

# 1 Isännöinnin rooli ja toimintaympäristö

## 1.1 Isännöitsijän työ

### 1.1.1 Mitä on isännöinti?

Isännöinnillä on merkittävä rooli taloyhtiön johtamisessa ja talouden hoitamisessa. Isännöinti tekee asumisesta vaivatonta ja pitää asumiskustannukset kohtuullisina; isännöintiyrietykset ja isännöitsijät pitävät huolta 2,7 miljoonan kerros- ja rivitalossa asuvan ihmisen kodista Suomessa.

”  
Isännöitsijät pitävät huolta  
2,7 miljoonan ihmisen  
kodista Suomessa.

Kiinteistöalan sanastoissa isännöinti määritellään kuuluvaksi kiinteistöjohtamiseen. *Kiinteistöliiketoiminnan sanastossa*<sup>1</sup> isännöinti määritellään seuraavasti: ”*Kiinteistöjohtaminen, jonka tarkoituksena on asumisyhteisössä vastata kiinteistöhallintoon ja kiinteistön hoito- ja ylläpitopalveluihin liittyvistä toiminnoista*”. Isännöinnillä onkin läheinen suhde muihin kiinteistöpalveluihin.

Nykyisin *isännöinti*-sanalla viitataan yleisimmin asuinkiinteistöjen isännöintiin, joka jaetaan kahteen eri alueeseen: asunto-osakeyhtiöiden isännöintiin ja vuokratalojen isännöintiin. Toimitilakiinteistöjen isännöintiä kutsutaan yleisesti *manageraukseksi* ja isännöitsijää *kiinteistömanageriksi* tai *-päälliköksi*. Tässä kirjassa käsitellään pääasiassa ammattimaista taloyhtiöiden isännöintiä. Suurin osa kirjan opeista soveltuu kuitenkin myös muille kiinteistöjohtamisen aloille.

1 Ks. [http://www.tsk.fi/tiedostot/pdf/Kiinteistoliiketoiminnan\\_sanasto2.pdf](http://www.tsk.fi/tiedostot/pdf/Kiinteistoliiketoiminnan_sanasto2.pdf).



Kuva 1.1. Isännöinti huolehtii 2,7 miljoonan suomalaisen kodista. Kuva: Bigstock

### 1.1.1 Isännöinti osana taloyhtiön johtoa

Isännöinti johtaa asiakastaloyhtiönsä toimintaa yhdessä yhtiön hallituksen kanssa.

Isännöinnin tehtävänä on huolehtia, että asiakastaloyhtiön päätökset tehdään oikea-aikaisesti ja lainmukaisesti ja että hallitus saa riittävästi tietoa sekä käyttää asiantuntijoita apunaan.

Isännöinnin kokemus ja asiantuntemus auttavat taloyhtiön hallitusta ja osakkaita päätöksenteossa esimerkiksi isojen peruskorjausurakoiden kohdalla.

Isännöinti hoitaa yleensä sekä taloyhtiön hallituksen kokousten että yhtiökokousten järjestelyt ja asianmukaisen kokouskutsun toimittamisen.<sup>2</sup> Isännöinti laatii yhteistyössä hallituksen kanssa myös taloyhtiön seuraavan tilikauden talousarvion, joka toimii raameina taloyhtiön johtamisessa.<sup>3</sup>

Isännöitsijän laatima isännöitsijäntodistus<sup>4</sup> on asuntokaupan tärkein ja pakollinen asiakirja. Sitä tarvitaan, kun asuntoa myydään, vuokrataan tai haetaan lainaa.

2 Taloyhtiön kokouksista ks. 4.7.

3 Talousarvion laadinnasta ks. 7.2.3.

4 Ks. 4.10.

Isännöinti johtaa asiakastaloyhtiönsä toimintaa yhdessä yhtiön hallituksen kanssa.

### 1.1.2 Isännöinnin rooli murroksessa<sup>5</sup>

Asumisen isot haasteet lisäävät ammattimaisen isännöinnin kysyntää. Korjausrakentaminen lisääntyy, sillä suuri osa Suomen käytössä olevasta asuntokannasta on rakennettu 1970-luvulla ja on nyt korjausiässä. Kiinteistöjen energiataloutta pitää parantaa, koska Suomi on sitoutunut kansainvälisiin hiileneutraaliustavoitteisiin. Väestöään menettävillä alueilla joudutaan pohtimaan, mitä korjauksia taloyhtiön kannattaa tehdä ja miten korjaushankkeet rahoitetaan.

