

Asukashallinnon ohjeiden uudistus

Oona Sukander



Tekijä(t) Oona Sukander	
Koulutusohjelma Liiketalous	
Raportin/Opinnäytetyön nimi Asukashallinnon ohjeiden uudistus	Sivu- ja liitesivumäärä 28 + 18
<p>Tämä on toiminnallinen opinnäytetyö, jonka produktina valmistui uudistetut asukashallinnon ohjeet Avain Asumisoikeus Oy:n asukkaille. Työn toimeksiantaja on asumisoikeusasuntoja tarjoava Avain Asumisoikeus Oy. Tavoitteena oli tehdä selkeät ja puhuttelevat ohjeet asukkaille. Ohjeiden uudistusta oltiin suunniteltu toimeksiantajan puolelta sekä toivottu asukkaiden toimesta jo ennen projektin aloitusta. Uudet ohjeet vastaavat myös paremmin toimeksiantajan nykyistä graafista ohjeistusta. Uudet ohjeet tulevat korvaamaan vanhan ohjeistuksen. Projekti on aloitettu loppuvuodesta 2020 ja saatu päätökseen toukokuussa 2021.</p> <p>Työn teoriaosuus on jaettu kahteen osaan. Ensimmäiset kaksi päälukua käsittelevät asumisoikeutta yleisesti, sen historiaa sekä uuden lain tuomia muutoksia asukashallintoon. Näiden avulla lukija ymmärtää, mitä asumisoikeus sekä asukashallinto tarkoittavat. Seuraavaksi työssä käsitellään asiakaskokemusta. Aluksi on selvitetty mitä asiakaskokemus tarkoittaa ja miten se muodostuu. Esittelyn jälkeen siirrytään käsittelemään, miten asiakaskokemusta voidaan yleisesti hyödyntää yrityksissä. Lopuksi asiakaskokemusta käsitellään vielä toimeksiantajan näkökulmasta. Erityisesti keskitytään asukashallinnon ja asiakaskokemuksen yhteyteen.</p> <p>Produktin toteutuksen vaiheet on esitelty raportissa. Produktissa kerrotaan Avaimen asukkaille, kuinka heidän on mahdollista vaikuttaa ja miten asukashallintoa toteutetaan. Produkti eli asukashallinnon uudistetut ohjeet ovat työn liitteenä.</p> <p>Produkti onnistui tavoitteiden mukaisesti. Lopullinen arvio ohjeiden toimivuudesta saadaan kuitenkin vasta asiakaspalautteen perusteella. Produkti valmistui aikataulussa ja on visuaalisesti tyylikäs ja sisällöltään selkeä paketti.</p>	
Asiasanat Asumisoikeus, asukashallinto, asiakaskokemus	

Sisällys

1	Johdanto	1
1.1	Opinnäytetyön tavoite	1
1.2	Työn tausta ja ajankohtaisuus	1
1.3	Työn rakenne	2
2	Asumisoikeus lyhyesti ja sen historia	3
2.1	Avain Asumisoikeus Oy	4
2.2	Asukashallinto	5
2.3	Lähtökohdat järjestelmän synnylle	6
2.4	Vaihtoehto vuokra- ja omistusasumiselle	6
2.5	Vastaanotto	7
2.6	Asukasvaikuttaminen	8
	Asukashallinto uuden asumisoikeuslain mukaan	9
2.7	Kohdekohtainen asukashallinto	10
2.8	Yhteisökohtainen asukashallinto	10
2.9	Yhteisökohtaiset hallituksen asukasjäsenet	11
2.10	Valtakunnallinen asumisoikeusasioiden neuvottelukunta	11
2.11	Muut muutokset	11
3	Asiakaskokemus	12
3.1	Asiakaskokemuksen määritelmä	12
3.2	Asiakaskokemuksen muodostuminen	12
3.3	Asiakaskokemuksen hyödyntäminen	14
3.4	Asiakaskokemus Avain Asumisoikeudella	16
4	Asukashallinnon uudistetut ohjeet asukkaille –prosessin kuvaus	19
4.1	Tavoite ja suunnittelu	19
4.2	Toteutus	20
5	Arviointi	25
5.1	Produktin arviointi	25
5.2	Opinnäytetyöprosessin arviointi	25
5.3	Oman oppimisen arviointi	26
	Lähteet	28
	Liitteet	31

1 Johdanto

Tämä työ käsittelee asukashallinnon ohjeiden uudistamista Avain Asumisoikeudella. Kyseessä on toiminnallinen opinnäytetyö, jonka tuotoksena syntyy ohjeistus asukkaille asukashallinnosta. Avain Asumisoikeudella on ennestään ohjeistus asukkaille asukashallinnosta. Uusi ohjeistus tulee korvaamaan vanhan.

1.1 Opinnäytetyön tavoite

Työn tavoitteena on tuottaa toimeksiantajalle ohjeistus liittyen asukashallintoon. Ohjeistus tulee sisältämään vuosikellon ja sanaston, jotka helpottavat asukashallinnon toteuttamista sekä auttavat asukkaita ymmärtämään vaikutusmahdollisuuksiaan paremmin. Ohjeistus tulee olemaan selkeä paketti siitä, miten asukashallintoa Avaimella toteutetaan ja kuinka asukkaat voivat vaikuttaa asioihinsa. Ohjeistuksessa on vain lyhyt ohjeistus asukaskouksen järjestämisestä, sillä aiheesta löytyy erillinen pidempi ja toimiva ohjeistus. Samoin asukasvalvojan roolista ja tehtävistä on oma ohjeensa olemassa, joten siitäkin on vain lyhyt tiivistelmä.

Ohjeistuksesta on toistaiseksi jätetty pois myös uuden lakimuutoksen tuomat asukashallinnon toimielimet. Uudistuksen tuomat muutokset on kuitenkin helppo sisällyttää uuteen ohjeistukseen myöhemmin, sillä ohjeistus on helposti muokattavissa. Opinnäytetyössä niitä kuitenkin käsitellään, sillä kyseessä on aiheen kannalta ajankohtainen ja tärkeä uudistus. Toimiva ohjeistus parantaa asiakaskokemusta. Raportin teoriaosuudessa onkin tarkoitus paneutua edellä mainittuun.

Henkilökohtainen tavoitteeni on tutustua syvällisesti asukashallintoon Avaimella. Haluan oppia ymmärtämään täydellisesti asukkaiden vaikutusmahdollisuudet, jotta voin kirjoittaa mahdollisimman selkeät ohjeet. Toinen tavoitteeni onkin kehittyä kirjoittamisessa sekä ohjeiden tekemisessä. Tavoitteena on luoda selkeät, visuaalisesti miellyttävät brändiin sopivat sekä toimivat ohjeet asukkaille.

1.2 Työn tausta ja ajankohtaisuus

Opinnäytetyö sai alkunsa syksyllä 2020 työskennellessäni Avain Asumisoikeudella. Koin että opinnäytetyölle hyvä lähtökohta olisi työelämälähtöinen aihe. Tämän seurauksena päätin valita sellaisen aiheen, joka kiinnostaa minua ja josta koin olevan hyötyä asukkaille ja toimeksiantajalle. Keskustelin aiheideoista yhdessä toimeksiantajan edustajien kanssa

ja totesimme tämän olevan kaikille hyödyllinen aihe. Näin ollen aiheeksi valikoitui asukashallinnon ohjeistus. Ohjeiden päivittämistä oltiin suunniteltu toimeksiantajan toimesta aiemminkin ja asukkaat olivat toivoneet uusia ohjeita.

Suomen tasavallan presidentti vahvisti uuden asumisoikeuslain toukokuussa 2021. Laki astuu voimaan 1.1.2022 ja tulee vaikuttamaan myös asukashallintoon. Asukashallinnon säädöksiä aletaan soveltamaan siirtymäajan jälkeen syksyllä 2022. Siksi onkin tärkeää, että asukashallinnon ohjeet ovat mahdollisimman selkeät, jotta niiden päivittäminen on tulevaisuudessa entistä helpompaa

1.3 Työn rakenne

Tämä opinnäytetyö koostuu teoriaosuudesta sekä empiirisestä osuudesta. Teoriaosuus alkaa toisella luvulla, jossa käsitellään ensin asumisoikeutta yleisellä tasolla. Tarkoitus on kertoa lukijalle mikä asumisoikeus on ja kuka sitä voi hakea. Tämän jälkeen esitellään toimeksiantaja lyhyesti. Seuraavaksi esitellään asukashallinto terminä ja lopuksi käsitellään järjestelmän syntyä eli historiaa.

Seuraavassa luvussa käsitellään asumisoikeuden lakiuudistusta asukashallinnon näkökulmasta. Luvussa käydään asukashallinnon tasot läpi sekä esitellään uudet toimielimet. Luvun tarkoitus on antaa lukijalle käsitys siitä, miten asumisoikeuden asukashallinto tulee jatkossa toteuttaa.

Kolmas luku käsittelee asiakaskokemusta. Asukkaat ovat Avain Asumisoikeuden asiakkaita ja asukashallinto on tärkeä osa asiakaskokemusta. Luvussa kerrotaan mikä asiakaskokemus on, miten se muodostuu ja kuinka sitä voidaan hyödyntää sekä miten asiakaskokemus näkyy Avaimella.

Työn empiirisessä osuudessa kerrotaan projektin ja produktin kuvauksesta. Ensimmäinen luku käsittelee projektin suunnittelua ja tavoitteita. Siinä kuvataan tarkemmin opinnäytetyön aloitusvaiheita, tavoitteiden määrittelyä ja esivalmisteluja. Seuraavassa luvussa käydään läpi projektin toteutusta. Luku esittelee ajatustyötä produktin taustalla sekä itse produktia.

Viimeisessä luvussa tarkastellaan produktin ja koko prosessin onnistumista. Luku sisältää myös pohdintaa ammatillisesta kehityksestäni. Työn lopussa on liitteenä valmistunut ohjeistus.

2 Asumisoikeus lyhyesti ja sen historia

Tässä pääluvussa käsitellään mikä asumisoikeus on. Asumisoikeus on asumismuoto, jossa asukkaalla on asumisoikeus rakennuttajayhtiön omistamaan asuntoon (Ympäristöministeriö 2021). Asumisoikeusasumisen sanotaan yhdistävän vuokra- sekä omistusasumisen hyvät puolet, koska se on asumismuotona joustava, mutta turvattu ja pysyvä. Asumisoikeuden edut voidaan luokitella kolmeen ryhmään: helppous, kohtuuhintaisuus ja turvallisuus. (kuvio 1.) Asumisoikeusasuntoa on helppo vaihtaa tarpeiden muuttuessa, remontointi on sallittua ja ammattilaiset huolehtivat kiinteistön ylläpidosta ja korjaamisesta. Asumiskustannukset ovat kohtuuhintaisia vapaarahoitteisiin vuokra-asuntoihin verrattuna eikä asumisoikeusasunnosta tarvitse maksaa varainsiirtoveroa. Asumisoikeus on turvallinen vaihtoehto, sillä asumiseen saa tarvittaessa Kelan asumistukea, asunnossa voi halutessaan asua koko eliniän ja sen voi jättää perinnöksi. (Asumisoikeus 2021.)



Kuvio 1. Asumisoikeuden edut

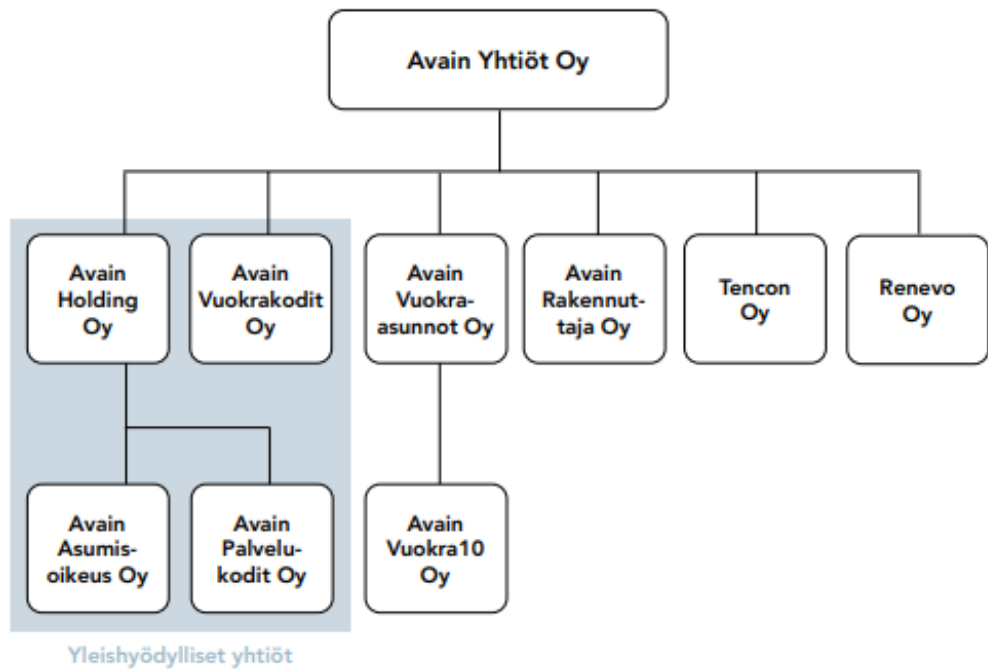
Asumisoikeusasuntoa haettaessa järjestysnumeron suuruus ratkaisee asunnon saajan. Hakija, jolla on pienin eli vanhin järjestysnumero saa asunnon. Järjestysnumeroa voi hakea kaupungilta tai kunnalta kaikki yli 18-vuotiaat. (Avainasunnot 2021a.) Asukasvalinta tulee myös uudistumaan uuden lakiuudistuksen myötä. Esimerkiksi järjestysnumerot ovat jatkossa määräaikaista (laki asumisoikeusasunnoista 7.5.2021/393).

Asumisoikeusasuntoihin ei ole tulorajoja eikä asukkaiden luottotietoja tarkasteta. Hakijalla ei kuitenkaan saa olla varallisuutta riittävästi hankkiakseen tarvettaan vastaavan omistus-asunnon. Varallisuusrajat eivät kuitenkaan koske yli 55-vuotiaita tai asumisoikeusasunnosta toiseen vaihtavia hakijoita. (Helsingin kaupunki 2021.)

Asumisoikeusasunnosta pitää maksaa asumisoikeusmaksu, joka on 10–15 % asunnon alkuperäisestä hinnasta. Asumisoikeusmaksun saa takaisin rakennuskustannusindeksillä tarkistettuna pois muuttaessa. Asumisen aikana asumisesta maksetaan käyttövastiketta. (Avainasunnot 2021a.)

