



ISMO LUOJUS

Kohdeorganisaation viestinnän kehittäminen
asukasdemokratian lisäämiseksi

JOHTAMISEN JA PALVELULIIKETOIMINNAN
TUTKINTO-OHJELMA
2022

Tekijä Luojaus, Ismo	Julkaisun laji Opinnäytetyö, ylempi AMK	08.06.2022
	Sivumäärä 70	Julkaisun kieli suomi
Julkaisun nimi Kohdeorganisaation viestinnän kehittäminen asukasdemokratian lisäämiseksi		
<p>Asumisoikeuslaki täytti 30 vuotta vuonna 2020, jolloin sen katsottiin tarvitsevan uudistamista, jotta se vastaa paremmin nykyaikaisiin vaatimuksiin. Yhtenä uuden lain tärkeimmistä tavoitteista pidettiin asukasdemokratian lisäämistä. Asukasdemokratian lisääminen tarkoittaa, että kohdeorganisaation ja samanlaista toimintaa harjoittavien yritysten on muutettava toimintaansa avoimemmaksi ja läpinäkyvämmäksi. Asukkaiden on saatava enemmän päätösvaltaa asioihin, jotka vaikuttavat heidän asumiseensa ja siihen liittyviin kustannuksiin. Asukkaille on annettava enemmän ja laadukkaampaa tietoa. Keskityin opinnäytetyössä kohdeorganisaation viestinnän kehittämiseen, jotta siinä otetaan huomioon lain vaatimukset asukasdemokratian lisäämiseksi.</p> <p>Tutkimusmenetelminä käytettiin dokumenttianalyysiä ja tutkimushaastatteluja. Dokumenttianalyysissä tutkittiin alkuperäistä lakia ja muutoksia, joita uudistettu laki siihen tuo. Uuden lain valmisteluvaiheen dokumentteja hyödynnettiin, koska niihin oli kirjattu paljon asukkaiden palautteita asioista, joihin asukkaat eivät ole olleet tyytyväisiä.</p> <p>Tutkimushaastattelut olivat tärkein tutkimusmenetelmä. Opinnäytetyötä varten haastateltiin 11 henkilöä, joista yhdeksän työskentelee kohdeorganisaatiossa ja kaksi on sen asiakkaita. Haastattelut toteutettiin Teams-yhteydellä. Haastattelukysymyksiä oli yhteensä kahdeksan. Vastauksien perusteella saavutettiin johtopäätöksiä ja kehitysehdotuksia, joita hyödyntämällä kohdeorganisaatio voi kehittää henkilöstönsä viestintää siten, että asukasdemokratiaa lisätään.</p> <p>Opinnäytetyön tuotoksena laaditaan erityisesti kohdeorganisaation kiinteistömanagerille ohjeistus, jonka mukaan he voivat toimia ja viestittää asukkaille uuden lain määräyksiä noudattaen. Opinnäytetyön jatkotutkimuksena toteutetaan asukkaille suunnattava kysely, jonka avulla selvitetään kohdeorganisaation onnistumista uudistetun asumisoikeuslain noudattamisessa.</p>		
Asiasanat asumisoikeus, demokratia, viestintä		

Author(s) Luojus, Ismo	Type of Publication Master's thesis	08.06.2022
	Number of pages 70	Language of publication: Finnish
Title of publication Improving the communications of the target organization in order to increase tenant democracy		
<p>The law for right of residence turned 30 years in 2020. It was considered to be in the need of reformation in order to meet the requirements of the modern day. Increasing tenant democracy was considered to be one of the most important priorities of the updated law. This means that the target organization and companies working in the same sector need to change their operation mode more open and transparent. The tenants must have more decision making power for matters that have an effect on their residency or the costs that are related to. The tenants must be given more information with better quality. In the framework of the thesis, I concentrated on improving the communications of the target organization, so that the increasing of the tenant democracy would be taken into consideration properly.</p>		
<p>As research methods were used document analysis and research interviews. In context to document analysis was studied the original law for right of residence and the changes the new law brought. The documents produced during the preparation process of the new law were utilized. They included a lot of feedback that the tenants had given about the issues they were discontent with.</p>		
<p>Research interviews were the most important research method. 11 persons were interviewed, of which nine persons work in the target organization and the other two are its tenants. The interviews were carried out with Teams meetings. During the interviews were made eight questions. Based on the answers could be gained conclusions and improvement proposals that the target organization can utilize in developing its personnel's communications when it goes for increasing the tenant democracy.</p>		
<p>As an output of the thesis will be produced instruction especially to target organization's property managers, so that they can work and communicate with tenants according to the specifications of the updated law. As a further research will be carried out an inquiry on tenants, with that will be evaluated the success of the target organization in following in the new law for right of residence.</p>		
<p><u>Key words</u> right of residence, democracy, communications</p>		

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	6
2 KOHDEORGANISAATION ESITTELY	6
3 OPINNÄYTETYÖN TAVOITTEET, TUTKIMUSKYSYMYKSET JA TIETOPOHJA	8
3.1 Uudistetun asumisoikeuslain tavoitteet.....	8
3.1.1 Tasausjärjestelmän esittäminen selkeämmäksi.....	10
3.1.2 Yhteistyöelimen muodostaminen	12
3.2 Opinnäytetyön tavoitteet	13
3.3 Tutkimuskysymykset	16
3.4 Opinnäytetyön tietopohja	16
4 OPINNÄYTETYÖN LÄHESTYMISTAPA JA TUTKIMUSMENETELMÄT ...	19
4.1 Lähestymistapa.....	19
4.2 Tutkimusmenetelmät.....	21
4.2.1 Dokumenttianalyysi.....	21
4.2.2 Tutkimushaastattelut.....	22
5 ASUKASDEMOKRATIA	27
5.1 Asumisoikeussopimuksen muodostuminen	27
5.2 Asumisoikeusasunnon edut.....	27
5.3 Asukasdemokratian määrittely	28
5.4 Päätöksenteon ja toiminnan läpinäkyvyyden ja avoimuuden lisääminen	28
5.5 Asukastoimikunnan tehtävät	31
5.6 Asukkaiden toivotaan osallistuvan jatkossa enemmän kokouksiin	32
5.7 Asukasdemokratian toteutumisen vertailu asumisoikeuskohteessa ja asunto- osakeyhtiössä.....	33
5.8 Lain noudattamatta jättämisen seuraukset	34
6 VIESTINTÄ JA SEN KEHITTÄMINEN	36
6.1 Asukkaille kohdistettava viestintä nykyisin.....	36
6.2 Viestinnän tulosten arvioiminen ja mittaaminen.....	37
6.2.1 Kohdeorganisaation työyhteisöviestintä.....	37
6.2.2 Asukkaille kohdistettavan viestinnän arviointi.....	39
6.2.3 Viestinnän mittaaminen	41
6.2.4 Asukkaille suunnattavien palautekyselyjen menetelmät	43
6.2.5 Kyselyiden tekeminen paperilomakkeita käyttämällä	44
6.2.6 Nettikyselyn käyttäminen viestintää koskevan asukaspalautteen keräämisessä.....	45
6.3 Viestinnän kehittämisen vaikutukset kohdeorganisaation strategiaan.....	49

7 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN.....	52
7.1 Haastateltavat.....	52
7.2 Haastateltaville esitetyt kysymykset	54
8 TUTKIMUKSEN TULOKSET	56
8.1.1 Asukkaiden odotukset asukasdemokratian lisäämisestä.....	56
8.1.2 Asukkaille ei ole annettu tietoa tai jätetty tarkoituksellisesti antamatta. 57	
8.1.3 Asukkaiden suhtautuminen valvojan valitsemiseen	58
8.1.4 Ehdokkaan nimeäminen kohdeorganisaation hallituksen jäseneksi	60
8.1.5 Lakiuudistuksien vaikutus asukaskokouksien aktivoitumiseen.....	61
8.1.6 Kuinka hyvin asukkaat ymmärtävät tasausjärjestelmän	62
8.1.7 Vesilaskutuksen muuttaminen mitattuun kulutukseen perustuvaksi	63
8.1.8 Tehdäänkö tiedottaminen sähköisesti vai papereilla?.....	65
9 JOHTOPÄÄTÖKSET JA KEHITTÄMISEHDOTUKSET	68
9.1 Asumisoikeuslain tunnettavuuden lisääminen asukkaiden keskuudessa	68
9.2 Ohjeistukset valvojan tehtävistä ja asumisoikeusyhteisön hallituksen jäseneksi nimetyn ehdokkaan valintaprosessista	70
9.3 Tasausjärjestelmän esittelemistä varten tarvittava koulutus	71
9.4 Vesilaskutukseen liittyvän viestinnän ohjeistaminen.....	72
9.5 Viestinnän menetelmällinen kehittäminen	74
LÄHTEET	
LIITTEET	

1 JOHDANTO

Opinnäytetyön aihe sai alkunsa kesäkuussa 2020, kun luin opinnäytetyön kohdeorganisaatioksi muodostuneen yhtiön toimitusjohtaja Esa Mustosen blogitekstin, liite 1, jossa hän käsitteli uudistuvan asumisoikeuslain merkitystä yhtiöille, jotka toimintaa harjoittavat. (Uuden Suomen www-sivut 2020). Erityisesti kiinnitän huomiota asumisoikeuslain muutoksiin asukasdemokratian lisäämisen näkökulmasta. Tutkin mitä lakimuutokset merkitsevät asumisoikeustoimintaa harjoittaville yhtiöille, jotka omistavat kiinteistöt ja asukkaille, jotka niissä asuvat sekä asumisoikeusyhtiöiden työntekijöille, jotka joutuvat todennäköisesti käytännössä vähintään tarkastamaan, että heidän toimintansa vastaa lain asettamia vaatimuksia. Luonnollisesti yhtiöiden johdossa on kiinnitettävä huomiota mahdolliseen tarpeeseen päivittää strategia uuden lain määräyksiä ja velvoitteita varten.

2 KOHDEORGANISAATION ESITTELY

Opinnäytetyön kohdeorganisaationa toimivalla yrityksellä on toimistoja 11 paikkakunnalla. Kohdeorganisaatiolla on työntekijöitä yhteensä noin 180. Asumisoikeusasuntoja sillä on omistuksessaan tällä hetkellä yhteensä noin 11500. Työskentelen kiinteistömanagerina eli isännöitsijänä kohdeorganisaation Turun toimistossa, joten opinnäytetyön aihe on työntajan lisäksi myös henkilökohtaisesti tärkeä. Turun toimiston henkilökuntaan kuuluu aluepäällikkö, kaksi kiinteistömanageria, tekninen manageri, toimisto-/myyntipäällikkö, kaksi myyntineuvottelijaa, toimistoassistentti ja puutarhuri. Toimiston hoidossa olevat kohteet sijaitsevat Turussa, Raisiossa, Kaarinassa, Piikkiössä, Liedossa, Salossa ja Naantalissa.

Kuviossa 1 on kuvattuna kohdeorganisaation sijainti yleishyödyllisen konsernin yhtiörakenteessa.

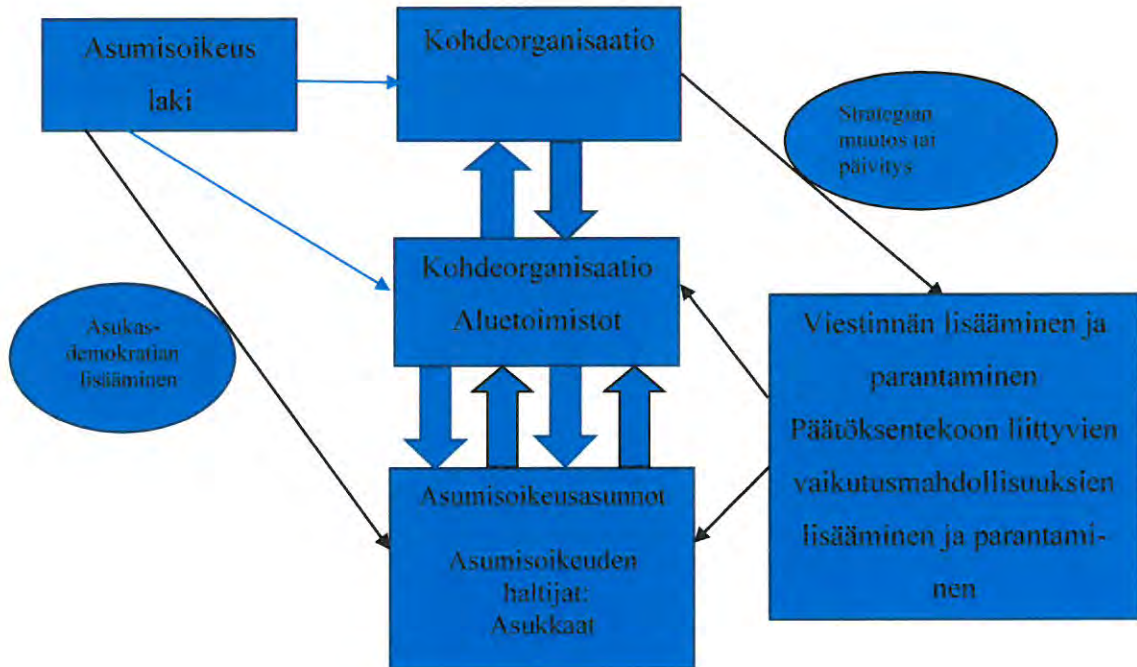
Kuvio 1. TA-Yhtymä-konsenin yhtiörakenne. (TA-yhtiöiden verkkosivut 2021)



Kohdeorganisaation toimitusjohtaja on kirjoittanut blogitekstiinsä ajatuksen, liite 1, että lakiuudistuksiin liittyy haasteita, joiden vuoksi asumisoikeusyhtiöt voivat joutua päivittämään strategiansa vastaamaan muuttuneessa toimintaympäristössä. (Uuden Suomen www-sivut 2020.) Tavoite pitää hoitaa siten, ettei kohdeorganisaatio kohtaa ristiriitoja, kun se pyrkii hoitamaan omistamiensa kohteiden peruskorjaukset pitkäjänteisesti, elinkaariajattelun, mukaisesti. Asukkailla voi olla toisenlaisia näkemyksiä esimerkiksi korjauksien toteutusjärjestyksestä, aikataulusta ja kustannuksista. Opin- näytetyön tavoitteena on luoda edustamalla organisaatiolle kirjallinen ohjeistus, jonka periaatteita noudattaen organisaatio hoitaa uudistuneen asumisoikeuslain aiheuttamat velvoitteet asukasdemokratian lisäämisestä. Tämä on opinnäytetyön kokonaistavoite.

Kohdeorganisaation toimintaympäristö on esitetty kuviossa 2. Uudistuva asumisoikeuslaki vaikuttaa kolmeen osapuoleen. Se vaikuttaa kohdeorganisaation toimintaan kahdella tasolla, sekä yhtiö- että kohdetasolla. Lisäksi sen vaikutukset heijastuvat asukkaiden odotuksiin ja mahdollisuuksiin saada lisää tietoa asumiseensa vaikuttavista päätöksistä. Asukkaat uskovat myös saavansa lisää vaikutusmahdollisuuksia tehtäviin päätöksiin. Lakimuutos lisää painetta kohdeorganisaation viestinnän lisäämiselle ja olemassa olevan viestinnän parantamiselle, mikä merkitsee tarvetta luoda kohdeorganisaatiolle viestintästrategia tai ainakin päivittää se.

Kuvio 2. Kohdeorganisaation toimintaympäristö.



3 OPINNÄYTETYÖN TAVOITTEET, TUTKIMUSKYSYMYKSET JA TIETOPOHJA

3.1 Uudistetun asumisoikeuslain tavoitteet

Ympäristöministeriön vastuualueelle hallinnollisesti kuuluvan lakiuudistuksen valmisteluvaiheen dokumenteista selviää, että asukkaat kaipaavat enemmän tietoa ja mahdollisuuksia vaikuttaa päätöksiin, jotka liittyvät heidän asumiseensa ja sen kustannuksiin. Asukkaille ei kerrota tarpeeksi käyttökorvausvastikkeiden käyttötarkoituksista. Asukkaat pelkäävät, että vastikehintojen nouseminen vaarantaa lupaukset kohtuuhintaisesta asumisesta. (YM008:00/2017. Suuntaviivat aso-järjestelmän kehittämiselle, 5.) Varsinkaan pääkaupunkiseudun asukkaat eivät tunnu hyväksyvän tasataviksi määriteltyjen käyttökorvausvastikkeiden tasaamista. He maksavat mielestään muiden kaupunkien asukkaiden kustannuksia kohtuuttoman paljon, suhteessa enemmän. (MOT Sota omasta Aso-kodista 2017.)

Yksi uudistetun asumisoikeuslain tärkeimmistä tavoitteista on asukasdemokratian määrän lisääminen. Asukkaiden on saatava tarkempia tietoja päätöksistä ja toimenpiteistä, jotka vaikuttavat heidän asumisensa tasoon ja siitä aiheutuviin kustannuksiin. ARA on julkaissut jo vuonna 1991 Asukasdemokratiaopaskirjan, jonka päivitettyä versiota käytetään nykyisinkin. Opaskirjassa annetaan ohjeita ja kannustetaan asukkaita osallistumaan esimerkiksi asukaskokouksiin. Asukkailla on mahdollisuus tulla valituksi asukastoimikunnan jäseneksi kahden vuoden pituiseksi toimikaudeksi. (ARA:n www-sivut 2021.)

Lakiuudistuksen keskeisinä tavoitteina ovat asukkaiden vaikutusmahdollisuuksien lisääminen ja asukasdemokratian kehittäminen. Niiden avulla asukkaiden on mahdollista saavuttaa parantunut luottamus ja tyytyväisyys kohdeorganisaation toimintaan. Kiinteistöjen omistajan tavoitteena on pitää kiinteistöt hyvässä kunnossa pitkäjänteisen kiinteistöjen ylläpidon avulla. Rakennukset ja asunnot pyritään pitämään teknisesti ja toiminnallisesti sellaisessa kunnossa, että asukkaille voidaan tarjota kohtuuhintaista asumista.

Asukaskokouksien asemaa on ehdotettu vahvistettavan siten, että tiedon kulkua saadaan kohdekohtaisesti paremmaksi. Asumisoikeuden haltijoilta on tullut palautetta, että sekä käyttökorvausvastikkeiden käytön kohteista että niiden korotusperusteista pitäisi viestittää jatkossa paremmin. Käyttökohteiden ja korotusperusteiden sisältö pitää avata läpinäkyvästi, niin että asukkaat ymmärtävät maksamiensa vastikkeiden tarkoituksen ja syyt, joiden vuoksi niitä joudutaan korottamaan. (YM008:00/2017. Suuntaviivat aso-järjestelmän kehittämiseksi, 1.)

Asukkaat kiinnittävät usein huomiota lähinnä omaan asumiseensa, oman asunnon kuntoon ja siitä aiheutuviin kustannuksiin. Heidän näkökulmansa perustuu yleensä lyhytnäköisempään ajatteluun kuin kiinteistöjen omistajien näkemykset. Omistajien ja asukkaiden aikakäsityksen välinen ristiriita on yksi opinnäytetyön tärkeimmistä osa-alueista. Molempien osapuolien tavoitteisiin on löydettävä ratkaisut, jotka tyydyttävät kumpaakin osapuolta, jolloin myös lainsäätäjän lakiuudistukseen kohdistuvat odotukset täytetään.

Kohdeorganisaation kaltaisen osakeyhtiön kannalta jaettu päätöksenteko voi aiheuttaa suuria ongelmia. Asumisoikeuden haltijat eivät omista asuntojaan, joissa he asuvat tai sitä kiinteistöä, johon asunto kuuluu. Näin olleen asukkaiden lisääntyneestä päätöksenteko-oikeudesta voisi aiheutua merkittäviä ongelmia, koska asukkailla on usein tavoitteena asumisensa aikaisten kustannusten minimoiminen. (YM008:00/2017. Suuntaviivat aso-järjestelmän kehittämiseksi, 4-5.)

Tähän ajattelutapaan voi sisältyä periaate, jonka mukaan asioita tehdään mahdollisimman paljon itse, jolloin saavutetaan säästöjä korkeiksi tiedetyissä työkustannuksista. Jos näissä talkootöissä tehdään virheitä tai niiden toteuttaminen jopa lyödään laimin, seuraukset voivat tulla osakeyhtiön maksettavaksi, koska se on asumisoikeustalon omistaja. Esimerkkinä voitaneen mainita piha-alueen talvikauden kunnossapito. Asukkaat voivat esittää, että he hoitavat sen itse, jolloin muita kustannuksia, kuin mahdolliset työväline- tai tarveainekustannukset, ei muodostu. Tällöin voidaan keskustella käyttökorvausvastikkeiden tasosta siten, että jos niiden hinta ei laske, niin ainakin niiden korotuksia voidaan suunnitella maltillisemmin tai vastikkeiden käyttökohdetta voidaan muuttaa enemmän asukkaiden näkemyksien mukaisiksi. (YM008:00/2017. Suuntaviivat aso-järjestelmän kehittämiseksi, 4-5.)

3.1.1 Tasausjärjestelmän esittäminen selkeämmäksi

Jaettavan tiedon määrää ja laatua on tarkasteltava kriittisesti, sillä liian suuri määrä tietoa voi aiheuttaa ylikuormitusta. Jos asukkaiden kannalta olennainen tieto hukkuu valtavaan tietomäärään eikä sinänsä arvokas tavoite annetun tiedon lisäämisestä palvele tarkoitustaan parhaalla mahdollisella tavalla. Asiakastytyväisyys voi parantua, jos asukasdemokratian lisäämisessä onnistutaan siten, että asukkaat kokevat vaikutusmahdollisuuksiensa aidosti lisääntyneen ja heidän asumistaan koskevan tiedonsaannin kehittyneen parempaan suuntaan. Lakiuudistuksen valmisteluun liittyvissä lausunnoissa ja kommentteissa ovat nousseet esille asukkaiden tunne esimerkiksi siitä, että heille ei ole esitetty tarpeeksi tietoa heiltä perittyjen käyttökorvausvastikkeiden käyttökohteista. (HE/189/2020 vp, 8.)

Kohteen tuloslaskelmassa on esitettyä vastikkeita, joita peritään sekä tasattavia että ei-tasattavia hoitokuluja varten. Tasattavia kuluja käytetään kohdeorganisaation kaikkien kiinteistöjen hoitokulujen hoitamiseen silloin, kun nämä kulut kohdistuvat niihin kaikkiin esimerkiksi jaksoittaisten korjausinvestointien muodossa. Eitasattavia käyttökorvausvastikkeita käytetään nimenomaan sen kohteen tilikauden aikaisten hoitokulujen maksamiseen, jonka tuloslaskelmasta on kysymys. Kerättyjen käyttökorvausvastikkeiden käyttäminen kohdeorganisaation eri puolilla Suomea sijaitsevien kohteiden korjaushankkeiden rajoittamiseen on pidetty kohtuuttomana ja jopa epäoikeuden mukaisena toimintana. (MOT Sota omasta Aso-kodista 2017).

Kohdekohtaisten hallintokulujen käsittely on kohdeorganisaation puitteissa vaikeampi tehtävä. Kohteiden tuloslaskelmassa ei esimerkiksi ole lainkaan isännöintipalkkioista kertovaa kulumääriä. Tuloslaskelmassa on mainittuna kulumääriä hallinto- ja tekniset palvelut. Kohdeorganisaationa toimiva osakeyhtiö maksaa kiinteistömanagerille kuukausipalkkion, jota ei ole, ainakaan tuloslaskemien osalta, jyvitetty kohteille. Jos kohteen asukastoimikunta, sen puheenjohtaja tai joku sen asukkaista ei ole tyytyväinen kiinteistömanageriinsa tai hänen tehtäviensä hoitamiseen, se tai hän voi ottaa yhteyttä kiinteistömanagerin esimieheen ja tehdä reklamaation. Osakeyhtiö voi vaihtaa henkilöä toimiston sisällä, mutta ei muuten.

Asumisoikeusasunnon käyttövastikkeen enimmäistason määrittelystä on olemassa tuore oikeustapa, liite 2, joka on lopulta ratkaistu Helsingin hovioikeudessa 3.7.2019 vastaajana toimineen asumisoikeusyhtiön hyväksi. Asumisoikeuden haltija on vaatinut vastikkeen hinnan enimmäismääräksi Tilastokeskuksen paikkakuntakohtaisen suuraluejaon eli Espoo-Kauniainen 2 -tilastojoukon mukaisen ARA-vuokra-asunto-tilaston asuinneliövuokra, joka perustuu huonemäärään mukaiseen jaotteluun. (Helsingin HO 3.7.2019 870.) Tasausjärjestelmä perustuu asumisoikeuslain määräyksiin myös uudistetussa laissa. Asumisoikeusyhtiöiden on jatkossa esitettävä tasattavien käyttökorvausvastikkeiden käyttötarkoituksia avoimemmin ja läpinäkyvämmiin.

Asukkaat ovat esittäneet eriäviä mielipiteitä tasattavien hoitomenojen kattamisesta, koska niillä katetaan kohdeorganisaation kaikkien olemassa olevien kohteiden hoitomenoja, joihin voidaan lain mukaan kerätä osa käyttökorvausvastikkeen yksikkö-

hinnasta. Kohdeorganisaation pyrkimyksenä on rakentaa jatkuvasti uusia asumisoikeuskohteita. Tämä merkitsee pääomakustannuksien lisääntymistä, koska kohdeorganisaation rahoittaa asumisoikeuskohteiden rakennuskustannukset Kuntarahoituksen myöntämällä lainalla, jonka määrä perustuu ARA:n rakennushankkeelle määrittelemään kokonaiskustannusten enimmäismäärään. Toisena syynä käyttökorvausvastikkeiden neliöhinnan nousemiseen, kun niitä käytetään tasattaviin hoitomenoihin, ovat vanhimpien asumisoikeuskohteiden saapuminen ikään, jossa laajojen peruskorjauksien teettäminen on väistämätöntä. (HE/189/2020 vp, 8.)

3.1.2 Yhteistyöelimen muodostaminen

Yhtiötason asioiden käsittelyyn muodostetaan yhteistyöelin, jossa asumisoikeustaloa edustaa kohdekohtaisen asukastoimikunnan puheenjohtaja tai asukastoimikunnan sijasta valittu luottamusmies. Edustajat voidaan valita myös vaaleilla ja tämän valintatavan soveltuvuus voi paikkakunta- tai aluekohtaisesti toimia parhaiten, koska esimerkiksi kohdeorganisaatiolla on satoja asumisoikeuskohteita, jolloin pelkästään sen piiristä voisi muodostua henkilömäärältään hyvin suuri yhteistyöelin, jos jokaisen kohteen asukastoimikunnan puheenjohtaja liittyy yhteistyöelimeen. (HE/189/2020 vp, 12-19.)

Talonomistajan ja asumisoikeustalojen asukkaiden välillä toimiva yhteistyöelin käsittelee koko asumisoikeustalokantaa koskevia asioita, jotka liittyvät asukashallintoon. Asumisoikeustaloa voi edustaa yhteistyöelimestä joko asukastoimikunnan puheenjohtaja tai toimikunnan sijasta valittu luottamusmies. Edustajat voidaan valita myös vaaleilla. Yhteistyöelimeen valitut asumisoikeuskohteiden haltijat käyttävät äänivaltaa yhteistyöelimestä. (HE/189/2020 vp, 12-19.)

Yhteistyöelimen tavoitteena on tarkastella asumisoikeusyhteisön etua kokonaisvaltaisesti. Yhteistyöelimeen valittu luottamusmies ei toimi vain oman kohteensa edunvalvojana, vaan hän osallistuu yhteisön asiakokonaisuuden käsittelyyn. Yhteistyöelin toteuttaa ja valvoo kaikkien asumisoikeuskohteiden tasapuolista kohtelua ja kohteiden elinkaarifilosofiaan perustuvaa ylläpito- ja korjaustoimintaa yhteisön kiinteistöissä. (HE/189/2020 vp, 12-19.)

Jos jatkossa muodostettavan yhteistyöelimen on tarkoitus ottaa kantaa esimerkiksi huolto- tai siivousteiden kilpailutuksista saatuihin tarjouksiin, se on melko yksinkertainen toimenpide, esitetään saadut tarjoukset ja niiden vertailu, sekä perustelut, joiden mukaan joku tarjouksen tekijöistä esitetään asukkaille valittavaksi. Tämän täytyy kuitenkin tarkoittaa lähinnä kohdekohtaisia päätöksiä, koska huoltoyhtiöiden logistiset mahdollisuudet eivät anna niille mahdollisuuksia tehdä kilpailukykyisiä tarjouksia varsinaisen toiminta-alueensa ulkopuolelle.

Huoltoyhtiöiltä pyydetään kiinteistöhuoltoa koskevat tarjoukset poikkeuksetta siten, että tarjouksiin on mieluiten sisällytettävä myös kiinteistön siivoustyöt, koska silloin mahdolliset asukaspalautteet voidaan kohdistaa samalle toimijalle. Kiinteistöhuolto ja siivous voidaan toki käsitellä erikseen, jolloin niistä pyydetään erilliset tarjoukset, mutta kustannusten osalta lopputulos voi olla täysin sama.

Kohdeorganisaatio on kutsunut kohteidensa asukastoimikuntien puheenjohtajat koolle keväällä 2022, koska yhteistyöelimen muodostaminen pyritään saamaan valmiiksi saman vuoden syksyyn mennessä. Yhteistyöelimen asema kohdeorganisaation ja asukkaiden välisenä toimijana on toistaiseksi vielä selkiytymätön, mutta sillä voi tulevaisuudessa olla tärkeä rooli erityisesti viestinnässä. Yhteistyöelin käsittelee asukailta saatavia toivomuksia ja vaatimuksia. Sen hyvin valmistelluilla esityksillä kohdeorganisaatiolle täytyy olla huomattavasti enemmän painoarvoa kuin yksittäisen asukastoimikunnan aloitteilla.

3.2 Opinnäytetyön tavoitteet

Opinnäytetyön kirjoitusprosessin tuloksena kohdeorganisaatiolle tuotetaan konkreettinen tuotos, ohjeistus uudistuneen asumisoikeuslain määräyksien soveltamisesta kohdeorganisaation työntekijöille. Pääpaino on kiinteistömanagereissa, koska he joutuvat soveltamaan lakia muun muassa asukaskokouksissa. Kohdeorganisaation työntekijöille kohdistettavassa ohjeistuksessa kerrotaan kohdeorganisaation työntekijöille periaatteet, joiden mukaan organisaatio hoitaa uudistuneen asumisoikeuslain velvoitteet asukasdemokratian lisäämisestä sekä yhtymä- että kohdetasolla. Asukkaille tar-

jotaan varsinkin viestintää, mutta myös toimintaa, joka näyttäytyy asukkaille aiempiin kokemuksiin verrattuna avoimempänä ja läpinäkyvämpänä.

Käytännössä viestinnän kehittäminen voi tarkoittaa esimerkiksi asumisoikeuskohteen asukaskokouksessa käsiteltävän tilinpäätöksen yksityiskohtaisempaa esittämistä. Samassa kokouksessa voidaan myös esitellä menossa olevan tilikauden suurimmat tai tärkeimmät korjaushankkeet, millaiset tarjoukset niistä on saatu ja millaisella aikataululla toteutukset tapahtuvat. Lisäksi asukkaille on tarjottava enemmän mahdollisuuksia osallistua ja vaikuttaa heidän asumiseensa liittyvään päätöksentekoon. Toisena tuotoksena onkin asukkaille suunnattu ohjeistus, johon kootaan tiivistettynä uudistuneen asumisoikeuslain muutokset, joiden voidaan katsoa lisäävän asukasdemokratiaa. Kahden edellä mainitun tuotoksen sisältöjen pitää luoda tilanne, jossa kohdeorganisaation työntekijät ja sen asukkaat puhuvat samaa kieltä lain tulkinnoista. Asukkaat tietävät, mitä he voivat kohdeorganisaatiolta odottaa ja kohdeorganisaation työntekijöillä on valmiudet vastata näihin odotuksiin.

Kaikkia edellä mainittuja asumisoikeusasumisen olosuhteita voidaan kehittää lisäämällä viestintää ja parantamalla olemassa olevaa. Kohdeorganisaation työntekijöiden on sisäistettävä omien työtehtäviensä hoitamisessa uudistuvan asumisoikeuslain muutokset. Tavoitteen saavuttamiseksi on lain asukasdemokratiaa lisäävien elementtien sisältö selvitettävä opinnäytetyön kirjoitusprosessin aikana. Näin lakimääräyksestä saadaan konkreettiseksi tuotokseksi ohjeistus, joka on tietomäärältään riittävä, mutta samalla käytettävyydeltään tarpeeksi selkeä, jotta työntekijät voivat ja haluavat sitä hyödyntää.

Asukkaat vertailevat asumismuotoja keskenään. Valintatilanteessa arvioidaan ensin omistus- tai vuokra-asumisen hyviä ja huonoja puolia asumisoikeusasuntoihin, joita pidetään kahden edellä mainitun vaihtoehdon välimuotona. Opinnäytetyön kannalta on olennaista tutkia kohdeorganisaation toimintaa suhteessa samoja palveluja eli asumisoikeusasuntoja tarjoaviin kilpailijoihin, joten painopiste on siinä tarkastelussa. Kilpailijoina voidaan pitää esimerkiksi Varsinais-Suomen Asumisoikeus Oy:tä tai YH Kodit Oy:tä.

Kohdeorganisaation henkilöstö oppii tuntemaan monet asiakkaansa pitkäaikaisen sopimussuhteen aikana. Asuntojen vaihtamista tapahtuu välillä joko kilpailevan organisaation asunnoista kohdeorganisaation asuntoihin tai toisinpäin, kohdeorganisaation asunnosta muutetaan kilpailijan tarjoamaan asuntoon. Asukkaiden tuntemisen lisäksi on hyödyllistä tuntea kilpailevien organisaatioiden toimintatavat. Kilpailevan organisaation asunnoista kohdeorganisaatioon muuttavilta asukkailta on mahdollista saada tietoa esimerkiksi syistä, joiden vuoksi he ovat päättäneet vaihtaa asuntoa. Asunnon vaihtamisen yhteydessä ja myöhemmin asumisen aikanakin on mahdollista kartoittaa asukkaan perusteluja asuntotarpeensa ratkaisun suhteen. Oman tiedonhankinnan avulla on mahdollista hankkia tietoa kilpailijoiden mahdollisesti paremmin toimivista käytännöistä. Vertaillaan kilpailevien organisaatioiden tuotteita, palveluja ja logistiikkaa. (Ruokolainen, 2020, s. 90.)

Sekä kiinteistömanagerien että teknisten managerien on kerrottava avoimesti esimerkiksi korjausurakoiden kilpailutuksen prosessi ja sen lopputulos eli urakoitsijan valinta. Asukkaat haluavat enemmän päätösvaltaa ja vaikutusmahdollisuuksia. Tämä voidaan hoitaa esimerkiksi niin, että kohdeorganisaation edustajat esittelevät kokouksissa ja viestinnässä pitkän tähtäyksen korjausohjelman mukaiset toimenpiteet, niiden aikataulut ja ainakin yhteenvedon pyyntöjen mukaan saaduista tarjouksista sekä hyvin perustellun esityksen urakoitsijan valitsemisesta. (HE/189/2020 vp, 86.)

Asumisoikeuskohteiden asukkaiden parempi asiakastyytyväisyys on uudistuvan asumisoikeuslain tavoitteena. Asiakastyytyväisyys on tärkeä päämäärä myös asumisoikeusasuntoja tarjoaville yhtiöille. Tyytyväiset asukkaat asuvat todennäköisesti pitkempään asunnossaan, mikä vähentää asukkaiden vaihtamisen välissä teetettävien pintaremonttien määrää, jolloin säästetään myös korjauskustannuksissa. Kohdeorganisaatio lisää asukasviestinnän määrää ja parantaa tarvittavilta osin sen laatua. Asukkaat ovat lähtökohtaisesti tyytyväisempiä, kun heillä on käytettävissään paremmat tiedot asumisestaan ja siihen vaikuttavista päätöksistä, määräyksistä ja toimenpiteistä.

3.3 Tutkimuskysymykset

Keskeisimmät opinnäytetyöni tutkimuskysymykset ovat: millaista viestintää kohdeorganisaation on tarjottava sekä laadullisesti että määrällisesti asumisoikeuden haltijoille, jotta uuden lainsäädännön vaatimus asukasdemokratian lisäämisestä toteutuu asumisoikeusasumisen laatua parantavasti? Entä millainen viestintää koskeva ohjeistus laaditaan kohdeorganisaatiolle, kun sen on otettava viestinnässään huomioon asumisoikeuslain vaatimus asukasdemokratian lisäämisestä?

Muita kysymyksiä ovat: kuinka asukkaille annetaan lisää heidän haluamaansa tietoa siten, että sen määrä on riittävä ja tiedon sisältö mahdollisimman helposti ymmärrettävissä ja tulkittavissa? Kuinka kohdeorganisaation päätökset ja niistä johdettu toiminta saadaan näyttäytymään avoimempana ja läpinäkyvämpänä asukkaille? Kuinka asukkaille voidaan antaa enemmän mahdollisuuksia vaikuttaa päätöksentekoon asioissa, jotka vaikuttavat heidän asumiseensa ja siitä aiheutuviin kustannuksiin? Kuinka asukkaille esitetään tavoitteet, joita käyttökorvausvastikkeiden tasaamisella yritetään saavuttaa asumisoikeuslaissa, jonka säädöksiin tasausmenettely perustuu? Kuinka kohdeorganisaation asumisoikeusasunnot esitetään paremmin kilpailukykyisinä vaihtoehtoina samoja palveluja tarjoaviin kilpailijoihin verrattuna?

3.4 Opinnäytetyön tietopohja

Opinnäytetyön keskeisiksi käsitteiksi voidaan määritellä asukasdemokratia ja viestintä, jota varten laaditaan ohjeistukset sekä kohdeorganisaation työntekijöille että myöhemmin myös asukkaille. Käsitteinä asukasdemokratia ja viestintä ovat varsin abstrakteja, joten opinnäytetyön tutkimuksellisessa keskiössä on korostetusti kohdeorganisaation ulkoisen viestinnän kehittäminen sisäisen viestinnän, koulutukset ja ohjeistukset, keinoin.

Asumisoikeusasuminen on asumismuoto, jota säätelee asumisoikeuslaki. Asumisoikeusasuminen on omistus- ja vuokra-asumisen välimuoto. Asumisoikeushaltija maksaa asumisoikeusmaksuna 15 % asunnon hankintahinnasta. Asuntoa voi hallinta omistusasunnon tapaan ja siellä voi asua niin kauan kuin haluaa, koska asumisoikeusasunto pysyy asumisoikeusasuntona aina. (TA-Yhtiöiden verkkosivut 2021.)

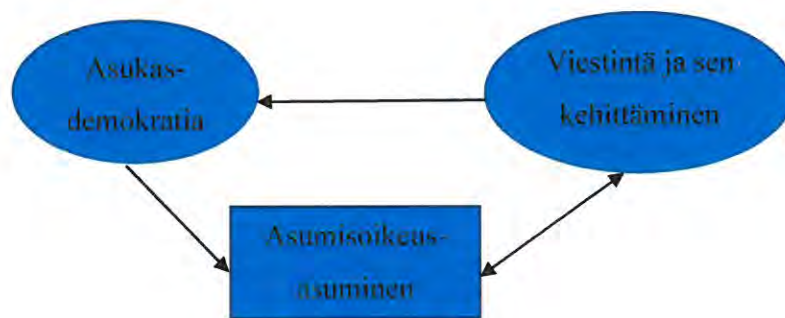
Asumisoikeuslakiin on kohdistunut muutosvaatimuksia, minkä vuoksi sitä on uudistettu muun muassa siten, että asukasdemokratian määrää lisätään. Tämä tarkoittaa käytännön tavoitteina sitä, että asukkaille on tarjottava enemmän mahdollisuuksia osallistua ja vaikuttaa heidän asumiseensa liittyvään päätöksentekoon. Lisäksi asukkaille on tarjottava enemmän tietoa ja laadukkaampaa tietoa asioista, jotka vaikuttavat heidän asumisensa laadulliseen tasoon ja siitä aiheutuviin kustannuksiin.

Tällöin puhutaan viestinnän kehittamisestä, sekä laadullisesti että määrällisesti. Päätöksentekoon ja viestintään liittyvien toimintojen uudelleen tarkastelusta täytyy olla seurauksena kohdeorganisaation strategian päivittäminen. Viestinnän toteuttamisesta on laadittava kokonaissuunnitelma, jolloin kokonaisstrategian osaksi luodaan viestintästrategia. Kohdeorganisaation on päivitettävä strateginen ajattelunsa myös päätöksentekoon liittyvien toimintatapojen osalta, koska se liittyy asumisoikeuden haltijoille annettaviin mahdollisuuksiin osallistua ja vaikuttaa päätöksentekoon jatkossa enemmän.

