

# **Isännöitsijätoimiston verkkosivujen kehittäminen**

**Ajantasaisen tiedon jakaminen asiakkaille ja yhteydenottojen  
tehokas kanavointi**

## Tiivistelmä

|   |                                     |                         |
|---|-------------------------------------|-------------------------|
| Tekijä(t)<br>Miika Nieminen   | Julkaisun laji<br>Opinnäytetyö, AMK | Valmistumisaika<br>2024 |
|   | Sivumäärä<br>28                     |                         |
| Työn nimi<br><b>Isännöitsijätoimiston verkkosivujen kehittäminen</b><br>Ajantasaisen tiedon jakaminen asiakkaille ja yhteydenottojen tehokas kanavointi   |                                     |                         |
| Tutkinto ja koulutusala<br>Tradenomi (AMK)  |                                     |                         |
| Toimeksiantajaorganisaatio<br>Isännöitsijätoimisto Esa Kortelainen Oy   |                                     |                         |
| Tiivistelmä<br><p>Asunto-osakeyhtiöitä ja isännöintiä sääntelevä lainsäädäntö muuttuu yhteiskunnan kehityksen mukaisesti ja lyhyessä ajassa asunto-osakeyhtiöiden toimintaa sääntelevä lainsäädäntö voi päivittyä merkittävästi. Ajantasainen tieto ja taito ovat kriittisiä tekijöitä isännöinnissä, isännöitsijätoimistojen asiakastyytyväisyydessä sekä asunto-osakeyhtiöiden toiminnassa.</p> <p>Isännöitsijän rooli asunto-osakeyhtiöiden jokapäiväisessä toiminnassa on merkittävä, jotta arkipäiväinen elämä helpottuisi. Se, mitä isännöitsijä oikeasti tekee, mitä asunto-osakeyhtiön jatkuva toiminta vaatii, mitä prosesseja asunto-osakeyhtiöllä on sekä mitä ovat osakkaiden ja asukkaiden oikeudet ja velvollisuudet voivat olla epäselviä kysymyksiä isännöitsijän asiakkaille.</p> <p>Asukkailla ja osakkailla on oikeus saada ajantasaista tietoa tapahtuvista muutoksista, isännöitsijän toiminnasta ja muutoksista vallitsevassa lainsäädännössä. Opinnäytetyön tarkoituksena on parantaa tiedon saatavuutta yrityksen asiakkaiden keskuudessa. Parantaa oikeusturvaa sekä ennen kaikkea mahdollistaa asiakkaille yhdenvertainen asiakaspalvelutarjonta. Työssä tuodaan esiin asukkailla ja osakkailla heille tärkeimpiä tarvitsemiaan tietoja verkkosivujen sisällön sekä näitä tietoja avaavan julkisen raportin muodossa.</p> |                                     |                         |
| Asiasanat<br>isännöitsijätoimisto, asunto-osakeyhtiö, isännöitsijä, verkkosivut, toiminnan tehostaminen   |                                     |                         |

## Abstract

|  |                                    |                   |
|--|------------------------------------|-------------------|
| Author(s)<br>Miika Nieminen  | Type of Publication<br>Thesis, UAS | Published<br>2024 |
|  | Number of Pages<br>28              |                   |
| Title of Publication<br><b>Development of the website of a property management office</b><br>Distribution of up-to-date information and directing contacts efficiently   |                                    |                   |
| Degree, Field of Study<br>Bachelor of Business Administration (UAS)  |                                    |                   |
| Organisation of the client (if the thesis work is commissioned by another party)<br>Property management office Esa Kortelainen Ltd.  |                                    |                   |
| Abstract<br><p>The legislation governing housing companies and management is changing as the society evolves and in a short time the legislation governing housing companies can be significantly changed. Up-to-date knowledge and skills are critical factors for property management, for the satisfaction of clients of property management companies and for the operation of housing companies.</p> <p>The role of the property manager in the day-to-day running of housing companies is important to make everyday life easier. What a property manager actually does, what is required for the ongoing operation of the housing company, what processes the housing company has in place, and what are the rights and obligations of shareholders and residents, can be unclear questions for clients of a property manager.</p> <p>Residents and shareholders have the right to be kept up to date on changes, the activities of the property manager and changes in legislation. The aim of this thesis is to improve the availability of information among the company's clients, to improve legal certainty and, above all, to enable clients access to equal customer service. The work will highlight the information most relevant to residents and shareholders through a website and a public report that elaborates this information.</p> |                                    |                   |
| Keywords<br>property management office, housing company, property manager, web pages,  |                                    |                   |

## Sisällysluettelo

|       |  |    |
|-------|--|----|
| 1     | Johdanto.....  | 1  |
| 2     | Työelämäkumppanuus ja yhteistyön kuvaus.....   | 3  |
| 2.1   | Isännöitsijätoimisto Esa Kortelainen Oy.....   | 3  |
| 2.2   | Toimenkuva.....  | 3  |
| 2.3   | Opinnäytetyön suunnittelu, toteutus ja tuotoksen kuvaaminen.....                               | 3  |
| 3     | Tietoperusta.....  | 5  |
| 3.1   | Sisällön tuottamisessa käytetyt tiedot .....   | 5  |
| 3.2   | Asunto-osakeyhtiö.....   | 5  |
| 3.3   | Asunto-osakeyhtiön johto .....   | 6  |
| 3.4   | Huoltoyhtiö ja talonmies .....   | 6  |
| 3.5   | Sähköinen huoneistotietojärjestelmä .....  | 7  |
| 3.6   | Yhteydenottokanavat.....   | 7  |
| 3.7   | Isännöitsijän kautta tilattavat asiakirjat.....  | 7  |
| 3.7.1 | Isännöitsijäntodistus .....  | 7  |
| 3.7.2 | Energiatodistus.....   | 8  |
| 3.7.3 | Lainaosuuslaskelma .....   | 8  |
| 3.7.4 | Yhtiöjärjestys .....   | 8  |
| 3.8   | Osakkeenomistajan muutos- ja korjaustyöt .....   | 9  |
| 3.8.1 | Pienimuotoiset korjaustyöt.....  | 9  |
| 3.8.2 | Muutostyöhakemuksen varaiset työt.....   | 9  |
| 3.8.3 | Lisäavaimet huoneistoon .....  | 10 |
| 3.9   | Sähköauto .....  | 10 |
| 3.10  | Ilmalämpöpumpun asennus osakehuoneistossa. ....  | 11 |
| 4     | Hallintaanotto.....  | 12 |
| 4.1   | Hallintaanoton kuvaus .....  | 12 |
| 4.2   | Prosessin yleinen kulku .....  | 12 |
| 4.3   | Asunto-osakeyhtiön antama varoitus.....  | 14 |
| 4.4   | Virallisen varoituksen tiedoksiantaminen .....   | 14 |
| 4.5   | Yhtiökokouksen päätös .....  | 14 |
| 4.6   | Päätöksen tiedoksiantaminen.....   | 14 |
| 4.7   | Päätöksen moittiminen .....  | 15 |
| 4.8   | Huoneiston saaminen asunto-osakeyhtiön hallintaan .....  | 15 |
| 4.9   | Huoneiston vuokraaminen asunto-osakeyhtiön lukuun ja huoneiston hallinta-ajan päättymisen..... | 15 |

|     |  |    |
|-----|--|----|
| 5   | Empiirinen osa.....                                    | 16 |
| 5.1 | Yhtiön tarve opinnäytetyön valmiille tuotokselle.....  | 16 |
| 5.2 | Opinnäytetyöstä saatava hyöty toimeksiantajalle.....   | 16 |
| 5.3 | Opinnäytetyöstä saatava hyöty asiakkaille .....        | 17 |
| 5.4 | Kohderyhmä.....  | 17 |
| 5.5 | Laadulliset kriteerit ja lopputuloksen arviointi ..... | 18 |
| 6   | Yhteenveto ja pohdinta .....                           | 19 |
| 6.1 | Työn perusta ja luotettavuus.....                      | 19 |
| 6.2 | Valmiin työn tulokset ja arviointi.....                | 19 |
| 6.3 | Havainnot työn aikana .....                            | 21 |
|     | Lähteet .....  | 22 |

# 1 Johdanto

Asuminen on Suomessa lähes jokaiselle oikeus, mutta se, mitä asumisen lisäksi asunto-osakeyhtiössä tapahtuu, ja kuinka asiat järjestyvät kaikkien asumisen helpottamiseksi, ei ole jokaiselle niin selkeä asia. Tämän takia opinnäytetyössäni lähdin rakentamaan helpompaa keinoa saada yhteys asunto-osakeyhtiön isännöitsijään ja hoitaa asioita mutkattomammin sekä selkeyttämään asiakkaalle isännöitsijälle kuuluvia vastuita ja töitä. Opinnäytetyössä tavoitteena on saada selkeät ohjeet isännöitsijätoimiston verkkosivuille jokaisen vastuista ja velvollisuuksista, yhteydenottokanavista sekä myös erinäisten prosessien kulusta.

Opinnäytetyössä lähdetään rakentamaan verkkosivujen sisältöä jyvaskyläläiselle Isännöitsijätoimisto Esa Kortelainen Oy:lle. Verkkosivujen sisällön avulla asukkaat löytävät helposti oikeat yhteydenottokanavat sekä tiedon siitä mistä asioista otetaan suoraan yhteys isännöitsijään sekä siitä, mistä asioista on helpompi olla suoraan yhteydessä asunto-osakeyhtiön omaan kiinteistöhuoltoon.