”

*Asumisen isot haasteet lisäävät ammattimaisen isännöinnin kysyntää.*

Myös asiakaskokemus on yhä tärkeämmässä roolissa. Tulevaisuuden isännöinti on joukko asiantuntijapalveluja, joihin kuuluvat asiakaspalvelu, viestintä ja talous. Isännöinnin osaaminen uudistuu myös etätöiden lisääntymisen ja palvelujen digitalisoinnin myötä. Asiakkaiden lisääntyvät vaatimukset ja uudet tekniset ratkaisut luovat painetta kehittää uudenlaisia asiakaslähtöisiä palveluja.

Samaan aikaan lainsäädännön muutokset ja energiatehokkuusvaatimukset haastavat isännöitsijöiden osaamisen.

### 1.1.3 Isännöintityön luonne

**Isännöintityön vaatimukset.** Isännöinti on vaativaa asiantuntijatyötä. Työskentelyn tulee olla suunnitelmallista, tavoitteellista, johdonmukaista, avointa ja oikeudenmukaista. Isännöitsijän on hallittava monia osa-alueita: tunnettava lainsäädäntöä, hallittava talousasiat sekä tiedettävä paljon kiinteistöjen huollosta ja korjaamisesta. Ennen kaikkea on tultava toimeen ihmisten kanssa sekä osattava ja haluttava olla jatkuvassa vuorovaikutuksessa muiden kanssa. Työ on itsenäistä, mutta ei yksinäistä.

”

*Isännöitsijän tulee ajatella kokonaisvaltaisesti mutta samanaikaisesti huolehtia pienistä yksityiskohdista.*

Isännöitsijän tulee ajatella kokonaisvaltaisesti, mutta samanaikaisesti huolehtia pienistä yksityiskohdista. Työ koostuu lukemattomista yksittäisistä asioista sekä valtavasta määrästä kontakteja asiakkaisiin ja palveluverkostoon. Isännöitsijältä vaaditaan

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

<sup>5</sup> Ks. tarkemmin *Isännöinnin ammattilaiset 2020*, Kiinteistöalan Koulutussäätiö.

Valmista on tultava liukuhinnnavauhtia tai työ lakkaa sujumasta. Kyky luoda järjestystä epäjärjestykseen ja erottaa olennainen epäolennaisesta on välttämätön edellytys työssä menestymiselle. Paineensietokyvyn tulee olla hyvä.

Isännöitsijän työ on erittäin vaihtelevaa – kahta samanlaista päivää ei ole. Vuodenaika vaikuttaa merkittävästi työn sisältöön. Yleensä kuormitus on suurinta talvisin ja keväisin tilinpäätösten ja taloyhtiöiden kokousten vuoksi. Kesällä työllistävät korjaushankkeet ja lomasijaisuudet. Syksyllä viimeistellään kesän hankkeita ja valmistellaan seuraavan vuoden toimintaa.

**Asiakastaloyhtiöiden toiveet isännöinnille.** Asiakkaan näkökulmasta isännöinti on asiantuntijapalvelua, jonka avulla huolehditaan kiinteistöjen käytettävyydestä ja taloudellisesta arvosta. Isännöinti tukee kiinteistön omistajaa kiinteistön käyttötarkoituksen mukaisten olosuhteiden luomisessa ja ylläpitämisessä. Käytännössä tämä tehdään yhdessä palvelukumppanien kanssa.

Seuraavat periaatteet koskevat yleisesti kiinteistöjen johtamista, riippumatta siitä, mikä on asiakaskiinteistön omistus- tai hallintamuoto tai käyttötarkoitus:

- Jatkuvasti käytettävien palvelujen oikealla mitoituksella ja huolellisilla hankintamenettelyillä varmistetaan käyttökustannusten kohtuullisuus.
- Oikein ajoitetuilla ja mitoitetuilla kunnossapitotoimilla ja niiden tarkoituksenmukaisilla rahoitusratkaisuilla varmistetaan kiinteistön käytettävyys ja arvo pitkälle tulevaisuuteen.
- Hallinnon ja päätöksenteon asianmukainen hoitaminen takaa toiminnan laillisuuden.

Isännöinti- ja Kiinteistöliiton yhdessä tekemä *Isännöinnin laatu 2020* -tutkimus kertoo, että valtaosa isännöinnin asiakkaista on tyytyväisiä ja alaa saa hyviä arvosanoja. Korkeita arvosanoja saa erityisesti isännöintialan vastuullisuus. Taloyhtiöt arvostavat perusasioita: isännöitsijän osaamista, asiantuntemusta ja luotettavuutta. Nämä ominaisuudet nousevat vastuullisuuden lisäksi arvosana-asteikossa korkealle.