Viestinnän puuttuminen voi luoda asiakkaalle vaikutelmia yhtä tehokkaasti kuin suunniteltu viestintä. Yritys päättää esimerkiksi olla tiedottamatta asiakkailleen viivästyisestä tai laatuongelmasta. Silloin kysymys ei tosin ole vain viestinnän puuttumisesta, vaan tehtyyn päätökseen sisältyy signaali, joka tulee esiin joko heti tai myöhemmin. Asiakkaalle syntyy mielikuva, ettei yritys välitä asiakkaasta eikä yritykseen ole luottamista. Viestinnän puuttuminen koetaan kielteisenä viestintänä. Kun asiakas havaitse ongelman – työtilauksia ei ole tehty kohtuullisessa ajassa tai luvattuja tiedotteita ei ole jaettu, asiakkaan kokemuksen mukaan, riittävän nopeasti – eikä yritys tunnu reagoivan mitenkään, asiakkaalle syntyy tunne, että hän on menettänyt tilanteen hallinnan. Tilanteen hallinnassa pysyminen on asiakkaille tärkeätä. Kielteisetkin tiedot saavat asiakkaan suhtautumaan yritykseen luottavaisemmin, jos se antaa kielteisiä tietoja kuin jos se ei anna mitään tietoja. Asiakkaat arvostavat yritystä, jos se antaa väliaikaisia poikkeamista tai ongelmista. Epäonnistumisia tapahtuu, niiden tunnustaminen osoittaa asiakkaalle, että hänestä välitetään. (Grönroos, 2015, s. 362.)

Kuviossa 3 on esitettynä opinnäytetyön tietopohja. Aasukasdemokratian ja viestinnän lisääminen sekä laadullisesti että määrällisesti vaikuttavat kohdeorganisaation strategiaan valintoihin. Kohdeorganisaation strategia määrittelee asukasdemokratian ja viestinnän toteutustavat. Aukasdemokratian ja viestinnän toimiva toteuttaminen edellyttää puolestaan jatkuvaa dialogia kohdeorganisaation ja asumisoikeusasukkaiden välillä. Toimivan yhteyden tuloksena syntyy asukkaiden laadukkaaksi kokemaa asumisoikeusasumista.

Kuvio 3. Opinnäytetyön tietopohja



Strategista johtamista pidetään johtamisoppien keskuudessa kuninkuuslajina, johon muut oppirakennelmat asettuvat alisteisesti. Organisaatioviestintä ei muodosta poikkeusta, sen käsitteistö on strategian läpitunkemaa, puhutaan strategisesta viestinnästä ja strategiaviestinnästä. Strategisella viestinnällä voidaan tarkoittaa nimenomaan viestintää, jota ohjaa organisaation strategia. Sen voidaan katsoa pitävän sisällään sekä organisaation sisäisen että ulkoisen viestinnän. (Aula, 2008, s. 40-41.)

Ihmisten ja organisaatioiden elämässä kieli on keskeisessä asemassa. Viestinnän synonyyminä pidetään kommunikaatiota. Sen pohjana on latinankielinen sana *communis*, joka tarkoittaa yhteistä ja yhteisöllisyyttä. Verbimuoto on *communicare*, joka merkitys yhdessä tekemisestä sisältää myös vuorovaikutuksen. Ilman vuorovaikutusta ja viestintää ei voi olla yhteisöä eikä yhteisöllisyyttä. (Juholin, 2017, s. 23.)

Organisaation strategian osana viestintästrategia ohjaa sen viestintätoimintoja. Operatiivinen henkilöstö on lähempänä organisaation ympäristöä kuin johto, varsinkin, kun keskitytään asiakasrajapintaan. Asiakkaita kohdatessaan asiakaspalvelija tekee havaintoja ja oivalluksia, jotka voivat jotakin kanavaa pitkin lähettää johdolle tärkei-

tä signaaleja ympäristön asettamista vaatimuksia viestinnän kehittämiseksi. (Aula, 2008, s. 41-44.)

Asemointi on prosessi, jonka lopputulemana on yrityksen päätös siitä, kuinka se haluaa asiakkaan näkevän itsensä vertailussa samoja palveluja tarjoaviin kilpailijoihin nähden. Kilpailutilanteessa etsitään markkinoilta tilanne, jossa voidaan ajatella olevan perusteet tarkoituksenmukaisen ja aidosti kilpailijoista erottuvien menettelytapojen määrittämiseksi. Asukkaiden tunteminen ja heidän tarpeidensa syvä ymmärtäminen määrittävät kriteerit, joiden mukaan kohdeorganisaatiota ja sen kilpailijoita verrataan. (Ruokolainen, 2020, s. 92.)

Opinnäytetyön aiheena on viestinnän kehittäminen asukasdemokratian lisäämiseksi. Pääpaino on opinnäytetyön kirjoittajan aseman vuoksi kiinteistömanagereiden viestinnässä, sekä suullisessa että kirjallisessa viestinnässä. Uudistetussa asumisoikeuslaissa on paljon myös esimerkiksi myyntihenkilöstöä koskevia muutoksia. Kohdeorganisaation henkilöstöön kohdistuu lakimuutoksen takia kokonaismuutos, joka pakottaa yrityksen johdon tarkastelemaan kriittisesti strategisia valintojaan, joista yksi on strateginen viestintä. Kohdeorganisaation johdon on otettava kantaa strategiaan muutoksiin, joita sen on toteutettava lakimuutoksien vuoksi. Opinnäytetyön laajuudessa kokonaisstrategiaa ja siihen tarvittavia muutoksia ei ole mahdollista käsitellä, mutta oletettavasti kohdeorganisaation johto ottaa huomioon siihen kirjatut johtopäätökset ja kehitysehdotukset omassa strategiatyössään.

4 OPINNÄYTETYÖN LÄHESTYMISTAPA JA TUTKIMUSMENETELMÄT

4.1 Lähestymistapa

Opinnäytetyöni lähestymistapana on tapaustutkimus, jossa on konstruktiivisia piirteitä. Tapaustutkimuksen avulla pyritään tuottamaan yksityiskohtaista ja syvällistä tietoa tutkimuksen kohteena olevasta tapauksesta. Tapaustutkimusta voidaan käyttää, kun halutaan ymmärtää organisaation tilanne ja tehtävänä on ratkaista sille vastaan

tullut haaste, tässä tapauksessa asumisoikeuslain uudistuminen, joka voi pakottaa organisaation muuttamaan toimintatapojaan, todennäköisesti päivittämään strategiansa siltä osin kuin lain vaatimukset edellyttävät. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti, 2015, s. 52.)

Lähestymistavassa on konstruktiiivisia piirteitä, sillä opinnäytetyön kehittämistehtävänä on laatia konkreettinen tuotos, kohdeorganisaation johdon tuottama ohje henkilökunnalle, erityisesti kuitenkin kiinteistömanagereille ja teknisille managereille, kuinka uudistuvan asumisoikeuslain vaatimus asukasdemokratian lisäämisestä toteutetaan organisaation sisällä, yhtymätasolla ja kuinka se toteutetaan kohdetasolla, suhteessa asukkaisiin. Tutkimustiedon pohjalta rakennetaan uudenkaltainen todellisuus. Konstruktiiivisen tutkimuksen päämääränä on käytännönläheisen ongelmaratkaisun luominen, kun rakenne uusitaan. Rakenteen uusimiseen tarvitaan olemassa olevan tiedon teoreettisen tiedon keräämistä ja empiiristä tietoa. (Ojasalo ym, 2015, s. 65.)

Olemassa olevan teoreettisen tiedon kerääminen tarkoittaa käytännössä, muiden lähteiden ohella, myös asumisoikeuslain uudistumisen valmistelutyöhön liittyvän materiaalin tutkimista sekä perehtymistä uuden asumisoikeuslain luonnokseen, jonka eduskunta käsittelee. Lakitekstissä käytettävä kieli ei ole aina yksiselitteistä, joten säädöksiä tulkitsemiselle on tarvetta. Oikeudellinen kieli on tavallisesti normaalia arkikieltä, jota käytetään muuhun viestintään. Näin ollen oikeuskielen hyvät ja huonot puolet ovat samoja kuin yleiskielessä, joka on ilmaisullisesti rikasta ja joustavaa, mutta näiden ominaisuuksien vuoksi myös epätasomallista. (Aarnio, 1989, s. 167.)

Oikeudellisten tulkintamallien vaihtelu johtuu ratkaistavista tapauksista ja kyseeseen tulevasta oikeuslähdeaineistosta. Oikeudelliset tulkintateoriat vastaavat kysymykseen, kuinka voimassa olevan oikeuden sääntöjä pitää tulkita tai kuinka niitä on perusteltua tulkita oikeudellisen metodiopin sääntöjen valossa. (Siltala, 2003, s. 330.) Yksittäisessä oikeudellisessa tulkintatilanteessa tulkinnalliset perusteet lomittuvat toisiinsa nähden tavalla, joka ei ole täsmällisesti määritettävissä tai metodiopillisesti vakioitavissa. (Siltala, 2003, s. 332).

Säädöksiä sisällöistä tehtyjen tulkintojen perusteella luodaan tilannekohtaisia ohjeita. Tutkimustyön aikana pyritään myös selvittämään suuntaviivoja tulkintapojen so-

veltamiselle sellaisissa tapauksissa, joissa laki ei anna suoraan selviä raameja määräyksien noudattamiselle. Tämä edellyttää yhteyden ottamista lain valmistelusta vastanneeseen ympäristöministeriöön, jonka edustajilta on tarvittaessa pyydettävä lisätietoja lakimääräyksien sisällöstä käytännössä. Tutkimustyön aikana on selvitettävä muun muassa tarkasti rajatuilla haastattelukysymyksillä kohdeorganisaation oikeudet tehdä omia uuden asumisoikeuslain soveltamista koskevia tulkintojaan, jotka voivat viime kädessä tulla testatuiksi oikeuskäytännössä.

Uutta empiiristä tietoa saadaan käytännössä silloin, kun kohdeorganisaation työntekijät käyvät kriittistä dialogia uudistuneen lain tulkintatavoista asiakkaidensa eli asukkaiden kanssa. Kohdeorganisaation tulkinnat esitetään asukaskokouksissa, erilaisissa viestintätilanteissa, sekä asiakaskontakteissa että dokumenttien tasolla. Empiirisen tiedon saaminen ei kuulu opinnäytetyön tavoitteisiin, sitä hyödynnetään kehitystyössä, lain voimaan astumisen jälkeen.

4.2 Tutkimusmenetelmät

4.2.1 Dokumenttianalyysi

Dokumenteilla tarkoitetaan kirjoitetussa, kuvallisessa, äänitetyssä tai jossain vaihtoehdoisessa formaatissa tuotettua aineistoa, joka on kuvaus menneessä ajassa tapahtuneista asioista. Laadullinen tutkimuksen dokumentteihin voi sisältyä hyvin monenlaisia dokumentteja. Aineistossa voi olla esimerkiksi vuosikertomuksia, kokouspöytäkirjoja, organisaatiokuvauksia, tilastoja tai talousraportteja. Dokumenttien käyttöön tutkimuksissa liittyy ongelmia, koska niillä on aina tarkoituksensa. Dokumentteja voidaan luoda esimerkiksi lakisääteisyden vuoksi. Lakisääteiset dokumentit ovat määrämuotoisia dokumentteja, joita koskevat tarkat ohjeet. (Kananen, 2015, s. 157-158.)

Dokumenttianalyysi on menetelmä, jonka tavoitteena on dokumenttien järjestelmällinen analysointi. Tutkittavasta asiasta luodaan sanallinen ja selkeä kuvaus. Dokumenttianalyysin käyttämisessä voidaan todeta olevan kaksi olennaista analysointitapaa. Kun dokumenttien sisältöä kuvataan sanallisesti, analyysitapana on sisällön ana-

lyysi, jossa tavoitteena on tekstin merkityksien etsiminen ja tunnistaminen. Kun tekstin sisältöä kuvataan määrällisesti, esimerkiksi numeroin, silloin tarkoitetaan sisällön erittelyä. Sisällön analyysi ja erittely eivät sulje toisiaan pois. (Ojasalo ym, 2015, s. 136.)

Kehittämistehtävän luonne määrittelee tilanteeseen sopivan analysointitavan. Opinnäytetyöhön analyysitavaksi sopii sisällön analyysi. Dokumenttianalyysin tavoitteena on selvittää uudistetun asumisoikeuslain säädöksen sisältö siten, että jatkossa voidaan kohdeorganisaation johtavien toimihenkilöiden haastatteluilla selvittää henkilöstön viestinnälliset kehitystarpeet ja laatia suunnitelma viestinnän kehittämiseksi. (Ojasalo ym, 2015, s. 137.)

Tärkeimpänä opinnäytetyön tutkimusmenetelmänä on dokumenttianalyysi. Opinnäytetyössä tutkitaan paljon voimassa olevan asumisoikeuslain määräyksiä. Lisäksi tutkitaan viranomaisten lakiuudistuksen valmisteluvaiheen aikana tuottamia dokumentteja, esimerkiksi asukkailta saatuja palautteita, eri toimijoiden lakiuudistusta koskevia lausuntoja ja lopulta hallituksen esitystä eduskunnalle uudistettavasta asumisoikeuslaista. Lakiuudistukseen liittyy muutoksia entiseen lakiin verrattuna, joten aiemmin voimassa ollutta lakia tutkitaan siltä pohjalta.

4.2.2 Tutkimushaastattelut

Haastattelua voidaan käyttää aineistonkeruumenetelmänä, kun tutkitaan mielipiteitä, käyttäytymistä tai tutkimusalueita, joista ei vielä ole olemassa tietoa. Haastattelua voidaan käyttää tutkimushetken ilmiöiden tutkimiseen. Jos tutkimus suuntautuu menneisyyteen tai tulevaisuuteen, haastattelu on ainut laadullisen tutkimuksen väline. Haastettujen avulla voidaan täydentää ja varmistaa muilla tutkimusmenetelmillä hankittua tutkimusaineistoa ja sen tulkintaa. (Kananen, 2015, s. 143.)

Haastattelujen käyttö soveltuu tilanteeseen, jossa tutkittavaa ilmiötä ei tunneta tarpeeksi hyvin, minkä vuoksi siihen liittyviä yksityiskohtaisia kysymyksiä ei voida esittää. Haastattelujen katsotaan yleisesti kuuluvan laadullisen tutkimuksen aineistonkeruumenetelmiin, mutta esimerkiksi henkilökohtaista haastattelulomaketta pide-

tään kvantitatiivisen tutkimuksen menetelmänä, jossa haastateltavalle esitetään kysymyslomakkeen kysymykset kasvotusten, puhelimitse tai verkkoyhteyksien välityksellä. Haastattelu on menetelmänä joustava, sillä tutkijan on mahdollista ohjeistaa vastaajaa ja tarvittaessa tehdä uusia kysymyksiä. Haastattelua suositellaan käytettävän tutkimusmenetelmänä, kun halutaan saada syvällistä ja laaja-alaista tietoa. Haastattelun heikkouksina voidaan pitää menetelmän hitautta, kustannuksia ja tutkijan mahdollista vaikutusta haastateltavaan, koska haastattelija voi ohjailla haastateltavaansa, valita haastattelun aiheet ja tehdä valintoja subjektiivisista lähtökohdistaan. (Kananen, 2015, s. 143.)

Haastattelut sopivat moniin kehittämistehtäviin, sillä niiden avulla voidaan hankkia nopeasti syvällistä tietoa kehittämiskohteista. Haastattelua voidaan pitää hyvänä menetelmänä aineiston keräämiseen, kun halutaan korostaa yksilön roolia tutkimustilanteessa. Jos kehittämiskohdetta on harvemmin tutkittu, haastattelujen avulla voidaan muodostaa aineistoa, joka avaa uusia näkökulmia käsiteltävään aiheeseen. Suurimmat erot eri haastattelumenetelmien välillä liittyvät haastattelun strukturointiasteeseen, kuinka kiinteiksi kysymykset on laadittu ja kuinka paljon haastattelija voi itse joustaa haastattelua tehdessään. (Ojasalo ym, 2015, s. 106.)

Haastattelut ovat tässä opinnäytetyössä olennainen tutkimusmenetelmä. Haastateltavia henkilöitä voivat olla ainakin kohdeorganisaation toimitusjohtaja, talousjohtaja, isännöintipäällikkö. Heidän toimipisteensä on kohdeorganisaation pääkonttorissa, joka sijaitsee Espoossa. Muita mahdollisia haastateltavia voisivat olla lähimmät työtoverini, Turun toimiston toinen kiinteistömanageri ja tekninen manageri, joilla molemmilla on pitkä kokemus toimiston työtavoista ja muutoksista, joita alalla on vuosien mittaan tapahtunut. Kohdeorganisaation ulkopuolisista henkilöistä mahdollisia haastateltavia ovat tietysti asukkaat. Asukkaiden keskuudesta varsinkin asukastoimikuntien puheenjohtajat ja jäsenet sekä asukatoimikuntien sijasta valittavat yhteyshenkilöt voivat olla potentiaalisia haastateltavia, koska he ovat yleensä aktiivisimpia asukkaita.

Haastattelujen lajeista opinnäytetyön soveltuvat parhaiten ryhmäkeskustelu, asiantuntijahaastattelu ja puhelinhaastattelu. Ryhmämenetelmää on aiemmin käytetty lähinnä sen taloudellisuuden vuoksi. Katsottiin, että ryhmää haastatteleamalla saatiin

aineistoa tehokkaammin kuin yksilöhaastatteluista. Ryhmäkeskustelu kertoo paljon ryhmien toimintatavoista, mitä pidetään sen vahvuutena. Ryhmässä esitetään ja perustellaan mielipiteitä. Ryhmässä ilmaistaan erilaisia mielipiteitä ja neuvotellaan näkemyksistä. Ryhmäkeskustelu voi päättyä osallistujien jaettuun ymmärrykseen keskustelun aiheesta. (Hyvärinen, Nikander & Ruusuvaori, 2017, s. 111.)

Ryhmäkeskustelun luonteenomainen piirre on moniäänisyys. Ryhmäkeskustelut soveltuvat tutkimukseen, jossa ollaan kiinnostuneita ihmisten erilaisista tulkinnoista, merkitysten vaihteluista ja argumentaatioista. (Hyvärinen ym, 2017, s. 113). Onnistunut ryhmäkeskustelu tuo asioita esille eri näkökulmista. Useamman osallistujan vuorovaikutustilanteessa ilmenee aina vaikeasti ennakoitavia ja yllättäviä tapahtumia. Aineiston monipuolisuutta voivat heikentää erilaiset ryhmän dynamiikkaan liittyvät tekijät. Näkökulmien leveyttä mahdollisesti kaventavat liian hallitsevat tai liian varovaiset keskustelijat. Keskustelu voi rönsyillä ja harhautua aiheen ulkopuolelle. (Hyvärinen ym, 2017, s. 115.)

Asiantuntijuutta ei ole aina helppoa tunnistaa tai määritellä yksiselitteisesti. Modernin tietoyhteiskunnan keskeisenä piirteenä pidetään eriytynyttä työnjakoa, mikä tarkoittaa pitkälle erikoistunutta asiantuntijuutta erityiskysymyksiksi määritellyissä asioissa. Asiantuntijuus voi perustua tieteeseen, ammattiin tai instituutioon, jolloin asiantuntija on henkilö, jolla on mahdollisesti tietystä aihealueesta tietoja tai taitoja, joita ei maallikolla ole. (Hyvärinen ym, 2017, s. 215.)

Asiantuntijuudessa ei ole kysymys kyvystä tai pysyvistä ominaisuuksista, vaan se määritellään toiminnan tai vuorovaikutuksen perusteella eli esimerkiksi ammatillisten tehtävien tai institutionaalisen aseman kautta. Asiantuntijuus tunnustetaan ihmisen tekemisestä eikä yksilön pysyvistä ominaisuuksista tai tietovarastosta. Asiantuntijuus on monimuotoinen ilmiö, joten haastattelun tekijä joutuu aluksi miettimään, miten tunnistaa tärkeimmät asiantuntijat oman tutkimusaiheen kannalta. Nyrkkisääntönä voitaneen pitää sitä, että asiantuntijoita ovat sellaiset henkilöt, joilla on tutkittavana olevasta aiheesta erityistä tietoa, jota ei ole joko kenelläkään toisella tai sitä on hyvin harvoilla. Haastattelijan on muodostettava itselleen selvä näkemys oman tutkimuksen kannalta olennaisesta asiantuntijuudesta ja sen vaikutuksesta tutkimuskysymyksiin, haastatteluihin ja tuloksiin. (Hyvärinen ym, 2017, s. 215-216.)

Puhelinhaastattelujen käyttämiseen tutkimushaastattelun välineenä voidaan suhtautua nykyaikana ristiriitaisin tuntein. Se voi vaikuttaa tehokkaalta tavalta tehdä haastatteluja, mutta samalla sitä voidaan pitää sopimattomana laadullisen aineiston keräämiseen. Monet tutkimushaastatteluja tekevät henkilöt ajattelevat, että puhelinhaastatteluista on aika ajanut, se on vanhanaikainen menetelmä, koska välittömän kasvokkaisen vuorovaikutuksen rinnalla internetin avulla voi nykyisin olla helposti yhteydessä. Tutkimuksessa saavat suurimman huomion teemahaastattelut, jotka tehdään puhelimitse. Samoja henkilöitä voidaan haastatella parin vuoden kuluttua uudelleen, jolloin samat teemat voidaan käydä uudelleen läpi. (Hyvärinen ym, 2017, s. 270-271.)

Puhelimella voidaan tavoittaa kaukana työskentelevät haastateltavat kustannustehokkaasti. Puhelinhaastattelun käyttäminen tarjoaa mahdollisuuden siirtää haastattelua, jos ennakkoon sovittu aika ei olekaan hyvä hetki puhumiselle. Puhelinhaastattelujen etu on yksityisyyden tarjoaminen vastaajille. Yleistyneiden etätöiden aikana tämä voi esimerkiksi tarkoittaa, että perheenjäsenet eivät häiritse haastattelun toteuttamista, koska haastateltava voi siirtyä asunnossa rauhallisempaan paikkaan. (Hyvärinen ym, 2017, s. 271-272.)

Haastattelun jälkeen tutkimustyön tekijän on varattava aikaa haastatteluista saadun aineiston kirjoittamiseen auki. Auki kirjoittaminen eli litterointi on apuväline, jota käytetään analysoinnissa, jonka tarkkuus riippuu puolestaan kehittämistehtävästä. Haastattelusta saatu aineisto voidaan litteroida esimerkiksi yleiskieltä käyttäen, jos vain vastausten sisällöllä on merkitystä. Litterointi on tehtävä täsmällisellä tarkkuudella, jos nimenomaan käytetyillä sanoilla on merkitystä tutkimusten kannalta. Vaativammaksi litterointi muuttuu, jos tutkimuksen kohteena ovat tunteet tai ilmiöt, jotka esiintyvät muuten kuin puheviestinnässä. Silloin haastattelijan on lisättävä litterointiin kommentit haastateltavien käyttäytymisestä, mielialoista ja tunnetilojen muutoksista. (Ojasalo ym, 2015, s. 107-108.)

Ensimmäisellä kierroksella voidaan kysymykset muodostaa esimerkiksi asumisoi-
keuslain valmisteluvaiheessa asukkailta saatujen palautteiden pohjalta, millaisia ko-
kemuksia vastaajilla on samoista aiheista. Myöhemmin, kun lakiuudistukset ovat
astuneet voimaan, samoihin teemoihin on mahdollisesti hyödyllistä palata, jotta voi-

daan todeta edistyminen tai joku muu tulos. Tämä ei kuitenkaan kuulu opinnäytetyön tutkimukseen, vaan jatkossa tehtävään seurantaan, esimerkiksi asiakastyytyväisyyttä kartoittaviin kyselyihin.

Kohdeorganisaation toimitusjohtaja on taustaltaan lakimies ja hänen blogitekstistään sain idean opinnäytetyön aiheeksi. Hän on Suomen Asumisoikeusyhdistys ry:n 1. varapuheenjohtaja, joten hänellä on ollut näköalapaikka koko asumisoikeuslain uudistamiseen tähtäävään valmisteluprosessiin. Kohdeorganisaation talousjohtaja on luonut kohdeorganisaatiossa käytettävän tasausjärjestelmän, joten hänelle on sen aihealueen käsittelyyn todennäköisesti paljon annettavaa, koska juuri tasausjärjestelmä on herättänyt kritiikkiä ja ihmettelyä asukkaiden keskuudessa (MOT Sota omasta Aso-kodista 2017). Kohdeorganisaation isännöintipäällikkö on myös taustaltaan lakimies. Häneltä on saatavissa kommentteja asukaspalautteesta, koska hän on kaikkien kiinteistömanagerien ja teknisten managerien esimies, johon asukkaat ohjataan viimeksi ottamaan yhteyttä, jos asiakkaat ovat tyytymättömiä managerien toimintaan. Kohdeorganisaation Oulun toimiston kiinteistöpäällikkönä toimiva henkilö kuuluu haastateltavien joukkoon, koska hän kuuluu työryhmään, jonka muut jäsenet ovat toimitusjohtaja ja isännöintipäällikkö. Tälle ryhmälle minun on tarkoitus esittää havaintojani ja johtopäätöksiäni, joiden perusteella uutta asumisoikeuslakia noudatettava ohjeistus luodaan. Opinnäytetyön edessä arvioidaan asukastoimikuntien puheenjohtajien haastattelujen tarpeellisuus, onko heiltä saatavissa arvokasta lisätietoa esimerkiksi asukkaiden odotusten suhteen.

Alkuvaiheessa harkitsin opinnäytetyön tutkimusmenetelmäksi myös asukastoimikuntien puheenjohtajille kohdistettua kyselyä. Kysely ei kuitenkaan vaikuta tarkoitukseenmukaiselta, koska käsiteltävät asiat ovat monimutkaisia ja haastavia. Niistä ei oletettavasti olisi laadittavissa järkeviä kysymyksiä, mikä perustuu siihen, että asumisoikeuden haltijat pystyvät arvioimaan lakiuudistuksesta aiheutuneita toimitapojen muutoksia vasta niiden toteuduttua. Asukkailla voi olla suuriakin odotuksia lakiuudistuksen vaikutuksista, mutta heillä ei välttämättä ole tarpeeksi asiantuntemusta kohdeorganisaation edustajille laadittavien ohjeiden sisällön suunnittelemiseen.

5 ASUKASDEMOKRATIA

5.1 Asumisoikeussopimuksen muodostuminen

Asumisoikeusasumisella tarkoitetaan tilannetta, jossa asumisoikeustalon omistaja luovuttaa yksityishenkilölle oikeuden hallita asuinhuoneistoa ja mahdollisia muita talossa sijaitsevia tiloja, kun yksityishenkilö on maksanut asumisoikeusmaksun, jonka määrä on enintään 15 % asunnon hankinta-arvosta. Asumisoikeussopimus on asumisoikeus talon ja asumisoikeuden saajan välinen sopimus. Asumisoikeustalon rakentaminen on rahoitettu valtion myöntämällä lainalla. (ARA:n www-sivut 2021.)

Asumisoikeuden haltija maksaa kuukausittain käyttökorvausvastiketta, vesimaksua ja käytön mukaan mahdollisesti myös autopaikkamaksua. Vesimaksun määrä on yleensä x €/hlö/kk. Autopaikkamaksua peritään autokatospaikan, pistokepaikan tai kylmän paikan hallinnasta. Asumisoikeussopimuksen allekirjoittamisen jälkeen asukkaalle tulostetaan tilisiirto maksusuorituksien hoitamista varten. (TA-Yhtiöiden verkkosivut 2020). Tavallisesti käyttökorvausvastikkeeseen sisältyy mahdollisuus käyttää asumisoikeuskohteen laajakaistaliittymää sen perusnopeudella, joka on yleensä 10 megatavua. (TA-Yhtiöiden verkkosivut. 2020). Asukkaille jaetaan sopimuksen allekirjoituksen yhteydessä asukasopas, josta löytyy runsaasti ohjeita sekä kohteessa asumiseen että sieltä pois muuttamiseen.

5.2 Asumisoikeusasunnon edut

Asumisoikeusasuntoja markkinoidaan asumismuotona, jossa yhdistyvät omistus- ja vuokra-asuntojen hyvät puolet. Käytännössä tämä ilmenee muun muassa siten, että asukkaat voivat muuttaa asuntoon, joka on tarvittaessa remontoitu kuntoon ja sijaitsee keskeisellä sijainnilla, lähellä olennaisia palveluja. Asumisoikeusasunnon hankintaan ei tarvita isoa asuntolainaa. (TA-Yhtiöiden verkkosivut. 2021.)

Jos asukas haluaa jossain vaiheessa muuttaa pois, hän ei jää kahden asunnon loukkuun, sillä asumisoikeusyhtymä hoitaa asunnon jälleenmyymisen. Myös asunnon vaihtaminen saman asumisoikeusyhtymän kohteiden sisällä on mahdollista, jos asuk-

kaan elämäntilanne muuttuu. Kohteiden huoltoyhtiöillä on huoltosopimuksissaan velvoite ympärivuorokautiseen päivystykseen, joten asukkaat saavat apua akuuteissa ongelmissa kellonajasta riippumatta. Asumisoikeusyhtymä vastaa kohteidensa pihalueiden hoitamisesta. (TA-Yhtiöiden verkkosivut. 2021.)

5.3 Asukasdemokratian määrittely

Asumisoikeustalojen asukasdemokratialla tarkoitetaan asumisoikeuden haltijoiden eli asukkaiden osallistumis- ja vaikutusmahdollisuuksia asumisoikeustalon hallintoa ja hoitoa koskeviin päätöksiin. Asumisoikeusasukkaalla on asumisoikeuslain mukaan oikeus osallistua asumisoikeustalon hallintoon ja päätöksentekoon sekä saada talon omistajalta tietoa taloa koskevista asioista. Oikeus asukasdemokratian toteutumiseen perustuu yhteishallintolain säännöksiin. Näitä oikeuksia asumisoikeustalon asukas voi käyttää asukaskokouksissa, asukastoiminnan toiminnassa, jos hänet sinne valitaan, tai yhteistyöelimessä. (ARA:n www-sivut 2021.)

5.4 Päätöksenteon ja toiminnan läpinäkyvyyden ja avoimuuden lisääminen

Opinnäytetyön lähtökohtana on 31.12.2021 asti voimassa oleva asumisoikeuslaki. Se on astunut voimaan vuonna 1990, joten lailla on ikää yli 30 vuotta. Valtioneuvosto on asettanut tavoitteekseen lakiuudistuksessa, että muun muassa asukasdemokratian määrää lisätään. Tämä tarkoittaa käytännössä sitä, että asukkaille jaetaan enemmän tietoa asioista, joilla on vaikutusta asumiseen ja siitä aiheutuviin kustannuksiin. Asukkaille annetaan lakiuudistuksen perusteella lisää vaikutusvaltaa ja mahdollisuuksia osallistua heitä koskevaan päätöksentekoon. (YM008:00/2017 Lausuntoyhteenveto, 6.)

Käytännössä tämä tavoite tarkoittaa esimerkiksi sitä, että asukkaat ovat mukana, kun käsitellään kiinteistöjen korjaustöiden suunnittelemista, kilpailuttamista ja toteuttamista. Lakitekstissä ei ole täsmällisesti määritelty esimerkiksi korjaustöiden kustannusmäärää, minkä suuruisesta kustannuksesta alkaen korjaustyöt on kilpailutettava. Vähänkin mittavimmat korjaushankkeet tietysti kilpailutetaan, mutta mihin vedetään raja asukkaiden osallistumismahdollisuuksissa. Kohdeorganisaatiolla on joidenkin

toimintojen osalta puitesopimuksia, joiden mukaan palvelu tilataan sopimuksen mukaiselta toimittajalta.

Päätöksentekoon halutaan osallistua enemmän. Näkökulmat voivat erota ratkaisevasti juuri erilaisten intressien vuoksi. Asukkaat haluavat panostaa asumisensa aikaiseen toimintaan. Kiinteistön omistaja haluaa toki, että asukkaat viihtyvät ja kokevat saavansa nauttia laadukkaasta asumisesta, mutta samalla kohdeorganisaation tavoitteena on pitää kiinteistöt kunnossa vuosikymmenien ajan siten, että niitä korjataan jatkuvasti ja etukäteen laaditun suunnitelman mukaan. (YM008:00/2017. Suuntaviivat aso-järjestelmän kehittämiseksi, 4-5.)

Isot korjausurakat, esimerkiksi vesijohtojen uusiminen tai julkisivuremontti, ovat mittakaavaltaan ja kustannuksiltaan niin suuria hankkeita, että niiden toteuttamista varten on teknisen managerin otettava yhteyttä ulkopuolisiin suunnittelijoihin, joilta saatujen tarjousten perusteella valitaan kokonaistaloudellisesti edullisimman tarjouksen antanut suunnittelija. Suunnittelija laatii korjausurakasta tarjouspyynnön, jonka liitteenä olevan työselityksen perusteella eri urakoisijoilta on mahdollista saada hankkeen toteuttamisesta vertailukelpoiset tarjoukset. Määräaikaan mennessä saadut tarjoukset voidaan käsitellä esimerkiksi yksittäisen kohteen asukastoimikunnan kanssa, jos kohteelle on sellainen valittuna.

Asukastoimikunnan valtuuksien käsitteleminen ei ole helppo tehtävä. Kohdeorganisaatio omistaa kohteessa oleva kiinteistöt, olivat ne sitten pari-, rivi- tai kerrostaloja. Asukastoimikunnan jäsenistä suurimmalla osalla ei ole rakennusalan koulutusta, jota vähintään kohteen teknisellä managerilla on. Kohdeorganisaation tavoitteena on ylläpitää ja korjata kiinteistöjään pitkäjänteisesti, joten korjaustöiden toteuttaminen on suunnitelmallista toimintaa.

Yksi konsernijohtamisen keskeisimmistä käsitteistä on synergia. Konsernijohtamisen yhteydessä synergiaan perustuvia etuja voidaan saavuttaa, kun kaksi tai useampi liiketoiminta saadaan yhdessä tuottamaan suurempi lisäarvo kuin mihin pystyvät erillisinä yksikköinä. Konsernin johto puolestaan odottaa, että synergian avulla saavutetaan parempi tuottavuus ja laadukkaammat palvelut. Monialakonsernin on mahdollis-

ta saavuttaa merkittäviä kustannussäästöjä hankintojensa keskittämisellä. (Santalainen, 2017, s. 106-107.)

Skaalaetuja voidaan saavuttaa myös tuotteiden ja palveluiden yhdistämisellä asiakkaille tarjottaviksi kokonaisratkaisuuksi. Fyysisten tuotteiden myymisessä voidaan siirtyä elinkaarimallin käyttämiseen, jolloin tuotteiden hoitamisesta on mahdollista täydentää palvelu-ulottuvuuden lisäämisellä. Organisaation eri yksiköiden tietojen ja taitojen yhdistämisellä luodaan edellytyksiä synergiaetujen saavuttamiselle esimerkiksi jakamalla parhaiksi todettuja käytäntöjä yksiköiden välillä. Vaikka ylioptimismin vaara on hyvä tunnistaa, voidaan kuitenkin todeta, että usein varovaisimmatkin arviot organisaation mahdollisuuksista saavuttaa synergiaetuja ovat parempia kuin tyytyminen ainoastaan kustannussäästöjen etsimiseen. (Santalainen, 2017, s. 106-107.)

Asukkaat kokevat, että hankinnat eivät voi aina olla tuloksena tehokkaasta kilpailutuksesta, koska palveluja ja tuotteita hankitaan samaan konserniin kuuluvilta yrityksiltä. (HE/189/2020 vp, 8.) Tässä yhteydessä pitää tosin vuorostaan selvittää näiden yritysten kilpailutuksien periaatteet, koska nekään eivät valmista tuotteita, joita toimittavat aluetoimistojen toteuttamille remonteille. Teoriassa on näin ollen täysin mahdollista, että ne ovat skaalaetujensa perusteella saavuttaneet säästöjä hankinnoissaan. Asumisoikeusyrityksillä on verkostoitumisensa ansiosta mittakaavaetuja, jolloin ne ovat voineet suuren kiinteistömässansa avulla kilpailuttaa suuria asiakokonaisuuksia. Niiden kiinnostavuus on ollut tarjoajien kannalta suuri ja yritykset ovat voineet valita tarjouksista halvimman kokonaisuuden. Yhteistyökumppaneiden kanssa solmitut sopimukset antavat mahdollisuuden saada tuotteita ja palveluita kohtuullisella hankintahinnalla. Samalla sopimukset antavat lähtökohtaisen oletuksen tuotteen tai palvelun tasaisesta laadusta, mutta myös kustannuksien tarkemmasta ennustettavuudesta, jos osapuolten välille solmitaan kiinteähintaisia sopimuksia.

Lämpö-, sähkö- ja vesikustannukset voivat nousta, jos niiden tuottamiseen liittyvät kustannukset nousevat. Palkkakustannukset voivat nousta, jolloin esimerkiksi kiinteistöhuollon ja porrassiivouksen kulut voivat kasvaa. Jätehuollon kustannukset nousevat, koska sitä koskevia määräyksiä kiristetään ja lisätään. Nämä kustannukset ovat

ns. ei-tasattavia kustannuksia, sillä asukkaat voivat omalla käyttäytymisellään vaikuttaa niiden määrään.

5.5 Asukastoimikunnan tehtävät

Asukastoimikunnan tehtävien voidaan katsoa muodostavan vaikuttamisen vähimmäistason. Asukastoimikunta osallistuu talousarvioesityksen valmisteluun, neuvottelee ja antaa lausunnon vastikehintojen määrittelystä. Asukastoimikunta voi myös tehdä omia esityksiä talousarvion vuosikorjauksiin sisällytettävistä korjaustöistä. Asukastoimikunta voi osallistua myös pitkän tähtäyksen korjaustöiden valmisteluun lausuntoja antamalla. Pitkän aikavälin rahoitussuunnitelmista on mahdollista antaa lausuntoja ja kommentteja. (ARA:n www-sivut 2021.)

Huoltosopimuksen sisällöstä, huolto-ohjelmasta sekä isännöinnin ja huoltotehtävien hoitamisen järjestämisestä on mahdollista tehdä esityksiä ja antaa lausuntoja. Asukastoimikunnan roolina voi olla myös hoito-, huolto- ja korjaustehtävien suorittamisen valvonta muiden asukkaiden puolesta. Periaatteessa asukastoimikunnan on mahdollista toimia sovittelijana erimielisyyksien ratkaisemisessa tai erilaisissa häiriötilanteissa. (ARA:n www-sivut 2021.) Uudessa laissa asukastoimikunnan tehtävistä ollaan poistamassa sovittelijana toimiminen ja asumiseen liittyvien erimielisyyksiin ratkaiseminen, koska se on yhteishallintoselvityksen mukaan todettu asukashallinnolle sopimattomaksi tai jopa vaaralliseksi, koska tilanteet ovat vaikeita. (HE/189/2020 vp, 42-43.)

Asukastoimikunta päättää yhteisten askartelu- ja kerhotilojen käyttämisestä sekä talokoiden ja muiden yhteisten tilaisuuksien järjestämisestä. Asukastoimikunnan päätettäväksi tai toimeenpantavaksi voi tulla myös joku sille siirretty asia, jos sillä on valmiudet sen vastaanottamiseen. Asukastoimikunta voi tehdä esityksiä, neuvotella ja antaa lausuntoja muista samaan kohteeseen kuuluvia taloja koskevista asioista. (ARA:n www-sivut 2021.) Asukastoimikunnan tehtäviin on voimassa olevan lain mukaan kuulunut yhteisten autopaikkojen, pesutupien ja vastaavien tilojen vuokraamisessa sekä jakamisessa noudatettavista periaatteista päättäminen. Sen tehtävänä on ollut myös valvoa niiden noudattamista. Asukastoimikunta on päättänyt järjestys-

sääntöjen sisällöstä. Nämä tehtävät ovat uudessa laissa siirretty yhteistyöelimen päättäväksi. (HE/189/2020 vp, 42.)

5.6 Asukkaiden toivotaan osallistuvan jatkossa enemmän kokouksiin

Asukastoimikunnan tehtäviä on periaatteessa siis varsin paljon, mutta varsinkin talousarvion, rahoitussuunnitelmaan ja pitkän tähtäyksen korjaussuunnitelmaan perehtyminen vaativat asukastoimikunnan jäseneltä perusteellista paneutumista aiheeseen tai ammattitaitoa. Tämän vuoksi asukaskokouksiin pitäisi saada houkuteltua mahdollisimman paljon osanottajia, jolloin asukastoimikuntaan olisi tarjolla jäsen ehdokkaita, joiden joukosta voidaan valita jäsenet, joilla on ammattitaitonsa puolesta parhaat edellytykset valvoa yhteiseen asumiseen liittyviä asioita. (ARA:n www-sivut 2021.) Asukasdemokratian lisääminen on hyvä tavoite, mutta valitettavasti asukkaiden osallistumisessa on usein ollut kysymys vain lakisääteisten velvoitteiden täyttämistä eikä niinkään tarpeesta saada asukkaiden arjen moniääninen, usein ristiriitainenkin, kokemusmaailma osaksi vaikkapa laajan peruskorjaushankkeen suunnittelu-prosessia.

