

1 Isännöinnin rooli ja toimintaympäristö

Tässä luvussa tutustutaan isännöinnin rooliin ja toimintaympäristöön. Luvussa käsitellään seuraavia aihealueita:

- Isännöinti palveluna
- Isännöinti liiketoimintana
- Isännöinti ammattina
- Isännöitsijän työsopimus ja sen ehdoista sopiminen
- Isännöinnin tietojärjestelmät.

1.1 Isännöinti palveluna

- Isännöinti auttaa taloyhtiöitä huolehtimaan kiinteistöomaisuudessaan sekä ylläpitämään asumiseen ja asunnon omistamiseen liittyviä arjen toimintoja.
- Isännöintitehtävät perustuvat asunto-osakeyhtiölakiin ja isännöintisopimukseen. Käytännössä isännöinti hoitaa taloyhtiön hallintoa ja taloutta sekä huolehtii kiinteistönpidosta.
- Isännöinnin palvelut sisältöineen ja veloituserusteineen kannattaa käydä läpi asiakastaloyhtiön hallituksen kanssa.
- Isännöinti johtaa asiakastaloyhtiön toimintaa yhteistyössä hallituksen kanssa. Päätökset tekee hallitus, ja isännöitsijällä on hallitustyötä tukeva ja toimeenpaneva rooli.

1.1.1 Mitä isännöinti on?

Isännöinti on ostopalvelua, jolla autetaan taloyhtiöitä huolehtimaan kiinteistöomaisuudestaan sekä ylläpitämään asumiseen ja asunnon omistamiseen liittyviä arjen toimintoja. Yleisimmin isännöinnillä viitataan asuinkiinteistöjen isännöintiin, joka jaetaan kahteen eri alueeseen: asunto-osakeyhtiöiden isännöintiin ja vuokratalojen isännöintiin.

Toimitilakiinteistöjen isännöintiä kutsutaan yleisemmin manageeraukseksi ja isännöitsijää kiinteistömanageriksi tai -päälliköksi.

Isännöitsijää kuvataan usein toimitusjohtajaksi (kiinteistöosakeyhtiössä hän on sitä kirjaimellisestikin): isännöitsijä on eräänlainen organisaation johtaja ja kapellimestari, joka viime kädessä vastaa taloyhtiön toiminnasta ja arjen sujumisesta. Työ koostuu lukemattomista yksittäisistä asioista sekä valtavasta määrästä kontakteja asiakkaisiin ja palveluverkostoon.



*Asiakaskontaktit ovat osa isännöitsijän työtä.
Kuva: Kiinteistömedia / Antti Kirves*

Isännöitsijältä vaaditaan vankkaa johtamisosaamista, jotta hän pystyy vastaamaan suurista ja tärkeistä asioista, johtamaan kokonaisuuksia ja samaan aikaan sietämään yksityiskohtien ja pikkuasioiden tulvaa.

Jotta asiakas saa sopimuksenmukaista, sujuvaa ja laadukasta palvelua, useimmissa isännöintiyrityksissä isännöinnin sopimustehtäviä on hallinnollisen isännöitsijän lisäksi hoitamassa monialainen ammattilaisten joukko. Työnjako voi olla vaikkapa seuraava:

- *Isännöitsijä* vastaa taloyhtiön johtamisesta hallituksen ja yhtiökokouksen tahdon mukaisesti. Siihen kuuluu esimerkiksi kokousten järjestämistä, päätösten toimeenpanoa, talouden suunnittelua ja seuranta, palvelujen hankkimista taloyhtiöille sekä rahoituksen järjestämistä.
- *Kiinteistösihteerit* hoitavat asiakaspalvelua, viestintää, hallintoa, viranomaisyhteyksiä ja asuntokauppa-asioita.

- *Vastikevalvojat* hoitavat osakkaiden ja asukkaiden maksuihin ja lainojen osakassuorituksiin liittyvät asiat sekä täsmäyttävät maksut kirjanpitoon.
- *Kirjanpitäjät* hoitavat kirjanpidon ja lainahallinnan lisäksi taloyhtiön maksuliikenteen yhdessä ostolaskujen käsittelijän kanssa.
- *Asiakaspalvelu* hoitaa henkilökohtaisen asiakaspalvelun lisäksi avainten hallinnan ja erilaisten käyttöpalvelujen varaukset.
- *Tekniset isännöitsijät* huolehtivat kunnossapito- ja muutostöiden valmistelusta, läpiviennistä ja valvonnasta.

