Opinnäytetyö (AMK)

Liiketalous

Taloushallinto

2017

Sarianna Luomaniemi

ISÄNNÖITSIJÄKSI?

– Isännöintikoulutus ja isännöitsijän tehtävät

TURKU AMK
TURKU UNIVERSITY OF
APPLIED SCIENCES

OPINNÄYTETYÖ (AMK) | TIIVISTELMÄ

TURUN AMMATTIKORKEAKOULU

Liiketalous | Taloushallinto

2017 | 48

Sarianna Luomaniemi

ISÄNNÖITSIJÄKSI?

- Isännöintikoulutus ja isännöitsijän tehtävät

Isännöintiala on tällä hetkellä murroksessa. Alalla on käynnissä sukupolvenvaihdos, jonka myötä jopa puolet tämänhetkisistä isännöitsijöistä on eläköitymässä seuraavan vuosikymmenen aikana. Asunto-osakeyhtiöiden määrä lisääntyy Suomessa jatkuvasti ja uusia isännöitsijöitä tarvitaan enemmän kuin alalle on tulijoita. Isännöintiala on kehittynyt nopeasti 2000-luvun aikana ja samalla myös isännöitsijän toimenkuva on muuttunut vaatimustason kasvaessa.

Tässä opinnäytetyössä selvitettiin, miten isännöintialalle voi kouluttautua, mitä tietoja ja henkilökohtaisia taitoja isännöitsijä tarvitsee työssään, mitä haasteita alalla on ja miten isännöintiala tulee mahdollisesti kehittymään tulevaisuudessa. Työ koostuu teoriaosasta, lyhyestä tutkimusosasta ja johtopäätöksistä, jossa työn lopussa kootaan yhteen saadut vastaukset.

Opinnäytetyön teoriaosassa esitellään isännöintikoulutuksen eri vaihtoehtoja sekä käydään läpi isännöitsijän työtehtävät, jotka voidaan karkeasti jakaa hallinnollisiin tehtäviin, taloushallinnon tehtäviin sekä teknisiin ja toiminnallisiin tehtäviin. Lisäksi teoriaosassa käsitellään lyhyesti isännöitsijän vastuuta ja viestinnän kasvavaa merkitystä alalla. Työn empiirinen osuus koostuu lomakehaastatteluna toteutetusta kvalitatiivisesta tutkimuksesta, jossa on haastateltu kuutta isännöitsijää.

Tutkimustulosten mukaan alalla työskentelee isännöitsijöitä erilaisilla koulutuksilla ja työkokemuksilla. Isännöitsijän on tärkeä tuntea talousasiat ja huolehtia taloyhtiön kunnossapidosta. Hyvät asiakaspalvelutaidot ovat isännöitsijälle välttämättömät ja itsensä kehittäminen ja halua oppia uutta ovat isännöitsijälle tärkeitä ominaisuuksia. Suurimmat haasteet ammattiin tuovat hankalat asiakaspalvelutilanteet sekä juridiset epäselvyydet. Tulevaisuudessa isännöintialan uskotaan sähköistyvän yhä entisestään. Erikokoisilla paikkakunnilla tulee olemaan omat haasteensa työn pirstaloitumisen ja työmäärän kasvun kanssa. Isännöitsijän tukiverkon, kuten luotettavien yhteistyökumppaneiden, merkitys tulee kasvamaan entisestään.

ASIASANAT:

isännöitsijä, isännöinti, asunto-osakeyhtiö, kiinteistönhoito

BACHELOR´S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Business | Financial Management

2017 | 48

Sarianna Luomaniemi

A FUTURE REAL ESTATE MANAGER?

- Education and Main Duties of a Real Estate Manager

The real estate management industry is in transition. A generational replacement is happening during the next decade and almost half of the current real estate managers will be retiring. At the same time the number of housing cooperatives is increasing in Finland and the need for new real estate managers is greater than the number of newcomers. The real estate management industry has developed quickly during the 21st century and it has affected a real estate manager's job description with increasing requirements.

The research questions were as follows: How can one study real estate management? What professional and personal skills are important to a real estate manager? What are the possible challenges in the industry? How could the real estate management industry develop in the future? This thesis consists of three parts: a theoretical part, an empirical part and a conclusion.

The theoretical part focuses on different education options and the main duties of a real estate manager. The main duties can roughly be divided into administrative, financial, and technical and maintenance tasks. In addition, the theoretical part also briefly discusses the responsibilities of a real estate manager and the growing importance of communication in the field. The empirical part of the thesis consists of a qualitative study carried out in the form of an interview.

The study shows that the real estate managers working in the field have different educational backgrounds. It is important that a real estate manager is familiar with both the financial and technical aspects of the job and good customer service skills are necessary. The willingness to learn new things is crucial in the constantly developing industry. The biggest challenges in the job come in the form of difficult customers and coworkers, and legal obscurities. Digitalization will play an even bigger part in the future and collaboration with other interest groups will be even more important than it is now.

KEYWORDS:

real estate manager, real estate management, housing cooperative, property management

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO **6**

2 ISÄNNÖINTIKOULUTUS JA -TUTKINNOT **8**

2.1 Kelpoisuusehdot ja ammattitaitovaatimukset 8

2.2 Isännöitsijäksi kouluttautuminen 9

2.3 Yleisimmät isännöintitutkinnot 11

2.4 Isännöinnin auktorisointi 13

3 ISÄNNÖITSIJÄN TEHTÄVÄT **16**

3.1 Isännöitsijän rooli taloyhtiössä 16

3.2 Hallinnolliset tehtävät 17

3.2.1 Kokoukset 17

3.2.2 Sopimusasiat 18

3.2.3 Vakuutus- ja turvallisuusasiat 18

3.2.4 Muut hallinnolliset tehtävät 20

3.2.5 Isännöitsijäntodistus 21

3.3 Taloushallinnon tehtävät 21

3.3.1 Taloyhtiön kirjanpito 21

3.3.2 Tilinpäätös 23

3.3.3 Rahaliikenne ja pankkipalvelut 27

3.3.4 Talousarvio 28

3.3.5 Vastikkeet 29

3.3.6 Verotus 30

3.4 Tekniset ja toiminnalliset tehtävät 31

3.4.1 Kiinteistönhoito ja kunnossapito 32

3.4.2 Kiinteistön elinkaari ja kiinteistöstrategia 32

3.4.3 Korjaustyöt 34

3.4.4 Energiatodistus 36

3.5 Isännöitsijän vastuu 36

3.6 Viestinnän kasvava merkitys 37

4 HAASTATTELUTUTKIMUKSEN TOTEUTUS **39**

4.1 Tutkimusmenetelmä ja -aihe 39

4.2 Kyselylomake 39

4.3 Tutkimustulokset 40

5 JOHTOPÄÄTÖKSET JA YHTEENVETO 43

LÄHTEET 46

LIITTEET

Liite 1. Haastattelulomake.

1 JOHDANTO

Isännöintialalla on tällä hetkellä käynnissä sukupolvenvaihdos, jonka myötä jopa puolet tämänhetkisistä isännöitsijöistä on jäämässä eläkkeelle seuraavan kymmenen vuoden aikana. Isännöitsijäliiton toimitusjohtajan Tero Heikkilän mukaan uusia isännöitsijöitä tarvittaisiin vuosittain jopa 200, mutta tähän nähden alalle hakeutuu nuoria tulokkaita liian vähän. (Kolehmainen 2014, 15–16.)

Myös isännöintiala on kehittynyt viimeisen parin vuosikymmenen aikana ja samalla isännöitsijänkin toimenkuva on muuttunut vaatimustason noustessa (Kiinteistöalan Kustannus Oy 2014, 22). Isännöitsijä saatetaan yhä sekoittaa kiinteistönhoitajaan tai talonmieheen, eikä isännöitsijää mielletä niinkään asunto-osakeyhtiön strategiseksi johtajaksi, jollainen hän on. Tämä osittain virheelliseksi jäänyt alan julkisuuskuva saattaa vaikuttaa alan kiinnostukseen isännöintialan kilpaillessa nuorista muiden toimialojen kanssa. (Kolehmainen 2014, 16.)

Sukupolvenvaihdoksen lisäksi isännöinnin kasvavaan tarpeeseen vaikuttavat asunto-osakeyhtiöiden määrän jatkuva lisääntyminen Suomessa (PRH 2016) sekä heinäkuun alussa 2010 voimaan tullut uusi asunto-osakeyhtiölaki (1599/2009), joka tiukensi hallitusten jäsenten vastuuta ja vähensi tätä myötä osakkaiden halua osallistua itse taloyhtiön asioiden hoitamiseen. Suomessa on noin 700 isännöintialan yritystä, joissa työskentelee noin 2500 isännöitsijää (Suomen Isännöintiliitto ry 2016a).

Tällä hetkellä ei ole olemassa yhtä isännöitsijäksi valmistavaa perustutkintoa, vaan alalla työskentelee ihmisiä hyvin erilaisilla koulutustaustoilla ja todellinen koulutuspolku on alan sisällä tapahtuva oppiminen. Pelkona on, että mikäli isännöintialalle ei saada houkuteltua tarpeeksi uutta ammattitaitoista työvoimaa, isännöitsijöiden määrä vähenee ja alan taso laskee, kun taloyhtiöt eivät löydä hyvää isännöitsijää, mutta jonkun on joka tapauksessa hoidettava isännöintitehtävät. (Kolehmainen 2014, 17.)

Opinnäytetyön aiheeksi valikoitui isännöinti mielenkiinnosta alaa ja aihetta kohtaan. Työn kirjoittajalla itsellään ei ole henkilökohtaista kokemusta isännöintialalta, vaan kiinnostus aiheeseen heräsi alalla työskentelevän sukulaisen kautta. Tämän opinnäytetyön tavoitteena on antaa työn laatijalle sekä muille isännöintialasta kiinnostuneille kattava käsitys siitä, mitä tietoja ja taitoja nykypäivän isännöitsijä tarvitsee työssään murroksessa olevalla alalla. Miten isännöintialalle voi tällä hetkellä kouluttautua ja mitä tehtäviä

isännöitsijälle kuuluu nykyään? Mitkä henkilökohtaiset ominaisuudet ovat tärkeitä isännöitsijälle? Mitä haasteita ammatissa kohtaa? Miten isännöintiala tulee mahdollisesti muuttumaan tulevaisuudessa?

Opinnäytetyö koostuu teoriaosasta, lyhyestä tutkimusosasta ja johtopäätöksistä. Teoriaosa jakautuu kahteen osaan: isännöitsijäksi kouluttautumiseen ja isännöitsijän tehtäviin, joista keskityn taloushallinnon opiskelijana etenkin taloushallinnon tehtäviin. Tutkimuksessa käytetään kvalitatiivista tutkimusmenetelmää ja siinä haastatellaan yhteensä kuutta isännöitsijää. Työn viimeisessä osassa kokoan vielä työn yhteen.

2 ISÄNNÖINTIKOULUTUS JA -TUTKINNOT

2.1 Kelpoisuusehdot ja ammattitaitovaatimukset

Uudessa asunto-osakeyhtiölaissa (1599/2009) ei ole asetettu erikseen vaatimuksia isännöitsijän koulutukselle, kokemukselle tai osoitetulle ammattitaidolle. Erillisiä säännöksiä ei ole otettu mukaan lakiin, koska ammattitaitovaatimukset huomioidaan joka tapauksessa isännöitsijää valittaessa isännöitsijän tehtäviä koskevien säännösten perusteella. Ympäristövaliokunnan mietinnössä 10/2009 uutta lakia varten käsiteltiin kysymystä isännöitsijänä toimimisen kelpoisuusehdoista, mutta lopullisessa lakiehdotuksessa vaatimuksia ei ollut. Mietinnössä todettiin esimerkiksi se, että isännöitsijän koulutuksen ja ammattipätevyyden viranomaisvalvonnalla ei ole katsottu voitavan saavuttaa samanlaista hyötyä kuin esimerkiksi tilintarkastajien vastaavilla valvontajärjestelmillä.

On myös huomioitava, että etenkin pienissä asunto-osakeyhtiöissä on pidettävä mahdollisuutena osakasisännöitsijän tai muun sivutoimisen isännöitsijän käyttöä. Ympäristövaliokunnan mietinnössä (10/2009) painotettiin myös hallituksen vastuuta hallinnon ja toiminnan asianmukaisesta järjestämisestä, eli asunto-osakeyhtiön hallituksen vastuulla on valita riittävän ammattitaitoinen isännöitsijä. Mietinnössä korostettiin kuitenkin isännöitsijän ammattitaidon kasvavaa merkitystä tulevaisuudessa, kun kiinteistöjen korvaustarve ja -vaatimukset lisääntyvät. Esimerkiksi energiatehokkuuteen liittyvät vaatimukset edellyttävät isännöitsijältä asian syvällistä osaamista. Vaikka valiokunta ei lopulliseen ehdotukseensa sisällyttänyt erillistä säädöstä koulutusosaamiselle, se katsoi kuitenkin tarpeelliseksi kehittää isännöintialan perus- ja jatkokoulutusta. Myös isännöitsijöiden ammattitutkinto tulisi kehittää, jotta myöhemmin lainsäädännössä olisi mahdollista arvioida tarvetta kelpoisuusedellytyksille tai tietylle osaamistasolle.

Ainoat laissa isännöitsijälle asetetut kelpoisuusehdot ovat pääosin samat kuin asunto-osakeyhtiön hallituksen jäsenen kelpoisuusehdot. Isännöitsijä ei voi olla alaikäinen, hänen toimintakelpoisuuttaan ei ole rajattu esimerkiksi edunvalvonnalla eikä hän ole konkurssissa tai liiketoimintakiellossa. Hänen asuinpaikkansa on oltava Euroopan talousalueella. Isännöitsijä voi olla luonnollisen henkilön sijaan myös rekisteröity yhteisö. (Asunto-osakeyhtiölaki 1599/2009.) Isännöitsijän nimittävä hallitus voi arvioida isännöitsijän pätevyyttä kokemuksen, koulutuksen ja osoitetun ammattitaidon perusteella. Päätoimisen isännöinnin lisäksi myös muulla työkokemuksella kuten työskentelyllä taloushallinnon

tehtävissä tai kiinteistöhallinnon parissa on merkitystä. Erilaiset referenssit isännöintikohteista ja vastuuhenkilöiden suositukset käyvät hyvin näytöiksi ammattitaidosta. Isännöitsijää valittaessa osaamisvaatimukset jakautuvat kahteen osaamisalueeseen: substanssi- eli asiaosaamiseen ja henkilökohtaiseen osaamiseen. Asiaosaamista on esimerkiksi lainsäädännön ja taloushallinnon tuntemus, ja henkilökohtainen osaaminen kattaa esimerkiksi viestintä- ja ihmissuhdetaidot ja projektien ja prosessien hallintakyvyn. (Kiinteistöalan Kustannus Oy 2014, 35–36.)

2.2 Isännöitsijäksi kouluttautuminen

Isännöintikoulutuksen historia Suomessa johtaa 1920-luvulle, jolloin alettiin järjestämään koulutuksia vuoden 1926 asunto-osakeyhtiölaista. Seuraava merkittävä askel tapahtui 1950-luvulla, kun Suomen Kiinteistöliitto alkoi järjestää säännöllisesti isännöitsijäkoulutusta. Isännöitsijöiden koulutus keskittyi vuonna 1978 perustettuun Kiinteistöalan Koulutuskeskus Oy:hyn, KIINKO:on, johon myös Suomen Kiinteistöliitto liittyi vuotta myöhemmin. Vuonna 1990 Kiinteistöalan Koulutussäätiö aloitti toimintansa ja vuosikymmenen loppuun mennessä jo useat tahot järjestivät isännöintikoulutusta. Isännöinnin ammattitutkinto hyväksyttiin ammattitutkintojärjestelmään vuonna 1995 ja siihen valmistavat koulutukset alkoivat jo seuraavana vuonna. Nykyään isännöintikoulutusta järjestävät valtakunnallisesti KIINKO:n ohella useat ammattiopistot, aikuiskoulutuskeskukset sekä ammattikorkeakoulut. (Kiinteistöalan Kustannus Oy 2014, 39–40.)

Työ isännöintialalla 2010-luvulla on hyvin monipuolista ja työtehtävät koostuvat monen alan osaamisesta aina taloyhtiön taloudesta, kiinteistöjuridiikasta ja talotekniikasta asiakaspalveluun ja viestintään (Suomen Isännöintiliitto ry 2016b). Yhtenäisen koulutuksen ja säänneltyjen ammattitaitovaatimusten puuttuessa isännöintialalla työskentelee ihmisiä monenlaisilla koulutustaustoilla. Alalle soveltuvia opintopolkuja on useita ja yleisimpiä ovat esimerkiksi taloushallinnon ja kaupallisen alan sekä rakennus- ja kiinteistötekniikan tutkinnot. Myös oppisopimuskoulutus on varteenotettava vaihtoehto isännöitsijäksi pyrkivälle. Usein työn oppii vasta tekemällä, ja isännöitsijäksi pyrkivän kannattaakin yrittää päästä töihin johonkin isännöintiyritykseen esimerkiksi avustaviin tehtäviin. (Suomen Isännöintiliitto ry 2016a.)