2.1 Avain Asumisoikeus Oy

Avain Asumisoikeus Oy kuuluu suomalaiseen Avain Yhtiöt -konserniin, joka on erikoistunut asuntojen ja asumispalvelujen tuottamiseen (Avain Asunnot 2021b). Konserniin kuuluu Avain Asumisoikeuden lisäksi Avain Vuokra-asunnot Oy, Avain Vuokrakodit Oy, Avain Rakennuttaja Oy, Avain Palvelukodit Oy, Renevo Oy ja Tencon Oy (kuva 1). Konsernin omistuksessa on lähes 10 000 Avain Asuntoa ja se työllistää yli 200 ammattilaista. Tavoitteena on rakennuttaa vuosittain 1 000 uutta asuntoa keskeisille kasvualueille Suomessa. Konsernin vuosittaisten investointien arvo ylittää 100 M€. (Avain Asunnot 2021b.)



Kuva 1. Avain Yhtiöt -konsernin rakenne (Avain Yhtiöt 2021)

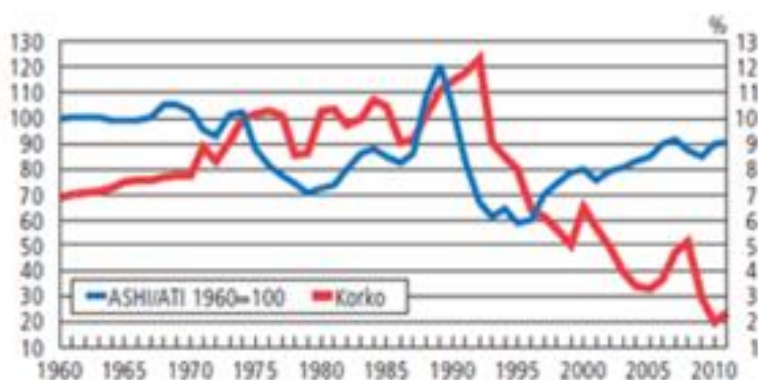
Avain Asumisoikeus Oy on Suomen kolmanneksi suurin asumisoikeusasuntojen omistaja. Asumisoikeuskohteita löytyy pääkaupunkiseudulta aina Rovaniemelle asti. (Avain Asunnot 2021c.) Avain Yhtiöiden visiona on olla Suomen paras asumispalveluiden tuottaja hintalaatusuhteeltaan (Avain Asunnot 2021a). Kaikkien konserniin kuuluvien yhtiöiden liiketoiminnan kiinteitä osia ovat yhteiskunnallisuus, vastuullisuus sekä pitkäjänteisyys. Asiakkaiden parhaaksi toimiminen on koko konsernin yhteinen tavoite. (Avain Asunnot 2021c.) Avain Asumisoikeudella asiakkaita ovat kohteiden asukkaat sekä uudet hakijat ja asunnoista kiinnostuneet henkilöt.

2.2 Asukashallinto

Asukashallinto on asukkaiden oikeus ja se tarjoaa asukkaille mahdollisuuden osallistua sekä vaikuttaa asumisoikeustaloa koskeviin asioihin. Edellisen asumisoikeuslain (650/1990) 4 f §:ssä viitataan lakiin yhteishallinnosta vuokrataloista (649/1990), jonka pykälää sovelletaan asumisoikeusyhteisöjen asukashallintomalleissa. Näiden mukaan asumisoikeuden haltijalla sekä hänen kanssaan asunnossa asuvalla on oikeus osallistua asumisoikeustaloa koskevaan hallintoon ja päätöksentekoon. Heillä on ollut oikeus saada omistajalta tietoa talon asioista. Näitä oikeuksia asumisoikeuden haltija on voinut käyttää esimerkiksi asukkaiden kokouksessa sekä asukastoimikunnassa, hallituksessa tai yhteistyöelimessä. Asukas voi lisäksi toimia valvojana tai luottamushenkilönä. (ARA 2020.)

2.3 Lähtökohdat järjestelmän synnylle

Asumisoikeusjärjestelmän historia alkaa voimakkaasta talouskasvusta 80-luvulla. Raha-markkinoiden vapautuminen mahdollisti silloin yhä useammalle kotitaloudelle oman asunnon oston. 80-luvulla omistusasuminen oli suosittuempaa kuin koskaan ennen sitä tai sen jälkeen. Vuokra-asuntokanta ei lisääntynyt lainkaan tuohon aikaan, joka vaikutti erityisesti nuorten asumisvalintoihin. Kysynnän kasvusta seuraa luonnollisesti hintojen nousu. (SAY 2016, 9-13.) 1980-luvun lopulla asuntojen hinnat nousivat ennätyskorkeiksi kaikilla mittareilla (Lehtinen 2012). Esimerkiksi asuntojen hinnat suhteessa palkkoihin nousivat selkeästi (kuva 2).



Kuva 2. Asuntojen hintojen suhde palkkoihin vuosina 1960-2011, 1960=100 (Lehtinen 2012)

Huiman nousun seurauksena omistusasuntojen hinnat nousivat liian korkeiksi etenkin nuorille. Ongelma sai ihmiset pohtimaan vaihtoehtoja vuokra- ja omistusasumiselle. Tämä kaikki tarjosi hyvät lähtökohdat asumisoikeusjärjestelmän synnylle. (Lehtinen 2012.)

2.4 Vaihtoehto vuokra- ja omistusasumiselle

Ensimmäinen dokumentoitu asumisoikeusjärjestelmän esiehdotus löytyy eduskunnan arkistosta. Aloite on tehty vuonna 1983 ja se pohjautuu osuuskuntaideaan, mutta muistuttaa myöhempää asumisoikeusjärjestelmää. Aloite ei kuitenkaan edennyt tuolloin käytännön toteutukseen. (SAY 2016, 9.)

Keskustelu vaihtoehtoista kuten asumisoikeusjärjestelmästä alkoi monella taholla samanaikaisesti. Mukana olivat opiskelijajärjestöt, poliitikot, asunto- ja muut viranomaiset, yleishyödylliset rakennuttajat VVO:n johdolla, puolueiden ja kansalaisjärjestöjen edustajat sekä

nuorten vanhemmat. Keskustelua käytiin pääkaupunkiseudulla kuin myös muuallakin Suomessa. (SAY 2016, 10.)

Vuoden 1989 valtion tulo- ja menoarvioon eduskunta myönsi 200 000 markan määrärahan nuorten osuuskunta-asumisen tutkimusmenojen maksamiseksi. Asuntohallitus asetti tätä työtä varten oman työryhmän. Työryhmän tavoitteena oli selvittää olisiko Suomessa asunto-osuuskuntamuotoiselle tai vastaavalle tarvetta ja kehittymismahdollisuuksia. (SAY 2016, 10.)

9.9.1989 Helsingin Sanomat uutisoi ensimmäisen kerran asumisoikeusasumisesta. Helsingin Sanomien pitkäaikainen asuntotoimittaja Riitta Astikainen kertoo nuoriso- ja opiskelijajärjestöissä olleen jo parin vuoden ajan kehitteillä ajatus asumisoikeusasunnoista Ruotsin malliin. Helsingin Sanomissa asiasta uutisoitaessa oltiin mukaan saatu jo VVO. VVO oli ottanut aktiivisen roolin kehittämistyössä ja jo ennen kuin järjestelmällä oli lain voimaa, heillä oli jo tonttivarauksia. (SAY 2016, 12.)

Kesällä 1988 VVO pani liikkeelle oman mallinsa valmistelun. Mallin tavoitteena oli luoda järjestelmä väliinputoajille, joilla ei ole mahdollisuutta omistusasunnon ostoon, mutta jotka eivät voi kuitenkaan hakea arava-rahoitteisia vuokra-asuntoja. Samoihin aikoihin eli seuraavan vuoden joulukuussa Nuoren osuuskunta-asumisen työryhmä julkisti oman ehdotuksena. Tämän mallin tavoitteiden keskiössä oli asukkaiden asumisenturva ja mahdollisuus osallistua päätöksentekoon. Elokuussa 1989 ympäristöministeri Kaj Bärlund ilmoitti, että hallitus on päättänyt aloittaa kokeiluluontoisesti nuorille tarkoitettujen asumisoikeusasuntojen lainoituksen osana vuokratololainoitusta. Kuitenkin vasta joulukuussa asetettiin sisäinen virkamiestyöryhmä laatimaan aiheesta säädösehdotuksia. Työn ottivat hoitaakseen Hannu Junkkari ja Seija Heiskanen-Frösén. Heiskanen-Frösén laati asumisoikeuslain kaikki keskeiset kohdat. Laki asumisoikeusasumisesta astui voimaan 16.7.1990. Lopullinen laki oli toimijoiden mukaan kompromissi. Jokainen joutui luopumaan jostain, mutta näin päästiin nopeasti tuottamaan asumisoikeusasuntoja. (SAY 2016, 13-23.)

2.5 Vastaanotto

Uusi järjestelmä otettiin alkuvaiheessa innostuneena vastaan ja luotettiin lainsäätäjien kykyyn luoda toimiva ja järjestelmä. Uskottiin myös, että tarvittaessa järjestelmää on helppo muokata. Alkuvaiheessa ei siis oikeastaan tullut kritiikkiä asukkailta tai toimijoilta. (SAY 2016, 22.)

Kuitenkin järjestelmän ikääntyessä ja kustannusrakenteen kehittyessä haasteellisemmaksi, on järjestelmä saanut osakseen kritiikkiä. Asukkaiden puolelta on kritisoitu, että aluksi olisi annettu ymmärtää tulossa olevassa järjestelmässä olevan mahdollisuus, jossa asukkaat voisivat yhdistysten kautta omistaa asuntoja ja päättää asumiseensa liittyvistä asioista aidosti. Kritiikissä on nostettu esille, että nopealla aikataululla eduskuntaan tuotiin lopulta hyvin paljon tästä poikkeava malli. (SAY 2016, 22-24.)

Syksyllä 1991 valmistui ensimmäinen asumisoikeustalo Suomeen. Kyseessä oli Rovaniemen Sudentie 9, jonka omisti VVO:n asumisoikeusyhtiö. Asukkaat ottivat uuden järjestelmän innolla vastaan. Joulukuun 1990 uutisoitiin Helsingin Sanomissa asumisoikeusjonoissa olevan pääkaupunkiseudulla hakijoita yli 8000. Alueelle oli valmistumassa 1991 30 asuntoa ja 1992 tavoitteena oli 300 asuntoa. (SAY 2016, 24-26.)

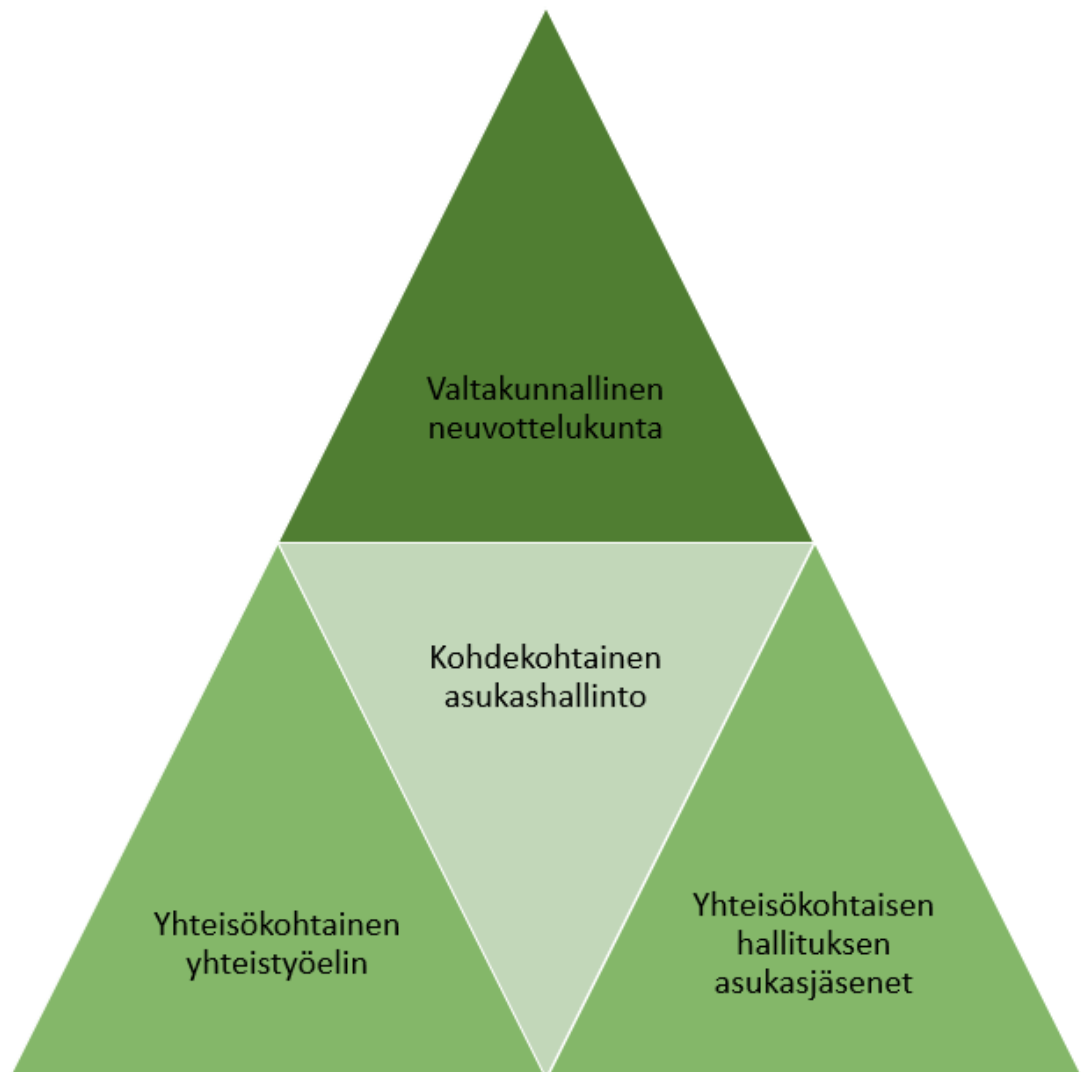
2.6 Asukasvaikuttaminen

Asumisoikeusjärjestelmää koskee samansisältöisenä laki yhteishallinnosta vuokrataloissa. Sen keskeisenä tavoitteena on antaa asukkaille oikeus tietoihin oman asuintalon ja yhtiön asioista sekä osallista ja lausua valmisteilla olevia päätöksiä. Päätösvaltaa itsessään asukkaille ei kuitenkaan paljoa ole laissa annettu. (SAY 2016, 40.)

Asumisoikeusasukkaita on alusta asti kiinnostanut hieman eri asiat kuin vuokratalojen asukkaita. Tällaisiksi asioiksi voidaan listata esimerkiksi käyttövastikkeiden määräytyminen, tasausjärjestelmä sekä tiedonsaanti. Asukkaat haluavat lisää päätösvaltaa, koska ymmärtävät asukkaiden maksavan käyttövastikkeissaan kaikki kulut. Asukashallintoon toivotaan yhteistä mallia, jossa ei olisi tulkintamahdollisuutta yhtiökohtaisesti. (SAY 2016, 40.)