Isännöintiyrityksen organisaatio ja järjestelmät tuovat asiakkaalle turvaa ja toimintaan vakautta. Tällöin asiat eivät ole yhden ihmisen varassa, vaan usea isännöintiyrityksen työntekijä on perillä taloyhtiön asioista.

Menneiden aikojen palvelumalli henkilöityi yksittäiseen isännöitsijään, joka kaiken muun ohella vastasi myös kaikkiin asukas- ja osakaspuheluihin. Nykyisessä työympäristössä toimivampi tapa on ohjata puhelut ensin asiakaspalvelutiimiin, joka on paremmin tavoitettavissa ja joka pystyy ratkomaan useimmat tavalliset kysymykset vähintään yhtä tehokkaasti kuin päivittäin asiakaskohteissa, palaverissa ja työmailloilla liikkuva isännöitsijä.

Isännöitsijän ammattikuva on siinä mielessä ristiriitainen, että taloyhtiö saattaa nähdä isännöinnin vain välttämättömänä kustannuksena, jolloin isännöitsijän erityisosaamiselle ei anneta paljoakaan painoarvoa. Toisaalta useimmilla meistä merkittävä osa varallisuudesta on kiinni omassa asunto-osakkeessa, ja isännöitsijä on se henkilö, joka tuota omaisuutta käytännössä hoitaa. Tässä valossa tuntuu jopa järjenvastaiselta vähätellä isännöinnin merkitystä.

Seuraavissa luvuissa perehdytään tarkemmin isännöinnin tehtäviin ja niiden menestyksekkääseen hoitamiseen.

1.1.2 Isännöintitehtävät

Tehtävät perustuvat asunto-osakeyhtiölakiin. Isännöinnin tehtävät perustuvat asunto-osakeyhtiölakiin. Laissa määrätään isännöitsijän yleisistä tehtävistä seuraavasti:

Isännöitsijä huolehtii kiinteistön ja rakennusten pidosta ja hoitaa yhtiön muuta päivittäistä hallintoa hallituksen antamien ohjeiden ja määräysten mukaisesti. Isännöitsijä vastaa siitä, että yhtiön kirjanpito on lain mukainen ja varainhoito luotettavalla tavalla järjestetty.

Isännöitsijän on annettava hallitukselle ja sen jäsenelle tiedot, jotka ovat tarpeen hallituksen tehtävien hoitamiseksi.

Isännöitsijä saa ryhtyä [AOYL 7 luvun] 2 §:n 2 momentissa tarkoitettuihin toimiin vain hallituksen valtuutuksen perusteella tai jos hallituksen päätöstä ei voida odottaa aiheuttamatta yhtiön toiminnalle olennaista haittaa. Viimeksi mainitussa tapauksessa hallitukselle on mahdollisimman pian annettava tieto toimista.

(AOYL 7 luvun 17 § Isännöitsijän yleiset tehtävät)

Vaikka isännöitsijän tehtävät kuvataan laissa varsin suppeasti, kuvauksesta on johdettavissa useita käytännön työtehtäviä. Isännöinnin ydintehtäviin kuuluu taloyhtiön hallinnon ja talouden hoitaminen asunto-osakeyhtiölain mukaisesti. Tämä tarkoittaa muun muassa

- yhtiökokouksen ja hallituksen päätösten toimeenpanoa
- kirjanpidon järjestämistä
- talousarvion laatimista hallituksen kanssa sekä
- osakkaiden ja asukkaiden neuvontaa.



Isännöinti huolehtii kiinteistön pysymisestä teknisesti tavoitellussa kunnossa.

Kuva: Tuula Sipilä / Helsingin kaupunginmuseo

Lisäksi isännöinti huolehtii siitä, että kiinteistö pidetään teknisesti tavoitellussa kunnossa ja että se täyttää lain edellyttämät velvoitteet, kuten turvallisuus- ja viranomaismääräykset.

