

Henkilökohtainen kasvu asunto-osaakeyhtiön isännöitsijäksi

Jouni Liesirova



Tekijä Jouni Liesirova	
Koulutusohjelma Liiketalous	
Opinnäytetyön otsikko Henkilökohtainen kasvu asunto-osakeyhtiön isännöitsijäksi	Sivu- ja liitesivumäärä 31
Opinnäytetyön otsikko englanniksi -	
<p>Kyseinen opinnäytetyö on kasvutarina opiskelijasta ja hänen valmiuksistaan toimia asunto-osakeyhtiön isännöitsijänä ja myöhemmin tulevaisuudessa mahdollisuuksista perustaa oma isännöintiyritys. Työ toteutettiin portfolio-mallisenä. Opinnäytetyön aihe syntyi, kun työn tekijä mietti omaa henkilökohtaista valmiuttaan toimia isännöintialalla.</p> <p>Opinnäytetyön tavoitteena on pohtia taitoja, joita isännöitsijä työssään tarvitsee. Tavoitteena on myös miettiä kirjoittajan valmiuksia isännöintialalle ja myöhemmin alalle yrittäjäksi sekä selvittää isännöintialan tulevaisuuden näkymiä.</p> <p>Teoriaosuus käsittää isännöintialan asiat, jotka kirjoittajan mielestä ovat merkittävimpiä, sekä myös yrityksen perustamisessa huomioitavia asioita. Teoriassa hyödynnettiin alojen kirjallisuutta, isännöintiin liittyvää ammattilehteä ja internetlähteitä.</p> <p>Portfolio-osio koostui viidestä erillisestä kokonaisuudesta. Kahdessa kokonaisuudessa kirjoittaja kertoo aikaisemmista opinnoista, joista on hyötyä isännöintialalla. Kahdessa seuraavassa kokonaisuudessa työn tekijä tuo haastattelujen kautta esille asioita isännöintialasta ja sen tulevaisuudesta. Viimeisessä portfolio-kappaleessa pohditaan kirjoittajan omia kehittymistarpeita.</p> <p>Työn viimeinen osio koostuu kirjoittajan omista päätelmistä. Siinä opinnäytetyön tekijä kertoo, mihin tuloksiin hän päätyi omista valmiuksistaan isännöintialalle. Kirjoittaja pohtii luvussa myös opinnäytetyön onnistumista.</p>	
Asiasanat Isännöinti, tulevaisuus, asunto-osakeyhtiö, yrittäjäyys	

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Taloyhtiöiden isännöinti	3
2.1	Isännöinnin historia	3
2.2	Isännöinti toimialana	4
2.3	Isännöitsijän tehtävät	4
2.3.1	Hallinnolliset tehtävät	5
2.3.2	Kiinteistön taloushallintoon liittyvät tehtävät.....	5
2.3.3	Kiinteistön kunnon ja toiminnallisen kunnon ylläpitämiseen liittyvät tehtävät.....	7
2.4	Isännöintikoulutus ja isännöitsijän kelpoisuus	7
2.5	Isännöintialan tulevaisuus	8
3	Yrityksen perustaminen.....	10
3.1	Liikeidea.....	10
3.2	Yritysmuodon valitseminen	11
3.3	Yrityksen alkuvaiheessa huomioon otettavia asioita.....	12
4	Portfolio – Oma kehitys	14
4.1	Kiinteistöalan koulutuskeskus (Kiinko)	14
4.1.1	Asunto-osakeyhtiön hallinnon hoitaminen	15
4.1.2	Asunto-osakeyhtiön talouden hoitaminen.....	16
4.1.3	Asunto-osakeyhtiön teknisestä elinkaaresta huolehtiminen.....	17
4.1.4	Isännöitsijän viestintä	18
4.2	Haaga-Helia, Tradenomi	19
4.2.1	Aloittavan yrityksen liiketoiminnan suunnittelu.....	19
4.2.2	Viestintä ja juridiikka.....	20
4.2.3	Kirjanpito ja tilinpäätös	20
4.3	Alalla vaadittava osaaminen ja työllistymismahdollisuudet	21
4.4	Alan tulevaisuuden näkymät	24
4.5	Suunnitelma tulevista kehittymiskohteistani	25
5	Pohdinta.....	27
5.1	Johtopäätökset.....	27
5.2	Opinnäytetyön luotettavuus ja oma oppiminen	28
	Lähteet	30

1 Johdanto

Taloyhtiöiden isännöinti on elänyt jonkin aikaa murroksessa ja tulee tulevaisuudessa mahdollisesti muuttumaan nopeasti. Isännöintialan muutokseen vaikuttavat isännöitsijöiden suuri eläköityminen lähitulevaisuudessa ja sähköisten järjestelmien käyttöönotot alalla. Kiinteistöjen rakennus- ja korjaushankkeet ovat lisääntyneet viime vuosina, joka kasvattaa taloyhtiöiden isännöitsijöiden työtä. Alalla toimii paljon yhden henkilön yrityksiä, jotka pysyvät vielä pärjäämään isompien isännöintiyritysten joukossa. Oma mielenkiintoni isännöintialaan virisi, kun suoritin asunto-osakeyhtiön isännöintikoulutuksen muutama vuosi sitten. Mielikuvani isännöitsijästä ja hänen tehtävistään muuttuivat tuon koulutuksen aikana täydellisesti. Huomasin tuolloin, kuinka monipuolisia isännöitsijän tehtävät ovat ja miten merkittävä vastuu hänellä on ihmisten asumistyytyväisyydestä.

Opinnäytetyö kuvaa henkilökohtaisen kasvutarinani valmiuksistani toimia ammatti-isännöitsijänä. Opinnäytetyö kertoo myös mahdollisuksistani toimia tulevaisuudessa isännöintiyrittäjänä. Kerron työssäni aikaisemmasta koulutuksesta ja Haaga-Helian tradenomi opinnoistani, joista on hyötyä isännöitsijänä. Lisäksi työ sisältää kaksi haastattelua isännöitsijäyrittäjiltä ja yhden isännöintiliitolta. Olen tehnyt opinnäytetyöni portfoliomallisena, joka sisältää teoriaa, omia tuotoksia ja haastatteluja. **Opinnäytetyön tavoitteena on kertoa tarvittavista taidoista isännöitsijän työssä. Työn kirjoittajalla ei ole varsinaista työkokemusta isännöintialalta, joten tavoitteena on pohtia, mitä valmiuksia hänellä olisi alalle sekä mitä isännöintiyrityksen perustamiseen ja sen pyörittämiseen tarvitaan. Isännöintiala on muuttumassa, joten työn tavoite on myös pohtia, mihin suuntaan isännöintiala on menossa.**

Teoreettiseksi viitekehyyksiksi olen valinnut taloyhtiöiden isännöintiin ja yrityksen perustamiseen liittyvät tärkeimmät asiat. Yrityksen perustamisesta viitekehys on yleisesti, enkä suorita laskelmia oman yrityksen perustamiseen liittyen.

Opinnäytetyön rakenne koostuu teoriasta, portfolio-osuudesta ja pohdinnasta. Teoria sisältää yleisesti isännöinnistä ja itse isännöitsijän työstä. Kuvaan myös isännöintialan tulevasuutta, jonka kautta pystyn vertailemaan haastateltavien henkilöiden näkemyksiä siitä. Se sisältää myös teoriaa yrityksen perustamiseen liittyvistä asioista.

Portfolio-osuudessa kuvaan omaa aikaisempaa koulutusta ja Haaga-Helian-opintojani, joista on apua isännöitsijän työssä kuin myös isännöitsijäyrittäjänä toimiessa. Lisäksi kerroon haastattelujen kautta isännöitsijän osaamisesta ja alan tulevaisuuden näkymistä. Viimeisessä portfolio luvussa pohdin SWOT-analyysin kautta omia kehittymistarpeitani.

Viimeisessä kappaleessa pohdin omia valmiuksia isännöitsijän työhön ja mahdollisuksistani tulevaisuudessa perustaa isännöintiyritys. Käyn näissä läpi mahdolliset muutoksen alalla tulevaisuudessa ja omista valmiuksistani sopeutua niihin.

2 Taloyhtiöiden isännöinti

Isännöinti on kiinteistöjohtamista, jonka tavoitteena on mahdollistaa asukkaiden vaivatonta asumista ja asukaskustannusten pitämistä kohtuullisina. Suomessa isännöinti huolehtii 2,7 miljoonan kerros- tai rivitaloasunnossa asuvan ihmisen kodista. Isännöinti huolehtii taloyhtiöiden huomattavista omaisuuksista ja siitä, kuinka kestäviä päätöksiä taloyhtiössä tehdään. Isännöinti pyrkii tarjoamaan energiatehokkaampaa asumista ja asukkaiden viihtyvyyden parantamista. (Isännöintiliitto 2014a; Kiinko 2014, 5.)

Isännöintiä tehdään asunto-osakeyhtiössä, joita maassamme on noin 80 000, kuin myös vuokrataloyhtiöissä, kiinteistöyhtiöissä ja muissa kiinteistöjohtotehtävissä. Isännöintiyhtiöitä Suomessa on noin 700, jotka työllistävät suoraan runsaat 5 000 henkilöä. Isännöintiyhtiöiden on ollut vaikea työllistää uusia osaavia henkilöitä, koska isännöintiala on monille melko tuntematon. Isännöintiala antaa mahdollisuudet monipuoliseen, vastuulliseen ja itäsenäiseen työskentelyyn. Isännöitsijän tärkeimpiä tehtäviä asiakkaiden mielestä ovat viestintä, korjaushankkeiden hoitaminen ja taloyhtiön hallinnon hoitaminen. (Kiinko 2014, 5.)

2.1 Isännöinnin historia

Taloyhtiöiden isännöinnin katsotaan alkaneen vuonna 1926, jolloin Suomeen tuli voimaan asunto-osakeyhtiölaki. Vaikka laissa ei varsinaisesti mainita isännöitsijän asemasta ja tehtävistä, kyseisessä laissa oli viitteitä, jotka kuvaavat isännöitsijän toimintaa. Asunto-osakeyhtiöihin käytettiin tuolloin myös osakeyhtiölakia, jonka johdosta isännöitsijän katsottiin toimivan taloyhtiön toimitusjohtajana. Alkuaikoina isännöitsijä tavallisesti hoiti sivutoimena taloyhtiön taloutta ja juoksevaa hallintoa. Alusta asti isännöitsijän tehtäviin on kuulunut myös kirjanpidosta huolehtiminen ja kunnossapitoon liittyvien asioiden valvominen. (Haarma 2011, 21–22.)

Isännöintikursseja alettiin pitää 1950-luvulta alkaen, kun Suomessa kaupungistuminen yleistyi ja kiinteistöjen hallinnolliset tehtävät lisääntyivät. Isännöitsijöiden määrä nousi voimakkaasti uusien taloyhtiöiden syntymisen johdosta. Tuohon aikaan alalla oli tyypillistä, että isännöintitehtäviä hoidettiin sivutoimisena. Isännöitsijän toimenkuvan muodostuminen selkiintyi 1970-luvulla, kun ensimmäinen Isännöintitehtäväluettelo ilmestyi. (Haarma 2011, 22–23.)

Vuonna 1992 voimaan astunut asunto-osakeyhtiölaki vahvisti isännöitsijän aseman myös lakitasolla. Lain voimaantulon jälkeen alettiin ymmärtää isännöitsijä osana yhtiön johtoa. Isännöitsijän tehtävä oli hoitaa yhtiön juoksevaa hallintoa taloyhtiön hallituksen antamien

ohjeiden mukaisesti. Nykyisen asunto-osakeyhtiölain myötä isännöitsijältä vaaditaan en-
tistä suunnitelmallisempaa työtä. Isännöitsijän pitää nykyisen lain mukaan huolehtia kiin-
teistöä ja rakennusten kunnosta, mikä vaatii isännöitsijältä pitkäaikaista suunnittelua ja
organisointia. (Haarma 2011, 23–24.)