Toiminnallisen opinnäytetyön tarkoitus on luoda verkkosivujen sisältö, jota yhteistyökumppani voi hyödyntää työelämässä. Verkkosivuille luodun sisällön on tarkoitus olla muodoltaan helppolukuinen ja yksinkertainen sisältäen kaiken tarpeellisen tiedon osakkaille sekä vuokralaisille, jotka asuvat kyseisen isännöitsijätoimiston isännöimissä asunto-osakeyhtiössä. Toiminnallisen opinnäytetyön tarkoitus on myös tuoda uusille niin sanotusti ensikertaa omillaan asuville tietoisuutta asioista, joista he voivat olla yhteydessä isännöitsijään, huoltoyhtiöön ja siitä, mitä vastuita heillä on muuton yhteydessä, sekä mihin he ovat oikeutettuja.

Työssä tuodaan myös osakkaille esiin heidän oikeuksiaan, velvollisuuksiaan sekä vastuitaan. Osakkaiden vastuu huoneiston huolto- ja korjaustöistä määritellään asunto-osakeyhtiön vastuunjakotaulukon mukaisesti ja vastuunjakoalueet ovat vaihtuvia. Tästä hyvänä esimerkkinä on pelastuslain 17 §:n tuleva muutos, jossa vastuu palovaroittimen hankinnasta ja huoltamisesta siirtyy 1.1.2026 alkaen kiinteistön omistajalle asukaan sijasta. (Pelastuslaki 379/2011, 17 §) Kuten edellä mainitussa uudistuksessa, paperisena jaettu ilmoitus vastuun muutoksesta ei saavuta aina asukas.

Opinnäytetyön valmiiseen tuotokseen on tuotu esiin myös harvemmin asunto-osakeyhtiössä vastaan tulevia raskaita juridisia toimia, kuten huoneiston hallintaanotto. Harvinaisemmin isännöitsijälle ja osakkaille vastaan tuleva prosessi voi olla osakkaalle pelottava, raskas ja epäselkeä tarkan juridisien pohjan takia, eikä sitä aina täysin ymmärretä. Tarkemmin hallintaanotosta säädetään asunto-osakeyhtiölain 8 luvussa (Asunto-osakeyhtiölaki 1599/2009 8 luku).

Toimiallisessa opinnäytetyössä pyritään antamaan osakkaille ja asukkaille mahdollisimman optimaalinen tapa tiedon sekä yhteydenottokanavien löytämiseen. Verkkosivujen sisällön luomisessa on otettu huomioon isännöitsijätoimiston käyttämän domus-portaalin tiedot, joita ovat yhtiökokousten sekä hallituksen kokousten pöytäkirjat, järjestyssäännöt sekä muut yksittäistä kiinteistöä koskevat asiakirjat. Verkkosivulle ei ole tarkoitus sisällyttää kaikkia yksittäisen asunto-osakeyhtiön tietoja muiden luettavaksi, vaan tiivistetysti sekä kattavasti lisätä tärkeät yleisesti tiedotettavat asiat, sekä muutokset, joista ollaan yhteydessä isännöitsijään.

Isännöitsijän näkökulmasta toiminnallisen opinnäytetyön tavoitteena on vähentää turhia yhteydenottoja, joilla ei ole varsinasta liityntää isännöitsijään. Toiminnallisen opinnäytetyön tarkoitus on luoda mahdollisimman kattava sisältö yrityksen verkkosivuille, jonka avulla asiakkaan on helpompi löytää vastaus aikaisemmin yhteydenottoon johtaneeseen kysymykseen tai vaihtoehtoisesti oikea yhteydenottokanava asiakkaan tarpeeseen.

## 2 Työelämäkumppanuus ja yhteistyön kuvaus

### 2.1 Isännöitsijätoimisto Esa Kortelainen Oy

Isännöitsijätoimisto Esa Kortelainen Oy on jyvaskyläläinen paikallinen pieni isännöitsijätoimisto, joka toimii jo kolmannessa sukupolvessa. Toimisto sijaitsee Jyväskylässä Kirkkopuistonkupeessa osoitteessa Kauppakatu 17 A 2. Toimistolla työskentelee isännöitsijät Lari Kortelainen ja Tuija-Maarit Tikkanen, taloudenhallinnosta vastaava Tuija Kantia sekä isännöitsijäharjoittelija Mikko Arkivuo.

### 2.2 Toimenkuva

Isännöitsijätoimiston toimintaa voi kuvata pääpiirteittäin talouden ja asunto-osakeyhtiön toimivuuden ylläpitäjänä. Toimintaa on pintaa syvemmälläkin, mitä asukkaat eivät aina huomaa tai edes tiedä. Asukkaille yleisemmin tiedossa olevana isännöitsijän työtehtävänä on tiedottaminen asunto-osakeyhtiössä tapahtuvista asioista, sekä yhtiökokouksien järjestäminen ja koolle kutsuminen.

Isännöitsijän toimintaan kuuluu monipuolisia työtehtäviä toimistolla sekä kohteissa. Isännöitsijät pitävät kirjaa asunto-osakeyhtiön kiinteistön asukkaista sekä osakkeenomistajista järjestelmissään. Isännöitsijältä vastuuta on siirtynyt Maanmittauslaitokselle sähköisen huoneistotietojärjestelmän yhteydessä. Ennen vuotta 2019 perustettujen asunto-osakeyhtiöiden tulisi ollut olla vuoden 2023 loppuun mennessä siirretty Maanmittauslaitoksen sähköiseen huoneistotietojärjestelmään, jolloin vastuu osakeluettelon ylläpidosta siirtyy Maanmittauslaitokselle. Osakeluettelon ylläpidon siirtyminen ei kuitenkaan poista isännöitsijältä kaikkea työtä koskien huoneistoja. Talonkirjaa pidetään vielä isännöitsijän toimesta ja huoneistotietojen päivittäminen on lähes jokapäiväistä toimintaa isännöitsijälle muiden töiden ohessa.

Isännöitsijät huolehtivat tarvittavien asiakirjojen toimittamisesta joko osakkeenomistajille tai välittäjille. Välittäjät voivat tilata isännöitsijältä toimeksiannolla isännöitsijätodistusta myyntiä tai vuokraamista varten. Tilaukseen voi sisältyä tilinpäätös, pohjakuvat, energiatodistus, talonkirjaote, yhtiöjärjestys sekä muita mahdollisia liitteitä tarpeen mukaan.

### 2.3 Opinnäytetyön suunnittelu, toteutus ja tuotoksen kuvaaminen

Opinnäytetyön alkuidea alkoi kypsyäni työskennellessäni jyvaskyläläisessä Isännöitsijätoimisto Esa Kortelainen Oy:ssä, jossa työskennellessäni huomasin asukkaiden ottavan isännöitsijään yhteyttä hyvin monenlaisista asioista. Esimieheni kanssani keskustellessa tuli ilmi hänen mielipiteensä, että asioista soitellaan niin sanotusti turhaan isännöitsijälle,



vaikka oikea asiointikanava olisi mahdollisesti voinut olla suora yhteydenotto huoltoyhtiöön. Vaivaa aiheuttaa asiakkaiden tietämättömyys yhteydenottokanavista, yhteystiedoista sekä heidän oikeuksistaan ja velvollisuuksista. Isännöitsijätoimistoon ottivat yhteyttä muun muassa vuokralaiset, joilla ei ollut mitään varsinaista sidettä kyseiseen isännöitsijätoimistoon, vaikka asunto-osakeyhtiön isännöitsijänä yritys toimikin. Vuokralaisten huolet suurimmaksi osaksi koskivat asioita, joihin he olisivat saaneet tiedon osakkeenomistajalta, joka ensisijaisesti on vuokralaiselle informaatiota antava taho. Lähtökohtaisesti osakkeenomistaja asioi isännöitsijätoimiston kanssa, ja vuokralaisen asiointissa isännöitsijätoimistoon aiheena on esimerkiksi vika kiinteistössä tai ilmoitus isännöitsijälle asunto-osakeyhtiön vastuulla olevista asioista, jotka jakautuvat asunto-osakeyhtiön vastuunjakotaulukon mukaisesti. Vaihdohteisesti vuokralainen on isännöitsijätoimiston asiakas muun muassa autopaikan vuokraajana tai saunavuoron varaajana. Nämä ovat lähtökohtaisesti yleisimpiä asioita, joista vuokralaisen tulee olla yhteydessä isännöitsijätoimistoon ja nämä luovat vuokrasuhteen vuokralaisen ja asunto-osakeyhtiön välille.

Edellä mainituista asioista lähti rakentumaan suunnitelma opinnäytetyötäni varten, jota alettiin suunnittelemaan Isännöitsijätoimisto Esa Kortelaisen hallituksen puheenjohtajan ja edesmenneen toimitusjohtajan kanssa. Tavoitteena ja toiveena yrityksellä oli saada selkeät ohjeet suomen ja englannin kielellä heidän verkkosivuilleen, joilla annetaan tietoa asunto-osakeyhtiön toiminnasta, yhteydenottotavoista, sekä asioista, joista tulee olla isännöitsijään yhteydessä. Yrityksen toimesta minulle annettiin melko vapaat kädet tehdä tiivis, mutta kattava paketti asiointista, oikeuksista, velvollisuuksista sekä prosessien kulusta, joka voidaan julkaista yrityksen verkkosivuille tulevaisuudessa kertomaan tarvittavaa tietoa asukkaille, osakkaille ja asunto-osakeyhtiöltä tiloja vuokraaville henkilöille tai yrityksille.