Monet ammattikorkeakoulut ja yliopistot ympäri maan tarjoavat erilaisia koulutusvaihtoehtoja isännöitsijäksi aikovalle. Alemman korkeakouluasteen tutkinnot kestävät yleensä keskimäärin 3–3,5 vuotta. Mahdollisuuksien mukaan opintoihin kannattaa valita kursseja

myös muista suuntautumisvaihtoehdoista täydentämään oman koulutusohjelmansa sisältöä esimerkiksi talouden tai juridiikan osalta. Sekä tradenomin että insinöörin AMK-tutkinnot riittävät isännöintikoulutukseksi auktorisoidussa ISA-yhteisössä (Kiinteistöalan Kustannus Oy 2014, 43).

Korkeakoulut tarjoavat myös ammatillisia erikoistumisopintoja, jotka eivät johda tutkintoon, mutta joiden avulla voi laajentaa osaamistaan tai täydentää aiemmin suoritettua tutkintoa. Erikoistumisopintojen suorittamisen ehtona on usein ainakin opintotasoinen tutkinto ja vähintään parin vuoden työkokemus, mutta koulutuksia on myös vasta alalle tähtääville. Esimerkiksi Vaasan ammattikorkeakoulun tarjoamiin isännöitsijän erikoistumisopintoihin sisältyy opintoja muun muassa asunto-osakeyhtiön taloushallinnosta, ajankohtaisesta alaan liittyvästä lainsäädännöstä sekä isännöitsijän tarvitsemasta viestinnästä (Vaasan ammattikorkeakoulu 2016).

Jos sopivaa koulutustarjontaa ei löydy valmiina, jotkin koulut tarjoavat myös mahdollisuutta räätälöidä yrityksille heidän kanssaan yhteistyössä laadittuja koulutuksia, jolloin sisältö saadaan vastaamaan juuri tietyn yrityksen tarpeita. Erikoistumisopintojen lisäksi omaa koulutustaan voi päivittää ja laajentaa lisäkoulutuksella, joita järjestävät toisen asteen oppilaitokset, ammattikorkeakoulut ja yliopistot. Nämä koulutukset voivat vaihdella suuresti sisällöltään ja pituudeltaan, lyhyimmät koulutukset voivat olla vain päivän mittaisia ajankohtaiskatsauksia tai koulutusjakso voi toisaalta kestää jopa joitakin kuukausia. Kurssit ovat usein maksullisia.

Oppisopimuskoulutuksella on mahdollista hankkia kokonaan uusi ammatti tai joko syventää tai hankkia uutta ammatillista osaamista (Työ- ja elinkeinoministeriö 2013). Oppisopimuskoulutuksessa opiskelija tekee työnantajayrityksen kanssa määräaikaisen työsopimuksen ja hänelle laaditaan henkilökohtainen opiskeluohjelma ja työpaikka nimeää opiskelijalle vastuullisen työpaikkaohjaajan (Opetushallitus 2016a).

Suurin osa, noin 70–80 prosenttia oppisopimuskoulutuksesta toteutetaan työpaikalla ja se perustuukin pitkälti työpaikalla tapahtuvaan koulutukseen, joten työtehtävien tulee olla monipuolisia ja soveltua tutkintoon. Monet opiskeluohjelman tavoitteista saavutetaankin käytännön työtehtävien kautta. Työpaikalla tapahtuvaa koulutusta täydennetään ja tuetaan tietopuolisilla opinnoilla, jotka usein toteutetaan monimuoto-opiskeluna eli opintoihin kuuluu niin lähiopiskelua, ohjattua etäopiskelua kuin erilaisia projekti- ja kehittämistöitä. Yhä useammin osa tietopuolisesta opiskelusta toteutetaan verkko-opetuksena. Op-

pisopimuksen kesto perustutkintoon tähtäävässä koulutuksessa on yleensä yhdestä kolmeen vuotta, ja aiempi koulutus tai työkokemus voivat lyhentää koulutusaikaa. (Opetushallitus 2016a.) Työpaikalla tapahtuvan koulutuksen ajalta työnantaja maksaa opiskelijalle työehtosopimuksen mukaista palkkaa ja tietopuolisen koulutuksen ajalta opiskelija saa erilaisia opintososiaalisia etuja kuten päivärahaa (Opetus- ja kulttuuriministeriö 2016).

Esimerkiksi Turun Aikuiskoulutuskeskuksella on isännöinnin ammattitutkintoon valmistava koulutusohjelma, joka on mahdollista suorittaa oppisopimuskoulutuksena. Koulutus koostuu näyttötutkintoon valmistavasta koulutuksesta ja näyttötutkinnon suorittamisesta. Koulutusohjelman tavoite on vahvistaa ja kehittää isännöintialan osaamista ja se on suunnattu niin jo pidempään alalla olleille kuin vasta alalle tulleille. (Turun Aikuiskoulutuskeskus 2016.)

2.3 Yleisimmät isännöintitutkinnot

Vaikka alalla ei olekaan olemassa vielä yhtenäistä koulutusta, on olemassa useita erilaisia näyttötutkintoja, joilla osoitetaan vaadittu osaamistaso ja ne suoritetaan pääasiassa töissä isännöintiyrityksessä (Suomen Isännöintiliitto 2016c).

Isännöinnin ammattitutkinto IAT

Isännöinnin ammattitutkinto eli IAT soveltuu alalta jo hankitun työkokemuksen tunnustamiseen ja ammattitaidon kehittämiseen, ja sen avulla voi myös todistaa tarvittavan taitotason uudessa ammatissa (Kiinteistöalan koulutuskeskus Oy 2016a). Vuonna 2009 Opetushallitus päätti perusteet isännöinnin ammattitutkinnolle. Se muodostuu kolmesta valinnaisesta osaamisalasta: asunto-osakeyhtiön isännöinnistä, vuokratalon isännöinnistä ja kiinteistön teknisistä palveluista. Jokainen osaamisala koostuu vuorostaan neljästä suoritettavasta tutkinnon osasta, jotka liittyvät valinnaisen osaamisalan hallinnon ja talouden hoitamiseen, teknisen elinkaaren huolehtimiseen sekä viestinnän ja tekniikan käyttöön palveluissa. Tutkintoa varten valitaan yksi kolmesta osaamisalasta sekä yksi valinnainen tutkinnon osa, joita ovat asiakkuuksien hoitaminen, asumisneuvonta, toimitilaisännöinti, tieisännöinti tai yrittäjän ammattitutkinnon osa. Tutkinto on valmis, kun kaikki nämä osat on suoritettu hyväksytysti. (Opetushallitus 2009.)

Isännöinnin ammattitutkinto suoritetaan näyttötutkintona, jossa edellytetty ammattitaito osoitetaan ensisijaisesti aidoissa työelämän tilanteissa riippumatta siitä, onko osaaminen kertynyt opintojen, työkokemuksen tai muun toiminnan kautta. Näyttötutkinto antaa sen suorittajalle samanlaisen kelpoisuuden jatko-opiskeluihin korkeakouluissa kuin muutkin tutkinnot. (Opetushallitus 2016b.)

Isännöinnin ammattitutkinto riittää isännöintikoulutukseksi auktorisoidussa ISA-yhteisössä ja se antaa suorittajalleen pätevyyden hoitaa asunto-osakeyhtiön isännöintiä (Kiinteistöalan Kustannus Oy 2014, 40). On kuitenkin huomioitava, että nimestään huolimatta isännöinnin ammattitutkinto IAT ei kuitenkaan ole sama isännöinnin ammattitutkinto, johon ympäristöministeriön valiokunta viittasi mietinnössään uutta asunto-osakeyhtiölakia varten. Valiokunta tarkoitti pätevöittävää tutkintoa tai sertifiointia, jossa koulutus ja kokemus arvioitaisiin yhdessä (Kiinteistöalan Kustannus Oy 2014, 35.)

Isännöitsijän koulutus ja tutkinto ITS

Isännöitsijän koulutus ja tutkinto eli ITS on Kiinteistöalan Koulutussäätiön tutkinto, joka antaa pätevyyden hoitaa asuinkiinteistöjen lisäksi liikekiinteistöjen isännöintiä ja riittää ammattitutkinnon tavoin isännöintikoulutukseksi ISA-yhteisössä (Kiinteistöalan Kustannus Oy 2014, 41). Se soveltuu ennen kaikkea isännöintialalla jo toimiville henkilöille, joilla on pohjakoulutuksena joko isännöinnin ammattitutkinto tai sopiva opistoasteen tai ylemmän asteen tutkinto, sekä vähintään vuoden työkokemus päätoimisesta isännöinnistä. (Kiinteistöalan Koulutuskeskus Oy 2016c.)

ITS-koulutus jakautuu jaksoihin, joissa käsitellään niin ajankohtaista lainsäädäntöä, taloushallintoa ja verotusta, korjausrakennuttamista, energia- ja ympäristöasioita kuin nykypäivänä yhä tärkeämpiä viestintä- ja kokoustaitoja sekä hallinnon erityiskysymyksiä ja sopimusasioita. Vaikka tutkinnon pääpiste on asunto-osakeyhtiön asioissa, käsitellään koulutuksessa myös vuokra- ja liikekiinteistöisännöintiä lyhyesti. Tutkinnon tarkoitus on vahvistaa isännöitsijän valmiuksia toimia ammatti-isännöitsijän, sekä antaa lisätietoa työn keskeisistä osa-alueista. (Kiinteistöalan Koulutuskeskus Oy 2016c.)

Johtavan ammatti-isännöitsijän koulutus ja tutkinto AIT

Johtavan ammatti-isännöitsijän koulutus ja tutkinto eli AIT on ITS-tutkinnon tavoin Kiinteistöalan Koulutussäätiön tutkinto. Se antaa isännöitsijälle pätevyyden hoitaa perustehtävien lisäksi vaativampiakin kohteita sekä johtaa isännöintiyritystä tai -toimintaa. (Kiinteistöalan Kustannus Oy 2014, 42.) AIT-tutkinto on suunnattu henkilöille, jotka toimivat jo asuin-, liike- tai toimitilakiinteistöisännöinnin johto- ja asiantuntijatehtävissä tai näihin tehtäviin hakeutuville kuten kokeneille isännöitsijöille ja rakennusinsinööreille. AIT-tutkinnon suorittamisen vaatimuksena on vähintään kahden vuoden työkokemus päätoimisesta isännöinnistä tai viisi vuotta vastaavaa kokemusta. Tämän lisäksi hakijalla tulee olla suoritettuna joko ITS-tutkinto tai muu alalle soveltuva vähintään opinto- tai ammattikorkeakoulutasoinen tutkinto. Koulutuksen on tarkoitus vahvistaa valmiutta toimia vaativissakin isännöitsijätehtävissä sekä kehittää isännöitsijän yhteistyö- ja johtamistaitoja niin henkilöstö- kuin palveluliiketoiminnan osa-alueilla. Isännöitsijää ohjataan kehittämään omaa oppimistaan ja työskentelytapojaan alati kehittyvällä ja muuttuvalla alalla. (Kiinteistöalan Koulutuskeskus Oy 2016d.)

Teknisen isännöitsijän koulutukset ja tutkinnot

Isännöitsijäksi haluavan on mahdollista opiskella myös teknisen isännöitsijän peruskoulutus ja tutkinto PerusTEK sekä teknisen isännöitsijän koulutus ja tutkinto ITS-Tek. Teknisen isännöitsijän koulutukset keskittyvät erilaisiin tilaaja-, asiantuntija- ja johtamistehtäviin, joita tarvitaan rakennuksen teknisessä ylläpidossa ja johdossa. Koulutuksessa on hyödyksi aiempi kokemus esimerkiksi rakennus-, talotekniikka- tai muulta tekniikan alalta. (Kiinteistöalan Koulutuskeskus Oy 2016e.) Tässä työssä ei kuitenkaan tutustuta tarkemmin isännöitsijän tekniseen koulutukseen tai työhön. Teknisten isännöitsijöiden merkitys ja tarve voivat kasvaa kuitenkin tulevaisuudessa kiinteistökannan vanhetessa ja rakennusten vaatimien korjausten määrän kasvaessa.

2.4 Isännöinnin auktorisointi

Suomen Kiinteistöliitto ry ja Suomen Isännöintiliitto ry perustivat vuonna 1987 Isännöinnin Auktorisointi ISA ry:n. Sen tehtäviin kuuluu isännöinnin auktorisointijärjestelmän yllä-

pito ja kehitys sekä isännöitsijöiden ja isännöintiyritysten auktorisointi ja valvonta. Yhdistyksen toiminnan tarkoitus on edistää ammattimaista ja kehittyvää isännöintiä sekä kiinteistöjen pitkäjänteistä ylläpitoa kehittyvällä alalla. (Isännöinnin Auktorisointi ISA ry 2016a.) Aluksi ISA ry auktorisoi vain isännöintiyrityksiä, mutta alkuvuodesta 2016 lähtien se on auktorisoinut myös isännöitsijöitä henkilökohtaisesti (Isännöinnin Auktorisointi ISA ry 2016c).

ISA-merkintä on osoitus siitä, että isännöintiyritys tai isännöitsijä täyttää ISA-auktorisoinnille asetetut ehdot ja laatukriteerit, joita ovat laadunhallinta ja yleiset edellytykset, johdon vastuu, resurssien hallinta sekä palveluiden toteuttaminen (Kiinteistöalan Kustannus Oy 2014, 43). Kaikki ISA-tunnuksen saaneet isännöitsijät ja isännöitsijäyritykset ovat sitoutuneet isännöinnin eettisiin ohjeisiin ja niihin valvontakeinoihin. Isännöitsijäyrityksen vastuulla on huolehtia, että kaikki sen työntekijät ovat tietoisia näistä ohjeista ja seuraavat niitä (Isännöinnin Auktorisointi ISA ry 2016b). Ehtojen täyttymistä valvotaan esimerkiksi vuosi-ilmoituksin ja auditoinnein (Kiinteistöalan Kustannus Oy 2014, 43).

Ammattitaitoisen isännöitsijän merkitys viihtyisässä ja hyvin toimivassa asuin- ja työympäristössä on suuri. Etenkin alalla, joka muuttuu alati, on hyvä olla olemassa linjauksia, jotka auttavat isännöitsijää toimimaan jokapäiväisissä tilanteissa. Näiden linjausten tarkoitus on myös tukea alan kehitystä sekä turvata tarpeeksi korkeatasoinen isännöintitehtävien hoitaminen ja alan yleisen arvostuksen kehitys. (Kiinteistöalan Kustannus Oy 2014, 44.) Isännöinnin eettisiä ohjeita voidaan kutsua myös nimellä hyvä isännöintitapa. Hyvää isännöintitapaa noudattava isännöintiyritys

- ”toimii huolellisesti ja tilaajan edun mukaisesti
- kertoo palveluistaan ja hinnoitteluperusteistaan selkeästi
- toimii avoimesti tilaajan hankinnoissa ja käyttää kumppaniverkostoa tilaajan eduksi
- toimii tasapuolisesti
- edistää avoimuutta ja suhtautuu viestintään myönteisesti
- noudattaa vaitiolovelvollisuutta luottamuksellisen tiedon suhteen, eikä käytä väärin saamiaan tietoja
- huolehtii parhaansa mukaan siitä, että tilaaja tuntee isännöinnin eettiset ohjeet
- ottaa vastaan vain omien kykyjen ja resurssien mukaisia toimeksiantoja
- tiedostaa vastuunsa, velvollisuutensa ja vaikutusmahdollisuutensa
- tuntee toimialansa lainsäädännön ja normit

- huolehtii ammattitaitonsa ylläpitämisestä ja kehittämisestä
- ylläpitää ja kehittää isännöinnin arvostusta
- kunnioittaa isännöintialan muita toimijoita ja kilpailee rehellisesti
- sitoutuu harmaan talouden torjuntaan
- edistää tehokasta energian ja materiaalien käyttöä.” (Isännöinnin Auktorisointi ISA ry 2016b.)

Eettiset ohjeet itsessään eivät sisällä toimintaohjeita, mutta niistä on apua niin isännöitsijälle kuin isännöintipalvelua ostavalle taloyhtiöllekin. Siinä missä ohjeet auttavat isännöitsijää toimimaan jokapäiväisissä tilanteissa, viestittävät ne samalla muille tahoille isännöintiyrityksen luotettavuudesta. Ostaessaan isännöintipalvelut isännöintitoimistolta, joka on lupautunut noudattamaan hyvää isännöintitapaa, taloyhtiö tietää saavansa ammattimaista palvelua.

3 ISÄNNÖITSIJÄN TEHTÄVÄT

3.1 Isännöitsijän rooli taloyhtiössä

Asunto-osakeyhtiölakiin (1599/2009) kirjattuja isännöitsijän tehtäviä ovat kiinteistöstä ja rakennuksista sekä päivittäisestä hallinnosta huolehtiminen hallituksen antamien määräysten ja ohjeiden mukaisesti. Lisäksi isännöitsijän vastuulla on huolehtia lain mukaisesta kirjanpidosta ja luotettavasti järjestetystä varainhoidosta. Isännöitsijän on myös annettava taloyhtiön hallitukselle sekä sen jäsenelle tiedot, jotka ovat tarpeellisia hallituksen tehtävien hoitamiseksi. Isännöitsijän on myös velvollisuus antaa pyydettäessä osakehuoneistoa koskea isännöitsijätodistus.