2.2 Isännöinti toimialana

Isännöinnin toimiala on kehittynyt viime vuosien aikana nopeasti, ja enenevässä määrin
on siirretty pelkästä ammatinharjoittamisesta liiketoiminnan harjoittamiseen. Tämän joh-
dosta isännöintiyritysten koot ovat kasvaneet nopeasti. Ennen katsottiin isännöinnin ole-
van paljon yksilötyötä, mutta nykyään se vaatii organisaatio-osaamista, jotta asiakkaan
kokonaispalvelu saadaan toimimaan. Isännöintiyritys eroaa muista yrityksistä siinä, että se
saa asiakkaan varat ja omaisuuden hoidettavakseen. Yhteiskunnan taloudellinen tilanne
ei vaikuta isännöintitoimialaan juurikaan, koska kiinteistöt sekä yritykset ja yksityiset hen-
kilöt, jotka toimivat niissä, tarvitsevat palvelunsa taloudellisesta tilanteesta riippumatta.
(Peltokorpi 2011, 26–27.)

Isännöintisopimus räätälöi sen, millainen rooli isännöintiyrityksellä on asiakassuhtees-
saan. Isännöintiyritys vastaa tuotteestaan ja sen hinnasta ja henkilöstönsä pätevydestä.
Teknisiin asioihin erikoistuneita henkilöitä on palkattu isännöintiyrityksiin kymmenen viime
vuoden aikana. Siksi nykyisin isännöitsijäyrityksellä voi olla palkattuina paljon eri asioihin
erikoistuneita työntekijöitä. (Peltokorpi 2011, 27.)

2.3 Isännöitsijän tehtävät

Isännöitsijän tehtävä on hoitaa taloyhtiöiden juoksevaa hallintoa ja saada asuminen suju-
maan vaivattomasti. Taloyhtiön hallituksen ohjeiden ja määräysten mukaan isännöitsijä
huolehtii asunto-osakeyhtiön juoksevasta hallinnosta. Isännöitsijällä voi olla 20–30 taloyh-
tiötä hoidettavana, minkä takia isännöitsijän ei voida katsoa olevan yhtiön toimitusjohtaja.
Isännöitsijän valta taloyhtiöissä määräytyy pitkälti hänen osaamisensa ja arvostuksensa
mukaan. Samalla isännöitsijällä voi olla toisessa taloyhtiössä suuri luotto, toisessa vähäi-
nen. Näin ollen isännöitsijän valta on jokaisessa asiakassuhteessa omanlaisensa. (Pelto-
korpi 2011, 27–28.)

Asiakastarpeiden vuoksi isännöintiyritysten tarjoamat palvelutuotteet ovat muuttuneet
huomattavasti viime aikoina. Selkeää kuvaa isännöitsijän tehtävistä on vaikea antaa. Pää-
sääntöisesti ne voidaan jakaa kolmeen eri kokonaisuuteen, jotka ovat hallinnolliset tehtä-
vät, kiinteistön taloushallintoon liittyvät tehtävät ja kiinteistön teknisen ja toiminnallisen
kunnan ylläpitämiseen liittyvät tehtävät. (Peltokorpi 2011, 31.)

2.3.1 Hallinnolliset tehtävät

Isännöitsijän hallinnollisiin tehtäviin kuuluvat kokoukset, kiinteistön sopimusasiat, turvallisuus- ja vakuutusasiat, kiinteistön työntekijöiden työsuhteisiin liittyvät asiat ja ilmoitusvelvollisuudet. Isännöitsijä osallistuu kokouksiin, järjestää niitä ja laatii kokouspöytäkirjoja. Kiinteistön sopimusasioihin kuuluvat muun muassa tonttivuokra-, sähkö- ja vakuutus sopimukset. Turvallisuus- ja vakuutusasioihin kuuluvat häiriötilanteiden hoitaminen, valvonta palo- ja pelastusmääräysasioissa, pelastussuunnitelman laatiminen sekä vakuutuksien ja vahinkotapahtumien hoitaminen. Ilmoitusvelvollisuustehtäviä ovat verottajalle, eläkevakuutuslaitoksille ja kaupparekisteriin tehtävät ilmoitukset ja niiden hoitaminen. Isännöitsijä vastaa myös rekisteriselosteiden sekä osakas- ja asukastiedotteiden laatimisesta. Isännöitsijälle kuuluu myös paljon muita hallinnollisia tehtäviä, kuten asiakaskirjojen arkistointi, isännöitsijätodistuksen laatiminen ja antaminen ja yhtiöjärjestysmuutosten tekeminen. (Peltokorpi 2011, 31–33.)

Isännöitsijän hallinnollisia tehtäviä voi tulevaisuudessa helpottaa sähköinen asunto-osakerekisteri. Ympäristöministeriö on julkaissut tämän vuoden huhtikuussa selvityksen suunnitelmastaan sähköisestä asunto-osakerekisteristä. Tämä järjestelmä muuttaisi isännöitsijän paperilomakkeiden laatimista sähköiseksi. Conversatum Oy:ssä toimiva Jaakko Wegelius kuitenkin painottaa isännöitsijän todistuksen tärkeyttä jatkossakin, vaikka sähköiseen asunto-osakerekisteriin siirryttäisiin. Selvityksen mukaan siirtyminen sähköiseen asunto-osakerekisteriin olisi taloyhtiöille vapaaehtoista. Puolestaan isännöinti-ilan lakiasiantuntija Marina Furuhejm on sitä mieltä, että asuntokaupat voivat vaikeutua, jos toiset osakkeista ovat sähköisessä rekisterissä ja toiset paperisina. Hänen mukaansa siirtymä pitäisi tehdä pakolliseksi kaikille taloyhtiöille. (Leeve 2014, 53.)

2.3.2 Kiinteistön taloushallintoon liittyvät tehtävät

Kiinteistön taloushallintoon liittyvät tehtävät voidaan jakaa kolmeen ryhmään: kirjanpito ja tilinpäätös, rahaliikenne sekä talous-, vero- ja toimintasuunnittelu. Vaikka isännöitsijän ei tarvitse olla kirjanpidon ja tilinpäätöksen ammattilainen, hänen pitää ymmärtää perusasiat niistä. Laskuihin ja lainoihin liittyvät asiat ovat normaaleja rahaliikennetehtäviä, jotka isännöitsijän tulee hoitaa, samoin palkkoihin ja perintätoimintaan liittyvät tehtävät. Isännöitsijän pitää pystyä järjestämään talous-, vero- ja toimintasuunnittelu niin, että taloyhtiöllä on maksuvalmius kunnossa (Peltokorpi 2011, 33–34). Monia kiinteistön taloushallinnollisia tehtäviä ei suoriteta varsinaisesti isännöitsijä, vaan isännöintiyrityksellä voi olla työntekijöitä, jotka tekevät kyseisiä tehtäviä, tai osa tehtävistä voi olla ulkoistettu muualle.

Taloussuunnittelulla on suuri merkitys kiinteistöille, koska sillä pystytään varmistamaan varojen riittävyys ja taloyhtiön maksuvalmiudesta. Taloussuunnittelu auttaa myös taloyhtiötä toiminta-ajatuksen toteuttamisessa ja tarvittavien rahoitusten lähteiden selvittämisessä. Taloussuunnittelu voidaan jakaa kolmeen osaan: Pitkätähtäimen taloussuunnitteluun, keskipitkän aikavälin taloussuunnitteluun ja lyhyen aikavälin taloussuunnitteluun. (Marttila 2011, 196.)

Kiinteistöyhtiöiden taloushallinto poikkeaa joiltakin osin muiden yhtiöiden vastaavista, joten kirjoittaja tuo esille muutamia siihen liittyviä erityispiirteitä. Työn tekijä on aikaisemmassa kappaleessa kertonut kiinteistön taloushallintoon liittyvistä tehtävistä, ja tässä osiossa hän paneutuu niihin syvällisemmin. Työn tekijä kertoo teoriaa kiinteistöyhtiöiden kirjanpidosta, vuokrankantokirjasta, tilinpäätöksestä ja talouden suunnittelusta, ja nimenomaan niihin liittyvistä erityispiirteistä.

Kirjanpitolautakunta on antanut asunto-osakeyhtiöille yleisohjeen, joka käsittelee kirjanpitoa, tilinpäätöstä ja toimintakertomusta. Yleisohjeen tarkoitus on auttaa asunto-osakeyhtiöitä löytämään ratkaisuja erityiskysymyksiin ja yhtenäistää kirjanpito- ja tilinpäätöskäytäntöjä. Asunto-osakeyhtiö perii osakkailtaan vastiketta, jolla katetaan kiinteistöön kohdistuneita kuluja. Vastikkeita voi olla erilaisia, ja yleisimpiä ovat hoito-, erityis- ja pääomavastikkeet sekä kulutusperusteiset vastikkeet. Eri vastikkeet kohdistuvat erilaisiin kiinteistön kulumenoihin. Vastikelajit on syytä pitää erillään, jotta voidaan todeta, mihin tarkoitukseen vastike on suoritettu. Lainojen hoitoon tarkoitettut pääomavastikkeet esitetään tuloslaskelmassa kohdassa muut rahoitustuotot. Asuinalovaraus on vapaaehtoinen varaus, joka on tarkoitettu asuinrakennuksia omistaville yhteisöille. Hyvän kirjanpitotavan mukaan asuinalovaraus tehdään vain, jos sillä on vaikutusta kirjanpitovelvollisen verotettavan tulon määräytymiseen. Tilinpäätökseen oman pääoman esittäminen taseessa voidaan jakaa sidottuun omaan pääomaan ja vapaaseen pääomaan. Osakepääoma, rakennusrahasto, käyvävaronrahasto, uudelleenarvostusrahasto ja arvonorotusrahasto, joka on tehty KPL:n mukaan, ovat sidottua omaa pääomaa. Sen sijaan sijoitetun vapaan oman pääoman rahasto ja tilikausien voitot, myös edellisiltä tilikausilta, ovat vapaata pääomaa. (Edilex 2010.)

Vuokrankantokirja on eräänlainen vuokrien tarkastusväline. Siitä selviävät vastikkeiden ja vuokrien maksut osakkailta, ja sen kautta voidaan seurata niiden ajallaan ja oikein maksamista. Vuokrankantokirjan kuukausiloppusummien perusteella tuloutetaan yhtiön kirjanpitoon vastikkeet, vuokrat ja käyttökorvaukset. Näin ollen sen on täsmäittävä kuukausittain kirjanpidon vastaavien tilien kanssa. (Manner & Suulamo 2010, 77–78.)

2.3.3 Kiinteistön kunnan ja toiminnallisen kunnan ylläpitämiseen liittyvät tehtävät

Isännöitsijän työtehtäviin kuuluu kiinteistöhoitotehtävien järjestäminen, kiinteistön ja rakennusten kunnossapito sekä korjaus- ja perusparannushankkeiden läpivienti (Peltokorpi 2011, 34–37). Tiukemmat energiamääräykset ja kunnossapitovaatimukset kasvattavat isännöitsijän työtehtäviä. Enenevässä määrin Suomen asuinkiinteistöt ovat siinä iässä, että perusparannus- ja korjaushankkeet lisääntyvät. Vaikka korjaus- ja rakennusyritykset vastaavat hankkeista, tilanne lisää isännöitsijän työtaakkaa suunnittelun ja järjestelyn kohdalla.

Kulttuuri- ja asuntoministeri Pia Viitanen perusti runsas vuosi sitten Remonttiryhmän, jonka tarkoituksena oli löytää keinoja lähiöiden korjaamiseen ja viihtyvyyden parantamiseen. Isännöintiliitto toi ryhmälle ajatuksen, että taloyhtiöltä voisi jatkossa vaatia strategian tekemistä; tämä muun muassa helpottaisi isännöitsijän työtä. Tulevaisuudessa strategia voisi olla edellytys taloyhtiön korjaustuen saamiselle. Remonttiryhmän mukaan isännöitsijätodistuksen liitteenä voisi olla liikennevalotyyppinen mittari, joka ilmaisisi suurin piirtein talon rakenteiden kunnan. (Pörsti 2014, 16–17.)