Suurimpana syynä asiakkaiden niin sanottuihin aiheettomiin soittojen osalta voi pitää yleistä mallia, jossa asiakkaalle on annettu selkeät ohjeet joko paperisena tai sähköisenä, mutta niitä ei jakseta lukea läpi ja ne heitetään suoraan pois sekä aikaisemmin opittu käytäntöä, jossa isännöitsijä vastaa puhelimeen jopa keskellä yötä.

Työpaikalla asiasta keskustellessa tuli ilmi aikaisempi käytäntö, jossa uusille vuokralaisille ja asukkaille oli jaettuna punaiselle pohjalle printatut ohjeet käytännöistä ja yhteydenottokanavista. Tämän jälkeen kuitenkin asiakkaan ensisijainen reaktio saattoi olla soittaa isännöitsijätoimistoon ja sanoa, että asiasta ei ollut tiedotettu tai tietoa ei ollut löytyvillä mistään. Toisaalta asukkaiden ja vuokralaisten puheluja isännöitsijälle lisää puhelujen hinnat, jossa ei ollut minuuttimaksua kuin toisilla suuremmilla isännöitsijätoimistoilla. Hinnasto oli halpa ja asukkaille sekä osakkaille vastattiin aina, milloin jatkuva käytäntö on periytynyt vallitsevaksi tavaksi asioida isännöitsijän kanssa.

### 3 Tietoperusta

#### 3.1 Sisällön tuottamisessa käytetyt tiedot

Toiminnallisen opinnäytetyön tietoperustan muodostavat henkilökohtaiset työelämän kokemukset, työnantajan pidemmän aikavälin näkemykset yhteydenotoista ja aikaisempi asiakaspalvelun vallitseva käytäntö sekä voimassa oleva laki ja aihetta käsittelevä ammattikirjallisuus. Toiminnallisen opinnäytetyön tarkoituksena ei ole lähteä muuttamaan kokonaan Isännöitsijätoimisto Esa Kortelainen Oy:n asiakaspalvelun prosessin kulkua sekä yhteydenottokanavia, vaan se rajautuu asiakkaiden ohjaamiseen oikeiden yhteydenottokanavien pariin sekä selkeyttämään tiedottamista tapahtuvien muutosten ja käytäntöjen kohdalla.

Toiminnallisessa opinnäytetyössä on pyritty luomaan yritykselle kattava informatiivinen verkkosivu, joka helpottaa yrityksen asiakkaita löytämään sopivan palvelunpolun heitä koskevaan asiaan. Esimerkiksi ei kiireelliset korjauspyynnöt pyritään opinnäytetyön avulla ohjaamaan suoraan huoltoyhtiöön tai vaihtoehtoisesti vuokralaisen tarvitsemat ja osakkaalle kuuluvat huolto- ja korjauspyynnöt pyritään ohjaamaan suoraan osakkaalle. Opinnäytetyön tavoitteena on kohdentaa korjaus- ja huoltopyynnot juuri niille koskeville tahoille ja selkeyttämään kysymyksiä, joissa tulee olla yhteydessä suoraan osakkaaseen, isännöitsijään, huoltoyhtiöön tai talonmieheen.

Isännöitsijätoimisto Esa Kortelainen Oy:lle tuotettavassa toiminnallisessa opinnäytetyössä on käsitelty myös muun muassa isännöitsijälle toimitettavien tietojen tarpeellisuutta. Vaikka osa isännöitsijän tarvitsemista tiedoista ei pohjaudu lakiin, on niillä selkeä tarkoitus asukkaan sekä osakkaan oikeusturvan kannalta, kuten vesilaskutuksen kohdalla. Isännöitsijälle toimitettavia tietoja käsitellään opinnäytetyön myöhemmässä vaiheessa tarkemmin.

#### 3.2 Asunto-osakeyhtiö

Arkikielisesti taloyhtiö, mutta viralliselta nimeltä asunto-osakeyhtiö on määritelty asunto-osakeyhtiölain 1 luvun 2 §:ssä seuraavasti: asunto-osakeyhtiö on osakeyhtiö, jonka yhtiöjärjestyksessä määrätty tarkoitus on omistaa ja hallita vähintään yhtä sellaista rakennusta tai sen osaa, jossa olevan huoneiston tai huoneistojen yhteenlasketusta lattiapinta-alasta yli puolet on yhtiöjärjestyksessä määrätty osakkeenomistajien hallinnassa oleviksi asuinhuoneistoiksi.

Asunto-osakeyhtiön jokainen osake tuottaa yksin tai toisten osakkeiden kanssa oikeuden hallita yhtiöjärjestyksessä määrättyä huoneistoa tai muuta osaa yhtiön hallinnassa olevasta rakennuksesta tai kiinteistöstä. Asunto-osakeyhtiöön ei sovelleta osakeyhtiölakia, koska jälkimmäistä lakia sovelletaan sen 1 luvun 1 §:n mukaan vain osakeyhtiönä rekisteröityyn yhtiöön. (HE 24/2009 vp, 48)

### 3.3 Asunto-osakeyhtiön johto

Asunto-osakeyhtiölain 7 luvun 1 §:ssä säädetään asunto-osakeyhtiön hallituksesta ja isännöitsijästä. Asunto-osakeyhtiöllä on oltava hallitus, ja sillä voi olla myös isännöitsijä yhtiökokouksen päätöksellä, tai mikäli näin on määrätty yhtiöjärjestyksessä.

Oikeusministeriön vuonna 2008 tekemän kyselyn perusteella lähes kaikilla (97 %) kerrostalotyyppisillä asunto-osakeyhtiöillä oli isännöitsijä. Vastaava luku rivitalojen osalta oli 87 % ja erillistalojen tai muiden pientalojen osalta 75 %. Myös asunto-osakeyhtiön koolla näyttää olevan merkitystä sillä kyselyn perusteella 1–5 huoneiston asunto-osakeyhtiöistä hieman reilulla puolella (57 %) oli isännöitsijä, kun taas 11 huoneiston tai sitä suuremmista asunto-osakeyhtiöistä lähes (95–100 %) kaikilla oli isännöitsijä. (HE 24/2009 vp, 9–10).

Asunto-osakeyhtiön hallitus solmii isännöintisopimuksen taloyhtiön edustajana ja hoitaa sopimuksen toteutumisen valvomisen. Asunto-osakeyhtiön hallitus hoitaa asunto-osakeyhtiön päätöksenteon ja isännöitsijä toimii asunto-osakeyhtiön johtajana. Tarkemmin isännöitsijän tehtävistä määritellään Asunto-osakeyhtiölain 7 luvun 17 §:ssä. Asunto-osakeyhtiölain lisäksi isännöitsijän vastuut pohjautuvat Suomen kiinteistöliiton ohjeistukseen isännöitsijän tehtävistä.

Esimerkiksi Isännöitsijäliiton mukaan isännöitsijällä on 4 ydintehtävää.

- Palveluiden hankinta
- Asiakaspalvelu
- Lakiosaaminen
- Pitkántähtäimen suunnittelu

(Isännöintiliitto. 2017. / Muokattu 2023.)

### 3.4 Huolto-yhtiö ja talonmies

Asunto-osakeyhtiön hallituksen ja isännöitsijän tehtävänä on huolehtia kiinteistön kunnosta sekä huoltotehtävistä. Useimmin asunto-osakeyhtiöllä on ulkoinen toimija vastaamassa

asunto-osakeyhtiön päivittäisistä huolto- ja kunnossapitotehtävistä sekä kiinteistön pienemistä korjaustoista talo- ja huoltoyhtiön välisen sopimuksen mukaisesti.

### 3.5 Sähköinen huoneistotietojärjestelmä

Suomessa tuli voimaan 1.1.2019 voimaan laki huoneistotietojärjestelmästä 1328/2018, jonka myötä alettiin siirtämään asunto-osakeyhtiöiden osakeluetteloja Maanmittauslaitoksen ylläpitämään sähköiseen huoneistotietojärjestelmään. Osakeluettelon siirtämisen yhteydessä osakeluettelon ylläpidon vastuu siirtyy asunto-osakeyhtiöltä Maanmittauslaitokselle. Siirtymällä valtakunnalliseen sähköiseen huoneistotietojärjestelmään pyritään parantamaan tietoturvallisuuden lisäksi myös yleistä tietojen saatavuutta, luotettavuutta sekä tietojen turvallisuutta, paperisten osakekirjojen jäädessä historiaan. (Huoneistotietojärjestelmä)

### 3.6 Yhteydenottokanavat

Yhteydenottokanavat isännöitsijään pohjautuvat isännöintisopimuksen nojalla tarjottaviin ratkaisuihin. Isännöitsijätoimisto voi tarjota laajan kattauksen erinäisiä yhteydenottokanavia, mutta sen täytyy varmistua kuitenkin tasapuolisesta palveluntarjonnasta asiakkaitaan kohtaan. Vuokralaisella ei ole asiakas-suhdetta isännöitsijään muussa tapauksessa kuin vuokratessaan asunto-osakeyhtiöltä autopaikkaa, saunavuoroa tai liikehuoneistoa. Lähtökohtaisesti muulloin vuokralaisen tulee olla yhteydessä osakkeenomistajaan, joka on taas yhteydessä isännöitsijään asunto-osakeyhtiön osakkaana.

### 3.7 Isännöitsijän kautta tilattavat asiakirjat

Asunto-osakeyhtiön asukkailla on mahdollisuus tilata isännöitsijältä asiakirjoja ja todistuksia kiinteistöä tai huoneistoa koskien. Näitä ovat muun muassa Lainanosuuslaskelma, isännöitsijätodistus, energiatodistus sekä yhtiöjärjestys. Laki sääntelee näiden isännöitsijältä tilattavien asiakirjojen sisältöä.