Asukkaiden osallistamista on kokeiltu esimerkiksi Turussa ja sen lähiseuduilla muun muassa siten, että asukaskokouksien alkamisajankohtia on vaihdeltu, mutta osanottajien määrä on ollut vähäinen, olipa kokous aamupäivällä tai illalla. Syynä asukkaiden passiivisuuteen on todennäköisesti ollut se, ettei kokouksissa ole ollut heidän omasta mielestään mitään varsinaista päätettävää. Uudessa laissa sen sijaan asukkaille yritetään avata tilaisuus osallistua aitoon päätöksentekoon esimerkiksi siten, että he voivat seurata huolto- tai siivousyhtiön kilpailutuksia tai korjaushankkeiden toteutuksesta saatujen tarjousten sisältöä ja kustannuksia (ARA:n www-sivut 2021).

Asukkaiden osallistaminen on yleensä hyvin paikallisesta, esimerkiksi kohdekohtais- ta tai parhaimmillaan ehkä kaupunki- tai kuntakohtaista. Osallistamiskeskustelun perusolettamus on usein, että asukkaiden osallistumismotiivit kiinnittyvät tyypillisesti omalle asuinalueelle. Jos ihmisen arkiset toiminnot, jollaista asuminen on, sijoittuvat selvästi rajatulle asuinalueelle, on luontevaa nähdä, että se on paikka, jossa hän haluaa osallistua ja vaikuttaa. Toisaalta samat lainalaisuudet voivat toimia kaupun-

geissa samojen periaatteiden mukaisesti, joten suuremmalta maantieteelliseltä alueelta koostuva asukastoimielin pystyisi parhaassa tapauksessa ottamaan kantaa esimerkiksi yhteisten ulkoilualueiden käyttämiseen tai kaupallisten palvelujen keskittymien toimintaan, koska ne ovat keskeisiä paikkoja monille kaupunkien ja niiden lähiseutu- jen asukkaille. (Meriluoto & Litmanen, 2019, s. 148-150.)

5.7 Asukasdemokratian toteutumisen vertailu asumisoikeuskohteessa ja asunto-osaakeyhtiössä

Kohdeorganisaatio omistaa kaikki asumisoikeusasunnot, joihin tehdään asukkaiden kanssa asumisoikeussopimukset. Asumisoikeuden haltija maksaa asumisoikeusmaksun ja vakuuden. Asunto-osaakeyhtiössä osakkeenomistaja hankkii omistuksen osakekirjaan, jonka perusteella hän saa oikeuden hallita yhtiöjärjestyksessä määrättyä huoneistoa tai muuta osaa yhtiön hallinnassa olevasta rakennuksesta tai kiinteistöstä, johon osakirjassa mainittu osakesarja oikeuttaa. (Jauhainen, Järvinen & Nevala, 2019, s. 420).

Asumisoikeuslain mukaan kaikilta asumisoikeusasuntojen haltijoilta voidaan periä ei-tasattavia käyttökorvausvastikkeita. Niiden keräämisellä rahoitetaan muun muassa suuret peruskorjaukset ja pienempiäkin korjauskustannuksia, jos niiden voidaan katsoa kuuluvan jaksottaisiin korjausmenoihin. Kohdeorganisaatio hyödyntää kohteidensa korjausohjelmien rakentamisessa pitkän tähtäyksen korjaussuunnitelmaa, joka perustuu puolestaan eri rakennusosien arvioituun elinikään. Tavoitteena on korjata säännöllisesti ja mieluummin hiukan aikaisemmin kuin korjaustarpeen ajallinen realisoituminen, koska siinä vaiheessa kustannukset voivat olla huomattavasti suurempia.

Korjausmenosta tehdään investointiesitys, joka perustuu yleensä kiinteistömanagerin ja teknisen managerin välisiin arvioihin ja keskusteluihin. Jos pääkonttorissa investointiesityksiä käsittelevä työryhmä päättää hyväksyä investointiesityksen, paikallistoimistolla on lupa teettää korjaustyö ja sille on myönnetty haettu määräraha. Korjaushankkeen toteuttamisesta ja sen rahoittamisesta tehdään päätös kohdeorganisaation sisällä.

Asunto-osakeyhtiöissä tilanne on toisenlainen. Isoihin korjausmenoihin tarvitaan yhtiökokouksen päätös. Yleensä kaikilla osakkeenomistajilla on yhtä monta ääntä kuin osakettakin. Yhtiön hallitus ja isännöitsijä valmistelevat yhtiökokoukselle remonttiesityksen, jossa esitetään päätettäväksi taloyhtiöremontti ja sen rahoittaminen. Toisin kuin asumisoikeuskohteissa, joissa on vain yksi osakkeenomistaja, asunto-osakeyhtiöissä on usein kymmeniä osakkeenomistajia, joilla saattaa olla toisistaan eriäviä mielipiteitä korjaustyön tarpeellisuudesta, sen aikataulusta ja varsinkin sen kustannuksista. Päätöksenteko on kankeampaa kuin asumisoikeuskohteilla. Siitä johtuen korjaustarpeita ei aina tehdä kiinteistön ominaisuuksiin perustuen, vaan osakkeenomistajien omista lähtökohdista.

Asunto-osakeyhtiön on toimitettava kokouskutsu aikaisintaan kahta kuukautta ennen ja viimeistään kahta viikkoa ennen yhtiökokousta (Jauhiainen, Järvinen & Nevala, 2019, s. 420). Sen sijaan asukaskokous on laillisesti koolle kutsuttu, jos kutsut on jaettu viikkoa ennen kokousta asukkaille. Asunto-osakeyhtiön yhtiökokous on päätösvaltainen, jos kokouksessa on vähintään yksi osakkeenomistaja (Jauhiainen, Järvinen & Nevala, 2019, s. 455). Asumisoikeuskohteen asukaskokouksen päätösvaltaisuuden riittää, kun kokouskutsu on jaettu asukkaille viikkoa ennen kokousta.

Kohdeorganisaatio toteuttaa suuret peruskorjaukset tasausjärjestelmällä kerättyjen vastikkeiden avulla. Asumisoikeuskohteiden haltijat maksavat osana kuukausittain suoritettavaa kokonaisvastiketta edellä mainittua ei-tasattavaa käyttökorvausvastiketta, jolloin he maksavat koko ajan vähitellen suurten korjausmenojen kustannuksia. Sen sijaan asunto-osakeyhtiöiden osakkeenomistajat maksavat yhtiönsä remonttien rahoittamista varten kerättävää rahoitusvastiketta, elleivät ole maksaneet remontista aiheutunutta yhtiölainaosuutta heti pois.

5.8 Lain noudattamatta jättämisen seuraukset

Uudistuvan asumisoikeuslain merkittävänä tavoitteena on asukasdemokratian lisääminen. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että asumisoikeusyhtiöiden, joihin kohdeorganisaatio lukeutuu, on pyrittävä lisäämään asukkaiden mahdollisuuksia osallistua ja vaikuttaa heidän asumiseensa ja siitä aiheutuviin kustannuksiin vaikuttavaan päätök-

sentekoon. Lisäksi asukkaille on tarjottava lisää ja laadullisesti parempaa tietoa asioista, jotka vaikuttavat heidän asumiseensa ja siitä aiheutuviin kustannuksiin. Asukasdemokratian lisääminen edellyttää asumisoikeusyhtiöiltä avoimuuden ja läpinäkyvyyden ottamista paremmin huomioon toiminnassaan.

Kohdeorganisaatio vastaa tavoitteen saavuttamisesta yhtymätasolla sitä valvovalle viranomaiselle, joka on ARA. Kohdeorganisaation yhtymätason velvollisuutena on ohjeistaa aluetoimistojensa henkilöstö siten, että uuden lain tavoitteet toteutuvat niiden toiminnassa kohdetasolla, asiakaspalvelutehtävien hoitamisessa asumisoikeuden haltijoiden eli asukkaiden kanssa. Tavoitteen saavuttamiseksi on kohdeorganisaation lisättävä ja parannettava viestintäänsä sekä yhtymä- että kohdetasolla.

Asumisoikeuslain muuttumisesta voi olla seurauksena myös sanktioiden lisääntyminen asumisoikeustalon omistajayhteisöille. Valtiokonttori voi ARA:n ilmoituksen perusteella tai omien tutkimuksiensa mukaisesti määrätä valtion tukeman asumisoikeustalon omistajayhteisölle seuraamusmaksun, jos yhteisö antaa ARA:lle valvonta-tehtävien hoitamista varten pyydettyjä tietoja siten, että ne ovat olennaisesti vääriä tai harhaan johtavia. Seuraamusmaksuja voidaan määrätä, jos asukashallintoon tai kilpailutuksiin liittyviä säädöksiä ei noudateta. Seuraamusmaksu kohdennetaan nimenomaan omistajayhteisölle eikä sitä ole luvallista kattaa käyttökorvausvastikkeilla tai millään muullakaan asumisoikeuden haltijoilta kerätyillä varoilla. (HE/189/2020 vp, 54-55.)

Asumisoikeuslaissa säädetyn tehtävän laiminlyömisestä tai säännösten vastaisesta toiminnasta voi, ellei seurausmaksua voida soveltaa, ARA asettaa määräajan, jonka kuluessa tehtävä on suoritettava tai virheellinen menettely oikaistava. Määräajan noudattamisen tehosteeksi ARA voi asettaa asumisoikeusyhteisölle uhkasakon. (HE/189/2020 vp, 54-55.)

6 VIESTINTÄ JA SEN KEHITTÄMINEN

Ihmislajille on tyypillistä kaikenlainen viestiminen, se on inhimillisen tekemisen vuorovaikutuksen perusta. Viestintää tarvitaan ihmisten elämässä ja sosiaalisessa järjestyksessä. Organisaatioita tai organisoitua toimintaa ei välttämättä edes olisi ilman viestintää. Koska olemme ihmisiä, kerromme tarinoita ja välitämme viestejä. Odotamme viesteihimme erilaisia reaktioita, vastauksia, mielipiteitä, tunteita ja toimintaa. (Juholin, 2017, s. 22.)

Ihmisten ja organisaatioiden elämässä kieli on keskeisessä asemassa. Viestinnän synonyyminä pidetään kommunikaatiota. Sen pohjana on latinankielinen sana *communis*, joka tarkoittaa yhteistä ja yhteisöllisyyttä. Verbimuoto on *communicare*, joka merkitys yhdessä tekemisestä sisältää myös vuorovaikutuksen. Ilman vuorovaikutusta ja viestintää ei voi olla yhteisöä eikä yhteisöllisyyttä. (Juholin, 2017, s. 23.)

6.1 Asukkaille kohdistettava viestintä nykyisin

Tyypillisimpiä viestintätilanteita kiinteistömanagerin ja asukkaan välillä ovat sähköpostilla käytävä kirjeenvaihto ja puhelinkeskustelut. Puhelinsoittojen ruuhkaa on kevennetty siten, että asukkaat voivat kiinteistömanagerin sijasta kohdeorganisaation asiakaspalveluun, minkä jälkeen asiakaspalvelu voi kääntää puhelun managerille, jos tämä on tavoitettavissa tai sitten laatia sähköisen ilmoituksen kiinteistötietojen hallintaan käytettävään sovellukseen, jonka nimi on Tampuuri.

Tampuuriin kirjatusta ilmoituksesta lähtee sähköpostilla viesti asianomaiselle kiinteistömanagerille, joka voi sen perusteella ryhtyä tarvittaviin jatkotoimenpiteisiin. Tällä menettelytavalla saavutetaan erittäin hyvä saavutettavuus, asian toimittaminen ei jää kesken, vaikka managerilla olisi paljon puheluita työpäivän aikana. Tampuurin kautta saapuvissa ilmoituksissa on hyvänä puolena se, että niissä ovat mukana asukkaan yhteystiedot ja tiivistelmä ongelmasta, jonka vuoksi asukas on ottanut yhteyttä.

Asukkailta kysytään muuttoilmoituksen yhteydessä puhelinumero ja sähköpostiosoite. Nykyisin melkein kaikilla on sähköpostiosoite, koska sitä tarvitaan yleisesti

monissa yhteyksissä. Sähköpostilla voidaan periaatteessa hoitaa hyvin monenlaista viestintää. Asukkailta voidaan esimerkiksi kysyä lisätietoja, jos hän on tehnyt viikailmoituksen ja sen sisältöön tarvitaan täydennystä tai täsmennystä. Viestinnässä käytetään vielä nykyisinkin jonkin verran myös paperitiedotteiden jakamista. Sen käyttäminen on tarkoituksenmukaista, koska kaikki asukkaat eivät käytä sähköpostia säännöllisesti, vaikka heillä sellainen palvelu on käytössään. Tavallisin tilanne, jolloin paperisena jakoon laitettu tiedote on paikallaan, on kohteen kaikissa huoneistoissa suoritettava huolto- tai korjaustyö. Jos kierroksella käytetään yleisavainta, ilmoitus pyritään tekemään viimeistään viikkoa aikaisemmin, jolloin kaikki asukkaat saavat tiedotteen luettavaksi ajoissa, vaikkeivat sähköpostia säännöllisesti käyttäisikään.

Asukaskokoukset ovat tärkeä osa kohdeorganisaation ja asukkaiden välistä viestintää. Asukkaita kiinnostavat eniten talousarvio ja tulossa olevat korjaustyöt. Syksyn 2021 asukaskokouksien esityslistoilla olivat täysin uusina asioina valvojan valitseminen, kohteen ehdokkaan nimeäminen asumisoikeusyhteisön hallituksen jäseneksi ja pitkän tähtäyksen korjaussuunnitelman käsitteleminen. Viestinnän digitalisoimiseen panostaminen näkyy muun muassa siten, että ensimmäistä kertaa kohdeorganisaatio antoi kiinteistömanagereille ohjeistuksen, että asukaskokouksien pöytäkirjoja ei enää jaeta asukkaille paperina, vaan ne tallennetaan kohteen asukassivuille, joista asukkaat voivat käydä niitä lukemassa milloin vain ja esittää kommentteja esimerkiksi pitkän tähtäyksen korjaussuunnitelmasta.

6.2 Viestinnän tulosten arvioiminen ja mittaaminen

6.2.1 Kohdeorganisaation työyhteisöviestintä

Työyhteisöviestinnän voidaan katsoa olevan prosessi, joka sisältyy kaikkeen organisaatiossa tapahtuvaan tekemiseen. Se luo edellytyksiä organisaation menestymiselle. Prosessiin osallistuvat työyhteisön jäsenet, sen asiakkaat, verkostokumppanit ja muut osapuolet. Työyhteisöviestinnän merkitys korostuu sellaisten tehtävien hoitamisessa kuin työskentelyn edellytysten luominen, työhyvinvoinnin vahvistaminen sekä uuden tiedon synnyttäminen ja jalostaminen. Dialogisen ja vastuullisen vuorovaikutuksen

avulla saadaan aikaan yhteistä oppimista, joka on myös tärkeä tehtävä työyhteisöviestinnälle. (Juholin, 2010, s. 14.)

Lewinin (1963) klassisessa ”kenttäteoriassa” on käyttökelpoisia organisaatio- ja ryhmadynamiikan malleja, joita voidaan hyödyntää nykyäänkin. Hänen mukaansa muutosprosessit voidaan jakaa kolmeen päävaiheeseen, jotka ovat muutosvalmiuden luominen, muutoksen toteutus ja muutoksen vakiinnuttaminen. Muutosvalmius edellyttää tavallisesti sekä asenteellisten että tiedollisten valmiuksien samanaikaista kehittämistä. Muutoksen toteuttaminen on muutosprosessin kriittisin vaihe. Sen aikana siirrytään kohti haluttua tavoitetilaa. Muutoksessa voi olla kysymys strategiatyöstä tai uuden järjestelmän, prosessin tai rakenteen sulauttamisesta päivittäiseen toimintaan. Muutoksen vakiinnuttamisessa on kysymys onnistuneesti toteutetun muutoksen iskostamisesta pysyvästi organisaation järjestelmiin ja prosesseihin. Teknisestä muutoksesta ei ole, ainakaan pelkästään, kysymys, joten vakiinnuttamisella tavoitellaan tilannetta, jossa vanhoihin toimintatapoihin palaaminen estetään. (Santalainen, 2017, s. 238-241.)

Organisaation sisäiset muutokset on toteutettava vähitellen. Pienet muutokset päivittäisissä tekemisissä muotoutuvat nopeasti uusiksi rutiineiksi. Henkilöstöllä on tunne, että tilanne on hallinnassaan, jolloin epävarmuuteen usein liittyvää pelkoa ei välttämättä esiinny lainkaan. Päin vastoin, uudet toimintatavat voivat osoittautua paremmiksi kuin entiset ja kun henkilöstöllä on lisäksi tunne, että muutosprosessi on sen hallinnassa, työtehtävien hoitamiseen suhtaudutaan innostuneesti. Parhaassa tapauksessa henkilöstö motivoituu tekemään asioita entistä paremmin. (Ritakallio & Vuori, 2018, s. 97.)

Kohdeorganisaation on käsiteltävä perinpohjaisesti lakiuudistuksen edellyttämät toimenpiteet yhtymätasolla. Eri alueilla toimivien toimistojen toimintatavat on yhtenäistettävä, lakitulkintojen pitää olla johdonmukaisia. Korona-pandemian vuoksi myös kohdeorganisaatio on joutunut miettimään aikaisempaa enemmän erilaisten poikkeusolojen järjestelyjä, esimerkiksi eri aluetoimistojen välisten tuuraustilanteiden vuoksi.

Kohdeorganisaatio järjestää säännöllisesti koulutuksia ajankohtaisista aiheista, joita voivat olla esimerkiksi lakimuutokset tai toiminnassa esiin nousseet ongelmat, jotka vaativat toimintatapojen kertaamista tai yhtenäistämistä. Koska kohdeorganisaatiolla on aluetoimistoja ympäri maata, maantieteellisten välimatkojen ja aikataulujen vuoksi koulutukset järjestetään Teams-sovellusta käyttämällä. Koulutuksien materiaalit lähetetään joko etukäteen osallistujille tai sitten ne tallennetaan intraan, josta ne on helposti noudettavissa perehtymistä varten. Tärkeimmät koulutukset nauhoitetaan ja niitä on siten mahdollista käydä kuuntelemassa myös niiden henkilöiden, jotka eivät ole voineet osallistua alkuperäiseen koulutukseen.

6.2.2 Asukkaille kohdistettavan viestinnän arviointi

Viestinnän arvioimiseksi tarvitaan tutkimusta, joka tuottaa neutraalia ja perusteltua tietoa organisaation itselleen olennaisiksi ja tärkeiksi määrittelemiltä viestinnän osa-alueilta. Arvioinnissa katsotaan sekä eteen- että taaksepäin. Eteenpäin katsotaan muodollista arviointia käyttäen, se on ennakoivaa toimintaa, jotta parhaat toimintatavat löytyvät. Taaksepäin katsominen on puolestaan kokoavaa arviointia, jolloin tarkastelun keskiössä ovat saavutukset ja vaikuttavuus. Organisaation ja sen päättäjien, rahoittajien, omistajien ja muiden sidosryhmien tavoitteet ovat lähtökohtia viestinnän arvioimiselle. Organisaation viestintää voidaan pitää yleisten arviointiperusteiden mukaan onnistuneena, mutta se ei ole sitä, jos viestintä ei palvele organisaation tavoitteita. Akateeminen tutkimus etsii yleistettävyyttä ja nojautuu tiedeyhteisön periaatteisiin, mutta viestinnän arviointi on organisaatio- tai alakohtaista. (Juholin, 2010, s. 29.)

Kohdeorganisaation asukkaille kohdistettavassa viestinnässä käytetään puhelinta, sähköpostia ja paperisia tiedotteita, jotka huoltoyhtiöt jakavat. Paperisina tiedotteina jaetaan esimerkiksi asukaskokousten kutsut liitteineen. Tänä vuonna asukaskokousten pöytäkirjat tallennetaan, Tampuurin ohella, ensimmäistä kertaa myös jokaisen asumisoikeuskohteen kohdekohtaisille asukassivuille, joilta asukkaiden on mahdollista käydä lukemassa pöytäkirjoja mihin vuorokauden aikaan hyvänsä. Asukkailta on tästä huolimatta tullut vielä jonkin verran palautetta, etteivät he halua tai pysty osallistumaan asukaskokouksiin Teams-yhteyden avulla, vaikka suurimmalla osalla

asukkaista on sähköpostiosoite, joka on tallennettu asukastietoihin. Pöytäkirjoista pyydetään saada tuloste, koska sähköisiä välinteitä vierastetaan. Kehitys johtaa ajan mittaan siihen, että asukaskokousten kutsut, ja muut jokaiseen huoneistoon jaettavat tiedotteet, jaetaan sähköisiä kanavia pitkin asukkaille.

Kun viestintä kohdistuu yksittäiseen viestintäoperaatioon, poikkeus- tai kriisitilanteeseen, kampanjaan tai projektiin, viestinnän arviointi on lyhytkestoista tai tilannekohtaista. Arvioinnissa voi olla kysymys tilannekohtaisesta seurannasta ja valmiuden ylläpitämisestä. Arviointimenettelyllä pyritään samaan selville prosessin aikana tapahtuvia tai välittömästi sen jälkeen esiin nousseita ensivaikutelmia ja reaktioita, äärimmäisessä tapauksessa jopa välittömiä vaikutuksia. Pitkäkestoinen arviointi kohdistuu viestinnän vaikuttavuuteen, joka perustuu organisaation tai toimialan strategiaan. Arviointi vastaa kysymyksiin viestinnän tuloksista ja tavoista, joilla ne vaikuttavat koko organisaation tavoitteiden saavuttamiseen. (Juholin, 2010, s. 30.)

Yksittäisenä viestintäoperaationa voidaan esimerkiksi pitää asumisoikeuskohteen kiinteistöön tai sen piha-alueeseen kohdistuvaa remonttia, jolla on vaikutuksia asukkaiden asumiseen käytännössä tai asumisviihtyvyyteen. Kuluvan vuoden asukaskokouksissa nousi erityisesti esiin viestinnän epäonnistuminen yhden kohteen aita-projektin yhteydessä. Asukkaille jaettiin tiedote tulevasta remontista, mutta sen jakaminen oli jostain syystä jäänyt liian myöhään, tiedote jaettiin perjantaina ja kaivinkone aloitti työnsä maanantaina, jolloin asukkailla ei ollut tarpeeksi aikaa varautua ja osa istutuksista meni pilalle. Jälkeenpäin tilanteen arvioinnissa on selvää, että tiedottaminen on epäonnistunut. Tämän tapauksen vuoksi ei voida kuitenkaan tehdä yleisiä johtopäätöksiä, kysymyksessä on yksittäistapaus, mutta sellaisena sekin osoittaa, kuinka tärkeätä oikea-aikainen ja sisällöltään riittävä viestintä on asukkaille.

Viestinnän arviointi ei ilmennä absoluuttisia totuuksia, se on suhteellista ja vertailevaa. Johtopäätöksiä on pidettävä suhteellisina ja suuntaa antavina. Niitä on tulkittava organisaation ja toimintaympäristön kontekstissa. Muuttuvassa maailmassa on asioiden täsmällisen tilan määrittelemistä tärkeämpää tietää, mihin suuntaan asioiden voidaan ennakoida olevan menossa. Tulevan kehityssuunnan arvioiminen on merkityksellisempää kuin määrittellä asioiden suhdetta sidosryhmien odotuksiin tai kilpailijoihin. Mittareiden ja analyysikeinojen määrä ei ole ratkaiseva, on löydettävä menetel-

miä, joiden avulla kyetään tuottamaan olennaista tietoa organisaation tarpeisiin. Viestinnän tavoitteet on välttämättä johdettava koko organisaation tavoitteista. Se ei kuitenkaan riitä, vaan lisäksi tavoitteiden toteutumista on seurattava käyttökelpoisilla menetelmillä. Viestinnän arvioinnista aiheutuu kustannuksia. Tämän vuoksi viestinnän arviointia suorittavan organisaation kannattaa pyrkiä eroon jatkuvasti vaihtuvista mittareista ja valita sopiva määrä sellaisia mittareita, joilla tehtäviä mittauksia toistetaan säännöllisesti. (Juholin, 2010, s. 30.)

Viestinnän arvioimisen merkitys kasvaa, kun uudistuvan asumisoikeuslain tavoitteet tunnustetaan ja niihin reagoidaan jatkossa enemmän. Asukastoimikuntien roolia voidaan kasvattaa, kun suuremmissa remonteissa niiltä pyydetään lausunto toteutuksen sisällöstä, korjaushankinnan tekninen sisältö ja laajuus, urakoitsijan valinta, urakan aikataulu ja siitä aiheutuvat kustannukset. Valitettavasti kuluvan vuoden asukaskokouksissa pystyttiin muodostamaan vain hyvin harvoja asukastoimikuntia. Suurin syy tähän oli se, ettei kaikkiin kokouksiin edes tullut yhtään asukasta tai sitten osanottajia oli niin vähän, ettei määrä riittänyt asukastoimikunnan valitsemiseen, koska minimimäärä on kolme jäsentä. Asukkaiden sanomana kuultiin muun muassa sellaisia kommentteja, ettei sillä ole kuitenkaan mitään merkitystä. Asumisoikeuslain uudistusta koskeva viestintä ei kaikesta päätellen ole onnistunut, koska kuluvan vuoden kokouksissa, ainakin Turun toimiston kokouksissa, asukasdemokratian lisäämisestä puhuivat aloitteellisesti ja määrällisesti enemmän managerit, vaikka lähtökohtaisesti sen pitäisi kiinnostaa myös asukkaita.

6.2.3 Viestinnän mittaaminen

Viestinnän mittaamista pidetään vaikeana, mutta toisaalta sen arvo tunnustetaan ja sitä pidetään tulevaisuudessa yhä välttämättömämpänä. Arviointi pohjautuu mittaukselle. Viestintä voidaan nähdä strategisena voimavarana, jolloin se edellyttää jatkuvaa tai säännöllistä arviointia. Organisaation tavoitteiden saavuttamisen mahdollistajana arviointi vaatii päteviä mittareita, seurannan ja kuuntelun menetelmiä sekä kriittistä itsearviointia. (Juholin & Luoma-aho, 2017, s. 14.)

Ihmistieteenä viestintä on moniulotteinen ilmiö, mikä tekee sen mittaamisesta haastavaa. Mittaamisen suhteen on tehtävä valintoja. Mitä ja millaisia tuloksia viestinnällä pyritään saavuttamaan? Millaisia asioita viestintään keinoin voidaan estää, ehkäistä tai minimoida? Millaisella aikajänteellä tuloksia odotetaan? Millaisiin yhteyskunnallisia muutoksia pitää seurata ja keiden asiantuntijuuteen meidän pitää luottaa? (Juholin & Luoma-aho, 2017, s. 17.)

Mittareiden valitsemista ohjaavat mittaamisen tavoitteet, käytetäänkö niitä määrälliseen vai laadulliseen tutkimukseen. Mittareita voidaan tarkastella ja luokitella sen mukaan, käytetäänkö niitä määrälliseen vai laadulliseen tutkimukseen. Mittareita voidaan hyödyntää poikittais- tai pitkittäistutkimuksessa. Mittaamista voidaan kohdistaa joko laajoihin otoksiin tai rajattuihin näytteisiin. Mittareilla voidaan selvittää mennyttä, nykyistä, tulevaa tai yhdessä näistä jokaista. (Juholin & Luoma-aho, 2017, s. 20.)

Menneestä saadaan tietoa sidosryhmille esitetyillä kyselyillä tai analysoimalla tekstejä ja mediajulkisuutta. Käytettävissä olevia mittareita ovat muun muassa survey- eli kyselytutkimukset, haastattelut, paneelit ja pienryhmäkeskustelut. Nykyisyyttä voidaan tarkastella esimerkiksi seuraamalla sosiaalista mediaa tai havainnoimalla julkista keskustelua, millaiset asiat kiinnostavat ihmisiä, mikä ilahduttaa tai raivostuttaa heitä, millaisia odotuksia heillä on. Jokaisen asiakkaalta tulleen reklamaation voidaan ajatella olevan mittari, joka on mitannut epäonnistunutta odotushallintaa. Parhaimmillaan odotuksien seuraaminen voi olla reaaliaikaista, heikkojen signaalien lukemista, jolloin nopeasti nouseviin haasteisiin voidaan reagoida nopeasti tai tehdä tarvittavat korjausliikkeet asiakkaan luottamuksen palauttamiseksi. (Juholin & Luoma-aho, 2017, s. 21.)

Kohdeorganisaation henkilöstön asukkaille suuntaamaan viestinnän onnistumisesta on saatava palautetta asukkailta. Tämä voidaan toteuttaa kyselyillä, jotka suunnataan kohteiden kaikille asukkaille. Kyselyt voidaan toteuttaa sähköisesti, mutta kuten aiemmin todettiin, monet asukkaat toivovat saavansa edelleen paperipostia. Asukastoimikuntien jäsenet ja erityisesti niiden puheenjohtajat ovat aktiivisimpia asukkaita, joten nimenomaan heille kohdistetuilla kyselyillä voidaan todennäköisesti saada korkeampia palautusprosentteja ja kyselyissä voidaan käyttää kysymyksiä, joihin vastaa-

jat perehtyvät keskimääräistä asukasta enemmän. Asukastoimikuntien jäsenet ovat lähtökohtaisesti kiinnostuneempia asumiseensa liittyvistä kysymyksistä ja he ovat motivoituneita kehittämään asukkaiden vaikutusmahdollisuuksien lisäämistä ja kehittämistä.

6.2.4 Asukkaille suunnattavien palautekyselyjen menetelmät

Viestinnän onnistumisesta on saatava säännöllisesti palautetta. Palautteen merkitys on viestinnän kehittämisessä elintärkeää. Palautekäytäntöjen hallinta ja palautteen käyttötaito vaikuttavat yrityksen edellytyksiin saavuttaa menestystä tai säilyä hengissä muuttuvan toimintaympäristön ja kovenevan kilpailun keskellä. (Ranne, 2014, 2014, s. 20.)

Palautteen antaminen voidaan jakaa kolmeen osaan, jotka ovat kontakti, antamisessa käytettävät menetelmät ja keskusteluyhteyden jatkuvuus. Jokainen näistä vaiheista voi sisältää lukuisia alavaiheita. Kontaktien luominen ja niiden ylläpitäminen ovat työelämässä usein hyvin pitkäkestoisia prosesseja. Palautteen antamisen merkitys on sekä olemassa olevan kontaktin vahvistamisessa että uuden kontaktin luomisessa. Antovaihe muotoutuu lyhyemmästä ja pidemmästä prosessista. Se voi sisältää erilaisia menetelmiä ja vaiheita. Keskustelun jatkuvuus voi olla monivaiheinen prosessi, tämä on tyypillistä, jos käsiteltävä asia kokonaan tai osittain vaikea, laaja tai syvällinen. (Ranne, 2014, s. 20.)

Palautevirtojen syntymistä voidaan tarkastella useista näkökulmista. Kulkevan palautteen voidaan katsoa muodostavan virran. Tällöin tarkoitetaan virran sisältöä. Virta voi syntyä joko spontaanisti tai tietoisesti rakentamalla. Kestoltaan virta voi olla yhtä hyvin lyhyt- kuin pitkäaikainenkin. Lyhytaikainen virta on yleensä luonteeltaan spontaani ja kertaluonteinen, kestäen vain palautevirran syntymiseen kuluvan ajan verran. Sen sijaan pitkäaikainen palautevirta syntyy tietoisesta rakentamisesta perusteella ja sen jatkuvuutta pidetään tavoitteellisesti yllä. (Ranne, 2014, s. 51.)

Tulevasta voidaan pyrkiä hankkia etukäteen tietoa erilaisilla kuuntelu- ja ennakointimenetelmillä, jolloin asiakkaita kuuntelemalla voidaan kehittää palveluja ja tuotteita.

ta. Henkilöstöä kuuntelemalla pystytään puolestaan parantamaan prosesseja ja kannattavuutta. Organisaatioiden ajattelutavassa täytyy tapahtua muutos. Ne ovat perinteisesti päättäneet itse, mitä ja milloin, sekä keitä halutaan kuulla. Perinteisestä ajattelusta luopuminen edellyttää, että organisaatiot antavat äänen sellaisille tahoille ja asioille, joita ei ennakkoon tunneta. Näin toimimalla voidaan päästä käsiksi ennakkoimattomaan pikkutarkkaan tietoon, joka saattaa avata täysin uusia mahdollisuuksia. (Juholin & Luoma-aho, 2017, s. 21.)

Nykyhetken seurantaan voidaan käyttää sekä laadullisia että määrällisiä mittareita. Laadullisia mittareita ovat erilaiset media- ja julkisuusanalyysit. Asiakaspalautteita voidaan käsitellä laadullisina mittareina. Myös crowd sourcing eli joukkouttaminen kuuluu laadullisten mittareiden kategoriaan, kun nykyhetkeä arvioidaan. (Juholin & Luoma-aho, 2017, s. 22.)

Nykyhetken seurannan määrällisiin mittareihin kuuluu muun muassa web-analytiikka. Muita määrällisiä mittareita ovat barometrit, survey- eli kyselytutkimukset, asiakasvirrat sekä ideat ja ehdotukset. Tulevan luotaamiseen liittyvässä odotusten kartoituksessa voidaan mittareina käyttää organisaation, sidosryhmien ja toimintaympäristön kuuntelua, monitorointia ja luotausta. (Juholin & Luoma-aho, 2017, s. 22.)

Opinnäytetyön jatkotutkimuksiin liittyvät kyselyt tehdään sähköpostilla, puhelimella, Teams-yhteydellä tai nettikyselyillä. Asukkaille suunnattavissa kyselyissä on todennäköisesti järkevintä käyttää nettikyselyitä, koska suurimmalla osalla on sähköpostiosoite ja osaaminen netin käyttämiseen. Nettikyselyillä voidaan tavoittaa mahdollisesti kohtuullisen suuri määrä asukkaita. Asukkaiden vastauksista saadaan arvokasta tietoa kohdeorganisaation viestinnän onnistumisesta.

6.2.5 Kyselyiden tekeminen paperilomakkeita käyttämällä

Kuluneen vuoden asukaskokouksien perusteella tiedetään, ettei asukaskokouksissa muodostettu kovin montaa asukastoimikuntaa. Vaikka asukastoimikunnat ja niiden puheenjohtajat sekä asukastoimikunnan sijasta valitut yhteyshenkilöt ovatkin otolli-

simpia kohteita viestintää ja asukasdemokratiaa koskeville kyselyille, kyselyitä on tarkoituksenmukaista tehdä vielä paperilomakkeilla, koska osa asukaskunnasta suhtautuu varauksellisesti sähköisten palveluiden käyttöön. Näkemys perustuu siihen, että yhdestä kohteesta esitettiin pyyntö tehdä asukkaille kysely sähköisten palveluiden ja paperilla jaettavien tiedotteiden käyttämisestä, kumpaa tapaa halutaan käyttää. Tämän perusteella voidaan olettaa, että sähköisten palvelujen käyttäminen ei vielä ole mikään itsestäänselvyys, vaan perinteisiä vaihtoehtoja on vielä käytettävä rinnalla. Todennäköisesti yksi kohde ei ole poikkeus, vaan tällaista ajattelua ja asennoitumista esiintyy yleisesti.

Papereilla tehtävät kyselyt säilyttävät vielä asemansa kiinteistömanagerin ja asukkaiden välisessä viestinnässä. Kehitys vie viestintää koko ajan yhä enenevässä määrin sähköisiin kanaviin. Olipa kysymys kummasta hyvänsä, paperisesta tai sähköisestä, viestinnästä, sen laatua on säännöllisesti mitattava, jotta onnistuneesta viestinnästä voidaan tehdä vakiintunut toimintatapa kohdeorganisaation viestinnässä. Jos viestinnässä koetaan epäonnistumisia, viestintää on kehitettävä. Viestinnän onnistumisesta saadaan tietoa asumistoimikunnan jäseniltä ja muilta asukkailta. He eivät välttämättä anna palautetta automaattisesti, joten sitä on välillä tietoisesti pyydyttävä.

6.2.6 Nettikyselyn käyttäminen viestintää koskevan asukaspalautteen keräämisessä

Nettikysely on verkossa täytettävä kysely. Kyselyiden avulla selvitetään muun muassa asiakkaiden kokemuksia palveluista, mahdollisuuksia myynnin kasvattamiseen tai asiakastyytyväisyyttä. Kyselyistä saatujen tietoja voidaan hyödyntää markkinointia koskevassa päätöksenteossa. Säännöllisesti toteutetuilla kyselyillä hankitaan tietoja, joiden perusteella voidaan tehdä päätelmiä asiakastyytyväisyyden kehittymisestä tai saadaa vertailukohtia erilaisten toimenpiteiden vaikutuksista (Huttunen, 2020.)

Sähköisen kyselyn etu on siinä, että vastauksetkin saadaan ilman välivaiheita sähköiseen muotoon, jolloin isojenkin vastausmäärien käsittely on vaivattomampaa. Lisäksi sähköinen kyselytyökalu voi tarjota valmiita suodatustoimintoja ja menetelmiä vastausten analysoimiseen. Sähköisesti tehtyyn kyselyyn on todennäköisesti helpompaa saada vastauksia kuin paperisina jaettuihin kyselyihin, koska siihen vastaaminen on-

nistuu tietokoneen äärellä, paperiin on kirjoitettava käsin ja vastaus vielä palautettava fyysisesti. Sähköinen kyselylomake voidaan lähettää suoraan halutulle asukasryhmälle (Huttunen, 2020.)

Nettikyselyä varten on olemassa nimenomaan niitä varten rakennettuja työkaluja, joissa on yleensä valmiita kyselymalleja ja välineitä tulosten analysoimiseen. Käytettävästä työkalusta huolimatta, kyselyn laatijan kannattaa miettiä huolellisesti kyselyn lähtökohtia. Millaisia kysymystyyppejä käytetään? Montako vastaajaa kyselyyn otetaan mukaan? Paljonko kysymyksiä kyselyyn otetaan mukaan? Kuinka kyselyllä saatuja tietoja analysoidaan, onko niitä mahdollista suodattaa hyödyllisellä menetelmällä? Kuinka tulokset halutaan esittää? Käytetäänkö taulukkoja vai pylväsdia-grammeja tai muita kuvioita? (Huttunen, 2020.)

Kyselyn tekemiseen on olemassa useita vaihtoehtoja, sekä ilmaisia että maksullisia. Google Forms on ilmainen työkalu, jonka käyttämiseen tarvitaan vain Google-tunnukset. Se soveltuu lähinnä vapaa-ajan käyttöön tai hyvin pienimuotoisten kyselyjen laatimiseen. Kyselyjen muokkaaminen on erittäin rajoitettua. (Huttunen, 2020.)

Koska opinnäytetyöllä ei ole olemassa budjetoituja resursseja, nettikyselyn rakentamiseen tarvittavan työkalun valinnassa tärkeimpiä ominaisuuksia ovat ilmaisuus ja kotimaisuus. Kyselyyn osallistuvien lukumäärä voi olla ratkaiseva tekijä, samoin mahdollisuudet suodattaa ja analysoida kerättyä aineistoa.

Limesurvey on avoimen lähdekoodin työkalu, jonka avulla on mahdollista toteuttaa monipuolisia kyselyjä. Limesurveyyn etuna on sen ilmaisuus. Kyselyn ulkoasun muokkaamiseen on runsaasti mahdollisuuksia. Itse ohjelma on ilmainen, mutta ohjelman personointiin tarjolla olevat lisäosat ja ulkoasut ovat maksullisia. (Huttunen, 2020.)

Survey Monkey on suosittu työkalu nettikyselyjen rakentamiseen. Senkin käyttö on ilmaista, mutta ammattimainen käyttö saattaa edellyttää maksullisen lisenssin hankkimista. Ilmaisessa versiossa on erimerkiksi mahdollista kohdistaa kysely vain rajoitetulle määrälle vastaanottajia. Survey Monkeyn ominaisuuksia ovat monipuoliset

kysymystyyppit, valmiit kyselypohjat ja räätälöitävissä oleva ulkoasu. (Huttunen, 2020.)

SurveyPal on kyselyiden tekemiseen tarkoitettu työkalu, jonka etuna on sen kotimaisuus. Se sopii oivallisesti sekä asiakaspalaute- että henkilöstökyselyiden toteuttamiseen. Työkalulla rakennetut kyselyt on helppo muokata yrityksen näköisiksi. SurveyPalin vahvuutena pidetään sen erinomaista integroituvuutta suosituimpiin CRM-järjestelmiin. Opinnäytetyön laatimisessa on pieni budjetti, joten SurveyPalin maksullisuus voi olla ongelma, varsinkin, kun hinta ei ole julkista tietoa. (Huttunen, 2020.)