Käytännössä isännöitsijän rooli taloyhtiössä on kuitenkin usein laajempi kuin lakiin kirjatut tehtävät antavat ymmärtää. Isännöitsijä voidaan nähdä taloyhtiön toimielimenä, edunvalvojana, operatiivisena johtajana, asiantuntijana, asioiden valmistelijana ja esittelijänä kuin päätösten toteuttajanakin (Furuhjelm & Sallmén 2014, 14). Jos taloyhtiötä vertaisi osakeyhtiöön, isännöitsijän tehtävä vastaisi pitkälti toimitusjohtajan tehtävää. Isännöitsijä ja taloyhtiön hallitus muodostavat yhdessä taloyhtiötä edustavan yhtiön johdon, jossa hallitus on kuitenkin arvoasteikossa isännöitsijää korkeammalla. (Sarekoski 2015, 31.) Pystyäkseen toimimaan kunnolla, on isännöitsijälle ja hänen mahdolliselle henkilökunnalleen annettava riittävät edellytykset hoitaa tehtävänsä. Käytännössä tämä tarkoittaa selkeää työnjakoa hallituksen ja isännöitsijän kesken sekä riittäviä resursseja. (Furuhjelm & Sallmén 2013, 25.)

Isännöitsijän tehtävät ovat muuttuneet ja kehittyneet viime vuosien aikana taloyhtiöiden tarpeiden muuttuessa ja siksi isännöitsijän roolia ei ole enää yhtä helppoa kuvata kuin kenties aiemmin (Kiinteistöalan Kustannus Oy 2014, 29). Taloyhtiöille on aiemmin voitu tarjota pitkälti samanlaista vakiomuotoista isännöintipalvelua, joka on kattanut kaikki taloyhtiön tarpeet. Vaikka luettelomainen tehtävämalli voi olla hyvä pohja isännöintipalveluille, se ei kuitenkaan ota huomioon taloyhtiöiden erilaisia tarpeita ja vaatimuksia, kuten korjaustarpeita, jotka taas vaihtelevat taloyhtiön iän ja korjaushistorian mukaan. Loppupelissä hallituksen tulee ostaa juuri omalle taloyhtiölle sopiva isännöintipalvelukokonaisuus, joka on rakennettu yhdessä palveluntarjoajan kanssa vastaamaan niitä tarpeita, joita asiakas tarvitsee. (Furuhjelm & Sallmén 2013, 15.)

Isännöitsijän työt jaetaan usein karkeasti kolmeen kategoriaan: hallinnollisiin tehtäviin, taloushallinnon tehtäviin ja teknisiin ja toiminnallisiin tehtäviin. Alla esitellyt tehtävät ovat yksinkertaisesti esitettyjä esimerkkejä isännöitsijän yleisimmistä tehtävistä kussakin kategoriassa, eivätkä ne kuvasta mitään tiettyä palvelukokonaisuutta.

3.2 Hallinnolliset tehtävät

3.2.1 Kokoukset

Asunto-osakeyhtiön ylin päättävin elin on yhtiökokous, jossa osakkeenomistajat käyttävät toimivaltaansa. Varsinainen yhtiökokous tulee järjestää kuuden kuukauden kuluessa tilikauden päättymisestä. Asunto-osakeyhtiölaissa (1599/2009) on lueteltuna yhtiökokouksessa päätettävät asiat kuten hallituksen jäsenten valinta, tilinpäätöksen vahvistaminen ja vastuuvapauden myöntäminen hallitukselle ja isännöitsijälle. Isännöitsijän tehtäviin voi kuulua esimerkiksi yhtiökokouksen valmistelu sekä yhtiökokousmateriaalin toimittaminen taloyhtiön osakkaille (Kiinteistöalan Kustannus Oy 2014, 29). Isännöitsijä voi olla yhtiökokouksessa läsnä myös asemansa puolesta (Kiinteistöalan Kustannus Oy 2014, 96).

Hallitus usein kokoontuu ensimmäistä kertaa heti yhtiökokouksen jälkeen, ja tämän jälkeen tarvittaessa tai etukäteen sovitun aikataulun mukaisesti. Hallituksen puheenjohtaja vastaa siitä, että hallitus kokoontuu tarvittaessa, mutta myös isännöitsijällä on kutsuoikeus, mikäli hän kokee sen tarpeelliseksi, eikä hallituksen puheenjohtaja sitä tee. Isännöitsijä vastaa useimmiten hallituksen kokouksen koolle kutsumisesta. Hallituksen koollekutsumisesta ei ole asunto-osakeyhtiössä erikseen määräyksiä, ja usein edellisessä kokouksessa päätetään seuraavan kokouksen ajankohdasta. Koollekutsuminen voidaan myös hoitaa erilisillä kutsuilla, jotka toimitetaan hallituksen jäsenille hyvissä ajoin. Isännöitsijä voi toimia myös sihteerinä ja vastata hallituksen kokouksen pöytäkirjan laadinnasta. (Kiinteistöalan Kustannus Oy 2014, 109–110.)

Asunto-osakeyhtiölain (1599/2009) mukaan pöytäkirjan allekirjoittaa puheenjohtaja ja jos hallituksessa on useita jäseniä, vähintään yksi jäsen tai läsnä ollut isännöitsijä. Kaikki pöytäkirjat numeroidaan juoksevasti ja ne on säilytettävä luotettavalla tavalla. Isännöitsijä voi myös vastata erilaisten asukaskokousten valmistelusta ja koollekutsumisesta (Kiinteistöalan Kustannus Oy 2014, 29).

3.2.2 Sopimusasiat

Isännöitsijä joutuu usein työssään tekemisiin erilaisten sopimusten kanssa ja isännöitsijän itsenäiseen toimivaltaan kuuluu esimerkiksi yhtiötä sitovien sopimusten tekeminen (Kiinteistöalan Kustannus Oy 2014, 116). Yleisimpiä asunto-osakeyhtiön käyttämiä sopimustyyppejä ovat osto- ja myyntisopimukset. Yleisimpiä ostosopimuksia ovat erilaiset palvelusopimukset kuten huolto- ja siivoussopimukset, kunnan ja energialaitosten kanssa tehdyt sopimukset sekä vakuutussopimukset. Yleisimpiä myyntisopimuksia ovat taas esimerkiksi vuokrasopimukset, mikäli asunto-osakeyhtiöllä on omistuksessaan vuokrattavia tiloja kuten toimisto- tai liiketiloja, joiden vuokrauksesta isännöitsijä huolehtii. (Viiala & Rantanen 2015, 82–83.)

Uusia sopimuksia solmittaessa on syytä huomioida tilaajavastuulaki (1233/2006), joka koskee alihankintatöitä ja vuokratyövoiman käyttöä. Laki käsittelee tilaajan vastuuta selvittää, täyttääkö toinen sopimuspuoli lakisääteiset velvoitteensa, eli onko toimittaja esimerkiksi merkitty ennakkoperintärekisteriin ja arvonlisävelvollisten rekisteriin ja suorittanut eläkevakuutusmaksunsa. Kaikkia todistuksia ja selvityksiä ei tarvitse pyytää, jos on perusteltu syy luottaa sopimuspuoleen kuten vakiintunut toiminta tai sopimuspuolena on kunta tai valtio. (Viiala & Rantanen 2015, 83.) Helpoiten nämä tiedot selviävät Tilaajavastuu.fi -rekisteristä, johon urakoitsijat usein velvoitetaan liittymään ennen urakkasopimuksen tekemistä tai jopa ennen tarjouksen tekemistä.

Uusien sopimusten solmimisen lisäksi isännöitsijän työnkuvaan voi kuulua myös jo olemassa olevien sopimusten seuranta. Suoritetaanko tehtäviä sopimuksen mukaisesti tai jos sopimus on riittämätön, sopimuksen irtisanominen tai ehtojen uudelleen neuvottelu. (Viiala & Rantanen 2015, 82.)

3.2.3 Vakuutus- ja turvallisuusasiat

Isännöitsijä edustaa taloyhtiötä kaikissa vakuutusasioissa ja hänen tehtävään on huolehtia, että sekä taloyhtiöllä että sen mahdollisilla työntekijöillä on riittävät vakuutukset. Asunto-osakeyhtiön kannattaa valita kiinteistövakuutus, johon sisältyy usein omaisuusvakuutus, kiinteistön omistajan ja hallinnon vastuuvakuutukset sekä oikeusturvavakuutus. Omaisuusvakuutus korvaa äkilliset ja ennalta arvaamattomat vahingot kuten palo- ja rikosvahingot sekä putkivuodot, jotka ovat yleisimpiä taloyhtiöissä tapahtuvista vahingoista. Myös osa kiinteistön koneista ja laitteista kuten hissit ja ilmastointilaitteet, on

usein vakuutettu omaisuusvakuutuksessa rikkoutumisen varalta. (Kiinteistöalan Kustannus Oy 2014, 142.)

Kiinteistönomistajan vastuuvakuutus korvaa erilaisia henkilö- ja esinevahinkoja kuten liukastumisen taloyhtiön tontilla. Hallinnon vastuuvakuutus puolestaan korvaa hallituksen jäsenten ja yhtiökokouksen puheenjohtajan aiheuttaman taloudellisen vahingon osakkaalle, taloyhtiölle tai muulle henkilölle, jos he ovat lain mukaan siitä korvausvastuussa. Tyypillisesti korvausta haetaan esimerkiksi epäonnistuneesta remontista tai siihen liittyvistä epäselvyyksistä. Oikeusturvavakuutus korvaa rajoitetuissa riita- ja rikosasioissa lakimiesavun tiettyyn vakuutusmäärään asti. Mikäli taloyhtiöön tehdään remonttia tai rakennustöitä, kannattaa niihin tarvittavat lisävakuutukset tai vakuutuksiin tehtävät muutokset selvittää jo ennen töiden aloittamista. (Kiinteistöalan Kustannus Oy 2014, 143.)

Muita lakisääteisiä vakuutuksia ovat esimerkiksi tapaturmavakuutus ja työeläkevakuutus, mikäli taloyhtiöllä on omia työntekijöitä, kuten siivoajia tai kesätyöntekijöitä. Jos taloyhtiön nimiin on kiinteistönhoitoa varten rekisteröity ajoneuvoja tai muita moottorityökoneita, on niillä oltava liikennevakuutus. Vakuutussopimusten kilpailuttamisen ja laatimisen lisäksi isännöitsijä vastaa myös vahinkoilmoituksen tekemisestä, mikäli kiinteistössä tapahtuu vahinko. (Kiinteistöalan Kustannus Oy 2014, 147.)

Isännöitsijän on myös tärkeää huolehtia lakisääteisten vakuutusten lisäksi isännöintiyrityksen omista vakuutuksista, jotka korvaavat isännöitsijän työssään tuottamuksellisesti aiheuttaneet vahingot, sillä isännöitsijä ei kuulu taloyhtiön nimissä oleva hallinnon vastuuvakuutuksen piiriin. Isännöintiyritykselle tärkein vakuutus on taloudellinen vastuuvakuutus, joka korvaa taloyhtiölle, sen osakkaalle ja muille ulkopuolisille aiheutuneet varallisuusvahingot. Muita isännöintiyritykselle tärkeitä vakuutuksia ovat esimerkiksi esine- ja henkilövahingot korvaava toiminnan vastuuvakuutus ja isännöintiyrityksen oman, toimistossa olevan irtaimiston korvaava omaisuusvakuutus. (Kiinteistöalan Kustannus Oy 2014, 148.)

Vakuutusten lisäksi isännöitsijä vastaa useista taloyhtiön turvallisuusasioista, kuten paloja pelastusmääräysten valvonnasta, häiriötilanteiden hoitamisesta ja avainhallinnasta (Kiinteistöalan Kustannus Oy 2014, 29.) Kaikkien asuintalojen, joissa on vähintään kolme asuinhuoneistoa, on ennakoitava vaaratilanteita ja laadittava turvallisuutta edistävistä toimenpisteitä kirjallinen suunnitelma eli pelastussuunnitelma (Sisäministeriö / Pelastusosasto 2016).

Järjestyslain (612/2003) mukaan isännöitsijän tulee myös huolehtia siitä, että kerrostalossa on esillä näkyvällä paikalla joko isännöitsijän, huoltomiehen tai vastaavan henkilön yhteystiedot esimerkiksi poliisia tai pelastusviranomaista varten viiveettömän sisäänpääsyn turvaamiseksi. Isännöitsijä on usein taho, johon otetaan yhteyttä erilaisissa häiriötilanteissa kuten meluamistapauksissa. Isännöitsijä voi lievemmissä tapauksissa häiriöön liittyen laatia ja antaa huomautuksen tai varoituksen tai vakavammissa tapauksessa irtisanomis- tai purkamisilmoituksen. Isännöitsijän tehtäviin voi kuulua myös häädön tai asunto-osakkeen hallintaanoton jatkotoimenpiteet, kuten tuomion hankkiminen ja sen täytäntöönpanosta huolehtiminen. (Kiinteistöalan Kustannus Oy 2014, 29–30.)

Avaimista huolehtiminen sisältyy usein isännöitsijän työnkuvaan, mutta niiden valvonta on mahdollista siirtää myös huoltoyhtiön vastuulle. Avaintenhallintaan kuuluu avainrekisterin ylläpito, avainten säilyttäminen luotettavalla lukitussa paikassa sekä mahdollisesti lisäavaimien teettäminen, jos käytössä olevaa avaintyyppiä suojaa patentti. Isännöitsijällä on myös käytössään yleisavain hätätilanteita ja äkillisiä huoltotilanteita varten. (Viiala & Rantanen 2015, 119–120.)

3.2.4 Muut hallinnolliset tehtävät

Monet taloyhtiön sekalaiset hallinnolliset tehtävät kuuluvat isännöitsijän työtehtäviin. Isännöitsijä vastaa usein monista taloyhtiön eri ilmoitusten tekemisistä. Tällaisia ilmoitusasioita voivat olla esimerkiksi verottajalle ja eläkevakuutuslaitoksille tehtävät ilmoitukset sekä osakas- ja asukastiedotteiden suunnittelu ja jakelu. (Kiinteistöalan Kustannus Oy 2014, 29.)

Maistraattiin tulee ilmoittaa tiedot kaikista asunto-osakeyhtiön vastuullisista henkilöistä, joita ovat hallituksen jäsenet, tilintarkastaja, toiminnantarkasta ja vastuullinen isännöitsijä. Vuoden 2015 syyskuusta lähtien tiedot yhtiöjärjestyksen muutoksista lähetetään maistraatin sijaan Patentti- ja rekisterihallituksen hyväksyttäväksi. Isännöitsijä vastaa usein näiden muutosilmoitusten laatimisesta ja jättämisestä tarvittavine liitteineen. (Viiala & Rantanen 2015, 77–78.)

Isännöitsijä vastaa usein myös esimerkiksi arvopaperien ja asiakirjojen säilyttämisestä, osakeluettelon ylläpitämisestä ja muista osakekirjoihin liittyvistä tehtävistä, rasitesopimusten laatimisesta, panttikirjojen hankinnasta sekä isännöitsijätodistuksen laatimisesta ja antamisesta (Kiinteistöalan Kustannus Oy 2014, 30).

3.2.5 Isännöitsijäntodistus

Isännöitsijäntodistus on yksi tärkeimmistä isännöitsijän laatimista asiakirjoista. Lain mukaan isännöitsijän on annettava pyydettäessä osakehuoneistoa koskeva isännöitsijäntodistus osakkaalle, osakkeita panttauksen nojalla halussaan pitävälle taholle tai kiinteistönvälittäjälle. Asunto-osakeyhtiölaissa on listattu asiat, jotka isännöitsijäntodistuksessa tulee vähintään mainita. Todistuksesta on esimerkiksi käytävä ilmi yhtiön taloudellinen tila, onko yhtiöjärjestyksessä lunastuslauseketta, tiedot huoneistosta ja sen kunnosta, huoneistoon kohdistuvat erääntyneet ja maksamattomat yhtiövastikkeet ja selvitys yhtiön lainavastuista. (Asunto-osakeyhtiölaki 1599/2009.)

Valtioneuvoston asetuksessa (365/2010) on säädelty vielä tarkemmin isännöitsijäntodistuksen sisältöä. Isännöitsijäntodistus on aina annettava niiden tietojen perusteella, jotka yhtiöllä on käytettävissä todistuksen päiväyksen ajankohtana. Isännöitsijätodistukseen liitetään yleensä ilmoitettavien tietojen selvittämiseksi yhtiöjärjestys, tasekirja ja talousarvio, hallituksen kunnossapitoselvitys, energiatodistus sekä selvitys suuremmista tehdyistä korjauksista. Isännöitsijätodistus voidaan kuitenkin pyydettäessä antaa ilman tilinpäätös-, toimintakertomus- ja talousarviotietoja, mutta tästä on oltava maininta todistuksessa.