#### 3.7.1 Isännöitsijäntodistus

Isännöitsijäntodistus on asunto-osakeyhtiön asiakirja, joka kokoaa yhteen tärkeimmät tiedot kiinteistöstä ja yhtiöstä Asunto-osakeyhtiölain 7 luvun 27 §:ssä määritellään, kenelle isännöitsijäntodistus voidaan antaa. Valtioneuvoston asetuksessa 365/2010 määritellään tarkemmin isännöitsijäntodistuksen sisällöstä. Isännöitsijäntodistuksen sisältö on myös pääpiirteittäin kertomus asunto-osakeyhtiön historiasta, sen taloudellisesta tilasta, yhtiöön

sisältyvistä rakennuksista ja niiden kunnosta, yhtiön tekemistä korjauksista ja sen suunnitelmista korjaustöistä.

Isännöitsijätodistuksen saa tilattua omalta isännöitsijältä tai hallituksen puheenjohtajalta. Hallituksen puheenjohtaja antaisi isännöitsijätodistuksen vain, jos yhtiössä ei ole isännöitsijää tai tämä on esteellinen esimerkiksi sen vuoksi, että todistus koskee hänen hallinnassaan olevaa osakehuoneistoa. (HE 24/2009 vp, 165).

Asuntokaupan yhteydessä myyjä vastaa isännöitsijätodistuksen tiedoista. (Asuntokauppalaki 6 luku 27 §). Siten sen tulee olla ajantasainen ja lähtökohtaisesti kaupanteon yhteydessä pankit eivät hyväksy kuin korkeintaan kolme kuukautta vanhan isännöitsijätodistuksen. Isännöitsijätodistuksen ollessa keskeinen osa kaupantekoa korostuu tässä isännöitsijän vastuu merkintöjen oikeellisuudesta.

### 3.7.2 Energiatodistus

Energiatodistus on todistus asunto-osakeyhtiön kiinteistön ja sen järjestelmien energiankulutuksesta, siinä ei oteta huomioon kiinteistöin asukkaiden osuutta energiankulutuksesta. Energiatodistukseen sisältyy energiatehokkuusluokitus ja sen voimassaoloaika on 10 vuotta tai kunnes se korvataan uudella energiatodistuksella. (Laki rakennuksen energiatodistuksesta 50/2013)

### 3.7.3 Lainaosuuslaskelma

Lainaosuuslaskenta on olennainen osa asunto-osakeyhtiön taloushallintoa. Lainaosuuslaskelma on isännöitsijältä tilattava laskelma, joka voidaan tilata muun muassa huoneistoon kohdistuvien pitkäaikaisten lainaosuuksien maksamiseen. Isännöitsijältä tilattavasta lainaosuuslaskelmasta ilmenee, osakkeita tai neliöitä rasittava osuus yhtiön pitkäaikaisista lainoista. (Etelämaa 2011, 251.)

### 3.7.4 Yhtiöjärjestys

Jokaisella asunto-osakeyhtiöllä on oltava yhtiöjärjestys. Yhtiöjärjestys on kuin asunto-osakeyhtiön oma laki ja sillä voidaan poiketa asunto-osakeyhtiön säännöksistä sallituissa rajoissa. Yhtiöjärjestys voi pitää sisällään osakkeiden luovutusvapautta rajoittavia lausekkeitä, kuten lunastuslausekkeen. Kansakielellä lunastuslauseke antaa asunto-osakeyhtiölle tai sen osakkeille etuosto-oikeuden asunto-osakeyhtiöstä myytäviin tiloihin tai huoneistoihin. Näitä tiloja voi olla autopaikan tai huoneiston hallintaan oikeuttavat osakkeet. Yhtiöjärjestyksen sisällöstä määrää asunto-osakeyhtiölaki ja se pitää sisällään seitsemän pakollista määräystä. Yhtiöjärjestyksen pakollisia tietoja on:

- Yhtiön toiminimi.
- Yhtiön kotipaikka.
- Yhtiön hallitsemien rakennusten ja kiinteistöjen sijainti sekä hallintaperuste.
- Jokaisen osakehuoneiston sijainti, numero tai kirjaintunnus, pinta-ala käyttötarkoitus ja huoneiden lukumäärä.
- Järjestysnumerolla yksilöitynä se, mitkä osakkeet tuottavat oikeuden hallita mitäkin osakehuoneistoa.
- Yhtiön välittömässä hallinnassa olevat osakehuoneistot ja vastaavat tilat.
- Vastikeperuste ja vastikkeen määrittämiseen oikeutettu taho. (Kuhanen, 2011, s 73–74.)

Asunto-osakeyhtiö voi asunto-osakeyhtiölain mukaan muuttaa yhtiöjärjestyksensä määrän enemmistöpäätöksellä, jolloin yhtiökokouksen äänimäärästä vaaditaan 2/3 annetuista äänistä ja edustetuista osakkeista. Yksittäisissä tapauksissa yhtiöjärjestyksen muuttamiseen vaaditaan jokaisen osakkeenomistajan suostumus. esimerkki tällaisesta on yhtiömuodon muuttaminen.

### 3.8 Osakkeenomistajan muutos- ja korjaustyöt

#### 3.8.1 Pienimuotoiset korjaustyöt

Huoneiston varustelusta kiinteillä ja yleisillä kodinkoneilla vastaa osakkeenomistaja. Osakkeenomistaja saa tehdä huoneistonsa muutostöitä vapaasti, mikäli niihin ei vaadita isännöitsijälle tehtävää muutostyöilmoitusta. Mikäli vuokralainen haluaa tehdä pienimuotoisia muutostöitä huoneistossa, on niistä syytä sopia erikseen vuokranantajan kanssa.

Pienimuotoisia muutostöitä voi olla tapetointi, seinien maalaus tai taulujen asentaminen seinille. Lain mukaan vuokralaisella ei ole oikeutta suorittaa ilman vuokranantajan lupaa huoneistossa muutos- ja korjaustyöitä. (Laki asuinhuoneiston vuokrauksesta 481/1995, 21 §).

#### 3.8.2 Muutostyöhakemuksen varaiset työt

Osakkaalla on asunto-osakeyhtiölain mukaan laaja oikeus tehdä kustannuksellaan kunnossapito- ja muutostöitä osakehuoneistossaan. Osakkaan kunnossapito- ja muutostyöoikeus koskee kaikkia osakkaan hallinnassa olevia tiloja, siis myös esimerkiksi mahdollista autotallia, piha-aluetta tai kellarikomeroa. Osakkaan hallinnassa olevat tilat ilmenevät yhtiön yhtiöjärjestyksestä. (Kärkkäinen & Hännikäinen 2011, 590.)

Asunto-osakkeen omistajalla on oikeus tehdä huoneistossaan omakustanteisia muutostöitä niin halutessaan, kunhan ne ovat huoneiston käyttötarkoituksen mukaisia. Muutostöiden

tekeminen hyvän rakennustavan mukaisesti on osakkeenomistajan vastuulla. Osakkeenomistajan on tehtävä kirjallinen ilmoitus muutostyöstä. Ilmoituksesta säädetään Asunto-osakeyhtiölain 5 luvun 2 §:ssä.

### 3.8.3 Lisäavaimet huoneistoon

Osakkeenomistajan omaisuuteen lukeutuu muun muassa huoneiston avaimet. Vuokralainen tai muu huoneistoon käyttöoikeuden saanut asukas voi osakkaalleen osoittamalla pyynnöllä saada ja teettää osakehuoneistoon lisää avaimia käyttöönsä. Lähtökohtaisesti osakkaan päätösvallan alla oleva avainten hankinta on harkinnanvarainen toimi. Mikäli huoneiston osakkeenomistaja tai vuokralainen tarvitsee avaimia, tilataan ne osakkaan kautta, joka on yhteydessä isännöitsijään avaimista. Mikäli osakkeenomistajan suostumuksella tilataan avaimia, osoittaa osakkeenomistaja tilauksen isännöitsijälle, joka välittää sen asunto-osakeyhtiön lukkoliikkeelle. Avainten hallinta on osakkeenomistajan ja isännöitsijän valvonnan alla, jotta kiinteistöön kulkuun oikeuttavista avaimia voidaan olla kontrolloida.

### 3.9 Sähköauto

Sähköautojen yleistyminen on huomioitu asunto-osakeyhtiöiden toiminnassa kuin myös Suomen lainsäädännössä. Laajamittaisen korjauksen kohteena olevan asuinrakennuksen yhteyteen, jossa on enemmän kuin neljä pysäköintipaikkaa, on asennettava latauspistevalmius siten, että jokaiseen pysäköintipaikkaan voidaan myöhemmin asentaa latauspiste. (Laki rakennusten varustamisesta sähköajoneuvojen latauspisteillä ja latauspistevalmiuksilla sekä automaatio- ja ohjausjärjestelmillä 733/2020). Tarkempi ohjeistus latausvalmiuden ja latauspisteiden määrästä asuinrakennusten ja muiden kuin asuinrakennusten yhteyteen, joissa on yli 10 autopaikkaa, säädetään kyseisen lain 6 §:ssä. Uusien rakennusten varustamisesta sähköajoneuvojen latauspisteillä käsitellään saman lain 5 §:ssä.