2.4 Isännöintikoulutus ja isännöitsijän kelpoisuus

Jotta pystyy toimimaan isännöitsijänä, kelpoisuusehtojen pitää täytyä. Ne ovat melkein samoja kuin taloyhtiön hallituksen jäsenillä. Isännöitsijän kelpoisuusehdot ovat seuraavat:

- ❖ täysi-ikäisyys
- ❖ henkilön toimintakelpoisuutta ei ole rajoitettu
- ❖ henkilö ei ole konkurssissa eikä liiketoimintakiellossa
- ❖ henkilön asuinpaikka on Euroopan talousalueella

Isännöitsijäksi voidaan valita luonnollinen henkilö tai rekisteröity yhteisö. Jos isännöitsijäksi valitaan yhteisö, sen on määriteltävä, kenelle kuuluu päävastuu isännöinnistä. (Kai-vanto 2011, 40.)

Ensiaskleet isännöintikoulutukseen alkoivat 1920-luvulla, jolloin Talonomistajayhdistys järjesti koulutuksia asunto-osakeyhtiölaista. Virallisia isännöintikoulutuksia järjestettiin ensimmäisen kerran vuonna 1957 Kiinteistöliiton toimesta. Tunnetuimpia tätä nykyä isännöitsijäkoulutusta tarjoavista koululaitoksista ovat Kiinteistöalan koulutuskeskus Oy ja Amiedu. Yleisimmät isännöintitutkinnot ovat isännöinnin ammattitutkinto, ITS ja AIT. Isännöinnin ammattitutkinto antaa valmiudet toimia isännöitsijänä. ITS on jatkotutkinto, jonka suorittaminen edellyttää vähintään vuoden työkokemusta päätoimisesta isännöinnistä. AIT

tutkinto antaa valmiudet johtamiseen, jota vaaditaan isännöintitoiminnan tai isännöintiyrityksen hoidossa. (Peltokorpi 2011, 43–45.)

2.5 Isännöintialan tulevaisuus

Isännöintiala on viime vuosina muuttunut ja on tätä nykyä murrostilassa. Jotta tulevaisuuden haasteisiin voidaan vastata ja uudet mahdollisuudet pystytään hyödyntämään, isännöintialan on kehityttävä. Lähitulevaisuudessa isännöintialaan tulevat vaikuttamaan seuraavat tekijät: (Isännöintiliitto 2014b.)

Vaatimukset kasvavat

- kiinteistöjen korjaukset lisääntyvät peruskorjaustarpeen ja energiatehokkuustavoitteiden takia
- ikääntymisen ja monikulttuurisuuden johdosta asukkaiden tarpeet vaihtelevat

Resurssit niukkenevat

- muuttuva lainsäädäntö ja suuren isännöitsijämäärän ikääntyminen
- taloyhtiöiden hallitukseen ei saada riittävästi aktiivisia ja kokeneita jäseniä
- epävarmuus osakkaiden ja asukkaiden taloudellisesta tilasta

Kiinnostus kasvaa

- kasvukeskusten isännöinti lisää kysyntää jatkuvan kaupungistumisen johdosta
- kiinnostavammaksi ja tärkeämmäksi asukkaille tulee asumisen ja arjen ympäristöjen toimivuus
- isännöinnin tarve kasvaa taantuvilla alueilla
- kiinteistöomistajien halu ulkoistaa isännöintiä jatkuu

Tulevaisuudessa isännöintiyrityksen sisällä työnjako selkiintyy ja tehtävät jaetaan eri osaajien kesken. Isännöintiyritykset kasvavat, ja pienimmät yritykset erikoistuvat tiettyihin isännöinnin alueisiin. Yhteistyöverkoston rooli kasvaa muun muassa lisääntyvän korjausrakentamisen johdosta. Viestinnän ja raportoinnin keinot monipuolistuvat, mikä kasvattaa isännöitsijän työn vaatimuksia. Asukkaiden erilaiset tarpeet ja taloudellinen tilanne vaihtelevat, mikä työllistää isännöintiyrityksiä ja antaa niille uusia mahdollisuuksia. Tulevaisuudessa kiinteistöt vanhenevat ja eriarvoistuvat, minkä johdosta isännöitsijä tarvitsee nykyistä laveampaa osaamista teknisellä puolella. (Isännöintiliitto 2011, 3–5.)

Suuren ryhmän eläköitymisen myötä isännöintiala nuorentuu huomattavasti. Tämän johdosta alalle tarjottavaa koulutusta tullaan lisäämään. Sähköiset palvelut tuovat mahdollisuuksia hoitaa isännöintiä uudella tavalla. Isännöintiyrityksissä tullaan tulevaisuudessa työskentelemään enemmän tiimeissä, joissa jokaisella työntekijällä on oma erikoisosaaminen. Asiakkaat tulevat vaatimaan parempaa palvelua, minkä johdosta isännöintiyrityksissä tullaan keskittymään nykyistä enemmän markkinoinnin, myynnin ja viestinnän osaamiseen. (Isännöintiliitto 2011, 6.)

3 Yrityksen perustaminen

Jotta yrityksen perustaminen ja sen alkuunsaaminen onnistuisi hyvin, on hyvä käydä huolella läpi oma liikeidea. On tärkeää miettiä heti alkuun niitä ylivoimatekijöitä, joiden varaan yrityksen menestyksen voi laskea. Liikeidea voidaan jakaa kolmeen eri pääluokkaan, jotka ovat markkinat, tuotteet sekä palvelut ja tapa toimia. Yrityksen perustamiseen saa apua erilaisilta neuvonta- ja yrittäjäkoulutuspalveluilta (Holopainen 2010, 13–20). Työn tekijä käy kappaleessa läpi teoriaa, joka liittyy yrityksen perustamiseen. Hän tuo esille liikeideamallin, yritysmuodon valintaan liittyviä asioita, ilmoitusten tekemiseen ja lupien hakemiseen viranomaisilta vaadittavia toimenpiteitä, yrityksen pyörittämiseen vaadittavia toimita-
poja ja rahoitusmahdollisuuksia.

3.1 Liikeidea

Yritystoiminnan aloittamisen ja menestymisen kannalta elintärkeää on hyvän liikeidean luominen. Liikeidea kertoo yrityksen tavan menestyä valitulla toimialalla. Liikeidean markkinat voidaan jakaa kolmeen eri alalohkoon, jotka ovat asiakkaat, markkinalohkot ja ongelmat/tarpeet. Asiakkaat tyydyttävät tarpeitaan ostamalla tuotteita ja palveluita. Asiakkaan tarpeita pystytään tyydyttämään monilla eri tuotteilla ja palveluilla, joten yrityksen kilpailijoita eivät ole vain yritykset, jotka tarjoavat samanlaista tuotetta tai palvelua. Kilpailijoihin voidaan laskea myös ne yritykset, jotka tyydyttävät samaa tarvetta tai tarvealuetta, vaikka ne eivät tarjoaisi samanlaista tuotetta tai palvelua. Markkinoilta on hyvä tietää pahimmat kilpailijat ja oman yrityksen heikot ja vahvat puolet verrattuna kilpailijoihin. (Holopainen 2010, 13–14.)

Liikeidean tuotteet ja palvelut -osioon liittyvät fyysiset tuotteet, palvelut, tuotejärjestelmä ja ongelmanratkaisut. Yritys tarjoaa aineellisia tuotteita, palvelutuotteita tai molempia. Asiakas valitsee tuotteen yleensä hinnan, laadun, saatavuuden, tuotteen erilaisuuden tai tuotteen yhteydessä tulevan palvelun perusteella. Aloittavan yrittäjän on hyvä pyrkiä selvittämään, minkä tekijän perusteella tulevat asiakkaat tekevät valintansa. Yrityksen tapaan toimia vaikuttavat organisaatio, voimavarat, ohjaus- ja valvontajärjestelmät sekä johtamistapa. Nämä kuuluu kuvata liikeideassa. Yrityksen toimintatapa käsittää sen, millä tavoin saadaan aikaiseksi tuotteet ja palvelut. Voimavarat, joita yrityksellä täytyy olla tuotteiden ja palveluiden aikaansaamiseksi, ovat henkisiä, välineellisiä ja taloudellisia. Pitää miettiä myös, mitä voimavaroja joudutaan hankkimaan yrityksen ulkopuolelta. Liikeidean tavoitteena on yhdistää eri osat toimivaksi kokonaisuudeksi, ja sitä on syytä tarkistaa ja sopeuttaa olosuhteiden muuttuessa. (Holopainen 2010, 14–15.)

Yrityksen perustamisvaiheen suunnittelussa on äärimmäisen hyödyllistä tehdä erilaisia analyyseja. Toimintaympäristö on yksi keskeisin kohde, joka kannattaa analysoida huolella. Sitä tehdessä on syytä selvittää muun muassa markkinoihin, kilpailuun, kysyntään ja yhteiskunnallisiin makrotekijöihin liittyviä asioita. Kun toimintaympäristöä analysoidaan, se voidaan jakaa lähiympäristöön ja laajaan makroympäristöön. Lähiympäristöä analysoidessa keskitytään yhteistyökumppaneihin, mahdollisiin tuleviin asiakkaisiin ja kilpailijoihin. Makroympäristöä analysoidessa keskitytään laajempiin tekijöihin, kuten taloudellisiin tekijöihin jotka vallitsevat markkinoilla sekä teknisiin, poliittisiin ja väestön rakenteisiin liittyviin tekijöihin. Tärkeää on myös huomioida, mitä lainsäädännöllisiä piirteitä ja edellytyksiä liikeidean arvioinnissa on syytä ottaa huomioon. Yrityksen perustamisvaiheessa on pystyttävä arvioimaan näitä tekijöitä ja analysoimaan niiden mahdollisia merkityksiä omaan toimialaansa ja liiketoimintaansa. (Viitala & Jylhä 2014, 44.)

3.2 Yritysmuodon valitseminen

Muun muassa päätöksenteko, vastuut ja verotukseen liittyvät kysymykset vaikuttavat yritysmuodon valitsemiseen. Alkavan yrittäjän on hyvä keskustella asiantuntijoiden kanssa siitä, mikä yritysmuoto on paras vaihtoehto. Yritysmuodon valitsemisessa on kiinnitettävä huomiota ainakin seuraaviin asioihin: perustajien lukumäärään, pääoman tarpeeseen, vastuihin, toiminnan joustavuuteen, yrityksen jatkuvuuteen ja laajenemismahdollisuuksiin sekä voitonjakoon ja tappion kattamiseen. Yksityisenä elinkeinoharjoittajana on hyvä toimia, jos yrityksen perustajia on vain yksi ja yritystoiminta on pienimuotoista. Yksin perustaja voi myös valita osakeyhtiömuodon, jolloin yhtiössä on vain yksi osakas. Henkilöyhtiön, avoimen yhtiön ja kommandiittiyhtiön valitseminen vaatii ainakin kaksi yhtiömiestä, kun taas suuremman perustajajoukon valittavana on osakeyhtiö tai osuuskunta. (Raatikainen 2011, 68–72.)

Pääoman tarve vaikuttaa yhtiömuotoon, ja vähäisen pääoman tarpeen tapauksissa hyvä yritysmuoto on yksityinen elinkeinoharjoittaja. Jos yritys tarvitsee paljon pääomaa, on osakeyhtiön valitseminen luonnollista. Vastuiden jakautuminen riippuu yritysmuodosta. Yksityisessä toiminimessä yrittäjä vastaa koko omaisuudellaan yritystoiminnasta syntyvistä velvoitteista, kun taas avoimen yhtiön ja kommandiittiyhtiön yhtiömiehet voivat tehdä sitoumuksia yhtiön puolesta. Osakeyhtiössä vastuu rajoittuu pääomaan, jonka on sijoittanut yritykseen. Yksityinen elinkeinoharjoittaja pystyy tekemään päätökset itse, kun taas muissa yhtiömuodoissa päätöksenteko saattaa kestää, koska päätöksentekijöitä on useampi. Yksityinen elinkeinoharjoittaja ei pysty nostamaan palkkaa yrityksestä, mutta voi ot-

taa yksityisottoina varoja käyttöönsä. Voiton ja tappion perusteista sovitaan avoimessa yhtiössä ja kommandiittiyhtiössä yhtiömiesten kesken. Voitonjako määräytyy osakeyhtiössä, kun osakkaiden osakkeille maksetaan osinkoa. (Raatikainen 2011, 68–76.)