Typeform on suosittu työkalu, jota käytetään nettitestien tekemiseen. Se on käyttäjäystävällinen, mutta sen ominaisuudet vastausten analysoimiseen ovat rajallisia. Se soveltuukin paremmin yksinkertaiseen tiedonkeruuseen kuin tulosten varsinaiseen analysointiin. Typeformin ilmaisversiossa on rajallinen määrä vastaajia ja kysymyksiä. (Huttunen, 2020.)

Webropol on kotimainen työkalu, jonka parhaita ominaisuuksia ovat monipuoliset raportit suuremmillakin vastaajamäärillä, minkä lisäksi sen avulla voidaan ottaa vastaan tapahtumailmoittautumisia. Palveluun on saatavilla runsaasti lisämoduuleja, mutta käyttäjäystävällisenä sitä ei voida pitää. Webropolista ei ole lainkaan tarjolla ilmaisversiota eikä hinnoittelusta ole tarkempia tietoja. (Huttunen, 2020.)

Zeffi on myös kotimainen nettikyselyiden tekemiseen tarkoitettu työkalu, joka on helppokäyttöinen. Se on tunnettu hyödyntämästään Zef-menetelmästä. Zef-menetelmän tavoitteena on poistaa kyselyille tyypillisesti esiintyviä asennevääristymiä. Zeffi on pyrkinyt parantamaan käyttökokemusta rakentamalla kyselyihin pelillisiä ominaisuuksia. Perusversio on ilmainen, mutta vastaus- ja kysymysmäärien kasvaessa joudutaan hankkimaan maksullisia lisenssejä. (Huttunen, 2020.)

Google Forms on todennäköisesti ominaisuuksiltaan liian suppea opinnäytetyöhön liittyvän kyselyn luomiseen. Hyvinä puolina ovat työkalun maksuttomuus ja valmius ruveta käyttämään sitä heti, koska tarvitaan vain Google-tunnukset. Limesurvey:n avulla on mahdollista tuottaa erilaisia kyselyjä, minkä lisäksi se on perusosaltaan

ilmainen. Opinnäytetyötä varten tehtävää kyselyä ei tarvitse välttämättä muotoilla persoonalliseksi, siihen tarjolla olevat lisäosat ja ulkoasut ovatkin maksullisia. Työkalun asentaminen vaikuttaa sen verran mutkikkaalta, että se saattaa vaikuttaa valintapäätökseen kielteisesti. Survey Monkey soveltuu ammattimaiseen käyttöön, johon tarvittavat ominaisuudet eivät välttämättä ole tarpeellisia tässä yhteydessä. Toisaalta varsinaiseen opinnäytetyöhön osallistuvien vastaajan määrä ei ole suuri, joten Survey Monkeyn ilmainen versio saattaisi olla käyttökelpoinen, asia vaatii lisää tutkintaa. Surveypal on kotimainen työkalu, joka sopii erityisesti asiakaspalaute- tai henkilökyselyiden toteuttamiseen, jotka ovat olennaisia opinnäytetyön tutkimustyössä ja myös jatkotutkimuksissa, kun viestinnän onnistumisesta tehdään kyselyjä asukkaille. Typeformin käyttäminen on vaivatonta, mutta aineiston analysoimiseen tarvittavat ominaisuudet ovat vähäisiä. Ilmaisversiossa on kyselyyn vastaajien lukumäärää rajoitettu, samoin kysymysten. Webropol vaikuttaa ominaisuuksiensa puolesta erittäin hyvältä työkalulta nettikyselyiden laatimiseen ja aineiston käsittelyyn, mutta sen vuoksi siitä ei olekaan olemassa maksutonta versioita, joten se karsiutuu pois työkalun valinnasta. Zeffi on kotimainen työkalu nettikyselyiden rakentamiseen, mutta käyttäjäystävällisyyden vuoksi ohjelmaan lisätyt pelilliset ominaisuudet eivät innosta, koska niihin totuttelu voi viedä aikaa. Zeffin hyvänä puolena on sen kotimaisuus ja helppokäyttöisyys.

Edellä luetelluista työkaluista Survey Monkey ja Zeffi vaikuttavat varteenotettavimmilta vaihtoehdoilta kyselytyökalun valitsemiseen. Survey Monkeyn kanssa tilanne voi olla samanlainen, maksullisen lisenssin sisältävät lisäominaisuudet eivät ole merkityksellisiä opinnäytetyötä varten laadittavassa kyselyssä. Zeffi on kotimainen ja helppokäyttöinen, joten ennen kahteen muuhun työkaluun tutustumista se vaikuttaa sopivimmalta työkalulta opinnäytetyön vaatimuksille. Alustava perehtyminen Zeffiin muutti kuitenkin tilannetta, koska ilmaisella kokeilujaksolla on eräpäivä, jonka jälkeen lisenssi päättyy. Näin ollen lopullinen valinta kohdistuu sittenkin työkaluun Survey Monkey.

6.3 Viestinnän kehittämisen vaikutukset kohdeorganisaation strategiaan

Strategia on suunnitelma, jonka mukaan organisaatio on määritellyt suuntansa ja liiketoiminnan laajuuden pidemmällä aikajänteellä. Organisaation on strategisessa ajattelussaan otettava huomioon asemoitumisensa liiketoimintaympäristöön tavalla, jonka se arvioi olevan ihanteellinen ja taloudellisesti kannattava. Erilaiset yrityksen ulkopuolella tapahtuvat muutokset voivat aiheuttaa yritykselle tarpeen arvioida strategiansa uudelleen joko kokonaan tai osittain. Aiemmin strategian luominen perustui usein analyttiseen suunnitteluun ja laskelmien tekemiseen. (Hämäläinen, Maula & Suominen, 2016, s. 65-67.)

Nykyisin strategian laatimiseen tähtäävässä työskentelyssä on itsestään selvyytensä tarkasteltava digitalisoinnin asemaa liiketoiminnassa. Siihen paneudutaan mahdollisesti opinnäytetyön kehitysehdotuksissa, mutta syvällisempi tarkastelu on tarkoituksenmukaista toteuttaa jatkotutkimuksissa. Liiketoiminnan sisältö voi muuttua, jos toimialaa sääntelevä lainsäädäntö muuttuu.

Organisaatioiden viestinnälle lankeaa monenlaisia velvoitteita lakien, säädöksen, suosituksen tai toimialan omien sitoumuksien vuoksi. Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta ja hyvästä tiedonhallintavasta sekä edellisiin vaatimuksiin liittyvä julkisuusperiaate merkitsevät viranomaisten asiakirjojen julkisuutta, ellei jotain muuta ole säädetty. Perustuslakiin kirjatun periaatteen mukaan kansalaisten perusoikeuksiin kuuluu oikeus saada tietoja viranomaisten julkisista asiakirjoista, joita ovat esimerkiksi päätöksentekoon liittyvien kokouksien asiakirjat ja hallinnonalaan tiedonantovelvollisuuden piiriin kuuluvat asiakirjat. (Juholin, 2017, s. 40.)

Viestintästrategian olemassaolo ei ole mikään itsestäänselvyys. Organisaatioissa ajatellaan usein, että niillä on yksi strategia, jonka pohjalta laaditaan operatiiviset suunnitelmat ja ohjeet eri toiminnoille. Viestinnän vaikuttavuus on kuitenkin pystyttävä osoittamaan, joten selvät linjaukset ja suuntaviivat sen toteutukselle on laadittava. Viestinnän periaatteet ja ydinasiat on sovitettava organisaatioon, sen toimintaympäristöön ja sidosryhmien odotuksiin. (Juholin, 2017, s. 65-67.)

Sisältöstrategiassa (content strategy) määritellään, miten palvelun sisällöllä toteutetaan strategisia tavoitteita ja millaisilla toimilla asetetut tavoitteet saavutetaan. Sisältöstrategian muodostaminen perustuu läheisesti liiketoimintastrategiasta ja asiakasymmärryksestä johdettuihin näkemyksiin. Sisältöstrategian sisälle voidaan kirjoittaa ohjeet toimintatavoista, joiden avulla markkinointi ja viestintä toteuttavat strategisia tavoitteita. Sinne voidaan myös laatia selostukset osapuolista, joiden tavoittaminen, sitouttaminen ja palveleminen on kohdeorganisaation menetyksen kannalta tärkeintä. Sisältöstrategian pitää antaa vastaukset kysymyksiin asiakasryhmän motiiveihin hankkia kohdeorganisaation palveluita. (Keronen & Tanni, 2017, s. 25.)

Strategian muuttamisella saadaan aikaan jatkuvuuden tunne, joka voi vähentää muutoksista usein aiheutuvaa psykologista kuormitusta. Henkisen kuormituksen vähentyminen parantaa onnistumisen mahdollisuuksia varsinaisessa tavoitteessa, uusien toimintatapojen omaksumisessa. (Ritakallio ym, 2018, s. 97.) Opinnäytetyön kokonais-tavoitteen toteuttamisen, ohjeistuksen laatiminen henkilöstölle, lisäksi sen rinnalla voidaan nähdä johdonmukaisena tavoitteena uuden toimintakulttuurin luominen kohdeorganisaatiolle. Tämän toimintakulttuurin puitteissa kohdeorganisaation henkilöstö hoitaa uudistuneen lain aiheuttamat velvoitteet viestinnän ja asukasdemokratian kehittämistä sekä yhtymä- että kohdetasolla ja tuntee ylpeyttä, kun muuttuneeseen toimintaympäristöön pystytty sopeutumaan mallikelpoisesti.

Suurin osa toimivista organisaatioista joutuu käsittelemään toimintansa ja prosessiansa läpinäkyvyyteen liittyviä haasteita. Läpinäkyvyys ja avoimuus takaavat parhaiten olemassaolon oikeutuksen. Organisaation toiminta on läpinäkyvää, jos sidosryhmät kokevat sen olevan sellaista. Tietojen kertomatta jättäminen voi synnyttää vaikutelman organisaation tarpeesta salailla yksityiskohtia, joita päätöksentekoon sisältyy. Tämän havainnon käänköpuolena voidaan todeta, että liian suuri määrä tietoa ei ole asiakkaille hyödyllistä tiedottamista, koska silloin olennaiset tiedot voivat hukkaa massan joukkoon, minkä vuoksi organisaation toimintaa voidaan kuvata tarkoituksellisesti epäselväksi. (Juholin, 2017, s. 19.)

Kohdeorganisaatio lähettää asukastoimikunnan puheenjohtajille ennen asukaskokouksen koolle kutsumista tuloslaskelman ja talousarvion liitteenä myös talousraportin lukuohjeita, liite 3, joiden avulla hän voi keskustella esimerkiksi muiden asukas-

toimikunnan jäsenten kanssa kohdeorganisaatiolta tulleista esityksistä. Käyttövastikkeita voidaan käyttää sekä sen asumisoikeustalon, jossa kiinteistö sijaitsee, että muiden saman omistajan omistamien asumisoikeustalojen hoitomenojen kattamiseen, käyttövastikkeiden tasaukseen perustuen. Tasauksen perusteella ei ole luvallista sisällyttää käyttökorvausvastikkeeseen sellaisia kustannuksia, joiden määrään asukas voi omalla toiminnallaan vaikuttaa. Asukkaiden kannanottojen mukaan tasausjärjestelmän oikeudenmukaisuutta, varsinkin pitkään asuneiden, asukkaiden vaikea ymmärtää, kun käyttövastikkeen hinta on asumisaikana noussut lähelle vapaarahoitteisia vuosia. (HE/189/2020 vp, 6-7.) Talousraportin lukuohjeiden ymmärrettävyyteen on jatkossa kiinnitettävä erityistä huomiota. Tasausjärjestelmän yleiset periaatteet on avattava paremmin, yksityiskohtiin ei ole tarkoituksenmukaista keskittyä, koska niiden merkitys ei ole ratkaiseva kokonaisuuden sisäistämisen kannalta.

Lämpö-, sähkö- ja vesikustannukset voivat nousta, jos niiden tuottamiseen liittyvät kustannukset nousevat. Palkkakustannukset voivat nousta, jolloin esimerkiksi kiinteistöhuollon ja porrassiivouksen kulut voivat kasvaa. Jätehuollon kustannukset nousevat, koska sitä koskevia määräyksiä kiristetään ja lisätään. Nämä kustannukset ovat ns. ei-tasattavia kustannuksia, sillä asukkaat voivat omalla käyttäytymisellään vaikuttaa niiden määrään.

Yhtenä opinnäytetyön tavoitteena voisi olla juuri asukastoimikuntien puheenjohtajille lähetettävien talousraportin lukuohjeiden kirjoittaminen uudelleen hivenen kansantajuisemmiksi. Sama tavoite koskee tosin myös kohdeorganisaation kiinteistömanagereita. Kiinteistömanagereille on laadittava riittävän selkeät ohjeet, jotta he pystyvät selvittämään tasattavien käyttökorvausvastikkeiden perimisen periaatteet ja niiden tasausperusteet. Kiinteistömanagereita on myös rohkaistava ottamaan yhteyttä pääkonttorin talousasioista vastaaviin henkilöihin, jos he kokevat tarvitsevansa apua esimerkiksi asukaskokouksien tuloslaskelman tai talousarvion esittelyssä. Heidän on tunnettava riittävän hyvin käyttökorvausvastikkeiden korotusperusteet, jotta he voivat esiintyä luottamusta herättävästi kokouksissa tai asukkaiden yhteydenottoihin vastatessaan.

Luvussa 4.2.2 mainituista haastatteluista laaditaan yhteenveto, joka on tärkeässä roolissa, kun laaditaan toimintasuunnitelma viestintästrategian luomiseksi kohdeorgani-

saation työntekijöille. Haastattelujen avulla pyritään saamaan sovituksi menettelytavat, joiden mukaan kohdeorganisaatio voi jatkossa hoitaa lakiin kirjatun tavoitteen asukasdemokratian lisäämisestä sekä yhtymä- että kohdetasolla. Yksilöhaastattelujen lisäksi on välttämätöntä käydä esille nousseita kysymyksiä ja ongelmia läpi ryhmätyönä, jossa kohdeorganisaatio rakentaa yhteydet Teams-palaverin muodossa. Toimintavaksi muodostunee sellainen, että laadin esityslistat päätöksentekoa varten ja käytän sitten päätöksiä hyväkseni opinnäytetyön konkreettisen tuotoksen suunnittelussa ja toteutuksessa.

7 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

7.1 Haastateltavat

Kohdeorganisaation laki-, markkinointi- ja viestintäosasto lähettivät 15.4.2022 sähköpostilla tiedotteen asumisoikeuslain uudistuksista, liite 4. Tiedotteen sisältö on luonnollisesti vain pintaraapaisu lain mukanaan tuomista muutoksista, jotka aiheuttavat kaikille asumisoikeusyhteistöille tarvetta korjata toimintatapojaan. Muutokset koskevat kohdeorganisaation kaikkia toimintoja, joten siihen suhtauduttiin alusta alkaen vakavasti. Liitteenä olevassa tiedotteessakin ilmoitetaan, että kohdeorganisaatiolle järjestetään koulutuksia sekä yhtymätasolla että kohdennettuna eri henkilöstöryhmille.

Kohdeorganisaation isännöintipäällikkö Espoon pääkonttorista lähetti perjantaina 7.5.2021 sähköpostilla kutsun Teams-palaveriin, joka kokoontui maanantaina 17.5.2021 klo 10.00 alkaen. Palaverin otsikkona on *Asukasdemokratia uudistuu*. Kutsun saivat yksi kohdeorganisaation lakiosaston lakimies Espoosta, kiinteistömanageri Turun toimistosta eli opinnäytetyön tekijä, kiinteistöpäällikkö Oulun toimistosta, kohdeorganisaation asumispalveluneuvoja Espoosta, kiinteistömanageri Jyväskylän toimistosta ja kiinteistöpäällikkö Espoosta. Kutsun saatteena on lyhyesti: Aloitetaan toimintatapojemme yhtenäistäminen/saattaminen uuden Aso-lain edellyttämälle tasolle. Palaveri selvensi tilannetta myös opinnäytetyön kirjoittamiseen näh-

den. Lakiuudistuksien merkitystä pidettiin niin huomattavana, että toimintatapojen muutostarpeet tunnistettiin ja muutokseen ruvettiin valmistautumaan muodostamalla työryhmiä. Tämän työryhmän pääasiallisena tehtävänä oli uudistaa kohdeorganisaation asukaskokouksien esityslistat siten, että ne vastaavat uuden lain vaatimuksia. Työryhmän jäsenistä osa oli mukana siinä joukossa, josta lopulta valikoituivat kohdeorganisaation haastateltavat henkilöt.

Haastattelupyynnöksiä lähetettiin sähköpostilla 15 henkilölle ja 11 vastasi myöntävästi kutsuun. Haastattelut tehtiin Teams-yhteydellä, jonka ajankohdasta sovittiin myös sähköpostilla. Haastateltavina oli kuusi kollegaa eli kiinteistömanageria. Pyrin saavuttamaan maantieteellistä leveyttä, joten haastatellut kiinteistömanagerit työskentelevät eri puolilla Suomea. Yksi manageri työskentelee Hämeenlinnassa (kiinteistömanageri, kohdeorganisaatio, Hämeenlinna) yksi Kuopiossa (kiinteistömanageri, kohdeorganisaatio, Kuopio), yksi Lahdessa (kiinteistömanageri, kohdeorganisaatio, Lahti), yksi Espoossa (kiinteistömanageri, kohdeorganisaatio, Espoo) ja kaksi Tampereella (kiinteistömanageri, kohdeorganisaatio, Tampere1 ja (kiinteistömanageri, kohdeorganisaatio, Tampere2)). Muita haastateltavia olivat kohdeorganisaation kiinteistöpäällikkö (kiinteistöpäällikkö, kohdeorganisaatio, Oulu), jonka toimipiste on Oulussa ja kohdeorganisaation toimitusjohtaja (toimitusjohtaja, kohdeorganisaatio, Espoo) sekä lakimies (lakimies, kohdeorganisaatio, Espoo), jotka molemmat työskentelevät Espoossa. Haastattelujen järjestäminen Teams-palaverina oli välttämätöntä, koska maantieteelliset etäisyydet ovat pitkiä eikä fyysisen tapaamisen järjestäminen ole mutkatonta, koska suurimmalla osalla haastateltavista on kiirettä asuntotarkastuksien, sähköpostien, puheluiden ja laskujen tarkastamisen kanssa. Haastateltiin myös yhden asumisoikeuskohteen asukastoimikunnan puheenjohtajaa (asukastoimikunnan puheenjohtaja, kohdeorganisaation aso-kohde, Piikkiö) ja yhden toisen kohteen yhteyshenkilöä (yhteyshenkilö, kohdeorganisaation aso-kohde, Raisio). Asukatoimikunnan puheenjohtaja asuu kohteessa, joka sijaitsee Piikkiössä. Yhteyshenkilö asuu puolestaan kohteessa, joka sijaitsee Raisiossa. Haastattelut kestivät puolesta tunnista yli kahteen tuntiin.

7.2 Haastateltaville esitetyt kysymykset

Kohdistin kysymykset lähinnä kahdella perusteella, niille, jotka osallistuvat joko kiinteistömanagerina tai asukkaana asukaskokouksiin ja ovat muutenkin asukaskontakteissa jatkuvasti sekä niille, joiden työhön asumisoikeuslain uudistukset liittyvät asemaan kohdeorganisaatiossa. Haastateltaville esitetyt kysymykset ovat opinnäytetyön liitteenä nro 5.

Lakiuudistuksesta johtuvista toimintatapojen muutoksista laaditaan ohjeistus kohdeorganisaation kiinteistömanagereille ja teknisille managereille. Kiinteistömanagerit joutuvat jatkossa hoitamaan hallinnollisia tehtäviä siten, että tietojen antamisessa on aikaisempaa enemmän avoimuutta ja läpinäkyvyyttä. Asukkaat haluavat enemmän tietoa käyttökorvausvastikkeiden käyttämisestä ja niiden korotusperusteista. Kiinteistömanagerin on pystyttävä selvittämään ymmärrettävästi käyttökorvausvastikkeiden tasausjärjestelmän perusteet. (MOT Sota omasta Aso-kodista 2017.)

Informointi on suunnitelmallista tiedon tuottamista, saatavuutta ja aktiivista välittämistä oman organisaation sisällä, erilaisissa verkostoissa ja sidosryhmien välillä. Informaation tuottamiseen tarvitaan viestinnällinen infrastruktuuri, joka muodostuu kanavista, foorumeista ja organisaation omista medioista. Lisäksi tarvitaan päätökset perussisällöistä, periaatteista, käytännöistä ja prosesseista sekä ihmiset, joiden tehtävänä on tiedon tuottaminen ja järjestelmän päivityksistä vastaaminen. (Juholin, 2017, s. 48.)

Pysyvässä asiakassuhteessa on kysymys siitä, että yritys puhuu asiakkaalle ja tämä kuuntelee, mutta myös siitä, että osapuolet viestivät keskenään. Suotuisissa olosuhteissa osapuolten välille kehittyy dialogi, mikä tarkoittaa vuorovaikutteisen yhdessä ajattelemisen prosessia. Dialogin synnyttämällä tavoitellaan tilannetta, että osapuolet oppivat yhteisymmärryksessä käsitellä ongelmaa entistä paremmin ja lopulta ratkaisemaan sen. (Grönroos, 2015, s. 374-377.)

Yrityksen ja asiakkaan välillä tarvitaan välttämättä yhteyttä, jotta osapuolet voivat havaita luottavansa toisiinsa dialogi- tai ajatteluprosessissa. Prosessin tarkoituksena on yhteisymmärryksen lisääminen ja jaetun käsityksen muodostaminen siitä, mitä

osapuolet voivat tehdä yhdessä ja toistensa hyväksi saavutetun yhteisymmärryksen tai jaettujen käsityksien perusteella. Osapuolten osallistuminen dialogiin toteutuu yrityksen ja sen asiakkaan välisessä vuorovaikutuksessa. Dialogi voi toteutua myös yksisuuntaisessa viestinnässä, kuten mainoksissa, esitteissä, suoramainonnassa ja yksisuuntaisessa internet-viestinnässä. (Grönroos, 2015, s. 374-377.)

Jos palvelun tai tuotteen toimittajan ja asiakkaan välinen yhteistyö ei sisällä oppimista, toisesta osapuolesta ja itsestä, suhdedialogia ei välttämättä synny. Todellista dialogia ei kehity, elleivät osapuolet koe, että heillä on yhteinen ajattelutapa. Asiakas saattaa ostaa edelleen samalta yritykseltä ainakin jonkin aikaa ehkä edullisen hinnan tai sopivan sijainnin takia. Suhde voi kuitenkin olla haavoittuva markkinoiden muutoksille, jollaiseksi asumisoikeuslain uudistuminen voidaan katsoa, kilpailijoiden tarjoamille eduille ja vaihtoehtoisille ratkaisuille, joita ovat ainakin erilaiset asumismuodot, omistus- tai vuokra-asunnot. (Grönroos, 2015, s. 374-377.)

Jos vastaanottajat reagoivat lähetettyyn tiedotteeseen ottamalla yhteyttä lähettäjään, tätä pidetään dialogin alkuna. Dialogin kehittyminen vaatii kuitenkin enemmän. Dialogi on jatkuva prosessi, jossa osapuolten tulisi vaihtaa tietoja niin, että molemmat osapuolet ovat valmiita jatkamaan viestintää. Molemmilla osapuolilla tulee olla motivaatiota jatkaa ja syventää dialogia, muuten todellista dialogia ei synny. (Grönroos, 2015, s. 374-377.)

Informatiivinen tiedote tai asiakaskysely voi olla osa jatkuvaa dialogia, kunhan asiakas kokee saavansa siitä suhteen jatkamista puoltavaa arvokasta tietoa seuraavia toimenpiteitä varten. Viestintäprosessi on vuorovaikutusprosessi, jossa asiakas on vuorovaikutuksessa esimerkiksi fyysisten tuotteiden, palveluprosessien, asiakaspalvelijoiden, järjestelmien ja tekniikan, verkkokauppaprosessien ja hallinnollisten ja taloudellisten rutiinien kanssa. (Grönroos, 2015, s. 374-377.) Asiakas voi esimerkiksi soittaa asiakaspalveluun, koska hänellä on asuntoon sijoitetussa asukaskansiossa neuvottu tekemään niin, jos kohteen vastuullinen kiinteistömanageri on varattuna tai lomalla. Asiakas saa huomaavaista palvelua ja tarvitsemiaan tietoja. Asiakas on tyytyväinen, kun hän tavoittaa viestinnällään asiakaspalvelijan, joka auttaa ystävällisesti palvelun, vaikka hän ei tavoittanutkaan henkilöä, jota hän alun perin tavoitteli.

Kohdeorganisaation henkilöstön keskuudessa on esiintynyt ennakkoluuloja ennen lakimuutoksen tuleamista voimaan. Olen havainnut ilmiön nostaessani toimistoni toisen kiinteistömanagerin ja teknisen managerin kanssa käymissäni keskusteluissa esiin muutoksia, joita uusi asumisoikeuslaki aiheuttaa toimintatapoihimme. Kiinteistömanagerien ja teknisten managerien korjaustöiden toteuttamiseen liittyvät prosessit muuttuvat hitaammiksi ja kankeammiksi, jos asukkaille annetaan merkittävästi lisää valtaa päätöksenteossa. Seurauksena voi olla kilpailutusprosessien pitkittyminen, kun edullisintakin tarjousta ruvetaan pitämään liian kalliina, minkä seurauksena voidaan esittää esimerkiksi asukkaiden rakennusalalla toimivan sukulaisen yritystä. Tällaisia epäilyjä kokeneemmat kollegani ovat esittäneet.

Suunnitelmallinen korjaustoiminta voi jäädä lyhyen tähtäyksen tavoitteiden jalkoihin. Kalliimpien korjaushankkeiden toteutuksien kilpailuttaminen on itsestäänselvyys kiinteistömanagerille ja teknisille managereille. Kilpailuttaminen on kuitenkin tehtävä huolellisesti, jotta korjaushankkeen tekniset ja laadulliset tavoitteet saavutetaan. Tämä toteutuu parhaassa tapauksessa halvimman tarjouksen perusteella, mikäli hankesuunnittelu tehdään ammattitaitoisesti ja onnistuminen varmistetaan laadukkaalla valvontatyöllä.

8 TUTKIMUKSEN TULOKSET

8.1.1 Asukkaiden odotukset asukasdemokratian lisäämisestä

Kohdeorganisaation lakimies kertoi, että asukkailla on, yleisesti ottaen, käsityksiä, että heidän asemansa paranee lakiuudistuksien ansiosta. Odotukset eivät kuitenkaan ole vielä selkiytyneet varsinaisiksi odotuksiksi tai vaatimuksiksi. Asukkaat uskovat kohdeorganisaation toiminnan muuttavan läpinäkyvämmäksi ja avoimemmaksi. Lakimuutoksien ansiosta asukkaille annetaan enemmän sellaista tietoa, jota asukkaat ovat pyytäneet. Asukkaille annetaan laadukkaampaa tietoa. Asukkailla on luonnollisesti odotuksia, että he pääsevät jatkossa enemmän vaikuttamaan päätöksiin, jotka vaikuttavat heidän asumisensa laatuun ja siitä aiheutuviin kustannuksiin.

Haastatteluissa todettiin lähes poikkeuksetta, ettei asukkailla ole ollut syksyllä pidettyjen asukaskokousten aikaan vielä juuri mitään tietoa asumisoikeuslain muutoksista ja sen vaikutuksista heidän asumiseensa. Tampereen toimiston toisen haastatellun kiinteistömanagerin mukaan yhdessä asukaskokouksessa oli pyydetty antamaan lyhyt johdanto asumisoikeuslain uudistuksista ja sen vaikutuksista. Asukkaat olivat arvioineet kuulemansa perusteella, että laki muuttaa heidän asemaansa turvallisemmaksi ja kohdeorganisaation toimintaa läpinäkyvämmäksi. Huomioitava on, että kiinteistömanageri esitti asumisoikeuslain uudistuksista kertovan tiivistelmän vain yhdessä kokouksessa, hänenkään muista kohteista ei vastaavia kyselyjä esitetty. (kiinteistömanageri, kohdeorganisaatio, Tampere2, 2022.)

Espoon toimiston kiinteistömanageri vastasi kysymykseen siten, ettei mitään suurempia odotuksia ole noussut esiin kokouksien aikana tai niiden jälkeen. Hänen mukaansa asukkaat ovat pääasiassa kiinnostuneita vain yhdestä aiheesta, saavatko he lakiuudistuksen perusteella päättää vastikkeiden hinnoista, he voivat tarvittaessa esittää niille tähän asti vuosittain tehtävät korotukset. Hänen vaativimmassa kohteessaan asukastoimikunta on halunnut nähdä uudistuneen asumisoikeuslain muutoksen siten, että sen asema on jatkossa verrattavissa asunto-osakeyhtiön hallitukseen. Asetelma vahvistaa kiinteistömanagerien kokouksissa yleisesti muodostamia käsityksiä, ettei asukkailla vielä ole tietoa uudistetun asumisoikeuslain sisällöstä. (kiinteistömanageri, kohdeorganisaatio, Espoo, 2022.)

8.1.2 Asukkaille ei ole annettu tietoa tai jätetty tarkoituksellisesti antamatta

Oulun toimistossa työskentelevä kiinteistöpäällikkö totesi vastauksessa aluksi, että meidän pitäisi ymmärtää ensin itse asiat, joita käsittelemme kokouksissa ja annamme niiden perusteella tietoja asukkaille. Talousraporttien eli tuloslaskelman ja talousarvion esittämisessä on todennäköisesti heikkouksia, koska kaikilla kohdeorganisaation kiinteistömanagereilla ei ole koulutustaustaa kirjapidon tai taloushallinnon puolelta, mikä saattaa aiheuttaa asukkaille tunteen, että kiinteistömanageri ei hallitse esimerkiksi tasausjärjestelmän esittämistä niin hyvin kuin asiantuntijalta odotetaan. Toisaalta useimmat asukkaat eivät todennäköisesti ole edes kiinnostuneista tasausjärjestel-

mästä, koska se vaikuttaa monimutkaiselta eikä sen tulkintaa varten laadittu talousraportin lukuohje muuta tilannetta. Kiinteistöpäällikkö oli yhdessä kokouksessaan käyttänyt aikaa tasausjärjestelmän selvittämiseen, jolloin asukkaat olivat kommentoineet, ettei asiaa ole koskaan aikaisemmin esitetty ymmärrettävästi. Asukkaalle ei anna mitään lisäarvoa, jos hänelle annetaan luettavaksi ennen kokousta pelkkiä numeroita. Meidän on kyettävä avaamaan informaatio numeroiden takana. (kiinteistöpäällikkö, kohdeorganisaatio, Oulu, 2022.)

Kohdeorganisaation toimitusjohtajan mukaan hänelle asti ei ole kantautunut sellaista viestiä, että asukkaille olisi jätetty kertomatta olennaisia asioita, ainakaan sellaisesta aiheesta ei ole tehty isännöintiä koskevia reklamaatioita. Mitä tulee tasausjärjestelmään, kaikki niin sanotun käyttökorvausvastike 2:n nimellä perityt vastikkeet siirtyvät suureen, kohdeorganisaation kaikkein kohteiden muodostamaan yhteiseen pottiin. Tasausjärjestelmän logiikkaa on kirjoitettu vuodelle 2022 paremmin auki, mutta sen perusteet eivät sinänsä ole muuttuneet. Tasausjärjestelmän esitystapa on numeraalinen, mutta se on esittämään siten, että se on asukkaiden suuntaan läpinäkyvämpi.

Kokemukseni perusteella suurin osa asukkaista ei ymmärrä tasausjärjestelmää eikä ole siitä edes kiinnostunut. Eniten tasausjärjestelmään kohdistuvaa kritiikkiä antavat sellaiset asukkaat, jotka katsovat olevansa tasausjärjestelmän maksajia eivätkä siitä hyötyjiä. Tasausjärjestelmän tärkein tasausperuste, joka määrittelee yksittäisen kohteen käyttöarvon, on sijainti koko maan puitteissa, alueellisesti ja viimeksi yksittäisen kaupungin sisällä. Jos asumisoikeuskohde on esimerkiksi kaukana liikenneyhteyksistä ja joku toinen on taas hyvien yhteyksien lähellä, niin jälkimmäinen maksaa tasausta ensimmäiselle.

8.1.3 Asukkaiden suhtautuminen valvojan valitsemiseen

Ensimmäisenä haastateltavana oli Oulun toimiston kiinteistöpäällikkö ja toisena Hämeenlinnan toimiston kiinteistömanageri. Molemmat vastasivat kysymykseen, ettei heidän toimistonsa kokouksissa valittu yhtään valvojaa. (kiinteistöpäällikkö ja kiinteistömanageri, kohdeorganisaatio, Oulu ja Hämeenlinna, 2022). Muidenkaan toimistojen kokouksissa valvojia ei paljon valittu, muuten kuin yksittäisissä kohteissa. Tu-

run toimiston kohteissa valintoja moneen muuhun toimistoon verrattuna melko paljon, viisi valvojaa.

Asukkaat esittivät kysymyksiä valvojan tehtävien hoitamisesta. Kokouksissa todettiin yleensä, että valvojalla pitäisi olla jonkinlainen tarttumapinta kirjanpidon ja tilinpäätöksen ymmärtämiseen. Usein kokouksien osanottajille kerrottiin, että tehtävän hoitamiseen kuuluu oikeuksia, velvollisuuksia ja vastuita. Valvojan pitää esittää tarkastuksestaan tarkastuskertomus asukaskokoukselle ja kohdeorganisaatiolle. Asukkaat ihmettelivät valvojan valitsemista joko siten, että mihin sellaista tarvitaan, onko meidän toiminnassamme jotain erityistä tarkastettavaa tai niin, että miksei valvojia ole aikaisemmin valittu.

Kohdeorganisaation toimitusjohtaja ja lakimies totesivat molemmat vastauksissaan, että, valvojan valitseminen ei ollut täysin uusi asia, vaan sellainen on voitu valita aikaisemminkin. Laissa yhteishallinnosta vuokratiloille on ollut jo aiemmin kirjattuna mahdollisuus valita vuokrakohteille valvoja. Asumisoikeuslaissa on viitattu yhteishallintolain kirjauksiin, mutta nyt valvojan valinta on lisätty erikseen uutena asiana asumisoikeuslakiin. Kohdeorganisaatio on ennen vuoden 2021 asukaskokouksia uudistanut asukaskokouksien esityslistat vastaamaan uudistetun lain vaatimuksia ja siinä yhteydessä niihin on lisätty uudeksi asiakohdaksi valvojan valinta. (toimitusjohtaja ja lakimies, kohdeorganisaatio, Espoo, 2022.)

Asukkaiden mahdollisuudella valita valvoja omalle kohteelleen, voidaan katsoa tukevan tavoitetta lisätä asukasdemokratiaa. Monissa kokouksissa asukkaat ovat halunneet jättää valvojan valitsemisen vielä odottamaan. Tarvitaan enemmän tietoa uudistuneesta asumisoikeuslaista, jolloin valvojan tehtäväkuva voi selkeytyä. Asukkaat ovat esittäneet kysymyksiä valvojan tehtävien käytännön järjestelyistä, mutta kiinteistömanagereilla ei ole ollut muuta vastattavaa kuin valituksi tulleiden valvojien nimien ilmoittaminen kohdeorganisaation asukashallintovastaavalle ja maininta, että kohdeorganisaation talousosastolta otetaan yhteyttä valvojiin tilinpäätöksen valmistuttua.

8.1.4 Ehdokkaan nimeäminen kohdeorganisaation hallituksen jäseneksi

Kohdeorganisaation toimitusjohtajan mukaan tässäkin valinnassa ei ollut kysymys täysin uudesta asiasta, vaan se on myös tuttu laissa yhteishallinnosta vuokratiloille. (toimitusjohtaja, kohdeorganisaatio, Espoo, 2022). Haastateltavilla tuntui olevan käsitys, että ehdokkaan nimeäminen hallituksen jäseneksi herätti asukkaiden keskuudessa enemmän kiinnostusta kuin valvojan valitseminen. Asukkaita heräteltiin oivaltamaan, että kysymyksessä voi olla hieno näköalapaikka, kun hallituksen jäsenenä pääsee parhaassa tapauksessa vaikuttamaan kohdeorganisaation linjauksiin. Asukkaiden kiinnostusta saattoi vähentää tieto, että kaikilla kohdeorganisaation asukaskokouksilla oli mahdollisuus valita ehdokas nimettäväksi kohdeorganisaation hallituksen jäseneksi. Ehdokkaiden määrä voi olla varsin suuri, mikä mahdollisesti pienentää yksittäisen ehdokkaan todennäköisyyttä tulla valituksi.

Lahden toimiston kiinteistömanagerin mielestä ehdokkaan nimeämistä pidettiin kokouksissa kaukaa haettuna, konkreettisempaan vaihtoehtona pidettiin asukastoimikunnan puheenjohtajana toimimista, siinä asemassa henkilöllä on mahdollisuudet vaikuttaa oman kohteen asioihin. (kiinteistömanageri, kohdeorganisaatio, Lahti, 2022). Toisaalta Espoon toimiston manageri oli kokouksissa käytyjen keskustelujen perusteella muodostanut käsityksekseen, että hallituksen jäsenen rooli voi tulevaisuudessa muodostua merkittäväksi, samaan tapaan kuin yhteistyöelin, jonka koaamiseen kohdistuu odotuksia. (kiinteistömanageri, kohdeorganisaatio, Espoo, 2022).

Ehdokkaita nimettiin suunnilleen yhtä paljon kuin valvojiakin. Valinta-asioissa olivat aktiivisia sellaiset kohteet, joissa on muutenkin toimeliaita asukkaita. Hallituksen jäsenen kelpoisuudesta ei ollut kokouksissa tietoa, mutta kohdeorganisaatio ilmoitti, että kaikki ehdokkaat haastatellaan ja heiltä pyydetään ansioluettelot. Kollegoiden haastatteluissa nousi esiin toteamus, ettei kiinteistömanagereille ollut hallituksen jäsenien valintaprosessista annettu muuta tietoa kuin esitetty pyyntö nimettyjen ehdokkaiden nimistä. Hallituksen kokoonpanosta tai sen toiminnasta ei ollut täsmällistä tietoa, jota olisi voitu asukkaille välittää.

8.1.5 Lakiuudistuksien vaikutus asukaskokouksien aktivoitumiseen

Haastateltavien enemmistön näkemys oli, ettei asumisoikeuslain muutoksilla ollut mitään merkitystä kokouksiin osallistuvien asukkaiden lukumäärään tai asukastoimikuntien muodostamiseen. Kuopion toimiston kiinteistömanageri piti kokouksien osanottajamäärää jopa kaikkien aikojen pienimpänä. Lakiuudistuksia enemmän asukkaiden osallistumiseen vaikutti maailmanlaajuinen pandemia, jonka vuoksi kokoukset pyrittiin järjestämään turvallisesti. Normaalina aikana kokouksia voidaan pitää melko paljon paikan päällä kohteissa, mutta niiden tiloihin ei tällä kertaa menty, koska kokoontumisia oli muutenkin rajoitettu ja kiinteistöjen yhteiset tilat ovat usein ahtaita ja epäkäytännöllisiä. Kokoukseen osallistamista varten tarjottiin mahdollisuus Teams-yhteydellä osallistumiseen ja se ei olisi välttämättä onnistunut kohteen omissa tiloissa, koska nettiyhteys ei välttämättä toimi. Toinen Tampereen toimiston manageri oli kuitenkin sitä mieltä, että nimenomaan kokouksen pitäminen kohteen omissa tiloissa saa asukkaat liikkeelle. (kiinteistömanageri, kohdeorganisaatio, Tampere2, 2022).

Hämeenlinnan toimiston manageri vastasi samalla tavalla kysymyksiin. Lakiuudistukset eivät aktivoineet asukkaita normaalivuotta enempää. Kokouksissa tuntuvat käyvän vuodesta toiseen samat ihmiset. Sama lähtökohta pätee asukastoimikuntien muodostamisessa. Jos sellainen on kohteen alkuvaiheessa muodostettu ja siinä vaikuttavat samat henkilöt, asukastoimikunta voidaan valita joka vuosi, mutta jos joku jää pois esimerkiksi sen vuoksi, että on ollut mukana niin kauan tai muuttaa talosta pois, asukastoimikunnan valinta voi jäädä tekemättä. (kiinteistömanageri, kohdeorganisaatio, Hämeenlinna, 2022.)