Sähkö- tai hybridauton lataaminen asunto-osakeyhtiön paikoilla, joihin ei vielä ole asennettu latauspaikkaa tai valmiutta latauspisteen asentamiselle, voi olla haastavaa. Latauspisteen asentamisesta ja siitä koituvista kustannusten jakautumisesta voidaan sopia erillisellä sopimuksella asunto-osakeyhtiön kanssa. Lähtökohtaisesti osakkeenomistajan tulisi aina saada asunto-osakeyhtiöltä erillinen lupa sähkö- tai hybridauton lataamiselle, mikäli yhtiössä ei ole vielä latauspisteitä. Lataaminen yhtiön paikoilla, ilman erillistä sopimusta voi aiheuttaa riitaa kustannusten jakautumisesta. Sähköauton lataaminen on noin kuusi kertaa kalliimpaa verrattuna tavallisen auton lämmittämiseen, Tämän takia kustannukset lataamisesta tulisi saada kohdennettua lataajakohtaisesti. (Plugit Finland Oy 2022.)

### 3.10 Ilmalämpöpumpun asennus osakehuoneistossa.

Ilmalämpöpumpun asentaminen asunto-osakeyhtiössä vaatii muutostyöilmoituksen. Ilmalämpöpumpun asentamisen yhteydessä asunto-osakeyhtiöllä tai toisella osakkaalla voi olla oikeus kieltää asentaminen tai asettaa ehtoja asentamisen suorittamiseksi.

Osakkeenomistajalla on lähtökohtaisesti oikeus tehdä omalla kustannuksellaan muutostöitä hänen hallinnassaan olevaan tilaan. Korkeimman oikeuden ratkaisussa ([KKO 2021:23](#)) todettiin, että huoneisto, sen vieressä sijaitseva parveke ja näiden välissä oleva osa rakennuksen ulkoseinää muodostavat luonnollisen ja kiinteän kokonaisuuden. Näin ollen vaikka kunnossapitovastuu seinärakenteisiin olikin yhtiöllä, osakkaan oli lähtökohtaisesti mahdollista tehdä siihen kohdistuvia muutostöitä. (Ouli, J. 2021). Korkeimman oikeuden ratkaisussa todetaan, että vaikka ilmalämpöpumpun asentamista parvekkeelle pidetään asunto-osakeyhtiölain 5 luvun 1 § mukaisena muutostyönä, ei muutostyöoikeus ole rajoittamaton. Korkeimman oikeuden ennakkotapauksen myötä voi vastaavien ilmalämpöpumppujen asennuttaminen nousta suosioon. Tärkeää on muistaa, että ilmalämpöpumpun asennuttaminen ei ole ehdoton oikeus osakkeenomistajalle, vaan ilmalämpöpumpun asennuksen yhteydessä punnittavaksi tulee sen tuoma hyöty osakkeenomistajalle ja aiheuttama haitta asunto-osakeyhtiölle ja päämääränä on molempien osapuolten kannalta mahdollisimman paras lopputulos. Lähtökohtaisesti ilmalämpöpumpun asentaminen harkitaan tapauskohtaisesti asunto-osakeyhtiöissä.



## 4 Hallintaanotto

### 4.1 Hallintaanoton kuvaus

Asunto-osakeyhtiö on oikeutettu järeisiin toimiin yhtiökokouksen päätöksellä, mikäli osakas tai tämän vuokralainen ei noudata asunto-osakeyhtiön järjestyssääntöjä, tai muutoin aiheuttaa jatkuvasti järjestyshäiriöitä asunto-osakeyhtiön tiloissa. Seuraavaksi käydään läpi pari esimerkkiä tilanteista asunto-osakeyhtiölaista, joissa näihin toimiin voidaan joutua turvautumaan.

Asunto-osakeyhtiö on oikeutettu huoneiston hallintaanottoon esimerkiksi, mikäli;

asunto-osakeyhtiölain 8 luvun 2 § 1 momentin 1 kohdan mukaisesti

*”osakkeenomistaja ei maksa erääntynyttä yhtiövastiketta tai 3 §:n 4 momentissa tarkoitettuja kuluja;”*

asunto-osakeyhtiölain 8 luvun 2 § 1 momentin 5 kohdan mukaisesti

*”osakkeenomistaja tai muu osakehuoneistossa asuva ei noudata, mitä järjestyksen säilymiseksi yhtiön tiloissa on tarpeen.”*

Hallituksen esityksessä 24/2009 vp, s 167 on tuotu esiin, ettei järjestyssäännöissä voida rajoittaa normaalia asumista. Se mitä pidetään normaalina asumisena voi muuttua ajan myötä. Hyvänä esimerkkinä normaalin asumisen muutoksesta voidaan pitää muutosta tupakoinnista huoneistoissa ja parvekkeilla. Parveketupakointiin on otettu kantaa oikeuskäytännössä (KKO 2008:7). Järjestyssäännöillä ei voi kieltää parveketupakointia.

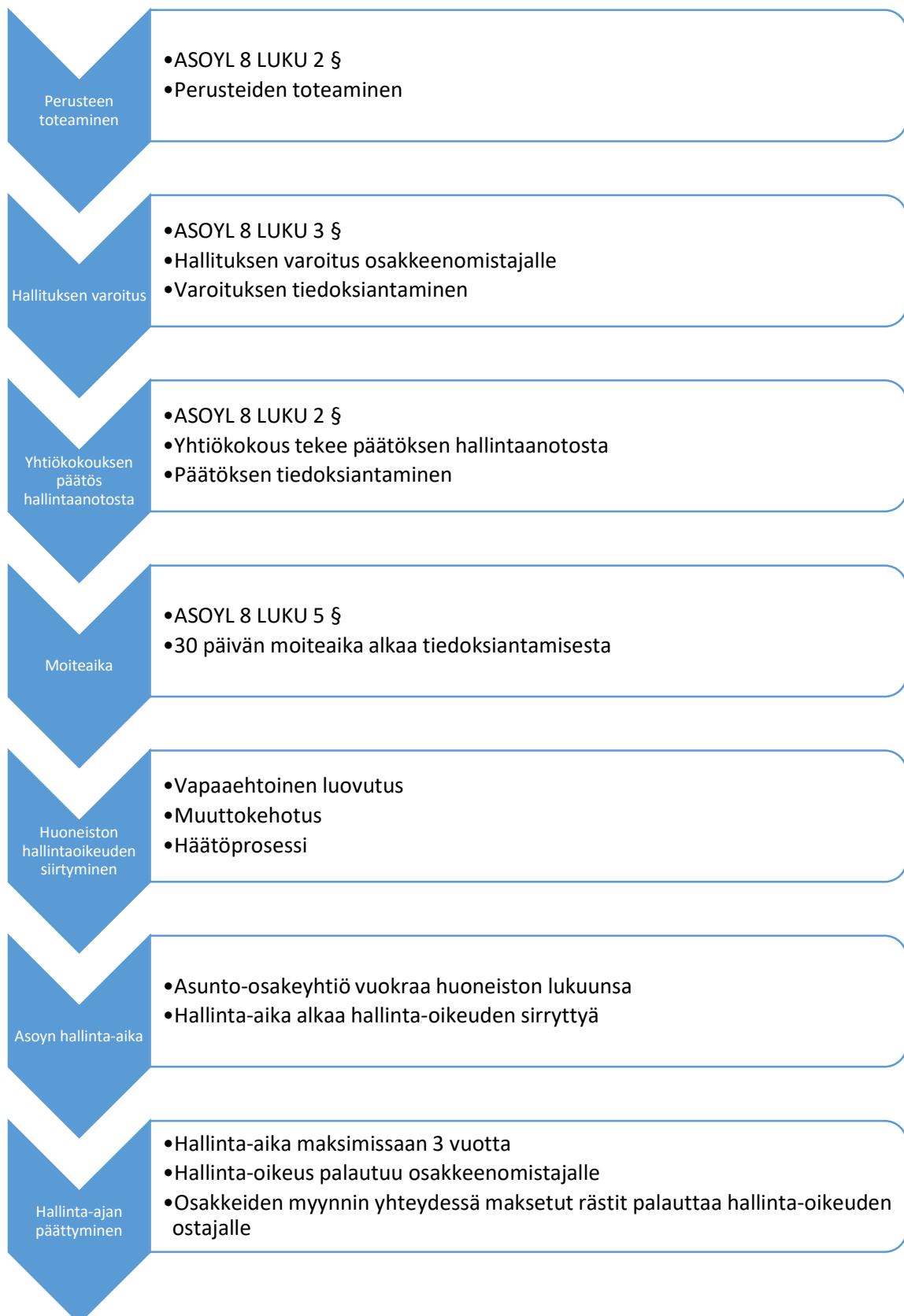
Kokonaisuudessaan tilanteet, joissa huoneisto voidaan ottaa asunto-osakeyhtiön haltuun, käsitellään asunto-osakeyhtiölain 8 luvun 2 §:ssä. Loput hallintaanottoprosessista käsitellään asunto-osakeyhtiölain 8 luvun 3–7 §:ssä.

### 4.2 Prosessin yleinen kulku

Huoneiston hallintaanotto on pakkokeino asunto-osakeyhtiölain mukaisesti. Prosessi huoneiston hallintaanotosta on monimutkainen ja pitkälinen prosessi, jonka eri vaiheissa joudutaan turvautumaan usein viranomaisen apuun. Tässä luvussa käsitellään hallintaanoton eri vaiheita, jotka alkavat asunto-osakeyhtiön antamasta varoituksesta ja päättyvät huoneiston hallintaoikeuden palauttamiseen asunto-osakeyhtiön osakkaalle.