Isännöitsijän laatima isännöitsijäntodistus on asuntokaupan tärkein ja pakollinen asiakirja (ks. 4.10).

Isännöinti johtaa asiakastaloyhtiönsä toimintaa yhdessä yhtiön hallituksen kanssa (ks. 1.1.3). Isännöitsijä valmistelee ja esittelee asiat, joista hallitus sitten päättää ja tämän jälkeen isännöitsijä taas huolehtii päätösten toimeenpanosta. Isännöinnin tehtävänä on huolehtia, että

- asiakastaloyhtiön päätökset tehdään oikea-aikaisesti ja lainmukaisesti ja
- hallitus saa riittävästi tietoa sekä käyttää asiantuntijoita apunaan.

Isännöinnin kokemus ja asiantuntemus auttavat taloyhtiön hallitusta ja osakkaita tekemään tietoisia ja järkeviä päätöksiä. Samalla isännöitsijä huolehtii siitä, että yhtiön juoksevat asiat, kuten huoltopalvelut, siivous, vakuutukset ja pankkiasiat, ovat asianmukaisessa hoidossa.

Käytännössä isännöinti huolehtii siis useasta kokonaisuudesta, kuten

- taloyhtiön kirjanpidosta tilinpäätöksineen, vastikevalvonnasta, ostolaskujen käsittelystä sekä talousarviosta
- kiinteistön kunnossapidon ja korjausten järjestämisestä
- muiden kiinteistön palvelujen, kuten huollon ja siivouksen, järjestämisestä
- taloyhtiön kokousten järjestämisestä ja niissä tehtyjen päätösten toimeenpanosta
- yleisestä asukkaiden ja osakkaiden neuvonnasta sekä asiakaspalvelusta.

Isännöintiyritysten lisäpalvelut. Lakisääteisten isännöintitehtävien lisäksi monet isännöintiyritykset ovat kehittäneet omia, täydentäviä palvelutuotteitaan, kuten

- erilaisia palveluiden hankinnan puitesopimuksia
- viestintäpalveluita
- energiakatselmuksia
- turvallisuus- ja riskienhallintapalveluita.

Esimerkiksi taloyhtiön tiedottamisesta ei ole minkäänlaista mainintaa asunto-osakeyhtiölaissa, mutta useat isännöintiyritykset ovat tuotteistaneet erilaisilla

hinnoitteluperiaatteilla laadittuja tiedottamispaketteja, joita tarjotaan asiakastaloyhtiöille.

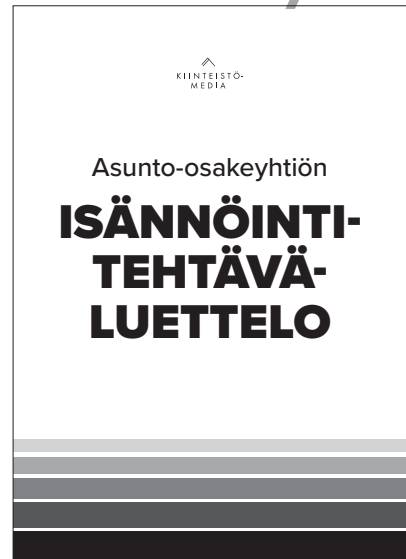
Myös oman toimiston tai alihankinnan kautta tuotetut tekniset palvelut, kuten energiatodistusten laatiminen ja osaksmuutostöiden valvonta, tai juridiset palvelut, kuten yhtiöjärjestyksen päivitys, ovat sen tyyppisiä työsuoritteita, jotka eivät lakisääteisesti kuulu juuri isännöitsijän tai isännöintiyrityksen tehtäviin. Isännöintiyritykset kuitenkin tarjoavat tällaisia palveluita osana palvelukokonaisuutta.

Tehtäväluettelot avaavat tehtävänkuva. Vähintään sopimussuhteen alussa kannattaa käydä asiakastaloyhtiön hallituksen kanssa läpi isännöinnin palvelut sisältöineen ja veloituserusteineen: mitä sopimukseen sisältyy, mistä asiakas maksaa, mitä sisältyy kuukausiveloitukseen ja mitkä tehtävät veloitetaan erikseen. Kun odotukset ovat puolin ja toisin realistiset ja toimintatavat selvillä, yhteistyö sujuu kitkattomammin.