3.3 Yrityksen alkuvaiheessa huomioon otettavia asioita

Liikeidean tekemisen ja yritysmuodon valitsemisen jälkeen yrityksen on otettava huomioon seuraavia asioita; Ilmoitukset ja luvat viranomaisille, arvonlisävero, mahdollisten työntekijöiden palkkaaminen ja niistä koituvat työnantajan velvoitteet, kirjanpito ja verotus ja mahdollisen rahoituksen hankkiminen. Yrityksen perustamiseen liittyvät ilmoitusten tekemiset, jotka vaihtelevat muun muassa yritysmuodon mukaan. Yritys pitää rekisteröidä kaupparekisteriin ja verohallinnon rekistereihin, minkä pystyy nykyään tekemään yhdellä yhteisellä ilmoituksella. (Holopainen 2010, 48.)

Asiakkaat maksavat yrittäjälle tuotteista ja palveluista arvonlisäveroa, jonka yrittäjä tilittää valtiolle. Yrittäjä pystyy vähentämään yrittäjien välisessä liiketoiminnassa koituneen arvonlisäveron, jonka toinen yrittäjä on veloittanut häneltä. Yritys ei ole arvonlisäverovelvollinen, jos sen liikevaihto on ollut enintään 8 500 euroa tilikauden aikana. Tilikausi suhteutetaan vastaamaan 12 kuukautta, jos yrityksen tilikausi on mitaltaan jokin muu. Työntekijöiden palkkaaminen vaatii työnantajalta erilaisia velvoitteita. Työsopimus tehdään tavallisesti kirjallisena, ja sen on noudatettava alalla vallitsevaa työehtosopimusta. Työnantajan on huolehdittava, että työntekijälle järjestetään työeläkevakuutus ja lakisääteinen tapaturmavakuutus. Työnantaja on velvollinen palkanmaksuun ja siitä koituvaan ennakopidätysten ja sosiaaliturvamaksujen tilittämiseen. (Holopainen 2010, 96–113.)

Yritysmuodon valinta vaikuttaa siihen, millä tavalla yritystä kohdellaan verotuksessa. Kun verrataan eri yritysmuotojen verorasitusta, on huomioitava myös yrityksen omistajan verorasitus. Näiden yhteisvaikutusten perusteella voidaan katsoa, mikä yritysmuoto on edullisin verotuksellisesti (Yrityksen perustamisopas, 138). Kirjanpitovelvollisia ovat Suomessa kaikki liiketoimintaa ja ammattitoimintaa toteuttavat yritykset. Yritysten kirjanpito koostuu erilaisista osista, joita ovat muun muassa tuotot, kulut, omaisuus, omat varat ja velat. Kirjanpitolaisissa ja -asetuksessa on laadittu säännöt siitä, kuinka kirjanpitoa suoritetaan. Kirjanpidon ohella yrityksen on laadittava tilinpäätös tilikaudelta, joka on yleensä 12 kuukauden pituinen. (Holopainen 2010, 144–145.)

Aloittavan yrityksen keskeisiä asioita ovat rahoituksen suunnittelu ja sen saanti. Rahoituksen suunnittelussa on mietittävä pääoman määrää ja vakuuksia sekä rahan hintaa eli korkoa. Tuki ja julkisen rahoituksen mahdollisuudet on otettava myös huomioon. Seuraavassa taulukossa näkyvät tahot, jotka tarjoavat yrityksille avustuksia, lainoja, takauksia ja osakepääomasijoituksia, sekä mihin tarkoituksiin näitä rahoituksia haetaan. (Taulukko 1.) (Holopainen 2010, 157–159.)

Taulukko 1. Rahoitusvaihtoehtoja ja niiden tarjoajat.

	Avustukset	Lainat	Takaukset	Osakepääomasijoitukset
Investoinnit	ELY-keskus	Finnvera	Finnvera	Finnvera Tekes
Käyttöpääoma	ELY-keskus Työ- ja elinkeinotoimisto	Finnvera	Finnvera	Finnvera Tekes
Kehittäminen	ELY-keskus Tekes Keksintösäätiö	ELY-keskus Tekes Keksintösäätiö	Finnvera	Finnvera Sitra Tekes
Vienti/ kansainvälistyminen	ELY-keskus	Finnvera Tekes	Finnvera	Finnvera Tekes

4 Portfolio – Oma kehitys

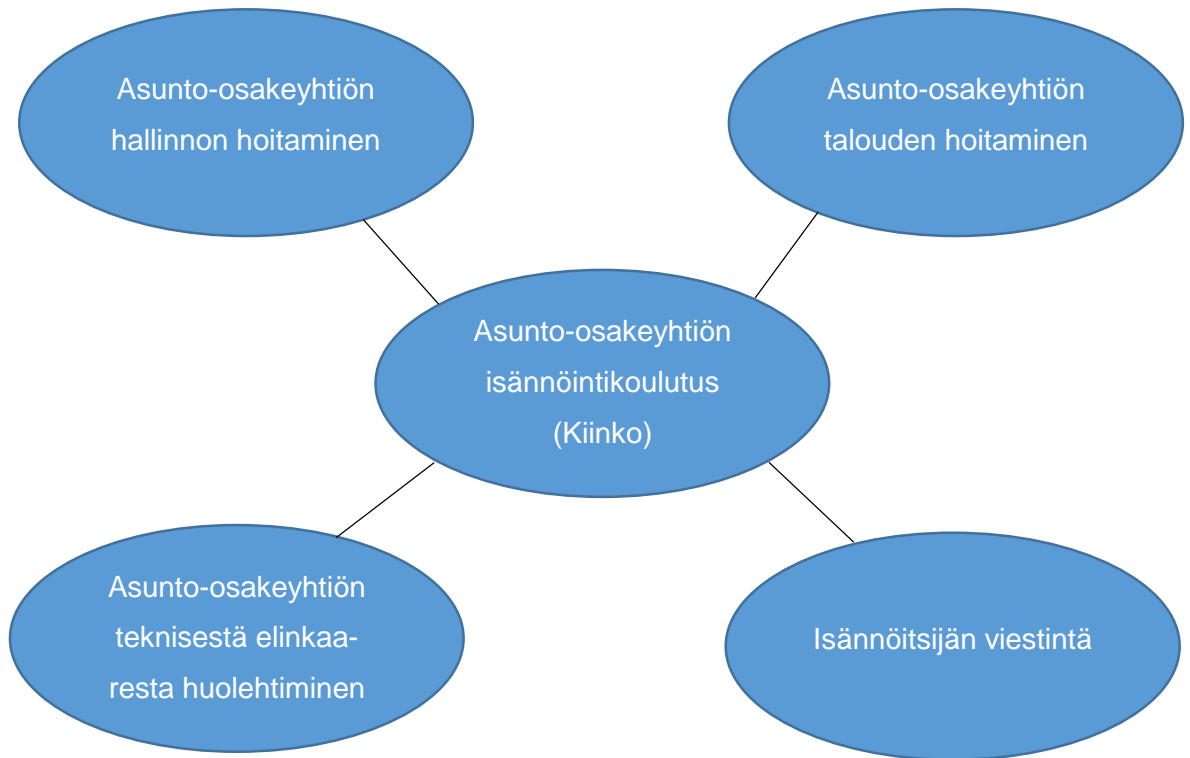
Portfolio-osioni koostuu viidestä erillisestä osakokonaisuudesta. Ensiksi tuon esille, kuinka olen kehittänyt omaa osaamistani ja tietotaitoani, joista on hyötyä isännöitsijänä toimimisessa ja isännöintiyrityksen perustamisessa. Kerron kahdessa ensimmäisessä osakokonaisuudessa opiskeluhistoriaani Kiinteistöalan koulutuskeskuksessa sekä Haaga-Helian tradenomiopinnoistani, joista on hyötyä isännöitsijän työtehtävissä. Suoritin kolme haastattelua, joiden kautta kuvaan isännöintialalla vaadittavaa osaamista nyt ja tulevaisuudessa sekä alan tulevaisuuden näkymiä. Sain mahdollisuuden haastatella Verkkoisännöinti.fi Oy:n toimitusjohtajaa Timo Metsälää, TH-Isännöinti Oy:n toimitusjohtajaa Teijo Hellsténiä ja Isännöintiliiton johtajaa Marjut Joensuuta. Näiden lisäksi kuvaan suunnitelman tulevista kehittämiskohteistani, jotka vastaisivat alan tulevia näkymiä. Kehittämiskohteeni kuvaan SWOT-menetelmän avulla.

Ennen Haaga-Helia-opintojeni aloittamista olen suorittanut asunto-osakeyhtiön isännöintikoulutuksen Kiinteistöalan koulutuskeskus Oy:ssä. Kerron osaamiseni kehityksen kyseisessä koulutuksessa. Aloitin opiskelun Kiinteistöalan koulutuskeskuksessa alkuvuodesta 2011. Tavoitteeni oli tuolloin suorittaa isännöitsijän ammattitutkinto, jonka osasuorituksia kuuluu suorittaa isännöitsijän työtehtävissä. En saanut vaadittavaa isännöitsijän työpaikkaa, mutta lopulta pystyin suorittamaan isännöinnin ammattitutkinnon sijasta asunto-osakeyhtiön isännöintikoulutuksen. Minulla oli entuudestaan muutaman vuoden kokemus pienen asunto-osakeyhtiön isännöinnistä. Koulutuksen alussa huomasin, ettei oma sivutoiminen isännöintikokemukseni vastannut lainkaan ammatti-isännöinnin tehtäviä. Suurin osa samaan isännöintikoulutusohjelmaan osallistujista oli vakituisissa isännöitsijän tehtävissä. Toinen merkittävä kehitykseni ajatellen isännöintialaa on tapahtunut opiskellessani Haaga-Heliassa liiketaloutta. Tänä aikana olen saanut merkittävää tietoa kirjanpidosta, tilinpäätöksestä, yrityksen perustamisesta, viestinnästä ja juridiikasta.

4.1 Kiinteistöalan koulutuskeskus (Kiinko)

Isännöintikoulutus koostui noin neljästä kaksi päivää kestäneestä lähiopetuskerrasta ja niihin liittyvistä etätehtävistä. Koulutus rakentui neljästä isosta oppimisalueesta: asunto-osakeyhtiön hallinnon hoitamisesta, asunto-osakeyhtiön talouden hoitamisesta, asunto-osakeyhtiön teknisestä elinkaaresta huolehtimisesta sekä isännöitsijän viestinnästä (kuvio 1). Näiden lisäksi ensimmäisellä lähiopetuskerralla kävimme läpi isännöitsijän perusasioita kuten roolia, toimintaympäristöä, tehtäviä ja eettisiä ohjeita. Kaikilla lähiopetuserroilla oli luennoitsija, joka opetti tietyn osa-alueen asioita ennalta määrätyn materiaalin pohjalta. Perehdyn portfolio-osiossa jokaiseen neljään koulutuksen perusosaan ja niistä erityisesti

osiin, jotka koen tärkeimmiksi oppimiseni kannalta. Pysin tuomaan esille niitä asioita, jotka kehittivät minua lähemmäksi ammattimaista isännöintiä.



Kuvio 1. Asunto-osakeyhtiön isännöintikoulutuksen rakenne.

4.1.1 Asunto-osakeyhtiön hallinnon hoitaminen

Opin, kuinka paljon erilaisia hallinnollisia tehtäviä ammatti-isännöitsijän pitäisi pystyä hoitamaan. Tiesin entuudestaan isännöitsijän tehtäviin kuuluvan paljon kokouksia, mutta niiden todellinen määrä yllätti minut kuitenkin. Luennoitsija kertoi muun muassa, että isännöitsijä, joka isännöi noin 20 taloyhtiötä, osallistuu yli 100 kokoukseen vuosittain. Määrältään tämä tuntui mielestäni todella paljolta, ja luennoitsija painottikin ajanhallinnan tärkeyttä kokouksia suunnitellessa. Vaikka olin osallistunut taloyhtiön yhtiö- ja hallituskokouksiin jo ennen opintojani, yllätyin, kuinka tarkat lainsäädännöt koskevat kokouksien pitämistä ja niissä tehtäviä päätöksiä. Opin paljon lainsäädännöistä koskien päätöksentekoa, mutta niiden paljouden vuoksi en millään pystynyt oppimaan edes suurinta osaa niistä. Entuudestaan en tiennyt, minkälainen rooli isännöitsijällä on yhtiökokouksessa, mutta luentojen kautta sain jokseenkin selkeän kuvan isännöitsijän tehtävistä siinä. Uutena asiana opin myös taloyhtiön hallituksen valintatavan, samoin isännöitsijän tai isännöitsijäyhteisön valitsemisen.