3.3 Taloushallinnon tehtävät

3.3.1 Taloyhtiön kirjanpito

Hallituksen yleisenä tehtävän on huolehtia, että asunto-osakeyhtiön kirjanpidon ja varainhoidon valvonta on järjestetty asianmukaisesti. Isännöitsijä puolestaan vastaa siitä, että yhtiön kirjanpito on lain mukainen ja varanhoito on järjestetty luotettavalla tavalla. (Asunto-osakeyhtiölaki 1599/2009.) Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että hallitus ostaa isännöintipalvelun ammattimaiselta isännöitsijältä, joka puolestaan huolehtii toiminnan järjestämisestä kirjanpitolain ja -asetusten mukaisesti oman tukiorganisaationsa kanssa. Isännöitsijällä voi olla apunaan esimerkiksi kirjanpitäjä, kiinteistösihteeri ja vuokrareskontranhoitaja. Vaikka isännöitsijä ei itse hoitaisi varsinaisia päivittäisiä kirjanpidollisia toimia, hänen tulee ammattitaitonsa puolesta kyetä hahmottamaan ja suunnittelemaan taloyhtiön toimintaa taloudellisena kokonaisuutena ja pystyä ohjaamaan tilinpäätöksen

laadintaa. Isännöitsijän tulee myös osata asunto-osakeyhtiön erillislaskelmien kuten vastike- tai lainaosuuslaskelmien laadinnan periaatteet, vaikka hän ei itse niitä laatisikaan. (Heinonen 2014, 20.) Kirjanpitolain mukaan kirjanpitovelvollisen on noudatettava hyvää kirjanpitotapaa, joka edellyttää, että kirjanpitoa tulee pitää rehellisesti ja huolellisesti yleisten kirjanpitoperiaatteiden ja -säännösten mukaisesti (Ingman & Haarma 2005, 35).

Kaikki osake-yhtiöt, myös asunto-osakeyhtiöt, ovat kirjanpitovelvollisia, ja niiden tulee noudattaa kahdenkertaista kirjanpitoa (Kirjanpitolaki 1336/1997). Laissa myös säädetään, että jokaisen kirjauksen on perustuttava yksilöityyn tositteeseen, jonka tarkoitus on todentaa liiketapahtuma. Tositteet on päivättävä ja numeroitava juoksevasti ja säilytettävä huolellisesti osana kirjanpitoa vähintään kuuden vuoden ajan. Menotositteesta on käytävä ilmi vastaanotettu ja tulotositteesta luovutettu suorite. (Kirjanpitolaki 1336/1997.) Tositteita ovat perinteisten kuittien ja laskujen lisäksi myös esimerkiksi vuokrasopimukset ja laskujen lähetteet, jos laskusta itsestään ei selviä ostettu tai luovutettu suorite (Auria yrityslaskenta 2016). Tositteiden tulee olla asianmukaisesti hyväksyttyjä, ja isännöitsijä hyväksyy yleensä asunto-osakeyhtiön menot (Heinonen 2015, 26).

Kaikki liiketapahtumat tulee merkitä asianmukaisille kirjanpitotileille, ja kultakin tilikaudelta tulee olla selkeästi eritelty tililuettelo, joka selittää käytettyjen tilien sisällön. Yhtiön tilikausi on normaalisti 12 kuukautta, ja se voi seurata joko kalenterivuotta tai olla siitä poikkeava ajanjakso kuten 1.7.-30.6. Toimintaa aloittaessa tai lopettaessa tilikausi voi kuitenkin olla tätä lyhyempi tai pidempi, kuitenkin pisimmillään 18 kuukautta. (Kirjanpitolaki 1336/1997.)

Juoksevalla kirjanpidolla tarkoitetaan kuukausittain tai reaaliaikaisesti ajan tasalla pidettävää kirjanpitoa. Siinä käytettävät tilit jaotellaan tuloihin, menoihin ja rahoitustapahtumiin ja joiden lisäksi kirjanpitoon voidaan merkitä erilaisia oikaisu- tai siirtoeriä. Asunto-osakeyhtiölle tuloja ovat esimerkiksi hoitovastikkeet tai mahdolliset vuokratulot. Menot jaetaan lyhytvaikutteisiin menoihin kuten huoltoyhtiöpalveluihin ja pitkävaikutteisiin menoihin kuten konehankintoihin. (Heinonen 2015, 31–32.)

Juokseva kirjanpito voi olla joko maksuperusteista tai suoriteperusteista, joissa kirjaukset eroavat toisistaan kirjauksen ajankohdan suhteen. Maksuperiaatetta noudatettaessa meno ja tulo kirjataan kirjanpitoon silloin, kun rahaa tulee tai sitä maksetaan pankkitililtä. Suoritusperiaatetta noudatettaessa kirjaus taas perustuu tavaran tai palvelun vastaanottamiseen tai luovuttamiseen eli ajankohtaan, jolloin maksuvelvollisuus on syntynyt. Tilinpäätös laaditaan aina suoriteperusteisesti, koska tilinpäätökseen pyritään sisällyttämään

kaikki tilikaudelle kuuluvat tulot ja menot, joten maksuperusteiset kirjaukset tulee korjata vähäisiä tapahtumia lukuun ottamatta suoriteperusteisiksi velka- ja saatavatilien avulla ennen tilinpäätöksen laatimista. (Kiinteistöalan Kustannus Oy 2014, 205.)

Kirjanpidon kirjauksia tulee lain (1336/1997) mukaan voida tarkastella aika- ja asiajärjestyksessä. Aikajärjestyksessä kirjattavaa kirjanpitoa kutsutaan niin sanotuksi peruskirjanpidoksi ja siitä syntyvää kirjanpitokirjaa päiväkirjaksi, jossa kaikki kirjaukset ovat juoksevasti aikajärjestyksessä. Asiajärjestyksessä kaikki samat tapahtumat on järjestetty tileittäin, ja sitä kutsutaan pääkirjanpidoksi, josta syntyvää kirjanpitokirjaa kutsutaan vastaavasti pääkirjaksi. Varsinaisen kirjanpidon eli päiväkirjan ja pääkirjan lisäksi taloyhtiöissä käytetään myös osakirjanpitoa, jossa tapahtumia seurataan mahdollisimman reaaliaikaisesti. Osakirjanpitoa voidaan käyttää esimerkiksi huoneistokohtaisessa vastike- ja vuokrakirjanpidossa, ostokirjanpidossa ja palkkakirjanpidossa. Nämä osakirjanpidot tunnetaan paremmin reskontra nimillä. (Heinonen 2015, 26–27.)

Reskontrien avulla voidaan valvoa ajankohtaisesti esimerkiksi sitä, että osakkaat ja vuokralaiset maksavat maksunsa oikean määräisinä ja aikataulussa. Näin myös maksujen laiminlyönteihin voidaan reagoida nopeasti. Isännöitsijän vastuulla on yleensä laskuttaa vastike- ja vuokrasuoritukset sekä mahdolliset huoneistokohtaiseen mittaukseen perustuvat energia- ja vesilaskut. Laskutuksen kanssa käsi kädessä kulkee myös saatavien perintä. Vuokra- ja vastikesaamisten perintä on yleensä muita saatavia vaativampaa, koska saatavien suuruus kasvaa perinnän aikana niin kauan, kun asunto on osakkaan tai vuokralaisen hallinnassa (Kiinteistöalan Kustannus Oy 2014, 309).

Jo muutaman sadan euron vuokra- tai vastikesaamisista kertyy nopeasti useamman tuhannen euron velkasaatava, jonka poismaksaminen vaikeutuu kuukausi kuukaudelta saatavan kerryttäessä itseään. Maksamattomat vuokrat voivat jäädä vuokralaisen varattomuuden yhteydessä velkojalle luottotappioksi, mutta uusi osakkaiden omistaja vastaa vanhan omistajan vastikkeidenmaksun laiminlyönnistä jopa puolen vuoden osalta (Asunto-osakeyhtiölaki 1599/2009).

3.3.2 Tilinpäätös

Tilikaudelta laaditaan aina tilinpäätös, joka esittää yhtiön tuloksen ja varallisuusaseman (Taloushallintoliitto 2016). Asunto-osakeyhtiön tilinpäätöksen laatimiseen sovelletaan

sekä kirjanpito- että asunto-osakeyhtiölakia. Tilinpäätöksen sisällöstä säädetään kirjanpitolaissa (1336/1997), jonka mukaan tilinpäätös koostuu tuloslaskelmasta, taseesta, rahoituslaskelmasta ja tilinpäätöksen liitetiedoista. Asunto-osakeyhtiölaissa (1599/2009) säädetään vuorostaan tarkemmin tilinpäätöstä täydentävän toimintakertomuksen laatimisesta ja sen sisällöstä. Tilinpäätös laaditaan aina juoksevan kirjanpidon pohjalta. Sitä laadittaessa on oikaistava ja jaksotettava mahdolliset maksuperusteiset kirjaukset suoriteperusteisiksi, täsmäytettävä osakirjanpidot varsinaiseen kirjanpitoon ja päätettävä juoksevan kirjanpidon tilit tilinpäätöstileille. Tilinpäätöstilejä ovat tulos- ja tasetili, joiden pohjalta laaditaan tuloslaskelma ja tase. (Heinonen 2015, 45-46.)

Tilinpäätöksen ja toimintakertomuksen on annettava oikea ja riittävä kuva yhtiön toiminnan tuloksesta ja taloudellisesta asemasta. Mahdolliset tarvittavat lisätiedot tätä varten on ilmoitettava liitetiedoissa. Tilinpäätös ja toimintakertomus on laadittava neljän kuukauden sisällä tilikauden päättymisestä ja yhtiökokous, jossa tilinpäätös vahvistetaan, kuuden kuukauden sisällä. Sekä tilinpäätös että toimintakertomus on myös päivättävä ja allekirjoitettava. (Kirjanpitolaki 1336/1997.) Asunto-osakeyhtiössä allekirjoittajina toimivat hallitus ja isännöitsijä. Kumpikaan ei voi kieltäytyä allekirjoittamasta, mutta mahdollinen eriävä mielipide on sisällytettävä joko tilinpäätökseen tai toimintakertomukseen. (Kiinteistöalan Kustannus Oy 2014, 215.)

Tuloslaskelma

Tuloslaskelma kuvaa, miten taloyhtiön tilikauden tulos on muodostunut. Tulos saadaan vähentämällä tuotoista eli tilikaudelle kuuluvista tuloista kulut eli tilikaudelle kuuluvat menot. (Heinonen 2015, 233.) Koska taloyhtiön tuloslaskelman rakenne eroaa liiketoimintaa harjoittavan yrityksen tuloslaskelmasta, kirjanpitovelvolliset, joiden toiminta perustuu kiinteistön hallintaan, käyttävät tuloslaskelmassaan omaa kaavaansa eli niin kutsuttua kiinteistökaavaa, josta säädetään kirjanpitoasetuksessa (1339/1997). Kiinteistökaava voidaan jakaa karkeasti kahteen osaan, joista ylempi osa kuvaa juoksevien tuottojen ja hoitokulujen suhdetta, ja alempi puolestaan erilaisia pääomatalouden ja verotuksen tapahtumia. (Heinonen 2015, 51).

Tuloslaskelman ylemmässä osassa tulee olla kiinteistökaavan mukaisesti eriteltynä kiinteistön tuotot kuten vastikkeet ja vuokrat, luottotappiot ja oikaisuerät sekä kiinteistön huoltokulut, joista saadaan laskettua hoitokate. Hoitokatteen alapuolisissa tuloslaskel-

maerissä eritellään poistot ja arvonalentumiset sekä rahoitustuotot ja -kulut, jonka jälkeen kaavasta saadaan voitto (tappio) ennen satunnaisia eriä, ja satunnaisten erien jälkeen puolestaan voitto (tappio) ennen tilinpäätössiirtoja. Tilinpäätössiirtojen ja välittömien verojen jälkeen saadaan selville tilikauden varsinainen voitto tai tappio. (Kirjanpitoasetus 1339/1997.)

Taloyhtiöllä tuloslaskelma on kuitenkin ennen kaikkea verotuksellinen laskelma, ja tulos pyritään samaan lähelle nollatasoa eli tasoa, josta ei määräydy veroja. Tämän vuoksi tuloslaskelmasta on vaikea tehdä johtopäätöksiä siitä, miten taloyhtiön asioiden hoito on onnistunut. (Heinonen 2015, 59.)

Tase

Siinä missä tuloslaskelma esittää koko tilikaudelta kertyneet tuotot ja kulut, tase puolestaan kuvaa taloyhtiön taloudellista asemaa yhtenä päivänä eli tilikauden viimeisenä päivänä. Tase muodostuu vastaavaa ja vastattavaa puolista, joista vastaavaa puolella esitetään taloyhtiön varat ja vastattavaa puolella taloyhtiön varojen lähteet eli oma ja vieras pääoma. (Heinonen 2015 67.) Toisin kuin tuloslaskelmassa, tasekaava on kaikille sama, koska siinä on jo huomioitu erilaisten kirjanpitovelvollisten tarpeet. Ne kohdat, joihin ei tule lukua kuluvalta tai sitä edeltävältä tilikaudelta, voidaan jättää merkitsemättä taseeseen (Kirjanpitoasetus 1339/1997). Taloyhtiöillä ei esimerkiksi ole vaihto-omaisuutta kuten varastossa olevia tuotteita, joten tämä tase-erä jätetään vain merkitsemättä taloyhtiön taseeseen.

Taloyhtiön varoja kuvaava taseen debet-puoli eli vastaavaa puoli jakautuu pysyviin ja vaihtuviin vastaaviin, jotka tunnetaan myös nimillä käyttöomaisuus ja rahoitusomaisuus. Pysyviin vastaaviin kirjataan sellaiset erät, joiden on tarkoitus tuottaa tuloa jatkuvasti useana tilikautena. Pysyvät vastaavat koostuvat aineettomista hyödykkeistä, aineellisista hyödykkeistä ja sijoituksista. Aineettomia hyödykkeitä voivat taloyhtiöllä olla esimerkiksi tietokoneohjelmistojen lisenssit. Tyypillisimpiä aineellisia hyödykkeitä ovat esimerkiksi taas taloyhtiön tontin ja asuin- ja liikerakennusten hankintamenot sekä erilaisten koneiden ja laitteiden kuten hissin hankintamenot. Jos taloyhtiöllä on muiden yhtiöiden kuten huoltoyhtiön osakkeita, esitetään ne pysyvissä vastaavissa omana eränään. Vaihtuvien vastaavien alla taloyhtiöllä on käytännössä vain lyhytaikaisia vaihtuvia saatavia, joiden erääntymiseen menee alle vuosi, kuten maksamattomia vastike- tai vuokramaksuja. Muita eriä ovat esimerkiksi tilinpäätöksen jaksotuksesta syntyneet siirtosaamiset

sekä raha- ja pankkisaamiset, jos taloyhtiöllä on käytössään esimerkiksi käyttötili tai määräaikainen talletustili. (Heinonen 2015, 63.)

Taloyhtiön rahojen lähteet esitetään taseen kredit-puolella eli vastattavaa puolella, joka puolestaan jakautuu yleensä omaan pääomaan ja vieraaseen pääomaan. Omassa pääomassa esitetään esimerkiksi taloyhtiön osakepääoma, mahdolliset rakennusrahastot sekä edellisten tilikausien voitot ja tappiot. Vieras pääoma jaetaan lyhytaikaiseen ja pitkäaikaiseen vieraaseen pääomaan sen mukaan, erääntyykö se maksettavaksi vuoden sisällä vai sitä pidemmän ajan kuluttua. Tyypillinen pitkäaikaisessa vieraassa pääomassa näkyvä erä on pankkilaina jonkin hankkeen rahoittamiseksi. Laina voi näkyä myös lyhytaikaisessa vieraassa pääomassa, jos osa lainanlyhennyksistä erääntyy seuraavan tilikauden aikana. Muita lyhytaikaisen pääoman eriä ovat yleensä ostovelat, muihin velkoihin kuuluvat erilaiset palkkojen ja palkkioiden vielä maksamattomat tilitykset sekä saadut ennakot, joita ovat esimerkiksi etukäteen maksetut seuraavalle tilikaudelle kuuluvat vastikkeet. (Heinonen 2015, 63–65.)

Toimintakertomus

Laki velvoittaa asunto-osakeyhtiön aina laatimaan toimintakertomuksen. Taloyhtiössä sen laatiminen on yleensä isännöitsijän tehtävä. Sen tarkoitus on antaa sellaisia tietoja, jotka eivät näy suoraan tilinpäätöksestä, mutta joita tarvitaan oikean ja riittävän kuvan luomiseksi taloyhtiön toiminnasta ja taloudesta. Toimintakertomuksen merkitys nousee esille usein sen takia, että moni osakas ei välttämättä osaa lukea tilinpäätöksiä ja toimintakertomus voi olla osalle pääasiallinen lähde taloyhtiön asioiden hoidosta. (Heinonen 2015, 71.)

Lakisääteisiä kohtia toimintakertomuksessa ovat esimerkiksi tiedot yhtiövastikkeen käytöstä, jos vastiketta peritään eri perustein eri tarkoituksiin. Usein nämä esitetään tilinpäätöksessä toimintakertomukseen liitettyinä vastikelaskelmina. Toimintakertomuksessa on myös esitettävä tiedot kiinteistöön liittyvistä rasitteista ja kiinnityksistä, olennaisista tapahtumista kuten huomattavista peruskorjauksista tai vahinkotapahtumista sekä tiedot talousarvion toteutumisesta, selvitys mahdollisista olennaisista poikkeamista ja arvio taloyhtiön todennäköisestä tulevasta kehityksestä. (Asunto-osakeyhtiölaki 1599/2009.)