Palvelun sisällön hahmottamista ja palvelun toteuttamista helpottaa selkeä listaus isännöintitehtävistä. Kattava listaus tehtävistä löytyy Kiinteistömedian ja Kiinteistöliiton yhdessä julkaisemasta *Asunto-osakeyhtiön isännöintitehtäväluettelosta*. Myös isännöintiyrityksillä on omia sisäisiä tehtäväluetteloita ja palvelupakettejaan, jotka liitetään osaksi isännöintisopimusta.

Asunto-osakeyhtiön isännöintitehtäväluettelossa on avattu kattavasti isännöinnin tehtävät aihepiireittäin seuraavasti:

1. Hallinnolliset tehtävät
 - a. Taloyhtiön strategian laadinta
 - b. Hallituksen kokoukset, yhtiökokoukset ja asukaskokoukset
 - c. Viestintä
 - d. Kiinteistön sopimusasiat
 - e. Tietosuoja-, turvallisuus- ja vakuutusasiat
 - f. Kiinteistön työntekijöiden työsuhteasioiden hoitaminen ja esimiestehtävät
 - g. Ilmoitusvelvollisuudet
 - h. Muut hallinnolliset tehtävät



Asunto-osakeyhtiön isännöintitehtäväluettelo. Kuva: Kiinteistömedia

2. Kiinteistön taloushallintoon liittyvät tehtävät

- a. Talous-, vero- ja toimintasuunnittelu
- b. Rahaliikenne
- c. Kirjanpito ja tilinpäätös

3. Kiinteistön ylläpito ja korjaaminen

- a. Ylläpitotaso ja huoltokirja
- b. Kiinteistönpidon järjestäminen
- c. Kiinteistön ja rakennusten kunnossapito (vuosikorjausluonteiset tehtävät)
- d. Huoneistojen kunnossapito- ja muutostyöt
- e. Yhtiön korjaus- ja perusparannushankkeet

Isännöintitehtäväluettelo antaa huomattavasti pelkkää lakitekstiä yksityiskohtaisemman kuvan kaikesta siitä, mitä isännöinnin tehtäviin voi kuulua – eikä tehtäväkenttä tosielämässä rajoitu tähänkään. Todellisuudessa isännöitsijän työhön kuuluu lakisääteisen minimin lisäksi laajasti muitakin tehtäviä.

Perinteisten hallinnollisen, taloudellisen ja teknisen koulutuksen lisäksi isännöitsijän tehtävässä olisi suurta etua vaikkapa psykologin, sosiaalityöntekijän, tulkin, opettajan, ensihoitajan, juristin, tiedottajan, markkinoijan ja esiintymistaidon koulutuksista – elämänkoulusta puhumattakaan. Väitteessä ei ole kyse pelkästään huumorista: siinä missä aiemmin hyvän isännöitsijän tärkeimpänä ominaisuutena saatettiin hyvinkin nähdä vankka rakennustekninen osaaminen, nyt erilaisten ihmisten kanssa toimeen tuleminen ja hyvät vuorovaikutustaidot ovat jo selkeästi tätä arvokkaampia taitoja.

Tärkeä huomattava asia isännöintitehtäväluettelosta ja yleisesti isännöinnin lakisääteisistä tehtävistä on se, että näissä listauksissa tai muuallakaan ei ole suoraan yksilöity, mikä tehtävistä kuuluu isännöintisopimuksissa minkäkin veloituspäätöksen piiriin. Isännöinnin tehtävistä ja niiden veloituspäätöksistä sovitaan aina erikseen kunkin asiakastaloyhtiön kanssa, ja eri isännöintiyhtiöillä voi olla hyvinkin erilaiset hinnoitteluperiaatteet.