3 Asukashallinto uuden asumisoikeuslain mukaan

Uudessa asumisoikeuslaissa asukashallinnosta säädetään luvussa 5 pykälissä 41–55. Lakiuudistuksessa asukashallintoa koskevia kohtia on tarkennettu ja asukkaiden vaikutus mahdollisuuksia parannettu. Näin ollen asukkaiden asemaa on vahvistettu lisäämällä mahdollisuuksia vaikuttaa yhtiön asioihin. Jatkossa asukashallintoa toteutetaan neljällä eri tasolla (kuvio 2).



Kuvio 2. Asukashallinnon toteutus neljällä tasolla

Suomen tasavallan presidentti vahvisti lain 7.5.2021 (Valtioneuvosto 2021). Laki tulee voimaan 1.1.2021 alkaen. Asukashallintoa koskevia säännöksiä aletaan soveltamaan syyskuussa 2022 ja asukasvalintaa koskevia syyskuussa 2023. (Riskilä 2021.)

3.1 Kohdekohtainen asukashallinto

Asukaskokouksia pidetään jokaisessa asumisoikeuskohteessa, joissa kohteen asumisoikeuden haltijat voivat käyttää lain mukaista päätösvaltaansa. Asukaskokouksella on oikeus valita yksi tai useampi asukastoimikunta toimeenpanemaan asukaskokouksen tekemiä päätöksiä. Voidaan myös päättää, että asukastoimikuntaa ei aseteta vaan sen tehtävät tai osan niistä hoitaa asukaskokous, asukastoimikunnan sijaan valittava luottamushenkilö tai asumisoikeusyhteisö. (laki asumisoikeusasunnoista.)

Asukastoimikunta valitaan enintään kahdeksi vuodeksi kerrallaan. Asukaskokouksessa päätetään jäsenten lukumäärä ja valintatapa. Asukaskokouksen päätöksellä on mahdollista erottaa asukastoimikunta tai sen jäsen. Tällöin vähintään puolen kokouksessa läsnä olevista tai edustetuista pitää kannattaa erottamista. (laki asumisoikeusasunnoista.)

Lain pykälässä 44 on säädetty asukashallinnon oikeuksista koskien asumisoikeuskohdetta. Pykälässä on lueteltu esimerkiksi oikeus osallistua talousarvioesityksen sekä käyttövastikkeiden määritysesityksen valmisteluun, oikeus tehdä esityksiä vuosittain käyttövastikkeilla ja vuokrilla katettavista talon korjaustoimenpiteistä sekä valvoa asukkaiden ja muiden huoneiston haltijoiden yhteiseen lukuun hoito-, huolto- ja korjaustoimenpiteiden suorittamista yhteisissä tiloissa. (laki asumisoikeusasunnoista.)

3.2 Yhteisökohtainen asukashallinto

Toinen taso asukashallinnossa on asumisoikeusyhteisön ja asumisoikeuden haltijoiden välinen yhteistyöelin. Yhteistyöelimessä asumisoikeustaloa edustaa kohdekohtaisen asukastoimikunnan puheenjohtaja tai asukastoimikunnan sijaan valittu luottamusmies. Edustajat voidaan valita vaaleilla. Vaaleilla edustajat täytyy valita, jos yhteistyöelimen kokoonpanoksi tulisi muutoin yli 50 henkilöä. Yhteistyöelimeen valitut asumisoikeuden haltijat käyttävät yhteistyöelimessä äänivaltaa. (laki asumisoikeusasunnoista.)

Yhteistyöelimessä asioita tarkastellaan asumisoikeusyhteisön kokonaisvaltaisen edun näkökulmasta, ei siis kohdetasolla. Tarkoitus on toteuttaa ja valvoa kaikkien asumisoikeuskohteiden tasapuolista kohtelua ja niiden elinkaaritalouteen perustuvaa hoitoa. Edustajat eivät siis edusta omaa taloaan vaan käsittelevät asumisoikeusyhteisön asioita kokonaisuutena. (laki asumisoikeusasunnoista.)

Pykälässä 46 on lueteltu asukashallinnon oikeuksia asumisoikeusyhteisössä. Koko asumisoikeusyhteisöä koskevissa asioissa sillä on oikeus esimerkiksi osallistua asumisoikeustalojen ja muiden rakennusten sekä kiinteistöjen ylläpidosta ja hoidosta solmittavien sopimusten valmisteluun, seurata uudiskohteiden suunnittelua ja toteuttamista sekä tehdä esityksiä, neuvotella ja antaa lausuntoja muista yhteisötason asukashallintoon liittyvistä asioista ja asukastoimikuntien ehdottamista asioista. (laki asumisoikeusasunnoista.)

3.3 Yhteisökohtaiset hallituksen asukasjäsenet

Asumisoikeuden haltijoilla on oikeus valita ehdokkaita edustamaan heitä asumisoikeusyhteisön hallituksessa tai vastaavassa toimielimessä. Asukaskokouksilla on oikeus nimetä ehdokkaita, joista on valittava hallitukseen tai sitä vastaavaan toimielimeen sitä täytettäessä vähintään 40 % jäsenistä ja aina vähintään kaksi henkilöä. (laki asumisoikeusasunnoista.)

3.4 Valtakunnallinen asumisoikeusasioiden neuvottelukunta

Ympäristöministeriö asettaa asumisoikeusasioiden kehittämistä varten valtakunnallisen asumisoikeusasioiden neuvottelukunnan. Sen tehtävänä on seurata asumisoikeusjärjestelmän toimintaa, tehdä aloitteita ja antaa lausuntoja sekä muulla tavoin kehittää asumisoikeusasumista koskevia asioita. Neuvottelukunnan jäsenet valitaan kerrallaan kahdeksi vuodeksi ja jokaiselle jäsenelle on valittava henkilökohtainen varajäsen. Jäsenenä on kustakin asumisoikeusyhteisöstä korkeintaan yksi edustaja sekä yksi asumisoikeuden haltijoiden edustaja. Myös ympäristöministeriön, Valtiokonttorin ja Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskuksen edustajia voi osallistua neuvottelukuntaan. (laki asumisoikeusasunnoista.)

3.5 Muut muutokset

Asumisoikeusyhteisön tulee antaa asukaskokoukselle, yhteistyöelimelle ja asukastoimikunnalle tarpeelliset tiedot koskien asumisoikeuskohdetta tai asumisoikeusyhteisöä, jotta ne voivat käyttää oikeuksiaan. Mikäli yhteistyöelin pyytää, tulee tiedot antaa tilintarkastajien oikeiksi varmentamina. Asumisoikeusyhteisön on myös tiedotettava asumisoikeuden haltijoille ja yhteistyöelimelle asioista, joista voi olla merkitystä heille tai asukashallinnon toimielimelle lain mukaisten oikeuksien käyttämisessä. (laki asumisoikeusasunnoista.)

4 Asiakaskokemus

Tässä pääluvussa käsitellään mitä asiakaskokemus on ja kuinka yritysten tulisi ottaa se huomioon. Tarkoitus on myös käsitellä asiakaskokemusta Avain Asumisoikeuden ja etenkin asukashallinnon näkökulmasta. Yrityksen asiakkaita ovat asukkaat ja heille on tärkeää päästä vaikuttamaan asukashallinnon kautta asioihin.

4.1 Asiakaskokemuksen määritelmä

Jokaisen asiakkaan ostopäätös ostaa kyseiseltä yritykseltä perustuu edes osittain hänen tai tuttavain aikaisempiin kokemuksiin yrityksestä. Tärkeää on siis ymmärtää, että joka kerta, kun asiakas on yhteydessä yritykseen, se vaikuttaa todennäköisyyteen, jolla hän ostaa yritykseltä tulevaisuudessa. Mukava kokemus kasvattaa oston todennäköisyyttä ja ehkä asiakas jopa kertoo yrityksestä ja kokemuksesta tuttavalleen. Tätä on asiakaskokemus. (Kotler, Peppers, Rogers 2016, 3-6.)

Jokainen yritys tarjoaa asiakaskokemusta, vaikka osalle se onkin tiedostamatonta (Richardson 2010). Asiakaskokemus on sekoitus yrityksen fyysistä olemusta sekä tunteita, jotka syntyvät asiakkaalle hänen ollessa kosketuksessa yritykseen. Toisin sanoen asiakaskokemus on ennemminkin asenne. (Barnes, R. Kelleher, B. 2014, luku 1.) Kyseessä on siis kohtaamisten mielikuvien ja tunteiden summa. Käsite on vielä niin uusi, että usein sitä ei ymmärretä täysin, vaan sen ajatellaan liittyvän vain asiakaspalvelun kehittämiseen. Asiakaskokemuksen johtamisessa tulee huomioida kaikki osa-alueet yrityksessä. Siihen liittyvät myös esimerkiksi järjestelmien toimivuus ja markkinoinnin luoma brändi. Muut toiminnot ja osastot taustalla ovat tärkeässä roolissa mahdollistamassa asiakaspalvelun toimivuuden. (Kortesuo, K, Löytänä, J 2015, luku 1.)

4.2 Asiakaskokemuksen muodostuminen

Asiakaskokemuksen muodostuminen alkaa osittain jo ennen asiakassuhteen alkua. Kaikki vuorovaikutus, jota asiakkaan ja yrityksen välillä on, muodostaa asiakaskokemuksen. Sekä välilliset että välittämät kontaktit ovat siis osa sitä. Asiakaskokemuksia ei ole olemassa kahta samanlaista, eikä sen monistaminen onnistu. (Eskelinen 2020.) Rationaali-

sesta päätöksestä asiakaskokemuksessa ei siis ole kyse, vaan siihen vaikuttavat yksittäiset tulkinnot. Näin ollen sen muodostumiseen ei voi täysin vaikuttaa. Yrityksessä voidaan kuitenkin miettiä, millaisen asiakaskokemuksen he pyrkivät tarjoamaan asiakkaalle. (Korteso, K, Löytänä, J 2015, luku 2.)

Positiivisen asiakaskokemuksen luomiseksi asiakas tulee huomioida, häntä tulee kuunnella ja ymmärtää, asiakkaaseen tulee pitää yhteyttä ja kysymyksiin on vastattava viipymättä. Palvelun laadun tulee tietysti pysyä myös korkeana ja annettujen lupauksen säilyä. (Ficher M. Vainio, S 2014, luku 1.)

Nykyään asiakas kommunikoi yrityksen kanssa usein useissa eri kanavissa. Tällöin asiakaskokemuksen muodostuminen on mahdollista jakaa neljään eri vaiheeseen (Kuvio 3). Ensimmäinen vaihe eli lähtötilanne kattaa kaiken sen, mitä asiakas kokee yritystä kohtaan ennen suoraa vuorovaikutusta yritykseen kyseisellä asiointikerralla. Tähän lukeutuvat ennakkoodotukset ja asenteet yritystä kohtaan. Nämä ovat voineet syntyä edellisellä asiointikerralla yrityksen kanssa tai esimerkiksi ystävien palautteen perusteella. Seuraava vaihe on ennen ostosta. Tässä vaiheessa asiakas tekee lopullisen valinnan ostaa juuri kyseiseltä yritykseltä. Valintaan vaikuttaa altistuminen markkinoinnille ja viestinnälle. Päätös voi syntyä esimerkiksi saatavuuden perusteella. Kolmas vaihe on ostotapahtuma eli vaihe, kun lopullinen ostopäätös on tehty. Vasta tässä vaiheessa asiakas varsinaisesti asioi yrityksen kanssa. Oston jälkeisessä vaiheessa asiakas ja yritys usein jatkavat asiointia. Asiakas voi esimerkiksi ottaa yhteyttä kysyäkseen neuvoa tai yritys voi pyytää palautetta toiminnastaan. (Filenius 2015, osa 1.)



Kuvio 3. Asiakaskokemuksen muodostumine (mukaillen Filenius 2015)

Tämän mallin mukaisesti asiakaskokemus muodostuu kaikkien edellä kuvattujen vaiheiden mukaisesti. Muodostuminen onkin enemmän kehä kuin jana, sillä lähtötila päivittyy sitä mukaan kun uusia kokemuksia syntyy. (Filenius 2015, osa 1.)

Digitalisoituminen on vaikuttanut myös asiakaskokemukseen. Teknologian saavutukset voivat auttaa yrityksiä parantamaan asiakaskokemusta, mutta samalla ne tarjoavat asiakkaille mahdollisuuksia saada ja jakaa tietoa sekä vaatia yrityksiltä enemmän. (Kotler, Peppers, Rogers 2016.) Erilaiset ratkaisut tarjoavat enemmän kosketuspintaa yritykseen ja sosiaalisen median keskustelupalstoilla on matala kynnyks jakaa niin positiivisia kuin negatiivisiakin kokemuksia. (Eskelinen 2020.) Kokemusten jakaminen ei välttämättä rajoitu enää omaan lähipiiriin. Julkaisemalla sosiaalisessa mediassa asiakas saa levitettyä huonon asiakaskokemuksen nopeasti laajalle yleisölle. Tämä voi olla hyvin vahingoittavaa yrityksen brändille. (Filenius 2015, osa 1.)