Toimintakertomukseen voidaan lisätä myös vapaaehtoisia tietoja harkinnan mukaan, jos niiden nähdään olevan olennaisia oikean ja riittävän kuvan saamiseksi. Tällaisia tietoja

ovat esimerkiksi taloyhtiön tontin ja rakennuksien perustiedot sekä erilaiset taloyhtiön hallintoon liittyvät tiedot kuten tiedot tilikauden aikana pidetyistä yhtiökokouksista ja niissä tehdyistä merkittävistä päätöksistä, tiedot hallituksen kokoonpanosta, isännöitsijästä ja merkittävimmistä palveluntuottajista. Toimintakertomukseen voi olla liitettynä myös erilaisia kulutustietoja sähkön, veden tai lämmön osalta, tai jopa hankerahoituslaskelmia merkittävistä korjaus- tai perusparannushankkeista. (Heinonen 2015, 73–74.)

Liitetiedot

Tilinpäätöksessä liitetietojen tarkoitus on täydentää tarvittaessa tuloslaskelmaa, tasetta ja toimintakertomusta. Asunto-osakeyhtiö voi antaa tilinpäätöksessään liitetiedot lyhennettynä. Lyhennetyissä liitetiedoissa on esitettävä vähintään tiedot velan vakuudeksi annetuista kiinnityksistä ja muista vakuuksista, takauksista ja pysyvistä rasitteista. Lisäksi liitetiedoissa on oltava tiedot muista taseen ulkopuolisista vastuusitoumuksista. (Kirjanpitoasetus 1399/1997.) Liitetietojen on aina vastattava muissa tilinpäätöksen osissa annettuja tietoja.

3.3.3 Rahaliikenne ja pankkipalvelut

Taloyhtiön pankkipalveluiden ja rahaliikenteen hoitaminen on isännöitsijän tehtävä. Asunto-osakeyhtiö tarvitsee peruspankkipalveluita maksuliikenteensä hoitamiseen, ja isännöitsijän vastuulla on löytää edustamalleen asunto-osakeyhtiölle paras mahdollinen pankkipalveluiden kokonaisuus. Taloyhtiön maksuliikenne koostuu pääasiassa saapuvista ja lähtevistä maksuista, kuten osakkaiden taloyhtiölle maksamista vastikkeista ja taloyhtiön maksamista laskuista, ja jokaisella taloyhtiöllä onkin oltava pankkitili näiden toimintojen hoitamista varten. Muut pankkipalvelut ovat lähinnä konekielisiä palveluita, joiden tarkoitus on nopeuttaa ja helpottaa isännöitsijän tai taloyhtiön pankkiasiointia ja vapauttaa aikaa muulle työlle. (Kiinteistöalan Kustannus Oy 2014, 299.)

Verkkolaskujen eli sähköisesti vastaanotettavien laskujen käyttöä suositellaan yhä enenevissä määrin, koska se säästää aikaa paperisten laskujen käsittelyltä ja arkistoinnilta ja nopeuttaa laskujen kierrätystä, tarkastamista, hyväksymistä ja arkistointia. E-laskua tai suoraveloituksen korvannutta suoramaksua voidaan käyttää taas esimerkiksi asunto-osakeyhtiön ja osakkaiden välisessä maksuliikenteessä, ja e-lasku soveltuukin isännöitsijätoimistolle kaikkeen laskutukseen. (Kiinteistöalan Kustannus Oy 2014, 302.)

3.3.4 Talousarvio

Isännöitsijän tehtävä asunto-osakeyhtiössä on laatia taloyhtiön talousarvio eli budjetti yhtiökokoukselle hyväksyttäväksi yhdessä hallituksen kanssa. Talousarviossa eli taloyhtiön tulo- ja menoarviossa määritellään nimensä mukaisesti tulot ja menot yksittäiselle tilikaudelle, ja sen pohjalta määräytyvät tavallisesti eri vastikkeet kuten hoito- ja pääomavastikkeet. Talousarviossa ilmaistaan siis euromääräisesti se, mitä toimintasuunnitelmassa on ilmaistu sanallisesti. (Heinonen 2015, 155.)

Vaikka talousarvio laadittaisiin tilikaudeksi kerrallaan, on sen silti tuettava taloyhtiön laatimaa pidemmän tähtäimen toimintasuunnitelmaa. Talousarviota laadittaessa on myös harkittava eri vaihtoehtoja ja niiden vaikutuksia asumiskustannuksiin. Hyvä talousarvion laatija tuntee vastuunsa taloyhtiön taloudesta myös pitkällä tähtäimellä ja pyrkii pitkän aikavälin ratkaisuihin, eikä vain tilikauden kustannusten minimointiin, joka voi kostautua myöhemmin esimerkiksi nousseina korjauskustannuksina. (Kiinteistöalan Kustannus Oy 2014, 191–192.)

Taloyhtiön hoitotalouden eli juoksevien hoitotulojen ja -menojen suunnittelun periaate on yksinkertainen. Se perustuu edellisen tilikauden toteutuneiden menojen, tiedossa olevien kustannus- ja sopimusmuutosten sekä tilikaudelle suunniteltujen korjausten menojen arviointiin, jonka jälkeen arvioidaan muina kuin hoitovastikkeina kertyvät juoksevat tulot, kuten vuokrat ja käyttökorvaukset. Tilikaudelta kerättävä hoitovastike määritellään näiden lukujen erotuksesta, joka sen on katettava. Hoitovastikkeen määrään vaikuttavat myös joko korottavasti tai vähentävästi edelliseltä tilikaudelta siirtyvä hoitovastikejäämä, sekä mahdollisesti seuraavalle tilikaudelle siirtyväksi suunniteltu maksuvalmiusreservi, joka on yleensä 1-1,5 kuukauden juoksevien menojen suuruinen. Talousarvion laatimisen yksi tärkeimmistä tehtävistä onkin turvata taloyhtiön likviditeetti eli maksuvalmius tilikauden aikana. Tämä tarkoittaa taloyhtiön kykyä selvitä lyhytaikaisista maksuvelvoitteistaan. (Heinonen 2015, 157–159.)

Pääomatalouden suunnittelun periaate on pitkälti samanlainen kuin hoitotaloudenkin. Tilikauden aikana kerättävän pääomavastikkeen on katettava pääomatalouden menojen kuten lainalyhennysten ja lainakorkojen määrä mahdollisten edelliseltä tilikaudelta siirtyvien vastikejäämäsiirtojen huomioinnin jälkeen. Jos taloyhtiö kerää useampaa pääomavastiketta samaan aikaan, tehdään jokaisesta oma talousarviolaskelmansa. (Heinonen 2015, 160.)

3.3.5 Vastikkeet

Asunto-osakeyhtiön ero liiketoimintaa harjoittavaan yhtiöön on se, että asunto-osakeyhtiön ei ole tarkoitus tuottaa omistajilleen voittoa, vaan asumispalveluita ja säilyttää siihen sijoittaneiden osakkaiden pääoman arvo. Taloyhtiön tarkoitus on kerätä riittävät varat menojen kattamiseksi, ja tarpeeton voiton tavoittelu johtaa asunto-osakeyhtiössä vain turhien verojen maksamiseen. Taloyhtiö kerää pääasiassa tarvitsemansa tulot menojensa kattamiseksi osakkailta yhtiövastikkeina ja muina käyttökorvausmaksuina. (Heinonen 2015, 18.) Tyypillisimpiä vastikkeita ovat hoito-, erityis- ja pääomavastikkeet sekä erilliset kulutusperusteiset vastikkeet (Tomperi & Keskinen 2011, 104).

Vastikkeen perimisestä määrätään kunkin taloyhtiön yhtiöjärjestyksessä. Maksuperuste on usein huoneiston pinta-ala, osakkeiden lukumäärä tai jonkin hyödykkeen, kuten veden tai sähkön todellinen tai luotettavasti mitattavissa oleva kulutus. Osakkaan yhtiövastikkeen maksuvelvollisuus alkaa, kun osake on rekisteröity, ellei yhtiöjärjestyksessä ole toisin määrätty. Osakkeen uusi omistaja on vastuussa edellisen omistajan laiminlyömistä yhtiövastikkeista jopa puolen vuoden ajalta. Erääntyneistä yhtiövastikkeista on kuitenkin aina oltava merkintä isännöitsijäntodistuksessa ja jos se puuttuu, ei uusi omistaja vastaa niistä. Yhtiövastikkeella voidaan kattaa menot, jotka liittyvät kiinteistön tai rakennuksen hankintaan, sen kunnossapitoon, korjaukseen, lisärakentamiseen, taloyhtiön käyttöön liittyvän hyödykkeen yhteishankintaan tai muiden yhtiölle kuuluvien velvoitteiden kattamiseen. (Asunto-osakeyhtiölaki 1599/2009.)

Vastikkeen suuruus mitoitetaan yleensä vuosittaisen talousarvion pohjalta, ja jos se havaitaan kesken vuoden liian pieneksi kattamaan taloyhtiön menot, voidaan osakkailta periä yhtiökokouksen päätöksellä myös ylimääräisiä yhtiövastikkeita. Vastaavasti taloyhtiö voi jättää perimättä vastikkeita, jos talousarviossa arvioidut kulut ovatkin olleet ennakoitua pienemmät ja yhtiölle olisi jäämässä ylimääräisiä vastiketuloja. (Kiinteistöalan Kustannus Oy 2014, 81–82.)

Asunto-osakeyhtiön varojen kerääminen perustuu yleensä kuukausittain perittävään hoitovastikkeeseen, jolla on tarkoitus kattaa taloyhtiön juoksevat hoitomenot. Hoitovastikkeella voidaan kattaa myös esimerkiksi kiinteistön perusparannuksista aiheutuneita menoja, joilla on pyritty ylläpitämään rakennuksen alkuperäistä laatutasoa. Asunto-osakeyhtiö voi joskus periä myös vastiketta tulevia korjausmenoja varten korjausvastikkeen nimellä. Jos näin tehdään, korjausvastike olisi hyvä esittää kiinteistön tuotoissa omana eränään. (Tomperi & Keskinen 2011, 104.)

Hoitovastiketuloja täydentävät usein mahdolliset vuokratulot sekä erilliset, esimerkiksi saunan tai pyykkitilojen käytöstä perityt käyttökorvaukset, jotka eivät ole vastikkeita (Heinonen 2015, 80). Tyypillisin erillisvastike on vesimaksu, jota käytetään taloyhtiön menojen kattamiseen. Sen perusteena on yleensä joko huoneistossa kirjoilla oleva asukasmäärä tai mitattavissa oleva kulutus. (Kiinteistöalan Kustannus Oy 2014, 81.) Taloyhtiö on mahdollista periä myös erikoisvastiketta, jos kiinteistössä on tehty sellainen korjaus tai uudistus, josta saatavat hyödyt ja kustannukset ovat yhtä suuret kaikille huoneistoille. Tällaisia ovat esimerkiksi kaapelitelevisio- tai parvekelasitusvastikkeet. (Tomperi & Keskinen 2011, 104.)

Merkittävien korjausten, kuten putki- tai julkisivuremontin kohdalla taloyhtiön rahoituksen tarve voi nousta niin suureksi, ettei sitä ole mahdollista kerätä vain korottamalla hoitovastiketta tietyksi ajaksi. Asunto-osakeyhtiö voi tällöin päättää ottaa lainaa korjauksia varten, ja yhtiökokouksen päätöksellä halukkaat voivat maksaa lainaosuutensa kerralla. Niiltä osakkailta, jotka eivät lainaosuuttaan maksaneet, ryhdytään perimään erillistä pääoma- eli rahoitusvastiketta. Jos taas korjauksista johtavat menot katetaan kokonaan lainalla, eikä kukaan maksa osuuttaan kerralla, kerätään lainan lyhennyksiin ja korkoihin tarvittavat rahat usein korotettuna hoitovastikkeena, eikä rahoitusvastiketta peritä ollenkaan. Siinä missä hoito- ja erillisvastikkeita kerättiin kattamaan lyhytvaikutteisia, juoksevia menoja, pääomavastiketta peritään kattamaan taloyhtiön pitkävaikutteisten hankkeiden rahoitusta, kuten lainojen lyhennyksiä, korkoja ja muita rahoitusmenoja. Taloyhtiössä voidaan periä myös useita pääomavastikkeita samaan aikaan eri lainoja varten. (Tomperi & Keskinen 2011, 105.)

3.3.6 Verotus

Asunto-osakeyhtiö on tuloverolain (1535/1992) mukaan verovelvollinen yhteisö, jonka on suoritettava verotettavasta tulostaan veroa valtiolle, kunnalle ja seurakunnalle. Yhteisöveroprosentti vuonna 2017 on 20 (Veronmaksajat 2017). Verovelvollisuuden takia asunto-osakeyhtiölle on tärkeää suunnitella sen tulojen ja menojen kohdistaminen eri tilikausille niin, että verotettavaa tuloa ei synny joko lainkaan tai sitä syntyy hyvin vähän (Kiinteistöalan Kustannus Oy 2014, 249).

Oletuksena on, että kaikki asunto-osakeyhtiön saamat tulot kuten vastike- ja vuokratulot ovat veronalaista tuloa. Pääomasijoitukset, lainat ja muut vastaavat erät tai erikseen lainsäädännössä verovapaiksi säädetyt erät kuten vakuutus- ja vahingonkorvaukset eivät

ole veronalaista tuloa (Kiinteistöalan Kustannus Oy 2014, 251). Verovelvollisella on kuitenkin tuloverolain mukaan oikeus vähentää tuloistaan ne menot, jotka ovat johtuneet tulojen hankkimisesta tai säilyttämisestä (Tuloverolaki 1353/1992). Asunto-osakeyhtiöllä ne ovat suurimmaksi osaksi kiinteistön juoksevia ylläpito- ja käyttökuluja. Asunto-osakeyhtiö voi tasata tulostaan esimerkiksi käyttöomaisuuden poistoilla, vuosikorjausten aktivoinnilla, asuintalovarauksilla tai rahastoinnilla (Ingman & Haarma 2005, 64).

Verohallinto on myöntänyt suurelle osalle asunto-osakeyhtiöitä vapautuksen veroilmoituksen tekemisestä, koska asunto-osakeyhtiöiden tarkoitus ei ole tavoitella voittoa toiminnallaan. Jos taloyhtiön on kuitenkin jätettävä ilmoitus tai se halutaan antaa vapaaehtoisesti, se perustuu verovelvollisen itse antamaan veroilmoitukseen. (Kiinteistöalan Kustannus Oy 2014, 263.)

Kiinteistövero on kunnille vuosittain suoritettava vero, jonka suuruus määräytyy kiinteistön arvon perusteella. Jos asunto-osakeyhtiö omistaa kiinteistön, määrätään vero yhtiölle eikä verovelvollisuus koske osakkaita. Käytännössä nämä kuitenkin maksavat veron yhtiövastikkeessa. (Kiinteistöalan Kustannus Oy 2014, 267.) Isännöitsijän vastuulla on usein tarkistaa Verohallinnon lähettämän selvityksen perusteena olevat tiedot ja ilmoittaa mahdollisista virheistä tai puutteista määräajan sisällä. Tällaisia ilmoitettavia muutoksia voivat olla esimerkiksi selvityksestä puuttuvat kiinteistöt tai rakennukset, tieto rakennuksen purkamisesta tai ne perusparannukset ja huomattavat korjaustoimenpiteet, joita selvityksessä ei ole. (Kiinteistöalan Kustannus Oy 2014, 273–274.)

3.4 Tekniset ja toiminnalliset tehtävät

Yksi isännöitsijän tärkeimmistä ja samalla haastavimmista tehtävistä on teknisten kiinteistöntehtävien suunnitelmallinen hoitaminen. Isännöitsijän työhön kuuluu teknisten ja toiminnallisten tehtävien suunnittelu, ohjaaminen sekä valvonta. Lisäksi isännöitsijällä on oma vastuunsa kiinteistön perusparannusten ja korjausten läpiviennissä, vaikka hän ei yksin vastaakaan niiden hoitamisesta. (Ingman & Haarma 2005, 70.)

3.4.1 Kiinteistönhoito ja kunnossapito

Kiinteistönhoidon ja kunnossapidon järjestäminen on yksi tärkeimmistä ja näkyvimmistä isännöitsijän teknisten ja toiminnallisten tehtävien osa-alueista, koska se vaikuttaa suoraan asukkaiden viihtyvyyteen ja kiinteistön toimivuuteen. Mitä tyytyväisempiä asukkaat ovat, sitä paremmin kiinteistönhoito on yleensä järjestetty. Onnistunut kiinteistönhoito ja kiinteistön ylläpito takaavat kuitenkin asukastyytyväisyyden lisäksi myös kiinteistön arvon, kunnon ja käytettävyyden säilymisen. (Kiinteistöalan Kustannus Oy 2014, 352.)