Lahden toimiston manageri kertoi, että hän on yrittänyt innostaa asukkaita asukastoimikuntien muodostamiseen, koska toimikunta voi esittää hankintoja ja toimenpiteitä, jotka kiinteistömanageri ottaa todennäköisesti paremmin huomioon kuin yksittäisten asukkaiden yhteydenotot. Asukastoimikunta voi tehdä esityksiä paineettomasti, sillä ei ole suurta vastuuta, vaan siltä tulevat esitykset käsittelee kiinteistömanageri. Nämä perustelut eivät hänen mukaansa ole aiheuttaneet merkittävää aktivoitumista asukkaiden keskuudessa. (kiinteistömanageri, kohdeorganisaatio, Lahti, 2022.)

Espoon toimiston kiinteistömanageri antoi selvästi muista poikkeavan vastauksen kysymykseen asukkaiden aktivoitumisesta. Hänen mielestään lain uudistaminen on ehdottomasti vaikuttanut asukkaiden aktiivisuuteen. Erityisesti hän arvioi asukkailta tulleen paljon kysymyksiä uuden lain mukana tulossa olevista vaikutusmahdollisuuksista, olivat ne sitten realistisia tai eivät. (kiinteistömanageri, kohdeorganisaatio, Espoo, 2022.)

8.1.6 Kuinka hyvin asukkaat ymmärtävät tasausjärjestelmän

Lakiuudistuksen valmisteluvaiheen dokumenteissa mainittiin asumisoikeuslakiin sisältyvä tasausjärjestelmä, johon pieni määrä asukkaita kohdistaa ajoittain voimakasta kritiikkiä, sitä pidetään epäoikeudenmukaisena. Asukkaiden mielestä oman kohteen omakustanteisuus ei toteudu, koska he joutuvat maksamaan myös muiden kohteisiin liittyviä kustannuksia. Tasausjärjestelmä on ymmärretty väärin, omakustanteisuudella tarkoitetaan kaikkien asumisoikeusyhteisön omistamien kohteiden kustannuksia.

Oulun toimistolla työskentelevä kiinteistöpäällikkö totesi, että hän selittää asukkaille järjestelmän toimivan siten, että uudet kohteet eivät tietenkään alkuvaiheessa saa korjausrahoja osakseen, vaan niitä kohdennetaan enemmän iäkkäämmille kohteille, mutta tilanne muuttuu ajan mittaan, jolloin korjausrahoja jaetaan nykyisille uudiskohteille. Varsinkin pääkaupunkiseudun uudiskohteista saattaa nousta esiin paljon kritiikkiä epäoikeudenmukaisuudesta juuri edellä mainitun tilanteen vuoksi, koska sen alueen kohteilla on vertailussa paremmaksi katsottavan sijaintinsa vuoksi usein korkea käyttöarvo, minkä vuoksi ne joutuvat joka tapauksessa maksamaan tasausta, olipa kysymyksessä sitten uusi tai vanhempi kohde.

Hämeenlinnan toimiston manageri totesi vastauksessaan, että tasausjärjestelmän esittäminen on ehdottomasti vaikeata. Hänen mukaansa talousraportin lukuohje on sinällään kohtuullisen ymmärrettävä, mutta se siirtäminen yksittäisten kohteiden talousarvion esittelyyn ei ole yksinkertaista. Hänen näkemyksensä mukaan asukkaat eivät ole kovin kiinnostuneista tasausjärjestelmän toiminnasta. Järjestelmän avaamisen tekevät hankalaksi sen keinotekoiset elementit. Asukkailta peritään yhtä käyttökorvausvasti-

ketta, mutta kokouksissa heille esitetään tuloslaskelma ja talousarvio, joissa esitetäänkin perittävän kahta käyttökorvausvastiketta, käyttökorvausvastikkeet 1 ja 2, ei-tasattavat ja tasattavat käyttökorvausvastikkeet. Tasattavien vastikkeiden laskeminen on monimutkaisempaa laskentaa, jonka mekaniikkaa managereiden ei välttämättä tarvitse tuntea, vaan meidän on kerrottava varautumisen määrä, paljonko siitä kohdistetaan nimenomaiselle kohteelle ja paljonko muille kohdeorganisaation kohteille. (kiinteistömanageri, kohdeorganisaatio, Hämeenlinna, 2022.)

Kohdeorganisaation Espoossa toimiva lakimies kertoi, ettei lakiosastolle asti ole kantautunut varsinaisia reklamaatioita, jotka olisivat koskeneet käyttökorvausvastikkeiden tasausjärjestelmää. Yksittäisissä keskusteluissa on joskus noussut esiin asukkaan tyytymättömyys järjestelmän epäoikeudenmukaisuutta kohtaan, koska hän joutuu maksamillaan vastikkeilla osallistumaan muiden kohteiden kustannuksien kattamiseen. Tasattavilla vastikkeilla varaudutaan korjausmenoihin, pääomakuluihin ja asumisoikeusmaksujen palauttamiseen. Asumisoikeusmaksujen palauttamiseen liittyvä varautuminen voi joillekin asukkaille olla aihe tyytymättömyydelle, mutta toisaalta menettely varmistaa järjestelmän turvallisuuden. (lakimies, kohdeorganisaatio, Espoo, 2022.)

8.1.7 Vesilaskutuksen muuttaminen mitattuun kulutukseen perustuvaksi

Asukaskokouksissa ja muissa kontakteissa asukkaat ovat kysyneet kohdeorganisaation vesilaskutuksen perusteista. Turun toimiston kohteiden vesilaskutus hoidetaan suurimmaksi osaksi siten, että maksut peritään kiinteänä vesimaksuna asukasmäärän mukaan. Mitään tasauslaskua ei tehdä missään vaiheessa ja se on aiheuttanut asukkaiden keskuudessa ihmettelyä, jonkin verran myös vaatimuksia menettelytavan muuttamisesta mitattuun kulutukseen perustuvasta laskuttamisesta.

Kohdeorganisaation toimitusjohtaja kertoi, että uudistuneessa asumisoikeuslakiin oli itse asiassa tulossa suuri muutos, koska siihen oli jäänyt kirjaamatta siirtymäaika, joka koskee vesilaskutuksen toteuttamista. Lakitekstiin oli nimittäin jäänyt kirjaus, jonka mukaan asumisoikeusyhteisöjen täytyy periä vesimaksut mitatun kulutuksen perusteella, jos yhteisön kohteissa on kulutusta mittaavat mittarit. Toimitusjohtajan

mukaan tätä kirjausta oli kuitenkin muutettu vielä vähän ennen lakiuudistuksen astumista voimaan, syksyllä 2021. Silloin lakimääräystä muutettiin siten, että vesilaskutuksen täytyy perustua mitattuun kulutukseen, mutta vain niissä kohteissa, joiden rakennuslupa on haettu 23.11.2020 tai sen jälkeen. Kohdeorganisaatio voi vielä siirtää investointiaikaa pitemmälle ajalle, kun sen on uusittava vesimittareita, varsinkin vanhemmissa kohteissa, etäluettaviksi ja luotettaviksi. (toimitusjohtaja, kohdeorganisaatio, Espoo, 2022.)

Kuopion toimiston manageri vastasi, että heidän alueensa asukkailta on tullut paljon vaatimuksia vesilaskutuskäytännön muuttamisesta. Asia herättää niin paljon tunteita, että hänen kertomansa mukaan yksittäinen asukas on uhannut vaatia tasauslaskutusta oikeusteitse. Hänen mielestään lakimuutos olisi voinut olla selkeämpi, esimerkiksi siten, että kaikissa 1.1.2022 jälkeen valmistuneissa kohteissa otetaan tasauslaskutus käyttöön lain perusteella. Nyt ratkaisuun tarvitaan rakennuslupaan liittyvä päivämäärä, jolloin tilanne joudutaan tarkastamaan uusimpien kohteiden osalta kohdekohtaisesti. (kiinteistömanageri, kohdeorganisaatio, Kuopio, 2022.)

Kohdeorganisaation lakimies totesi vastauksessaan, että joukolta asukkaita voi tulla syvää tyytymättömyyttä osoittavia reaktioita. Kaiken kaikkiaan hän uskoo, että viittaaminen asumisoikeuslain nimenomaiseen määräykseen riittää osoittamaan, että asukkaat on otettu huomioon ja heidän ääntään on kuultu, vaikka päätökset sinänsä eivät muutukaan. Tyypillisessä asukkaan yhteydenotossa kerrotaan, että asukas käyttää hyvin vähän vettä. Kun häneltä peritään vesimaksua kuukausittain, hänen maksullaan katetaan kaupungin tai kunnan kohteelle lähettämät vesilaskut, jolloin hän maksaa kohteen muiden asukkaiden vedenkulutusta. (lakimies, kohdeorganisaatio, Espoo, 2022.)

Piikkiössä sijaitsevan kohteen asukastoimikunnan puheenjohtaja kommentoi asumisoikeuslain uudistamiseen kohdistuvia odotuksia nimenomaan siitä näkökulmasta, että asukkaiden tasavertaisuus ei mitenkään toteudu, koska kohdeorganisaation vesilaskutuksen käytäntö on se mikä se on. Hänelle on kerrottu, että tulevaisuudessa valmistuvissa kohteissa vesimittarit otetaan käyttöön ja vesimaksujen laskutus perustuu mitattuun kulutukseen. Se ei kuitenkaan lohduta hänen edustamansa kohteen asukkaita, koska he asuvat muutaman vuoden ikäisissä kohteissa. Asukkaiden keskuudes-

sa on ollut mielipiteitä, että kohdeorganisaation toiminta on sanelupolitiikkaa, joka lähentelee mielivaltaisuutta. (asukastoimikunnan puheenjohtaja, kohdeorganisaation aso-kohde, Piikkiö, 2022.)

Raisiossa sijaitsevan kohteen yhteyshenkilö vastasi, että hänen perheensä on muuttanut nykyiseen asuntoon rivitalosta, jossa veden laskuttaminen on perustunut mittarilukemiin. Tiedossa on, että kerrostalossa on vesimittarit, joten niiden käyttämättömyyttä ihmetellään. Samalla hän kuitenkin kertoi tietävänsä, että kylmän ja lämpimän veden yksikköhinnat ovat laskutuksessa erilaiset. Lämmin vesi on kalliimpaa. Ymmärrettävää on sekin, että vesimittareihin perustuvassa laskutuksessa on kustannuksissa otettava huomioon myös hallinnollisia kuluja, mittarilukemien kerääminen ja laskujen muodostaminen niiden perusteella. (yhteyshenkilö, kohdeorganisaation aso-kohde, Raisio, 2022.)

8.1.8 Tehdäänkö tiedottaminen sähköisesti vai papereilla?

Ensimmäinen haastattelu tehtiin Oulun toimistossa työskentelevän kiinteistöpäällikön kanssa. Hän vastasi tiedottamisesta tehtyihin kysymyksiin, että vanhemmat asukkaat toivovat edelleen tiedotteiden jakamista papereina. 1990-luvulta asti asuneiden asukkaiden kommenteissa on kuultavissa kaavoihin kangistumista, kun papereita on vuosien ajan jaettu, niin sitä pitäisi tehdä jatkossakin. Muutosvastarintaa on ollut kuultavissa. (kiinteistöpäällikkö, kohdeorganisaatio, Oulu, 2022.) Kohdeorganisaatio teki ennen vuoden 2021 asukaskokouksien pitämistä päätöksen, että asukaskokouksien pöytäkirjoja ei enää jaeta asukkaille, vaan ne tallennetaan sähköisessä muodossa asukassivuille, joilta asukkaat voivat käydä niitä lukemassa ja tutkimassa silloin, kun se heille parhaiten sopii.

Hämeenlinnan toimiston kiinteistömanageri vastasi kysymyksiin hyvin samantyyppisesti. Monet asukkaat vaativat edelleen, että pöytäkirja on saatava käteen. Kohdeorganisaatio antoi koulutuksessa liikkumavaraa siten, että pöytäkirjasta voidaan laittaa ilmoitustaululle kopio asukkaiden nähtäväksi. Tämä on kuitenkin ongelmallista sellaisissa kohteissa, joissa ei ole kunnollista ilmoitustaulua lainkaan. Tällaisia kohteita ovat hyvin monet rivitalo- tai paritalokohteet. Asukkaiden kommentoineet menettelyta-

paa, paperien jakamista, siten, että eihän se edes maksa paljon kohdeorganisaatiolle. Kun tiedetään, että kohdeorganisaatiolla on noin 19000 asuntoa, niin pelkässä pöytäkirjassa, ilman liitteitä, on yleensä vähintään kaksi sivua, joten kyllä siitä jonkinlainen kustannus aiheutuu. (kiinteistömanageri, kohdeorganisaatio, Hämeenlinna, 2022.)

Kohdeorganisaation toimitusjohtajan näkökulma oli odotettu, hänen mukaansa iso kuva ja trendi on sellainen, että sähköisiin palveluihin siirrytään edelleen kiihtyvällä tahdilla. Ajatuksena on ollut viimeisimmästä kokouskierroksesta alkaen, että asukaskokousten kutsut jaetaan papereina edelleen jokaiseen asuntoon ja laitetaan näkyviin kohteiden ilmoitustauluille. Esityslistassa on kuitenkin ohje, jonka tavoitteena on ohjata asukkaat asukassivuille tutustumaan kokousmateriaaliin. Toimitusjohtajan mukaan sellaisia asukkaita, jotka eivät käytä tietokonetta tai nettiä, on nykyään jomelko vähän, mutta monet haastattelemani kollegoista antoivat erilaisia vastauksia. (toimitusjohtaja, kohdeorganisaatio, Espoo, 2022.)

Tampereen toimiston ensimmäisenä haastattelemani kiinteistömanageri arvio vastatessaan, että tavanomaisessa tiedottamisessa, jossa tiedotetaan perusasioista, toivotaan edelleen hoidettavan postilaatikkoon jaettavilla papereilla. Toisaalta jotkut asukkaat myös toivovat enenevässä määrin siirtymistä sähköiseen toimintaympäristöön. Tällöin ongelmaksi muodostuvat kohdeorganisaation omat järjestelmät, jotka ovat vielä lapsenkengissä, jos niitä verrataan samalla alalla toimiviin yrityksiin. Nykyisiä asukassivuja pidetään vaikeaselkoisina, niitä on vaikea löytää tietoa. Lisäksi sivujen ulkoasua pidetään ankeana. (kiinteistömanageri, kohdeorganisaatio, Tampere, 2022.)

Tampereen toimiston jälkimmäisenä haastattelemani manageri vastasi, että asukkaiden ohjaamista asukassivuille etsimään asukaskokouksen pöytäkirjaa ja sen paperisena jakamista jättämistä pidettiin jopa asioiden pimittämisenä. Kohdeorganisaatiolta ei saada tietoa eikä managerikaan käy koskaan kohteessa. Kokoukset olisi hänen kuulemansa pitänyt järjestää kohteiden tiloihin eikä kaukana, kohdeorganisaation kokoustiloissa. Hänen kohteistaan tuli eniten kritiikkiä juuri tämän menettelytavan vuoksi. Asukkaat toivovat kuitenkin asukassivujen kehittämistä siten, että niiden kautta hoidettaisiin laadukkaampaa ja laaja-alaisempaa tiedottamista. Asukkaat ovat

myös toivoneet, että asukassivut voisivat toimia yhteydenpidon kanavana esimerkiksi asukatoimikunnan ja asukkaiden välillä. Olennainen havainto on ollut, että muista asumisoikeusyhteisöistä muuttaneet asukkaat ovat usein kertoneet, että kohdeorganisaation tiedottaminen on vähäisempää kuin niissä yhteisöissä, joiden asunnoissa asukkaat ovat aiemmin asuneet. Kohdeorganisaation eri toimistoilla ei saisi olla ristiriitaisia toimintatapoja, vaan toiminnan päälinjojen pitäisi olla yhteneviä. (kiinteistömanageri, kohdeorganisaatio, Tampere2, 2022.)

Kohdeorganisaation lakimies vastasi, että pitkäaikaiset asukkaat eivät ole olleet halukkaita siirtymään papereilla tehtävästä tiedottamisesta sähköisesti toteutettuun tiedottamiseen, mutta viime vuosina muuttaneet nuoremmat asukkaat eivät ihmettele sähköisiä palveluja, vaan pitävät niitä melkein oletusarvoisina. Kohdeorganisaation on jossain vaiheessa välttämätöntä tehdä päätös kokonaan sähköisiin palveluihin siirtymisestä. Hänen mukaansa asukassivujen kehittämisen tarve on tiedostettu ja sitä tehdään koko ajan. Kohdeorganisaation työntekijöillä on paljon olennaista tietoa tallennettuna omille kovalevyille. Kehitystöiden tavoitteena on, että tiedot ovat keskitetyksi yhdessä paikassa tallennettuna. (lakimies, kohdeorganisaatio, Espoo, 2022.)

Haastattelemani yhden kohteen asukastoimikunnan puheenjohtaja vastasi, hivenen yllättäen, että paperien laittaminen postilaatikkoon on turhaa, ellei kysymyksessä ole akuutti asia, josta pitää tiedottaa vähän ennen tapahtumaa tai sen vaikutusaika on lyhyt. Hänen mielestään harkitsemisen arvoinen ajatus voisi olla sellainen, että kohdeorganisaatio jakaa kaksi kertaa vuodessa asukkaiden postilaatikkoon yksinkertaisen tiedotteen, jossa asukkaita muistutetaan, että asukassivuilta löytyy arvokasta tietoa, esimerkiksi asukaskokouksen pöytäkirja liitteineen. Hänen mukaansa tosiasia on, ettei ihmisiä voi, yleisestikään ottaen, pakottaa ottamaan tietoa vastaan, kannettu vesi ei kaivossa pysy. Tärkeintä on, että puitteet ovat kunnossa, asukkailla on halutessaan mahdollisuus saada lisää tietoa. (asukastoimikunnan puheenjohtaja, kohdeorganisaation aso-kohte, Piikkiö, 2022.)

Toinen asukas, jonka haastattelin, toimii asumassaan kohteessa kohdeorganisaation ja asukkaiden välisenä yhteyshenkilönä. Hänen mielestään tiedottamisessa voidaan luopua paperista kokonaan. Hänen käsityksensä mukaan suurimmalla osalla asukkaista on netti, sähköposti tai kännykkä, useimmilla nämä kaikki. Jos asukkaalla ei

kuitenkaan ole tietokonetta, niin hänelle voidaan lähettää tekstiviesti puhelimeen. Tämä menettelytapa toimii myös silloin, jos asukas on koko kesän mökillä tai monta viikkoa lomalla eikä avaa tietokonetta tai lue sähköpostia. (yhteyshenkilö, kohdeorganisaation aso-kohde, Raisio, 2022.)

9 JOHTOPÄÄTÖKSET JA KEHITTÄMISEHDOTUKSET

9.1 Asumisoikeuslain tunnettavuuden lisääminen asukkaiden keskuudessa

Haastattelujen aikana selvisi, että suurimmalla osalla asukkaista ei ollut syksyn 2021 asukaskokouksien aikaan tietoa uudistuvan asumisoikeuslain muutoksista, joten heillä ei voinut olla odotuksia sen mahdollisesti myönteisistä vaikutuksista asumiseen. Haastatteluissa todettiin, kohdeorganisaation toimitusjohtajan ja asukastoimikunnan puheenjohtajan näkemyksenä, että Suomi on avoin yhteiskunta. Asukkailla on mahdollisuus ottaa selvää voimassa olevien lakien sisällöstä. Yhtä hyvin heillä on myös mahdollisuus olla ottamatta selvää, vaikka puitteet ovat olemassa.

Haastatteluissa oli yhtenä vaihtoehtona esillä, että myös asukkaille laaditaan tiivistelmä asumisoikeuslain ydinkohdista, jotka liittyvät erityisesti asukasdemokratian lisäämiseen. Tämän voidaan katsoa olevan erittäin hyvää asiakaspalvelua, koska kohdeorganisaation ei ole pakko sellaista tehdä. Kohdeorganisaatiolle asukkaiden valistamisesta voi olla hyötyä, koska asukkaiden lakitietoisuuden lisääntyessä kohdeorganisaation edustajat ja asukkaat puhuvat samaa kieltä, kun heillä on edes kohtuullisesti samoja tietoja lain määräyksistä ja niiden tulkinnoista. Asukkaat voivat lukea asumisoikeuslain uudistuksista ARA:n asukashallinto-oppaasta, joka on ollut sen verkkosivuilta luettavissa 5.2.2022 alkaen. Oppaassa on 43 sivua, joten sen lukemien kannesta kanteen vaatii vaivannäköä, minkä vuoksi siitä laadittava tiivistelmä voi olla vartenotettava vaihtoehto asukkaille jaettavasta ohjeistuksesta.

Kohdeorganisaation kannalta olennaisinta on sisäisen ohjeistuksen laatiminen viestintään, jonka tavoitteena on asukasdemokratian lisääminen. Asukkaille voidaan laa-

tia oma ohjeistus sen jälkeen, kun kohdeorganisaatio on toiminnallaan ja viestinnällään esittänyt tulkinnat lain määräyksistä. Jatkossa asukkaille voidaan jatkotutkimuksena tehdä kysely esimerkiksi viestinnän onnistumisesta siten kuin luvussa 6.2.4 on suunniteltu. Asukkaille kohdistettava kysely ja siitä saatu palaute, yhdessä asukashallinto-oppaasta haettava materiaali, luovat perustan ohjeistukselle, joka asukkaille jaetaan todennäköisesti vuoden 2023 aikana, kun uuden lain vaikutuksista on, puolin ja toisin, saatu enemmän tietoa ja kokemuksia.

Haastattelujen perusteella asukkailta ei ole tullut syytöksiä asioiden kertomatta jättämisen vuoksi. Yhdessä haastattelussa kiinteistömanageri totesi, että kohdeorganisaation päätöstä tallentaa asukaskokouksien pöytäkirjat nettiin asukassivuilta luettavaksi pidettiin tietojen pimittämisenä. Palvelut siirtyvät enenevässä määrin sähköisiin kanaviin, joten paluuta entiseen ei ole, mutta siirtymävaiheessa voidaan vielä jonkin verran jakaa papereita, varsinkin, jos kohteessa ei ole sopivaa ilmoitustaulua, jonne pöytäkirja voitaisiin laittaa näkyville. Haastateltu asukastoimikunnan yhteyshenkilö ehdotti, että asukkaille jaettaisiin ohje, jonka avulla asukkaat pystyvät kirjautumaan asukassivuille. Kohdeorganisaation sivuilta löytyy kohtuullisen selkeä ohje, mutta ehkä asukkaat vierastavat ensimmäistä kirjautumista, koska se täytyy tehdä henkilökohtaisilla pankkitunnuksilla, minkä jälkeen asukkaan on vielä luotava itselleen käyttäjätunnus ja salasana. Turun toimiston kohteista menettelytapa, pöytäkirjojen tallentaminen sähköiseen muotoon, ei ole saanut kovin paljon kritiikkiä, vain yksittäisiä kommentteja muutamista kohteista ja samanlaisia havaintoja tekivät myös muiden toimistojen kiinteistömanagerit.

Toisena ongelmana on pidetty asukaskokouksien järjestämistä kaukana kohteista, toimiston neuvottelutiloissa, minkä katsottiin vaikuttaneen asukkaiden osallistumiseen kielteisesti. Kokoukset järjestettiin toimistoilla ja asukkaille tarjottiin mahdollisuudet osallistua kokouksiin Teams-yhteydellä. Järjestely oli poikkeuksellinen, koska maailmanlaajuinen pandemia jylläsi syksyllä 2021 sellaisella voimalla, ettei kokouksien järjestämisessä haluttu ottaa riskejä. Korona on vaikuttanut asukkaiden aktiivisuuteen asukaskokouksiin osallistumiseen enemmän kuin uudistuva asumisoikeuslaki, mikä on pääteltävissä huomiosta, ettei suurin osa asukkaista edes tuntunut tietävän siitä. Todennäköisesti jatkossa yritetään palata käytäntöön, jossa kokouksia voidaan pitää kohteissa paikan päällä.

Pois ei voida kuitenkaan sulkea sitäkään vaihtoehtoa, että poikkeusoloja esiintyy jatkossakin, joten tietoliikenneyhteyksiä ja äänentoistotekniikkaa on kehitettävä, jos esimerkiksi Teams-yhteyttä tarjotaan kokoukseen osallistumiseen jatkossakin. Aina-kin Kuopion toimiston manageri ilmoitti, ettei hänen ollut mahdollista pitää kokousta kohteessa ja tarjota samalla Teams-yhteyttä, koska tiedettiin, etteivät nettiyhteydet toimi kunnolla. Asukkaat eivät aina ehdi kokouksiin, joten teknisten resurssien puutteet ja ongelmat on jatkossa pyrittävä ratkaisemaan siten, ettei Teams-vaihtoehdon tarjoaminen jää vain näennäiseksi asiakaspalveluksi.

9.2 Ohjeistukset valvojan tehtävistä ja asumisoikeusyhteisön hallituksen jäseneksi nimetyn ehdokkaan valintaprosessista

Valvojan valitsemisessa ja ehdokkaan nimeämisessä asumisoikeusyhteisön eli kohdeorganisaation hallituksen jäseneksi vallitsi jotakuinkin samanlainen tilanne. Asukkaat eivät tunteneet tehtäviä eivätkä kiinteistömanagerit välttämättä osanneet kertoa niistä riittävästi. Lukuisissa kokouksissa valvojan valitsemista pidettiin tarpeettomana tai sitten todettiin, ettei sellaiseen tehtävään löytynyt sopivaa ehdokasta valittavaksi.

Opinnäytetyön tuotokseksi laadittavaa ohjeistusta varten on tarkoituksenmukaista saada kohdeorganisaatiolta tiedot valvojan tehtävän hoitamisesta. Millaiset edellytykset valvojan pitää täyttää? Kuinka valvojan tehtävän hoitaminen käytännössä järjestetään? Kohdeorganisaation pääkonttorille on lähetty tiedustelu valvojan tehtävän hoitamisesta. Kiinteistömanagerit ovat asiantuntijoita, joiden pitää pysyä vastaamaan valvojan tehtävän hoitamista koskeviin kysymyksiin.

Kiinteistömanagereiden on ollut vaikeata kertoa kovinkaan paljon asumisoikeusyhteisön hallituksen jäsenen valintaprosessista tai hallituksen jäsenen tehtävistä, koska kohdeorganisaatio ei ole pitänyt tai lähettänyt managereille kunnollista tietoiskua aiheesta. Ehdokkaan nimeämisestä olisi todennäköisesti hyödyllistä kirjoittaa pieni luonnehdinta kiinteistömanagereiden ohjeistukseen, jotta esityslistan kohdassa on mahdollista käsitellä asia siten, että asukkaille voidaan tarjota perustiedot ehdokkaan nimeämisestä. Myös valintaprosessin vaiheista on kerrottava enemmän, silloin asuk-

kailla on paremmat lähtökohdat sopivien ehdokkaiden etsimiseen ja asettamiseen luvan antaneilta ehdokkailta. Näiden tietojen antamisesta on luonnollisesti vastuussa kohdeorganisaatio.

9.3 Tasausjärjestelmän esittelemistä varten tarvittava koulutus

Käyttökorvausvastikkeiden tasausjärjestelmä on asumisoikeuslakiin perustuva toimintatapa, jolla asumisoikeusyhteisöt hoitavat varautumisen korjausmenoihin, pääomamenoihin ja asumisoikeusmaksujen palauttamiseen. Suurin osa asukkaista ei tunne järjestelmää muuten kuin pintapuolisesti ja asukkaiden joukossa on epäilemättä paljon sellaisia henkilöitä, joita tasausjärjestelmä ei kiinnosta lainkaan. Kohdeorganisaatiossa työskentelevien kiinteistömanagerien taustat ovat hyvin vaihtelevia. Yhdellä ryhmällä on tekninen tausta, toisella vahvuutena on talousosaaminen ja kolmannelle jotain aivan muuta.

Koska managereiden taustoissa on hyvin suuria eroja, heidän suhtautumisessaan järjestelmään ja sen esittämiseen voi olla paljon vaihtelua, ääripäästä toiseen. Toiset toivovat, että talousraportti käsitellään kokouksissa nopeasti ja kirjanpitoa paremman hallitsevat managerit selvittävät asiat niin nopeasti kuin pystyvät, mutta eri tavalla kuin ensin mainitut, he hallitsevat asian, mutta kokouksiin käytettävä aika on rajallinen. Useissa kiinteistömanagereille tehdyissä haastatteluissa todettiin, että tasausjärjestelmästä pitäisi järjestää enemmän kohdeorganisaation sisäisiä koulutuksia. Tarve liittyy myös siihen tosiasiaan, että kiinteistömanagerien vaihtuvuutta tapahtuu paljon, joko eläköitymisen tai työpaikan vaihtamisen vuoksi. Tämän vuoksi varsinkin uusille managereille pitäisi pystyä luomaan tasausjärjestelmää käsittelevä ohjeistus, johon he voivat nojautua ennen asukaskokouskierroksen alkamista. Tasausjärjestelmän laskelmat ovat sen verran monimutkaisia, ettei niiden ulkoa opetteleminen ole olennaista. Kohdeorganisaatiolta saatava talousraportin lukuohje on sellaisenaan kohtuullisen selkeä monille kohdeorganisaation työntekijälle, mutta läheskään kaikille ei, asukkaista puhumattakaan. Kohdeorganisaation on suositeltavaa järjestää säännöllisesti koulutusta, joka käsittelee käyttökorvausvastikkeiden tasausjärjestelmää.

Edellä todettiin, etteivät asukkaat välttämättä ole kiinnostuneita tasausjärjestelmän yksityiskohdista. Tämän oletuksen varaan ei kuitenkaan ole aihetta tuudittua, vaan kiinteistömanagereilla on oltava valmiudet vastaamaan vaativimpien asukkaiden kysymyksiin. Kiinteismanageri ei anna itsestään kuvaa asiantuntijana, jos hän vastaa kokouksessa asukkaille, että hän välittää kysymyksen pääkonttoriin, talousosastolle tai esimiehille. Kohdeorganisaation työntekijöiden, erityisesti asukaskokouksissa esiintyvien managerien, pitää ansaita asukkaiden luottamus kykenemällä vastaamaan esitettyihin kokouksiin. Kysymyksiä ei voida väistää toivoen, että vuoden päästä niitä ei muisteta eikä samoja kysymyksiä esitetä.

9.4 Vesilaskutukseen liittyvän viestinnän ohjeistaminen

Vesilaskutuksen muuttaminen, tai muuttamatta jättäminen, toteutuneeseen kulutukseen perustuvaksi ei ole ensisijaisesti koulutusasia. Onnistuneella viestinnällä voidaan kuitenkin välttää väärinkäsityksiä ja asukkaiden kokemuksia epäoikeudenmukaisesta kohtelusta. Asumisoikeuslakiin on kirjattu selvä päivämäärä, 23.10.2020, jolloin tai jonka jälkeen haettujen rakennuslupien mukaan rakennetuissa asumisoikeuskohteissa on otettava käyttöön huoneistokohtaiset vesimittarit, jotka mittaavat eri mittareilla asukkaiden kylmän ja lämpimän veden kulutukset.

Kylmälle ja lämpimälle vedelle määritellään yksikköhinnat, joiden mukaan kulutuksille lasketaan hinnat. Vesimaksuja käsitellään tällöin vesiennakkoina, joita maksetaan valittuun tasauslaskutuksen ajankohtaan saakka. Tämä tehdään yleensä yksi tai kaksi kertaa vuodessa. Asukkaiden mukaan tämä on hyvin yksinkertaista ja he ihmettelevät välillä äänekkäästi, miksi olemassa olevia vesimittareita ei ole otettu käyttöön. Kohdeorganisaatio käyttää vesilaskutuksessaan henkilölukuun perustuvia vesimaksuja. Asumisoikeuden haltija maksaa saman yksikköhinnan jokaisesta asukkaasta, joka huoneistossa asuu. Vesimaksun suuruus perustuu laskelmaan, jossa on otettu huomioon kohteen asukasmäärä, kaukolämmön ja veden toteutuneet kokonaiskulutukset sekä kaupungin ja lämpöyhtiön kohteelta laskuttamat kustannukset. Lämpimän veden lämpimäksi lämmittämiseen tarvitaan energiaa, joka otetaan myös huomioon laskelmassa. Tällä laskelmalla saadaan laskettua kuukausittain perittävän vesimaksun oikea määrä hyvin tarkasti, jolloin se on yhtä asukasta kohden oikein

mitoitettu. Tämä ei kuitenkaan tyydytä kaikkia asukkaita, vaan osa asukkaista ilmoittaa haluavansa maksaa vain itse kuluttamansa veden. Silloin päätettäväksi jää kaukolämmön ja veden kiinteiden kustannusten käsittely, kuinka kaukolämmön ja veden perusmaksut otetaan huomioon, kun toteutuneen kulutuksen hinnoittelussa käytetään kahta kuutiohintaa, kylmä ja lämmin vesi.

Viestinnällisestä näkökulmasta katsoen kohdeorganisaation on suunniteltava kiinteistömanagerien kouluttamista siten, että kaikilla managereilla on edellytykset selviytyä viestintätilanteista, jotka liittyvät vesimittareiden käyttöönottamiseen heidän isännöinnissään olevissa kohteissa. Arvioidaan, että vesimittareiden käyttöiän voidaan yleisesti ottaen katsoa olevan noin 15 vuotta. Vuonna 2022 voidaan näin ollen päätellä, että vuonna 2007, ja sitä ennen, valmistuneiden kohteiden vesimittarit ovat saavuttaneet käyttöikänsä päätepisteen, jolloin ne on uusittava. Asennettavien mittareiden on oltava etäluettavia ja mittarijärjestelmien on oltava sellaisia, että ne pystyvät toimimaan yhdessä kohdeorganisaation laskutusjärjestelmien kanssa.

Vuoteen 2007 mennessä valmistuneiden kohteiden käsittelyssä voidaan asukkaille viestittää, että näissä kohteissa vesimittarit on automaattisesti uusittava. Koska kysymyksessä on kustannuksiltaan, hallinnollisesti ja mahdollisesti myös teknisiltä vaatimuksiltaan vaativa investointi, siihen on valmistauduttava huolellisesti. Suurten kustannuksien vuoksi vesimittareiden uusimisesta tai mahdollisista jälkisasennuksista johtuen hankinnasta on tehtävä investointiesitys, jonka perusteella investointiin toivotaan saatavan korjausmääräraha.

Vuoden 2007 jälkeen valmistuneissa kohteissa lähtötilanne on erilainen. Käytännössä voidaan kuitenkin suunnitella jo tässä vaiheessa, että vuoteen 2012 mennessä valmistuneet kohteet ovat jo niin lähellä 15 vuoden ikää, että niidenkin kohdalla voidaan soveltaa samanlaista ajattelutapaa kuin iäkkäämpien kohteiden vesimittarien käyttöönottamisessa. Huolellisesti valmistelluilla ja perustelluilla investoinneilla on hyvät mahdollisuudet tulla hyväksytyksi ja toteutettavaksi niinä vuosina, jolle manageri on niitä esittänyt.

Vuosien 2013 ja 2016 välillä valmistuneissa taloissa tilanne on todennäköisesti samanlainen kuin kohteissa, jotka ovat valmistuneet vuoden 2007 jälkeen. Vaikka koh-

teet ovat suhteellisen uusia, niillä on kuitenkin sen verran ikää, että käytännössä niidenkin osalta on selvitettävä vesimittareiden toimintakunto ja luotettavuus. Käsitteiseni mukaan näiden kohteiden asukkaat eivät ole olleet vaativimpia vesilaskutuksen menettelytavan muutoksen suhteen.

Uudistuneen lain perusteella vuoden 2022 aikana valmistuneiden kohteiden joukossa on jo paljon sellaisia uudiskohteita, joissa on pelkästään lain perusteella pakollista ottaa huoneistokohtaiset vesimittarit vesilaskutuksen perusteeksi. Viestinnällisesti niiden kohteiden asukkaat, jotka asuvat viimeisen viiden vuoden aikana valmistuneissa kohteissa, ovat esittäneet äänekkäimpiä vaatimuksia vesimittarien käyttöönottamisesta. Heille on todennäköisesti tarkoituksenmukaista esittää vesilaskutuksen menettelytavan muutos siten, että manageri lupaa asukkaille selvittää mahdollisuudet ottaa käyttöön olemassa olevat vesimittarit, jos ne täyttävät ainakin kriteerit etäluettavuudesta, jolloin käyttöönottaminen ei ole hallinnollisesti eikä investointikustannuksiltaan liian raskas. Näidenkin kohteiden osalta lopullisen päätöksen linjanvedosta tekee kohdeorganisaation johto. Toukokuussa 2022 linjanveto on sellainen, että kohteiden vesilaskutuskäytännön määrittelee asumisoikeuslakiin kirjattu päivämäärä haetusta rakennusluvasta.

9.5 Viestinnän menetelmällinen kehittäminen

Kohdeorganisaatio otti syksyllä 2021 seuraavana askelen sähköisiin palveluihin siirtymisessä, kun asukkaille ilmoitettiin, että jatkossa asukaskokouksien pöytäkirjat tallennetaan kohdeorganisaation nettisivuilta löytyville asukassivuille. Kokouksien jälkeen saadun palautteen perusteella asukkaiden joukossa on vielä paljon sellaisia asukkaita, jotka toivovat pöytäkirjojen jakamista paperisina. Olen toimittanut pyynnöstä asukastoimikunnan pöytäkirjan yhden kohteen yhteyshenkilölle, jotta hän on voinut kiinnittää sen kerrostalon ilmoitustaululle asukkaiden luettavaksi. Yhden toisen kohteen asukkaalle lähetin pöytäkirjan sähköpostin liitteenä.

Papereiden jakamista täytyy todennäköisesti jatkaa vielä monessa yhteydessä, vaikka pöytäkirjojen osalta on jo tehty peruuttamaton päätös. Esimerkiksi sellaiset tiedotteet, joissa kerrotaan kaikkia asuntoja koskevan huolto- tai korjauskierroksen tekemisestä

etukäteen ilmoitettavana päivänä, on selvintä jakaa kaikille asukkaille postilaatikkoon. Silloin tiedote tavoittaa todennäköisesti kaikki asukkaat. Asukkaat on tavoitettava, koska asuntoihin ei voida mennä yleisavainta käyttäen, vaikka asukkaat eivät ole kotona, jos siitä ei ole etukäteen ilmoitettu. Paperista ei voida luopua kokonaan niin kauan kuin ei olla varmoja, että sähköisesti lähetettävät tiedotteet saavuttavat jokaisen asukkaan. Kiireettömämpien tiedotteiden kanssa voidaan edetä niin, että asukkaille lähetetään tiedote sähköpostilla massalähetyksenä asukkaille, joiden sähköpostiosoite on tiedossa. Jos sähköpostilla pyydetään palauttamaan asiakirja tai pyydetään vastaamaan kysymykseen, silloin on mahdollista ottaa myöhemmin yhteyttä niihin asukkaisiin, jotka eivät ole vastanneet sähköpostiin pyydettyssä ajassa.

Asukassivuille kirjautumisen vaikeudesta, sivujen vaatimattomasta sisällöstä ja ankeasta ulkonäöstä ovat antaneet asukkaat, mutta erityisesti kohdeorganisaatiossa työskentelevät henkilöt. Asukkaiden kritiikki kohdistuu pääasiassa sivuille kirjautumisen hankaluuteen. Kiinteistömanagerit arvostelevat sivujen vähäistä sisältöä ja sivujen alkeellista toteutusta, joka ei houkuttele asiakkaita käymään sivuilla toista kertaa. Haastattelujen aikana todettiin, että kohdeorganisaatiolla on suuria odotuksia Kenno-tietojärjestelmän suhteen, mutta prosessi on edelleen kesken. Toivottavasti Kennon kehitystyössä otetaan huomioon palvelut, jotka suunnataan asukkaille. Asukassivujen kirjautumisesta on tehtävä mahdollisimman yksinkertainen, vaikka tietoturvariskit voivat asettaa tälle vaatimukselle haasteita. Sivujen ulkonäköä ja sisältöä on ehdottomasti kehitettävä nykyisiä asukassivuja paremmiksi.

Toimivilla asukassivuilla toivotaan olevan mahdollista houkutella enemmän asukkaita niiden käyttäjiksi. Jos tiedotteiden jakaminen voidaan tehdä siten, että asukassivuille näkyville laitetusta tiedotteesta lähtee sähköpostin lisäksi ilmoitus tekstiviestinä matkapuhelimiin, niin silloin viestinnässä voidaan saavuttaa lähes täydellinen saavutettavuus, sillä vaikka kaikki asukkailla ei ole omaa sähköpostiosoitetta tai he eivät käytä sitä aktiivisesti, melkein jokaisella on käytössään matkapuhelin. Tämä on tärkeä tavoite uuden järjestelmän käyttöön ottamisessa.

LÄHTEET

Aarnio, A. (1989). Laintulkinnan teoria: Yleinen oikeustieteen oppikirja. WSOY.

ARA:n verkkosivut. 2021. Viitattu 16.1.2021.

