäivät tutkimuksesta pois, koska heidän sähköisiä yhteystietoja ei ollut saatavilla ja tutkimuksen lähettäminen omakustanteisesti palautuskuorineen olisi nostanut työn kuluja sekä tutkimuksen vastausaika rajoitti kyselyn lähettämistä.

Tutkimuskyselyyn vastasi 25 asukasta 57 kyselyn saaneesta. Vastaajista 14 oli naisia ja 11 miehiä. 5 vastaajaa olivat vuokralaisia ja 20 osakasta. Vastaajista 1 oli 26-44 -vuotias, 11 45-65 -vuotiaita ja yli 65- vuotiaita vastaajia oli 13 asukasta. 18-25 -vuotiaita vastaajia ei ollut lainkaan.

Vastaajista suurin osa (8) vastasi olevansa jokseenkin tyytyväinen hallituksen toimintaan, 6 asukasta oli tyytyväisiä ja 1 jokseenkin tyytymätön. 10 asukasta jätti arvioimatta hallituksen toiminnan. Isännöitsijän toimintaan suurin osa kyselyyn vastaajista (10) olivat jokseenkin tyytyväisiä isännöinnin toimintaan. Neljä vastaaja vastasi olevansa tyytyväinen, yksi jokseenkin tyytymätön ja yksi tyytymätön. Yhdeksän vastaajaa jätti vastauksen tyhjäksi.

Taloyhtiön viestinnän riittävydestä suurin osa vastaajista (10) olivat tiedottamisen määrään tyytyväinen, 7 vastaajaa olivat sitä mieltä, että tiedottaminen ei ole riittävää. 6 vastaajaa ei osannut sanoa kantaansa.

Suurin osa tutkimukseen (19) vastanneista toivoo taloyhtiön hallitukselta säännöllistä viestintää. Kukaan ei halunnut viestinnän jäävän vain asukkaan omalle vastuulle ja 4 tutkimukseen vastanneesta piti riittävänä tiedotusta vain tärkeimmistä asioista.

Viestintävälinettä tiedustellessa suurin osa (11) vastaajista toivoo viestinnän tapahtuvan porraskäytävän ilmoitustaulun kautta. Suuri ero ei ole seuraavaan vastaajaryhmään (9), joka toivoo viestinnän tapahtuvan kirjepostilla. Vastaajien joukosta 2 tahtoi sähköpostia ja 2 tahtoisivat taloyhtiön omien kotisivujen kautta lukea tiedotteet. Sosiaalista mediaa kukaan ei toivonut viestintävälineeksi.

Tutkimuksessa tiedusteltiin myös halukkuutta vastaanottaa yhtiökokouskutsu sähköisesti. Suurin osa vastaajista (13) ei halua kokouskutsua sähköpostilla, 7 vastaajaa voisi vastaanottaa, 3 vastaajaa ei osannut sanoa kantaansa ja 2 jätti kysymykseen vastamatta.

10 JOHTOPÄÄTÖKSET

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää, millaisin kehitystoimenpitein As Oy Oriahteen hallituksen viestintää taloyhtiön asukkaille ja osakkaille sekä osakkaiden ja asukkaiden viestintää hallitukselle voitaisiin parantaa yhtiökokousten välillä.

Opinnäytetyöllä pyrittiin vastaamaan kysymyksiin:

- Mikä on asukkaiden tyytyväisyys taloyhtiön nykyiseen viestintään?
- Miten taloyhtiön viestintää asukkaiden/osakkaiden ja hallituksen kesken voitaisiin kehittää vuosittain tapahtuvien yhtiökokousten välillä?
- Voidaanko hallituksen jäsenten välistä viestintää kehittää?

Taloyhtiön asukkaat antoivat kyselyn perusteella taloyhtiön viestinnän toimivuudelle ihan hyvät arvostelut mutta antoivat viitteitä kaipaavansa parempaa viestintää. Kyselyn kokonaisvastausprosentti oli 43,86 %. Vastajien vähyys heikentää tutkimustulosten luotettavuutta. Vastausaika oli 16 vuorokautta, joten aikaa kyselyn vastaamiselle oli riittävästi. Vastausten vähydestä voidaan päätellä kyselyn olleen liian pitkä, liian vaikeaselkoinen tai asukkaita kiinnostamaton. Tutkimustuloksiin olisi toivonut suurempaa vastausmäärää eri ikäryhmistä.