*Taloyhtiöt arvostavat perusasioita: isännöitsijän osaamista, asiantuntemusta ja luotettavuutta.*

Isännöinti henkilöityy vahvasti ja isännöitsijän ammattitaito näkyy asiakkaiden suuntaan. Isännöitsijä toimii näyteikkunana yritykseensä, vaikka hänen lisäseen taloyhtiöiden asioita hoitavat muutkin isännöintiyrityksen ammattilaiset (esim. talous ja asiakaspalvelu).

Asiakkaat arvostavat isännöinnissä muun muassa seuraavia asioita:

<b>Tehokkuus</b>	<b>Luotettavuus</b>	<b>Oma-aloitteisuus</b>
<b>Huolellisuus</b>	<b>Asiakaspalveluhenkisyys</b>	<b>Asioiden hoitaminen sovitulla tavalla (ml. aikataulu)</b>
<b>Kyky esittää ja perustella asiat selkeästi</b>	<b>Päätösten asiantunteva valmistelu</b>	<b>Aktiivinen viestintä hallitukselle ja asukkaille</b>

Kuva 1.2. Asiakkaiden isännöinnissä arvostamat asiat.

## 1.1.2 Isännöinnin asema, ammattikuva ja tehtävät

### 1.1.2.1 Isännöinnin asema

Asunto-osakeyhtiölain (1599/2009) mukaan isännöitsijä huolehtii kiinteistön ja rakennusten pidosta ja hoitaa yhtiön muuta päivittäistä hallintoa hallituksen antamien ohjeiden ja määräysten mukaisesti. Isännöitsijä vastaa, että yhtiön kirjanpito on lainmukainen ja varainhoito luotettavalla tavalla järjestetty. Isännöitsijän on myös annettava hallitukselle ja sen jäsenille tiedot, jotka ovat tarpeen hallituksen tehtävien hoitamiseksi.

Käytännössä isännöinti on taloyhtiön toiminnan ja talouden suunnittelua, palvelujen hankintaa ja asioiden hoitamista. Työtä tehdään kokouksissa, katselmuksissa ja toimistolla tietokoneen ääressä.



*Vuorovaikutustaidot ovat ammattitaidon ydin isännöintityössä.*

Puhutaan kiinteistöalasta, mutta tärkeintä ovat ihmiset. Kiinteistöt ovat toiminnan kohteena, mutta ihmisiä palvellaan ja ihmisten kanssa työskennellään. Siten vuorovaikutustaidot ovat ammattitaidon ydin isännöintityössä.

Useimmat isännöintiä sitovat lakisääteiset velvoitteet ovat taloyhtiön velvollisuuksia. Isännöintisopimuksella taloyhtiö sopii isännöintiyrityksen kanssa näiden velvoitteiden hoitamisesta ja muista taloyhtiön tarvitsemista palveluista.

Yleinen tapa on jaotella tehtävät hallintoon, talouteen ja elinkaaren johtamiseen sekä toisaalta veloitusperusteen mukaan kiinteään palkkioon kuuluviin ja erillisveloitettaviin.<sup>6</sup>

### 1.1.2.2 Isännöinnin ammattikuva

Isännöinnin ammatista on käytettävissä myös tutkittua tietoa. Kiinteistöalan Koulutussäätiön jo useana vuonna teettämässä *Isännöinnin ammattilaiset* -tutkimuksessa selvitetään, miten isännöitsijät itse kokevat ammattinsa ja työnsä. Viimeisin tutkimus tehtiin vuonna 2020, ja seuraavassa käydään läpi sen tuloksia ja johtopäätöksiä.

*Isännöintialan työllisyysnäkymät ovat erittäin hyvät.*

**Tulevaisuudennäkymissä sekä luottamusta että epävarmuutta.** Isän-

nöintialan työllisyysnäkymät ovat edelleen erittäin hyvät. Luottamus alan tulevaisuuteen ei ole kuitenkaan aivan yhtä korkealla tasolla kuin edellisessä tutkimuksessa vuonna 2017. Muutos saattaa heijastella kasvavaa tarvetta uudistua ja vastata ympäröivän yhteiskunnan muuttumisen mukanaan tuomiin asumisen haasteisiin.

**Mielekästä työtä, jossa opitaan koko ajan uutta.** Isännöinnin ammattilaiset kokevat tutkimuksen perusteella tekevänsä mielekästä työtä, jolla on merkitystä siihen, miten asumisen arki saadaan sujumaan. Tyytyväisyys työn sisältöön kumpuaa ennen kaikkea siitä, että alan ammattilaiset kokevat hallitsevan työnsä. Työtä pidetään mielenkiintoisena, sopivan haastavana, vaihtelevana sekä sellaisena, jossa opitaan koko ajan jotain uutta. Kokemukset ovat yhteisiä kaikille alalla toimiville.