Asunto-osakeyhtiön hallinnollisiin asioihin kuuluivat myös erilaiset kiinteistöjen sopimusasiat. Tärkeänä asiana mieleeni jäi luennoitsijan maininta, että hyvän huoltoyhtiön löytäminen on tärkeää. Suurta huomiota saivat myös isännöitsijätodistuksen laatiminen ja antaminen. Opin, kuinka tärkeää isännöitsijätodistuksen oikeellisuus on. Isännöitsijä on vastuussa, että todistuksessa kaikki asiat ovat paikkansapitäviä, ja tästä syystä todistuksen tilaajan pitää maksaa todistuksesta melko korkea hinta. Kaikki osakkeenomistajat eivät tätä ymmärrä ja siksi ihmettelevät kalleutta. Isännöitsijätodistuksen tilaamisen hinta vaihtelee noin 50–90 euron välillä.

Jo tuolloin oli tiedossa korjausrakentamisen kasvu maamme kiinteistöissä. Opin kuinka pitkäjänteinen suunnittelutyö on erittäin tärkeää korjausrakentamishankkeissa. Korjaus- ja perusparannushankkeiden suunnittelu ja läpivienti työllistää isännöitsijöitä enenemissä määrin. Tärkeätä asunto-osakeyhtiön hallinnollisessa hoidossa on myös uuden asunto-osakeyhtiön haltuunotto. Luennoilla tuotiin ilmi, kuinka tärkeää on varmistaa tärkeimmät sopimukset ja saada kaikki mahdolliset asiapaperit edeltävältä isännöitsijäyrittäjältä. Koulussa painotettiin, kuinka paljon vähemmällä vaivalla isännöitsijä selviää, kun muistaa vaatia vanhalta isännöitsijäyrittäjältä asiapaperit, jotka koskevat heidän entistä asiakastaan.

Nykyinen asunto-osakeyhtiölaki oli tullut voimaan edellisenä vuonna, joten koulutuksessa luennoitsijat painottivat sen merkitystä. Opin paljon yhtiöjärjestyksen merkityksellisyydestä ja siitä, kuinka yhtiössä tehtävät päätökset nojautuvat kyseisen yhtiön yhtiöjärjestykseen. Esimerkiksi kuinka yhtiöjärjestys määrää yhtiön vastikeperusteen.

4.1.2 Asunto-osakeyhtiön talouden hoitaminen

Opin Kiinkossa ollessani kiinteistön taloushallintoon liittyviä tehtäviä ja sitä, kuinka isännöitsijän pitäisi pystyä ne hoitamaan. Tärkeimpänä taloushallintoon liittyvistä tehtävistä oli kirjanpidon ja tilinpäätöksen ymmärtäminen. Minulla ei ollut aikaisempaa kokemusta kirjanpidosta ja tilinpäätöksestä, joten aluksi se tuntui mielestäni hyvin sekavalta. Asunto-osakeyhtiön talouden hoitamisen opinnoissa perehdyimme niihin enemmän, minkä johdosta ne selkiintyivät minulle paremmin.

Jotta asunto-osakeyhtiön talouden hoitaminen sujuu mallikkaasti, on tärkeää tehdä pitkäaikainen toiminta- ja rahoitussuunnitelma. Luennoilla opin, kuinka paljon helpompaa on ilmoittaa osakkaille kustannusten noususta, kun niiden nousu on suunnitelmissa aikaisemmin ennakoitu. Taloyhtiöille tulee myös äkillisiä kustannuksia, mutta esimerkiksi peruskorjaushankkeiden kustannukset on syytä ennakoita useaksi vuodeksi eteenpäin. Siten

osakkaatkin pystyvät varautumaan niihin hyvissä ajoin. Teimme lähiopetuskerroilla taloyhtiöille verosuunnittelua ja puhuimme sen merkityksestä. Asunto-osakeyhtiöiden tavoite ei ole tehdä voittoa, joten verosuunnittelulla edesautetaan sitä, ettei taloyhtiöille synny tarpeettomia veroseuraamuksia. Kiinnitimme huomiota myös taloyhtiöihin, jotka ovat arvolisäverovelvollisia, ja siihen, kuinka heidän kohdallaan pitäisi toimia. Arvolisäverovelvollisen asemaa kävimme läpi vain hieman, joten en saanut siitä kovin runsaasti tietoa.

Pyrimme tehtävien kautta oppimaan talousarvion tekoa ja sen seuranta. Opin, että isännöitsijän tulee laatia vähintään kerran vuodessa talousvertailu taloyhtiön hallitukselle. Isännöitsijän tehtäviin kuuluu maksuvalmiudesta huolehtiminen, ja muistankin tunneilla painotetun, että taloyhtiön tilillä pitäisi pyrkiä pitämään rahaa muutaman kuukauden vastikkeiden verran. Tällä tavoin voidaan välttyä ylimääräisiltä vastikkeen maksuilta, jotka eivät anna hyvää kuvaa talouden suunnittelusta. Rahaliikennettä koskevat tärkeimmät asiat, jotka koulutuksessa opin olivat laskujen hyväksyminen ja maksaminen ajallaan sekä lainojen hoito ja lainaosuuksien laskelmat osakassuorituksia varten. Kävimme myös pintapuolisesti läpi palkkojen maksua ja ennakonpidätyksen tekemistä siinä tilanteessa, jos taloyhtiöllä on työsuhteellisia työntekijöitä.

Suurin osio, joka liittyi asunto-osakeyhtiön talouden hoitamiseen, oli kirjanpito ja tilinpäätös. Kävimme läpi kirjanpidon ja tilinpäätöksen keskeiset tehtävät ja opettelimme laskenta-toimea ja sen terminologiaa. Suurimman osan taloudenhoitamista koskevasta ajasta käytimme tilinpäätösharjoituksiin. Opin paljon asioita, jotka liittyvät taloyhtiöiden tilinpäätöksen aktivointeihin ja poistoihin. Osana taloyhtiöiden tilinpäätöksiin kuuluvat vastikejälkilaskelmat, joita harjoittelimme usean eri esimerkkiyrityksen kautta. Aluksi niiden ymmärtäminen tuntui monimutkaiselta, mutta harjaannuttuani niissä pystyin suoriutumaan niistä mallikkaasti. Koska taloyhtiöllä on useasti yhtiölainaa, kävimme läpi lainalaskemiin liittyvät asiat. Olin tehnyt lainalaskemia aikaisemmin toimiessani isännöitsijänä, joten ne pystyin sisäistämään melko nopeasti.

4.1.3 Asunto-osakeyhtiön teknisestä elinkaaresta huolehtiminen

Teknisestä elinkaaresta huolehtiminen kuului isona osana asunto-osakeyhtiön isännöintikoulutukseen, jonka suoritin Kiinkossa. Kävimme läpi rakentamiseen liittyviä asioita, hankesuunnittelua ja kuntoarviota sekä kaikkea, mikä liittyy korjaushankkeeseen. Rakentamisen valmisteluvaiheessa kävimme läpi tarvesuunnittelun ja hankesuunnittelun merkitystä. Opin, mitä kaikkea tarvesuunnitteluun kuuluu ja mitä sen tekeminen isännöitsijältä vaatii. Luennoitsija piti tarveselvitystä ja hankesuunnittelua erittäin tärkeinä, jotta korjaushanke saadaan viedyksi kunnialla läpi.

Kunto- ja tarveselvityksen ja hankesuunnittelun tärkeyttä korostettiin, samoin sitä, miten näiden asioiden huolellisella hoitamisella on vaikutusta korjaushankkeen kustannuksiin. Opin, että isännöitsijällä on suuri merkitys korjaushankkeen läpiviennissä, vaikka hänen ei tarvitse olla varsinainen asiantuntija itse korjaamisessa. Tärkeänä asiana isännöitsijästä mainittiin hänen organisointikykynsä hankkeissa. Isännöitsijä pyrkii kilpailuttamaan rakennusyrityksiä, jotta taloyhtiö löytäisi sopivimman rakennuttajan.

Kuntoarvion laatimiseen käytimme paljon oppiaikaamme. Sain selville muun muassa kuntoarvion tavoitteen ja laajuuden sekä sen käyttömahdollisuudet. Kuntoarvioinnista, joka tehdään aina koko kiinteistöön, opin, kuinka tärkeää on lähtötietojen kokoaminen ja mistä niitä voi saada. Yksi merkittävä oppimani asia oli kuntotutkimuksen oleellisuus. Kuntotutkimus, toisin kuin kuntoarvio, tehdään vain tietyistä rakennusosasta tai rakennuskokonaisuudesta. Kävimme läpi kuntotutkimuksen tilaukseen liittyviä prosesseja sekä itse tutkimuksen tekoa ja saatavien tulosten tulkitsemista.

4.1.4 Isännöitsijän viestintä

Kävimme Kiinkossa oppitunneilla läpi viestinnän tärkeyttä isännöitsijän työssä. Luennoitsija kertoi viestinnän olevan erittäin merkittävä osa isännöitsijän työtä ja että hyvällä viestinnällä voi helposti saavuttaa asukkaiden luottamuksen. Kävimme tunneilla läpi viestinnän perusasioita, kuten puheen tyyliä, nonverbaalista viestintää ja kuuntelemista. Opin oppitunneilla asioita, joita on hyvä ottaa huomioon viestiessään kasvotusten tai puhelimella. Luennoitsija painotti, kuinka tärkeää on eleaviestintä kasvokkain jutellessa. Olikin mielenkiintoista huomata, että kasvokkain jutellessa eleaviestinnällä ja äänellä on melkein 90 prosentin vaikutus viestintätilanteeseen, kun taas sanojen merkitys on vähäinen.

Yksi tärkeimmistä luennoilla kuulluista viestinnän opeista oli kokoustenaikainen viestintä. Harjoittelimme, kuinka isännöitsijä toimii taloyhtiöiden yhtiökokouksissa tai hallituksen kokouksessa ja millaisia neuvottelutaitoja ne isännöitsijältä vaativat. Opin, miten tärkeää luottamuksen saavuttaminen on isännöitsijälle: sen jälkeen asukkaat kuuntelevat häntä huomattavasti helpommin. Muutamien neuvottelutaitoharjoitusten jälkeen sain hyvän rutii- nin siitä, kuinka isännöitsijän kuuluu ohjata kokouksia. Tässäkin asiassa kokemus tuo varmuutta, jonka ansiosta kokeneella isännöitsijällä on paremmat valmiudet onnistua neuvottelutilanteiden viestinnässä. Ammatti-isännöitsijällä on useita kymmeniä kokouksia vuodessa, joten kokemusta kertyy varsin nopeasti aloittavalle isännöitsijälle. Näin ollen vaikka opin paljon viestinnän oppitunneilla muun muassa neuvottelutaidoista, suurimman kehityksen voin odottaa kokevani käytännön työssä.