Isännöinnin vuosikello. Isännöinnin työtä rytmittää taloyhtiön vuoden kierto. Tiettyt asiat tehdään tiettyinä vuodenaikoina ja osa asioista seuraa taloyhtiön tilinpäätöksen aikataulua. Yleisimmin taloyhtiön tilikausi vastaa kalenterivuotta, jolloin vuoden kierto ja tilinpäätösaikataulu osuvat yksiin. Poikkeavat tilikaudet muuttavat rytmitystä merkittävästi.



Isännöitsijä hyötyy hyvistä vuorovaikutustaidoista. Kuva: Bigstock

LUKUNÄYTE
© Kiinteistömedia Oy

Taloyhtiön ja isännöinnin toimintaa voidaan suuntaa antavasti suunnitella vuosikellon avulla. Tätä suositellaan myös Taloyhtiön hyvä hallintotapa -suosituksessa (ks. 4.1.3). Vuosikello on hyvä viitekehys toiminnan suunnitteluun, mutta sitä ei kannata tulkita liian tiukasti, sillä eri taloyhtiöiden toimintavuodet poikkeavat merkittävästikin toisistaan.

Vuosikellon mukaiset tehtävät voivat jakautua esimerkiksi seuraavasti:

1. Tammikuu – maaliskuu

- Tilinpäätösten laatimista, talousarvioiden ja kunnossapitotarveselvitysten päivittämistä
- Tilintarkastusten järjestämiset, veroilmoitusten jättämiset
- Tilinpäätöskokoukset ja yhtiökokoukset (jotka usein venyvät pidemmällekin kevääseen)
- Mahdollisten korjaushankkeiden valmistelua

2. Huhtikuu – kesäkuu

- Tilinpäätös- ja yhtiökokouskauden viimeistelyt
- Vastikemaksujen päivitykset yhtiökokousten päätösten mukaisesti

- Mahdollisten kesän korjaushankkeiden käynnistämiset
- Kevättalkoiden ja muiden pienempien hankkeiden järjestelyt

3. Heinäkuu – syyskuu

- Hankkeiden läpivientiä ja seuranta
- Syksyllä seurantakokoukset hallitusten kanssa
- Mahdollisten syysyhtiökokousten valmistelut

4. Lokakuu – joulukuu

- Syystalkoiden ja muiden pienempien hankkeiden järjestelyt
- Mahdolliset syysyhtiökokoukset
- Korjausurakoiden valmistumiset ja niiden lopputoimet
- Tulevan tilinpäätöskauden valmistelut.

Vuosikellon rakentaminen kannattaa aloittaa vuosittain samoihin aikoihin toistuvista tehtävistä ja tapahtumista. Varsinkin tilinpäätökset, veroilmoitukset ja yhtiökokoukset ovat aidosti kalenteriin sidottuja määräaikoineen.

Toisaalta yhtiön suunnitteilla ja meneillään olevat hankkeet, mahdolliset vahinkotapaukset, erilaiset kesken tilikauden tehtävät kilpailutukset ja myös pidemmän aikavälin valmistelut eivät tavanomaisesti osu mihinkään tiettyyn vuosineljännekseen tai kalenterikuukauteen, vaan niitä tehdään silloin kun ne ovat ajankohdaisia kussakin asiakastaloyhtiössä.

1.1.3 Hallitusyhteistyö

Isännöitsijän ja hallituksen yhteistyö. Keskeisin isännöitsijän yhteistyötaho on taloyhtiön hallitus (yhteistyöstä ks. myös 4.6). Isännöitsijän tulee muistaa, että vaikka taloyhtiöiden hallitukset koostuvat useimmiten enimmäkseen maallikoista, heillä on päätösvalta yhtiön asioista. Isännöitsijällä on hallitustyötä tukeva ja toimeenpaneva rooli.