Hallituksen ja isännöinnin toimintaan liittyy hyvin olennaisesti viestintä. Hallituksen toiminta sai hiukan paremmat arvostelut kuin isännöinnin toiminta. Jokseenkin tyytyväisten määrä on huomattavasti suurempi kuin tyytyväisten niin isännöinnin kuin hallituksen osalta. Isännöinnin toimintaan ollaan enemmän tyytymättömämpiä kuin hallituksen toimintaan. Iso osa jätti vastaamatta kysymykseen, joka kysymysasettelun mukaan tarkoittaa, etteivät he olisi käyttäneet isännöinnin tai hallituksen palveluita.

Taloyhtiön säännöllinen viestintä on yhtiökokouskutsu asiakirjoineen ja yksi talkookutsu asukkaille. Suurin osa asukkaista pitää tätä riittävänä. Iso osa vastaajista kertoo kuitenkin olevansa tyytymätön tiedotukseen, joten siinä on kehittämistä.

Asukkaat toivovat säännöllistä viestintää eivätkä halua jättää asioita omalle vastuulle. Kerrostaloasukas usein toivoo vaivatonta asumista, joten säännöllinen viestintä sopii luonnollisesti tämän asumismuodon valitsemalle asukkaalle.

As Oy Orihteessa on käytössä perinteinen ilmoitustaulu. Asukkaat pitävät ilmoitustaulua riittävänä ja hyvänä tapana viestittää asioista. Moni asukas pitää myös kirjepostia tärkeänä viestintävälineenä. Kirjeposti on taloyhtiön viestintävälineistä kallein ja hitain mutta varmin keino. Muutamat asukkaista toivoi viestinnän tapahtuvan sähköisesti joko sähköpostilla tai taloyhtiön omien kotisivujen kautta.

Suurin osa asukkaista ei toivo yhtiökokouskutsua jaettavan sähköpostitse. Vastaajien ikäjakauma saattaa selittää syyn, miksi suurin osa ei halua yhtiökokouskutsua sähköisesti. Suurin osa vastaajista on yli 65 -vuotiaita, jotka eivät välttämättä käytä tietokoneita. Yhtiökokouskutsujen lähettäminen asiakirjoinen kaksi kertaa vuodessa kirjeitse kaikille osakkaille on iso kustannuserä yhtiölle. Jos edes osa osakkaista vastaanottaisi yhtiökokouskutsun sähköisesti, saataisiin kustannuksia hiukan minimoitua. Sähköinen kutsu on lähettäjälle vaivattomampi kuin paperinen. Sähköisessä yhtiökokouskutsussa vastuu oikeasta sähköpostiosoitteesta on osakkaalla. Jos ei asu yhtiössä ja käyttää harvoin sähköpostia, ei sähköinen kutsu välttämättä sovellu osakkaalle. Tällöin on vaarana, että kutsu jää ajoissa huomaamatta. Hyvänä asiana As Oy Orihteen kokouskutsukäytännössä on, että yhtiökokouksen liiteasiakirjat jaetaan avoimesti kaikille osakkaille kokouskutsun mukana, jolloin osakas saa rauhassa perehtyä asiaan kotona.

Asunto-osakeyhtiölaki säätelee yhtiökokouskutsun lähettämisaikaa ja sisältöä. Jos kokouskutsun lähettäminen viivästyy, voi osakas vaatia yhtiökokouksen päätöksiä mitätöimistä. Tämä tulee huomioida niin paperisen kuin sähköisen kutsun lähettämisessä. Jos kutsu on lähetetty ajoissa, mutta osakkaan antamaan väärään osoitteeseen, ei osakas voi vaatia kokouspäätösten mitätöimistä.