Oppimiseen ja ammattitaidon kehittymiseen liittyen on olennaista, että isännöinnin ammattilaiset ovat tyytyväisiä koulutusmahdollisuuksiinsa. Isännöintialan koulutuksen nähdään yleisesti vastaavan työelämän tarpeita hyvin.

Isännöitsijät kokevat voivansa päättää itsenäisesti omasta ajankäytöstään. Vapaus auttaa jaksamaan pirstaleisten ja vaihtelevien työpäivien keskellä. Työ koetaan erittäin monipuoliseksi, jopa vaikeaksi, ja sen vastapainoksi isännöitsijät arvostavat itsenäisyyttä työtehtävien hoitamisessa.

Myös työn heikkoudet koetaan isännöintialalla varsin yhteneväisesti. Muutos- tarpeita nähdään paljon, erityisesti työn organisoinnissa ja käytännön työtehtävien eriyttämisessä. Asiakaspalvelutehtävien uudelleenorganisoinnin uskotaan tuovan apua kiireeseen ja keskeytyksiin. Iltakokousten vähenemisen ja digitalisaation uskotaan myös muuttavan työtä parempaan suuntaan.

6 Isännöinnin tehtävistä ks. 1.1.3.

**Sähköiset järjestelmät tulivat jäädäkseen.** Digitaalisuuden hyödyntämistä, liittyen yleisesti palveluihin, ansaintamalleihin sekä sisäisiin prosesseihin, pidetään tutkimuksen perusteella yhtenä tärkeimmistä tekijöistä isännöintialan tulevaisuuden kannalta. Osaamistarpeista nousi yleisemmin esille ”isännöintityössä käytettävien tietokoneohjelmistojen” käytön osaaminen. Koronapandemian seurauksena ”kokousten pito etänä piti opetella pikavauhtia ja tietysti myös kouluttaa asiakkaat tähän”. Vastauksissa painotettiin yleisesti sitä, että työ tekijäänsä opettaa. Työelämän muuttuessa ja kehittyessä omat ja yrityksen ”kehitys kehittyä ja tiedot vanhenevat, jollei niitä päivitä.”

*Käytännöt ja kulttuurit vaihtelevat isännöintialalla eri yritysten välillä.*

**Eroja yrityskulttuurien välillä.** Isännöintiala ei näyttäytyä ongelmien suhteen yhtenäisenä, vaan käytännöt ja kulttuurit vaihtelevat eri yritysten välillä. Esimerkiksi työssä jaksamiseen on osan mukaan kiinnitetty työyhteisössä huomiota, osan mukaan ei. Vastaavasti esimiestyön laatu jakaa vastaajien kokemuksia voimakkaasti.

Alan maine ja asiakaskokemuksen kehittymisen kannalta jaksaminen ja työmäärä ovat erittäin tärkeitä. Noin kolmannes isännöitsijöistä kokee työnsä kuormittavaksi, vaikutusmahdollisuutensa työmäärään puutteelliseksi, esimiestyön heikoksi ja työstä palautumisen riittämättömäksi. Isännöintiala tarvitsee lisää kollegiaalisuutta ja identiteetin vahvistumista, joka yritystasolla voi synnyttää parempaa yrityskulttuuria, johtamista ja tiimityötä.

**Työn kuormittavuus haastaa koko isännöintialaa.** Isännöintityö kuormittaa sekä määrällisesti että henkisesti. Monet kokevat tutkimuksen perusteella ongelmia työssä jaksamisessa ja työstä palautumisessa. Kuormittavuus syntyy suuresta työmäärästä, työn keskeytyksistä ja muun muassa asiakkaiden sosiaalisten ongelmien lisääntymisestä. Moni kokee, ettei työssä ole riittävästi aikaa asiakkaiden asioiden valmisteluun tai suunnitteluun. Isännöinnin arvostuksen kasvaessa ollaan toivottavasti valmiita maksamaan hyvästä isännöinnistä, jolloin ajankäyttö on mahdollista järjestää tehokkaammaksi.

*Asiakaspalveluun kuluu 1/3 isännöitsijän työajasta.*

**Asiakaspalvelu vie kolmasosan työajasta.** Työaika jakautuu varsin tasaisesti erilaisten asiakkaille tuotettavien palvelujen kesken. Niitä ovat korjaushankkeet, kokoukset, palvelujen hankinta, hallinnon velvoitteet sekä talouden johtaminen. Asiakaspalveluun, joka koostuu suurelta osin kontakteista hallitusten ja asukkaiden kanssa, kuluu 1/3 työajasta. Työnantajan sisäiset tehtävät vievät keskimäärin 9 % isännöitsijän työajasta.