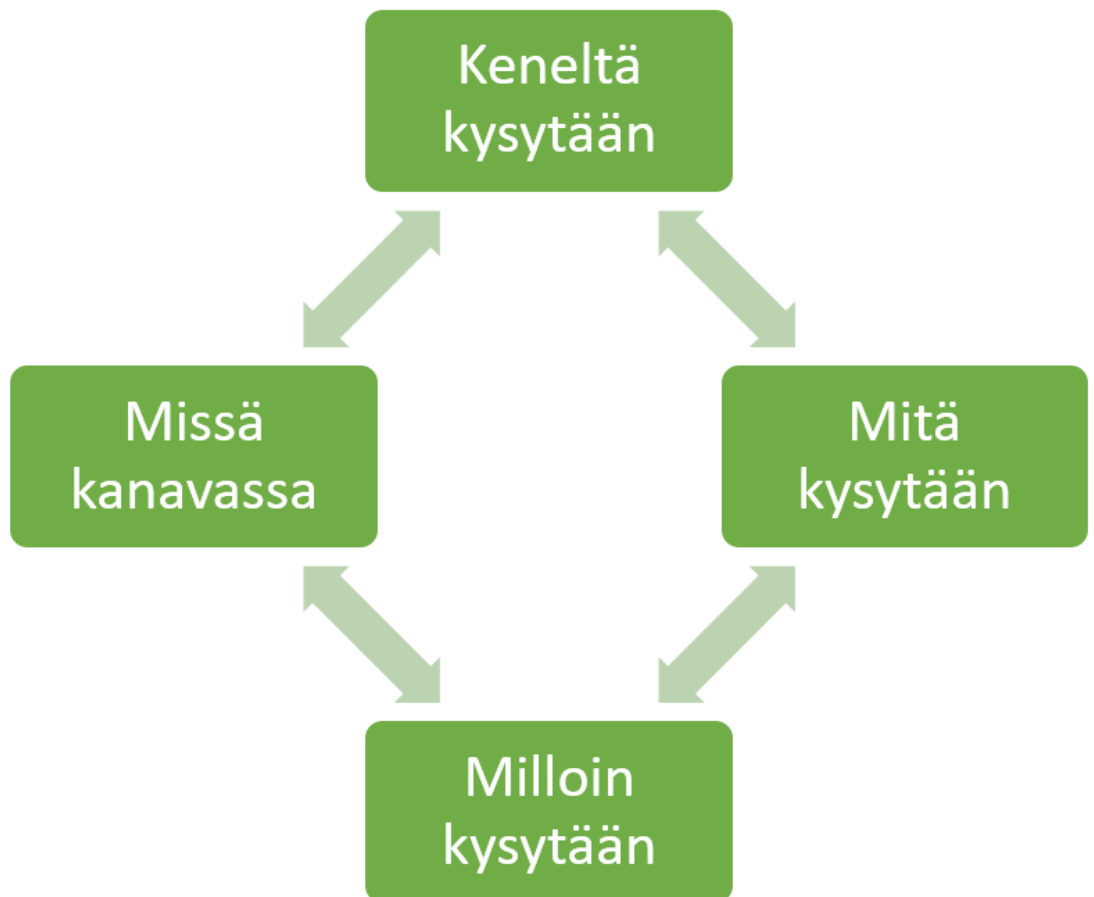
4.3 Asiakaskokemuksen hyödyntäminen

Asiakaskokemus on noussut trendiksi. On tiedostettu, että pelkkä laadukas ja tunnettu brändi ei takaa menestymistä. Ainutlaatuisen asiakaskokemuksen avulla yritys pystyy erottumaan kilpailijoista, eivätkä kilpailijat voi monistaa asiakaskokemusta omaan käyttöönsä. Kun asiakaskokemus on strategian keskipisteessä, sekä yritys että asiakas voittavat. Erilaisia palveluita alkaa olemaan tarjolla kattavasti ja hinnan merkitys korostuu. (Eskelinen 2020.) Tietoa on myös tarjolla asiakkaille enemmän kuin koskaan ja tavallisen kuluttajan onkin lähes mahdotonta ymmärtää tiedon määrää. Kuluttajat osallistuvat tiedon tuotantoon myös itse, mikä poikkeaa aiemmasta. Se on lisännyt kuluttajien hintatietoisuutta. (Filenius 2015, osa 1.) Luomalla kokemuksia palvelun sijaan, voi yritys saavuttaa tason, jossa hintakilpailu ei ole yritykselle enää samanlainen uhka (Kortesuo, K, Löytönen, J 2015, luku 2).

Asiakaskokemuksen johtamisella voidaan saavuttaa yrityksessä moninaisia hyötyjä. Se esimerkiksi lisää asiakastyytyväisyyttä, vähentää negatiivisen palautteen määrää, pidentää asiakkuuden elinkaarta, vahvistaa asiakkaiden suositteluhalukkuutta ja sitouttaa henkilöstöä. Erilaisia palveluita alkaa olemaan tarjolla kattavasti ja hinnan merkitys korostuu. Luomalla kokemuksia palvelun sijaan voi yritys saavuttaa tason, jossa hintakilpailu ei ole yritykselle enää samanlainen uhka. (Kortesuo, K, Löytönen, J 2015, luku 2.)

Koska asiakaskokemuksessa on kyse nimenomaan asiakkaan kokemuksesta, saadaan oikeaa ja paikkansa pitävää tietoa vain kysymällä suoraan asiakkailta (Questback 2016). Ja koska asiakaskokemus on ennen kaikkea tunnetta, ei sitä voida mitata suoraan myynnin tai tuotteen mittareilla. Asiakaskokemusta voidaan mitata esimerkiksi NPS-mittarilla. (Korkiakoski, Gerdt 2016, luku 1.) NPS eli Net Promoter Scorea käytetään kansainvälisesti useimmiten mittamaan suositteluhalukkuutta. Asiakkailta kysytään, kuinka todennäköisesti he suosittelisivat yritystä kavereilleen. Kysymykseen vastataan asteikolla 1-10 ja

vastausten perusteella heidät jaetaan kolmeen luokkaan. Luokat ovat 9-10 = suosittelijat, 7-8 = passiiviset/neutraalit ja 0-6 = arvostelijat. Se lasketaan vähentämällä arvostelijoiden määrä suosittelijoiden määrästä. Passiiviset vastaajat jätetään huomioimatta. Lopullinen luku sijoittuu asteikoille -100 - +100. (Ahvenainen, Gyllig, Leino 2016, luku 1.) On kuitenkin tärkeää kytkeä myös NPS-luvut liiketoiminnan lukuihin ja tehdä muutoksia ja toimintasuunnitelmia päästäkseen tavoitteeseen. Asiakaskokemuksen mittaamista varten tulee yrityksen varmistaa vähintään neljä osa-aluetta. Nämä ovat keneltä kysytään, mitä kysytään, milloin kysytään ja missä kanavassa (kuvio. 4.). (Korkeakoski, Gerdt 2016, luku 1.)



Kuvio. 4 Asiakaskokemuksen mittaamisen neljä osa-aluetta (mukailte Korkeakoski, Gerdt 2016)

Mainitun NPS-luvun lisäksi asiakaskokemusta voidaan mitata myös muilla mittareilla. Esimerkiksi CSAT eli Customer Satisfaction -mittari mittaa asiakkaan tyytyväisyyttä. CSAT mittaa asiakastyytyväisyyttä tarkemmin määritetyn asian suhteen mahdollisesti jopa tietyn ajanjakson aikana. (Ahvenainen, Gyllig, Leino 2017, luku 1.) Asiakkaalta kysytään ”kuinka tyytyväinen olet saamaasi palveluun” ja vastaajat käyttävät asteikkoa yhdestä (hyvin tyyty-

mätön) viiteen (hyvin tyytyväinen). Vastauksista otetaan yleensä huomioon vain kaksi korkeinta arvosanaa antaneet vastukset ja näistä lasketaan prosenttiarvo (Kuvio 5). (CXNetwork 2021.)

$$\frac{\text{Tyytyväiset asiakkaat (4-5)}}{\text{Vastaajien määrä}} = \text{CSAT}$$

Kuvio 5. CSAT -mittarin laskukaava (mukaillen Ahvenainen, Gyllig, Leino 2017)

Muita mittareita asiakaskokemuksen mittaamisen ovat esimerkiksi asiakaspoistuma, keskimääräinen käsittelyaika sekä asiakkaan asian ratkaisu ensikontaktilla. Asiakaspoistumaa mitatessa mitataan, miten moni asiakas vaihtoi toimittajaa, ei uusinut tilausta tai perui voimassa olevan tilauksensa. Tämä mittari auttaa ennustamaan trendejä ja muutoksia asiakkaiden käyttäytymisessä. Keskimääräinen käsittelyaika tarkoittaa keskiarvoa, joka asiakkaan asian ratkaisemisessa kestää. Viimeinen eli asiakkaan asian ratkaisu ensikontaktilla tarkoittaa asiakkaiden määrää, joiden asia saatiin selvitettyä heti ensimmäisellä kerralla. Tyypillisesti tätä mitataan kysymällä asiakkaalta, ratkesiko hänen ongelmansa. (Ahvenainen, Gyllig, Leino 2017, luku 1.)

4.4 Asiakaskokemus Avain Asumisoikeudella

Vaikka Avain Asumisoikeuden niin sanottu tuote onkin asumisoikeusasunnot on palvelu- osuus huomattavasti suurempi. Asiakkaan tyytyväisyyteen vaikuttaa tietysti asunnon ominaisuudet kuten koko, sijainti, hinta sekä materiaalit, mutta hakemiseen, hankintaan, asumiseen ja poismuuttamiseen liittyy runsaasti palvelua. Mainemielikuvien perusteella voidaan myös arvioida asiakkaiden tyytyväisyyttä (kuva 3). Tässä työssä käsittelemme asukashallintoa, joten keskitytään asumisen aikaiseen palveluun sekä kuinka asukashallinto vaikuttaa asiakaskokemukseen. Jos asiakaskokemusta ajatellaan luvussa 4.2. esitetyn mallin mukaan liittyy asukashallinto oston jälkeiseen vaiheeseen.



Kuva 3. Avaimen mainemielikuvat (Avain Asunnot 2021d)

Avaimen asiakaslupaus on “Tyytyväinen asukas tekee asunnosta kodin – Avain Asukkaasta pidetään huolta” (Avain Yhtiöt 2021). Avaimen tavoitteena on luoda, ylläpitää ja kehittää jatkuvasti asiakassuhteita. Asiakastyytyväisyyteen halutaan panostaa, koska asiakasuskollisuus parantuu ja uusien asiakkaiden saaminen tyytyväisten suositusten kautta lisääntyy. (Kalenius 2021.)

Asukashallintoa on systemaattisesti kehitetty Avain Yhtiöiden toimesta asumisoikeusasunnoissa viime vuosina. Asukkaille järjestetään seminaareja ja kokouksia säännöllisesti, joiden tarkoituksena on pohtia asumisen kehittämistä yhdessä asukkaiden ja isännöitsijöiden kanssa. On myös todettu, että aktiivinen asukastoiminta lisää asukkaiden ja omistajayhtiön välistä tiedonkulkua sekä asukasviihtyvyyttä. Asukkaille on luotu Avain Asukas – sivusto, jossa he voivat tutustua asukashallintomalliin, talonsa asukaskokousten pöytäkirjoihin ja muihin yhteishallintolain mukaisiin raportteihin sähköisessä muodossa. (Avain Yhtiöt 2021.)

Avaimella tehdään säännöllisesti erilaisia asiakaskyselyjä sekä -tutkimuksia. Joka toinen vuosi toteutetaan laajempi asiakastyytyväisyystutkimus. (Kalenius 2021.)

Asukkailta pyydetään kohdekohtaisia toiveita seuraavan vuoden talousarvioon ja ehdotuksia oman kohteen korjaussuunnitelmaan. Lisäksi asuntojen kuntoa ja palvelun laatua kar-

toitetaan säännöllisesti muun muassa sisään- ja poismuuttokyselyillä. Asiakastyytyväisyyskyselyjen avulla kehitetään konsernin toimintaa ja havaitut kehitystarpeet viestitään henkilöstölle. (Avain Yhtiöt 2021.)

Avaimella seurataan myös aktiivisesti NPS-lukua. Vuonna 2021 NPS-luvuksi muodostui 33, kun vuonna 2019 se oli 23. Suosittelijoita vastaajista oli lähes puolet (Kuva 4). (Avain Asunnot 2021d.)



Kuva 4. Avaimen NPS-luku 2021 (Avain Asunnot 2021d)

Asiakkaita halutaan palvella hyvin ja tehokkaasti. Asuntohakua onkin parannettu mahdollisimman helpoksi ja nopeaksi ja kaikessa autetaan tarvittaessa, vaikka kädestä pitäen. Digitaalisia palveluita kehitetään jatkuvasti, jotta asiakaskokemus olisi mahdollisimman sujuva. Kohteista myös pidetään huolta ja korjaustoimenpiteitä tehdään aktiivisesti. Isännöinnin ja huolto liikkeen tärkeä rooli on myös huomioitu ja molempien palvelun laatua seurataan aktiivisesti. (Avain Yhtiöt 2021.)

5 Asukashallinnon uudistetut ohjeet asukkaille –prosessin kuvaus

Tässä pääluvussa esitellään sekä projektin että produktin suunnittelua ja toteutusta sekä aikataulua ja tavoitetta. Kyseessä on toiminnallinen opinnäytetyö. Joten se koostuu kahdesta osasta: raportista ja varsinaisesta tuotoksesta. Toiminnallisessa opinnäytetyössä laaditaan tuotos. Raportissa kuvataan tuotosta ja prosessi. (Haaga-Helia 2014.) Tässä opinnäytetyössä produktina on ohjeistus asukashallinnosta.

Opinnäytetyöprosessi sai alkunsa syksyllä 2020, kun opinnäytetyön aiheen valinta tuli ajankohtaiseksi. Keskustelin ideoistani yhdessä Avaimen viestintäpäällikön kanssa ja päädyimme yhdessä asukashallinnon ohjeiden uudistamiseen toiminnallisen opinnäytetyön tuloksena. Esittelin ideani myös Avaimen myynti- ja markkinointijohtajalle. Hän näytti myös vihreää valoa idealle, joten pääsin aloittamaan suunnittelun. Ohjeistuksen uudistamista oltiin suunniteltu Avaimella jo aiemmin, koska asukkaat olivat toivoneet ohjeiden uudistusta.

Alkuperäinen tarkoitus oli sisällyttää opinnäytetyöhön myös lakiuudistuksen mukana tuomat muutokset, mutta lakiuudistuksen myöhästyttyä ne päädyttiin jättämään tästä versiosta pois. Ohjeisiin on kuitenkin jätetty mahdollisuus täydentämiseen, joten lakiuudistuksen tuomat muutokset tullaan täydentämään niihin.

5.1 Tavoite ja suunnittelu

Aloitin prosessin käymällä yhdessä viestintäpäällikön kanssa läpi nykyistä asukashallinnon mallia ja ohjeistusta. Keskustelimme ohjeiden hyvistä ja huonoista puolista sekä siitä millaiseen suuntaan uutta ohjetta halutaan viedä. Osallistuin myös esimerkiksi isännöitsijöille pidettyyn Teams-kokoukseen, jossa viestintäpäällikkö kävi läpi Avaimen asukashallinnon ajankohtaisia asioita. Kaiken kaikkiaan perehdyin asukashallinnon malliin ja ohjeistukseen mahdollisimman syvällisesti ja aloin suunnitella uutta ohjeistusta. Näin syntyi myös produktin tavoite. Halusimme tehdä asukkaille selkeät, visuaaliset ja kattavat ohjeet asukashallinnosta. Tarkoitus on, että sellainenkin asukas, joka ei ole ennen ollut mukana asukastoiminnassa saa hyvät lähtökohdat ja kokee kynnyksen matalaksi liittyä joukkoon. Asukashallinnon ohjeet on luotu asukkaita ajatellen, mutta myös työntekijöille on hyötyä ohjeista.

Suunnittelutyö jatkui hahmottelemalla uutta ohjeistusta. Päädyin toteuttamaan ohjeistuksen PowerPointia apuna käyttäen, koska sen päivitys myöhemmin on sujuvaa. Koin sen myös visuaalisesti miellyttävimmäksi vaihtoehdoksi. Päätökseen vaikutti myös, että edellisenkin ohje oliin toteutettu PowerPoint – esityksenä.