As Oy Orihteen viestintää asukkaiden ja osakkaiden ja hallituksen kesken sekä hallituksen jäsenten keskinäistä viestintää voidaan kehittää nykyisestä toimintamallista. Taloyhtiön hallituksen jäsenten tulisi perehtyä Oikeusministeriön julkaisemaan viestintäsuositukseen. Viestintäsuositusta apuna käyttäen hallituksen tulee sopia isännöitsijän kanssa As Oy Orihteen toimintaan sopivat käytänteet ja laatia taloyhtiölle viestintäsuunnitelma, jossa määritellään, kuka viestii, kenelle viestii, mitä viestii ja kuinka viestii.

As Oy Oriahteen viestintä nykyisellään täyttää asunto-osakeyhtiölain säädökset, mutta Oikeusministeriön viestintäsuositukseen verrattuna taloyhtiön viestintä on hyvin minimissä. Viestintäsuosituksen käyttöönotto parantaa taloyhtiössä asumisviihtyisyyttä, asukkaiden ja osakkaiden tietoisuutta taloyhtiön kunnossapitotarpeesta ja taloustilanteesta ja helpottaa hallituksen toimintaa sekä hallituksen että yhtiökokouksen päätöksentekoa.

As Oy Oriahteelle suositellaan viestintäsuunnitelmaa laadittaessa ottamaan käyttöön taloyhtiössä asukaskansiot, jotka sisältävät mm. esittelyn yhtiöstä, ylimmästä johdosta, yhteistyökumppaneista, taloyhtiön palveluista ja asukkaan ja osakkaan vastuunjaosta kunnossapidosta sekä huoneiston huolto-ohjeet, pelastussuunnitelman ja vikailmoituksen tekemisohjeen. Asukaskansio tulee laatia siten, että muuttuvan tiedon kykenee päivittämään helposti. Asukaskansio voidaan jakaa asukkaille huoneistokohtaisesti tai asettaa taloyhtiön mahdollisille kotisivuille saataville.

As Oy Oriahteen olisi syytä ottaa sähköisiä palveluita käyttöön viestinnässä. Ylin johto voidaan kutsua koolle mm. sähköpostilla, tekstiviestillä ja Whatsup -viestillä. Hallituksen saatavilla pitää olla paljon tietoa ja kaiken tiedon kopioiminen jokaiselle jäsenellä on kallista ja aikaa vievää. Tiedon löytyminen sähköisessä muodossa esim. taloyhtiön sivuilla salasanojen takana on helppoa, edullista ja vaivatonta.

Taloyhtiön sivut palvelevat myös asukkaita ja osakkaita. Tiedotus muualla asuviin osakkaisiin helpottuu. Kevyemmäksi viestintäkeinoksi voidaan luoda taloyhtiölle omat Facebook-sivut. Facebook-sivujen luominen vaatii aktiivista viestintää ja vuorovaikuttamista eli vastaamista siellä mahdollisesti tulleisiin avauksiin ja kommentteihin. Sosiaalista mediaa ei kukaan As Oy Oriahteen kyselyyn vastanneista kannattanut, mutta sosiaalisen median ei pitä olla ainoa viestintäkanava vaan muiden välineiden rinnalla oleva kevyt viestintäkanava.

Perinteinen ilmoitustaulu viestintäkanavana puoltaa paikkaansa. Ilmoitustaulun muuttaminen sähköiseksi helpottaisi ilmoitustaulun ylläpitäjää. Yhdellä napin painalluksella tieto vaihtuisi kaikissa kuudessa porraskäytävässä. Näin viestittäjän aikaa, paperia ja mustetta säästyisi.

Hallituksen ja asukkaiden ja osakkaiden välistä viestintää parantaisi ns. vuosikellon käyttöönotto. Osakkaat ja asukkaat tietäisivät milloin hallitus ja yhtiökokous koontuu ja edesauttaa heitä ottamaan asiansa ajoissa esille. Säännöllisellä viestinnällä hallitus kertoisi asukkaille ja osakkaille tärkeimmät tapahtumat taloyhtiössä ajallaan. Myös hyvin menneistä asioista kannattaa viestiä säännöllisesti.