**Isännöintialan muutostarpeet edelleen mittavia.** Isännöintialan muutostarpeista ollaan tutkimuksen perusteella yksimielisiä. Alan maineen ja tietoisuuden kasvattaminen, osaavan työvoiman houkuttelu alalle sekä digitaalisuuden hyödyntäminen nousivat tärkeimmiksi tekijöiksi. Myös henkilöstöjohtaminen ja esimiestyön kehittäminen sekä isännöitsijän pätevyysvaatimusten määrittely nähtiin erittäin tärkeinä.

Muutostarpeita isännöintityön arkeen nähdään olevan paljon. Kiireen kasaantuminen ja työn epätasainen jakautuminen eri viikonpäiville ja kuukausille puhutti monia kyselyyn vastanneita. Erityisesti työn ja asiakaspalvelutehtävien uudelleenorganisoinnin uskotaan tuovan apua kiireeseen. Korona-aika jakoi tekemistä syksyllekin, mikä herätti toiveita siitä, että ”näin voisi olla joka vuosi”.

Isännöitsijöiden, teknisten isännöitsijöiden ja johtajien mielestä kolmen tärkeimmän tekijän joukko muodostuu alan maineen ja tietoisuuden kasvattamisesta, osaavasta työvoimasta ja digitaalisuuden hyödyntämisestä. Kiinteistösihteerien ja kirjanpitäjien mielestä alan suurimmat muutostarpeet eroavat isännöintityötä tekevien näkemyksistä jonkin verran. Merkittävimpana erona tämän ryhmän osalta oli henkilöstöjohtamisen ja esimiestyön kehittämisen tarpeen painotus. Toisena erona nousi esiin energiatehokkuuden ja kestäväen kehityksen osaamisen tarve.

### 11.2.3 Isännöitsijän ammatillinen kehittyminen

Tiia Bueno Vecino tutki pro gradu -tutkielmassaan<sup>7</sup> isännöitsijöiden ammatillisen kasvun tarinoita. Tutkimuksen keskeisin huomio oli, että isännöitsijä itse arvottaa uransa kehittämistä haasteiden voittamisen ja onnistumisten kautta.

Uran alkuvaiheet koetaan erittäin haasteelliseksi. Isännöitsijän kehittyminen noviisista asiantuntijaksi kestää useita vuosia, koska isännöintityö on moniulotteista ja vaati monen eri alan osaamista. Isännöitsijät määrittelivät omaa uraa tukeviksi tekijöiksi alan koulutuksen, asiakaspalvelu- ja vuorovaikutusosaamisen sekä hyvät yhteistyöverkostot.

*Isännöitsijän kehittyminen noviisista asiantuntijaksi kestää useita vuosia.*

Ammattia leimaa keskeisesti alan jatkuva kehitys. Isännöitsijälle on tärkeää osata arvioida tekemistään, onnistumisiaan sekä epäonnistumisiaan. Ammatillisen identiteetin kehittämistä edisti isännöitsijän työmotivaatio ja halu kehittyä hyväksi isännöitsijäksi. Ammatillinen identiteetti rakentuu vahvasti oman

<sup>7</sup> *Isännöitsijän kasvutarina ”Onnistumisten ja haasteiden kautta isännöitsijäksi”.* Bueno Vecino, Tiia. Tampereen yliopisto, 2021.



osaamisen, päivittäisen työn ja subjektiivisten kokemusten ja tulkintojen ympärille. Ammatti-identiteetti koettiin kehittyneeksi siinä vaiheessa, kun yksilö oli löytänyt oman tavan toimia ja työskennellä isännöitsijänä.

#### 1.1.2.4 Isännöinnin haasteet

Isännöinti on työnä monipuolista ja antoisaa. Työhön sisältyy kuitenkin erilaisia haasteita.

**Asiakkaiden vajavaiset tiedot isännöinnistä.** Yksi suurimmista haasteista on, etteivät asiakkaat tiedä, mitä isännöitsijän toimenkuvaan kuuluu. Osittain tämä johtuu siitä, että isännöitsijän työtä on vaikea määritellä sen monipuolisuuden vuoksi. Isännöinnin tehtävistä ei myöskään aina ole viestitty riittävän hyvin asiakastaloyhtiöille.<sup>8</sup>

”

*Yksi suurimmista haasteista on, etteivät asiakkaat tiedä, mitä isännöitsijän toimenkuvaan kuuluu.*

Viime aikojen isännöintialaan liittyvä negatiivissävytteinen uutisointi mediassa on omiaan aiheuttamaan asiakastaloyhtiöissä ja niiden asukkaissa epäluottamusta omaakin isännöitsijää kohtaan.

Siksi myös positiivisen ja isännöitsijän tehtäväkuvia laajasti avaavan kirjoittelun soisi lisääntyvän julkisuudessa.