Loin rakennetta päivitetylle ohjeistukselle käyttämällä vanhan ohjeen pohjaa apuna. Lisäsin ja poistin sisältöä ja kappaleita selkeyttääkseni ohjeistusta. Aloin myös hahmottelemaan tarinallista versiota ohjeistuksesta. Esittelin raakaversioon viestintäpäälliköllemme ja sain palautetta miten työstää ohjeistusta.

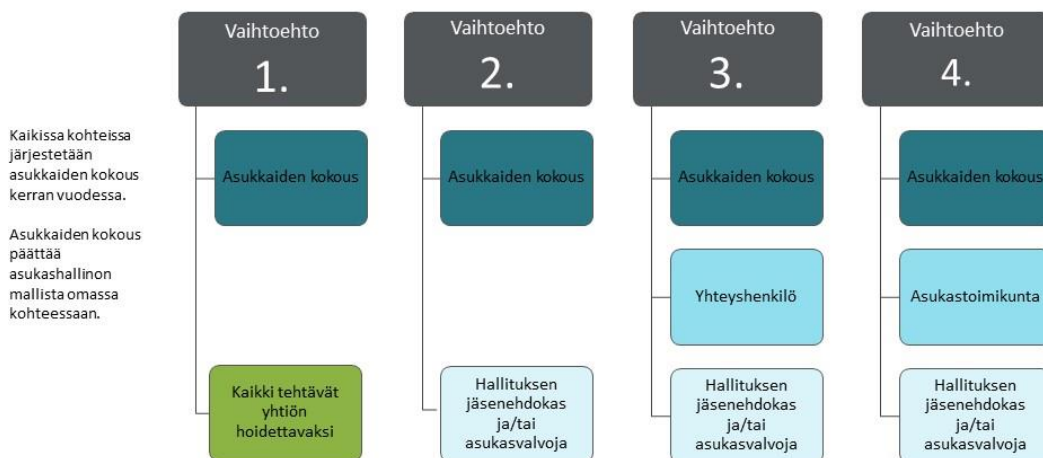
Opinnäytetyöni teoriaksi halusin valita opintoihin liittyvän asiakaskokemuksen. Minä sekä toimeksiantaja koemme asiakaskokemuksen tärkeäksi, joten se tuntui luontevalta valinnalta. Asiakaskokemus sopi myös hyvin asukashallintoon, sillä asukasvaikuttaminen on tärkeä osa asiakaskokemusta.

Työlle ei annettu toimeksiantajan puolelta tarkkaa aikataulua. Sain itse aikatauluttaa työn ja ajoitin sen valmistumisen keväälle 2021. Asumisoikeuslain odotettiin tulevan heti tammikuussa 2021, mutta laki viivästyi. Tämän seurauksena myös oma aikatauluni muuttui. Uudeksi tavoitteeksi asetin työnvalmistumisen toukokuun 2021 loppuun mennessä.

5.2 Toteutus

Oppaan tekemisen toteutin pääasiassa omalla ajallani. Tapaamiset toimeksiantajan kanssa pidettiin työajalla ja pieniä muokkauksia tein myös silloin. Työ toteutettiin Avain Asumisoikeuden Power Point pohjalle ja työssä käytettiin Avaimen graafista ohjeistusta. Näin ollen fontti ja värimaailma oli jo ennalta määrätty. Valokuvat ovat Avaimen kuvapankista. Piirrookset on tilattu taitelijalta, joka on piirtänyt myös sarjakuvaa Avaimen asiakaslehteen. Alla esimerkki visuaalisesta ilmeestä (kuva 5).

Asukkaiden kokous valitsee kohdekohtaisen asukashallinnon mallin



Kuva 5. Esimerkki visuaalisesta ilmeestä

Ohjeistukseen haluttiin mukaan tarinnallisuutta, joten lähdin luomaan tarinaa Anni Asukkaasta, joka muuttaa Avaimen asumisoikeusasuntoon (kuva 6). Kohdat, joita oli haasteellista tarinnallistaa muutin puhuttelevimmiksi. Käytin myös apuna Avaimen asukasopasta, joka on myös juuri uudistettu puhuttelevammaksi. Sain sitä selailemalla apua lauseiden muotoiluun. Muuten tekstistä yritin saada selkeää, ytimekästä ja helposti silmäiltävää.

Anni Asukas on muuttanut Avaimen asumisoikeusasuntoon.



Anni törmää Nikke Naapuriin pihalla ja kyselee kiinnostuneena asukkaiden vaikutusmahdollisuuksista. Nikke kertoo, että Avaimella on toimiva asukashallintomalli, jossa asukkaat pääsevät vaikuttamaan esimerkiksi asumisviihtyvyyteen, talonsa talous- ja kunnossapitoasioihin.

Nikke toteaa, että Avain järjestää kerran vuodessa myös alueellisia iltaseminaareja ja valtakunnallisen asukashallinnon kehitysseminaarin. Ne tarjoavat loistavan tilaisuuden kuulla yhteisistä asioista ja tutustua samalla toisten talojen asukastoimikuntien jäseniin.

”Kohteemme isännöitsijä kertoo sinulle varmasti mielellään lisää,” Nikke sanoo lopuksi. Anni päättääkin ottaa yhteyttä isännöitsijään.

Kuva 6. Esimerkki ohjeistuksen tarinallistamisesta

Rakenteesta halusin loogisesti etenevän, jotta uudet asiat kerrostuvat hyvin jo kerrottujen asioiden päälle. Looginen järjestys auttaa myös asukkaita löytämään hakemansa tiedon. Oppaaseen tuli tueksi sisällysluettelo helpottamaan oikean asian löytymistä (kuva 7).



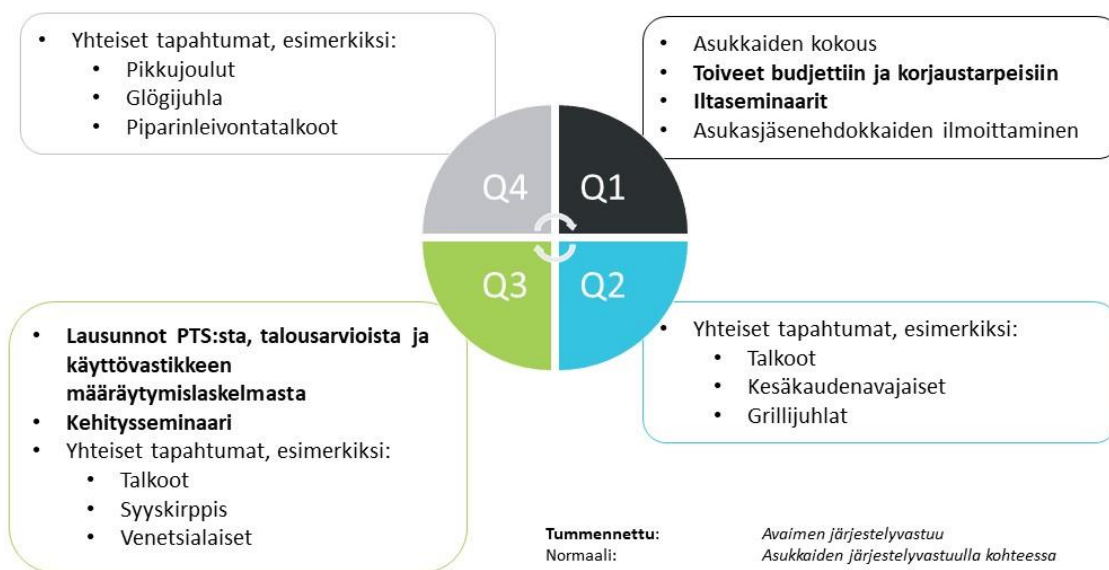
Sisällysluettelo

Asukashallinnon vuosikello	3
Asukashallinnon ohjeet	6
• Asukashallinnon toteutus	
Asukkaiden kokous	10
• Kokouksen aika	
• Kokouksen koolle kutsuminen	
• Uudiskohteen ensimmäinen kokous	
• Kokouksen kulku	
• Päätöksenteko	
• Roolit	
Asukastoimikunta	16
• Toiminta	
• Tehtävät	
• Puheenjohtaja ja sihteeri	
• Päätöksenteko	
Muut roolit	21
• Asukkaiden yhteyshenkilö	
• Asukasvalvoja	
• Asukasjäsen ehdokas hallitukseen	
• Turvallisuushenkilö ja väestönsuojajohtaja	
• Asumisoikeusyhteisön ja asumisoikeuden haltijoiden välinen yhteistyöelin	
Sanasto	27

Kuva 7. Ohjeistuksen sisällysluettelo

Halusin lisätä myös avuksi sanaston, joka helpottaa ohjeiden ymmärtämistä. Ajatukseni oli tehdä ohjeista selkeät, joissa mieluummin asioita on selitetty liikaa kuin liian vähän. Koko ohjeiden uudistamisprosessin ajan keräsin sanoja, jotka ajattelin olevan tarpeellisia selitettäviksi. Ohjeissa on muistutettu sanastosta paikoitellen. Sanaston lisäksi ohjeistukseen liitettiin vuosikello (kuva 8). Vuosikellon on tarkoitus olla työkalu asukastoimikunnille ja helpottaa hahmottamaan vuoden tehtäviä.

Asukashallinnon vuosikello



www.avainasunnot.fi

| 5

Kuva 8. Asukashallinnon vuosikello

Produkti valmistui aikataulussa. Viimeiset muutokset tehtiin toukokuun puolessa välissä. Produkti tullaan esittelemään myynnin henkilökunnalle seuraavassa kuukausipalaverissa. Tämän jälkeen se julkaistaan asukassivuille ja korvaa vanhan ohjeistuksen.

6 Arviointi

Tämä viimeinen luku on omaa arviotani produktista sekä opinnäytetyö prosessista. Lisäksi pohdin omaa oppimistani prosessin aikana.

6.1 Produktin arviointi

Olen produktin lopputulokseen oikein tyytyväinen. Sain ohjeistuksen valmiiksi aikataulussa ja se vastaa asettamiani tavoitteita. Produkti ei hyödytä vain minua opinnäytetyön lopputuloksena vaan koen uudistamieni ohjeiden hyödyttävän myös toimeksiantajaa sekä asukkaita.

Lopputuloksena on siisti, tyylikäs ja selkeä ohjeistus. Erityisesti ohjeistuksessa minua miellyttääkin sen visuaalinen ilme. Se sopii mielestäni hyvin toimeksiantajan brändiin ja muihin vastaaviin materiaaleihin.

Sisällöllisestikin olen tyytyväinen tuotokseen. Ohjeistuksessa on esitelty mielestäni asukashallinto oleellisilta osin kattavasti. Käytännössä toimivuuden voi arvioida vasta asiakaspalautteiden perusteella. Luetutin ohjeet kuitenkin asukashallinnon suhteen ummikoilla ja palaute oli positiivista.

Ohjeistus on toistaiseksi vain sähköisessä muodossa tallennettuna tiedostoihin sekä asukassivuille. Ohjetta on näin mahdollista päivittää nopeasti esimerkiksi lakiuudistusten tuomilla muutoksilla. Tämän otin huomioon myös oppaan suunnittelussa sisällöllisesti. Se tulee olemaan helposti asukkaiden ja työntekijöiden saatavilla.

6.2 Opinnäytetyöprosessin arviointi

Olen tyytyväinen myös opinnäytetyöni lopputulokseen. Opintojen ja aiheen yhdistäminen tuntui prosessin alussa hieman haasteellisilta. Olin alun perin ajatellut työni liittyvän palvelumuotoiluun, mutta tähän aiheeseen se ei kuitenkaan sopinut. Opinnäytetyössäni yhdistyy nyt mielestäni hyvin opintoni ja aiheeni asiakaskokemuksen näkökulmasta. Prosessi alkoi syksyllä 2020 ja tuli päätökseen toukokuussa 2021.

Mielestäni opinnäytetyö vastaa hyvin Haaga-Helian ohjeistusta opinnäytetöiden toteuttamisesta. Olen myös prosessin aikana saanut hyvää tukea niin toimeksiantajalta kuin ohjaajaltani työn toteutukseen. Opinnäytetyöni rakenne muuttui useaan kertaan kirjoitustyön aikana. Olen tyytyväinen sen lopulliseen muotoon, sillä koen sen olevan kaikista loogisin.

Opinnäytetyöprosessin aikana kohtasin muutamia haasteita. Korona toi omat haasteensa niin aikataulullisesti, kuin tiedonhaun kannaltakin. Asukashallinto ja asumisoikeus aiheina ovat suhteelliset suppeita ja tiedon löytäminen ei aina ollut helppoa. Kirjastojen ollessa toiminnassa rajoitetusti ei kirjalähteiden käyttö ollut yhtä helppoa kuin normaalisti. Onneksi Haaga-Heliällä on kattava lista e-kirjoja, joiden lainaaminen ja lukeminen onnistui kotoa käsin. Koen kuitenkin työssä olevan hyvä teoriaosuus. Aikataulun kanssa oli myös ongelmia, johtuen myöhästyneestä asumisoikeuslaista. Prosessiin tuli tästä johtuen tauko ja työn pariin palaaminen tuntui haasteelliselta. Lopulta työ kuitenkin valmistui uuden aikataulun mukaisesti. Johtuen myöhästyneestä uuden lain osuus opinnäytetyöstä jäi myös suunniteltua pienemmäksi.

Aikataulu muutoksista johtuen projektin työstö painottui hyvin vahvasti loppukevääseen. Vaikka aikataulumuutokset eivät olleetkaan minusta riippuvaisia, muuttaisin hieman toimintatapojani. Fokusoiduin liikaa odottamaan asumisoikeuslakia, kun olisin voinut työstää teoriaosuuden lähes valmiiksi sillä aikaa.

6.3 Oman oppimisen arviointi

Opinnäytetyö oli ensimmäinen projekti, jonka toteutin yksilötyönä ja oikein opettava kokemus. Aikaisemmissa kouluprojekteissani olin pystynyt hahmottelemaan rakennetta ja pyörittelemään ajatuksia toisten tekijöiden kanssa. Projektin aikana jouduin opettelemaan itsenäisempää työskentelyä sekä luottamaan omiin valintoihini. Tämä kasvatti minua niin opiskelijana, työntekijänä kuin yleisestikin ihmisenä.

Ammatillisesta näkökulmasta tietoni kasvoivat myös huomasti. Ennen projektia tietoni asukashallinnosta olivat aika hataria, enkä ymmärtänyt useiden termien tarkoitusta. Nyt uskon pystyväni neuvomaan asukkaita tarvittaessa sujuvasti asukashallintoon liittyen. Tutustuin myös tarkemmin työpaikkani graafisiin ohjeisiin ja pystyn hyödyntämään niitä paremmin työssäni jatkossa.