Sähköisistä viestimistä ainoastaan ehdotettu sähköinen ilmoitustaulu toisi kustannuksia yhtiölle. Sähköpostin, Facebookin ja taloyhtiösivujen käyttöönotto on aivan ilmaista. Sähköisesti toimitettu yhtiökokouskutsu tuo selvää säästöä yhtiölle, sillä sen lähettäminen asiakirjoina on kallista. Sähköisten yhteystietojen kerääminen työllistää hallitusta tai isännöintiä alussa, mutta säästää aikaa alun jälkeen. Osakkaan tulee muistaa ilmoittaa mahdollisesti vaihtuva sähköinen osoite, jos on suostunut sähköisen kokouskutsun vastaanottamaan. Sähköinen viestintä on vaivaton, aikaan ja paikkaan sitomaton, kaikkien saatavilla ja helpottaa suunnattomasti viestittäjän ajankäyttöä.

Kun As Oy Orianteessa on siirrytty viestintäsuunnitelman myötä avoimeen, säännölliseen, oikea-aikaiseen ja suuremman osan asukkaista ja osakkaista tavoittavaan viestintään, on kyselytutkimus syytä suorittaa uudestaan ja verrata tuloksia nykyisiin tuloksiin. Uskoisin viestinnän lisäämisen nostavan myös tutkimuskyselyn vastausprosenttia, jolloin tutkimustulokset olisivat luotettavammalla taloyhtiön osalta.

Oikeusministeriön viestintäsuositus vie taloyhtiön viestinnän korkealle tasolle. Suosituksen täydellinen noudattaminen voi olla hallituksen väelle raskasta ja joissakin kohdissa jopa liikaa kustannuksia lisäävää. Viestintäsuositus on ohjenuora, jonka avulla taloyhtiön viestintää voidaan parantaa. Jokainen hallitus aikanaan miettii viestinnän tason, mitä on järkevä ja kykenevä noudattamaan. Taloyhtiön viestintäsuunnitelma tulee jokaisen hallituksen käydä vuosittain läpi ja päättää suunnitelman päivityskohdista.

11 LOPPUTULOKSEN ARVIOINTI

Opinnäytetyön tekeminen auttoi paljon omaan toimintaan taloyhtiön hallituksen puheenjohtajana. Huomasin teoriaan tutustuessani ja sitä omiin havaintoihini vertaamalla, taloyhtiön viestinnän olevan aika kaukana Oikeusministeriön suosituksesta.

Oikeusministeriön viestintäsuositus on todella tasokkaaksi laadittu ja herättää hiukan epäilystä, kuinka moni taloyhtiö sitä ihan säntillisesti noudattaa. Suosituksesta saa kuitenkin erittäin hyviä vinkkejä viestinnän kehittämiseen ja uusien tapojen käyttöönottoon.

Työssä asetetut tavoitteet tulivat teorian kautta selvitetynsi. Yritin etsiä oikeustapauksia, jotka olisivat liittyneet taloyhtiön viestinnän toimimattomuuteen, mutta sellaisia ei löytynyt. Enemmän oikeustapaukset liittyivät kunnossapitoon, asuntokauppaan, yhtiökokousten enemmistöpäätöksiin ja yhtiöjärjestyksen noudattamiseen tai noudattamatta jättämiseen. Kaikkiin edellä mainittuihin liittyy viestintä osaltaan, mutta tapaukset eivät asiasisältönsä johdosta sopineet opinnäytetyön tavoitteisiin.

Opinnäytetyön ohella suoritin erittäin laajan asukastyytyväisyyskyselyn taloyhtiössä. Laadin, tulostin, postitin, keräsin vastaukset ja purin tutkimustulokset Excel-ohjelmistolla. Kyselystä otin opinnäytetyöhön vain viestintään ja sen toimijoihin liittyvät tulokset. Koko kyselyn tuloksista laadin esityksen taloyhtiön asukasiltaan.

Kyselyyn vastausprosentti jäi turhan alhaiseksi. Tutkimustulokset olisivat olleet luottavammat, jos vastausprosentti olisi ollut korkeampi. Toivottavasti vastaava kysely tehdään muutaman vuoden päästä viestintäsuunnitelman käyttöönoton jälkeen uudelleen ja vastausprosentti olisi silloin korkeampi.