Kiinteistönhoito voidaan jakaa osa-alueisiin, kuten kiinteistön yleishoitoon ja kiinteistön tekniseen huoltoon ja korjaustöihin. Yleistehtäviä ovat useat arkipäiväiset tehtävät kuten asukasluettelon ylläpitäminen, liputuksen järjestäminen, ovien avaaminen ja ympärivuorokautinen puhelinpäivystys kiireellisiä vikailmoituksia varten. Kiinteistönhoitosopimukseen voivat sisältyä myös esimerkiksi siivouspalvelut, jätehuollon hoitaminen, ulkoalueiden hoito ja kunnossapito sekä kulutusseuranta. Päivittäisen kiinteistönhoidon tarkoituksena on taata kiinteistön jatkuva käytettävyys ja varmistaa sen turvallisuus. (Kiinteistöalan Kustannus Oy, 355–356.)

Tekninen huolto ja korjaustyöt puolestaan jakautuvat neljään osa-alueeseen, joita ovat hoito-, tarkastus-, huolto- ja korjaustyöt. Hoitotöillä pyritään ensisijaisesti valvonnan kautta ylläpitämään halutut olosuhteet esimerkiksi lämmityksessä. Tarkastuksessa ei varsinaisesti korjata vikoja muutaman minuutin pieniä korjauksia lukuun ottamatta, kun taas olennaisin osa huolto- ja korjaustöitä ovat laitteiden ja järjestelmien mahdollisten vikojen korjaukset. Yleisimpiä huoltotöitä on esimerkiksi lamppujen ja sulakkeiden vaihtaminen, tukkeutuneiden viemäreiden avaaminen ja pattereiden ilmaamiset. Toimivalla kiinteistönhoidolla pyritään myös mahdollisimman hyvään elinkaaritehokkuuteen, eli kiinteistön energiankulutuksen optimointiin ja kiinteistön säännölliseen huoltamiseen, jotta taloyhtiössä pystyttäisiin välttämään mahdollisimman hyvin ylimääräiset korjaus- ja saneeraustarpeet. Isännöitsijän tehtävän onkin valvoa, että kiinteistönhoidon laatu pysyy sille asetetulla tasolla. (Kiinteistöalan Kustannus Oy 2014, 357–359.)

3.4.2 Kiinteistön elinkaari ja kiinteistöstrategia

Osakkaille huoneisto asunto-osakeyhtiössä on kuitenkin usein kodin lisäksi myös huomattava sijoitus, jonka vuoksi onkin tärkeää kiinnittää huomiota taloyhtiön elinkaaren hallintaan eli siihen, millä keinoin ja millä kustannuksilla asunto-osakeyhtiön arvoa voidaan

pitää yllä tai jopa kasvattaa (Kiinteistöalan Kustannus Oy 2014, 333). Kiinteistön elinkaarella tarkoitetaan kaikkia kiinteistön vaiheita aina maanhankinnasta ja kiinteistön rakentamisesta siitä mahdolliseen luopumiseen asti, ja se pitää sisällään myös kaikki rakennusten ja rakennusosien erilliset elinkaaret suunnittelusta aina käytöstä poistamiseen saakka (Sanastokeskus TSK ry 2012).

Ideaalitapauksessa kiinteistön elinkaari, eli sen tekninen käyttöikä saadaan hyödynnettyä maksimipituudessaan, mutta tämä edellyttää, että rakennus on aikanaan suunniteltu ja toteutettu asianmukaisesti noudattaen hyvää rakennustapaa ja että kiinteistölle tehdään sen elinkaaren aikana korjaustöitä (Kiinteistöalan Kustannus Oy 2014, 385–386). Olennaisia välineitä asunto-osakeyhtiön elinkaaren hallintaan ovat esimerkiksi ajan tasalla oleva kiinteistöstrategia, kiinteistön huoltokirja, erilaiset kuntoarviot ja -tutkimukset, niiden pohjalta laaditut kunnossapitosuunnitelmat sekä energiatodistukset (Kiinteistöalan Kustannus Oy 2014, 333).

Kiinteistöstrategia on isännöitsijän ja taloyhtiön hallituksen yhteistyönä laatima asumisen ja ylläpidon toimintasuunnitelma, joka pohjautuu osakkaiden mielipiteisiin siitä, millä aikataululla ja resursseilla kiinteistöä ylläpidetään, korjataan ja kehitetään. Osakkailta kerättyjen mielipiteiden lisäksi kiinteistön kunto, tekninen taso, energiankulutus ja sen vaatima rahoitus vaikuttavat strategian laadintaan. Kiinteistöstrategia on yleensä joko taloyhtiön tasoa kohottava, ylläpitävä tai alas ajava. Se hyväksytetään yhtiökokouksessa, minkä jälkeen se toimii suunnannäyttäjänä isännöitsijän ja taloyhtiön hallituksen toiminnalle useiden vuosien ajan. (Kiinteistöalan Kustannus Oy 2014, 333–334.)

Huoltokirja, eli rakennuksen käyttö- ja huolto-ohje voi olla joko sähköinen tai manuaalinen. Se sisältää kaikki kiinteistön perustiedot, kuten oleelliset rakenne- ja materiaalitiedot, laitteet ja niiden huoltotiedot sekä rakennuksen korjaushistorian ja kulutustiedot. Käytännössä huoltokirja käsittää kaikki tarvittavat tiedot kiinteistön tarkoituksenmukaista käyttöä ja kunnossapitoa varten. Se on pakollinen kaikkien uudiskohteiden lisäksi myös vanhoille kohteille, joissa tehdään isoja korjaus- tai muutostöitä, jotka vaativat rakennusluvan. (Viiala & Rantanen 2015, 97.) Oikein käytettynä huoltokirja on arvokas tietolähde myös isännöitsijälle.

Kiinteistölle tulee teettää säännöllisin väliajoin asiantuntijan laatima kuntoarvio, jonka isännöitsijä usein tilaa hallituksen päätöksellä. Kuntoarvio sisältää usein esityksiä pääosin isoista kunnossapitotoimista, kuten julkisivun korjauksesta tai LVI-järjestelmien peruskorjauksesta, ja sen pohjalta laaditaan ehdotus kunnossapitosuunnitelmaksi (PTS)

seuraavan kymmenen vuoden ajaksi. Kuntotutkimus voi olla kuntoarvioita täydentävä tai tarkentava, niitä yksityiskohtaisempi tutkimus, mutta se voidaan tehdä myös korjausmenetelmien ja -toimenpiteiden valitsemiseksi kohteeseen. (Kiinteistöalan Kustannus Oy 2014, 340–342.)

Kunnossapitosuunnitelma pitää sisällään suositukset eri korjaustoimien ajankohdista ja arviot niiden kustannuksista. Sen tarkoituksena on pitää huolta, että korjaukset toteutetaan oikeassa järjestyksessä niin, etteivät ne kasaudu päällekkäin ja aiheuta asumiskustannusten kohtuutonta kasvua edes väliaikaisesti. Kuntoarvion lisäksi kunnossapitosuunnitelman laatimisessa otetaan huomioon huoltoyhtiön arvio kiinteistön kunnosta. Kunnossapitosuunnitelma laaditaan ja päivitetään yleensä viiden tai kymmenen vuoden välein. (Taloyhtio.net 2016.) Päivitetty asunto-osakeyhtiölaki (1599/2009) edellyttää myös, että hallitus esittää yhtiökokouksessa kirjallisen selvityksen taloyhtiön kunnossapidon tarpeista seuraavan viiden vuoden ajaksi. Käytännössä kunnossapitotarveselvityksen laatiminen on isännöitsijän vastuulla, ja hallitus vain hyväksyy isännöitsijän kirjallisen selvityksen ennen yhtiökokousta (Kiinteistöalan Kustannus Oy 2014, 350).

3.4.3 Korjaustyöt

Kiinteistön elinkaarin maksimoimiseksi tehtävät korjaustyöt voidaan jakaa kahteen kategoriaan: kunnossapitotöihin ja perusparannustöihin. Kunnossapitotöitä ovat erilaiset säännöllisesti toistuvat korjaus- tai uusimistoimenpiteet, joilla pyritään säilyttämään alkuperäisen laatutaso, eikä niinkään parantamaan sitä. Tietyt kunnossapitotyöt voivat olla vuosittaisia, mutta kunnossapitojakso voi olla myös useiden vuosien pituinen. Yleisimpiä kunnossapitotöitä ovat esimerkiksi ikkunankarmien ja -puitteiden tai julkisivun maalaaminen, lattiapinnoitteiden uusiminen, piha-alueiden uusimistyöt ja patteritermostaattien uusiminen. (Kiinteistöalan Kustannus Oy 2014, 386–387.)

Perusparannustyöt ovat taas nimensä mukaisesti niitä toimenpiteitä, joilla on tarkoitus lisätä kiinteistön arvoa alkuperäiseen verrattuna. Osa perusparannustöistä on helposti havainnollistettavia parannustöitä, joissa parantunut ominaisuus voidaan mitata ja verrata alkuperäiseen. Tällaisia töitä ovat esimerkiksi energiatehokkuuden parantuminen tai lämmöneristyksen parantaminen vanhoja ikkunoita uusimalla. Kaikkia vaikutuksia ei voi kuitenkaan mitata, ja esimerkiksi uuden saunan tai hissien rakentaminen ovat tällaisia asukastyytyväisyyttä parantavia perusparannustöitä. (Kiinteistöalan Kustannus Oy, 388.)

Jos isännöitsijä ja osakkaat huoltavat itse kiinteistöä, osa vuosikorjauksista on mahdollista tehdä esimerkiksi talkoilla. Kaikki huolto- ja korjaustyöt, kuten sähköasennustyöt, joihin vaaditaan lupa, on teetettävä ammattilaisilla. Suurissa korjausrakennusprojekteissa isännöitsijä toimii harvoin rakennuttajana, joka vastaa hankkeen suunnittelusta ja toteuttamisesta, ja usein työhön palkataankin erikseen rakennuttajakonsultti tai projektipäällikkö, jonka vastuulla on hankkeen läpivienti. Isännöitsijän verkostojen merkitys korostuu tässä vaiheessa, sillä isännöitsijällä on usein valmiina tiedossa ehdokkaita rakennuttajakonsultiksi. (Kiinteistöalan Kustannus Oy 2014, 389–390.)

Kiinteistön korjausrakentaminen ja -rakennuttaminen on siis jatkuva prosessi, jonka pohjana toimii kiinteistöstrategia ja jonka tarvetta seurataan säännöllisesti erilaisilla kunnossapitoselvityksillä. Korjaushanke lähtee käyntiin usein jonkin tietyn korjaustarpeen noustessa esille kunnossapitoselvityksen aikana. Tästä seuraa hanke- ja esisuunnittelun vaihe, jossa kartoitetaan korjaustarpeen eri toimenpidevaihtoehtoja, työn laajuutta ja alustavaa aikataulua, kustannusennustetta sekä rahoitussuunnitelmaa. Yhtiökokouksen hyväksyttyä suunnittelupäätöksen alkaa rakennussuunnittelun vaihe, johon kuuluu yleensä työtä johtavien konsulttien kilpailuttaminen ja konsulttisopimuksen laatiminen, sekä erilaisten viranomaisasioiden kuten rakennuslupien hoitaminen. Suunnitelmien tarkastamisen ja hyväksymisen jälkeen seuraava vaihe on urakkatarjousten pyytäminen ja vertailu, jonka päätteeksi laaditaan urakkasopimus ennen rakentamisen aloittamista. (Ingman & Haarma 2005, 71.)

Vaikka isännöitsijä ei itse vastaisi työn etenemisestä, on isännöitsijä usein mukana laatimassa urakkaan liittyviä sopimuksia ja valvomassa taloyhtiön etua työn eri vaiheissa esimerkiksi erilaisissa katselmuksissa ja kokouksissa korjaushankkeen aikana. Isännöitsijä voi myös osallistua työn loppukatselmukseen ja vastaanottotarkastukseen. (Ingman & Haarma 2005, 71–72.)

Isännöitsijän vastaa usein myös korjaustöiden dokumentoinnista, asioiden yleisestä hallinnollisesta organisoinnista sekä mahdollisten korjausavustusten hakemisesta. Myös urakkasopimuksen takuu- ja vastuuaikana ilmenevien ongelmien dokumentointi ja reklamointi sekä vakuuksien seurantaan liittyvät tehtävät kuuluvat isännöitsijälle. Isännöitsijä myös tiedottaa hankkeen aloittamisesta ja vastaa sen aikaisesta tiedottamisesta osakkaille. (Kiinteistöalan Kustannus Oy 2014, 33–34.)

Isännöitsijän vastuulla on seurata kiinteistön korjaustöiden lisäksi myös osakehuoneistojen kunnossapito- ja muutostöitä. Isännöitsijä vastaanottaa osakkaan ilmoitukset kunnossapito- ja muutostöistä, käsittelee ja arkistoi ne, sekä pyytää tai teettää mahdollisesti tarvittavat lisäselvitykset. Myös muutostöistä tiedottaminen toiselle osakkaalle, jonka osakehuoneistoon korjaustyö voi vaikuttaa, kuuluu usein isännöitsijälle. Isännöitsijä vastaanottaa ja hoitaa myös yhtiön vastuulla olevien äkillisten ja ennakoimattomissa olevien vahinkotapahtumien hoitamisen. (Kiinteistöalan Kustannus Oy 2014, 32–33.)

3.4.4 Energiatodistus

Energiatodistuksen tärkeys kiinteistön elinkaaressa on vain kasvanut viimeisten vuosien aikana. Sen tarkoitus on kiinnittää huomio energiakysymyksiin, ja vasta tämän jälkeen voidaan kiinnittää huomiota siihen, miten energiankulutusta voidaan pyrkiä vähentämään. Isännöitsijän rooli energiankäytön tehostamisessa on huomattava, sillä taloyhtiöt käyttävät kymmenesosan kaikesta Suomen energiasta. Isännöitsijä voi esimerkiksi opastaa asukkaita taloudelliseen ja järkevään energiankäyttöön veden kulutuksen tai huonelämpötilojen suhteen ja huolehtia itse siitä, että esimerkiksi lämmitys- ja ilmanvaihtojärjestelmien asetukset ovat kunnossa. (Suomen Isännöintiliitto ry 2016d.)

Vanhan energiatodistuslainsäädännön mukaan energiatodistukseksi riitti isännöitsijätodistukseen liitetty isännöitsijän laatima energiatodistus kiinteistön todellisen kulutuksen pohjalta. Vuonna 2013 päivitetty laki rakennuksen energiatodistuksesta (50/2013) poisti kuitenkin tämän vaihtoehdon, ja nykyään energiatodistuksen saa laatia vain henkilö, jolla on tarvittava pätevyys ja joka on rekisteröity Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus ARA:n ylläpitämään rekisteriin. Rakennuksen energiatehokkuus saadaan jakamalla kokonaisenergiankulutus rakennuksen pinta-alalla.

3.5 Isännöitsijän vastuu

Isännöitsijän vastuulla voidaan tarkoittaa kahta eri asiaa: asunto-osakeyhtiölakiin perustuvaa vastuuta taloyhtiölle tai isännöintiyrityksen ja taloyhtiön isännöintisopimukseen perustuvaa vastuuta. Nämä vastuut ovat usein rinnakkaisia, eivätkä sulje toisiaan pois. Jos taloyhtiö kärsii isännöitsijän huolimattomuuden takia vahinkoa, se voi kohdistaa vahingonkorvausvaatimuksensa lain perusteella henkilöisännöitsijään tai isännöintisopimuksen perusteella isännöintiyritykseen. (Furuhjelm & Sallmén 2014, 90–91.)

Jos taloyhtiön isännöitsijäksi on valittu isännöintiyhteisö, vastaavat sekä yhteisö että päävastuullinen isännöitsijä isännöitsijän mahdollisesti aiheuttamista vahingoista. Isännöitsijä on vastuussa tekemistään virheistä, mutta jos hallitus ei ole valvonut isännöitsijää, voi se myös joutua isännöitsijän lisäksi vastuuseen vahingosta. Tällöin vahingonkorvaus määrätään yleensä maksettavaksi yhteisvastuullisesti ja vastuuvelvolliset voivat keskenään sopia tai riidellä korvauksen maksamisesta. (Kiinteistöalan Kustannus Oy 2014, 129.)

Laissa määritellyn vahingonkorvausvastuun edellytyksenä on huolimaton toiminta. Mikäli huolimattomalla toiminnalla on rikottu johdon yleistä huolellisuusvelvollisuutta, näyttötaakka on taloyhtiöllä, eli sen tulee näyttää toteen tuottamus. Jos taas toiminnalla on rikottu asunto-osakeyhtiölakia tai yhtiöjärjestystä, näyttötaakka on isännöitsijällä ja vastuusta vapautuakseen isännöitsijän tulee osoittaa toimineensa huolellisesti. Korvauksia saadakseen taloyhtiön on aina pystyttävä näyttämään toteen isännöitsijän huolimattomuuden ja vahingonteon syy-seuraussuhde sekä syntyneet euromääräiset vahingot. (Furuhjelm & Sallmén 2014, 92–93.)

Isännöitsijän vastuu määräytyy siis asunto-osakeyhtiölain mukaan, mutta isännöintisopimuksessa voidaan rajata muiden kuin isännöintipalveluiden vahingonkorvausvastuuta. Esimerkiksi teknisten asiantuntijapalveluiden korvausvastuusta voidaan rajata sopimuksessa vastuun ajallisen keston tai korvauksen määrän suhteen. Tämä tulee kuitenkin aina kirjata selkeästi sopimukseen. Sopimussuhteissa todistustaakka on sopijapuolella, jonka tulee näyttää toteen oma huolellinen toimintansa. Isännöintiyrityksellä onkin hyvä olla vastuuvakuutus omalle toiminnalleen. (Furuhjelm & Sallmén 2014, 91.)