Seuraavassa projektissa osaan myös varmasti keskittyä enemmän kokonaisuuteen yksityiskohtien sijaan alussa. Tällä kertaa koen hieman epäonnistuneeni tässä projektin alkuvaiheessa, vaikkakin paransin loppua kohden.

Ajanhallintani ja työskentelytapani kehittyivät myös prosessin aikana. Opin että tehokkain työskentelytapa minulle on toimistolla työaikojen ulkopuolella. Silloin keskittymiseni on parhaiten fokusoitunut oikeaan asiaan ja saan käytettyä kaiken ajan hyödyksi.

Lähteet

Ahvenainen, P. Gylling, J. Leino, S. 2017. Kauppakamari. Viiden tähden asiakaskokemus: tee asiakkaistasi faneja. Luettavissa: <https://kauppakamaritieto-fi.ezproxy.haaga-heilia.fi/ammattikirjasto/teos/viiden-tahden-asiakaskokemus-2017> Luettu: 25.5.2021.

ARA 2020. Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus. Asukasdemokratia asumisoikeustaloissa. Luettavissa: <https://www.ara.fi/fiFI/ARAAsuntokanta/Asumisoikeusasunnot/Asukasdemokratia> Luettu: 13.3.2021.

Asumisoikeus 2021. Mikä asumisoikeus? Luettavissa: <http://www.asumisoikeus.fi/fi/mika-asumisoikeus> Luettu: 12.2.2021.

Avain Asunnot 2021d. Avain Asuntojen asukastyytyväisyys ja suosittelemuus parantuneet. Luettavissa: <https://avainasunnot.fi/avain-asuntojen-asukastyytyvaisuus-ja-suosittelemuus-parantuneet/> Luettu: 6.5.2021.

Avain Asunnot 2021a. Konsernin esittely. Luettavissa: <https://avainasunnot.fi/avain-yhtiot/konsernin-esittely/> Luettu: 10.2.2020.

Avain Asunnot 2021b. Mikä asumisoikeus? Luettavissa: <https://avainasunnot.fi/asumis-muodot/asumisoikeus/mika-asumisoikeus/> Luettu: 10.2.2021.

Avain Asunnot 2021c. Liiketoiminnot. Luettavissa: <https://avainasunnot.fi/avain-yhtiot/konsernin-esittely/liiketoiminnot/> Luettu 15.4.2021.

Avain Yhtiöt 2021. Vuosikertomus 2020. Luettavissa: https://aywebapiprod.blob.core.windows.net/aywebapiblobprod/2021/03/Vuosikertomus_2020_web.pdf. Luettu 11.5.2021.

Barnes,R. Kelleher, B. 2014. Customer Experience For Dummies. Luettavissa: <https://learning.oreilly.com/library/view/customer-experience-for/9781118756041/?ar=> Luettu: 23.5.2021.

CXNetwork. 2021. Key metrics to include in your CX strategy. Luettavissa: <https://www.cxnetwork.com/cx-experience/articles/key-metrics-to-include-in-your-cx-strategy> Luettu: 25.5.2021.

Eskelinen, K. 2020. Asiakaskokemuksen määritelmä – mitä asiakaskokemus on, miten se rakentuu ja miten sitä johdetaan? Luettavissa: <https://www.trustmary.com/fi/blogi/asiakaskokemus/asiakaskokemuksen-maaritelma-mita-asiakaskokemus-on/>. Luettu: 21.9.2020.

Filenius, M. 2015. Digitaalinen asiakaskokemus. Docendo. Luettavissa: <https://www.ellibrary.com/book/9789522911520> Luettu: 24.5.2021

Ficher, M. Vaino, S 2014. Potkua palvelubisnekseen: asiakaskokemus luodaan yhdessä. Luettavissa: <https://www.ellibrary.com/book/978-952-14-2132-7> Luettu: 10.2.2021

Haaga-Helia 2014. Raportointi ja opinnäytetyö HAAGA-HELIAssa. Luettavissa: http://myy.haaga-helia.fi/~h00471/office2013/word/ohjeet/raportointi_ja_opinnaytetyo_ohje.pdf Luettu: 1.1.20201.

Helsingin kaupunki 2021. Kuka voi saada asunnon. Luettavissa: https://www.hel.fi/kv/asumisoikeus-fi/miten-haet-asumisoikeusasuntoa/kuka_voi_saada_asunnon/ Luettu: 10.2.2020.

Kalenius, A. 2021. Asiakastutkimuksia tehdään asukkaiden ja paremman asumisen puolesta. Luettavissa: <https://avainasunnot.fi/asiakastutkimuksia-tehdaan-asukkaiden-ja-paremmen-asumisen-puolesta/> Luettu: 15.5.20201.

Korkeakoski, K. Gerdt, B. 2016. Ylivoimainen asiakaskokemus: työkalupakki. Alma Talent. Helsinki. Luettavissa: [https://bisneskirjasto-almatalent-fi.ezproxy.haaga-helia.fi/teos/GAIBHXCTEB#/kohta:Ylivoimainen\(\(20\)asiakaskokemus\(\(20\)piste: b0](https://bisneskirjasto-almatalent-fi.ezproxy.haaga-helia.fi/teos/GAIBHXCTEB#/kohta:Ylivoimainen((20)asiakaskokemus((20)piste: b0) Luettu: 25.5.2021

Kortesuo, K. Löytänä, J. 2011. Asiakaskokemus: Palvelubisneksestä kokemusbisnekseen. Talentum. Helsinki. Luettavissa: <https://www.ellibrary.com/book/978-952-14-1686-6> Luettu: 12.2021.

Kotler, P. Peppers, D. Rogers, M. 2016. John Wiley & Sons. Luettavissa: <https://ebook-central.proquest.com/lib/haaga/detail.action?docID=4729311> Luettu: 25.5.2021.

Laki asumisoikeusasunnoista. 7.5.2021/393.

Lehtinen, I. 2012. Pääkaupunkiseudulla asumisen elintaso on pysynyt ennallaan kolme sukupolvea. Tilastokeskuksen hyvinvointikatsaus 1/2012.

Richardson, A. 2010. Understanding Customer Experience. Luettavissa: <https://hbr.org/2010/10/understanding-customer-experie> Luettu 23.5.2021

Riskilä, J. 2021. Asumisoikeuslaki uudistui asukkaiden eduksi. Luettavissa: <http://www.asumisoikeus.fi/fi/ajankohtaista/jari-riskilan-blogi-asumisoikeuslaki-uudistui-asukkaiden-eduksi> Luettu: 23.5.2021.

SAY 2016. Uuden ajan Aso: Asumisoikeusjärjestelmän vauhdikas historia. Suomen Asumisoikeusyhdistys ry. Helsinki.

Trustmary 2021. Mikä on NPS ja miten sitä mitataan. Luettavissa: <https://www.trustmary.com/fi/blogi/asiakaskokemus/mika-on-nps-ja-miten-sita-mitataan/> Luettu: 22.5.2021.

Valtioneuvosto 2021. Uusi asumisoikeuslaki parantaa asukkaiden vaikutusmahdollisuuksia, asumisoikeussopimusten pysyvyys säilyy. Luettavissa: <https://valtioneuvosto.fi/-/1410903/uusi-asumisoikeuslaki-parantaa-asukkaiden-vaikutusmahdollisuuksia-asumisoikeussopimusten-pysyvyys-sailyy> Luettu 22.5.2021.

Questback 2016. Asiakaskokemuksen mittaamisen ABC. Luettavissa: <https://www.questback.com/fi/assets/fi/files/Questback-Asiakaskokemuksen-mittaamisen-ABC.pdf>. Luettu: 25.5.2021.

Liitteet

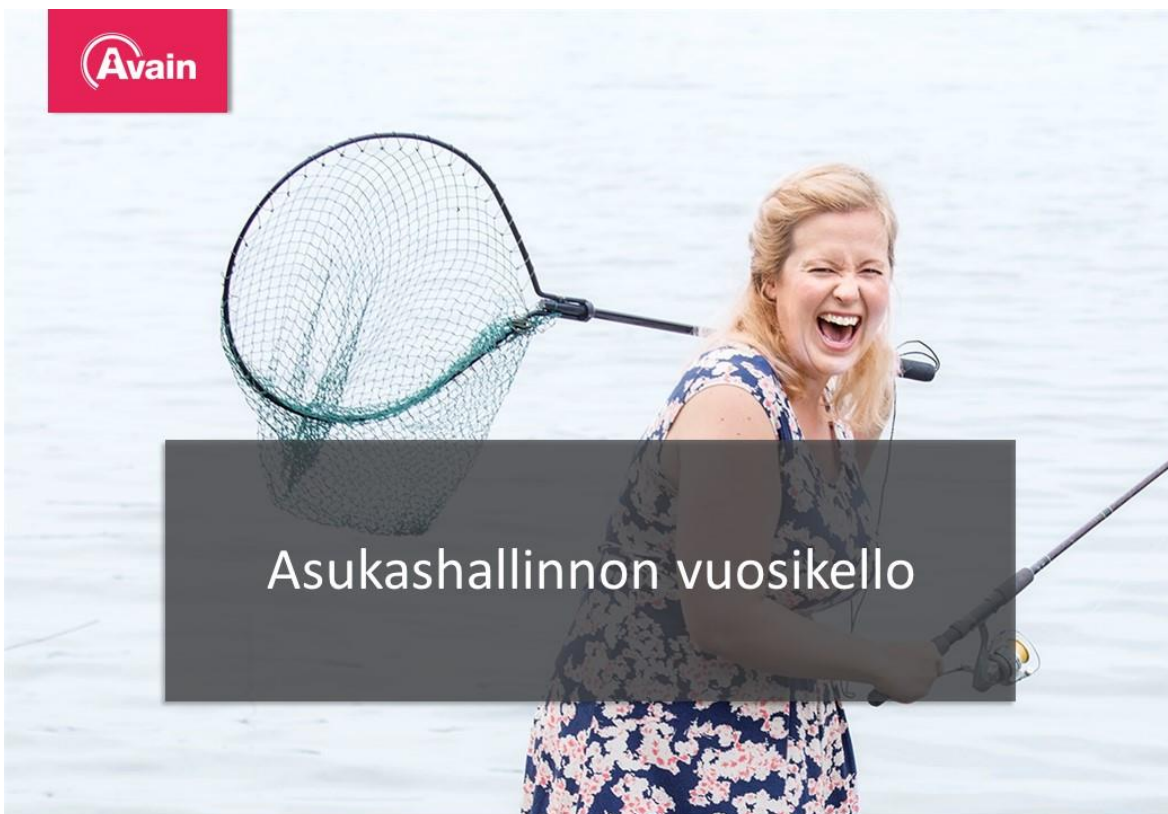
Liite 1 Asukashallinnon ohjeet





Sisällysluettelo

Asukashallinnon vuosikello	3
Asukashallinnon ohjeet	6
• Asukashallinnon toteutus	
Asukkaiden kokous	10
• Asukkaiden kokouksen järjestäminen	
• Kokouksen aikana	
• Uudiskohteen ensimmäinen kokous	
• Päätöksenteko	
• Roolit	
Asukastoimikunta	16
• Toiminta	
• Tehtävät	
• Puheenjohtaja ja sihteeri	
• Budjetti	
Valtakunnallinen asukastoiminta	21
• Kehytysseminaari	
• Iltaseminaari	
Muut roolit	25
• Asukkaiden yhteyshenkilö	
• Asukasvalvoja	
• Asukasjäsen ehdokas hallitukseen	
• Turvallisuushenkilö ja väestönsuojajohtaja	
Sanasto	30



Asukashallinnon vuosikello

Asukashallinnon vuosikello

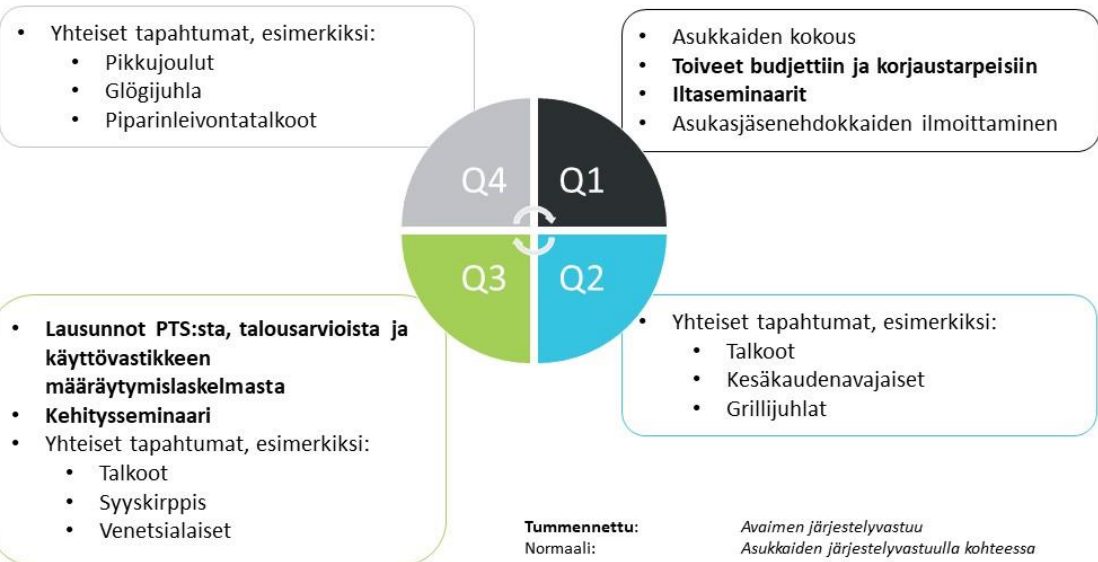
Asukashallinnon vuosikello on Avaimen ja asukastoimikuntien yhteinen työkalu. Toivomme sen helpottavan asukastoimikunnan työtä. Vuosikelloon on merkitty Avaimen asukashallinnossa vuosittain toistuvat tapahtumat ja vaikutusmahdollisuudet.

Meistä yksi toimivan asukastoiminnan tärkeimmistä kulmakivistä on asumisviihtyvyyden parantaminen ja yhteisöllisyyden rakentaminen asukkaiden keskuudessa. Siksi vuosikelloon on merkitty teidän avuksenne myös yhteisöllisiä tapahtumaideoita.

Avaimen järjestämät tapahtumat ja kyselyt tunnistat tummennetusta tekstistä seuraavalla sivulla.

Vuosikello on jaettu kvartaaleihin (Q) eli vuosineljänneksiin.
 Q1 = tammi-maaliskuu
 Q2 = huhti-kesäkuu
 Q3 = heinä-syyskuu
 Q4 = syys-joulukuu

Asukashallinnon vuosikello





Asukashallinnon ohjeet

Anni Asukas on muuttanut Avaimen asumisoikeusasuntoon.



Anni törmää Nikke Naapuriin pihalla ja kyselee kiinnostuneena asukkaiden vaikutusmahdollisuuksista. Nikke kertoo, että Avaimella on toimiva asukashallintomalli, jossa asukkaat pääsevät vaikuttamaan esimerkiksi asumisviihtyvyyteen, talonsa talous- ja kunnossapitoasioihin.