LÄHTEET

Arjasmaa, P. & Kaivanto, K. 2014. Toimiva hallitus – taloyhtiön hallituksen käsikirja. Helsinki: Kiinteistöalan kustannus Oy

As Oy Oriahde asukasluettelo. 30.8.2016.

As Oy Oriahde isännöitsijäntodistus 27.1.2015.

As Oy Oriahde osakeluettelo. 30.8.2016.

As Oy Oriahteen yhtiöjärjestys. 14.1.1982.

As Oy Oriahde yhtiökokouskutsu 29.11.2015.

Asunto-osakeyhtiölaki. 2009. L 22.12.2009/1599 muutoksineen

Furuhjelm, M., Kanerva, A., Kinnunen, H. & Kuhanen, P. 2010. Asunto-osakeyhtiölaki päihinänkuoressa. Viitattu 8.9.2016. <http://www.ellibs.com.lillukka.samk.fi/fi/book/978-951-685-251-8>

Hallituksen esitys eduskunnalle uudeksi asunto-osakeyhtiölainsäädännöksi. 2009. HE 24/2009

Heikkilä, T. 2014. Tilastollinen tutkimus. Helsinki: Edita Publishing Oy. Viitattu 10.10.2016. <https://www.ellibs-com.lillukka.samk.fi/fi/book/9789513769420>

Kantola, K. 2012. Suomalaiset ovat omistajan sukua. Viitattu 4.10.2016. <http://yle.fi/uutiset/3-6347679>

Oikeusministeriön www-sivut. 2016. Viitattu 19.10.2016 <http://www.oikeusministerio.fi>

Sillanpää, M. & Vahtera, V. 2013. Asunto-osakeyhtiölaki käytännössä. Helsinki: WSOYpro. Viitattu 5.9.2016. <https://samk.finna.fi/Record/tyrni.111898>

Taloyhtiön hyvä hallintotapa. 2016. Viitattu 24.10.2016 <http://www.taloyhtio.net/attachments/2016-08-30T15-58-3834828.pdf>

Taloyhtiö.net www-sivut. 2016. Viitattu 27.10.2016. <http://www.taloyhtio.net/ajassa/taloyhtiosivut/>

Taloyhtiön viestintäsuunnitelma 2011. Viitattu 21.10.2016. <http://www.kiinteistoliitto.fi/attachments/2012-02-08T13-50-1533.pdf>

Turun isännöintikeskuksen www-sivut. Viitattu 13.11.2016. <https://turunisannointikeskus.fi/uusi-asbestilaki-vaikuttaa-myos-osakkaiden-omiin-remontteihin/>

Viestintäsuositus taloyhtiöille. 2015. Viitattu 20.10.2016 <http://www.kiinteistoliitto.fi>

Viiala, H. & Rantanen, R. 2015. Näin toimii asunto-osakeyhtiö. 5.p. Kiinteistöalan kustannus Oy

LIITE 1

Hei,

Ohessa on As Oy Orianteen asukkaille suunnattu asukastyytyväisyyskysely. Pyydän jokaista täysi-ikäistä asukasta vastaamaan kyselyyn, joten kyselylomakkeita on jaettu asuntoihin useampi kappale. Täytetyn kyselylomakkeen voi palauttaa keskirapun ala-aulan hallituksen punaiseen postilaatikkoon **sunnuntaihin 18.9.2016 mennessä**.

Asukastyytyväisyyskysely liittyy opinnäytetyöhöni, jonka aiheena on taloyhtiön toiminnan kehittäminen. Kyselyn tuloksia käytetään taloyhtiön toiminnan kehittämisessä, hallituksen työskentelyssä ja yhtiökokouksen päätöksenteossa. Osallistumalla kyselyyn pääset tuomaan esille asioita, jotka ovat sinulle tärkeitä ja joita sinä arvostat kodissasi ja sen ympäristössä.

Kysely toteutetaan nimettömänä ja vastaukset käsitellään luottamuksellisesti.