4.2 Haaga-Helia, Tradenomi

Käyn kappaleessa läpi tärkeimmät Haaga-Helian liiketalouden opintokursseilla oppimani asiat, joista on hyötyä taloyhtiöiden isännöinnissä ja aloittavan yrityksen perustamisessa. Haaga-Heliassa syvennyin perusopintojen lisäksi laskentatoimen ja rahoituksen opintoihin. Tärkeimmät isännöinnin osa-alueet, joita opiskelin Haaga-Heliassa, ovat viestintä, liiketoimintaosaaminen ja yrittäjyys sekä juridiikka. Viestintää opin sekä viestinnän perusteet -kurssilla että neuvottelu- ja vuorovaikutuksen taitoihin tähtäävällä opintojaksolla. Juridiikan perusteiden ja yritysjuridiikan kurssien lisäksi suoritin asunto- ja kiinteistöjuridiikan opintokurssin. Yrittäjyyteen painottuvia kursseja kävin muutaman, joista merkittävin oli aloittavan yrityksen liiketoiminnan suunnittelukurssi, jossa teimme ryhmätyönä kuvitteelliselle yritykselle liiketoimintasuunnitelman. Kirjanpidon ja tilinpäätöksen perusteita opin jo perusopinnoissani, minkä lisäksi syvennyin näihin aiheisiin vielä vaihtoehtoisissa ammatitopinoissani.

4.2.1 Aloittavan yrityksen liiketoiminnan suunnittelu

Aloittavan yrityksen liiketoiminnan suunnittelukurssilla tehtävänäme oli perustaa ryhmässä liiketoimintasuunnitelma, ja se onnistuikin hyvin. Vaikka esimerkkiyrityksemme ei ollut kiinteistöalalle suuntautunut, opin paljon erilaisia asioita, joita tulee ottaa huomioon aloittavassa yrityksessä. Opintojaksolla tehdyssä raportissa selvitimme ryhmän kanssa yritys-, toimiala-, asiakas- ja kilpailuanalyysiä ja teimme näistä yrityksen SWOT-analyysin. Opin opintokurssilla yritysanalyysin tärkeyden. Yritysanalyysiosiossa mietimme esimerkkiyrityksen liiketoimintaan vaadittavaa ydinosaamista sekä perustajaryhmämme henkisiä ja välineellisiä voimavaroja. Yritysanalyysin johdosta ymmärsin, kuinka paljon aloittavan yrityksen on otettava huomioon eri asioita eri näkökulmasta jo liiketoiminnan suunnittelussa.

Yrityksen päämäärien ja tavoitteiden määrittäminen oli mielestäni hankalaa tehdä realistiseksi. Mielestäni on erittäin tärkeää tehdä selväksi aloittavan yrityksen päämäärät ja tavoitteet. Niiden tekeminen realistiseksi voi olla vaikeaa, mutta jos siinä onnistuu, se auttaa yritystä paremmin saavuttamaan ne. Aloittavan isännöintialayrityksen on varmasti äärimmäisen vaikeaa suunnitella realistiset päämäärät ja tavoitteet, koska ensimmäisten taloyhtiöasiakkaiden saaminen saattaa kestää pitkään. Uskon päämäärien ja tavoitteiden saavuttamisen pitkittyvän useassa aloittavassa isännöintiyrityksessä, elleivät ne ole jostain saaneet jo valmiiksi taloyhtiöitä asiakkaakseen.

Teimme raportissamme toimintasuunnitelman, jonka tarkoitus oli näyttää tulevat toimintatapamme ensimmäiselle vuodelle. Esimerkkiyrityksen toimintavoista erottui verkostoituminen, joka on mielestäni edellytys myös isännöintiä harjoittavalta yritykseltä. Jos pystyy luomaan itselleen hyvän verkostokentän, se auttaa varmasti isännöintiyrityksen alkuvaiheessa. Suhteita on hyvä vaalia myös yrityksen myöhemmissä vaiheissa, mutta erityisesti alussa on hyvä, jos yrittäjällä on tukiverkosto, johon pystyy turvautumaan. Kävimme liiketoiminnan suunnitteluraportissa läpi myös yritystoiminnan riskejä ja sitä, kuinka niihin pystyy varautumaan. Pyrimme tekemään taloudellisen suunnitelman mahdollisimman realistiseksi, ja mieleeni jäi, kuinka paljon erilaisia kulueria tulee ottaa huomioon yrityksen perustamisessa ja alkuvaiheessa.

4.2.2 Viestintä ja juridiikka

Viestinnän perusteiden kurssilla opin paljon asioita, joita tulee ottaa huomioon niin suullisessa kuin kirjallisessa viestinnässä. Kirjallisesta viestinnästä opin, että tekstin ulkoasulla voi olla suuri merkitys. Vaikka isännöintiyritykset käyttävät varmasti paljon valmiita pohjia kirjallisessa viestinnässä, uskon pystyväni tekemään alalle vaadittavia viestintätekstejä myös itse. Suullista viestintää harjoiteltiin viestinnän perusteiden kurssilla, ja siihen syvennyttiin vielä neuvottelu- ja vuorovaikutustaitojen opintojaksolla. Tämä opintojakso oli mielestäni erinomainen harjoituspaikka esimerkiksi taloyhtiön yhtiö- ja hallituskokouksia silmällä pitäen. Kurssilla harjoiteltiin neuvottelujen vetämistä ja niissä tarvittavia vuorovaikutustaitoja.

Juridiikan perusteet kurssilla opin juridiikan terminologiaa ja kuluttajan ja yrityksen juridisia ratkaisuja erilaisten case analysointien kautta. Yritysjuridiikan opintojaksolla keskityimme yrityksiin vaikuttaviin juridisiin päätöksiin. Kurssilla teimme monia case analyyssejä erilaisten ongelmien kautta, joita yritykset kohtaavat. Suoritin vapaavalintaisena opintojaksona asunto- ja kiinteistöjuridiikkakurssin. Siellä pohdimme jälleen eri esimerkkien kautta kuinka tietyissä tilanteissa koskien asunto- ja kiinteistöjuridiikkaa kuuluu toimia. Varsinkin tästä vapaavalintaisesta kurssista oli minulle hyötyä ajatellen isännöitsijän tehtäviä. Opin sen kurssin aikana paljon hyödyllisiä lähteitä, joita voin käyttää hyväkseni tulevaisuudessa toimiessani mahdollisesti isännöitsijänä.

4.2.3 Kirjanpito ja tilinpäätös

Tradenomiopinnoissani suoritin monta eri kurssia, joissa käsiteltiin kirjanpitoa ja tilinpäätöstä. Vaikka emme tehneet näillä kursseilla harjoituksia, jotka olisivat kohdistuneet asunto-osakeyhtiöihin, sain niistä paljon hyödyllistä tietoa kirjanpidosta ja tilinpäätöksestä.

Perusopinnoissa meillä oli kurssi, jossa harjoittelimme kirjanpidon ja tilinpäätöksen perusasioita. Vaikka olin aikaisemmin opiskellut vastaavia aiheita asunto-osakeyhtiön isännöintikoulutuksessa, kurssi tuntui aluksi vaikealta. Kurssi oli peruskurssi mutta mielestäni paljon syvällisempi kuin mihin olin isännöintikoulutuksessa tottunut. Lopulta kuitenkin hahmotettuani asian läpäisin kurssin kiitettävien arvosanoin. Tästä kurssista oli itselleni suurta hyötyä ajatellen isännöitsijän tehtäviä, jotka liittyvät kirjanpitoon ja tilinpäätökseen.

Haaga-Helian ammattiosaamista syventävistä opinnoista valitsin pääaiheekseni laskenta-toimen. Suoritin näissä neljä eri kurssia, jotka käsittelivät kirjanpitoa ja tilinpäätöstä. Nämä kurssit antoivat minulle hyvää pohjaa, josta myöhemmin on varmasti hyötyä, jos työllistyn isännöintialalle. Kursseilla käytiin läpi muun muassa monia erilaisia tilinpäätösmaalleja ja kuinka niitä oikeaoppisesti tehdään. Isännöitsijä ei itse tee tilinpäätöksiä, mutta on erittäin tärkeää, että hän ymmärtää niitä. Isännöitsijän ammattitaito korostuu taloyhtiöiden asukkaiden silmissä, jos hän pystyy vastaamaan ymmärrettävästi esimerkiksi yhtiökokouksissa osakkaiden kysymyksiin tilinpäätöksestä. Kävin syventävinä opintoina myös tilintarkastuksen perusteet ja siihen liittyvän käytännön toteutuksen. Tilintarkastuksen opinnoista oli hyötyä isännöinnin kirjanpitoon ja tilinpäätökseen, koska asioita käytiin näillä kursseilla läpi hieman eri näkökulmasta. Pystyin näiden tilintarkastuskurssien avulla hahmottamaan suurempaa kokonaiskuvaa tilinpäätökseen liittyvistä asioista.

4.3 Alalla vaadittava osaaminen ja työllistymismahdollisuudet

Jotta saisin mahdollisimman realistisen ja selkeän kuvan isännöinnistä ja aloittavan isännöintiyrityksen toiminnasta, suoritin kolme erillistä haastattelua. Olen käynyt opinnäytetyössäni läpi isännöinnin ja yrityksen perustamisen teoriaa, mutta haluan tuoda julki vielä tämän päivän ammattilaisten näkemykset isännöintialasta. Tarkoitukseni oli haastatella kahta isännöitsijäyrittäjää, joilla on historiaa isännöitsijänä olemisesta ja isännöintiyrityksen perustamisesta. Pyrin löytämään haastateltavat pienestä ja isosta isännöintiyrityksestä. Tavoitteeni oli myös saada haastattelu isännöintiliitolta, jonka jäsenenä on noin 430 isännöintiyritystä. Katsoin isännöitsijäliitolla olevan paras kuva isännöintialan kokonaisuudesta. Tässä kappaleessa pyrin saamaan haastattelujen avulla ammattilaisten mielipiteen isännöitsijältä vaadittavista taidoista ja työllistymismahdollisuuksista isännöintialalla sekä isännöintiyrityksen perustamisesta ja sen pyörittämiseen vaadittavista asioista. Käyn tulokset läpi kysymys kerrallaan.

Sain haastattelun TH-Isännöinti Oy:n toimitusjohtajalta Teijo Hellsténiltä, jonka yrityksessä työskentelee hänen lisäksi viisi vakituista työntekijää. Hän on toiminut aikaisemmin isännöitsijänä muun muassa YIT:lle, minkä jälkeen hän perusti oman isännöintiyrityksen.

Teijo toimi aluksi itse ainoana henkilönä yrityksessään, mutta vuosien mittaan hän on palkannut työntekijöitä. Yrityksen toimipaikka sijaitsee Vantaalla, ja yrityksellä on 54 isännöitävää kohdetta pääkaupunkiseudulla. Kävin Teijo Hellsténin toimistolla 14.11.2014 suorittamassa haastattelun.

Toisen haastattelun isännöintiyrityksiltä sain Verkkoisännöinti.fi Oy:n toimitusjohtajalta Timo Metsälältä. Yrityksessä työskentelee noin 70 työntekijää. Yrityksellä on isännöitäviä kohteita Helsingissä, Vantaalla, Espoossa, Hyvinkäällä ja Vihdissä. Isännöitäviä kohteita on yhteensä noin 500. Yritys on perustettu vuonna 2007, ja se on nykyään osa Oveniakonsernia. Timo Metsälällä ei ollut sopivaa aikaa haastattelun antamiseen kasvotusten, joten kirjoitin hänelle kysymykset, joihin hän vastasi sähköpostin välityksellä.

Kolmanneksi sain haastatella isännöintiliiton johtajaa Marjut Joensuuta, joka toimii isännöintiliiton viestinnän ja mediapalvelun asiantuntijana. Isännöintiliitolla on 18 työntekijää, ja sen toimipaikka sijaitsee Helsingin Kampissa. Kävin yrityksen toimistolla 13.11.2014 haastattelemassa Marjut Joensuuta.

Kysyin haastateltavilta asunto-osakeyhtiön isännöitsijän tärkeimmistä tehtävistä sekä taidoista, joita ne vaativat isännöitsijältä. Verkkoisännöinnin toimitusjohtaja Timo Metsälä arvioi tärkeimmiksi tehtäviksi laadukkaan ja tehokkaan palvelun tuottamisen asiakkaalle. Isännöitsijän pitää pyrkiä tuottamaan asiakkaalle myös taloudellista hyötyä. Isännöitsijän tärkeimmiksi osaamisalueiksi hän mainitsi juridisen osaamisen, talouden osaamisen ja teknisen osaamisen. Hänen mukaansa hyvän isännöitsijän ominaisuuksia ovat asiakaskeskeisyys, ammattimaisuus ja innovatiivisuus. (Metsälä 20.11.2014.)