<https://www.ara.fi/fi-FI/ARAasuntokanta/Asumisoikeusasunnot>

<https://www.ara.fi/fi->

[FI/ARAasuntokanta/ARAvuokraasunnot/Asukasdemokratia/Asukasdemokratia\(3413](https://www.ara.fi/fi-FI/ARAasuntokanta/ARAvuokraasunnot/Asukasdemokratia/Asukasdemokratia(34130))

[0\)](https://www.ara.fi/fi-FI/ARAasuntokanta/ARAvuokraasunnot/Asukasdemokratia/Asukasdemokratia(34130)). 2008. Asukasdemokratia. Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus.

Edita Prima Oy.

ARA:n verkkosivut. 2020. Viitattu: 16.1.2021.

<https://www.ara.fi/fi->

[FI/ARAasuntokanta/ARAvuokraasunnot/Asukasdemokratia/Asukasdemokratia_tavaksi_taloon\(34131\)](https://www.ara.fi/fi-FI/ARAasuntokanta/ARAvuokraasunnot/Asukasdemokratia/Asukasdemokratia_tavaksi_taloon(34131)).

2008. Asukasdemokratia tavaksi taloon. Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus. Edita Prima Oy.

ARA:n verkkosivut. 2021. Viitattu: 16.1.2021.

<https://www.ara.fi/fi->

[FI/ARAasuntokanta/ARAvuokraasunnot/Asukasdemokratia/Yhteishallinto_ ja_toimi_va_vuokraasuminen\(34139\)](https://www.ara.fi/fi-FI/ARAasuntokanta/ARAvuokraasunnot/Asukasdemokratia/Yhteishallinto_ ja_toimi_va_vuokraasuminen(34139)).

2008. Yhteistoiminta ja vuokra-asuminen. Tietoa hyvis-
tää käytännöistä ja toimintamalleista yhteishallinnossa ja asukastoiminnassa asukkail-
le ja vuokratalojen omistajille. Edita Prima Oy.

Asukastoimikunnan puheenjohtaja. Kohdeorganisaation aso-kohde Piikkiö. Haastateltu: 27.1.2022. Viitattu: 13.3.2022.

Aula, P. (2008). Kivi vai katedraali: Organisaatioviestintä teoriasta käytäntöön.

Infor Oy.

Eduskunnan verkkosivut. 2020. Viitattu: 1.11.2020.

Hallituksen esitys HE/189/2020 vp

Hallituksen esitys eduskunnalle laeiksi asumisoikeusasunnoista sekä vuokra-
asuntolainojen ja asumisoikeustalolainojen korkotuesta annetun lain muuttamisesta

https://www.eduskunta.fi/FI/vaski/HallituksenEsitys/Sivut/HE_189+2020.aspx

Grönroos, C. (2015). Palvelujen johtaminen ja markkinointi. Talentum.

Helsingin HO 3.7.2019 870.

Hämäläinen, V., Maula, H. & Suominen, K. (2016). Digiajan strategia. Alma Talent.

Huotari, K., Törmä, S. ja Pentikäinen, M. (2017). Asukasdemokratia ja yhteishallintolaki muuttuneessa toimintaympäristössä. Ympäristöministeriön raportteja 8/2017. Ympäristöministeriö.

Huttunen, K. (2020). Miten tehdä nettikysely? Viitattu: 14.11.2021.

<https://www.zoner.fi/digitaalinen-markkinointi/nettikysely/>

Hyvärinen M., Nikander P. ja Ruusuvoori J. (toim.) (2017). Tutkimushaastattelun käsikirja. Kustannusosakeyhtiö Vastapaino.

Juholin, E. (2010). Arvioi ja paranna!: viestinnän mittaamisen opas. Vantaa: Hansaprint Oy. Viitattu: 3.6.2021.

<https://samk.finna.fi/Record/samk.991091026605968#toc>

Juholin, E. (2017). Communicare! Viestinnän tekijän käsikirja.

Management Institute of Finland MIF Oy Helsinki.

Juholin, E. ja Luoma-aho, V. 2017. Mitattava viestintä. Helsinki: Grano.

https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/277788/procom_procomma2017_digikirja.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Jauhiainen, J., Järvinen, Timo A. & Nevala, T. Asunto-osakeyhtiölaki. (2019).

Alma Talent.

Kananen, J. (2015). Opinnäytetyön kirjoittajan opas. Näin kirjoitan opinnäytetyön tai pro gradun alusta loppuun. Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Keronen, K. & Tanni, K. (2017). Sisältöstrategia – Asiakaslähtöisyydestä tulosta. Alma Talent.

Kiinteistömanageri. Kohdeorganisaatio Espoo. Haastateltu: 25.1.2022. Viitattu: 13.3.2022.

Kiinteistömanageri. Kohdeorganisaatio Hämeenlinna. Haastateltu: 5.1.2022. Viitattu: 10.3.2022.

Kiinteistömanageri. Kohdeorganisaatio Kuopio. Haastateltu: 11.1.2022. Viitattu: 10.3.2022.

Kiinteistömanageri. Kohdeorganisaatio Lahti. Haastateltu: 11.1.2022. Viitattu: 11.3.2022.

Kiinteistömanageri. Kohdeorganisaatio Tampere1. Haastateltu: 13.1.2022. Viitattu: 12.3.2022.

Kiinteistömanageri. Kohdeorganisaatio Tampere2. Haastateltu: 17.1.2022. Viitattu: 12.3.2022.

Kiinteistöpäällikkö. Kohdeorganisaatio Oulu. Haastateltu: 5.1.2022. Viitattu: 10.3.2022.

Lakimies. Kohdeorganisaatio Espoo. Haastateltu: 14.1.2022. Viitattu: 12.3.2022.

Meriluoto, T. & Litmanen, T. (toim.). (2019). Osallistu! Pelastaako osallistaminen demokratian? Vastapaino.

MOT, tv-ohjelma. 2017. Viitattu 4.1.2021.

Sota omasta ASO-kodista

<https://areena.yle.fi/1-3849195>.

Ranne, J. (2014). Anna vaikuttaa! Tee palautteesta vaikuttava! ai ai Kustannus.

Ritakallio, T. & Vuori, T.O. (2018). Elävä strategia – kyky nähdä, taito tarttua tilaisuuteen. Alma Talent.

Ruokolainen, P. (2020). Brändikäsikirja. Näin teet yritysbrändistä vetovoimaisen! Helsingin Kamari Oy ja Pekka Ruokolainen.

Santalainen, T. (2017). Strateginen ajattelu & toiminta. Alma Talent.

Siltala, R. (2003). Oikeustieteen tieteenteoria. Suomalainen Lakimiesyhdistys.

TA-Yhtiöiden verkkosivut. 2020. Viitattu: 22.11.2020.

<https://ta.fi/asumismuodot/asumisoikeus>.

TA-Yhtiöiden verkkosivut. 2020. Viitattu: 22.11.2020.

<https://ta.fi/asukasinfo/ta-laajakaista>.

TA-Yhtiöiden verkkosivut. 2020. Viitattu: 22.11.2020.

<https://ta.fi/asukasinfo/vastikkeenmaksu>.

TA-Yhtiöiden verkkosivut. 2021. Viitattu: 6.6.2021.

<https://ta.fi/ajankohtaista/598-muutoksia-ta-yhtymae-konsernin-johdossa>

Toimitusjohtaja. Kohdeorganisaatio Espoo. Haastateltu: 10.1.2022. Viitattu: 11.3.2022.

Uuden Suomen verkkosivut 2020. Viitattu 14.9.2020.

<https://kumppaniblogit.uusisuomi.fi/vieraskyna/say-onko-asumisoikeus-ikuinen-30-vuotinen-asumisoikeusjarjestelma-kaipaa-uudistamista/>.

Yhteyshenkilö. Kohdeorganisaation aso-kohde Raisio. Haastateltu: 2.2.2022. Viitattu: 13.3.2022.

Ympäristöministeriön verkkosivut. 2020. Viitattu 13.12.2020.

<https://ym.fi/hankesivu?tunnus=YM008:00/2017>

Asumisoikeuslain uudistamishanke

YM008:00/2017 SÄÄDÖSVALMISTELU

Lausuntoyhteenveto

3.5.2017

[https://api.hankeikkuna.fi/asiakirjat/f3e8ea19-d3df-4a78-8c09-](https://api.hankeikkuna.fi/asiakirjat/f3e8ea19-d3df-4a78-8c09-100027102ae9/0f854f5f-78a5-48b6-be8e-f6b11bc832d0/YHTEENVETO_20171003085341.pdf)

[100027102ae9/0f854f5f-78a5-48b6-be8e-](https://api.hankeikkuna.fi/asiakirjat/f3e8ea19-d3df-4a78-8c09-100027102ae9/0f854f5f-78a5-48b6-be8e-f6b11bc832d0/YHTEENVETO_20171003085341.pdf)

[f6b11bc832d0/YHTEENVETO_20171003085341.pdf.](https://api.hankeikkuna.fi/asiakirjat/f3e8ea19-d3df-4a78-8c09-100027102ae9/0f854f5f-78a5-48b6-be8e-f6b11bc832d0/YHTEENVETO_20171003085341.pdf)

<https://ym.fi>

Ympäristöministeriön verkkosivut. 2020. Viitattu 13.12.2020.

<https://ym.fi/hankesivu?tunnus=YM008:00/2017>

Asumisoikeuslain uudistamishanke

YM008:00/2017 SÄÄDÖSVALMISTELU

Yhteenveto palautteesta: Suuntaviivat aso-järjestelmän kehittämiseksi

19.12.2016

[https://api.hankeikkuna.fi/asiakirjat/f3e8ea19-d3df-4a78-8c09-](https://api.hankeikkuna.fi/asiakirjat/f3e8ea19-d3df-4a78-8c09-100027102ae9/62003e4d-5d28-4043-b179-6c73b8f3c31c/YHTEENVETO_20171004071100.pdf)

[100027102ae9/62003e4d-5d28-4043-b179-](https://api.hankeikkuna.fi/asiakirjat/f3e8ea19-d3df-4a78-8c09-100027102ae9/62003e4d-5d28-4043-b179-6c73b8f3c31c/YHTEENVETO_20171004071100.pdf)

[6c73b8f3c31c/YHTEENVETO_20171004071100.pdf.](https://api.hankeikkuna.fi/asiakirjat/f3e8ea19-d3df-4a78-8c09-100027102ae9/62003e4d-5d28-4043-b179-6c73b8f3c31c/YHTEENVETO_20171004071100.pdf)

<https://ym.fi>

Päävalikko

- [Etusivu](#)
- [Uutiset](#)
- [Puheenvuoro](#)
- [Vapaavuoro](#)

Valikko ja haku

- [Etusivu](#)
- [Uutiset](#)
 - [Kotimaa](#)
 - [Ulkomaat](#)
 - [Raha](#)
 - [Asuminen](#)
 - [Tiede](#)
 - [Autot](#)
 - [Urheilu](#)
 - [Viihde](#)
- [Puheenvuoro](#)
- [Vapaavuoro](#)
- [Vaalikone 2017](#)

[Kirjaudu](#)

Blogit

- [Blogien uusimmat](#)
- [Kaikki bloggaajat](#)
- [Aiheet](#)
 - [digitalous](#) [Energia](#) [HR & Koulutus](#) [rakentaminen](#) [sijoittaminen](#) [yhteiskunta](#)
- [Hae sivustolta...](#) **Hae**
- [Takaisin Uusisuomi.fi](#)

1. [Etusivu](#)
2. [Vieraskynä](#)
3. [Onko asumisoikeus ikuinen?...](#)

[Vieraskynä](#) Julkaistu 18.06.2020 klo 07:15

Jaa juttu

[Facebook](#) [Twitter](#) [LinkedIn](#) [Tilaa RSS](#)

[Kaupallinen yhteistyö](#)

Onko asumisoikeus ikuinen? 30-vuotinen asumisoikeusjärjestelmä kaipaa uudistamista



[Esa Mustonen](#) I. varapuheenjohtaja, SAY ja Toimitusjohtaja, TA-Asumisoikeus Oy

Avainsanat

- [Asumisoikeus](#)
- [asuminen](#)
- [asumisoikeusasuminen](#)
- [aso](#)
- [Suomen Asumisoikeusyhteisöt](#)
- [TA-asumisoikeus](#)

Lähes 30-vuotias asumisoikeusjärjestelmä on osoittautunut pääosin toimivaksi, mutta se kaipaa päivitystä. Asumisoikeuslakia on vuosien varrella paikkailtu kuin tilkkutäkkiä, mutta nyt lausuntokierroksella on lain kokonaisvaltainen päivitys. Lakiluonnoksessa on paljon hyviä uudistuksia, mutta siinä on myös kehitettävää.

Asukasvalinnasta joustavampaa ja oikeudenmukaisempaa

Asumisoikeusasunnot kuuluvat niihin harvoihin hyödykkeisiin, joita joudumme vielä tänä päivänä jonottamaan. Onneksi jonottamisesta on tulossa sujuvampaa, kun kuntakohtaiset järjestysnumerot korvataan valtakunnallisella järjestysnumerorekisterillä. Jatkossa asumisoikeusasunnon saisi samalla järjestysnumerolla mistä päin Suomea tahansa. Asunnon saanti myös yksinkertaistuisi, kun asumisoikeusyhteisöt voisivat hoitaa asukasvalinnan ilman kunnan vahvistusta.

Uuden lain myötä jonottamisesta tulisi myös oikeudenmukaisempaa. Ikuisesti voimassa olevat järjestysnumerot lakkaisivat siirtymäajan jälkeen, ja jatkossa asumisoikeusasunnon hakijalla voisi olla kerrallaan voimassa vain yksi järjestysnumero, jonka voimassaolo olisi rajoitettu kahteen vuoteen. Uudistus parantaisi erityisesti nuorten asunnonhakijoiden asemaa, kun vuosikymmeniä sitten haetut järjestysnumerot eivät olisi enää asukasvalinnassa etusijalla.

Asukkaille lisää vaikutusvaltaa

Pieni mutta aktiivinen vähemmistö asukkaista on kokenut vaikutusmahdollisuutensa riittämättömiksi. Lakiehdotuksen yhtenä tavoitteena onkin lisätä asukkaiden vaikutuskeinoja. Uudeksi vaikutuskanavaksi ehdotetaan pakollista yhteistyöelintä, joka käsittelisi koko asumisoikeustalokantaa koskevia asukashallinnon asioita.

Asukkaiden vaikutusmahdollisuuksien lisääminen on omiaan lisäämään asukkaiden luottamusta ja tyytyväisyyttä. Ehdotuksen yksityiskohdat kaipaavat kuitenkin viilausta. Suurimmissa asumisoikeusyhteisöissä on useita satoja talokohtaisia asukastoimikuntia, joiden puheenjohtajista koostuva yhteistyöelin muodostuisi jäsenmäärältään aivan liian suureksi. Siksi yhteistyöelimen kokoa on tarpeen rajoittaa enintään 50 jäseneen, jotka valittaisiin vaaleilla.

Myös asumisoikeusyhteisöjen tiedonantovelvollisuutta on syytä rajoittaa. Lakiluonnoksessa ehdotetaan, että asumisoikeusyhteisö olisi velvollinen tiedottamaan asukkaita kaikista asioista, joilla saattaa olla merkitystä asukashallinnon toiminnalle. Tämä johtaisi tarpeettomaan tiedottamiseen ja siitä seuraavaan informaatioähkyyneen. Tietojen antaminen tulisi rajata asioihin, joilla on olennaista merkitystä asukashallinnolle.

Onko asumisoikeus ikuinen?

Tutun sanonnan mukaan mikään ei ole ikuista. Asumisoikeus kuitenkin usein mielletään ikuiseksi, koska asumisoikeusyhteisö ei voi irtisanoa asumisoikeussopimusta. Tähän ehdotetaan lievennystä lakiluonnoksessa. Jatkossa asumisoikeussopimuksen voisi irtisanoa viranomaisen luvalla, jos yli puolet talon asunnoista on tyhjänä ja talo on ollut tappiollinen kahtena edellisenä vuotena. Lisäksi irtisanominen edellyttäisi asian käsittelemistä asukashallinnossa.

Ehdotus on herättänyt asumisoikeusasukkaissa huolta. Julkisuudessa huolia on kuitenkin paisuteltu ja annettu ymmärtää, että asumisoikeusyhteisöt tulisivat uuden lain myötä irtisanoamaan asumisoikeusasukkaita sankoin joukoin ja myymään heidän asuntonsa varallisuutensa kartuttamiseksi.

Julkisuudessa luotu mielikuva on virheellinen. Suomen Asumisoikeusyhdistysten ry:n kyselyn mukaan asumisoikeusyhteisöt voisivat harkita joidenkin kymmenien talojen myymistä tai purkamista, mikä vastaisi muutamaa prosenttia kaikista asumisoikeustaloista. Irtisanottavat asunnot sijaitsisivat paikkakunnilla, joilla ei ole enää kysyntää asumisoikeusasunnoille. Lisäksi asunnot ovat tulossa peruskorjausikänsä, jolloin niihin pitäisi tehdä kalliita remontteja.

Asumisoikeusjärjestelmän erityispiirteenä on kustannusten osittainen tasaaminen asumisoikeusyhteisön talojen kesken. Tasauksen vuoksi kaikki asukkaat osallistuvat vajaakäytössä olevien talojen tappioiden kattamiseen ja peruskorjausten kustannuksiin. Vastaavasti asuntojen myynnistä saatavista tuotoista hyötyvät kaikki asukkaat, kun myyntivoittoa ei ole luvallista tulouttaa asumisoikeusyhteisön omistajille. Toisin sanoen harvojen asukkaiden edut asetetaan asukaskollektiivin etujen edelle, jollei kannattamattomista taloista voida hankkiutua eroon.

Uusissa sanktioissa kehitettävää

On selvää, että lain rikkomisella tulee olla seuraamus, kun kyse tahallisesta menettelystä tai piittaamattomuudesta. Asia monimutkaistuu, kun rikkomus johtuu erehdyksestä tai epäselvien lakipykälien tulkinnasta. Juuri tässä piilee uuden lakiluonnoksen keskeisin puute.

Uuteen lakiin ehdotetaan tuntuvaa seuraamusmaksua, jonka viranomainen voisi määrätä velvoitteitaan rikkovalle asumisoikeusyhteisölle. Seuraamusmaksu sopii hyvin tahalliseen ja vahinkoa aiheuttavaan toimintaan, mutta se voisi napsahtaa maksettavaksi myös vähäpätöisestä syystä. Vähäisempiin rikkomuksiin voidaan jo nyt puuttua tehokkaasti uhkasakkomenettelyllä, jossa virheellinen toiminta tulee oikaista sakon uhalla. Siksi uusi seuraamusmaksu tulisi rajata koskemaan vain merkittävimpiä lainvastaisia tekoja ja laiminlyöntejä.

Taluskriisit kestävä asumismuoto

Historiansa aikana asumisoikeusjärjestelmä on kokenut useita taluskriisejä, kuten 90-luvun laman, finanssikriisin ja viimeisimpänä meneillään olevan koronaviruspandemian. Järjestelmä on lunastanut paikkansa erityisesti taloudellisesti vaikeina aikoina kohtuuhintaisena vaihtoehtona vuokra- ja omistusasumiselle. Uudella lailla tulee varmistaa, että asumisoikeusyhteisöjen toimintaedellytykset säilyvät ja että asumisoikeusasuminen on kohtuuhintainen ja houkutteleva asumismuoto myös tulevaisuudessa.

Jaa juttu

[Facebook](#) [Twitter](#) [LinkedIn](#)



Liity mukaan keskusteluun...

KIRJAUDU SISÄÄN

TAI REKISTERÖIDY DISQUSIIN 



Nimi



Ylläpitäjä12 • viisi kuukautta sitten

Asoy luokku 3h+k periferiassa on 25000e ja 1100e/kk.

Tuolla saa Hesassa kantakaupungissa sijaitsevan kaksion ja jää vielä se 25k rahaakin. Joku tässä mättää ja pahasti. Noissa asuminen on kallista ja Aran valvonta on ollut täydellisen huolista vapaata, kummalliset aso firmojen kaupat ja osinkojen jakamiset löytyvät kyllä googlettamalla. Olisi hyvä siis purkaa koko järjestelmä. Oudointa tässä on että rahoittajilla ei tunnu olevan sananvaltaa ollenkaan vaan se on tätä virkamiesten pehmittämistä tuolta edunsaajapuolelta.

^ ▾ • Vastaa • Jaa ▾



Tuuli Viiri → Ylläpitäjä12 • viisi kuukautta sitten

Asun Vantaalla asossa paritalokolmiossa. Vastike 820e + lämmitys- ja käyttösähkö. Tuolla hinnalla en saisi mistään vastaavanlaista vuokra-asuntoa, edes kerrostalosta. Vuokrat kolmioista pääkaupunkiseudulla 1000-1300e sijainnista riippuen. Eli kyllä asossa asuminen vuokralla asumista edullisempaa on, varsinkin kun asolainaa maksettu pois.

Asosysteemi pitää ehdottomasti säilyttää. Hyvä asumismuoto niille jotka eivät halua tai saa isoa asuntolainaa. Asumisoikeusasunnoissa asuu myös ns. työssäkäyvää porukkaa joten yhtiöt pääsääntöisesti rauhallisia asua ja elää.

^ ▾ • Vastaa • Jaa ▾



Timo Laakso • viisi kuukautta sitten

Eli vajaatäyttöisissä/peruskorjausta vaativissa taloissa oleva asukas/asukkaat heitetään pellolle ja siinä se! Mites se asumisturva/oikeus nyt menikään, jolla aso on minulle mainostettu ja myyty ja josta olen maksanut 15% asunnon arvosta plus vastiketakuut. Mieron tielle siis kylmästi ja rahat meni...

^ ▾ • Vastaa • Jaa ▾



Martti → Timo Laakso • viisi kuukautta sitten

Edelleen saat sen sijoituksesi (15%) indeksillä korjattuna pois. Lakia on hyvä uudistaa. Jo nyt parhailla paikoilla tehdään kikkailijoiden toimesta asiatonta bisnestä. Toisaalta surkeimpien alueiden ylläpitoa kompesoidaan muiden tuotoilla.

^ ▾ • Vastaa • Jaa ▾

«Helsingin» «HO» «3.7.2019» «870»

LIITE 2

Lähde: Finlex-tietokanta <<https://www-edilex-fi.lillukka.smk.fi/oikeuskaytanta/ho/tietoa>>

Asumisoikeus - Käyttövastikkeen enimmäistaso

Ratkaisunumero: 870
Diaarinumero: S 18/478
Antopäivä: 3.7.2019
Asianumero: HelHO:2019:6

Kysymys asumisoikeuslain 16 §:n 4 momentin mukaisen asumisoikeushuoneiston käyttövastikkeen enimmäistason määrittelystä sekä siitä, oliko kantajalta peritty käyttövastike ylittänyt tämän tason. Kysymys myös käyttövastikkeen enimmäistason vahvistamista koskevien vaatimusten tutkimisesta.

ESPOON KÄRÄJÄOIKEUDEN TUOMIO 21.12.2017

KANNE

Vaatimukset

A on vaatinut, että käräjäoikeus

1) ensisijaisesti

- vahvistaa A:n ja B Oy:n välisessä asumisoikeussopimuksessa ja asumisoikeuslain 16 §:n 4 momentissa tarkoitetun käyttövastikkeen enimmäistasoksi (jäljempänä taso I) tilastokeskuksen paikkakuntakohtaisen eli "Espoo-Kauniainen" -tilastojoukon mukaisen ARA-vuokra-asuntotilaston huonemäärään perustuvan jaottelun mukaisen asuinneliövuokran,
- velvoittaa B Oy:n palauttamaan A:lle liikaa perityn käyttövastikkeen kahden vuoden ajalta ennen kanteen tiedoksiantamista 31.8.2015 eli 1.9.2013 - 31.8.2015 väliseltä ajalta yhteensä 3.351,69 euroa sekä
- alentaa käyttövastikkeen "Espoo-Kauniainen" -tilastojoukon mukaiselle tasolle (taso I),

2) toissijaisesti

- vahvistaa A:n ja B Oy:n välisessä asumisoikeussopimuksessa ja asumisoikeuslain 16 §:n 4 momentissa tarkoitetun käyttövastikkeen enimmäistasoksi (jäljempänä taso II) tilastokeskuksen paikkakuntakohtaisen suuraluejaon eli "Espoo-Kauniainen 2" -tilastojoukon mukaisen ARA-vuokra-asuntotilaston huonemäärään perustuvan jaottelun mukaisen asuinneliövuokran,
- velvoittaa B Oy:n palauttamaan A:lle liikaa perityn käyttövastikkeen kahden vuoden ajalta ennen kanteen tiedoksiantamista 31.8.2015 eli 1.9.2013 - 31.8.2015 väliseltä ajalta yhteensä 2.312,73 euroa sekä
- alentaa käyttövastikkeen "Espoo-Kauniainen 2" -tilastojoukon mukaiselle tasolle (taso II),

3) kolmassijaisesti

- velvoittaa B Oy:n palauttamaan liikaa perityn asumisoikeussopimuksessa ja asumisoikeuslain 16 §:n 4 momentissa tarkoitetun käyttövastikkeen määrän, joka on ylittänyt tilastokeskuksen paikkakuntakohtaisen eli "Espoo-Kauniainen" -tilastojoukon mukaisen ARA-vuokra-

asuntotilaston huonemäärään perustuvan jaottelun mukaisen asunneliövuokran kahden vuoden ajalta ennen kanteen tiedoksiantamista 31.8.2015 eli 1.9.2013 - 31.8.2015 väliseltä ajalta yhteensä 3.351,69 euroa sekä

- alentaa käyttövastikkeen "Espoo-Kauniainen" -tilastojoukon mukaiselle tasolle (taso I)

4) neljässijaisesti

- velvoittaa B Oy:n palauttamaan liikaa perityn asumisoikeussopimuksessa ja asumisoikeuslain 16 §:n 4 momentissa tarkoitetun käyttövastikkeen määrän, joka on ylittänyt tilastokeskuksen paikkakuntakohtaisen suuraluejaon eli "Espoo-Kauniainen 2" -tilastojoukon mukaisen ARA-vuokra-asuntotilaston huonemäärään perustuvan jaottelun mukaisen asunneliövuokran kahden vuoden ajalta ennen kanteen tiedoksiantamista 31.8.2015 eli 1.9.2013 - 31.8.2015 väliseltä ajalta yhteensä 2.312,73 euroa sekä

- alentaa käyttövastikkeen "Espoo-Kauniainen 2" -tilastojoukon mukaiselle tasolle (taso II) ja

5) viidessijaisesti

- määrää asumisoikeussopimuksissa ja asumisoikeuslain 16 §:n 4 momentissa tarkoitetun käyttövastikkeen enimmäisvertailuvuokran ja

- palauttaa liikaa perityn käyttövastikkeen kahden vuoden ajalta ennen kanteen tiedoksiantamista 31.8.2015 eli 1.9.2013 - 31.8.2015 väliseltä ajalta,

6) velvoittaa B Oy:n korvaamaan palautettaville käyttövastikkeille ensisijaisesti yhteensä 3.351,69 eurolle, toissijaisesti yhteensä 2.312,73 eurolle ja kolmassijaisesti käräjäoikeuden määräämälle määrälle:

a) korkolain 12 §:n mukaista luottokorkoa kunkin käyttövastikkeen maksupäivästä lukien 31.8.2015 saakka sekä

b) korkolain 4 §:n 1 momentin mukaista viivästyskorkoa 31.8.2015 lukien sekä

7) B Oy veloitetaan korvaamaan hänen oikeudenkäyntikulunsa 18.478,60 euroa korkoineen.

VASTAUS

Vaatimukset

B Oy on vaatinut, että kanne

- vaatimuskohtien 1-5 osalta ensisijaisesti jätetään tutkimatta tai toissijaisesti hylätään,
 - hylätään vaatimuskohtien 6 ja 7 osalta ja
 - A veloitetaan korvaamaan sen oikeudenkäynti- ja asianosaiskulut arvonlisäveroineen 17.139,52 euroa korkolain 4 §:n 1 momentin mukaisine viivästyskorkoineen kuukauden kuluttua käräjäoikeuden ratkaisun antamisesta lukien.

SELOSTUS KÄRÄJÄOIKEUDEN RATKAISUSTA

Asian tausta ja kysymyksenasettelu

Kantaja on vuonna 2005 tehnyt asumisoikeussopimuksen vastaajan kanssa koskien 78 m²:n suuruista, kolme huonetta käsittävää asuntoa osoitteessa - - - -, Espoo. Kysymys on aravarahoitteisesta kohteesta.

Kantaja on katsonut, että vastaajan häneltä ajanjaksolla syyskuu 2013 - elokuu 2015 perimä käyttövastike on ylittänyt asumisoikeusasunnoista annetun lain (jälj. asumisoikeuslaki) 16 §:n 4

momentissa tarkoitetun käyttövastikkeen enimmäistason. Kantaja on katsonut, että kantajan käyttövastikkeen enimmäistaso on ensisijaisesti Tilastokeskuksen paikkakunta-kohtainen eli "Espoo-Kauniainen" -tilastojoukon mukainen tai toissijaisesti Tilastokeskuksen paikkakunta-kohtaisen suuraluejaon eli "Espoo-Kauniainen 2" -tilastojoukon mukainen ARA-vuokra-asuntotilaston huonemäärään perustuvan jaottelun mukainen asunneliövuokra. Kantaja on vaatinut, että kyseinen tilastovuokra vahvistetaan kantajan käyttövastikkeen enimmäistasoksi, kantajan käyttövastike alennetaan tilastojoukon mukaiselle tasolle ja vastaaja veloitetaan palauttamaan liikaa peritty käyttövastike edellä mainitulta ajanjaksolta. Kantaja on vaihtoehtoisesti vaatinut, että käräjäoikeus määrää kantajan käyttövastikkeen enimmäistason. Kantajan mukaan edellä mainitussa säännöksessä tarkoitetaan paikkakunnalla hallinnollista kuntaa ja käyttöarvolla sitä, onko huoneisto aravatasoinen vai ei.

Vastaaja on katsonut, että kanteen tulee hylätä, koska tilastokeskuksen julkaisemien tilastojen osoittama keskivuokra ei ole asumisoikeuslain 16 §:n 4 momentin tarkoittama enimmäistaso. Vastaaja on katsonut, että käyttövastikkeen enimmäistaso ei ole minkään tilaston mukainen tilastovuokra, vaan vertailuvuokra tulee määrittää tapauskohtaisesti ottaen huomioon kunkin huoneiston ominaisuudet. Vastaajan mukaan kyseisessä säännöksessä tarkoitetaan paikkakunnalla enintään kaupunginosan mukaan määräytyvää aluetta tai jopa yksittäisiä rakennuksia tai kaupunginosan aluetta sekä käyttöarvolla kunkin huoneiston yksilöllisiä ominaisuuksia, kuten sijaintia, rakennusvuotta ja varustetasoa.

Asiassa on kysymys siitä, onko kantajan käyttövastikkeen asumisoikeuslain 16 §:n 4 momentin mukainen enimmäistaso Tilastokeskuksen "keskimääräiset kuukausivuokrat aluettain" -tilastossa määritelty "Espoo-Kauniainen" tai "Espoo-Kauniainen 2"-tilastojoukon mukainen keskimääräinen ARA-vuokrataso. Ratkaistavana on se, miten asumisoikeuslain 16 §:n 4 momentin mukainen käyttövastikkeen enimmäistaso määritellään ja tähän liittyen, mitä kyseisessä säännöksessä tarkoitetaan paikkakunnalla, käyttöarvoltaan samanveroisilla huoneistoilla ja yleensä perittävällä vuokralla.

Asiassa ei ole kysymys siitä, onko kantajalta peritty käyttövastike asumisoikeuslain omakustannusperiaatteen mukainen tai että kantajan käyttövastike ei muutoin olisi kohtuullinen.

Vaatimusten tutkiminen

Vastaaja on vaatinut, että kanteen jätetään tutkimatta vaatimuskohtien 1 - 4 osalta, koska kysymys on abstraktista laintulkintakysymyksestä. Vastaajan mukaan kantaja pyytää käräjäoikeutta vahvistamaan lainkohdan tulkinnalle yleispätevän sovelluksen eli että vertailuvuokra olisi yhtä suuri kuin määrätty tilastovuokra.

Oikeuskirjallisuudessa on katsottu, että vahvistuskannetta ei voida ajaa yksistään abstraktista laintulkintakysymyksestä. Vahvistuskanteen tulee tähdätä tietyn konkreettisen oikeussuhteen olemassaolon tai ei-olemassaolon vahvistamiseen. Kannetta, jossa vaadittaisiin vahvistettavaksi, että juttuun sovelletaan tiettyä lakia tai että jollekin säännökselle on annettava tietynsisältöinen tulkinta, ei oteta tutkittavaksi. Samoin ei myöskään voida vaatia tuomiolla vahvistettavaksi pelkkää tosiasiaa tai tapahtumainkulkua, siis yleensä näyttö kysymystä sellaisenaan eikä myöskään abstraktista kokemussääntöä. Pelkästään abstraktin oikeuskysymyksen tai konkreettisen näyttökysymyksen vahvistamista koskevan tuomion oikeusvoimavaikutuksen ulottuvuutta olisi vaikea määrittellä. Kriteeri, että vahvistuskanteen kohteena on jokin oikeussuhde, tarkoittaa sitä, että kanteessa tulee olla kyse sekä konkreettisista faktoista että niiden juridisesta merkityksestä. (Lappalainen, Siviiliprosessioikeus I, 1995, s. 369)

Kantaja ei ole yleisesti vaatinut, että lain säännökselle vahvistettaisiin tietynsisältöinen tulkinta. Kanteen on koskenut ainoastaan hänen ja vastaajan välistä asumisoikeussopimusta. Kantaja on vaatinut, että asianosaisten välisessä suhteessa kantajan käyttövastikkeen enimmäistasoksi vahvistetaan tietty taso. Kanteen on siten tähdännyt tietyn konkreettisen oikeussuhteen vahvistamiseen kantajan ja vastaajan välillä.

Vahvistuskanne on liittynyt käyttövastikkeen palauttamista koskevaan vaatimukseen, jonka yhteydessä se on esitetty. Tähänkin nähden kanteen voidaan katsoa koskevan asianosaistenkin välisessä suhteessa ainoastaan kanteen kohteena olevaa ajanjaksoa. Tällöin myös kanteen johdosta annettavan tuomion oikeusvoimavaikutuksen ulottuvuus on yksiselitteisesti määriteltävissä. Edellä mainituilla perusteilla käräjäoikeus katsoo, että kanne voidaan tutkia vahvistamisvaatimuksen osalta.

Kantaja on lisäksi vaatinut, että käräjäoikeus alentaa käyttövastikkeen edellä mainitulle tilastojoukon mukaiselle tasolle. Asumisoikeuslain 18 §:n 1 momentin mukaan tuomioistuimien voi asumisoikeuden haltijan vaatimuksesta alentaa käyttövastikkeen määrää. Kanteessa on siten kysymys asumisoikeuslakiin perustuvasta vaatimuksesta. Kantajan vaatimuksessa ei ole ilmoitettu, minkä määräiseksi kantajan käyttövastike tulee alentaa. Käyttövastikkeen alentamisvaatimus on kuitenkin liittynyt käyttövastikkeen palauttamista koskevaan vaatimukseen, jonka yhteydessä se on esitetty. Alentamisvaatimuksen euromääräinen taso on ilmennyt käyttövastikkeen palauttamista koskevasta vaatimuksesta. Mainituilla perusteilla käräjäoikeus katsoo, että kanne voidaan tutkia myös käyttövastikkeen alentamista koskevan vaatimuksen osalta.

Kantaja on vaatimuskohdissa 1 ja 3 lisäksi vaatinut, että vastaaja veloitetaan palauttamaan liikaa peritty käyttövastike. Kanne on tältä osin perustunut siihen, että kantajalta peritty käyttövastike on ylittänyt käyttövastikkeen enimmäistason. Tältä osin kysymys on varsin tavanomaisesta veloittamiskanteesta, jossa vaaditaan vastaajan veloittamista suorittamaan jotakin. Kanne voidaan siten tutkia myös käyttövastikkeen palauttamista koskevan vaatimuksen osalta.

Edellä mainituilla perusteilla käräjäoikeus katsoo, että kanne voidaan vaatimuskohtien 1-4 osalta kokonaisuudessaan tutkia.

Vastaaja on myös vaatinut, että kanne jätetään vaatimuskohdan 5 osalta tutkimatta, koska vaatimukset olivat määrältään yksilöimättömiä.

Kannevaatimuksista tulee selvästi ilmetä, mitä kantaja vaatii. Tämä tarkoittaa muun muassa sitä, että kannevaatimuksien tulee olla yksilöityjä ja sellaisinaan täytäntöönpantavissa. Vaatimuksista tulee siten selvästi ilmetä vahvistuskanteen osalta, mikä yksilöity seikka vaaditaan vahvistettavaksi tai suorituskanteen osalta, mikä yksilöity määrä vaaditaan veloitettavaksi suorittamaan kantajalle. Riittävää ei ole se, että käräjäoikeuden harkittavaksi jätetään se, millaiseksi tietty seikka vahvistetaan tai mikä määrä vastaaja veloitetaan suorittamaan kantajalle.

Oikeudenkäymiskaaren 17 luvun 2 §:n 3 momentin mukaan jos yksityisoikeudellisen saatavan määrästä ei ole saatavissa uskottavaa näyttöä taikka se olisi saatavissa vain vaikeuksin tai asian laatuun nähden kohtuuttomilla kustannuksilla tai kohtuuttomalla vaivalla, tuomioistuimien arvioi määrän. Kyseisen säännöksen nojalla käräjäoikeus voi tietyn edellytyksin arvioida määrän, joka vastaaja on velvollinen kantajalla suorittamaan. Kyseinen määrä voi tällöin olla enintään kantajan vaatimuksessaan vaatima määrä. Kyseisestä säännöksestä ei seuraa se, että kantajan ei tulisi vaatia vastaajan veloittamista suorittamaan tietty määrä.

Kantajan vaatimuksesta ei ilmene, minkä suuruiseksi kantajan käyttövastikkeen enimmäistaso tulisi vahvistaa tai mikä määrä vastaaja tulisi veloittaa palauttamaan kantajalle. Vaatimus ei siten ole yksilöity ja sellaisenaan täytäntöönpantavissa. Kantaja ei ole käräjäoikeuden täydennyskehotuksesta huolimatta täydentänyt kannettaan. Mainituilla perusteilla kanne on vaatimuskohdan 5 osalta jätettävä kokonaisuudessaan tutkimatta.

Käräjäoikeuden johtopäätökset pääasian osalta

Asumisoikeuslain 16 §:n 1 momentin mukaan asumisoikeuden haltijalta voidaan periä kohtuullista käyttövastiketta. Pykälän 4 momentin mukaan käyttövastike ei saa olla paikkakunnalla käyttöarvoltaan samanveroisista huoneistoista yleensä perittäviä vuokria korkeampi.

Paikkakunta

Termiä paikkakunta ei ole asumisoikeuslaissa tai sen esitöissä määritelty. Paikkakunnan tarkemmasta määritelmästä asumisoikeuslaissa ei ole myöskään oikeuskäytäntöä.

Asuinhuoneiston vuokrauksesta annetun lain 30 §:n 1 momentin mukaan tuomioistuimien voi vuokralaisen vaatimuksesta harkintansa mukaan alentaa vuokraa tai muuttaa vuokran määräytymistä koskevaa ehtoa, jos vuokra olennaisesti ylittää vuokra-arvoltaan samanveroisten ja samaan tarkoitukseen käytettyjen huoneistojen alueella käyvät vuokrat ilman huoneenvuokrasuhteissa hyväksyttäväksi katsottavaa syytä. Kyseisessä säännöksessä on käytetty paikkakunnan sijaan termiä alue. Paikkakunnan määritelmään ei siten voida hakea johtoa huoneenvuokraa koskevista säännöksistä.

Useassa asumisoikeuslain säännöksessä mainitaan paikkakunnan lisäksi myös termi kunta. Nämä säännökset koskevat kuitenkin lähtökohtaisesti kunnalle säädetyt, asumisoikeutta koskevia tehtäviä ja viittaavat kuntaan niin sanottuna hallinnollisena yksikkönä. Lain 52 §:ään on kirjattu, että kyseisessä laissa kunnalla tarkoitetaan sitä kuntaa, jossa kysymyksessä oleva asumisoikeustalo sijaitsee. Kyseisessä säännöksessä ei ole kuitenkaan määritelty itse termiä kunta, vaan ainoastaan säännelty asumisoikeusasioissa toimivaltainen kunta, eli se kunta, jonka tehtäviin kussakin tapauksessa kunnalle säädetyt tehtävät kuuluvat. Pelkästään kyseisestä säännöksestä tai kuntaa koskevista säännöksistä ei siten voida päätellä, että paikkakunnalla tarkoitettaisiin asumisoikeuslaissa muuta kuin kuntaa.