Yhteistyöterveisin

Eliisa Suhonen

Satakunnan ammattikorkeakoulu

Liiketalouden koulutusohjelma/tradenomi

As Oy Orianteen hallituksen puheenjohtaja

045-633 4819

LIITE 2

As Oy Oriahde
Asukastyytyväisyyskysely

1

Vastaajan perustiedot:

1. Sukupuoli Mies Nainen
2. Asunto on
 omassa käytössä olen vuokralainen
3. Ikä 18 – 25 v
 26 – 44 v
 45 – 65 v
 yli 65 v

NYKYTILANNE

4. Kuinka tyytyväinen olet tällä hetkellä seuraaviin asioihin?

Asuminen

	tyytymätön	jokseenkin tyytymätön	jokseenkin tyytyväinen	tyytyväinen
1. Asumisviihtyvyys	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Asukkaiden yhteishenki	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Lapsiystävällisyys	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Turvallisuus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Sisäilman laatu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Mikäli olet johonkin yllä mainittuun tyytymätön, kirjoita tähän miksi:

Tilojen ja rakennusosien kunto

	tyytymätön	jokseenkin tyytymätön	jokseenkin tyytyväinen	tyytyväinen
6. Julkisivu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Parvekkeet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Ikkunat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Saunatilat/pesuhuoneet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Rappukäytävät	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. Huoneisto-ovet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. Ulko-ovet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. Autotallin ovet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. Varastotilat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. Autopaikat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. Taloyhtiön piha	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. Pyykkitupa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. Kuivaushuoneet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19. Energiatehokkuus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20. Korjaustoiminnan suunnitelmallisuus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Mikäli olet johonkin yllä mainittuun tyytymätön, kirjoita tähän miksi:

5. Kuinka tyytyväinen olet seuraavien tahojen toimintaan? (jätä valintaruutu tyhjäksi, jos et ole käyttänyt palvelua etkä osaa vastata)

	tyytymätön	jokseenkin tyytymätön	jokseenkin tyytyväinen	tyytyväinen
Hallitus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Isännöinti (Laaksonen)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kiinteistöhuolto (Pasuri)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Siivouspalvelut (Pasuri)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Mikäli olet johonkin yllä mainittuun tyytymätön, kirjoita tähän miksi:

6. Mitkä asiat mielestäsi toimivat taloyhtiössä?

7. Mitkä asiat mielestäsi kaipaavat eniten kehitystä taloyhtiössä?

TULEVAISUUS

8. Taloyhtiön toiminnan tulisi olla (valitse yksi)

Kiinteistön ja sen toiminnan nykyisen tason **ylläpitävää**. (Kiinteistön tekninen kunto ja varustetaso pyritään säilyttämään alkuperäisenä/toimintakuntoisena. Oikea-aikaiset panostukset kiinteistön ylläpitoon ja peruskorjaukseen.)

Kiinteistöä ja sen toimintaa kehittävää, tasoa ja laatua **nostavaa**. (Kiinteistö pidetään vähintäänkin kunkin ajankohdan tasoisena parantamalla kiinteistön ominaisuuksia ja nostamalla varustetasoa.)

Kiinteistön ja sen toiminnan ylläpidon kustannuksia minimoivaa ja harkitusti **loppuun käyttävää**. (Kiinteistö pidetään asumiskelpoisena ja rakennusosat käytetään harkitusti loppuun, purkupäätös.)

9. Kuinka tärkeänä ja kiireellisenä pidät seuraavia parannus- ja kehitysehdotuksia?

Asumiseen liittyvät ehdotukset

	Ei tärkeä	Vähän tärkeä	Jokseenkin tärkeä	Tärkeä
1. Asukkaiden yhteishengen parantaminen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Turvallisuuden parantaminen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Lapsiystävällisyyden parantaminen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Sisäilman laadun parantaminen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Talkootöiden lisääminen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Pyykkituvan varaamistoiminnan muutos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Saunavuorojen lisääminen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Kunnossapitoon liittyvät ehdotukset