Isännöinti on paljon kilpailutettu, mikä tarkoittaa, että palkkansa eteen isännöitsijä joutuu yleensä hoitamaan isohkon määrän taloyhtiöitä. Usein asiakailta puuttuu ymmärrys, mitä kaikkea isännöintiin liittyy, jolloin halutaan vain ostaa palvelu mahdollisimman halvalla. Tämä taas kuormittaa isännöitsijää ja aiheuttaa töiden kasautumista sekä tyytymättömyyttä asiakkaiden keskuudessa. *Isännöinnin laatu 2020* -tutkimus toi esiin myös, että asukkaiden ohella myöskään kaikki hallituksen jäsenet eivät tiedä, mitä kaikkea isännöinti pitää sisällään.

**Isännöintityön moninaiset vaatimukset.** Isännöitsijä hoitaa muun muassa taloyhtiön rahaliikenteeseen, korjauksiin ja kokouksiin liittyvät asiat sekä huolehtii, että taloyhtiössä toimitaan lainsäädännön vaatimalla tavalla. Lisäksi isännöitsijän työpöydälle tulee asioita, joita kukaan muu ei hoida. Näitä ovat esimerkiksi asukkaiden häiriökäyttäytyminen sekä ikääntymiseen ja syrjäytymiseen liittyvät haasteet.

Isännöitsijän tulisi siis olla moniosaaja, mikä käytännössä on mahdottomuus. Isännöitsijän apuna ovat toki muun muassa Kiinteistöliiton ja Isännöintiliiton palvelut<sup>9</sup> sekä kollegoiden vertaistuki. Toimintaympäristön muuttuessa isän-

8 Ks. 3.2.

9 Isännöintialan järjestöistä ks. 1.2.4.

nöitsijän on omaksuttava uusia toimintatapoja, ja hänen on seurattava muuttuvia säädöksiä ja määräyksiä. Hyvä kirjallinen ja suullinen viestintätaito ovat eduksi työssä, samoin nopeus, huolellisuus, järjestelmällisyys, sosiaaliset taidot ja esiintymistaito.

Isännöinnissä käytettävät työkalut ovat kehittymässä, mutta eivät vielä täysin vastaa tämän päivän digiyhteiskunnan vaatimuksia. Vaikka yrityksellä on käytössään nykyaikaiset sähköiset työkalut, niihin tottumattomat asiakkaat lähestyvät isännöitsijää puhelimella tai sähköpostilla. Isännöitsijän tulee siksi varautua viestitulvaan työssään päivittäin.

*Toimintaympäristön muuttuessa isännöitsijän on omaksuttava uusia toimintatapoja.*

**Asukkaiden lisääntyvät ongelmat.** Valitettavan usein asukkaat eivät tiedä riittävän hyvin asumiskäytännöistä, ja tämä aiheuttaa isännöitsijöille päänvaivaa ja lisätyötä. Isännöitsijä joutuu usein ohjeistamaan asukkaita asioissa, joiden pitäisi olla itsestään selviä, sekä korjauttamaan asukkaiden aiheuttamia vahinkoja.

*Isännöitsijä joutuu usein ohjeistamaan asukkaita asioissa, joiden pitäisi olla itsestään selviä.*

Isännöinnin ammattilaiset 2020 -tutkimuksen<sup>10</sup> mukaan sosiaalipalvelujen tarve näkyy isännöinnissä. Asukkaiden sosiaaliset ongelmat työllistävät nykyisellään ammattilaisia jo liikaa. Vaikeat asiakaspalvelutilanteet ja asukkaiden ongelmien hoitaminen ovat työtä, jonka määrää on vaikea ennakoida ja josta harvoin on sovittu etukäteen. Ne kuitenkin kiilaavat helposti isännöitsijän työpöydällä muiden tehtävien ohi. Jos tällaisia tehtäviä on erityisen paljon, asia on syytä ottaa puheeksi asiakastaloyhtiön hallituksen kanssa.

### 1.1.3 Isännöinnin tehtävät

Isännöintiyritysten kyky tuottaa ja muunnella palveluja yksilöllisesti asiakkaiden mukaan vaihtelee. Yleensä isännöinnin tehokkuus syntyy vakioiduista palvelukokonaisuuksista ja toimintatavoista, joten muuntelua pyritään välttämään.

Muuntelu on helpompaa silloin, kun isännöintiyritys tuottaa palvelua yksin ja isännöitsijä itse muistaa, mitä kunkin asiakkaan kanssa on sovittu. Palveluverkostossa tai -ketjussa

*Isännöinnin tehokkuus syntyy vakioiduista palvelukokonaisuuksista ja toimintatavoista.*

10 Ks. 1.1.2.2.

muuntelu on mahdollista vain, kun toiminnanohjausjärjestelmät tuottavat palveluun osallistuville tietoa sopimustehtävien vaihtelusta palvelutapahtuman joka vaiheessa.