Samaiseen kysymykseen Teijo Hellstén vastasi elämäkokemuksen olevan elintärkeää isännöitsijälle. Hänen mukaansa koulutuksella ei pysty hallitsemaan isännöitsijän laajaa tehtäväkirjoa, vaan elämäkokemuksen tuoma henkinen pääoma on ammatti-isännöitsijän tärkein taito. Hän mainitsi hyvän isännöitsijän olevan ”hyvä tyyppi, jolla on laaja kokemus elämästä”. Taloyhtiöiden hallituksilla on isännöitsijästä vielä sellainen kuva, että hän on vanhempi mieshenkilö, mistä syystä nuorempien ja varsinkin nuorten naisten on tehtävä enemmän uskottavuutensa eteen. (Hellsten 14.11.2014.)

Isännöintiliiton Marjut Joensuulla oli seuraavanlainen näkemys asiasta. Ajatellaan, että isännöitsijä osaisi juridiikan, talouden ja hallinnon sekä päätöksenteon ja ymmärtäisi teknistä osa-aluetta. Marjutin mielestä tämä on hieman harhaanjohtavaa, koska silloin unoh-

detaan tärkein osa-alue, joka on asukas. Hänen mukaansa isännöitsijän tärkeimmät tehtävät ovat asiakaspalvelu, viestintä ja strategian laatiminen. Näin pystytään palvelemaan ihmisen tarpeita parhaalla mahdollisella tavalla. (Joensuu 13.11.2014.)

Kysyin haastateltujen näkemyksiä siitä, mikä on paras polku tulla ammatti-isännöitsijäksi. Timo Metsälä suositteli alan työharjoittelupaikkaa, jonka yhteydessä pystyisi suorittamaan isännöitsijän ammattitutkinnon. Hyväksi pohjakoulutukseksi hän mainitsi tradenomin tai insinöörin tutkinnon. Teijo Hellstén oli sitä mieltä, että kokemus muilta aloilta on hyvä pohja aloittavalle isännöitsijälle. Hänen mielestään alalle on myös hyvä tulla harjoittelupaikan kautta, jossa kerätään kokemusta itse työstä. Hän painottikin enemmän kokemuksen kautta oppimista kuin tutkintoja, vaikka niistäkin on hänen mukaansa paljon hyötyä. Marjut Joensuu kertoi suurimman osan tulijoista tulevan alalle alanvaihdon kautta. Pieni osa tulee suoritettuaan jonkin tutkinnon, josta on apua isännöintialalla, ja tätä puolta pitäisi hänen mukaansa pystyä kasvattamaan. Kaikki haastateltavat olivat sitä mieltä, että tradenomin pohjakoulutuksen omaavalla henkilöllä on erinomaiset mahdollisuudet työllistyä isännöintialalle pääkaupunkiseudulla. (Hellsten 14.11.2014; Metsälä 20.11.2014; Joensuu 13.11.2014.)

Tiedustelin isännöintiyrityiltä Teijo Hellsténiltä ja Timo Metsälältä, mihin he kiinnittävät huomiota, kun etsivät uutta isännöitsijää, jolla ei ole juuri kokemusta alalta. Timo Metsälä vastasi lyhyesti motivaation olevan tärkein asia, mihin hän kiinnittää huomiota. Teijo Hellstén sanoi painottavansa hakijan olemusta ja luotettavuuden tunnetta. (Hellsten 14.11.2014; Metsälä 20.11.2014.)

Halusin tietää, mitä pitää ottaa huomioon isännöintiyrityksen perustamisessa. Kysyin haastateltavilta, mitä tarvitaan isännöintiyrityksen perustamiseen ja sen pyörittämiseen. Teijo Hellsténin mielestä vaikeinta on saada ensimmäiset asiakkaat. Hän sanookin hänellä kestäneen yhden vuoden, ennen kuin hän sai ensimmäisen asiakkaan. Kun on saanut tarpeeksi asiakkaita ja hoitanut ne hyvin, on hänen mukaansa hyvät edellytykset kasvattaa toimintaa. Hän kertoo ongelman olevan ensimmäisen työntekijän palkkaamisessa, koska ensiksi pitää itse ylityöllistyä ja hankkia enemmän asiakkaita kuin normaalisti. Tämän jälkeen voidaan palkata työntekijä hoitamaan näitä asiakkaita. (Hellsten 14.11.2014.)

Myös Timo Metsälä kertoi yrityksen perustamisen olevan yksinkertaista. Hänen mukaansa itse pystyy tekemään isännöinnin ja sihteerin työt. Hän kehottikin siinä tapauksessa, että itse perustaa isännöintiyrityksen, tekemään kaiken itse, jolloin työn kuva on selkeä. Ensimmäisten asiakkaiden saamisen Timo Metsälä kertoi olevan vaikeaa, jos ei ole näyttöä omasta osaamisesta. (Metsälä 20.11.2014.)

Marjut Joensuulla ei itsellään ole kokemusta isännöintiyrityksen perustamisesta, mutta hän painotti yrittäjän osaamis pääomaa. Hänen mukaansa isännöintiyrittäjän pitäisi pystyä hallitsemaan monenlaisia alueita, mikä johtuu lainsäädännön muutoksista, korjaushankkeiden lisääntymisestä, ikääntymisestä ja monikulttuurisuudesta. Hän kertoi nykyään olevan jo havaittavissa, että isännöintiyritykset voivat erikoistua tiettyntyyppisiin asiakkaisiin, kuten pieniin taloyhtiöihin. Hän ennustaa tulevaisuudessa vielä useamman isännöintiyrityksen tekevän näin ja sitä kautta saavan yrityksen toimimaan tehokkaasti. (Joensuu 13.11.2014.)

4.4 Alan tulevaisuuden näkymät

Kysyin samaisissa haastatteluissa alan asiantuntijoiden mielipiteen isännöinnin nykypäivästä ja tulevaisuuden näkymistä. Halusin keskittyä juuri tulevaisuuden näkymiin, koska monien mielestä isännöintiala on etsimässä omaa paikkaansa. Timo Metsälä ja Marjut Joensuu olivat molemmat sitä mieltä, että isännöintiala elää murroksessa. Suuri määrä konkareita on jäämässä eläkkeelle, ja nuoria on vaikea houkutella alalle. Timo mainitsi myös, että yksittäisistä puuhastelijoista on alkanut muodostua ammattimaisia yrityksiä. Teijo Hellstén puolestaan pitää alaa melko turvallisena niin yrittäjän kuin työntekijänkin kohdalla. Hänen näkemyksensä on, ettei yleisesti heikko taloustilanne vaikuta isännöintialaan juurikaan, vaan työpaikka on turvattu, jos hoitaa hommansa edes tyydyttävästi. (Hellsten 14.11.2014; Metsälä 20.11.2014; Joensuu 13.11.2014.)

Tiedustelin kaikilta kolmelta haastateltavalta heidän näkemystään isännöintialan tulevaisuudesta. Verkkoisännöinnin toimitusjohtajan Timo Metsälän mukaan isännöinti tulee keskittymään ja ala muuttuu entistä ammattimaisemmaksi. TH-Isännöinti Oy:n toimitusjohtajan ja perustaja Teijo Hellstén arvelee lainsäädännön rajoittavan isännöintialan kehitystä melko paljon. Hän kuitenkin uskoo, että tulevaisuudessa tullaan siirtymään enemmän sähköisesti hoidettavaksi kokonaisuudeksi. Hänen mukaan esimerkiksi taloyhtiön hallituksen kokoukset, joihin isännöitsijä osallistuu, voisi hoitaa huomattavasti helpommin ja tehokkaammin virtuaalisesti. Tällä sektorilla onkin tulevaisuudessa hänen mukaansa paljon mahdollisuuksia, joilla saataisiin tehostettua toimintaa ja hallittua taloyhtiöiden kustannuksia. (Hellsten 14.11.2014; Metsälä 20.11.2014.)

Isännöintiliiton johtajalla Marjut Joensuulla oli Teijon kanssa sama näkemys, että isännöintiala on jäljessä monesta muusta alasta juuri digitalisoitumisessa. Isännöintiliiton tavoitteena on saada alalle sähköinen asunto-osakeyhtiörekisteri. Isännöintiliitto haluaa tule-

vaisuudessa auttaa jäseniään eli isännöintiyrityksiä pääsemään eteenpäin juuri digitalisoidumisessa. Toinen merkittävä muutos, jota isännöintiliitto pyrkii ajamaan, on pakollisen strategian teko taloyhtiöille. Marjut Joensuun mukaan pakollinen strategia tekisi taloyhtiön johtamisesta ammattimaisempaa ja suunnitelmallisempaa. Tämä ratkaisu muuttaisi isännöintiä ja taloyhtiön koko hallinnointia paremmaksi. Digitalisoidumisen ja taloyhtiöiden pakollisten strategioiden tiimoilta isännöintiliitto pyrkii tulevaisuudessa vaikuttamaan Suomen hallitusohjelmaan, kertoo Marjut Joensuu. (Joensuu 13.11.2014.)

Jotta tulevaisuuden näkymät tulisivat selkeästi kokonaisuutena näkyviin, kuvaan seuraavaksi SWOT-analyysin avulla isännöintialaa vuonna 2020. Tässä kerron vahvuuksista, heikkouksista, mahdollisuuksista ja uhkista joita koen liittyvän isännöintialaan vuonna 2020. Kuvaan SWOT-analyysiin isännöintialan tulevaisuuden näkymiä, jotka tulivat esille haastattelujen kautta.

Taulukko 2. SWOT-analyysi isännöintialasta vuonna 2020.

<p><u>Vahvuudet</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Yleinen taloustilanne ei vaikuta ➤ Isännöitävien kohteiden määrä kasvaa 	<p><u>Heikkoudet</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Suuri eläköityminen ➤ Yleinen taloustilanne ei vaikuta
<p><u>Mahdollisuudet</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Sähköistyminen/digitalisoidumisen ➤ Pakollinen strategia taloyhtiöille ➤ Pienten yritysten erikoistuminen ➤ Asukkaiden vaatimusten kasvaminen 	<p><u>Uhat</u></p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Alan houkuttelevuus nuorissa ➤ Lainsäädäntö ➤ Pakollinen strategia taloyhtiöille ➤ Asukkaiden vaatimusten kasvaminen

4.5 Suunnitelma tulevista kehittymiskohteistani

Olen aikaisemmin työssäni kuvannut isännöitsijän työtehtäviä ja niiden vaatimuksia. Tässä kappaleessa pyrin mahdollisimman realistisesti kuvaamaan omia kehittymiskohteitani, joihin keskittymällä voisin paremmin toimia ammatti-isännöitsijänä. Juridiikka on yksi aihealue, jossa itselläni on paljon kehittämisen varaa. Vaikka normaalisti isännöitsijällä on verkosto, josta pyytää apua, juridisten perusasioiden hallitseminen auttaa isännöitsijän työtä. Juridiikkaa voi lukea kirjoista, mutta itselleni selvästi parempi vaihtoehto on oppia nämä asiat työn ohessa. Työssä isännöitsijä törmää varmasti useasti samoihin juridisiin

ongelmiin, joten itse isännöitsijän työssä harjaantuu varmasti nopeasti tavallisimpiin juridisiin asioihin. Talouden ja teknisen puolen hallitseminen on isännöitsijän työssä tärkeää, ja näistä kummastakin löytyy itseltäni kehittämisen kohteita. Varsinkin tekninen puoli on itselleni vieras, joten sen asian kanssa joudun tekemään tulevaisuudessa paljon työtä, jos saan työpaikan isännöitsijänä. En usko kuitenkaan sen olevan mikään este työllistyä alalle, koska isännöintiyrityksillä on useasti käytössään oma tekninen isännöitsijä, joka hoitaa teknisen puolen asiat.