8. Julkisivun ja parvekkeiden kunnostus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Katon kunnostaminen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Saunatilojen kunnostaminen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. Pihapuiden ja istutusten uudistaminen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. Sadevesijärjestelmän asentaminen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. Leikkipaikan kunnostaminen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. Autopaikkojen lisääminen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. Parkkipaikan pinnoitteen kunnostaminen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. Pihan valaistuksen parantaminen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. Autotallin ovien uudistaminen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. Huoneisto-ovien uudistaminen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	Ei tärkeä	Vähän tärkeä	Jokseenkin tärkeä	Tärkeä
19. Ovien lukituksen uusiminen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20. Porraskäytävien maalaaminen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21. Porrastasanteiden laattojen vaihtaminen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22. Kylpyhuoneiden lattiakaivojen asentaminen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
23. Patteriverkoston kunnostaminen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
24. Huoneistokohtaisen vesimittarin asentaminen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25. Laajakaistayhteyden asentaminen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26. Energiatehokkuuden parantaminen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27. Hissin asentaminen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Taloyhtiön toimintaan liittyvät ehdotukset

	Ei tärkeä	Vähän tärkeä	Jokseenkin tärkeä	Tärkeä
28. Suunnitelmallinen huolto ja korjaukset	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
29. Kiinteistöhoiton laadun parantaminen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
30. Isännöinnin palvelun parantaminen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
31. Hallituksen toiminnan tehostaminen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
32. Yhteistyö lähialueen taloyhtiöiden kanssa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
33. Hallituksen jäsenten kouluttaminen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
34. Tiedotuksen parantaminen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Piha-alue

10. Millä tavoin mielestäsi pihaa tulisi kehittää? (voit vastata usempaan)

- Lisätä istutuksia
- Vähentää istutuksia
- Kaataa puita ja istuttaa uusia tilalle
- Kaataa puita ja ei istuttaa uutta tilalle
- Grillikatoksen hankinta
- Leikkipaikan kunnostus
- Valaistuksen parantaminen
- Muu, mitä? _____

Halutessasi tarkenna vastaustasi sanallisesti:

11. Voisiko mielestäsi 8-talon etupihan mäntyristön kaataa? (Ahteentien aidan vieressä)

- Kyllä
- Ei
- En osaa sanoa

12. Voisiko mielestäsi parkkialueen ja nurmialueen rajaavat vuorimännyt (4 kpl) kaataa?

- Kyllä
- Ei
- En osaa sanoa

Viestintä

13. Onko taloyhtiön asioista ja päätöksistä tiedottaminen mielestäsi riittävää

- Kyllä
- Ei
- En osaa sanoa

14. Mikä on mielestäsi paras tapa viestiä taloyhtiön asioista ja päätöksistä? (valitse vain yksi)

- Asioiden seuraaminen on asukkaan/osakkaan vastuulla
- Taloyhtiön hallitus tiedottaa asukkaalle/osakkaalle vain kaikkein tärkeimmistä asioista
- Taloyhtiön hallitus tiedottaa asukkaille/osakkaille säännöllisesti

15. Miten on mielestäsi paras tapa viestiä taloyhtiön asioista ja päätöksistä? (valitse vain yksi)

- Porraskäytävän ilmoitustaulu
- Kirjeposti
- Sähköposti
- Sosiaalinen media esim. [facebook](#)
- Taloyhtiön omat kotisivut
- Muu, mikä? _____

16. Kiinnostaako sinua osallistua yhtiökokoukseen?

- Kyllä
- Ei, miksi ei? _____

17. Olisitko valmis vastaanottamaan yhtiökokouskutsun sähköpostilla?

- Kyllä
- En
- En osaa sanoa

18. Olisitko kiinnostunut toimimaan taloyhtiön hallituksessa?

- Kyllä
- Ei, miksi ei? _____

19. Olisitko valmis maksamaan enemmän vastiketta/vuokraa, jos sinulle tärkeät asiat saataisiin kuntoon?

- Kyllä
- En
- En osaa sanoa

Kiitokset ajastasi ja vastauksista!

Lopuksi voit halutessasi kommentoida mitä mieltä olit kyselystä? mm. Oliko sopivan mittainen vai liian pitkä? Oliko kysely selkeästi laadittu? Olisitko valmis vastaamaan myöhemmin uudestaan samantapaiseen kyselyyn?

**Palauta asukastyytyväisyyskysely keskirapun ala-aulan punaiseen postilaatikkoon
su 18.9.2016 mennessä, kiitos!**