Isännöinnin sopimustehtävät koostuvat yleensä seuraavista:



Kuva 1.3. Isännöinnin sopimustehtävät.

# LUKUNÄYTE

## 1.1.3.1 Lakisääteiset tehtävät

Asunto-osakeyhtiölain mukaisiin isännöintipalveluihin kuuluvat

- päivittäisen hallinnon hoitaminen
- kiinteistön ja rakennusten pidosta huolehtiminen eli normaalin ylläpidon järjestäminen hallituksen antamien ohjeiden ja määräysten mukaisesti
- kirjanpidosta vastaaminen lain mukaisesti
- varainhoidon järjestäminen luotettavalla tavalla.

”

*Lakisääteisiä vastuita ei voi sopimuksellakaan jättää pois isännöintitehtävistä.*

Käytännössä näitä vastuita ei voi sopimuksellakaan jättää pois isännöintitehtävistä. Isännöintiyrityksen ei kuitenkaan tarvitse itse tarjota esimerkiksi taloushallinnon palveluja, vaan ne voidaan myös järjestää palvelukumppanien kanssa.

### 1.1.3.2 Taloyhtiöiden yleensä tarvitsemat palvelut

**Isännöintitehtäväluettelon mukaiset tehtävät.** Asunto-osakeyhtiön isännöintitehtäviä voidaan lähestyä esimerkiksi Kiinteistömedia Oy:n julkaiseman *Asunto-osakeyhtiön isännöintitehtäväluettelon* kautta. Luettelossa isännöinnin työt on eritelty

- hallinnollisiin tehtäviin
- kiinteistön taloushallintoon liittyviin tehtäviin
- kiinteistön teknisen ja toiminnallisen kunnan ylläpitämiseen liittyviin tehtäviin.

*Isännöintitehtävät voidaan jakaa hallinnollisiin, taloushallintoon liittyviin ja kiinteistön teknisen ja toiminnallisen kunnan ylläpitämiseen liittyviin tehtäviin.*

*Hallinnolliset tehtävät* jakautuvat taloyhtiön kokouksiin ja päätöksentekoon, kiinteistön sopimusasioihin, turvallisuus- ja vakuutusasioihin, kiinteistön työntekijöiden työsuhdeasioiden hoitamiseen ja esimiestehtäviin, virallisten ilmoitusvelvollisuuksien hoitamiseen, viestintään sekä muihin hallinnollisiin tehtäviin.

*Taloushallintoon liittyvät tehtävät* jaetaan talous-, vero- ja toimintasuunnitteluun, rahaliikenteen hoitamiseen sekä kirjanpitoon tilinpäätöksineen. Taloussuunnittelussa on tärkeää laatia tarkka vuotuinen talousarvio ja hankkeiden rahoitussuunnitelmat. Rahaliikenteen hoitamisessa on keskeistä tarkastaa laskut huolellisesti ja huolehtia oikea-aikaisesta maksatuksesta. Vastikevalvonta ja perintä ovat oma tärkeä kokonaisuutensa, joita isännöintiyrityksissä hoitavat taloushallinnon ammattilaiset. Myös kirjanpidosta vastaavat yleensä erikoistuneet kirjanpitäjät tai erillinen tilitoimisto. Isännöintiyritys on kuitenkin vastuussa kirjausten oikeellisuudesta ja siitä, että taloyhtiön talousraportointi antaa oikean kuvan taloudellisesta tilanteesta.

*Kiinteistön teknisen ja toiminnallisen kunnan ylläpitämisen tehtävät* liittyvät ylläpidon tason määrittelyyn, tarvittavien palvelujen kuvaamiseen ja ajoittamiseen, huoltotehtävien järjestämiseen, kiinteistön ja rakennusten vuotuisen kunnossapitoon sekä huoneistojen kunnossapito- ja muutostöiden hallintoihin.

*Asunto-osakeyhtiön isännöintitehtäväluettelossa* tehtävät on jaettu kiinteään palkkioon kuuluviin ja erilliskorvaukseen oikeuttaviin tehtäviin. Tehtäväjako on esimerkinomainen, ja siitä voidaan sopimuksella poiketa.

**Työnjako isännöintiyrityksessä.** Isännöintiyrityksissä asiakastaloyhtiöihin liittyvät tehtävät voidaan jakaa eri tavoilla. Tehtäviä voivat vastuuisännöitsijöiden lisäksi hoitaa yrityksessä työskentelevät taloushallinnon ammattilaiset,

kuten kirjanpitäjät ja vastikevalvojat, sekä asiakaspalvelun ammattilaiset, kuten kiinteistösihteerit.