Asunto-osakeyhtiön hallintaanottoprosessi etenee vaiheittain. Prosessin eri vaiheissa osakkaalla on mahdollisuus päätöksen oikaisuun ja moittimiseen. (Asunto-osakeyhtiölaki 1599/2009 8:3 §, 8:5 §).

Asunto-osakeyhtiön prosessi huoneiston hallintaanotossa etenee oheisesti.



Kuvio 1. Prosessi hallintaanotosta

#### 4.3 Asunto-osakeyhtiön antama varoitus

Mikäli peruste huoneiston hallintaanotosta on olemassa, tulee hallituksen antaa kirjallinen varoitus huoneiston omistajalle, vuokralaiselle tai muutoin huoneiston hallintaan oikeutetulle henkilölle. Kirjallisen varoituksen sisällöstä mainitaan asunto-osakeyhtiölain 8 luvun 3 §:ssä ja sen tulee sisältää seuraavat maininnat.

*”Varoituksessa on ilmoitettava sen antamisen peruste sekä mainittava mahdollisuudesta ottaa osakehuoneisto yhtiön hallintaan.” (Asunto-osakeyhtiölaki 1599/2009, 8:3 §)*

Varoituksen tarkoituksena on, että asukas pystyy oikaisemaan vielä häiritsevää toimintaansa ennen hallintaanotto prosessin aloittamista.

#### 4.4 Virallisen varoituksen tiedoksiantaminen

Asunto-osakeyhtiölain mukaan varoitus on annettava tiedoksi siten kuin haasteen tiedoksi antamisesta on säädetty tai muuten todistettavalla tavalla (asunto-osakeyhtiölaki 1599/2009 8 luvun 3 § 2 momentti). Yleisesti varoitus annetaan haastemiehelle tiedoksi annettavaksi. Muita vaihtoehtoja tiedoksi antamiselle on, että varoitus annetaan osakkaalle tai asukkaalle todistajan läsnäollessa tai kirjattuna kirjeenä, jonka katsotaan tulleen tietoon seitsemäntenä päivänä kirjeen antamisesta postin kuljetettavaksi. Varoitus tulee antaa tiedoksi vuokralaiselle sekä osakkeenomistajalle (asunto-osakeyhtiölaki 8 luku 3 § 1 momentti).

#### 4.5 Yhtiökokouksen päätös

Päätös hallintaanotosta voidaan tehdä yhtiökokouksessa, johon myös hallintaanoton kohteena olevalla osakkeenomistajalla on oikeus osallistua. Yhtiökokouksen järjestäminen ja päätös hallintaanotosta tulee tehdä ja kirjata kuten vallitsevassa lainsäädännössä säädetään.

#### 4.6 Päätöksen tiedoksiantaminen

Päätös huoneiston hallintaanotosta on annettava tiedoksi osakkaalle, vuokralaiselle tai muutoin hallintaoikeuden saaneelle 60 päivän kuluessa asunto-osakeyhtiön yhtiökokouksen päätöksestä. Mikäli päätöstä ei anneta tiedoksi 60 päivän kuluessa, on päätös tehoton (asunto-osakeyhtiölaki 1599/2009, 8 luku 4 §).

#### 4.7 Päätöksen moittiminen

Osakkeenomistaja, vuokralainen tai muun käyttöoikeuden saanut voi saattaa moitekanteen tuomioistuimen tutkittavaksi, onko hallintaanotolle ollut peruste. Moitekanne on saatettava vireille 30 päivän kuluessa taloyhtiön päätöksen tiedoksiannosta. (asunto-osakeyhtiölaki 8 luku 5 §).

#### 4.8 Huoneiston saaminen asunto-osakeyhtiön hallintaan

Yhtiökokouksen päätöksen ja tämän tiedoksiantamisen jälkeen seuraava vaihe on huoneiston hallintaanottaminen. Hallintaanotto voidaan panna täytäntöön ennen moiteajan päättymistä. Huoneisto voidaan saada taloyhtiön varsinaiseen hallintaan vapaaehtoisella luovutuksella, muuttokehotuksella tai häätöprosessin kautta.

#### 4.9 Huoneiston vuokraaminen asunto-osakeyhtiön lukuun ja huoneiston hallintajan päättymisen

Huoneiston hallintaoikeuden siirryttyä taloyhtiölle, on taloyhtiön vuokrattava se viipymättä hallintaanoton ajaksi käyvästä hinnasta (asunto-osakeyhtiölaki 8 luku 6 §). Käypä hinta on hankalasti määriteltävä, mutta lähtökohtaisesti vuokralla tulisi kattaa osakkeenomistajan vastikekulut ja mahdollisesti lyhentää tämän rästejä tai aiheuttamia vahingonkorvauksia. Asunto-osakeyhtiön yhtiökokouksen päätöksellä huoneisto on mahdollista ottaa hallintaan kolmeksi vuodeksi kerrallaan. Kolmen vuoden hallintaanotto aika on ehdoton ja tätä aikaa ei voi pidentää. Asunto-osakeyhtiön hallintaanottolla ei ole vähimmäisaikaa.

## 5 Empiirinen osa

### 5.1 Yhtiön tarve opinnäytetyön valmiille tuotokselle

Isännöitsijän työ kostuu keskeisistä työtehtävistä, kuten palveluiden hankinnasta, pitkän ja lyhyen aikavälin strategisesta suunnittelusta, talouden hoidosta, asiakaspalvelusta, sopimusten laatimisesta sekä asunto-osakeyhtiön tilojen vuokraamisesta. Oheisesti tiivistettyjen toimien lisäksi isännöitsijällä on muita työhön liittyviä toimia. Suurin osa isännöitsijän työstä on kuitenkin asukkaiden ja talonyhtiön toiminnan sujuvuudesta huolehtimista. Isännöitsijätoimisto Esa Kortelaisella oli vuonna 2022, siellä työskennellessäni kolme vakituista työntekijä, joista kaksi oli ammattiisännöitsijöitä ja yksi kirjanpitäjä. Nykyisin yrityksessä työskentelee neljä työntekijää: kaksi on ammattiisännöitsijöitä, kirjanpitäjä sekä isännöitsijäharjoittelija. Isännöitsijätoimiston aukioloajat olivat maanantaista-perjantaihin klo 8.00–14.00. Työskennellessäni isännöitsijätoimistossa huomioni kiinnittyi siihen, kuinka paljon isännöitsijä saattoi olla puhelimessa asukkaiden, vuokralaisten tai osakkaiden kanssa. Kii-reellisimpinä päivinä toinen tai molemmat isännöitsijät olivat puhelimessa viisi tai jopa kuusi tuntia ja tässä ohessa palvelivat toimistolle asioimaan tulleita asiakkaita. Jo selkeästi tästä alkaa hahmottumaan ongelmatilanne, jossa isännöitsijälle ei jää aikaa muiden työtehtävien hoitamiseen asiakaspalvelun sijasta. Tilannetta Isännöitsijätoimisto Esa Kortelainen Oy:llä oli kompensoitu sillä, että toimistolla asiakaspalvelua perjantaisin oli vain sovitulla tapaa-misilla ja muutoin vain puhelimitse, jotta isännöitsijällä oli aikaa hoitaa laadukkaasti myös muita työtehtäviään. Suuri osa puhelusta koski kuitenkin asioita, joista vuokralainen olisi voinut olla tietoinen muuta kautta, kuten yrityksen verkkosivuilta, asunto-osakeyhtiön oman Domus-portaalin tai osakkaan kautta. Toimeksiannon valmiin tuotoksen tavoite on mahdol-listaa isännöitsijätoimistolle ja sen asiakkaille niin sanotusti win-win tilanne, jossa asiakkaat voivat löytää tarvitsemansa tiedon yhtiön verkkosivuilta, ilman puhelua isännöitsijälle. Kun tämä tavoite saavutetaan, vähenevät isännöitsijän saamat puhelut, jolloin enemmän aikaa jää muiden työtehtävien laadukkaaseen hoitamiseen.

### 5.2 Opinnäytetyöstä saatava hyöty toimeksiantajalle

Laadukkaan ja selkeän tuotoksen julkaiseminen yrityksen verkkosivuilla mahdollistaa hel-pomman ja tehokkaamman työn organisoinnin. Isännöitsijän näkökulmasta eri kanavissa tulevat yhteydenotot hankaloittavat ja hidastavat tehokasta työhoitamista. Nykyisin isän-nöitsijätoimistolla eri yhteydenotto kanavia on runsaasti, joiden käyttötarkoitusta asiakas ei aina ymmärrä. Kun yritykselle saadaan selkeä ohjeistus yhteydenottokanavista sekä niiden käyttötarkoituksista, saadaan työtä organisoitua yrityksen sisällä huomattavasti tehokkaam-maksi ja helppohoitaisemmaksi, jolloin jokaiselle asiakkaalle mahdollistuu tasapuolisempi

palveluntarjonta. Työn perimmäisenä tarkoituksena on koota asiakkaille selkeä pohja, josta on helposti hahmotettavissa eri yhteydenotto-kanavat ja niiden käyttötarkoitus, sekä selkeää pintapuolisempaa ohjeistusta muun muassa isännöitsijätodistuksen käyttötarpeesta ja eri-näisten prosessien tiivistetystä kulusta, kuten osakkaan huoneiston hallintaan otosta.

Tarkoituksena ei ole sekoittaa asiakaskuntaa, jolloin asiakaspalvelun taso laskisi. Lähtö-kohtana työssä on parantaa ja helpottaa asiakaspalvelun saavutettavuutta entisestään.