3.6 Viestinnän kasvava merkitys

Viestintä on muuttunut ja kehittynyt nopeasti etenkin 2000-luvulla. Internetin myötä ihmiset ovat tottuneet reaaliaikaiseen tiedonsaantiin usean eri kanavan kautta heitä koskevista asioista. Tämä asettaa tiettyjä odotuksia ja paineita myös asunto-osakeyhtiölle, kun osakkaat ja asukkaat odottavat saavansa yhä enemmän tietoa taloyhtiön asioista. Riittävä viestintä on myös edellytys asunto-osakeyhtiön uskottavalle toiminnalle ja hallinnon läpinäkyvyydelle. (Viiala & Rantanen 2015, 123–124.) Hyvin laadittu ja toteutettu tiedottaminen vähentää myös huomattavasti yhteydenottoja isännöitsijään, joten myös tiedottamisen suunnitteluun kannattaa panostaa (Ingman & Haarma 2005, 29).

Perinteisten viestintäkanavien kuten ilmoitustaulun, kirjallisten viestien ja sähköpostien rinnalle saatetaan toivoa myös ajankohtaisempia viestintäkanavia. Esimerkiksi erilaiset internetpohjaiset ratkaisut hakevat paikkaansa taloyhtiön viestinnässä. Ainoastaan yhtiökokousten koollekutsumisesta säädetään laissa ja mahdollisesti tarkemmin yhtiöjärjestyksessä, mutta käytännössä kaiken muun taloyhtiön viestintä voidaan hoitaa vapaasti valitsemin keinoin. Asunto-osakeyhtiön viestintäkeinoja valittaessa on kuitenkin muistettava, että tiedon tulisi tavoittaa kaikki taloyhtiön asukkaat ja osakkaat, eikä kaikilla ole välttämättä pääsyä internetiin kotonaan. Vaikka taloyhtiö ottaisikin käyttöön uudempia viestintätapoja, tarvitaan yhä myös perinteisiä viestintäkeinoja. (Viiala & Rantanen 2015, 123–124.)

Viestinnän tärkeys korostuu etenkin erilaisissa korjaushankkeissa. Mitä paremmin viestintä on hoidettu hankkeiden aikana, sitä paremmin projekti on osakkaiden näkökulmasta usein onnistunut. Osakkaita ja asukkaita tuleekin tiedottaa riittävän ajoissa erilaisista aikatauluista ja tehtävistä toimenpiteistä mahdollisimman sujuvan työn takaamiseksi ja konfliktien välttämiseksi. Taloyhtiöllä onkin hyvä olla tehtynä viestintästrategia laajoja korjauksia varten. (Viiala & Rantanen 2015, 125.)

Isännöitsijän ammatti on pitkälti myös palveluammatti. Isännöitsijä on yhteydessä useisiin eri tahoihin: osakkaisiin ja asukkaisiin, mahdollisiin ostajaehdokkaisiin ja kiinteistönvälittäjiin, taloyhtiön hallitukseen ja korjaushankkeiden kautta moniin muihin henkilöihin. Isännöitsijän työssä tarvitaankin kykyä tulla toimeen erilaisten ihmisten kanssa ja pelisilmää siihen, milloin on osattava joustaa ja milloin on oltava tarpeeksi jämäkkä. (Ingman & Haarma 2005, 30.)

4 HAASTATTELUTUTKIMUKSEN TOTEUTUS

4.1 Tutkimusmenetelmä ja -aihe

Opinnäytetyön haastatteluosuus on laadullinen tutkimus. Kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus vastaa usein kysymyksiin miksi, miten tai millainen? Tutkimusaineisto on yleensä suppeampi ja rajoittuu pienempään määrään tapauksia, joita tutkitaan mahdollisimman tarkasti. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa tutkittavat valitaan usein harkinnanvaraisesti, eikä tuloksissa edes pyritä tilastollisiin yleistyksiin. (Heikkilä 2010, 16–17.)

Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää, mitkä ovat asiat alalla olevien ammattilaisten mielestä isännöitsijän tärkeimmät tehtävät ja ominaisuudet tällä hetkellä sekä miten he näkevät alan muuttuvan ja kehittyvän tulevaisuudessa. Tutkimus toteutettiin sähköpostitse lomakehaastatteluna, jossa etukäteen valituille isännöitsijöille lähetettiin kyselylomake.

Etukäteen valikoituja isännöitsijöitä oli 18 kappaletta, ja tavoitteena oli saada vastauksia yhteensä neljästä kuuteen kappaletta. Isännöitsijät, joille kyselylomake lähetettiin, oli valittu etukäteen sen mukaan, että vastauksia tulisi isännöitsijöiltä erikokoisista isännöintitoimistoista ja paikkakunnilta. Tutkimukseen valittujen isännöitsijöiden valinta tapahtui tutustumalla eri isännöintitoimistojen kotisivuihin ja valikoimalla erilaisista yrityksistä isännöitsijöitä, joille sähköposti lähetettiin. Tavoitteena haastateltavien valinnassa oli myös saada vastauksia erilaisen kokemustaustan omaavilta isännöitsijöiltä, jonka avulla tutkimukseen saataisiin monipuolisia näkökulmia.

4.2 Kyselylomake

Tutkimusta varten luotiin kyselylomake (Liite 1.). Se pyrittiin pitämään mahdollisimman selkeänä sekä mahtumaan yhteen sivuun, jotta vastaaja saisi yhdellä vilkaisulla yleiskuvan siitä, mihin hän on vastaamassa. Kysely koostui kahdesta taustakysymyksestä ja neljästä aihekysymyksestä, joissa avattiin tarkemmin tutkimusongelmaa. Taustakysymyksissä selvitettiin vastaajan kokemusta isännöintialalta sekä koulutusta.

Aihekysymyksiä oli neljä ja ne olivat:

- Mitkä ovat mielestänne tärkeimmät isännöitsijän tehtävät tällä hetkellä?

- Mitä pidätte isännöitsijän tärkeimpinä henkilökohtaisina ominaisuuksina?
- Mitkä asiat koette ammatin suurimmiksi haasteiksi?
- Miten näette isännöintialan kehittyvän seuraavan 5 vuoden aikana? Entä 10 vuoden?

Aihekysymykset olivat avoimia kysymyksiä ja ne käsittelivät tarkemmin isännöitsijän roolia ja tehtäviä sekä alan tulevaisuutta.

4.3 Tutkimustulokset

Tässä kappaleessa käydään läpi kysymyslomakkeen avulla saadut vastaukset. Kyselyyn vastasi kuusi isännöitsijää 18:sta eli joka kolmas, 33 %. Vastaajista viisi työskenteli pääasiassa Turun seudulla ja yksi pienemmällä paikkakunnalla, kaikki kuitenkin Länsi-Suomen alueella. Vastaajista neljä työskenteli 5-10 hengen ja kaksi 1-2 hengen isännöintitoimistoissa tai yksityisenä isännöitsijänä.

Kysymyksiä oli yhteensä kuusi, joista kaksi oli taustakysymyksiä ja neljä avointa aihekysymystä. Ensimmäinen kysymys oli vastaajan kokemus isännöinnistä. Vastaukset vaihtelivat yhdestä vuodesta aina yli 30 vuoden isännöitsijäkokemukseen. Neljällä isännöitsijällä kokemusta oli alle kymmenen vuotta, yhdellä yli 15 vuotta ja yhdellä isännöitsijällä yli 30 vuotta, eli kokemushaitari oli hyvin laaja.

Toinen kysymys koski vastaajan koulutusta. Kolmella isännöitsijällä oli korkeakoulututkinto kaupalliselta, hallinnolliselta tai teknilliseltä alalta, kahdella isännöitsijällä oli toisen asteen kaupallinen ylioppilasmerkonomitutkinto ja yksi oli kouluttautunut alalle oppisopimuksella. Neljä kuudesta isännöitsijästä oli suorittanut tai suorittamassa parhaillaan isännöinnin ammattitutkinto IAT:n ja yksi isännöitsijä oli suorittanut johtavan ammatti-isännöitsijän tutkinto AIT:n. Kaikki vastaajat olivat lisäksi täydentäneet koulutustaan myöhemmin muilla opinnoilla tai tutkinnoilla. Vastaajilta löytyi esimerkiksi kokemusta kirjanpidosta, LVI-tekniikasta, yritysjohtamisesta sekä opintoja avoimesta ylipistosta tai liiketoiminta-akatemioista. Yksi isännöitsijöistä oli lisäksi auktorisoitu isännöitsijä.

Kolmantena kysymyksenä oli mitkä ovat vastaajan mielestä tärkeimmät isännöitsijän tehtävät tällä hetkellä. Viisi kuudesta isännöitsijästä mainitsi jollain tavalla taloyhtiön kunnossapidosta ja korjauksista huolehtimisen yhdeksi isännöitsijän tärkeimmistä tehtävistä. Tärkeänä pidettiin sekä taloyhtiön jatkuvaa kunnossapitoa sekä pitkän tähtäimen kunnossapidon suunnittelua ja toteutusta kuten katto-, julkisivu- tai LVI-saneerausta.

Neljä kuudesta mainitsi isännöitsijän tärkeimmiksi tehtäviksi myös taloyhtiön talousasioiden tuntemisen, hoitamisen ja suunnittelun. Isännöitsijän on tärkeä osata esimerkiksi lukea ja ymmärtää taloyhtiön tasetta ja kirjanpitotaidosta on alalla vain hyötyä. Neljä isännöitsijää mainitsi tärkeäksi tehtäväksi myös asiakaspalvelun ja sujuvan yhteistyön taloyhtiön hallituksen ja osakkaiden lisäksi myös muiden yhteistyötahojen kanssa.

Neljäs kysymys koski kolmatta kysymystä mukaillen sitä, mitkä ovat vastaajan mielestä isännöitsijän tärkeimmät henkilökohtaiset ominaisuudet. Kaikki kuusi isännöitsijää mainitsivat isännöitsijän tärkeimmiksi henkilökohtaisiksi ominaisuuksiksi asiakasystävällisyyden, hyvät asiakaspalvelutaidot, kyvyn tulla toimeen erilaisten ihmisten kanssa ja halun työskennellä palveluammatissa. Tämän lisäksi tärkeänä pidettiin rauhallisuutta ja rehellisyyttä, sekä jämäkkyyttä asioiden hoidossa ja kykyä sanoa oma mielipiteensä mielistelyn sijaan. Isännöitsijän tulee pystyä pysymään rauhallisena ja ratkomaan vaikeatkin asiat asiantuntevasti. Isännöitsijän on myös oltava luotettava ja sovitut asiat tulee hoitaa heti. Kolme haastateltavaa nosti esille stressinsietokyvyn ja kyvyn hoitaa useita asioita samaan aikaan. Puolet vastaajista korosti isännöitsijän tärkeiksi ominaisuuksiksi myös laajaa perusosaamista ja ymmärrystä etenkin talotekniikasta ja taloudesta sekä taloyhtiöitä koskevista lakiasioista ja niiden muutoksista. Myös halu oppia uutta ja kouluttaa itseään mainittiin.

Viides kysymys koski suurimpia haasteita isännöitsijän ammatissa. Puolet vastaajista mainitsi suurimmiksi haasteiksi hankalat osakkaat ja hallituksen jäsenet jopa siihen pisteeseen asti, että osa isännöitsijöistä on vaihtanut alaa. Isännöitsijä on hallituksen valitsema henkilö, joten isännöitsijän mielipide saatetaan toisinaan jopa sivuuttaa. Kaksi isännöitsijää mainitsi suurimmiksi haasteiksi epäselvät juridiset säädökset etenkin kustannus- ja vastuunjakotilanteissa. Myös ajan tasalla pysyminen ja ajan riittävyys töiden jatkuvasti lisääntyessä ja palkkion pysyessä samana nostettiin esille kolmen henkilön toimesta. Muita mainittuja haasteita olivat sovittujen tai tilattujen töiden tekemättä jättäminen tai huonosti tekeminen, sekä alalla tällä hetkellä työskentelevien ikääntyminen ja pelko siitä, ettei uusia alalle tulijoita ole riittävästi. Alaa ei välttämättä pidetä houkuttelevana iltaan painottuvan työajan ja kausiluontoisuuden takia. Jos isännöitsijöiden työt lisääntyvät ja alalle ei saada houkuteltua riittävästi uusia työntekijöitä, tämä voi johtaa nykyisten isännöitsijöiden työmäärän kasvuun.

Kuudes ja kyselylomakkeen viimeinen kysymys käsitteli isännöintialan tulevaisuutta. Viisi kuudesta isännöitsijästä uskoo alan digitalisoituvan yhä enenevissä määrin tulevien

vuosien aikana. Paperiasioiden uskotaan sähköistyvän yhä enemmän ja suurin osa paperipostista tulee poistumaan ja tiedottaminen ja kutsut kulkemaan sähköisinä. Vielä pidemmällä tähtäimellä digitalisaation uskotaan johtavan siihen, että osa palavereistakin voidaan hoitaa sähköisesti. Sähköistymisen edellytykseksi mainittiin kuitenkin myös osakkaiden halukkuus muutoksiin, ja etenkin vanhempien osakkaiden haluttomuus tai osaamattomuus ottaa uudistuksia käyttöön, jolloin kehitystä ei tapahdu. Vanhusten määrän kasvaessa myös erilaisten palveluiden järjestäminen yhdessä erilaisten palveluntuottajien kanssa voi lisääntyä. Esimerkiksi yhteisen toiminnan järjestäminen kodinhoidon tai ruokalan kanssa voisi olla mahdollista, jolloin toiminnassa olisi kuitenkin mukana ihmisille tuttu isännöitsijä.

Myös huoli vähemmän haluttujen alueiden isännöinnistä nousi esille sekä kaupunkialueen isännöitsijöiden että pienemmän kunnan isännöitsijän vastauksissa. Etenkin pienissä maalaiskunnissa tulee olemaan yhä vaikeampaa saada kohtuulliseen hintaan omasta kunnasta tai edes lähialueelta isännöitsijää, joka olisi tarpeeksi ammattitaitoinen. Samalla isännöitsijä voi joutua myös tyhjien asuntojen valvojaksi, koska kaukana asuvilla perikunnilla ei ole mahdollisuutta käydä usein paikkakunnalla. Myös hallituksen jäsenten valinnan pelätään vaikeutuvan, koska ne henkilöt, jotka olivat asiantuntevia, eivät välttämättä halua tehtävään, koska tiedostavat hallituksen vastuun. Samalla myös yhtiökokousten pitäminen vaikeutuu, koska paikalle ei saada tarpeeksi väkeä.

Useampi isännöitsijä nosti esille myös pitkällä tähtäimellä keskittymisen isompiin kokonaisuuksiin ja isännöintitoimistojen yhdistymisen etenkin suuremmilla paikkakunnilla. Tämä puolestaan voi johtaa työnjaon pirstaloitumiseen. Pienimmillä paikkakunnilla tämä taas johtaisi päinvastaiseen tilanteeseen, jossa yhden tai kahden isännöitsijän tulee yrittää pysyä kehityksen mukana ja hallita useita osa-alueita. Toiminnan uskotaan kuitenkin tulevan ammattimaistumaan ja isännöitsijöiltä tullaan vaatimaan yhä enemmän asiantuntemusta kiinteistöjen kokonaishoidosta.

5 JOHTOPÄÄTÖKSET JA YHTEENVETO

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli perehtyä siihen, miten isännöintialalle voi kouluttautua, mitä tehtäviä isännöitsijälle kuuluu, mitkä henkilökohtaiset taidot ovat alalla tärkeitä ja miten isännöintiala tulee mahdollisesti muuttumaan tulevaisuudessa. Opinnäytetyön teoriaosassa tutkittiin erilaisia kouluttautumisvaihtoehtoja, esiteltiin isännöintialaa yleisesti Suomessa ja perehdyttiin isännöitsijän monipuolisiin tehtäviin, isännöitsijän vastuuseen sekä viestinnän kasvavaan merkitykseen alalla. Työn tutkimusosassa selvitettiin lomakehaastattelun avulla alalla työskenteleviltä isännöitsijöiltä mitkä heidän mielestään ovat tärkeimmät isännöitsijän työtehtävät ja henkilökohtaiset ominaisuudet sekä miten he uskovat isännöintialan tulevan kehittymään tulevaisuudessa.

Vaikka kyselyyn vastasi kuusi isännöitsijää erilaisilla koulutus- ja kokemustaustoilla erikokoisilta paikkakunnilta, olivat heidän antamansa vastaukset hyvin samansuuntaisia kaikkiin kysymyksiin. Tämä työn teoriaosassakin esitettyä ajatusta siitä, että yhtenäisen isännöitsijäksi valmistavan perustutkinnon puutteessa alalla työskentelee ihmisiä hyvin erilaisilla koulutustaustoilla ja todellinen kouluttautuminen tapahtuu alan sisällä. Isännöitsijäksi haluavalla voi yhtä hyvin olla esimerkiksi kaupallinen tai teknillinen koulutus, ja molemmat voivat oppia yhtä päteviksi ammatissa työkokemuksen kautta. Isännöitsijä ei koskaan ole valmis, vaan oppimista tapahtuu jatkuvasti lainsäädännön ja käytäntöjen muuttuessa.