Kotimaisten kielten tutkimuslaitoksen Kielitoimiston sanakirjan mukaan paikkakunta tarkoittaa seutua ja varsinaisesti maaseutu- tai kaupunkikuntaa. Sanakirjasta on pääteltävissä, että paikkakunnalla tarkoitetaan kuntaa niin sanottuna alueellisena yksikkönä.

Edellä mainituilla perusteilla käräjäoikeus katsoo, että paikkakunnalla tarkoitetaan asumisoikeuslaissa lähtökohtaisesti tiettyä kuntaa.

Käyttöarvoltaan samanveroiset huoneistot

Asumisoikeuslain 16 §:n 4 momentissa tai sen esitöissä ei ole tarkemmin määritelty, mitä käyttöarvoltaan samanveroisilla huoneistoilla tarkoitetaan. Lain tulkinnasta ei ole myöskään oikeuskäytäntöä.

Kaikki asunnon käyttöarvosta käräjäoikeudessa kertoneet henkilöt ovat yhdenmukaisesti kertoneet, että asunnon käyttöarvoon vaikuttavat myös asunnon yksilölliset ominaisuudet, kuten asunnon sijainti, kulkuyhteydet, palvelut, ikä, kunto, maisema, sauna ja parveke. Erityisen merkityksellinen asunnon käyttöarvoon vaikuttava seikka on yhdenmukaisten kertomusten mukaan asunnon sijainti. Kertomuksista on lisäksi yhdenmukaisesti ilmennyt, että yksittäisen kaupunginosan sisälläkin asunnon arvot voivat vaihdella merkittävästi riippuen siitä, missä asunto tarkemmin sijaitsee kaupunginosan sisällä. Myös esimerkiksi asunnon ikä ja varustelutaso vaikuttavat merkittävästi asunnon käyttöarvoon. Varsin ilmeistä myös on, että esimerkiksi hyvällä ja arvostetulla alueella, hyvien kulkuyhteyksien päässä sijaitsevasta, uudesta tai uudehkosta, hyvin varustellusta, saunan ja parvekkeen sisältävästä asunnosta ollaan valmiita maksamaan käyttövastiketta merkittävästi enemmän kuin huonomaineisella alueella, hankalien kulkuyhteyksien päässä olevasta, vanhasta asunnosta, joka ei sisällä saunaa ja parveketta. Asunnon käyttöarvoa määriteltäessä on siten välttämätöntä ottaa huomioon myös kunkin asunnon yksilölliset ominaisuudet.

Edellä mainituilla perusteilla käräjäoikeus katsoo, että asunnon käyttöarvoon vaikuttavat rahoitusmallin ja huoneluvun lisäksi asunnon yksilölliset ominaisuudet. Asumisoikeuslaissa tarkoitetaan siten käyttöarvoltaan samanveroisilla huoneistoilla rahoitusmallin ja huoneluvun lisäksi yksilöllisiltä ominaisuuksiltaan pääpiirteissään toisiaan vastaavia huoneistoja.

Yleensä perittävä vuokra

Asumisoikeuslain 16 §:n 4 momentissa tai sen esitöissä ei ole tarkemmin määritelty, mitä yleensä perittävällä vuokralla on säännöksessä tarkoitettu. Lain tulkinnasta ei ole myöskään

oikeuskäytäntöä. Toisaalta kyseisessä laissa tai sen esitöissä ei ole myöskään viitattu tilastokeskuksen tai muihin tilastoihin osoittamaan yleensä perittävää vuokraa. Olettavaa on, että tällainen viittaus ilmenisi vähintään lain esitöistä, jos se olisi lain tarkoitus.

Edellä mainituilla sekä muilla ratkaisusta ilmenevillä perusteilla käräjäoikeus katsoo, että yleensä perittävällä vuokralla ei tarkoiteta tietystä tilastosta ilmenevää keskimääräistä vuokraa. Erilaiset tilastot voivat kuitenkin olla yhtenä vertailupohjana arvioitaessa käyttö vastikkeen enimmäistasoa.

Tuleeko käyttövastikkeen enimmäistason olla enintään aravavuokratason mukainen

Käräjäoikeus on katsonut, että käyttöarvoltaan samanveroisella asunnolla ei tarkoiteta ainoastaan samaa rahoitusmallia. Tähän nähden käyttövastikkeen enimmäistaso voisi asunnon käyttöarvo huomioon ottaen lähtökohtaisesti ylittää aravavuokratason.

Käräjäoikeus on todennut, että lain esitöistä ei ole löydettävissä johtoa sille, että käyttövastikkeen tulisi olla enintään aravavuokratason. Myös asiantuntijan lausunnosta ja kertomuksesta on ilmennyt, että käyttövastike voi ylittää aravavuokratason. Asiassa on ilmennyt, että asumisoikeusasuntojen laatuso on yleensä korkeampi kuin aravavuokra-asuntojen. Asiassa on myös ilmennyt, että asumisoikeustalojen ja aravavuokraohteiden rahoituskustannukset poikkeavat toisistaan siten, että asumisoikeustalojen rahoituskustannukset ovat jossain määrin aravavuokraohteita korkeammat. Näihin seikkoihin nähden myös käyttövastikkeen tulee voida olla korkeampi kuin aravavuokraohteiden vuokra. Asiassa ei ole esitetty muitakaan perusteita, minkä vuoksi käyttövastikkeen tulisi olla enintään aravavuokratason.

Edellä mainituilla perusteilla käräjäoikeus katsoo, että käyttövastikkeen enimmäistason ei tule olla enintään aravavuokratason.

Lopputuloso vaatimuskohtien 1-4 osalta

Kanne on perustunut lähtökohtaisesti ainoastaan siihen, että kantajan käyttövastikkeen enimmäistason tulisi olla edellä mainittu ensisijainen tai toissijainen tilastovuokra ja että kantajan käyttövastike on ylittänyt mainitun tilastovuokran. Käräjäoikeus on edellä katsonut, että kumpikaan kantajan esittämistä tilastovuokrista ei ole asumisoikeuslain 16 §:n tarkoittama kantajan käyttövastikkeen enimmäistaso. Asiassa ei ole siten perusteita vahvistaa kantajan käyttövastikkeen enimmäistasoksi mainittuja tilastovuokria tai alentaa kantajan käyttövastiketta kyseiselle tasolle.

Kantaja ei ole esittänyt muita perusteita sille, että kantajan käyttövastike ylittäisi asumisoikeuslain 16 §:ssä tarkoitettua enimmäistason. Vastaaja on joka tapauksessa edellä todetun mukaisesti osoittanut, että kantajalta peritty käyttövastike ei muutoinkaan ole ylittänyt asumisoikeuslain 16 §:n tarkoittaman käyttövastikkeen enimmäistasoa. Asiassa ei siten ole perusteita velvoittaa vastaajaa palauttamaan kantajan maksamaa käyttövastiketta.

Edellä mainituilla perusteilla kanne on vaatimuskohtien 1-4 osalta kokonaisuudessaan hylättävä.

Tuomiolauselma

Kanne hylätään vaatimuskohtien 1 - 4 ja 6 osalta.

Kanne jätetään tutkimatta vaatimuskohtien 5 osalta.

A velvoitetaan korvaamaan B Oy:n oikeudenkäyntikulut 14.000 euroa korkolain 4 §:n 1 momentin mukaisine viivästyskorkeineen kuukauden kuluttua käräjäoikeuden ratkaisun antamisesta lukien.

Oikeudenkäynti- ja asianosaiskuluvaatimukset enemmälti hylätään.

Asian ovat kärjäoikeudessa ratkaisseet:

Kärjätuomari Tiina Veranen
Kärjätuomari Anne Ali-Rekola
Kärjätuomari Anna-Maria Kangas

HELSINGIN HOVIOIKEUDEN TUOMIO 3.7.2019

Valittaja

A

Vastapuoli

B Oy

Asian käsittely hovioikeudessa

Valitus

A on toistanut kärjäoikeuden tuomiossa selostetusta kanteesta ilmenevät vaatimuksensa ja B Oy:n asiamiehiin kohdistamansa oikeudenkäyntikulujen korvaamista koskevan vaatimuksensa. A on lisäksi vaatinut, että hänet vapautetaan velvollisuudesta korvata B Oy:n oikeudenkäyntikuluja kärjäoikeudessa tai että korvattavien oikeudenkäyntikulujen määrää ainakin alennetaan. A on edelleen vaatinut, että yhtiö velvoitetaan korvaamaan hänen oikeudenkäyntikulunsa hovioikeudessa 1.150 eurolla korkoineen.

Yleistä

B Oy oli perinyt A:lta asumisoikeusasunnon käyttövastiketta, joka oli ollut asumisoikeusasunnoista annetun lain (jäljempänä asumisoikeuslaki) 16 §:n 4 momentissa tarkoitetulla tavalla korkeampi kuin paikkakunnalla käyttöarvoltaan samanveroisista huoneistoista yleensä perittävät vuokrat.

A oli tämän vuoksi asumisoikeuslain 18 ja 19 §:n nojalla saattanut asuntonsa käyttövastikkeen kohtuullisuuden ja oikeellisuuden tuomioistuimen tutkittavaksi ja vaatinut, että tuomioistuimen tuli määrätä yhtiö palauttamaan liikaa maksettu käyttövastike. Käyttövastike oli ylittänyt kohtuullisena pidettävän käyttövastikkeen enimmäis- tai vertailutason enemmän kuin vain vähän.

Vaatimusten tutkiminen

Kärjäoikeuden ratkaisu oli oikea siltä osin kuin siinä oli katsottu, että A:n vaatimukset 1-4 voitiin tutkia. Kanne oli nostettu asumisoikeuslain 18 ja 19 §:n erityissäännösten perusteella. Vahvistuskanne oli myös loogisessa yhteydessä asiassa esitettyihin suorituskanteisiin.

Kanteen kohtaa 5 ei olisi tullut jättää tutkimatta. Vaatimuskohdassa oli kysymys nimenomaan asumisoikeuslain 18 §:n mukaisen oikeussuojakeinon käyttämisestä, jossa A oli saattanut tuomioistuimen tutkittavaksi käyttövastikkeen kohtuullisuuden ja oikeellisuuden. Tuomioistuin oli velvollinen ottamaan kanteessa esitetyn vaatimuksen tutkittavaksi sellaisenaan kuin A oli sen esittänyt. Tuomioistuin oli velvollinen kantajan vaatimuksesta määrittelemään käyttövastikkeen enimmäistason. Mikäli kanteen vaatimuksia 1-4 ei hyväksyttäisi, tuomioistuimen tuli tällöin määrätä enimmäisvertailuvuokrataso asiassa esitettyjen seikkojen perusteella. Tämä oli välttämätöntä kantajan oikeusturvan kannalta.

Paikkakunta

Kärjäoikeuden ratkaisu oli oikea siltä osin kuin siinä oli katsottu, että asumisoikeuslain 16 §:n 4

momentin käsitteellä 'paikkakunta' tarkoitettiin kuntaa. Tämä tulkinta vastasi käsitteen tarkoitusta yleiskielessä sekä muualla lainsäädännössä.

Käyttöarvoltaan samanveroinen huoneisto

Käräjäoikeuden ratkaisu oli sitä vastoin väärä siltä osin kuin siinä oli katsottu, että huoneiston käyttöarvoon vaikuttivat asunnon yksilölliset ominaisuudet. Käyttöarvoltaan samanveroisen huoneiston käsitettä tuli tulkita asumisoikeuslain ja -järjestelmän tarkoituksen perusteella. Asumisoikeuslaissa ei tarkoitettu huoneiston käyttöarvolla samaa asiaa kuin vapaarahoitteisten asuntojen käyttöarvolla. Huoneistojen samanveroisuus tuli arvioida objektiivisin perustein asuntokohtaisten perusteiden sijaan. Mikäli asunnon yksilölliset ominaisuudet otettaisiin huomioon vertailutasoa määritettäessä, kysymys ei enää olisi samanveroisuudesta asumisoikeuslain tarkoittamalla tavalla. Vapaarahoitteisten asuntojen vuokratasolla ei ollut merkitystä asumisoikeuslain 16 §:n 4 momentin tulkinnassa.

A:n asunto sijaitsi asumisoikeustalossa, joka oli aravatasoinen. Näin ollen huoneisto tuli katsoa käyttöarvoltaan samanveroiseksi huoneistoksi aravavuokra-asuntoihin nähden.

Yleensä perittävä vuokra

Käräjäoikeus oli virheellisesti katsonut, ettei yleensä perittävällä vuokralla tarkoitettu tietystä tilastosta ilmenevää keskimääräistä vuokraa. Asumisoikeuslain esitöistä ilmeni, että vertailuvuokrataso tuli määrittää tilastojen perusteella.

A:n asiassa esittämät Tilastokeskuksen tilastot olivat luotettavia ja niiden otoskoko oli merkittävä. Tilastot olivat laajuudeltaan riittävät. Samanveroisista huoneistoista yleensä perittävää vuokraa arvioitaessa oikea vertailukohta ja vertailuvuokran määrittämisen lähtökohta oli Tilastokeskuksen tilastoista ilmenevä aravavuokrataso.

Aravavuokrat käyttövastikkeen enimmäistasona

Käyttövastikkeen enimmäistasona ei voinut määrittää vapaarahoitteisen asumisen vuokrataso, koska se määräytyi toisenlaisin perustein. Vertailukohtana tuli käyttää asuinkehteitä, joiden rahoituspohja oli verrannollinen asumisoikeusasumiseen. Lähin vertailukohta oli siksi aravarahoitteinen asuntotuotanto, jonka vuokratasosta oli paikkakuntakohtainen ja yleinen tilastoihin perustuva vertailuaineisto.

Enimmäistaso ei myöskään voinut olla vapaarahoitteisten ja aravarahoitteisten kohteiden vuokratason välissä. Tähän viittaava lausuma, joka oli asumisoikeuslain myöhemmissä esitöissä, ei ollut oikeuslähteenä merkityksellinen, koska lain muutoksissa ei ollut ollut kysymys asumisoikeuslain 16 §:n 4 momentin muuttamisesta. Asumisoikeuslain esitöistä ilmeni, että lain tarkoituksena oli ollut, että käyttövastikkeen enimmäistaso oli juuri aravavuokrataso.

Koska enimmäistaso ei voinut olla kumpikaan edellä mainituista, enimmäistasoksi voitiin katsoa ainoastaan aravavuokrataso. Käyttövastikkeen enimmäistaso ei siten voinut ylittää asunnon käyttöarvon perusteella tätä tasoa. Tämä tulkinta oli myös yhdenmukainen asumisoikeuslain sosiaalisen tavoitteen kanssa.

Asumisoikeus- ja aravavuokratulojen erilaisiin rahoituskustannuksiin liittyvät seikat eivät olleet merkityksellisiä tässä asiassa. Lisäksi yhtiön tähän liittyvät laskelmat olivat virheellisiä ja harhaanjohtavia. Ero asumisoikeus- ja aravavuokratulojen korkokustannusten välillä oli lähes olematon. Muutoinkin yhtiön esittämä näyttö liittyi vapaarahoitteisten vuokra-asuntojen käyttöarvoon, jolla ei ollut merkitystä tämän asian arvioinnin kannalta.

Vastaus

B Oy on vaatinut, että valitus hylätään ja A velvoitetaan korvaamaan yhtiön oikeudenkäyntikulut hovioikeudessa 3.085,24 eurolla korkoineen.

Vaatimusten tutkiminen

A oli kanteen vaatimuksissa 1-4 pyytänyt tuomioistuinta vahvistamaan lainkohdan tulkinnalle yleispätevän sisällön siten, että käyttövastikkeen enimmäistaso olisi yhtä suuri kuin määrätyn Tilastokeskuksen tilaston mukainen tilastovuokra. Kyse oli siten abstraktista laintulkintakysymyksestä, jota koskevat vaatimukset tuli ensisijaisesti jättää tutkimatta, koska ne eivät perustuneet yksittäisen oikeussuhteen konkreettiseen tosiseikastoon.

Vaatimuksen 5 tutkimatta jättämisen osalta käräjäoikeuden ratkaisu oli oikea. Vaatimus oli määrältään yksilöimätön.

Yleistä asumisoikeusjärjestelmästä

Kaikki asumisoikeustaloja omistavat yhteisöt Suomessa olivat pitkään ja vakiintuneesti noudattaneet käytäntöä, jossa käyttövastikkeen enimmäistaso oli kunnan sisällä vallitsevan aluekohtaisen todellisen aravavuokran ja vapaarahoitteen vuokran välillä. Tämä käytäntö oli myös ollut Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskuksen (ARA) hyväksymä.

A:n vaatimusten perusteiden hyväksyminen aiheuttaisi käytännössä asumisoikeusjärjestelmän lakkauttamisen. Tilastoista ilmenevän aravavuokran hyväksyminen vertailuvuokraksi ja siten käyttövastikkeen enimmäistasoksi tarkoittaisi tosiasiallisesti sitä, että korkean kysynnän alueilla yhtiö olisi pakotettu laskemaan käyttövastikkeita ja samalla vastaavasti nostamaan vastikkeita matalan kysynnän alueilla. Tämä tarkoittaisi asumisoikeuslain 16 a §:n 2 momentissa nimenomaisesti sallitun käyttövastikkeiden tasauksen estämistä. Lopputuloksena olisi asumisoikeusyhteisön maksukyvyttömyys, kun usealla paikkakunnalla asumisoikeustalojen tuotot eivät riittäisi talojen aiheuttamien kustannusten kattamiseen.

Käyttövastikkeiden tasausjärjestelmän vuoksi omakustanteisessa käyttövastikkeessa otettiin huomioon valtakunnallisesti toimivan asumisoikeusyhteisön kustannukset eikä vain kyseisen kohteen kustannuksia. Tämä tarkoitti sitä, että suuremman kysynnän kohteiden käyttövastikkeet nousivat, mutta olivat edelleen asumisoikeuslaissa tarkoitettun omakustannusperiaatteen mukaisia. Oli siis mahdollista, että samallakin paikkakunnalla perittiin vastaavatyypisistä asumisoikeushuoneistoista erisuuruista käyttövastiketta. Asiassa ei ollut väitettykään, ettei A:n käyttövastike olisi määräytynyt omakustannusperiaatteen mukaisesti tai että yhtiö olisi toiminut väärin kustannusten tasauksen suhteen.

Asumisoikeustalojen toiminta poikkesi usealla eri tavalla aravavuokratalojen toiminnasta, minkä johdosta käyttövastiketta ei voitu suoraan verrata aravavuokriin.

Asumisoikeustalon omistajan täytyi varautua käyttövastikkeita perimällä asumisoikeusmaksujen lunastuksiin ja maksaa asumisoikeusmaksulle myös indeksikorotusta, mitä velvoitteita aravavuokratalon omistajalla ei ollut. Asumisoikeustalon pääoma- ja rahoituskulut olivat myös korkeammat kuin aravavuokratalolla, ja järjestelmien kustannusrakenteet poikkesivat toisistaan. Asumisoikeushuoneistojen laatuvaatimukset olivat yleensä korkeammat kuin aravavuokrahuoneistojen.

Käyttövastikkeesta yleisesti

A:lta peritty käyttövastike oli määräytynyt omakustannusperiaatteen mukaisesti yhtiön omistamien asumisoikeustalojen yhteisöön kuuluvien asumisoikeusasuntojen ja niihin liittyvien tilojen rahoituksen ja ylläpidon menojen perusteella. Käyttövastike oli ollut lain ja sopimuksen mukainen.

Asiassa oli riitaa ainoastaan asumisoikeuslain 16 §:n 4 momentin mukaisen enimmäistason ylittämisestä. Laissa tai sen esitöissä ei todettu, että käyttövastikkeen enimmäistasoa arvioitaisiin

suhteessa samalla rahoitusmallilla toteutettujen asuntojen vuokriin. Vertailussa oli kysymys nimenomaan käyttövastikkeen enimmäistason määrittämisestä, eikä sen normaali- tai keskiarvotasosta. Käyttövastikkeen taso määräytyi edellä mainitun säännöksen kolmen ensimmäisen momentin perusteella.

Paikkakunta

Paikkakunnalla ei tarkoitettu asumisoikeuslain 16 §:ssä kuntaa vaan lähinnä kaupunginosaa tai tätä pienempää aluetta, jolla vallitsee määrätty vuokrataso. Asumisoikeuslain 52 §:ssä oli erikseen määritelty käsitteen 'kunta' merkityssisältö kyseisessä laissa, joten käsitteellä 'paikkakunta' tarkoitettiin jotakin muuta kuin kuntaa tai kaupunkia.

Asumisoikeuslaki oli säädetty vuonna 1990. Lain säätämishetkellä säännös oli vastannut käsitteistöltään silloisen huoneenvuokralain (653/1987) 25 §:ssä käytettyjä käsitteitä. Näin ollen asumisoikeuslain paikkakunta-käsitteelle tuli antaa vastaava sisältö kuin mikä sille on huoneenvuokralain perusteella annettu. Huoneenvuokralaissa käsite 'paikkakunta' oli sittemmin muutettu alueeksi, mutta sen merkityssisältö oli säilynyt samana.

Huoneenvuokralakia koskevassa oikeuskäytännössä paikkakunnan ja alueen oli katsottu olevan sama kaupunginosa, saman kaupunginosan tietty katu, ydinkeskusta tai jopa sama rakennus, jos sen osalta oli olemassa vertailukelpoisia käyttövastiketason osoittavia tietoja.

Käyttöarvo

Huoneiston käyttöarvoon ja sen kautta vertailun kohteena olevaan vuokratason vaikuttivat huoneluvun ja koon lisäksi huoneiston yksilölliset ominaisuudet kuten sijainti, kysyntä, varustetaso, erityisominaisuudet ja rakennusvuosi. Saman kunnan alueella sijaitsevien kohteiden käyttöarvo voi siten olla erilainen, eikä vertailuvuokraa voitu määrittää kaavamaisesti koko kuntaa koskevista tilastoista.

ARA oli määrittänyt pääkaupunkiseudulle neljä erilaista tontin käyttöarvoa kuvaavaa hintavyöhykettä, koska erilaisilla sijaintitekijöillä oli välittömästi vaikutusta tontista maksettavaan hintaan ja siten sen käyttöarvoon. A:n asumisoikeusasunto sijaitsi korkeimpien tonttihintojen vyöhykkeellä, mikä heijastui korottavana tekijänä myös käyttöarvoon.

A:n asunto sijaitsi vuonna 2002 valmistuneessa talossa Espoon Leppävaarassa Säterin alueella. Kysymyksessä oli 78 m²:n suuruinen saunallinen kolmio, joka sijaitsi viisikerroksisen talon kolmannessa kerroksessa. Asuntoon kuului noin 4 m²:n suuruinen parveke, ja asunnon ikkunat olivat kolmeen suuntaan. Leppävaara oli kysytty asuinalue, jossa oli hyvät palvelut ja liikenneyhteydet. Lisäksi A:n talon pysäköinti oli järjestetty osin pysäköintilaitospaikoilla, mikä oli nostanut kohteen rakentamiskuluja ja käyttöarvoa. Kyseisen kohteen hakijamäärä oli ollut poikkeuksellisen suuri.

Yleensä perittävä vuokra

Yleensä perittävällä vuokralla ei tarkoitettu asumisoikeuslain 16 §:ssä Tilastokeskuksen tilastoon perustuvaa aravavuokratason. Kantajalla oli todistustaakka hänen asuntoaan käyttöarvoltaan ja sijainniltaan vastaavan huoneiston vertailuvuokratasosta. Pelkkä tässä asiassa esitetty tilastotieto ei riittänyt näytöksi vuokratasosta.

Lain tarkoittaman yleensä perittävän vuokran tuli olla sellainen, että se oli tiedossa asumisoikeussopimusta solmittaessa ja kuukausittaista käyttövastiketta perittäessä. Tilastokeskuksen tilastot, joihin asiassa oli vedottu, julkaistiin aina noin 1,5 vuoden kuluttua siitä, kun asumisoikeustalon omistajan oli tullut määrittää ja ilmoittaa asukkaalle huoneistosta perittävä käyttövastike.

Lain esitöiden mukaan käyttövastikkeen enimmäistason tulisi asettua vapaarahoitteisen vuokratason ja aravavuokratason väliin, koska asumisoikeusjärjestelmässä oli piirteitä

molemmista järjestelmistä. Joillakin alueilla arava-asuntojen vuokrat olivat lähellä markkinaehtoisia vuokria erityisesti pääkaupunkiseudulla. Käyttövastikkeen enimmäistaso oli pääsääntöisesti markkinavuokra, mutta joillakin alueilla omakustanneperiaatteella määritettävä käyttövastike jopa ylitti vapaarahoitteisten asuntojen vuokratason.

Tilastoissa ei otettu riittävällä tavalla huomioon huoneistojen yksilöllisiä ominaisuuksia ja näiden vaikutusta huoneiston käyttöarvoon. Tilastoissa oli myös useita muita epävarmuustekijöitä ja vääristymiä, jotka vaikuttivat niiden vertailukelpoisuuteen. Lisäksi tilastot kuvasivat vain tilastojoukon keskiarvoa, joten ne eivät soveltuneet käyttövastikkeen enimmäistason määrittämiseen. Käytännössä tilastoarvon käyttäminen enimmäistasona johtaisi siihen, että käyttövastikkeen pitäisi olla pienempi kuin vuokra, joka tosiasiallisesti peritään noin puolesta aravavuokra-asuntoja.

A:n viittaamia Tilastokeskuksen tilastoja oli laadittu ainoastaan 24 kaupungin osalta. Esimerkiksi yksinomaan Espoota koskevaa tilastoa ei ollut edes käytettävissä. Näin ollen käyttövastikkeen enimmäistasoa ei ollut edes mahdollista kaavamaisesti sitoa mainittuihin tilastoihin.

Mikäli lainsäätäjää olisi tarkoittanut asumisoikeushuoneistojen käyttövastikkeen enimmäistason määrittävän suoraan tilaston perusteella, olisi tätä koskeva maininta otettu asumisoikeuslakiin tai vähintään lain esitöihin. Näin ei kuitenkaan ollut tehty.

Yleensä perittävä vuokra tuli määritellä tapauskohtaisten olosuhteiden perusteella ja viime kädessä sen mukaan, mikä olisi kyseessä olevan huoneiston vuokra, mikäli se olisi vuokrattuna vapailla markkinoilla. Käytännössä yleensä perittävä vuokra oli määritettävissä arvioimalla lähialueen asuntojen tosiasiallista vuokratasoa sekä soveltamalla tämä vuokrataso kyseessä olevaan asuntoon siten, että otettiin huomioon asunnon paikkakunnan ja käyttöarvon mukaiset olosuhteet.

A:lta peritty käyttövastike alitti asiantuntijoiden arvioiman vertailuvuokran. Arvioiden keskiarvo A:n huoneiston vuokrasta oli 15,35 euroa neliömetriltä kuukaudessa vuonna 2015 (10 prosentin korotus ja vesimaksu huomioituna). Kymmenen prosentin korotus oli tehty sen vuoksi, että asiantuntijat olivat tehneet arvionsa maltillisesti, koska eivät olleet päässeet tutustumaan huoneistoon. Arviot perustuivat kattavaan selvitykseen ja vastasivat alueella tosiasiallisesti perittäviä vuokria.

A:n esittämistä tilastoista poiketen huoneiston tarkalla sijaintipaikkakunnalla Leppävaarassa vastaavan suuruista aravavuokra-asunnoista perittävät vuokrat olivat tosiasiallisesti korkeampia kuin A:lta perittävä käyttövastike.

Hovioikeuden ratkaisu

Käsittelyratkaisut

2. Vaatimusten 1-4 tutkimisesta

Yhtiö on vastauksessaan hovioikeudessa vedonnut siihen, että kanteen vaatimukset 1-4 tulisi jättää tutkimatta, koska niissä oli kyse abstraktista laintulkintakysymyksestä, josta ei voinut antaa vahvistustuomiota.

Hovioikeus hyväksyy käräjäoikeuden ratkaisun siltä osin, kun siinä on katsottu, että kohdissa 1-4 esitetyt käyttövastikkeen palauttamis- ja alentamisvaatimukset on voitu tutkia.

A on kanteessaan kohdissa 1 ja 2 vaatinut vahvistettavaksi asumisoikeussopimuksessa ja asumisoikeuslain 16 §:n 4 momentissa tarkoitetun käyttövastikkeen enimmäistasoksi tietyn

tilaston mukaisen vuokran.

Käräjäoikeus on katsonut voivansa tutkia kohtien 1 ja 2 vahvistusvaatimukset, koska ne koskivat asianosaisten välisen oikeussuhteen vahvistamista eli asumisoikeussopimuksen sisältöä ja tarkemmin käyttövastikkeen enimmäismäärää. Käräjäoikeuden tulkinnan mukaan A ei ollut yleisesti vaatinut, että lain säännökselle vahvistettaisiin tietyn sisältöinen tulkinta.

Kuten käräjäoikeuden tuomiossa on todettu, vahvistuskannetta ei voida ajaa yksistään abstraktista laintulkintakysymyksestä siten, että jollekin säännökselle vaaditaan vahvistettavaksi tietty sisältö. Vahvistuskanteen tulee tähdätä tietyn konkreettisen oikeussuhteen olemassaolon tai ei-olemassaolon vahvistamiseen.

Asumisoikeuslain 16 §:n 4 momentissa säädetään käyttövastikkeelle ehdoton yläraja siten, ettei käyttövastike saa olla paikkakunnalla käyttöarvoltaan samanveroisista huoneistoista yleensä perittäviä vuokria korkeampi. Käyttövastikkeen varsinaisena määräytymisperusteena on kuitenkin saman säännöksen 2 ja 3 momenteista ilmenevä omakustannusperiaate.

Asumisoikeuslain 5 §:n 2 momentin mukaan tämän lain säännöksistä ei voida asumisoikeussopimuksessa poiketa asumisoikeuden haltijan tai tältä oikeutensa johtaneen vahingoksi.

A:n asumisoikeussopimuksessa on tältä osin vain viittaus siihen, että käyttövastikkeen määräytymisessä sovelletaan asumisoikeuslain 16 §:ää.

Vahvistuskanteessa on yhtäältä vaadittu nimenomaisesti vahvistettavaksi asumisoikeuslain 16 §:n 4 momentin tarkoittaman käyttövastikkeen enimmäismääräksi tietty tilastollinen vuokra. Toisaalta vastaava on vaadittu vahvistettavaksi asianosaisten välisessä asumisoikeussuhteessa. Ensiksi mainittu vaatimus tähtää yksiselitteisesti tietyn laintulkinnan vahvistamiseen, mikä ei ole vahvistuskanteella mahdollista.

Vaatimuksen toinen osa koskee sanamuotonsa mukaan asianosaisten välisen sopimuksen tulkintaa. Asumisoikeussopimuksen ehdon ja siten asianosaisten välisen konkreettisen oikeussuhteen sisältönä on kuitenkin tietty euromääräinen käyttövastike, ei sen yleinen enimmäistaso. Käyttövastikkeen enimmäistaso koskeva asumisoikeuslain 16 §:n 4 momentin säännös on asukkaan suojaksi säädetty ehdoton yläraja, eikä kysymyksessä olevan asumisoikeussopimuksen ehto. Kysymyksessä on käyttövastikkeen määrää koskeva yleinen rajoitussäännös. Vaatimuksessa on tältäkin osin asiallisesti kysymys siitä, että kantajat pyrkivät vahvistamaan asumisoikeuslain 16 §:n 4 momentille tietyn tulkinnan, mikä ei ole vahvistuskanteella mahdollista.

Kannevaatimukset 1 ja 2 on siten jätettävä tutkimatta siltä osin kuin niissä on vaadittu vahvistettavaksi käyttövastikkeen enimmäistasoksi tietty tilastollinen vuokra.

Selvyyden vuoksi hovioikeus kuitenkin toteaa, että tuomioistuimen arvioitavana on joka tapauksessa myös ilman erillistä vahvistuskannetta A:n vaatimusten 1-4 tutkittavien osien johdosta se, miten asumisoikeuslain 16 §:n 4 momentin säännöstä enimmäisvuokratasosta on nyt kysymyksessä olevassa tapauksessa tulkittava ja onko kyseinen laissa säädetty enimmäistaso ylitetty.

3. Vaatimuksen 5 tutkimisesta

Hovioikeus hyväksyy käräjäoikeuden ratkaisun siltä osin kuin käräjäoikeus on jättänyt kohdan 5 vaatimuksen tutkimatta.

Hovioikeus toteaa lisäksi, että vaatimuksen tutkiminen ei tosin ole edellytys sille, että tuomioistuin voi määrätä käyttövastikkeen eri suuruiseksi kuin mitä kanteessa on vaadittu. Kannevaatimukset määrittävät mahdollisen alennuksen ja mahdollisen palautuksen enimmäismäärän, ja tuomioistuin voi hyväksyä vaatimuksen määrällisesti myös osittain.

Pääasiasratkaisun perustelut

1. Kysymyksenasettelu

Asiassa on kysymys siitä, onko A:lta perityn asumisoikeushuoneiston käyttövastike ylittänyt asumisoikeuslain 16 §:n 4 momentin mukaisen enimmäistason.

Asumisoikeuslain 16 §:n 4 momentin mukaan käyttövastike ei saa olla paikkakunnalla käyttöarvoltaan samanveroisista huoneistoista yleensä perittäviä vuokria korkeampi.

Arvioitavana on siten kyseisen säännöksen kolmen käsitteen eli paikkakunnan, käyttöarvoltaan samanveroisien huoneiston ja yleensä perittävän vuokran merkityssisältö sekä osittain yleisemmin asumisoikeushuoneistojen käyttövastikkeen enimmäismäärän suhde arava- ja markkinavuokriin ja näitä kuvaaviin tilastoihin.

Käyttövastikkeen enimmäistason arviointikriteerit muodostavat yhdessä kokonaisuuden, ja enimmäistason vaikuttavat erikseen ja yhdessä kaikki edellä mainitut kolme osatekijää. Hovioikeus arvioi ensiksi kunkin kyseisessä säännöksessä käytetyn käsitteen merkityssisältöä ennen kuin käsittelee niiden soveltamista nyt käsiteltävän tapauksen tosiseikastoon.

2. Käyttövastikkeen enimmäistason vaikuttavat tekijät

(a) Paikkakunta

Käräjäoikeus on katsonut, että käsitteellä paikkakunta tarkoitetaan asumisoikeuslaissa lähtökohtaisesti tiettyä kuntaa. Tämä tulkinta on A:n mukaan ollut oikea.

Yhtiö on vastauksessaan vedonnut siihen, että paikkakunnan käsitettä tulisi tulkita siten, että se tarkoittaisi lähinnä kaupunginosaa tai tätä pienempää aluetta, jolla vallitsee määrätty vuokrataso. Yhtiön mukaan tämä tulkinta vastaisi asumisoikeuslain säätämishetkellä voimassa olleen huoneenvuokralain vastaavien säännösten tulkintaa, jotka eivät ole asiallisesti muuttuneet myöhemmässä huoneenvuokrasääntelyssä.

Käräjäoikeuden toteamin tavoin käsitettä paikkakunta ei ole asumisoikeuslaissa tai sen 16 §:ää koskevilla esitöissä määritelty, eikä asumisoikeuslain tulkinnasta ole tältä osin vakiintunutta oikeuskäytäntöä. Asumisoikeuslain muita säännöksiä koskevilla myöhemmissä esitöissä on tosin eräissä kohdissa käytetty käsitettä 'alue' eri yhteyksissä, joissa on viitattu lain 16 §:n 4 momenttiin (esimerkiksi HE 100/2002 vp s. 52, 55 ja 57). Näissä esitöissä ei kuitenkaan ole suoranaisesti ollut kysymys nyt kysymyksessä olevan lainkohdan perusteluista, eikä niistä ole luettavissa, että niiden tarkoituksena olisi ollut ottaa kantaa lain alkuperäiseen paikkakunnan käsitteen tulkintaan.

Asumisoikeuslain säätämishetkellä voimassa olleessa huoneenvuokralaissa (653/1987) on ollut vastaavankaltainen vuokran kohtuullisuutta koskeva säännös. Lain 25 §:n 1 momentin mukaan asuinhuoneiston vuokran tuli olla kohtuullinen. Kohtuullisuutta harkittaessa oli otettava huomioon paikkakunnalla vuokra-arvoltaan samanveroisista huoneistoista yleensä maksetut vuokrat sekä huoneiston vuokra-arvoon vaikuttavat korottavat ja alentavat seikat.

Lakien tältä osin identtinen vuokratason vertailualueetta kuvaava käsite viittaa siihen, että asumisoikeuslaissa on tarkoitettu huoneiston paikkakunnalla samaa asiaa kuin tuolloin voimassa olleessa huoneenvuokralaissa.

Vanhan huoneenvuokralain säätämisajankohdan oikeuskirjallisuudessa on katsottu, että koska vuokrataso ei ollut kaikilla varsinkaan isomman kunnan asuinalueilla sama, huoneenvuokralaissa tarkoitettuna paikkakuntana olisi tullut pitää pienempää aluetta kuin kuntaa (Saarnilehto, Ari: Vuoden 1987 huoneenvuokralaki, 1987, s. 75).

Voimassa olevan asuinhuoneiston vuokrauksesta annetun lain (481/1995) 30 §:ssä paikkakunnan käsite on kuitenkin muuttunut alueeksi. Säännöksen mukaan tuomioistuin voi vuokralaisen vaatimuksesta harkintansa mukaan alentaa vuokraa tai muuttaa vuokran määräytymistä koskevaa ehtoa, jos vuokra olennaisesti ylittää vuokra-arvoltaan samanveroisten ja samaan tarkoitukseen käytettyjen huoneistojen alueella käyvät vuokrat ilman huoneenvuokrasuhteissa hyväksyttäväksi katsottavaa syytä.

Lainkohdan esitöiden (HE 304/1994 vp s. 65-66) mukaan säännös vastaisi vähäisin tarkistuksin aikaisemmin voimassa ollutta sääntelyä vuokran alentamisesta. Säännöstä tarkistettiin kuitenkin siten, että vertailuvuokrina otettaisiin huomioon vuokra-arvoltaan samanveroisten ja samaan tarkoitukseen käytettyjen huoneistojen käyvät vuokrat alueella eikä huoneistojen käyvät arvot paikkakunnalla, kuten siihen saakka oli tehty. Vertailuvuokrina ei siis käytettäisi pelkästään paikkakunnan tilastollisia vanhojen ja uusien sopimusten vuokrien keskiarvoja, vaan pyritäisiin selvittämään nykyistä eriytyneemmin alueen vuokra-asuntomarkkinat ja niillä vallitsevat vuokrat ja sopimusehdot yleensä sekä erityisesti vuokraa koskevat sopimusehdot ja vuokraa vastaan saadut etuudet.

Oikeuskirjallisuudessa tämä muutos on ymmärretty siten, että vuoden 1987 huoneenvuokralain mukainen vertailualueena käytetty paikkakunta oli alueena liian laaja, joten sitä supistettiin uudessa laissa (Kanerva – Kuhanen: Laki asuinhuoneiston vuokrauksesta, 2011, s. 159).

Edellä selostettu säädöshistoria huomioon ottaen hovioikeus katsoo kuten käräjäoikeus, ettei voimassa olevan asuinhuoneiston vuokrauksesta annetun lain käsitettä 'alue' voida rinnastaa asumisoikeuslain käsitteeseen 'paikkakunta'. Säädöshistorian perusteella on pikemminkin pääteltävissä, että asumisoikeuslaissa tarkoitetaan paikkakunnalla edelleen samaa laajempaa aluetta kuin vanhassa huoneenvuokralaissa. Ottaen lisäksi huomioon paikkakunnan käsitteen merkityssisältö yleiskielessä, hovioikeus katsoo käräjäoikeuden tavoin, että paikkakunnan on tulkittava asumisoikeuslaissa tarkoittavan lähtökohtaisesti tiettyä kuntaa.

Paikkakunnan alueen laajuuden täsmällisellä määrittelyllä ei tosin ole asian arvioinnin kannalta viime kädessä ratkaisevaa merkitystä, koska jäljempänä katsottavalla tavalla vaatimus vertailusta käyttöarvoltaan samanveroiseihin huoneistoihin sisältää yhtenä arviointikriteerinä myös huoneiston tarkemman sijaintialueen.

(b) Käyttöarvoltaan samanveroinen huoneisto

Käräjäoikeus on katsonut, että asumisoikeuslaissa tarkoitettiin käyttöarvoltaan samanveroisilla huoneistoilla rahoitusmallin ja huoneluvun lisäksi yksilöllisiltä ominaisuuksiltaan pääpiirteissään toisiaan vastaavia huoneistoja.