Nikke toteaa, että Avain järjestää kerran vuodessa myös alueellisia iltaseminaareja ja valtakunnallisen asukashallinnon kehitysseminaarin. Ne tarjoavat loistavan tilaisuuden kuulla yhteisistä asioista ja tutustua samalla toisten talojen asukastoimikuntien jäseniin.

”Kohteemme isännöitsijä kertoo sinulle varmasti mielellään lisää,” Nikke sanoo lopuksi. Anni päättääkin ottaa yhteyttä isännöitsijään.

Mikä asukashallintomalli?

Seuraavalta sivulta löydät kaavion, jossa nämä myös esitellään. Kaikki termit on myös selitetty sanastossa.



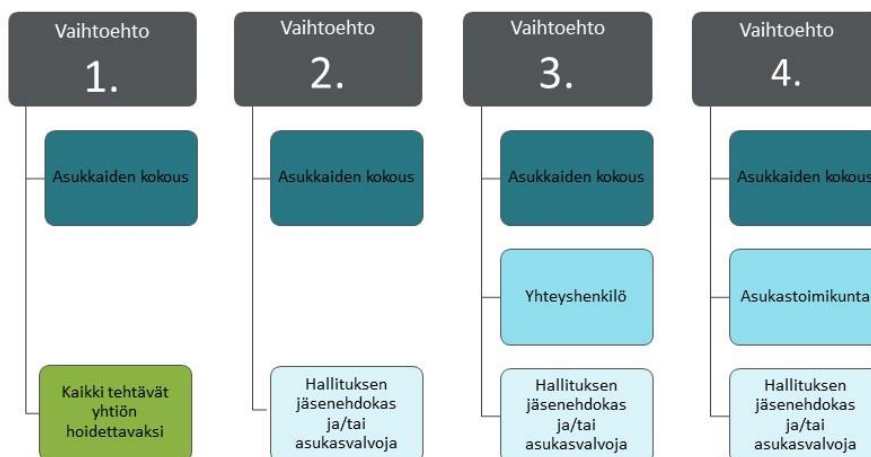
Anni soittaa Into Isännöitsijälle ja kysyy tarkemmin Avaimen asukashallinnon toteutuksesta. Into kertoo, että asukashallintoa on mahdollista toteuttaa neljällä eri tavalla.

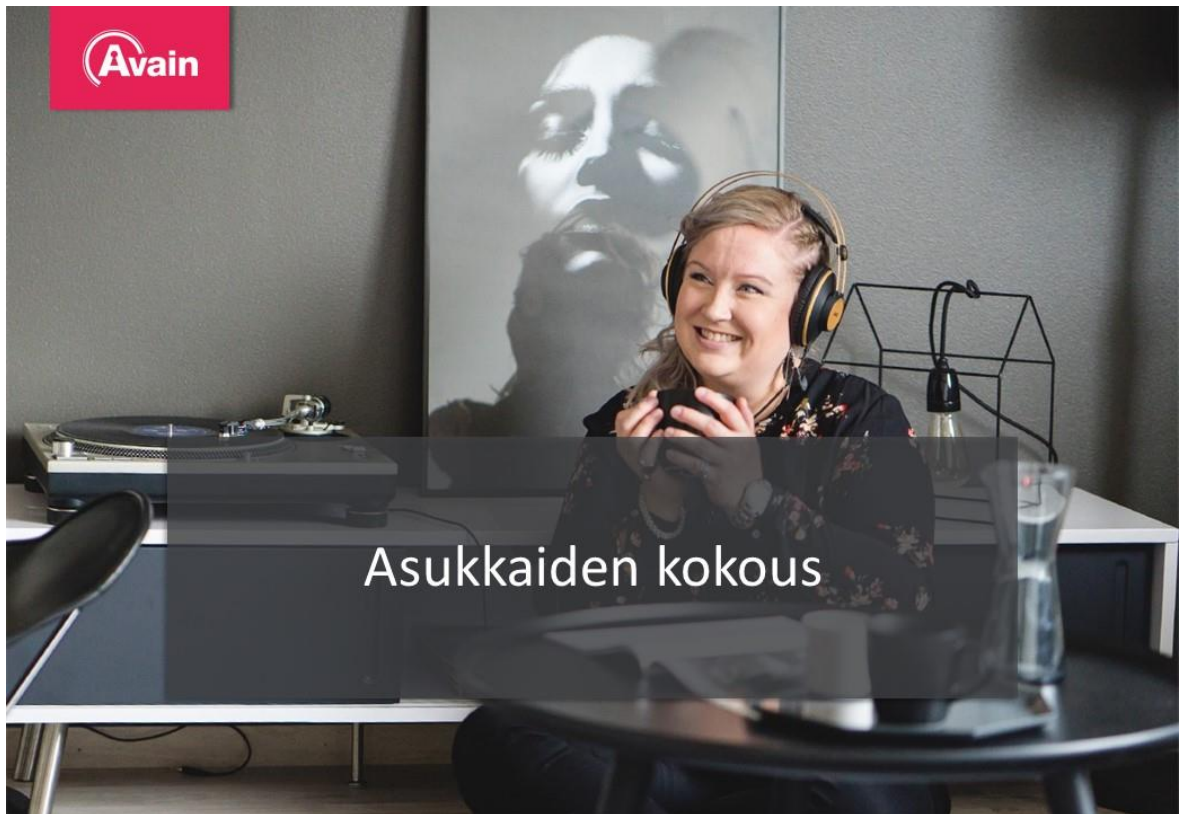
1. **Asukkaiden kokouksessa kaikki tehtävät päätetään jättää yhtiön hoidettavaksi.**
 - *Tällöin asukkaiden ei tarvitse huolehtia mistään, vaan Avain huolehtii kaikesta.*
2. **Asukkaat valitsevat vain hallituksen jäsenehdokkaan ja/tai asukasvalvojan**
3. **Asukkaiden kokous valitsee asukastoimikunnan sijaan yhteyshenkilön. Mahdollista valita myös hallituksen jäsenehdokas ja/tai asukasvalvoja**
4. **Asukkaiden kokous valitsee asukastoimikunnan hoitamaan talokohtaisia asioita. Mahdollista valita myös hallituksen jäsenehdokas ja/tai asukasvalvoja**

Asukkaiden kokous valitsee kohdekohtaisen asukashallinnon mallin

Kaikissa kohteissa järjestetään asukkaiden kokous kerran vuodessa.

Asukkaiden kokous päättää asukashallinnon mallista omassa kohteessaan.





Asukkaiden kokouksen järjestäminen

- Asukastoimikunta kutsuu asukkaiden kokouksen koolle vähintään kerran vuodessa. Ellei asukastoimikuntaa ole, niin isännöitsijä kutsuu kokouksen.
- Kokoukseen kutsuttava kaikki kohteessa asuvat asukkaat sekä liiketilojen haltijat.
- Toimita kirjallinen kutsu asukkaiden kokoukseen jokaiseen huoneistoon sekä ilmoita talon ilmoitustauluilla vähintään viikkoa ennen kokousta
- Mainitse kutsussa kokouksessa käsiteltävät asiat sekä kokouksen aika ja paikka
- Äänioikeutettuja ja vaalikelpoisia ovat kaikki talossa vakinaisesti asuvat 18 vuotta täyttäneet henkilöt.
- Asukastoimikuntaan voidaan valita vain yksi henkilö samasta huoneistosta.
- Kutsuttava koolle aina kun 1/10 asukkaista sitä vaatii

Kokouksen aika

Into Isännöitsijä on lähettänyt kutsut asukkaiden kokoukseen viikkoa aikaisemmin ja nyt on kokouksen vuoro.

Into kertoo, että asukkaiden kokous kokoontuu vähintään kerran vuodessa ja päättää seuraavista asioista:

- Päättää kohteen asukastoimikunnan muodosta ja toimikauden pituudesta
- Valitsee asukastoimikunnan (lukumäärä, valintatapa, jäsenet)
- Voi nimetä yhtiön hallituksen jäsenehdokkaan
- Voi nimetä kohteelle asukasvalvojan valvomaan kohteen taloutta ja hallintoa
- Asukaskokous voi ottaa hoidettavakseen asukastoimikunnalle kuuluvat tehtävät

Asukkaiden kokouksen kutsuu koolle asukastoimikunta, mutta isännöitsijä auttaa mielellään järjestelyissä

Asukastoimikunnan tehtävistä kerrotaan tarkemmin sivulla 18.



Asukkaiden kokous uudiskohteissa

- Isännöitsijä kutsuu talon asukkaat asukkaiden kokoukseen vuoden sisällä talon valmistumisesta.
- Uudiskohteissa on toiminnan käynnistymiseen liittyviä asioita paljon. Tästä syystä asukkaiden kokousta ei järjestetä välittömästi valmistumisen jälkeen, vaan haluamme antaa asukkaille mahdollisuuden tutustua naapureihin ja asuinympäristöön.
- On hyvä muistaa, että uudiskohde on uusi tuttavuus niin omistajalle, isännöitsijälle kuin sen asukkaillekin.





Kuinka päätökset asukkaiden kokouksessa tehdään?



- Yleensä päätökset tehdään enemmistöpäätöksenä.
- Jonkin tietyn asian osalta asukkaiden kokous voi myös päättää, että päätös on tehtävä yksimielisesti tai määräenemmistöllä.
- Äänestys voidaan toteuttaa suljettuna lippuäänestyksenä tai avoimena äänestyksenä
- Jos äänet menevät tasan ratkaisee vaalissa arpa ja muulloin se mielihoidon, jota puheenjohtaja ilmoittaa kannattavansa.
- Kokouksesta laaditaan pöytäkirja. Tästä löytyy erillinen ohje Avain Asukas-sivustolta.

www.avainasunnot.fi

| 14



Roolit



- Asukkaiden kokous valitsee halutessaan asukastoimikunnan tai yhteyshenkilön
- Asukastoimikunta tai sen jäsen voidaan erottaa kesken toimikauden asukkaiden kokouksen päätöksellä, jota on kannattanut vähintään puolet äänioikeutetuista
- Asukastoimintaan osallistuminen on vapaaehtoista, joten tehtävistä ei makseta palkkioita
- Asukkaiden kokouksessa voidaan myös valita asukasvalvoja ja hallituksen jäsenehdokas

www.avainasunnot.fi

| 15



Asukastoimikunta

Kuinka asukastoimikunnan kokoukset toimivat?



Anni valitaan mukaan asukastoimikuntaan. Asukkaiden kokouksen jälkeen asukastoimikunta päättää milloin he kokoontuvat ensimmäisen kerran. Asukastoimikunta saa itse päättää vapaamuotoisista kokoontumisistaan. Asukastoimikunnan puheenjohtajaksi valittiin Paula ja sihteeriksi Anni.

Jos samaan asumisoikeustaloon olisi valittu useampia asukastoimikuntia, päättäisivät asukastoimikunnat keskenään asukastoimikuntien yhteistyöstä. Anni Asukkaan talossa asukastoimikuntia valittiin vain yksi.

Anni asukastoimikunnan sihteerinä tekee asukastoimikunnan kokoontumisesta vapaamuotoisen muistion, johon kirjaa osallistujat ja kokouksessa käsitellyt aiheet ja tehdyt päätökset. Päätökseksi tulee se mielipide, mitä enemmistö kokouksessa annetuista äänistä kannattaa. Äänten mennessä tasan ratkaisee vaalissa arpa ja muulloin se mielipide, jota puheenjohtaja kannattaa.

Anni toimittaa muistion isännöitsijälle ja alkuperäinen jää asukastoimikunnalle.

Asukastoimikunnan tehtävät

Asukastoimikunta on linkki asukkaiden, isännöinnin ja Avaimen välillä.

Yhteisöllisyyden lisääminen

- Esimerkiksi talkoiden organisointi, pihajuhlat, pikkujoulut
- Mahdollisen kerhotilan käytöstä päättäminen

Lainmukaiset tehtävät (s.19)

Alla olevista muistutamme teitä, kun ne ovat ajankohtaisia:

- Toiveet budjettiin ja korjaustarpeisiin keväisin sähköisellä kyselyllä
- Sähköiset lausunnot PTS:ta, talousarviosta ja käyttövastikkeen määräytymislaskelmasta syksyisin

Psst. Voit tarkistaa termit sanastosta! Vuosikellosta on myös apua asukastoimikunnan toiminnassa

Asukastoimikunnan lainmukaiset tehtävät

Tehdä:

- Esityksiä ja neuvotella vuosittain talousarvioon sisällytettävistä korjaustoimenpiteistä
- Esityksiä, neuvotella ja antaa lausunto sekä huoltosopimuksen sisällöstä, hoitojärjestelmästä sekä isännöinnin ja huoltotehtävien järjestämisestä että muista vuokramääritysyksikköön kuuluvia taloja koskevista asioista.

Päittää

- Järjestyssääntöjen sisällöstä
- Yhteisten autopaikkojen, saunojen, pesutupien ja vastaavien tilojen vuokraus- ja jakamisperiaatteista ja valvoa niiden noudattamista
- Yhteisten askartelu- ja kerhohuoneiden ja vastaavien tilojen käytöstä sekä talkoiden ja muiden vastaavien yhteisten tilaisuuksien järjestämisestä
- Toimikunnan päätettäväksi siirretystä asiasta tai toimeenpanna sen tehtäväksi annettu asia edellyttäen, että asukastoimikunta on valmis ottamaan sen vastaan

Osallistua:

- Valmisteluun, neuvotella ja antaa lausunto vuokramääritysyksikköön kuuluvien talojen talousarvioesityksestä sekä vuokramääritysesityksestä
- Valmisteluun, neuvotella ja antaa lausunto pitkänajan korjaussuunnitelmista sekä rajoitussuunnitelmista

Valvoa asukkaiden ja muiden huoneistojen haltijoiden yhteiseen lukuun hoito-, huolto- ja korjaustoimenpiteiden suorittamista

Edistää asumiseen liittyvien erimielisyyksien ratkaisemista ja tarvittaessa toimia sovittelijana häiriötapauksissa;

Asukastoimikunnan puheenjohtaja ja sihteeri



- Asukastoimikunta valitsee keskuudestaan puheenjohtajan ja sihteerin
- Puheenjohtajan tehtäviin kuuluu:
 - Vetää asukastoimikunnan kokoukset ja asukkaiden kokoukset
 - Yhteyshenkilö isännöinnin ja asukkaiden välillä
 - Päätöksenteossa puheenjohtajan ääni ratkaisee
- Sihteerin tehtäviin kuuluu
 - Kirjoittaa muistion ja toimittaa sen isännöitsijälle tiedoksi
 - Tuo esille saatteessa mikäli jokin asia muistiossa vaatii isännöinnin tai huollon erityistä huomiota

www.avainasunnot.fi

| 20



Asukastoimikunnan budjetti



- Asukastoimikunnille on budjetoitu rahaa seuraavasti (€/vuosi)

• 2-10 asuntoa	200 €
• 11-20 asuntoa	300 €
• 21-30 asuntoa	400 €
• 31-50 asuntoa	500 €
• 51+ asuntoa	600 €

Asukastoiminnan budjetti on tarkoitettu mm.