### 5.3 Opinnäytetyöstä saatava hyöty asiakkaille

Opinnäytetyössä on huomattavasti hyötyä isännöitsijän kannalta, mutta hyötyä on myös vastaavasti Isännöitsijätoimisto Esa Kortelainen Oy:n asiakkaille. Oheisessa kappaleessa on tarkoitus myös avata, mitä hyötyjä ja turvaa isännöitsijälle vapaa ehtoiset toimitetut tiedot tuovat asunto-osaakeyhtiön asukkaalle.

Monesti asukkaan muuttaessa uuteen asuntoon on paljon muistettavaa itse muuton lisäksi. Digi- ja väestötietovirastoon tehtävän virallisen muuttoilmoituksen ohella vähäpätöisem-mältä tuntuvat muut muuttoilmoitukset on kuitenkin tärkeää tehdä ohjeistuksen mukaan joko isännöitsijälle tai huoltoyhtiöön. Näiden vapaaehtoisten muuttoilmoitusten myötä asukas tai asukkaat lisätään asunto-osaakeyhtiön talonkirjalle, jonka seurauksena huoltoyhtiö tarjoaa asukkaalle oven avauspalvelua tämän sitä tarvittaessa. Mikäli asukas ei ole talonkirjalla, ei huoltoyhtiö avaa ovea asukkaalle ja täten asukas joutuu selvittämään ovenavausta osak-keenomistajan kanssa, joka voi tuoda myös kustannuksia uuden avaimen hankinnasta. Si-säänmuuttoilmoituksella alkavat myös asukkaan käyttöveden laskutusjaksot, jonka perus-teella asukasta laskutetaan käytetystä vedestä yhtiökokouksen päätöksen mukaisin kus-tannuksin.

Ulosmuuttoilmoituksella taas käyttöveden laskutusjakso päättyy ulosmuuttopäivään, jolloin huoltoyhtiö käy lukemassa vesimittarit ja asukkaalle lähetetään mahdollinen tasauslasku kulutetusta vedestä. Mikäli asukas unohtaa tehdä virallisen muuttoilmoituksen lisäksi isän-nöitsijälle tai huoltoyhtiölle ulosmuuttoilmoituksen, on riskinä se, että seuraavan asukkaan käyttämä vesi laskutetaan vielä jo poismuuttaneen laskuun. Nämä vapaaehtoiset ilmoituk-set isännöitsijälle ja huoltoyhtiölle ovat asukkaan oikeusturvan kannalta kuitenkin tärkeitä vaiheita muuton yhteydessä, jotta molemmat osapuolet välttyvät epäselvyyksiltä ja pahim-massa tapauksessa käräjäoikeudessa käsiteltävältä riita-asialta.

### 5.4 Kohderyhmä

Ensisijaisena kohderyhmänä valmiille tuotokselle on Isännöitsijätoimisto Esa Kortelainen Oy:n isännöimissä kiinteistö- ja asunto-osaakeyhtiöissä asuvat ja toimivat osakkeenomistajat

sekä vuokralaiset. Tarkemmin määriteltynä valmiin tuotoksen kohderyhmäksi voisi määritellä näistä jo mainituista kohderyhmistä ne, jotka harkitsevat tai joiden tarvitsee ottaa yhteyttä isännöitsijään.

## 5.5 Laadulliset kriteerit ja lopputuloksen arviointi

Henkilökohtaisina kriteereinä valmiille työlle olen asettanut helppolukuisuuden. Tavoitteena työssä on myös luoda selkeä sisältö verkkosivuille, jota yritys voi muokata muuttuvien käyttötarpeiden mukaan. Verkkosivujen tulisi antaa mahdollinen vastaus kohderyhmää askaruttaviin kysymyksiin, sekä selkeyttää muutamia yleisimpiä asunto-osakeyhtiössä käytäviä prosesseja kuten osakkaan huoneiston hallintaan otto. Tavoitteena isännöitsijätoimiston puolesta työllä on ollut, selkeä ja informatiivisen verkkosivujen sisällön tuottaminen, joka voidaan implementoida ja julkaista yrityksen verkkosivuilla yrityksen omasta toimesta.

Työssä ei ole saanut unohtaa kuitenkaan tarvetta klassisille asiakaspalvelukohtaamisille, sillä isännöitsijätoimiston kiinteistöissä asuu iäkkäämpää asukaskuntaa, joilla ei aina ole mahdollisuutta käyttää kaikkia samoja yhteydenottokeinoja kuten taloyhtiön omaa portaali-kanavaa, jossa voidaan lähettää sähköisesti korjauspyyntöjä sekä vika ilmoituksia. Näin ollen tavoitteena ei ole voinut olla puhelimen yhteydenottojen loppuminen täysin tai täysin sähköiseen palvelumalliin siirtyminen, sillä palvelun pitää olla kuitenkin jokaisen asiakkaan saatavissa tasavertaisesti.

Lopputuloksen onnistumista on nopealla aikavälillä kuitenkin hankala arvioida, sillä isännöitsijätoimisto on toiminut nykyisten toimintamallien ja vapaamman yhteydenottotavan mukaisesti pidempään, jolloin muutokseen oppiminen vie asukas- sekä osakaskunnalta pidemmän aikaa.

Verkkosivuilla julkistavan lopullisen työn onnistumista voitaisiin määritellä siten, että yhteydenotot ei välttämättä vähene, mutta asiakaskontaktit saataisiin ohjattua oikeisiin kanaviin ja oikeille tahoille ilman toimiston sisäistä työn siirtämistä palvelulinjasta toiseen. Tavoitteena työllä on myös vähentää ylimääräisiä yhteydenottoja ja mahdollistaa vastauksen saaminen sähköisiä kanavia käyttäen, mikäli näitä on mahdollista asiakkaan puolesta käyttää. Onnistuminen tässä helpottaa tiedottamista muun muassa muutoksista käytännöissä ja vapauttaa isännöitsijän työaika muille työtehtäville.

## 6 Yhteenveto ja pohdinta

### 6.1 Työn perusta ja luotettavuus

Opinnäytetyön toiminnallinen pohja on tehty suoraan toimeksiantaja Isännöitsijätoimisto Esa Kortelainen Oy:lle ja sen sisältö on räätälöity heidän toiveidensa mukaisesti. Opinnäytetyön tekemisetä sovittiin yrityksen edustajan kanssa ammattiharjoitteluni aikana kesällä 2022. Yhtiön edustajan kanssa keskustellessa huomasimme yritykselle tarpeen muodostaa sen verkkosivuille kattava ja laadukas tietopaketti isännöitsijän toimista, yhteydenottokanavista sekä osakkeenomistajien oikeuksista ja velvollisuuksista.

Toiminnallinen osuus opinnäytetyöstä on toimeksiantajan Isännöitsijätoimisto Esa Kortelainen Oy:n edustajan ja työntekijän välisen salassapitosopimuksen nojalla salassa pidettävä, valmistunut työ on kokonaisuudessaan yrityksen omaisuutta ja täysi käyttö- ja muokkausoikeus on toimeksiantajanyrityksellä. Tämän sopimuksen nojalla varsinaista toiminallista työtä ei voida täten liittää julkisen raportin yhteyteen. Toiminnallisesta osuudesta on luotu tämä julkinen raportti, johon on pyritty sisällyttämään pääpiirteittäin toiminnallisessa opinnäytetyössä sisällytettyä materiaalia ja sitä on pyritty havainnollistamaan myös erilaisin kuvioin.

Toiminnallinen osio verkkosivuilla julkaistavana materiaalina on pyritty muodostamaan mahdollisimman helppolukaiseksi ja tämän takia siitä on karsittu pois kaikki viittaukset lakiin. Toiminnallisessa osuudessa on käytetty hyödyksi yrityksen edustajan toiveita mallista ja sisällöstä ja siitä kuinka laajasti asiat on tuotava esiin, jotta verkkosivujen sisältö ei ole liian yksityiskohtainen, eikä sieltä kuitenkaan tästä johtuen puutu mitään olennaisia ja tärkeitä kohtia. Tarkemmin toiminnallisen työn pohja tulee esiin julkisesta raportista, jossa esiintyy viittaukset kirjallisiin ja sähköisiin lähteisiin, joihin työssä on viitattu. Raportissa on tuotu esiin juridinen pohja työssä esiintyvälle tekstille ja niiden yksityiskohtaisemmat viittaukset sekä määritelmät. Työn lähteenä on käytetty suurimmaksi osaksi lakia ja esitöitä, mutta mukana on myös ammattikirjallisuutta, joka käsittelee toiminnallisen työn aiheita.

### 6.2 Valmiin työn tulokset ja arviointi

Isännöitsijätoimisto Esa Kortelainen Oy:n verkkosivut on yksi tärkeimmistä tiedonhakualustoista yrityksen isännöimien kiinteistöjen osakkaille ja asukkaille. Toisena ja tällä hetkellä yleisempänä tapana on suora puhelu isännöitsijätoimistossa työskenteleville isännöitsijöille. Kiireellisen ja stressaavan työn vuoksi isännöitsijä ei ole aina tavoitettavissa, joten tämän vuoksi yrityksen sivuille oli hyvä saada laadukasta ja ajantasaista tietoa yrityksen ja isännöitsijän työstä, yhteydenottokanavista ja vastauksia yleisimpiin osakasta ja mahdollista



vuokralaista askarruttaviin kysymyksiin, jotta tieto olisi löydettävissä saman tien. Työssä on hyödynnetty omakohtaisia kokemuksiani työskennellessäni Isännöitsijätoimisto Esa Kortelainen Oy:ssä, sekä yhtiön edustajan näkemyksiä ja toiveita. Valmiin toiminnallisen opin näytetyön julkaisu yrityksen verkkosivuilla lisää asiakkaiden tietoisuutta heidän vastuistaan ja velvoitteista sekä mahdollistaa asiakkaalle vastauksen löytämisen ilman yhteydenottoa isännöitsijään. Lisäarvoa työ tuo myös isännöitsijän työhön. Isännöitsijän työ vastuut ja velvoitteet muuttuvat jatkuvasti: lähiaikojen suurimpana muutoksena on tulossa huoneistotietojärjestelmän jatkuva kehittyminen ja sen aiheuttamat muutokset isännöitsijän työhön sekä asunto-osakeyhtiöiden toimintaan. Valmistunut ja julkaistu työ mahdollistaa verkkosivujen jatkokehittämisen ja muokattavuuden muutosten mukaisesti. Lopputuloksena työllä ei ole pyrkä lopettamaan kokonaisuudessaan yrityksen isännöitsijöiden saamia puheluja, sillä onhan isännöitsijällä ja asunto-osakeyhtiön hallituksen puheenjohtajalla velvollisuus antaa tietoa osakkaille.