Käräjäoikeudessa asiantuntijana kuultu professori oli lausunnossaan ja kertomuksessaan katsonut, että käyttövastikkeen vertailukohtana tuli käyttää aravavuokraohteiden yleistä vuokratasoa ottaen kuitenkin huomioon asunnon yksilölliset ominaisuudet. Myös kaikki asunnon käyttöarvosta käräjäoikeudessa kertoneet henkilöt olivat yhdenmukaisesti kertoneet, että asunnon käyttöarvoon vaikuttivat myös asunnon yksilölliset ominaisuudet, kuten asunnon tarkempi sijainti, kulkuyhteydet, palvelut, ikä, kunto, maisema, sauna ja parveke. Kertomuksista oli lisäksi yhdenmukaisesti ilmennyt, että yksittäisen kaupunginosan sisälläkin asunnon arvot voivat vaihdella merkittävästi riippuen siitä, missä asunto sijaitsee kaupunginosan sisällä.

A on valituksessaan katsonut, että asumisoikeuslain tulkinnassa huoneiston samanveroisuus tuli arvioida objektiivisin eikä asuntokohtaisin perustein. Huoneiston käyttöarvon samanveroisuutta tuli arvioida suhteessa aravavuokra-asuntojen käyttöarvoon.

Käräjäoikeuden toteamin tavoin käsitettä 'käyttöarvoltaan samanveroinen huoneisto' ei ole asumisoikeuslaissa tai sen 16 §:ää koskevissa esitöissä määritelty, eikä asumisoikeuslain tulkinnasta ole tältä osin vakiintunutta oikeuskäytäntöä.

Asumisoikeuslain säätämisen aikaan voimassa olleen huoneenvuokralain (653/1987) 25 §:n 1

momentin samankaltaisen säännöksen mukaan vuokran kohtuullisuutta harkittaessa oli otettava huomioon paikkakunnalla vuokra-arvoltaan samanveroisista huoneistoista yleensä maksetut vuokrat sekä huoneiston vuokra-arvoon vaikuttavat korottavat ja alentavat seikat. Myös voimassa olevan asuinhuoneiston vuokrauksesta annetun lain 30 §:n 1 momentin mukaan vertailu tehdään vuokra-arvoltaan samanveroiseihin huoneistoihin.

Oikeuskirjallisuudessa on katsottu, että huoneiston vuokra-arvossa on kysymys huoneiston arvosta vuokralaiselle käytettäessä huoneistoa vuokrattuun tarkoitukseen. Vuokra-arvon käsite on kirjallisuudessa rinnastettu käyttöarvon käsitteeseen. Keskeisinä vuokra-arvoon vaikuttavina tekijöinä on mainittu esimerkiksi huoneiston yksilölliset ominaisuudet kuten sijainti, suunnittelu, laatu, kunto, varustelutaso ja muut erityispiirteet (ks. esim. Saarnilehto, Ari: Huoneenvuokran sääntelystä, 1981, s. 85-124; Saarnilehto, Ari: Vuoden 1987 huoneenvuokralaki, 1987, s. 74; ja Kanerva – Kuhanen: Laki asuinhuoneiston vuokrauksesta, 2011, s. 158).

Tästä on pääteltävissä, että asumisoikeuslain käsitteellä käyttöarvo on katsottava olevan ainakin pääosin vastaava merkityssisältö kuin huoneenvuokrasääntelyssä käsitteellä vuokra-arvo. Molemmissa on kysymys huoneiston konkreettisesta arvosta asukkaalle, kun huoneistoa käytetään siihen tarkoitukseen, jota varten se on hankittu. Arvio tehdään asukkaan näkökulmasta, mutta objektiivisin perustein. Käyttöarvo ei siten ainakaan välittömästi liity kysymyksessä olevan huoneiston omistuksen rahoitusmalliin. Rahoitusmalli voidaan kuitenkin ottaa huomioon yhtenä tekijänä käyttöarvon kokonaisarviointissa.

Käyttöarvo ei määrittele euromääräistä käyttövastikkeen tasoa vaan ratkaisee sen, minkälaisesta huoneistosta maksettaviin vuokriin kulloinkin kyseessä olevaa käyttövastiketta verrataan. Vertailutason valinta on kuitenkin tehtävä varsin yleisellä tasolla tyyppikohtaisesti siten, että kunkin asunnon käyttöarvoon yleisesti vaikuttavat seikat voidaan ottaa huomioon. Vertailukohteina eivät siten yleensä ole muut yksittäiset huoneistot. Käyttöarvon määrittelyssä voivat tulla huomioon otettavaksi esimerkiksi huoneiston tarkempi sijainti alueella, suunnittelu, laatu, kunto, varustelutaso ja muut erityispiirteet.

Hovioikeus hyväksyy näillä täsmennyksillä käräjäoikeuden ratkaisun perustelut ja katsoo, että asumisoikeuslaissa tarkoitetaan käyttöarvoltaan samanveroisilla huoneistoilla kokonaisuutena arvioiden ominaisuuksiltaan pääpiirteissään toisiaan vastaavia huoneistoja.

(c) Yleensä perittävä vuokra

Käräjäoikeus on todennut, että laissa tai lain esitöissä ei ole viitattu siihen, että Tilastokeskuksen tilastot tai muut tilastot määrittäisivät laissa tarkoitettua yleensä perittävää vuokran. Käräjäoikeus on myös todennut, että tilastot eivät ole alueellisesti kattavia ja niissä ei ole huomioitu huoneistojen yksilöllisiä ominaisuuksia. Edellä mainittu huomioon ottaen käräjäoikeus on katsonut, että yleensä perittävällä vuokralla ei tarkoiteta tietystä tilastosta ilmenevää keskimääräistä vuokraa.

Hovioikeus hyväksyy käräjäoikeuden johtopäätökset siitä, että yleensä perittävällä vuokralla ei tarkoiteta tietystä tilastosta kaavamaisesti ilmenevää vuokraa. Tilastot voivat kuitenkin osaltaan toimia vertailuperusteena ja näyttönä asiassa.

Käräjäoikeuden katsomin tavoin samanveroisista huoneistoista yleensä perittävää vuokraa ei tule määrittää myöskään yksinomaan aravavuokra-asuntojen vuokratason perusteella. Tämänkaltaisen tulkinta ei saa tukea asumisoikeuslaista, sen esitöistä tai oikeuskäytännöstä. Lain sanamuoto huomioon ottaen hovioikeus katsoo, että yleensä perittävällä vuokralla tarkoitetaan vuokraa, joka peritään käyttö- tai vuokra-arvoltaan vastaavanlaisista huoneistoista niiden rahoitusmallista riippumatta.

2.5. Käyttövastikkeen enimmäistason arviointi tässä tapauksessa

Riidatonta on, että A:n asumisoikeusasunto on 78 m²:n suuruinen ja sisältää kolme huonetta. Asunto sijaitsee talon 3. kerroksessa ja sisältää saunan ja parvekkeen. Asunto sijaitsee Espoon

Säterissä, postinumeroalueella 02600. A on solminut asumisoikeussopimuksen 16.9.2005.

Käräjäoikeuden A:n asuntoon toimittamassa katselmuksessa on ilmennyt, että A:n asunnon huoneissa on laminaattilattia. Kylpyhuoneessa on muovilattia ja kylpyhuoneen seinät ovat laatoitetut. A:n asunnon parveke on kooltaan 4 m², eikä sitä ole lasitettu. Julkisivua koskevista valokuvista ilmenee, että asunto on päätyhuoneisto, ikkunat ovat kolmeen suuntaan ja parveke on sisäpihalle päin. A:n talo on ulkoasultaan varsin siisti. Asunto sijaitsee varsin suositulla alueella lähellä kauppakeskus Sellon palveluja ja hyviä kulkuyhteyksiä.

A:n asunnon markkinavuokra on ollut vuonna 2015 asiantuntija - - - arvion mukaan vesimaksuineen 1.195 euroa (+/- 5-10 %) ja asiantuntija - - - arvion mukaan ilman vesimaksua 950 euroa (+/-10 %). - - - mukaan asunnon arvo ei ole juurikaan vaihdellut vuosina 2013 – 2015. Asiantuntijoilla ei ole ollut mahdollisuutta käydä asunnon sisällä, mutta heidän lausunnoistaan ja kertomuksistaan ilmenneet oletukset asunnon kunnosta olivat käräjäoikeuden mukaan varsin hyvin vastanneet niitä havaintoja, jotka käräjäoikeus oli tehnyt asunnon katselmuksessa.

Käräjäoikeus on aiemmin lausumaansa viitaten katsonut, että käyttöarvoltaan samanveroisella huoneistolla ei tarkoiteta ainoastaan saman rahoitusmallin huoneistoja. Tämä viittasi käräjäoikeuden mukaan siihen, että käyttövastikkeen enimmäistaso voisi asunnon käyttöarvo huomioon ottaen lähtökohtaisesti ylittää aravavuokratason. Käräjäoikeus on todennut, että asiassa esitetyn selvityksen perusteella asumisoikeusasuntojen laatu taso oli yleensä korkeampi kuin aravavuokra-asuntojen. Edelleen asumisoikeus- ja aravavuokraohteiden rahoituskustannukset poikkesivat toisistaan siten, että asumisoikeuskohteiden rahoituskustannukset olivat jossain määrin aravavuokraohteita korkeammat. Tähän nähden käräjäoikeus on arviointinsa lähtökohtana katsonut, että myös käyttövastikkeen tuli voida olla korkeampi kuin aravavuokraohteiden vuokran. Asiassa ei ollut tullut ilmi muutakaan perustetta, jonka vuoksi käyttövastikkeen tulisi olla enintään aravavuokran tasoinen.

Käräjäoikeuden tuomiosta ilmenee, että A:lta peritty käyttövastike on ollut vuonna 2013 vesimaksuineen 981,28 euroa ja ilman vesimaksua 951,28 euroa, vuonna 2014 vesimaksuineen 1.044,19 euroa ja ilman vesimaksua 1.012,19 euroa sekä vuonna 2015 vesimaksuineen 1.066,75 euroa ja ilman vesimaksua 1.034,75 euroa. Neliömääräisenä käyttövastike ollut vuonna 2013 vesimaksuineen 12,58 euroa/m² sekä ilman vesimaksua 12,20 euroa/m², vuonna 2014 vesimaksuineen 13,39 euroa/m² ja ilman vesimaksua 12,98 euroa/m² sekä vuonna 2015 vesimaksuineen 13,68 euroa/m² ja ilman vesimaksua 13,27 euroa/m².

Käräjäoikeus on katsonut, että A:n käyttövastike on ylittänyt ARA-vuokra-asuntoja koskevan Tilastokeskuksen tilaston mukaisen kolmioiden ja sitä suurempien asuntojen keskimääräisen neliövuokran vuonna 2013 0,86 eurolla, vuonna 2014 1,27 eurolla ja vuonna 2015 1,48 eurolla. A:n käyttövastike on sitä vastoin alittanut vapaarahoitteisten uusien vuokrasuhteiden tilaston mukaisen neliövuokran vuonna 2013 1,22 eurolla, vuonna 2014 1,17 eurolla ja vuonna 2015 1,81 eurolla. A:n käyttövastike on alittanut vapaarahoitteisten huoneistojen koko vuokra-asuntokantaa koskevan tilaston mukaisen neliövuokran vuonna 2013 0,26 eurolla, vuonna 2014 0,61 eurolla ja vuonna 2015 1,06 eurolla.

Käräjäoikeus on johtopäätöksensä todennut, että A:lta peritty käyttövastike oli varsin hyvin vastannut asiantuntijoiden arvioita asunnon vuokran markkina-arvosta. Käyttövastike oli myös varsin selvästi alittanut vapaarahoitteisia kohteita koskevien tilastojen mukaiset keskimääräiset vuokrat. A:n asunto oli ollut ikäänsä nähden varsin tavanomainen eikä asiassa ollut ilmennyt syitä, joiden vuoksi huoneiston käyttövastike tulisi arvioida selvästi keskimääräisiä vuokria alhaisemmaksi. Sitä vastoin asunto sijaitsi varsin suositulla alueella, mikä nosti asunnon arvoa. Käräjäoikeus on katsonut, että kantajalta peritty käyttövastike ei ollut ylittänyt asumisoikeuslain 16 §:n 4 momentin mukaista käyttövastikkeen enimmäistasoa.

Hovioikeus hyväksyy edellä selostetut käräjäoikeuden johtopäätökset, eikä käräjäoikeuden ratkaisun lopputulosta siten ole aihetta muuttaa siltä osin kuin kanteen kohtien 1-4 käyttövastikkeen palauttamis- ja alentamisvaatimukset on hylätty.

Tuomiolauselma

Muutokset käräjäoikeuden tuomioon:

Kanne jätetään tutkimatta siltä osin kuin A on kohdissa 1 ja 2 vaatinut vahvistettavaksi käyttövastikkeen enimmäistasoksi Tilastokeskuksen paikkakunta-kohtaisen tai suuraluejaon mukaisen ARA-vuokra-asuntotilaston osoittaman neliövuokran.

Muilta osin käräjäoikeuden tuomiota ei muuteta.

A veloitetaan korvaamaan B Oy:n oikeudenkäyntikulut hovioikeudessa 3.085,24 eurolla korkolain 4 §:n 1 momentin mukaisine viivästyskorkoineen kuukauden kuluttua hovioikeuden ratkaisun antopäivästä lukien.

Asian ovat ratkaisseet:

Hovioikeudenneuvos Timo Ojala
Hovioikeudenneuvos Mirjami Paso
Asessori Kristian Sjöblom

Ratkaisu on yksimielinen.

Lainvoimainen (ei valituslupaa 31.10.2019)

Jälkilaskelma 2017

- 1) Esimerkkikohteessa käyttövastiketta ja käyttökorvauksia on peritty (laskelman tulot)
 - Ei-tasattaviin hoitomenoihin 3,82 €/m²/kk.
 - Tasattaviin menoihin 8,80 €/m²/kk. Tasattavat menot sisältävät tasattavat hoitomenot ja tasattavat pääomamenot.

- 2) Esimerkkikohteessa käyttövastiketta ja käyttökorvauksia on käytetty (laskelman menot)
 - Ei-tasattaviin hoitomenoihin 4,37 €/m²/kk
 - Ei-tasattavat hoitomenot ylittävät ei-tasattaviin hoitomenoihin perityt tuotot 0,55 €/m²/kk. Tämä muodostaa yhdessä edellisten kausien ei-tasattavan jäämän 0,76 €/m²/kk kanssa 0,21 €/m²/kk kumulatiivista ei-tasattavaa ylijäämää.
 - Tasattaviin menoihin 6,06 €/m²/kk
 - Tasattavat menot ovat nimensä mukaisesti menoja, jotka tasataan kohteiden välillä. Tasattavien menojen osalta kohteet ovat siis yhdenvertaisia. Tässä siis kohteet tasataan yhtiön keskiarvoon ja tämä tasaus näkyy laskelmassa hoitomenojen- ja pääomienojen tasausriveillä. Tasattavat menot sisältävät mm. suunnitellut korjaukset ja lyhennykset. Näihin menoihin kohde käyttää omia varautumisiaan, mikäli niitä on sille aiemmin kertynyt (kts alla).
 - Kohteen tasattavat menot alittavat tasattaviin hoitomenoihin perityt tuotot 8,80 €/m²/kk – 6,06 €/m²/kk = 2,75 €/m²/kk (raportissa tunnusluku lasketaan jakamalla kokonaisuudet neliömäärällä ja tällöin saattaa muodostua 0,01 €/m²/kk pyöristyseroja kuten tässä). Tämä muodostaa yhdessä edellisten kausien tasattavan jäämän 1,02 €/m²/kk kanssa 3,76 €/m²/kk kumulatiivista tasattavaa ylijäämää. Tästä tasattavasta ylijäämästä käytetään kuluvana vuotena korjauksiin varautumisiin 1,00 €/m²/kk ja 1,88 €/m²/kk muihin velvoitteisiin varautumisiin. Kunkin vuoden varautumisten maksimitaso määräytyy kyseistä kautta budjetoitaessa. Varautumisten jälkeen kohde on vielä ylijäämäinen 0,88 €/m²/kk ja se siirtyy seuraavalle kaudelle edellisten kausien tasattavaksi yli/alijäämäksi.

- 3) Kaikista kohteista yhteensä kerätystä käyttövastikkeista on käytetty tasaukseen 10.543.893,54 €.

Esimerkkikohteeseen on vuonna 2017

<u>maksanut</u> hoitomenojen tasausta muille kohteille	-27.416,28€	(-0,54 €/m ² /kk)
<u>saanut</u> pääomamenojen tasausta muilta kohteilta	50.139,57 €	(0,99 €/m ² /kk)
Kohteen <u>saama</u> nettotasaus on siis	22.723,29€	(0,45 €/m ² /kk)

Miinus-merkkinen tasaus tarkoittaa, että kohde maksaa tasausta muille kohteille.



Raportissa kohteen tiedot esitetään tasausten jälkeen eli yhtiön keskiarvoon tasattuna. Uudet kohteet siirtyvät tasauksen piiriin vasta valmistumisen jälkeisenä vuonna. Tämä tarkoittaa sitä, että yhtiön keskiarvoa laskettaessa käytetään ainoastaan niitä kohteita, jotka ovat olleet valmiina koko esitetyn toteutumavuoden. Tasausten jälkeen esimerkkikohte pystyi varautumaan tuleviin korjauksiin 50.520,00 € (1,00 €/m²/kk) ja muihin velvoitteisiin 95.021,73€ (1,88 €/m²/kk). Varautumisen maksimitason määritetään kyseisen kauden budjetissa, kuten edellä mainittiin. Tehtyjen varausten jälkeen kohde jäi ylijäämäiseksi 44.652,12€ (0,88 €/m²/kk) ja se siirretään seuraavalle kaudelle edellisten kausien tasattaviin jäämiin. Samaan aikaan kohde käytti 41.732,05 € aiemmin keräämiään korjauksiin varautumisia tekemiinsä suunniteltuihin korjauksiin. Kohde käytti myös kaikki aiemmin tekemänsä muihin velvoitteisiin varautumiset (118.907,75 €) kyseisen kauden lyhennyksiin (334.925,50 €).

Ilman tasauksia kohteen jäämä olisi ollut 22.723,29 € huonompi ja toisaalta 50.520,00 € + 95.021,73 € = 145.541,73 € parempi ilman varautumisia. Ilman tasauksia kohde olisi siis ollut ylijäämäinen kuluvan kauden tasattavan jäämän ja saatujen tasausten erotuksen verran, eli 138.742,87 € - 22.723,29 € = 116.019,58 € (2,30 €/m²/kk). Seuraavalle kaudelle siirtyvää ylijäämää (44.652,12 €) ei voi tällä kaudella käyttää varautumisiin. Tämä johtuu siitä, että budjetoitu taso asettaa maksimin varautumisille kuten aiemmin on mainittu. Sen sijaan tulevalle kaudelle siirtynyt ylijäämä otetaan huomioon seuraavalla budjetointikaudella suurempina varautumisina.

Kohteen yli/alijäämä yhteensä rivi sisältää ei-tasattavan ja tasattavan jäämän.

Käyttövastikelaskelma 2019

- 1) Esimerkkikohteessa käyttövastiketta ja käyttökorvauksia peritään (laskelman tulot)
 - Ei-lasallaviin huilomenuihin 4,30 €/m²/kk
 - Tasattaviin menoihin 8,75 €/m²/kk. Tasattavat menot sisältävät tasattavat hoitomenot ja tasattavat pääomamenot.

- 2) Esimerkkikohteessa käyttövastiketta ja käyttökorvauksia arvioidaan käytettävän (laskelman menot)
 - Ei-tasattaviin hoitomenoihin 4,30 €/m²/kk
 - Tasattaviin menoihin 7,33 €/m²/kk. Tasattavat pääomamenot sisältävät 1,00 €/m²/kk varautumista tuleviin korjauksiin ja 1,30 €/m²/kk muihin velvoitteisiin. Yhteensä esimerkkikohteen arvioidaan varautuvan tuleviin korjauksiin ja muihin velvoitteisiin siis 2,30 €/m²/kk.

Esimerkkikohteen osalta kohteen arvioidaan

<u>maksavan</u> hoitomenojen tasausta muille kohteille	-54.271,45	(-1,13 €/m ² /kk)
<u>saavan</u> pääomamenojen tasausta muilta kohteilta	<u>137.184,52€</u>	<u>(2,72 €/m²/kk)</u>
Kohteen <u>saama</u> nettotasaus on siis	82.913,07	(1,59 €/m ² /kk)

Miinus-merkkinen tasaus tarkoittaa, että kohde maksaa tasausta muille kohteille.

Esimerkkikohteen arvioidaan vuonna 2019 varautuvan siis 2,30 €/m²/kk. Tämä ylittää kohteen saamat arvioidut nettotasaukset 1,59 €/m²/kk. Tämä tarkoittaa sitä, että kohde pystyisi arviolta varautumaan 0,71 €/m²/kk ilman tasauksia.



VARAUTUMINEN KORJAUKSIIN JA MUIHIN VELVOITTEISIIN

Varautuminen korjauksiin ja tuleviin velvoitteisiin on kerätty kohteilta, mutta taloudellinen varautuminen tapahtuu yhtiötasolla. Tässä siis operatiivinen laskenta eroaa liikekirjanpidosta. Kirjanpidossa varaudumme korjauksiin ja tuleviin velvoitteisiin verottajan hyväksymillä keinoilla eli poistoilla, poistoeron muutoksilla sekä mahdollisesti tulevaisuudessa myös asuintalovarauksilla. Kohdekohtaisissa budjeteissa varaudumme eitasattavissa hoitomenoissa suoraan vuoden aikana kohteissa tapahtuviin juokseviin korjauksiin parhaan arvion mukaan. Nämä varautumiset eivät myöskään näy tilinpäätöksessä.

Suunnitelluista korjauksista eli ns. jaksottaisista korjauksista ("ei-juoksevat korjaukset") toteutetaan aina kulloinkin kiireellisimmät ja tarpeellisimmat korjaukset koko TA-Asumisoikeus Oy:n asuntokanta kuitenkin huomioiden. Korjauksissa varaudutaan kaikkiin Rakennustieto Oy:n Rakennustietosäätiön RTS ja LVI-keskusliiton 2008 julkaisemaan Kiinteistön teknisen käyttöiän ja kunnossapitajaksojen mukaisiin korjauksiin (KH 90-00403 ja LVI 01-10424). Suunnitelmallisten korjausten kulut ovat kaikille kohteille tasattavia menoja. Näitä kuluja yhtiöllämme on vielä suhteellisen vähän, koska kiinteistökantamme on varsin nuorta. Tästä johtuen suunnitellut korjaukset eivät näy kohteiden budjeteissa, mutta ne näkyvät kohteiden toteutumissa.

Kohteen kannalta välttämättömät ja kiireelliset juoksevat korjaukset pyritään huomioimaan mahdollisimman hyvin budjetissa, mutta tällaiset korjaukset tehdään aina joka tapauksessa, riippumatta siitä, onko niitä budjetoitu kohteen hoitokuluihin vai ei. Budjetti ei siis tältä osin rajoita välttämättömien korjausten tekemistä, koska laki edellyttää omistajan pitävän kiinteistöt asumiskunnossa.

Rahoituskeinoja isojen korjausten kulujen kattamiseen ovat vanhojen lainojen konvertointi uusiksi lainoiksi, erillisen korjauslainan ottaminen tai korjaushankkeen rahoittaminen suoraan kassasta. Tietyn tyypisiä vahinkoja/korjauksia katetaan myös vakuutuksista, joten voimassa olevat vakuutukset ovat tässä mielessä myös varautumista äkillisiin ennakoimattomiin korjauksiin.



TALOUSRAPORTTI

Tulostettu: 24.10.2017 12:22



TULO- JA MENOLASKELMA	Budjetti (1-12/2017) 1 kpl, 4 210,0 m ²		Toteuma (1-12/2017) 1 kpl, 4 210,0 m ²		Budjetti (1-12/2019) 1 kpl, 4 210,0 m ²	
<i>Kohleiden lkm, pinta-ala</i>						
Käyttövastikkeet ja käyttökorvaukset	€	€/m ² /kk	€	€/m ² /kk	€	€/m ² /kk
Kokonaiskäyttövastike	610 786.80	12.09	607 204.09	12.02	629 875.28	12.47
Tuotot ei-tasattaviin hoitomenoihin						
Käyttövastike 1	162 475.86	3.22	162 475.86	3.22	187 872.95	3.72
Ed. kausien ei-tasattava yli- tai alijäämän huomiointi	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Autopaikkamaksut	6 986.38	0.14	7 182.91	0.14	6 558.00	0.13
Vesi- ja jätevesimaksut (tuotot)	23 705.94	0.47	23 280.32	0.46	22 903.21	0.45
Tuotot ei-tasattaviin hoitomenoihin yhteensä	193 168.18	3.82	192 939.09	3.82	217 334.16	4.30
Tuotot tasattaviin menoihin						
Käyttövastike 2	448 310.94	8.87	444 728.23	8.80	442 002.33	8.75
Tuotot tasattaviin menoihin yhteensä	448 310.94	8.87	444 728.23	8.80	442 002.33	8.75
KÄYTTÖVASTIKKEET JA -KORVAUKSET	641 479.12	12.70	637 667.32	12.62	659 336.49	13.05
Ei-tasattavat hoitomenot	€	€/m ² /kk	€	€/m ² /kk	€	€/m ² /kk
Huoltopalvelu (sopimus)	-25 400.82	-0.50	-24 902.76	-0.49	-26 035.78	-0.52
Huoltopalvelu (ei sopimus)	-6 000.00	-0.12	-8 589.91	-0.17	-8 500.00	-0.17
Lämpöenergiamaksut	-54 318.66	-1.08	-60 777.75	-1.20	-62 220.00	-1.23
Vesi- ja jätevesimaksut	-26 265.00	-0.52	-24 730.70	-0.49	-29 318.98	-0.58
Sähkömaksut	-3 876.00	-0.08	-5 774.57	-0.11	-6 344.00	-0.13
Jätehuolto	-8 246.70	-0.16	-5 329.06	-0.11	-7 725.00	-0.15
Vuokra, mm matot	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Kunnossapito, korjaukset	-68 055.00	-1.35	-90 531.04	-1.79	-76 790.40	-1.52
Hissit	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Satelliitti/kaapeliTV	-606.00	-0.01	-150.00	0.00	0.00	0.00
Muut hoitokulut	-400.00	-0.01	0.00	0.00	-400.00	-0.01
EI-TASATTAVAT HOITOMENOT YHTEENSÄ	-193 168.18	-3.82	-220 785.79	-4.37	-217 334.16	-4.30
<i>Kuluvan kauden ei-tasattava yli- tai alijäämä</i>	<i>0.00</i>	<i>0.00</i>	<i>-27 846.70</i>	<i>-0.55</i>	<i>0.00</i>	<i>0.00</i>
<i>Ed. kausien ei-tasattava yli- tai alijäämä</i>	<i>-740.00</i>	<i>0.00</i>	<i>38 446.10</i>	<i>0.76</i>	<i>10 599.40</i>	<i>0.21</i>
Ei-tasattava ylläilyjäämä	38 446.10	0.76	10 599.40	0.21	10 599.40	0.21
Tasattavat menot	€	€/m ² /kk	€	€/m ² /kk	€	€/m ² /kk
Tasattavat hoitomenot						
Tontinvuokra	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Kiinteistövero	-14 458.79	-0.29	-14 093.74	-0.28	-16 198.97	-0.32
Vakuutusmaksut	-2 182.54	0.04	2 233.58	-0.04	-2 547.20	-0.05
Autopaikkavuokrat	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Suunnitellut korjaukset	0.00	0.00	-41 732.05	-0.83	0.00	0.00
Korjauksiin varautumisen käyttö			41 732.05	0.83		
Hallinto- ja tekniset palvelut	-55 579.38	-1.10	-60 113.95	-1.19	-57 271.45	-1.13
Hoitomenojen tasaus	-45 633.32	-0.90	-27 416.28	-0.54	-54 459.72	-1.08
Tasattavat hoitomenot yhteensä	-117 854.02	-2.33	-103 857.55	-2.08	-130 477.34	-2.58
Tasattavat pääomamenot						
Korkokulut	-36 057.47	-0.71	-36 249.64	-0.72	-11 425.80	-0.23
Lyhennykset	-335 043.94	-6.63	-334 925.50	-6.63	-365 782.59	-7.24
Muihin velvoitteisiin varautumisen käyttö			118 907.75	2.35		
Pääomamenojen tasaus	106 052.25	2.10	50 139.57	0.99	137 184.52	2.72
Tasattavat pääomamenot yhteensä	-265 049.17	-5.25	-202 127.81	-4.00	-240 023.87	-4.75
TASATTAVAT MENOT YHTEENSÄ	-382 903.19	-7.58	-305 985.36	-6.06	-370 501.21	-7.33
YLI/ALIJÄÄMÄ YHTEENSÄ	65 407.75	1.29	110 896.17	2.20	71 501.12	1.42
<i>Kuluvan kauden tasattava yli- tai alijäämä</i>	<i>65 407.75</i>	<i>1.29</i>	<i>138 742.87</i>	<i>2.75</i>	<i>71 501.12</i>	<i>1.42</i>
<i>Edellisten kausien tasattava yli- tai alijäämä</i>	<i>80 133.97</i>	<i>1.59</i>	<i>51 450.98</i>	<i>1.02</i>	<i>44 652.12</i>	<i>0.88</i>
Tasattava yli- tai alijäämä	145 541.73	2.88	190 193.85	3.76	116 153.24	2.30
<i>Kuluvan kauden korjauksiin varautuminen</i>	<i>50 520.00</i>	<i>1.00</i>	<i>50 520.00</i>	<i>1.00</i>	<i>50 520.00</i>	<i>1.00</i>
<i>Edellisten kausien korjauksiin varautuminen</i>	<i>50 520.00</i>	<i>1.00</i>	<i>50 520.00</i>	<i>1.00</i>	<i>59 307.95</i>	<i>1.17</i>
<i>Korjauksiin varautumisen käyttö</i>			<i>-41 732.05</i>	<i>-0.83</i>		
Korjauksiin varautuminen	101 040.00	2.00	59 307.95	1.17	109 827.95	2.17
<i>Kuluvan kauden muihin velvoitteisiin varautuminen</i>	<i>95 021.73</i>	<i>1.88</i>	<i>95 021.73</i>	<i>1.88</i>	<i>65 633.24</i>	<i>1.30</i>
<i>Edellisten kausien muihin velvoitteisiin varautuminen</i>	<i>118 907.75</i>	<i>2.35</i>	<i>118 907.75</i>	<i>2.35</i>	<i>95 021.73</i>	<i>1.88</i>
<i>Muihin velvoitteisiin varautumisen käyttö</i>			<i>-118 907.75</i>	<i>-2.35</i>		
Muihin velvoitteisiin varautuminen	213 929.48	4.23	95 021.73	1.88	160 654.97	3.18
Siirtyy seuraavalle kaudelle	0.00	0.00	44 652.12	0.88	0.00	0.00

Ismo Luojus

LIITE 4

Lähettäjä: TA-Yhtiöt Viestintä
Lähetetty: torstai 15. huhtikuuta 2021 12.53
Vastaanottaja: _JL_Myynti; _JL_Kiinteistösihteeri; _JL_Isännöinti; _JL_Contact Center; _JL_Lakiosasto; _JL_Markkinointi; _JL_Julkaisu
Aihe: Asumisoikeuslaki uudistuu – nämä asiat muuttuvat
Liitteet: Asumisoikeuslain kokonaisuudistus - sisäinen tiedote.pdf
Seurantamerkintä: Seuranta
Merkinnän tila: Merkitty

Hei,

Eduskunta on hyväksynyt asumisoikeuslain uudistuksen. Yli 30-vuotiaasta asumisoikeusjärjestelmää uudistetaan, jotta se vastaisi entistä paremmin tämän ajan tarpeisiin. Uuden lain tavoitteena on vahvistaa asumisoikeusjärjestelmän kohtuuhintaisuutta, läpinäkyvyyttä ja asukkaiden vaikutusmahdollisuuksia. Uusi laki tulee voimaan 1.1.2022 eräin poikkeuksin. Lue aikataulut ja muutokset oheisesta sisäiseen käyttöön tarkoitettusta tiedotteestamme.

Henkilöstölle tullaan järjestämään yleinen koulutus lain muutoksista ja niiden vaikutuksista toimintaamme toukokuun 2021 loppupuolella. Yksityiskohtaisempia ja mahdollisesti eri henkilöstöryhmille tarkennettuja koulutuksia tullaan järjestämään syksyn 2021 aikana.

Asiakkaita tullaan tiedottamaan erikseen myöhemmin.

Terveisin,
Lakiosasto & markkinointi- ja viestintäosasto

Asumisoikeuslaki uudistuu – nämä asiat muuttuvat

Eduskunta on hyväksynyt asumisoikeuslain uudistuksen. Yli 30-vuotiasta asumisoikeusjärjestelmää uudistetaan, jotta se vastaisi entistä paremmin tämän ajan tarpeisiin. Uuden lain tavoitteena on vahvistaa asumisoikeusjärjestelmän kohtuuhintaisuutta, läpinäkyvyyttä ja asukkaiden vaikutusmahdollisuuksia. Uusi laki tulee voimaan 1.1.2022 eräin poikkeuksin.

Henkilöstölle tullaan järjestämään yleinen koulutus lain muutoksista ja niiden vaikutuksista toimintaamme toukokuun 2021 loppupuolella. Yksityiskohtaisempia ja mahdollisesti eri henkilöstöryhmille tarkennettuja koulutuksia tullaan järjestämään syksyn 2021 aikana.

Mikä kaikki uuden asumisoikeuslain myötä muuttuu? Listasimme keskeisimmät muutokset ja niiden voimaantulon ajankohdat.

Lain voimaantulo ja keskeiset siirtymäajat

- Tasavallan presidentti vahvistaa uuden lain oletettavasti 7.5.2021.
- Uusi laki tulee voimaan 1.1.2022.
- Asukasvalinnan osalta uusia säännöksiä sovelletaan 1.9.2023 alkaen.
- Ennen uuden lain voimaantumista talon omistajalle tehdyt asumisoikeushakemukset ovat voimassa enintään 31.8.2023 saakka.
- Asukashallintoa koskevia uusia säännöksiä sovelletaan 1.9.2022 alkaen.

Keskeiset muutokset asukasvalinnassa

Järjestysnumerorekisteristä tulee valtakunnallinen

- Järjestysnumerorekisteriä ylläpitää Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus ARA.
- Järjestysnumero haetaan ARA:ltä ensisijaisesti sähköisesti.
- Samalla luovutaan arvontaa koskevasta säännöksestä.
- Asukasvalinta siirtyy kunnilta asumisoikeusyhteisöille, jotka tarkistavat järjestysnumeron ARA:n rekisteristä ja merkitsevät sen käytetyksi.

Järjestysnumerot muuttuvat määräaikaisiksi

- Numerot ovat voimassa kaksi vuotta järjestysnumeron antamispäivästä.
- Jatkossa hakijalla voi olla samanaikaisesti vain yksi järjestysnumero.
- Vanhat järjestysnumerot ovat voimassa 31.12.2023 saakka, jotta voidaan ehkäistä ruuhkaa uudessa järjestysnumerorekisterissä.



Järjestysnumeroa ei tarvita seuraavissa tapauksissa

- Kun hakee asuntoa asumisoikeustalosta, jossa jo asuu.
- Kun vaihtaa asumisoikeusasuntoa keskenään toisen ruokakunnan kanssa.
- Kun luopuu asumisoikeusasunnosta vapaaehtoisesti asumisoikeustalon rajoituksista vapauttamisen vuoksi ja hakee uutta asumisoikeusasuntoa.

Asukasvalinnan toteuttaminen siirtyy kunnilta asumisoikeusyhteisöjen tehtäväksi

- **Asukasvalinta on julkinen hallintotehtävä.**
 - Asukasvalintatehtävissä noudatetaan hallinnon yleislakeja.
 - Asumisoikeusyhteisön palveluksessa olevaan henkilöön sovelletaan virkavastuuta koskevia säännöksiä hänen suorittaessaan lain mukaista asukasvalintaa.
 - Asumisoikeusyhteisö on jatkossa velvollinen korvaamaan kohtuullisessa määrin välittömän vahingon, joka aiheutuu sen edustajan virheellisen asukasvalintamenettelyn vuoksi.
- Asumisoikeusyhteisöllä on oikeus jättää valitsematta asumisoikeuden haltijaksi henkilö, jonka asumisoikeussopimuksen se on purkanut kahden vuoden kuluessa.

Keskeiset muutokset asukashallinnossa

- Talon omistajan ja asumisoikeuden haltijoiden yhteishallintoa koskevat säännökset siirretään asumisoikeuslakiin, kun ne nykyisin sisältyvät yhteishallintolakiin.
- Asukashallinto toteutuu uuden lain myötä kahdella tasolla.
 1. **Talotason asukashallinto (asukaskokous ja/tai asukastoimikunta) = hoitaa yksittäisen asumisoikeuskohteen asukashallinnon tehtäviä**
 2. **Yhteistyöelin = asumisoikeuden haltijoiden edustajien ja omistajan välinen toimielin, joka keskittyy koko asumisoikeusyhteisön asukashallinnon tehtäviin**
- Asumisoikeusyhteisöllä on sanktion uhalla aktiivinen tiedottamisvelvollisuus sellaisista asioista, joilla voi olla merkitystä asumisoikeuden haltijoille tai asukashallinnon toimielimille lain mukaisten oikeuksien käyttämisestä.
- Asukashallinnolla on oikeus nimetä valvoja sekä yhteisötasolla että kohdetasolla valvomaan talouden ja hallinnon hoitoa.
- Asumisoikeuden haltijoiden edustus hallituksessa tai vastaavassa toimielimessä kasvaa siten, että asumisoikeuden haltijoilla on aina vähintään kaksi edustajaa hallituksessa.
- Asumisoikeuden haltijoiden ja asumisoikeusyhteisöjen välistä yhteistyötä varten perustetaan valtakunnallinen neuvottelukunta.

Keskeiset muutokset käyttövastikkeissa ja pinta-alojen jyvityksessä

- Asumisoikeuskohteen huoneistojen käyttövastikkeiden perusteena olevat pinta-alat saadaan määrätä asumisoikeussopimuksissa huoneistokohtaisesti (jyvitys), jotta voidaan saavuttaa kohtuulliset käyttövastikkeet.

- Jyvitystä on mahdollista myöhemmin muuttaa ARAn antaman etukäteishyväksynnän nojalla.
- Mahdollinen jyvityksen muutos on käsiteltävä asukashallinnossa.
- Vesikustannuksia ei saa tasata eri asumisoikeusasuntojen kesken, jos perittävän korvauksen perusteena on luotettavasti mitattu todellinen kulutus.

ARAlle laajemmat valvontavaltuudet

- **Käyttöön otetaan uusi seuraamusmaksu, jolla turvataan lain säännösten noudattamista.**
 - Seuraamusmaksu tulee kyseeseen tilanteissa, joissa yhtiö ei ARAn kehotuksesta huolimatta korjaa virheellistä menettelyään kohtuullisessa ajassa.
 - Maksu peritään kuukausilta, joina virheellistä menettelyä esiintyy tai toimintaa ei kehotuksesta huolimatta korjata.
 - Seuraamusmaksu saa olla enintään yksi prosentti asumisoikeusyhteisön jäljellä olevan arava- ja korkotukilainan yhteismäärästä.
- **Uhkasakkomenettely säilytetään täydentävänä menettelynä.**
 - Tilanteissa, joissa seuraamusmaksun määrääminen ei sovellu laiminlyöntiin tai säännösten vastaiseen menettelyyn.
 - Nykyisen aluehallintoviraston sijasta toimivalta uhkasakkomenettelyssä siirtyy ARAlle.

1. Millaisia odotuksia asukkailla on uudistuvasta asumisoikeuslaista, kun heillä on tieto, että lain tavoitteena on asukasdemokratian lisääminen?
2. onko asukkailla ollut käsityksiä, että heille ei ole kerrottu jostain asiasta tarpeeksi tai siitä on jopa tarkoituksellisesti jätetty kertomatta?
3. kuinka asukkaat ovat suhtautuneet valvojan valitsemiseen?
4. kuinka asukkaat ovat suhtautuneet ehdokkaan nimeämiseen kohdeorganisaation hallituksen jäseneksi?
5. onko asumisoikeuslain uudistaminen näkynyt asukaskokouksien aktivoitumisena, onko kokouksissa ollut aiempaa enemmän osanottajia?
6. kuinka hyvin asukkaat ymmärtävät käyttökorvausvastikkeiden tasausjärjestelmän?
7. Miten kohdeorganisaatio suhtautuu asumisoikeuslain muutokseen, jonka mukaan asumisoikeusyhteisön täytyy laskuttaa vesimaksut mitatun kulutuksen eli vesimittarien mukaan, vaikkakin muutos koskee vain niitä kohteita, joiden rakennuslupa on haettu 23.11.2020 tai sen jälkeen?
8. millä menetelmillä asukkaat toivovat, että heille tiedotetaan? Voidaanko asukassivuja käyttää suurimmaksi osaksi, onko sähköposti hyväksyttävä tapa tiedottaa, vieläkö merkittävä joukko asukkaista odottaa tiedotteita, jotka jaetaan papereina postilaatikkoon tai -luukusta?