- Yhteiset tapahtumat ja tarjoilut
- Yhteistilojen ja pihojen viihtyvyys (kalusteet ja varusteet, koristeet, somisteet, kukat)
- Yms.

Huom. Ei alkoholia, ei joululounaita, ei arpoja tai joululahjoja!

- Asukastoimikunta voi pyytää isännöitsijältä
 - Ohjeellista määrää vähemmän budjettia tai ei lainkaan.
 - Tarpeen mukaan lisäbudjettia → isännöitsijän päätös
- Jos kohteessa on ollut säännöllisesti varattuna joku muu summa rahaa, se varataan jatkossakin.

www.avainasunnot.fi

| 21



Valtakunnallinen asukastoiminta

Valtakunnallinen asukashallinnon kehitysseminaari

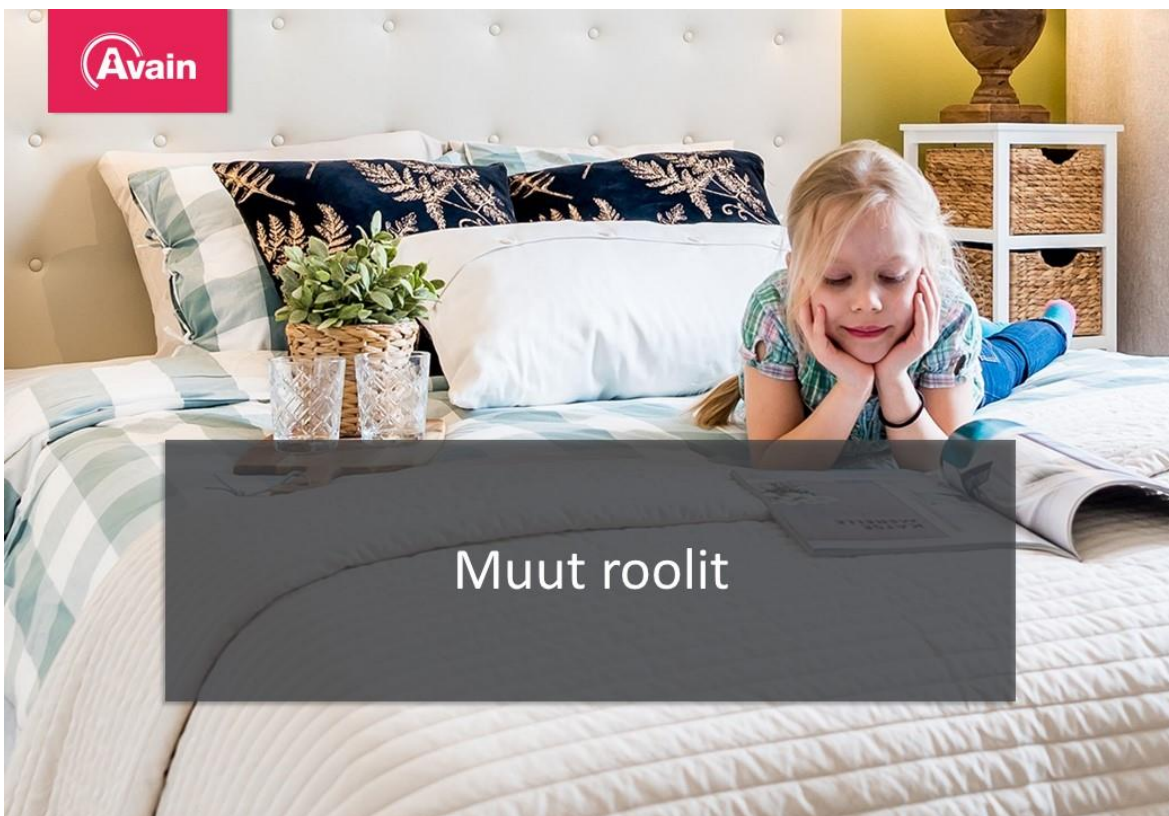


- Valtakunnallinen, kaksipäiväinen tapahtuma, johon osallistuu asukastoimikuntien jäseniä kaikista Avaimen kohteista
- Kehitysseminaarissa käsitellään vaihtuvia asumiseen liittyviä teemoja ja Avaimeen ajankohtaisia asioita
- Kehitysseminaarin tärkein tehtävä on yhteistyön parantaminen ja vuorovaikutuksen lisääminen Avaimen ja asukkaiden välillä
- Seminaarin parasta antia on tutustuminen muiden paikkakuntien asukastoimikuntiin ja heidän toimintaansa sekä ideoiden vaihtaminen.



Alueelliset iltaseminaarit

- Kehytysseminaaria vastaava seminaari, mutta aluekohtainen ja kestoltaan vain pari tuntia
- Järjestetään asukkaille alkuvuoden aikana neljällä paikkakunnalla arki-iltoisin
- Iltaseminaarissa on paikalla asukkaita, Avaimen henkilökuntaa sekä alueen isännöitsijöitä
- Iltaseminaari parantaa yhteistyötä ja lisää vuorovaikutusta Avaimen, isännöinnin ja asukkaiden välillä



Muut roolit

Asukkaiden yhteyshenkilö



- Yhteyshenkilö on mahdollista valita, jos asukastoimikuntaa ei valita
- Toimii asukkaiden yhteyshenkilönä isännöinnin ja Avaimen suuntaan tarvittaessa
- Kerää asukkaiden toiveet budjettiin ja korjaustarpeisiin ja täyttää ne sähköiseen kyselyyn
- Antaa lausunnon talousarvioon asukkaiden puolesta

www.avainasunnot.fi

| 26

Asukasvalvoja

Tarkemman kuvauksen ja ohjeen löydät asukassivuilta



- Asukkaiden kokous voi valita asukasvalvojan seuraamaan ja tarkastamaan asumisoikeuskohteen talouden ja hallinnon hoitoa
- Asukasvalvoja ei ole asukastoimikunnan jäsen
- Asukasvalvojalla on salassapitovelvollisuus

Tehtävät:

- Valvoo kohteen taloutta ja hallintoa
- Laatii kertomuksen tehtävänsä suorittamisesta asukkaiden kokoukselle ja Avain Asumisoikeudelle kerran vuodessa

www.avainasunnot.fi

| 27

Asukasjäsen ehdokas hallitukseen



- Asukkaiden kokous voi halutessaan valita asukasjäsen ehdokkaan Avain Asumisoikeus Oy:n hallitukseen
- Hallitukseen valitaan kolme asukasjäsentä
- Hallitus ohjaa ja valvoo yhtiön johtamista ja toimintaa
- Hallituksessa mietitään asioita yhtiötasolla

www.avainasunnot.fi

| 28

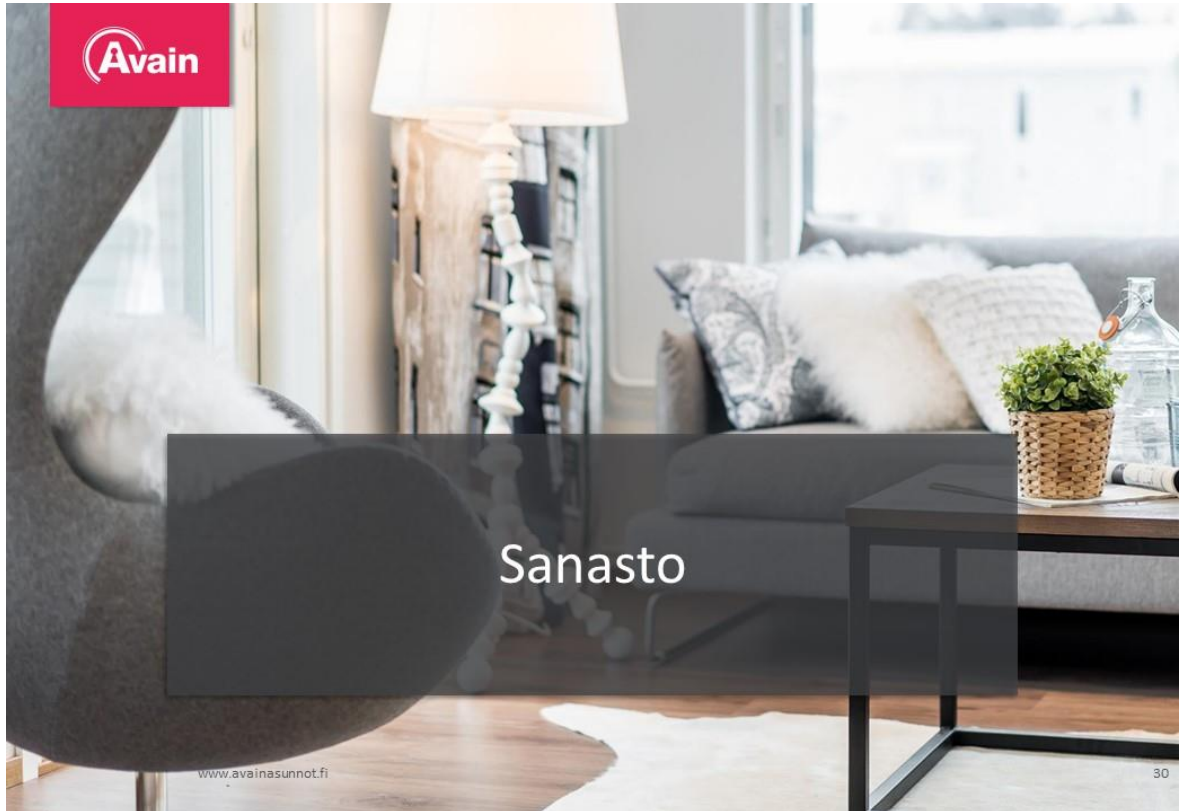
Turvallisuushenkilö ja väestönsuojahoitaja



- Talon omistaja huolehtii omalta osaltaan kiinteistölle määrättyjen velvollisuuksien täyttymisestä turvallisuuden ja väestönsuojan osalta
- Asukkaat voivat halutessaan valita turvallisuushenkilön, joka perehtyy kiinteistön ja sen asukkaiden velvoitteisiin ja tekee tarvittaessa esityksiä isännöitsijälle turvallisuusparannuksista.
- Väestönsuojanhoitaja huolehtii väestönsuojan laitteista ja varusteista sekä suojan omatoimisesta tarkastuksesta ja vuosihuollosta. Nämä tehtävät on yleensä ulkoistettu huoltoyhtiölle, mutta asukkailla on mahdollisuus valita myös erillinen väestönsuojanhoitaja

www.avainasunnot.fi

| 29



Sanasto 1/5

- **Asukashallinto =**
Yhteishallinto, jonka tarkoituksena on antaa asukkaille vaikutusmahdollisuus omaa asumistaan koskevissa asioissa sekä lisätä asumisviihtyvyyttä ja edistää asumisoikeustalojen kunnossapitoa ja hoitoa.
- **Asukastoimikunta =**
Valitaan halutessaan asukkaiden kokouksessa. Linkki asukkaiden ja isännöinnin välillä. Koostuu kohteen asukkaista. Vastaa esimerkiksi asukkaiden kokousten järjestämisestä. (sivut 16-20)
- **Asukkaiden kokous =**
Asukastoimikunta tai isännöitsijä kutsuu koolle vähintään kerran vuodessa. Kokoukseen kutsutaan kaikki asukkaat. (sivut 10-15)
- **Asukkaiden yhteyshenkilö =**
Voidaan valita asukastoimikunnan sijaan. Linkki asukkaiden ja isännöinnin välillä. (sivu 25)

Sanasto 2/5

- **Asukasvalvoja =**
Asukkaiden kokous voi valita. Valvoo kohteen taloutta ja hallintoa (sivu 26)
- **Avain Asukas –sivusto =**
Asukkaiden sivut, joilla monipuolista taloosi, asumiseen ja asukastoimintaan liittyvää tietoa
- **Hallitus =**
Avain Asumisoikeus Oy:n hallitus, joka koostuu asukasjäsenistä ja Avaimen edustajista.
- **Hallitusehdokas/asukasjäsen =**
Asukkaiden kokous valitsee oman asukasjäsenehdokkaan Avain Asumisoikeus Oy:n hallitukseen ja ehdottaa häntä Avaimelle. Yhtiökokous valitsee hallituksen keväisin.
- **Iltaseminaari =**
Alkuvuoden aikana aluekohtaisesti järjestettävä tapahtuma, jossa käydään läpi Avaimen ajankohtaisia asioita.

Sanasto 3/5

- **Kehitysseminaari =**
Valtakunnallinen tapahtuma, joka järjestetään syksyisin. Käydään yhdessä läpi Avaimen ajankohtaisia aiheita ja asumiseen liittyviä teemoja.
- **Kvartaali (Q) =**
Eli vuosineljännes.
Q1 = tammi-maaliskuu
Q2 = huhti-kesäkuu
Q3 = heinä-syyskuu
Q4 = syys-joulukuu
- **Käyttövastikkeen määräytyslaskelma =**
Tästä ilmenevät tulevan talousarviovuoden arvioidut tuotot ja kulut sekä varautumiset tuleviin velvoitteisiin.

Sanasto 4/5

- **Käyttövastike 1 =**
Menot joihin voi asumisella vaikuttaa. Esimerkiksi talohuolto, lämmitys, sähkö, vesi ja jätevesi.
- **Käyttövastike 2 =**
Kaikkien asumisoikeustalojen kesken tasattavat menot. Esimerkiksi isännöinti, asumisoikeuksien myynti ja markkinointi.
- **Käyttövastike 3 =**
Minkä verran vastikkeessa varaudutaan tuleviin menoihin. Vastikkeissa voidaan periä etukäteen varoja esimerkiksi perusparantamiseen.

Sanasto 5/5

- **Talousarvio =**
Lyhyen tähtäimen taloussuunnitelma eli budjetti.
- **PTS =**
Pitkän tähtäimen suunnitelma, johon on arvioitu kiinteistön korjaustoimenpiteet seuraavan kymmenen vuoden ajaksi.
- **Pöytäkirja =**
Laaditaan jokaisesta asukkaiden kokouksesta. Pöytäkirjan malli löytyy Avain Asukas – sivuilta.
- **Pöytäkirjantarkastaja =**
Erikseen valitut pöytäkirjantarkastajat lukevat sihteerin laatiman pöytäkirjan ja vertaavat sitä kokouksen kulkuun. Jos pöytäkirja vastaa kokouksen kulkua, he todistavat sen oikeaksi nimikirjoituksillaan.