Isännöitsijän tärkeimmiksi tehtäviksi nousivat selkeästi esille kolme eri osa-aluetta: kunnossapidosta ja korjauksista huolehtiminen, talousasioiden tunteminen, suunnitteleminen ja hoitaminen sekä asiakaspalvelu. Hallinnolliset tehtävät eivät nousseet vastauksissa erityisemmin esille tärkeimpiä isännöitsijän tehtäviä kysyttäessä. Syytä tähän voi pohtia – ehkä hallinnollisia tehtäviä voidaan pitää enemmän rutiinitehtävinä, joita hoidetaan ympäri vuoden, eivätkä isännöitsijät saa niistä samalla tavalla suoraa palautetta, jolloin ne eivät nouse mieleen tärkeimpiä tehtäviä kysyttäessä.

Isännöitsijän tärkeimpiä henkilökohtaisia ominaisuuksia ovat hyvä asiakaspalvelutaito, kyky tulla toimeen erilaisten ihmisten kanssa, luotettavuus ja rauhallisuus, stressinsietokyky sekä kyky hoitaa useita asioita samaan aikaan. Myös laaja perusosaaminen ja ymmärtäminen niin talouden, talotekniikan kuin juridisten asioiden osalta on isännöitsijälle tärkeää. Isännöitsijä on yleensä se henkilö, joka kuuntelee asiakkaiden ongelmia ja hänen on kyettävä ratkomaan nämä ongelmatilanteet asiantuntevasti. Isännöitsijän tulee

olla myös tarpeeksi jämäkkä ja kyetä sanomaan oma mielipiteensä asioista. Myös halu kehittää ja kouluttaa itseään sekä into oppia uutta on tärkeää isännöitsijälle, joka työskentelee murroksessa olevalla alalla.

Ammatin suurimmat haasteet liittyvät hankaliin osakkaisiin ja hallituksen jäseniin, juridisiin epäselvyyksiin etenkin kustannus- ja vastuunjakotilanteissa sekä asioiden ajan tasalla pysymiseen ja ajan riittävyyteen töiden jatkuvasti lisääntyessä. Myös ikääntyminen tuo isännöintialalle omat haasteensa, sillä alalle ei löydy riittävästi uusia tulijoita eläköityvien isännöitsijöiden tilalle, mikä puolestaan voi johtaa nykyisten isännöitsijöiden työmäärän kasvuun.

Isännöintialan uskotaan sähköistyvän entisestään tulevien vuosien aikana. Suurin osa paperipostista tulee poistumaan ja esimerkiksi kutsut ja tiedottaminen tulevat kulkemaan sähköisinä. Pidemmällä tähtäimellä jopa osa palavereista ja kokouksista voidaan hoitaa sähköisesti. Taloyhtiöissä asuvien vanhusten määrän kasvaessa yhteistyö erilaisten palveluntuottajien, kuten kotihoidon kanssa, voi lisääntyä. Isännöintiyritysten uskotaan yhdistyvän etenkin suuremmilla paikkakunnilla, mikä puolestaan voi johtaa työnjaon pirstaloitumiseen henkilöiden erikoistuessa tietyn asian hoitamiseen. Pienemmillä paikkakunnilla tilanne puolestaan muuttuisi päinvastaiseen suuntaan pienten yritysten tai itsenäisten isännöitsijöiden yrittäessä pysyä kehityksen mukana. Pienillä maalaiskunnilla sijaitsevilla taloyhtiöillä tulee olemaan entistä vaikeampaa löytää kohtuulliseen hintaan omasta kunnasta tai lähialueelta ammattitaitoista isännöitsijää. Isännöitsijän tukiverkon merkitys tulee kasvamaan, ja isännöitsijälle on tärkeää löytää luotettavat yhteistyökumppanit.

Tutkimusta voidaan pitää onnistuneena, jos sen avulla pystytään saamaan alussa esitettyihin tutkimuskysymyksiin luotettavia vastauksia. Tutkimuksen onnistumista tarkastellaan usein sen validiteetin eli pätevyyden ja reliabiliteetin eli luottavuuden avulla. Validiteetti mittaa sitä, onko tutkimuksessa tutkittu sitä, mitä on luvattu ja reliabiliteetti tulosten tarkkuutta ja sitä, onko tutkimustulos toistettavissa. (Heikkilä 2010, 29–30.) Tässä opinnäytetyössä molempien voidaan toteutuneen, sillä tuloksissa vastataan alussa esitettyihin kysymyksiin ja mikäli haastattelun toteuttaisi uudelleen eri haastateltavilla, saadut tulokset noudattaisivat luultavasti hyvin samaa linjaa.

Lyhyt vastausaika ja sähköpostitse lähetetyt tutkimuslomakkeet saattoivat karsia joitakin vastaajia, mutta kaikki tutkimukseen vastanneet isännöitsijät yllättivät positiivisesti vas-

taamalla kaikkiin kysymyksiin huolellisesti ja ajatuksella. Saadut vastaukset olivat kattavia ja monipuolisia huolimatta siitä, että kaikki aihekysymykset olivat avoimia kysymyksiä. Tutkimukseen olisi voinut yrittää saada haastateltavaksi esimerkiksi taloyhtiön hallituksen jäseniä, jotta työhön olisi saatu myös toinen näkökulma, sillä nyt työtä käsiteltiin vain isännöitsijöiden näkökulmasta. Tutkimusta olisi voinut myös laajentaa esimerkiksi kysymällä isännöitsijöiden mielipidettä yhtenäisestä isännöitsijäkoulutuksesta ja sen tarpeellisuudesta ja mahdollisesta sisällöstä. Nämä näkökulmat sopisivat myös jatkotutkimusaiheeksi. Olisi kiinnostavaa päästä toteuttamaan sama kysely uudelleen esimerkiksi viiden vuoden kuluttua ja nähdä esimerkiksi onko sähköistymistä tapahtunut niin vahvasti kuin tällä hetkellä uskotaan ja onko isännöitsijän työnkuva laajentunut entisestään ja millä tavoin.

Opinnäytetyössä saavutettiin sille asetut tavoitteet. Se esittelee kattavasti miten isännöintialalle voi kouluttautua, mitä erilaisia tehtäviä isännöitsijälle nykyään kuuluu, mitkä ominaisuudet ammatissa ovat tärkeitä, mitä haasteita ammatissa voi kohdata ja miten isännöintiala tulee mahdollisesti kehittymään tulevaisuudessa. Tästä työstä on toivottavasti hyötyä laatijan lisäksi myös niille henkilöille, jotka ovat joko vain kiinnostuneita isännöintialasta tai mahdollisesti jopa harkitsevat isännöitsijäksi ryhtymistä.

LÄHTEET

Asunto-osakeyhtiölaki 1599/2009. Annettu Helsingissä 22.12.2009. Saatavilla sähköisesti http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2009/20091599

Auria yrityslaskenta 2016. Kirjanpitoaineiston säilyttäminen on lakisääteistä. Viitattu 6.11.2016 http://blogi.auriayrityslaskenta.fi/bid/189455/T-rkeit-asioita-kirjanpidon-s-ilytt-miseen-liittyen

Furuhjelm M.; Sallmén J. 2014. Ostamme isännöintiä. 1. painos. Helsinki: Kiinteistöalan Kustannus Oy.

Heikkilä T. 2010. Tilastollinen tutkimus. 7.-8.painos. Helsinki: Edita Prima Oy.

Heinonen M. 2014. Taloyhtiön talous – Oppikirja isännöitsijälle. 1. painos. Helsinki: Kiinteistöalan Kustannus Oy.

Ingman I.; Haarma K. 2005. Tehokas isännöitsijä. 2., korjattu painos. Helsinki: Kiinteistöalan Kustannus Oy.

Isännöinnin Auktorisointi ISA ry 2016a. ISA. Viitattu 28.10.2016 http://www.isayhdistys.fi/isa/

Isännöinnin Auktorisointi ISA ry 2016b. Hyvä isännöintitapa. Viitattu 28.10.2016 http://www.isayhdistys.fi/hyvaisannointitapa/

Isännöinnin Auktorisointi ISA ry 2016c. Ensimmäiset auktorisoidut isännöitsijät tienviitoittajina. Viitattu 30.10.2016 http://www.isayhdistys.fi/ajankohtaista/2301.aspx

Järjestyslaki 612/2003. Annettu Helsingissä 27.6.2003. Saatavilla sähköisesti http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030612

Kiinteistöalan Koulutuskeskus Oy 2016a. Isännöinnin ammattitutkinto. Viitattu 22.10.2016 http://www.kiinko.fi/koulutus/koulutustarjotin/isannointi-ja-asuminen/isannoinnin-ammattitutkinto-suorita-tutkinto-joustavasti-kaytannon-toissa

Kiinteistöalan Koulutuskeskus Oy 2016b. Koulutusohjelmat. Viitattu 22.10.2016 http://www.kiinko.fi/koulutus/koulutusohjelmat-ja-patevyydet/isannointi-ja-asuminen/koulutusohjelmat

Kiinteistöalan Koulutuskeskus Oy 2016c. Isännöitsijän koulutus ja tutkinto. Viitattu 22.10.2016 http://www.kiinko.fi/koulutus/koulutustarjotin/isannointi-ja-asuminen/isannoinnin-ja-asumisen-tutkintokoulutus/isannoitsijan-koulutus-ja-tutkinto-36-its-r

Kiinteistöalan Koulutuskeskus Oy 2016d. Johtavan ammatti-isännöitsijän koulutus ja tutkinto. Viitattu 22.10.2016 http://www.kiinko.fi/koulutus/koulutustarjotin/isannointi-ja-asuminen/isannoinnin-ja-asumisen-tutkintokoulutus/johtavan-ammatti-isannoitsijan-koulutus-ja-tutkinto-59-ait-r

Kiinteistöalan Koulutuskeskus Oy 2016e. Teknisen isännöitsijän peruskoulutus ja tutkinto. Viitattu 26.10.2016 http://www.kiinko.fi/koulutus/koulutustarjotin/tekninen-yllapito/teknisen-yllapidon-tutkintokoulutus/teknisen-isannoitsijan-peruskoulutus-ja-tutkinto-perustek2

Kiinteistöalan Kustannus Oy 2014. Isännöinnin käsikirja 2015. 16. painos. Helsinki: Kiinteistöalan Kustannus Oy.

Kirjanpitolaki 1336/1997. Annettu Helsingissä 30.12.1997. Saatavilla sähköisesti http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1997/19971336

Kolehmainen T. 2014. Isännöintiala tarvitsee nuoria työntekijöitä. Kiinteistö ja isännöinti 10/2014, 15-17.

Laki rakennuksen energiatodistuksesta 50/2013. Annettu Helsingissä 18.1.2013. Saatavilla sähköisesti osoitteessa http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2013/20130050

Laki tilaajan selvitysvelvollisuudesta ja vastuusta ulkopuolista työvoimaa käyttäessä 1233/2006. Annettu Helsingissä 22.12.2006. Saatavilla sähköisesti osoitteessa http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2006/20061233

Opetus- ja kulttuuriministeriö 2016. Oppisopimuskoulutus. Viitattu 22.10.2016 http://www.minedu.fi/OPM/Koulutus/aikuiskoulutus_ja_vapaa_sivistystyoe/opiskelu_ja_tutkinnot/oppisopimuskoulutus/

Opetushallitus 2009. Isännöinnin ammattitutkinnon perusteet. Viitattu 22.10.2016 https://www.isannointialalle.fi/wp-content/uploads/Isannoinnin_ammattitutkinto_2009.pdf

Opetushallitus 2016a. Oppisopimuskoulutus. Viitattu 22.10.2016 http://www.oph.fi/koulutus_ja_tutkinnot/ammattikoulutus/oppisopimuskoulutus

Opetushallitus 2016b. Näyttötutkinnot. Viitattu 22.10.2016 http://www.oph.fi/nayttotutkinnot

Patentti- ja rekisterihallitus 2016. Yritysten lukumäärät kaupparekisterissä. Viitattu 17.10.2016 https://www.prh.fi/fi/kaupparekisteri/yritystenlkm/lkm.html

Sanastokeskus TSK ry 2012. Kiinteistöliiketoiminnan sanasto, 2. laitos. Viitattu 5.11.2016 http://www.rakli.fi/media/toimitilat/kiinteistoliiketoiminnan-sanasto.pdf

Sarekoski K. 2015. Sata ja yksi kysymystä taloyhtiöstä. 1. painos. Helsinki: Kiinteistöalan Kustannus Oy.

Sisäministeriö / Pelastusosasto 2016. Asuintalot. Viitattu 3.11.2016 http://www.pelastustoimi.fi/turvatietoa/ehkaise-palon-syttyminen/rakennukset-velvollisuudet/asuintalot

Suomen Isännöintiliitto ry 2016a. Usein kysytyt kysymykset. Viitattu 17.10.2016 https://www.isannointiliitto.fi/asuminentaloyhtiossa/useinkysytytkysymykset/

Suomen Isännöintiliitto ry 2016b. Lukiolaisesta isännöintialalle. Viitattu 18.10.2016 https://www.isannointialalle.fi/koulutus/lukiolaisesta-isannoitsijaksi/

Suomen Isännöintiliitto ry 2016c. Isännöinnin ammattitutkinto. Viitattu 22.10.2016 https://www.isannointialalle.fi/koulutus/isannoinnin-ammattitutkinto-2/

Suomen Isännöintiliitto ry 2016d. Energiatodistus puuttuu monesta taloyhtiöstä. Viitattu 5.11.2016 http://www.isannointiliitto.fi/33659.aspx

Taloushallintoliitto 2016. Tilikausi ja tilinpäätös. Viitattu 15.11.2016 https://taloushallintoliitto.fi/ > Kirjanpidon ABC > Tilikausi ja tilinpäätös

Taloyhtio.net 2016. Kunnossapitosuunnitelma (PTS). Viitattu 5.11.2016 http://www.taloyhtio.net/kiinteistonpito/kunnossapitosuunnitelma/

Tampereen ammattikorkeakoulu 2016. Rakennus- ja yhdyskuntatekniikan koulutus. Viitattu 18.10.2016 http://www.tamk.fi/web/tamk/rakennus-ja-yhdyskuntatekniikka-paiva

Tomperi S.; Keskinen V. 2011. Käytännön kirjanpito. 19. painos. Helsinki: Edita.

Tuloverolaki 1535/1992. Annettu Helsingissä 30.12.1992. Saatavilla sähköisesti osoitteessa http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1992/19921535

Turun aikuiskoulutuskeskus 2016. Isännöinnin ammattitutkintoon valmistava koulutus. Viitattu 22.10.2016 https://www.turunakk.fi/showCourse.action?id=299998497&name=Isännöinnin+ammattitutkintoon+valmistava+koulutus&categoryText=Kauppa+ja+hallinto

Työ- ja elinkeinoministeriö 2013. Oppisopimuskoulutus. Viitattu 22.10.2016 http://te-palvelut.fi/te/fi/tyonhakijalle/ammatinvalinta_koulutus/oppisopimuskoulutus/index.html

Vaasan ammattikorkeakoulu 2016. Isännöitsijän erikoistumisopinnot (30 op). Viitattu 18.10.2016 http://www.puv.fi/fi/professional/erikoistumisopinnot/isannoitsijan_erikoistumisopinnot-30_op/

Valtioneuvoston asetus osakehuoneistojen pinta-alan mittaustavasta ja isännöitsijäntoditstuksesta. Annettu Helsingissä 12.5.2010. Saatavilla sähköisesti http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2010/20100365

Veronmaksajat 2017. Veroprosentit 2017. Viitattu 28.2.2017 https://www.veronmaksajat.fi/Palkka-ja-elake/Veroprosentit/veroprosentit-2017/

Viiala H.; Rantanen R. 2015. Näin toimii asunto-osakeyhtiö. 5. painos. Helsinki: Kiinteistöalan Kustannus Oy.

Ympäristövaliokunnan mietintö 10/2009. Hallituksen esitys uudeksi asunto-osakeyhtiölaiksi. Saatavilla sähköisesti https://www.eduskunta.fi/FI/vaski/mietinto/Documents/ymvm_10+2009.pdf

Haastattelulomake

Tämän kyselyn tarkoituksena on kartoittaa isännöintialalla työskentelevien ammattilaisten näkemyksiä isännöitsijän tehtävistä ja henkilökohtaisista ominaisuuksista sekä isännöintialan tulevaisuudesta.

Vastaukset käsitellään luottamuksellisesti ja niitä käytetään vain tähän tutkimukseen.

TAUSTAA

1. Kokemus isännöinnistä: _____ vuotta
2. Koulutus:

ISÄNNÖITSIJÄN ROOLI JA TEHTÄVÄT

3. Mitkä ovat mielestänne isännöitsijän tärkeimmät tehtävät tällä hetkellä?

4. Mitä pidätte isännöitsijän tärkeimpinä henkilökohtaisina ominaisuuksina?

5. Mitkä asiat koette ammatin suurimmiksi haasteiksi?

6. Miten näette isännöintialan kehittyvän seuraavan 5 vuoden aikana? Entä 10 vuoden?

Suuri kiitos vaivannäöstänne!