Viestintä on sellainen asia, joka muuttuu tulevaisuudessa vielä nykyistä tärkeämmäksi taloyhtiöissä. Taloyhtiöiden osakkaat osaavat vaatia isännöitsijää viestimään taloyhtiötä koskevia asioita aikaisempaa enemmän. Olen varmasti aluksi hieman epävarma viestiesäni osakkaille, mutta kokemuksen myötä saan varmuutta ja pystyn hoitamaan isännöitsijältä vaadittavaa viestintää. Isännöitsijä ei millään pysty hallitsemaan kaikkia asioita, joita työssään tarvitsee. Näin ollen avun pyytäminen on aloittavalle isännöitsijälle jokapäiväistä. En ole kovin hyvä pyytämään apua, vaan pyrin selvittämään vaikeatkin asiat itse. Jos tulevaisuudessa saan tilaisuuden ryhtyä isännöitsijäksi, minun pitää ehdottomasti oppia pyytämään helpommin apua, jotta saisin sitä jo työn alkuvaiheessa, jolloin sen tarve voi olla suuri. Tulevaisuudessa uskon yhä enemmän arvostettavan asukaskeskeistä ja erinomaisen asiakaspalvelun osaavaa isännöitsijää. Vaikka näissä on itselläni varmasti kehitettävää, uskon omaavani hyvät pohjat näihin.

Aikaisemmin työssäni olevien haastattelujen kautta tuli selväksi, että isännöitsijäksi kasveetaan itse työn kautta, eikä siihen välttämättä pysty harjautumaan opiskelemalla. Siksi pystyn kehittymään parhaiten, jos saan työpaikan isännöintialalta. Työpaikan saatuani pystyn kehittymään esimerkiksi Kiinteistöalan Koulutuskeskuksen tarjoamilla isännöintialalle suunnatuilla opinnoilla.

5 Pohdinta

Tuon pohdinnassa esille, minkälaiset valmiudet minulla on työskennellä ammatti-isännöitsijänä sekä mitä valmiuksia minulla on perustaa ja pyörittää isännöintiyritystä. Kerron myös niistä asioista, joita minulta puuttuu tai joissa minulla on paljon opittavaa. Pyrin hahmottamaan myös isännöintialan tulevaisuutta ja sitä, kuinka hyvin alan tulevaisuus sopii itselleni. Pohdin asioita näkökulmista, joista olen aikaisemmin tässä opinnäytetyössä kirjoittanut. Kerron luvussa myös opinnäytetyöni onnistumisesta. Pyrin mahdollisimman realistisesti tuomaan esille asioita, joita tekisin samalla tavalla tai muuttaisin, jos aloittaisin työn tekemisen alusta. Listaan asioita, joihin olen tyytyväinen työssäni, sekä siinä mielestäni olevia puutteita.

5.1 Johtopäätökset

Isännöitsijän tehtävät ovat monipuolisia, ja niiden kokonaisvaltainen hallitseminen vie paljon aikaa. Katson itselläni olevan hyvät mahdollisuudet työllistyä isännöitsijäksi, koska katson hallitsevani monia isännöitsijälle tärkeitä taitoja. Hahmotan työn kokonaiskuvan, ja uskon sopeutuvan työhön nopeasti. Osaan ainakin alkeet isännöintiin liittyvästä kirjanpidosta ja tilinpäätöksestä sekä kokouskäytännöistä ja viestinnästä. Taloyhtiön teknisen puolen ja juridiikan osaamisessa minulla on eniten opittavaa. Useassa isännöintiyrityksessä on oma tekninen isännöitsijä, joka hoitaa suurimman osan taloyhtiön teknisestä puolesta. En usko teknisen tai juridisen osaamattomuuteni vaikuttavan aloittelevan isännöitsijän työllistymiseen kovin paljoa.

Monesti isännöintialalle tullaan harjoittelupaikan kautta, jollainen melko varmasti on myös omalla kohdallani tiedossa. Harjoittelun aikana näen käytännössä, olenko sopiva työhön vai en. Katson itselläni olevan hyvät sosiaaliset taidot, joista on hyötyä asiakaspalvelutilanteissa ja kokouksissa. Toinen merkittävä asia on motivaationi isännöitsijän työhön. Olen kuullut paljon siitä, millaista tuo työ on, mutta en ole kokenut sitä vielä. Motivaationi ansiosta uskon kuitenkin pääseväni siihen nopeasti kiinni. Ainoa tähän mennessä hahmottamani negatiivinen asia, jonka luulen kohtaavani isännöitsijän työssä, on stressi. Työn hektisyyden ja asiakkaiden vaativuuden takia uskon monen isännöitsijän kokevan suurta stressiä. En ole itse aikaisemmin kokenut työperäistä stressiä, joten en tiedä, kuinka reagoin siihen. Toivottavasti pystyn mahdollisessa isännöitsijän työssä mahdollisimman hyvin aikatauluttamaan työni ja oppimaan käytännön asiat nopeasti, sillä näin uskoisin ainakin jossain määrin torjuvani stressaantumista.

Isännöintiyrityksen perustamisen katson mahdolliseksi omalla kohdallani toimittuani isännöitsijänä muutaman vuoden. Isännöitsijäyrityksen perustamiseen vaaditaan muutakin kuin tietotaitoa, eli pääomaa. Alkupääomaa ei tosin välttämättä tarvitse olla kovin paljon, koska isännöintiyritys tuottaa palvelua eikä tuotteita, jotka yritys joutuisi ensin itse ostamaan tai tuottamaan, ennen kuin voisi myydä ne asiakkaalle. Näen itselläni olevan kaksi vaihtoehtoa toimia tulevaisuudessa isännöintialalla yrittäjänä. Ensimmäinen vaihtoehto on, että löydän yrityskumppaniksi henkilön, jolla on samat päämäärät ja ajattelutapa. Toinen mahdollisuus on, että työllistyn isännöitsijäksi esimerkiksi pieneen isännöintiyritykseen ja omistaja jää eläkkeelle ja etsii yritykselle jatkajaa. Jälkimmäisessä on se hyvä puoli, että yrityksellä olisi asiakkaita valmiina entuudestaan. Sellainen vaihtoehto, että perustaisin itse oman yrityksen, johon alkaisin etsimään ensimmäistä asiakasta, tuntuu kaukaiselta.

Nykyään isännöitsijällä voi olla 20–30 taloyhtiötä isännöitävänä. Taloyhtiöiden määrään vaikuttaa se, kuinka laaja ja hyvä tukiorganisaatio isännöitsijällä on käytössään. Vaikka määrällisesti yli 20 keskikokoista taloyhtiötä tuntuu paljolta, voi isännöitsijällä olla niin hyvä tukiorganisaatio ja kumppanuusverkosto, että taloyhtiöt saavat erinomaista palvelua. Haastattelujen ja teorian pohjalta ennustan isännöintialan menevän yhä enemmän tiimityöskentelyyn. Vaikka yksi henkilö on ilmoitettu taloyhtiön vastuulliseksi isännöitsijäksi, todellisuudessa useampi henkilö isännöintiyrityksestä työskentelee kyseisen taloyhtiön hyväksi. Tietysti vielä tulevaisuudessa löytyy pieniä isännöintiyrityksiä, joissa yksi henkilö hoitaa kaikki isännöintiin liittyvät tehtävät. Minulle sopii erinomaisesti työskennellä ryhmässä, jossa kaikilla ryhmän jäsenillä on omat osaamisalueensa. Joten jos isännöintiala menee tulevaisuudessa tähän suuntaan, se sopii itselleni erinomaisesti.

Tulevaisuudessa isännöitsijöitä eläköityy huomattava määrä, joten työpaikkoja tulee vapautumaan paljon. Näin ollen työllistymismahdollisuudet ovat muutaman vuoden jälkeen hyvät. Monet isännöintiyritykset ovat yhden henkilön yrityksiä. Näiden eläkkeelle siirtyminen avaa mahdollisuuksia perustaa oma yritys ja saada hoitoonsa eläköityviltä jääviä asiakkaita. Tämä mahdollistaisi ensimmäisten asiakkaiden saannin, mikä haastattelujen perusteella on vaikein asia oman isännöintiyrityksen perustamisessa.

5.2 Opinnäytetyön luotettavuus ja oma oppiminen

Onnistuin erinomaisesti haastatteluissa. Sain haastatella isännöintialan huipulla työskenteleviä henkilöitä, joilla on merkittävä kokemus alasta. Haastattelujen kautta sain tämän hetken isännöinnistä paljon tietoa, jollaista en teoriaosuudessa välttämättä saanut. Näin ollen haastattelut antoivat erinomaisen lisän opinnäytetyöhöni.

Opinnäytetyöni kohdat, jotka kertovat yrittäjyydestä, eivät onnistuneet toivotulla tavalla. Mielestäni en saanut kootuksi tarpeeksi mielenkiintoisia ja ajankohtaisia asioita tästä aihepiiristä. Jos aloittaisin opinnäytetyön tekemisen alusta, pohtisin uudelleen vaihtoehtoa jättää yrittäjyyden näkökulma pois työstäni. Opinnäytetyöni ajankohtaa muuttaisin myös niin, etteivät joulupyhät osuisi siihen. Muutaman viikon tauon jälkeen oli vaikeaa päästä taas opinnäytetyön tekemisen rytmiin.

Kokonaisuutena työni onnistui mielestäni hyvin. Sain vastaukset niihin kysymyksiin, joihin halusin. Olen tyytyväinen siihen, kuinka realistisesti pystyin kertomaan aikaisemmista ja nykyisistä opinnoistani ja niiden vaikutuksista isännöitsijänä työskentelyyn. Onnistuin työssäni tuomaan esille omat lähtökohtani isännöitsijäntyöhön ja oman isännöitsijäyrityksen perustamiseen sekä isännöintialan tulevaisuuden näkymät.

Lähteet

Edilex 2010. Yleisohje asunto–osakeyhtiöiden ja muiden keskinäisten kiinteistöyhtiöiden kirjanpidosta, tilinpäätöksestä ja toimintakertomuksesta 7.12.2010. Luettavissa: <http://www.edilex.fi/kilaohje/asunto2>. Luettu: 16.11.2014.

Haarma, K., Kaivanto, K., Marttila, M. & Peltokorpi, M. 2011. Isännöinnin käsikirja. Kiinteistöalan kustannus Oy.

Hellsten, T. 14.11.2014. Toimitusjohtaja. TH-Isännöinti. Haastattelu. Vantaa.

Holopainen, T. 2010. Yrityksen perustamisopas. Edita Publishing Oy. Helsinki.

Isännöintiliitto 2014a. Asuminen taloyhtiössä. Luettavissa: <http://www.isannointiliitto.fi/asuminentaloyhtiossa/isannointi/>. Luettu: 2.11.2014.

Isännöintiliitto 2011. Isännöintiliitto. Isännöinnin tulevaisuus. Luettavissa: <http://www.isannointiliitto.fi/attachements/2011-05-26T08-27-3361.pdf>. Luettu: 6.11.2014.

Isännöintiliitto 2014b. Isännöintiliitto. Isännöinnin tulevaisuus. Luettavissa: <http://www.isannointiliitto.fi/isannointiliitto/isannoinnintulevaisuus/>. Luettu: 3.11.2014.

Joensuu, M. 13.11.2014. Johtaja. Isännöintiliitto. Haastattelu. Helsinki.

Kiinko 2014. Kiinteistöalan koulutuskeskus Oy. Isännöinnin ammattilaiset 2014. Luettavissa: <http://www.kiinko.fi/content/download/73568/1564122/file/Is%C3%A4nn%C3%B6innin%20Ammattilaiset%202014%20raportti%20WEB.pdf>. Luettu: 2.11.2014.

Leeve, L. 2014. Asunto–osakkeet siirtyvät verkkoon. Isännöinti, 2, s. 53.

Manner, K. & Suulamo, A. 2010. Kiinteistöyhtiön kirjanpito ja tilinpäätös. Kiinteistöalan kustannus Oy.

Metsälä, T. 20.11.2014. Toimitusjohtaja. Verkkoisännöinti. Sähköposti.

Pörsti, L. 2014. Tähtäimessä toimiva korjauskulttuuri. Isännöinti, 2, s. 16–14.

Raatikainen, L. 2011. Liikeideasta liikkeelle. Edita Publishing Oy. Helsinki.

Viitala, R. & Jylhä, E. 2014. Liiketoimintaosaaminen. Edita Publishing Oy. Porvoo.