Yhteistyön alussa kannattaa hallituksen kanssa käydä läpi isännöitsijän tehtävät ja vastuut sekä isännöintisopimus. Lisäksi hallituksen kanssa on hyvä keskustella, millaista isännöintiä ja yhteistyötä taloyhtiössä kaivataan, ja sopia yhteisistä toimintamalleista esimerkiksi kokoustamisen, viestinnän ja yhteydenpidon suhteen (ks. 4.6.1):



Hallitus on keskeisin isännöitsijän yhteistyötaho. Kuva: Bigstock

- Kokouskäytännöistä on syytä sopia esimerkiksi, miten usein ja millä tavalla hallituksen kokoukset järjestetään: tavataanko paikan päällä vai toteutetaanko kokoukset etänä.
- Tiedonkulusta on tärkeää sopia, kenen kautta asioidaan missäkin asiassa ja mitä asioita ja kenelle pannaan tiedoksi sekä se, mitä viestintäjärjestelmiä ja -palveluita käytetään ja missä kanavissa viestitään.
- Kannattaa sopia myös, mistä ja miten hallituksen jäsenet pääsevät seuraamaan yhtiön asioita, kuten yleisiä tiedotteita, taloustilannetta ja kokouspöytäkirjoja.

Isännöitsijällä on usein vahva rooli hallituksen ja yhtiökokouksen päätösten valmistelijana. Hän hankkii taustatietoja, kartoittaa vaihtoehtoja ja kilpailuttaa palveluntarjoajia. Yleensä isännöitsijä esittelee hallituksen pyynnöstä perustellut vaihtoehdot hallitukselle ja edistää asioita hallituksen päätösten mukaan. Isännöitsijä myös auttaa hallitusta päätösten teknisten ja taloudellisten vaikutusten arvioinnissa.

Hallitustyön tukeminen. Asunto-osaakeyhtiöiden hallitukseen ei aina ole suurta tunkua, ja toimintakykyisen hallituksen muodostaminen saattaa toisinaan olla haastavaa. Syynä tähän voi olla osakkaiden tiedon ja osaamisen puute tai heikko kiinnostus yhteisten asioiden hoitoon. Hallitukseen lupautuneet osakkaat taas joutuvat usein hyppäämään liikkuvaan junaan ja samanaikaisesti perehtymään

sekä hallitustyöskentelyyn että yhtiön perusasioihin, tilanteeseen ja ajankohtaisiin päätettäviin asioihin.

Isännöitsijä saakin monesti toimia perehdyttäjän roolissa ja opastaa hallituksia esimerkiksi siinä, miten taloyhtiön asioita tulee hoitaa ja mitkä ovat hallituksen toimivaltaan kuuluvat asiat. Vaikka hallitustyöskentelyä raamittavat asunto-osakeyhtiölaki ja yhtiöjärjestys, näiden tuntemus taloyhtiöiden hallituksissa on vaihtelevaa. Kokousten tai isännöitsijän kanssa käytävien keskustelujen ei kuitenkaan tulisi olla koulutuksellisia tapahtumia, vaan hallituksen jäsenten tulisi kehittää osaamistaan myös itsenäisellä opiskelemisella.

Hallitusten jäsenille kannattaa suositella osaamisen kehittämistä ja ylläpitämistä, koska näin hallitustyöskentelystä tulee sujuvampaa ja riskittömämpää. Hallitustyöhön ja esimerkiksi asunto-osakeyhtiölakiin pääsee perehtymään esimerkiksi alan kirjallisuuden sekä järjestöjen ja yritysten tarjoamien koulutusten avulla. Kirjallisuutta voi tilata esimerkiksi Kiinteistömedian verkkokaupasta (kiinteistomedia.fi).

Hallituksen jäsenten kannustaminen kouluttautumaan ja opiskelemaan on paitsi taloyhtiön myös isännöinnin edun mukaista.

Hyvän yhteistyön edellytykset: luottamus ja yhteinen tavoite. Luottamus ja selkeät pelisäännöt ovat kaiken yhteistoiminnan A ja O. Niiden avulla yhteistyö sujuu, ja ne auttavat välttämään erimielisyyksiä ja ristiriitoja.



Isännöitsijän ja hallituksen yhteistyö päätöksenteossa.

Isännöitsijän ja hallituksen tulee aina kulkea samaan suuntaan eli toimia yhteistyössä. Isännöitsijän tehtävä on avata ja perustella asioita hallitukselle sekä panna päätökset toimeen, kun taas päätökset tehdään hallituksessa ja yhtiökokouksessa. Sekä isännöitsijän että hallituksen tulee muistaa, että heillä on yhteinen tavoite toimia taloyhtiön parhaaksi. Kyse on tiimityöstä.