Työn edetessä voin todeta oman tietoni isännöitsijän työstä ja velvoitteista olleen pinnallisempaa, kuin työn loppua kohti päästessä. Työ vaati huomattavasti taustatyötä, keskustelua Isännöitsijätoimisto Esa Kortelainen Oy:n edustajan kanssa, sekä oma-aloitteista pohdintaa, mikä tieto on hyödyllistä ja lisäarvoa tuovaa asiakkaille sekä toimeksiantajayritykselle. Työn edetessä minulle paljastui, kuinka laajalti isännöitsijän työtä säätelee laki ja kuinka monet eri lait voivat vaikuttaa päätöksentekoon. Toimeksiantajan toiveesta tavoitteena työlle oli käsikirjoitus, joka voidaan julkaista yrityksen verkkosivuilla. Visuaalisesti tämän ei tullut olla kaunis ja lopullinen versio, vaan työn tuli sisältää tarvittavaa tietoa yrityksestä, sen mahdollistamista palveluista ja velvoitteista. Omasta mielestäni Isännöitsijätoimisto Esa Kortelainen Oy:lle tekemäni työ sisältää tarvittavaa tietoa helpottaakseen asiakkaan tiedonhakemista yrityksen omilta verkkosivuilta, ottaen huomioon aikaisemmat sivut, joilla lähtökohtaisesti esiintyi UKK osio, jonka sisältö oli minimaalinen. Lopputulokseen olen tyytyväinen, erityisesti oman osaamisen ja ymmärryksen karttumiseen työn edetessä. Työ lähtökohtaisesti vaati lakitekstin muodostamista asiakasystävälliseen muotoon siten, että se on helposti ymmärrettävää, eikä se ole asiakkaan näkökulmasta liian laaja, jottei verkkosivuilta pysty enään erottamaan asian ydintä. Työssä pyrittiin myös hyödyntämään havainnollistavia kuvioita tekstin ja prosessien ymmärtämisen helpottamiseksi. Lakipohja yrityksen sivuilla julkaistavaan työhön löytyy tämän raportin sisällöstä. Työn lopullinen ulkoasu, muotoilu ja julkaisu jää Isännöitsijätoimisto Esa Kortelainen Oy:n toiveesta heidän ja verkkosivuja ylläpitävän yrityksen vastuulle.

### 6.3 Havainnot työn aikana

Työtä aloittaessani kartoitettiin mahdollisuuksia yrityksen kanssa erilaisia versioita tiedon saattamiseksi asukkaille. Mahdollisuuksia oli huoneistoihin jaettava lehtinen, sähköpostissa lähetettävä informaatiopaketti sekä verkkosivuille luotava teksti. Potentiaalisista vaihtoehdoista parhaaksi valikoitui verkkosivuille luotava teksti yrityksen tarpeen mukaisesti. Työskennellessäni isännöitsijätoimiston palveluksessa oli jo todettavissa, että huoneistoihin jaettava lehtinen on vaihtoehdoista se, joka ei tavoita asiakkaita hyvin. Lehtiset mieltää mainokseksi, joka hävitetään suoraan sitä lukematta. Asiakaskäyttäytymisen vuoksi Isännöitsijätoimisto Esa Kortelainen Oy:n edustajan kanssa parhaimmaksi tavaksi havaittiin verkkosivujen päivittäminen asukkaille tärkeän tiedon osalta.

Suurin havainto opinnäytetyötä tehdessäni oli, kuinka tarkasti laki säätelee isännöitsijän, asunto-osakeyhtiöiden ja osakkaiden toimintaa asunto-osakeyhtiöissä. Suomen laki on kattavaa ja se päivittyy yhteiskunnan muutosten mukaisesti ajantasaiseksi. Yksi havaitsemani muutos tästä oli sähköautojen ja latauspaikkoja koskeva lainsäädäntö, joka velvoittaa asunto-osakeyhtiöt muutoksiin tulevien remonttien yhteydessä ja se kuinka tarkasti laki rakennusten varustamisesta sähköajoneuvojen latauspisteillä ja latausvalmiuksilla sekä automaatio- ja ohjausjärjestelmillä 733/2020 määrittelee jopa latauspisteellä varustettuun ruudun minimimitat.

## Lähteet

Asuntokauppalaki 843/1994. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1994/19940843>

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

Laki rakennusten varustamisesta sähköajoneuvojen latauspisteillä ja latauspistevalmiuksilla sekä automaatio- ja ohjausjärjestelmillä 733/2020. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2020/20200733>

Pelastuslaki 379/2011. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2011/20110379#L3P17>

Valtioneuvoston asetus osakehuoneistojen pinta-alan mittaustavasta ja isännöitsijäntodistuksesta 365/2010. <https://finlex.fi/fi/laki/alkup/2010/20100365>

Finlex Korkeimman oikeuden ennakkopäätös KKO:2008.7. Viitattu 13.4.2024 Saatavilla <https://finlex.fi/fi/oikeus/kko/kko/2008/20080007>

Korkein oikeus ennakkopäätös KKO: 2021:32. Viitattu 11.5.2024. Saatavissa <https://korkeinoikeus.fi/fi/index/ennakkopaatokset/kko202132.html>

Etelämaa, J 2011. Kirjanpito, tilinpäätös ja toimintakertomus. Teoksessa Kaivanto, K., Haarma, K., Kangasluoma, M. & Jaatinen, A. (Toim.) Isännöinnin käsikirja. Kiinteistöalan kustannus Oy, 208–255.

Huoneistotietojärjestelmä. Mikä on huoneistotietojärjestelmä? Viitattu 13.1.2024 Saatavissa <https://osakehuoneistorekisteri.fi/taustatietoa>

Huoneistotietojärjestelmä. Usein kysyttyjä kysymyksiä. Viitattu 21.5.2024. Saatavissa: <https://osakehuoneistorekisteri.fi/usein-kysyttya>

Isännöintiliitto. Isännöitsijäntodistus. Viitattu 12.5.2024. Saatavissa <https://www.isannointiliitto.fi/mita-on-isannointi/isannoitsijantodistus/>

Isännöintiliitto. Mitä isännöitsijä tekee? Viitattu 14.5.2024. Saatavilla <https://www.isannointiliitto.fi/artikkeli-2/mita-isannoitsija-tekee-isannoitsijan-tehtavat/>

Kiinteistöliitto. Sähköautojen latauspisteiden toteuttaminen taloyhtiössä. Viitattu 6.5.2024 Saatavissa <https://www.kiinteistoliitto.fi/taloyhtio/ajassa/latauspiste/>

Kuhanen, P. 2011. Yhtiöoikeudellinen lainsäädäntö. Teoksessa Kaivanto, K., Haarma, K., Kangasluoma, M. & Jaatinen, A. (Toim.) Isännöinnin käsikirja. Kiinteistöalan kustannus Oy, 67–144.

Kärkkäinen, A. & Hännikäinen, J. 2011. Osakkaan kunnossapito- ja muutostyöt. Teoksessa Kaivanto, K., Haarma, K., Kangasluoma, M. & Jaatinen, A. (Toim.) Isännöinnin käsikirja. Kiinteistöalan kustannus Oy, 590–600.

Maanmittauslaitos. Huoneistotietojärjestelmä taloyhtiöiden ja osakehuoneistojen tietopankkina. Viitattu 16.11.2023. Saatavissa <https://www.maanmittauslaitos.fi/huoneistotietojarjestelma>

Ouli, J. 2022. Viilennystä kesäpäiviin kerrostalohuoneistossa. Viitattu 11.5.2024. Saatavissa: <https://www.simonen-savolainen.fi/blogi/viilennysta-kesapaiviin-kerrostalohuoneistossa>

Plugit Finland Oy. Sähköauton lataaminen taloyhtiössä. Viitattu 20.5.2024 Saatavissa <https://plugit.fi/artikkelit/sahkoauton-lataaminen-taloyhtiossa/>

Sisäministeriö. Vastuu palovaroittimista siirtyy asukkaalta rakennuksen omistajalle 1.1.2026. Viitattu 16.4.2024. Saatavissa <https://intermin.fi/pelastustoimi/onnettomuuksien-ehkaisy/paloturvallisuuslaitteet/vastuu-palovaroittimista#:~:text=Lains%C3%A4%C3%A4d%C3%A4nt%C3%B6-,Vastuu%20palovaroittimista%20siirtyy%20asukkaalta%20rakennuksen%20omistajalle%201.1.2026,haltijalta%20eli%20asukkaalta%20rakennuksen%20omistajalle>