”

*Ammattimainen isännöitsijä osaa kaikkea riittävästi.*

Isännöinnin palvelut ovat niin laajat, että kukaan ei voi olla täydellinen osaaaja joka asiassa. Ammattimainen isännöitsijä osaa silti kaikkea *riittävästi* ja täydentää tarvittaessa osaamistaan hyödyntämällä työyhteisön ja verkostojen asiantuntemusta. Myös omaa aiempaa kokemusta muilta aloilta pystyy useimmiten hyödyntämään isännöinnissä.

Taloyhtiöiden hallitukset kiintyvät usein isännöitsijäänsä ja kokevat henkilövaihdokset haitallisina. Vaikka isännöintiyrityksessä on yhtenäiset toimintatavat, voi kokemus palvelusta olla eri ihmisen kanssa erilainen. Isännöitsijä on tehtäviään hoitaessaankin ihminen ja on luonnollista, että hänen persoonansa vaikuttaa vuorovaikutukseen. Toisaalta mitä paremmassa kunnossa toimintatavat ja työvälineet isännöintiyrityksessä ovat, sitä vähemmän asioita hoitavan ihmisen persoona vaikuttaa palvelun laatuun.

Nykyään suuren osan isännöinnin sopimustehtävistä hoitaa isännöintiyrityksessä joku muu kuin isännöitsijä. Työnjako voi olla vaikkapa seuraava:

- *Isännöitsijä* vastaa taloyhtiön johtamisesta hallituksen ja yhtiökokouksen tahdon mukaisesti. Siihen kuuluu esimerkiksi kokousten järjestämistä, päätösten toimeenpanoa, talouden suunnittelua ja seurantaa, palvelujen hankkimista taloyhtiölle 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.
- *Korjausrakennuttamisen projektipäälliköt* vastaavat isojen ja pienten korjaushankkeiden johtamisesta 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.

### 1.1.3.3 Isännöintiyrityksen tuotteistamat palvelut

Alan vakiintuneista malleista huolimatta jokainen isännöintiyritys määrittää itse oman palvelunsa sisällön sekä sen, miten yritys palveluja tuottaa ja miten palvelut hinnoitellaan. Isännöintipalvelujen tuotteistamista käsitellään tarkemmin luvussa 2.4.

Isännöintiyrityksessä on tärkeää tiedostaa, mitkä palvelut ovat taloyhtiöille lakisääteisiä ja mitkä muita asiantuntijapalveluita. Erityisesti tulee paneutua vastuukysymyksiin ja pohtia, millaisin sopimusehdoin eri palveluita tuotetaan. Isännöintiyrityksellä ja vastuuisännöitsijällä taloyhtiön toimielimenä on toiminnastaan suurempi vastuu kuin muilla taloyhtiön käyttämillä asiantuntijoilla. Esimerkiksi konsulttitoiminnan yleisissä sopimusehdoissa on palveluntuottajan vastuuta rajattu merkittävästi.

*Jokainen isännöintiyritys määrittää itse oman palvelunsa sisällön ja hinnan.*

### 1.1.3.4 Asiakaskohtaiset erityispalvelut

Isännöinnin vakiintuneet sopimustehtävät painottuvat hallintoon, talouden hoitoon ja palvelujen hankintaan. Erityisosaamista vaativat palvelut hankitaan niihin erikoistuneilta palvelukumppaneilta, tai sitten isännöintiyrityksessä on omaa, niihin pätevoityntä henkilöä.

Isännöintiyritys voi tarjota asiakastaloyhtiöilleen esimerkiksi seuraavanlaisia erityispalveluja:

- hallinnolliset asiantuntijapalvelut (esim. yhtiöjärjestysmuutosten laatiminen, juridinen neuvonta)
- huoneistojen kunnossapito- ja muutostöiden ohjaus ja valvonta
- yhtiön korjaus-, perusparannus- ja rakennuttamishankkeiden sekä vuosikorjausten suunnittelu-, projekti- ja valvontapalvelut.

## 1.1.4 Asiakastaloyhtiön strategia isännöitsijän työn ohjenuorana

### 1.1.4.1 Mihin taloyhtiön strategiaa tarvitaan?

**Taloyhtiön arvot strategian pohjana.** Omassa asuinympäristössä ihmisille tärkeimpiä asioita ovat viihtyisyys ja turvallisuus. Niistä ei kuitenkaan taloyhtiöiden kokouksissa juurikaan puhuta. Kun taloyhtiössä keskustellaan korjaussuunnitelmista ja budjeteista, olisi syytä ensin pohtia, millaisessa taloyhtiössä asukkaat haluaisivat asua: Millaisessa ympäristössä he viihtyvät ja tuntevat olonsa kotoisaksi?