

Julia Rytälä

**ASUNTO-OSAKEYHTIÖN PERUSTAMINEN JA KÄYTTÖ  
KIINTEISTÖHALLINNAN JÄRJESTELMÄSSÄ**

Opas toimeksiantajayritykselle

# **ASUNTO-OSAKEYHTIÖN PERUSTAMINEN JA KÄYTTÖ KIINTEISTÖHALLINNAN JÄRJESTELMÄSSÄ**

Opas toimeksiantajayritykselle

Julia Rytälä  
Opinnäytetyö  
Kevät 2021  
Liiketalous  
Oulun ammattikorkeakoulu

## TIIVISTELMÄ

Oulun ammattikorkeakoulu  
Liiketalouden tutkinto-ohjelma, Taloushallinto

---

Tekijä: Julia Rytälä

Opinnäytetyön nimi: Asunto-osakeyhtiön perustaminen ja käyttö kiinteistöhallinnan järjestelmässä

Työn ohjaaja: Ulla Reinikainen

Työn valmistumislukukausi ja -vuosi: Kevät 2021

Sivumäärä: 44

---

Tämän opinnäytetyön toimeksiantajana toimi Pohjois-Pohjanmaalla sijaitseva Isännöintipalvelu Heikki Lahti Oy. Opinnäytetyön tarkoituksena oli laatia toimeksiantajayrityksen tarpeisiin vastavat ohjeet heillä käytössä olevaan Visma Fivaldi järjestelmään. Ohjeet sisältävät asunto-osakeyhtiön perustamistoimet ja käytön kokonaisvaltaisessa isännöintiohjelmistossa. Visma Fivaldi sisältää sekä kiinteistöhallinnan että taloushallinnon järjestelmät.

Opinnäytetyö toteutettiin toiminnallisena opinnäytetyönä. Opinnäytetyö sisälsi kaksi vaihetta, kehittämistehtävän eli varsinaisen toiminnallisen osuuden ja toiminnallistaosuutta tukevan teoreettisen osuuden. Toiminnallinen osuus sisältää seitsemän pdf -muotoista ohjetta Visma Fivaldin käyttöön liittyen, toimeksiantajan tarpeisiin vastaten. Opinnäytetyön tarkoituksena oli tehostaa ja sujuvoittaa toimeksiantajayrityksen päivittäisiä toimintoja uuden ohjelmiston kanssa. Tavoitteena oli laatia selkeät ohjeistukset asunto-osakeyhtiön perustamisesta järjestelmään ja ohjeistaa sen käyttöön kiinteistöhallinnan ja taloushallinnon järjestelmässä. Teoreettisessa osuudessa käsiteltiin asunto-osakeyhtiön ja isännöinnin perusteita, mistä taloyhtiön tulot ja menot koostuvat sekä käytiin läpi isännöintipalvelun vaihtumiseen liittyviä toimenpiteitä. Aiheet teoriaosuuteen valikoituivat toiminnallista osuutta tukevista tiedoista ja omista mielenkiinnon kohteista omaa ammattitaitoa kasvattaen. Opinnäytetyön lopuksi käytiin läpi opinnäytetyöprosessin kulkua sekä avattiin tarkemmin toiminnallisen osuuden rakennetta.

Opinnäytetyön teoreettisena tietoperustana ja pääasiallisina lähteinä toimivat Kiinteistöalan Kustannus Oy:n julkaisema kirjallisuus asunto-osakeyhtiöiden taloushallinnosta, kiinteistöjen hallinnasta sekä isännöinnistä. Lisäksi tietoperustana käytettiin lakeja, asetuksia ja alaan liittyviä tuoreimpia tutkimuksia. Oppaan sisällön ja tiedon perustana käytettiin toimeksiantajayrityksen tarpeita ja toiveita, havainnointia toimeksiantajayrityksessä työskennellessä sekä Visman järjestämiä koulutuksia toimeksiantajayritykselle.

Opinnäytetyön tuloksena saatiin kattavat ja selkeät ohjeet toimeksiantajayrityksen käyttöön. Ohjeet palvelevat kaikkia yrityksen nykyisiä ja tulevia työntekijöitä. Ohjeet ovat helposti jokaisen työntekijän saatavilla omalta työskentelyasemaltaan. Tulevaisuudessa materiaaleja on suositeltavaa pitää ajantasaisena päivittäen ohjeisiin mahdolliset muuttuvat toimintamallit ja ohjelmiston päivitykset.

---

Asiasanat: asunto-osakeyhtiö, isännöinti, taloushallinto, kiinteistöhallinta

## ABSTRACT

Oulu University of Applied Sciences  
Degree Program in Business Economics, Financial Administration

---

Author: Julia Ryttilä

Title of thesis: Establishment and use of a housing company in a property management system

Supervisor: Ulla Reinikainen

Term and year when the thesis was submitted: Spring 2021

Number of pages: 44

---

The thesis has been commissioned by Isännöintipalvelu Heikki Lahti Oy from Northern Ostrobothnia in Finland. The company offers comprehensive real estate management services to housing companies. The purpose of the thesis was to prepare instructions corresponding to the needs of the client company for the Visma Fivaldi system used by them. The instructions include the steps for setting up a housing company and its use in the system a property management system. Visma Fivaldi includes both property management and financial management systems.

The thesis was implemented as a project-based work. The thesis consists of a theory part and development tasks. The development task was to create operating instructions for the company's new software. The structure and content of the guide were based on the customer's wishes and needs. The operating instructions are in a pdf format. The main purpose of this thesis was to facilitate the receiving of new housing cooperative customer by creating appropriate and up-to-date guide for the employees of the company.

The theoretical part deals with the main features of the housing company and its administration. The focus is on the housing company's finance and real estate management. The task of the theoretical part was to support the development task and author's professional skills. The last part of thesis deals with the guide and its contents and structure. The theoretical background of the thesis is based on mainly literature of the industry and Limited Liability Housing Companies Act and Accounting Act. The use of these sources in the theory of this bachelor's thesis is comprehensive. The content and information of the guide were based on training organized by Visma for the client company and observation while working for the client company. Needs and wishes of the client company had also significant effect to the guide.

The result of the thesis was comprehensive and clear instructions for the use of employees. The guidelines serve all current and future employees of the company. It is recommended to update the guide in the future as Visma Fivaldi will make many upgrades to its software in the coming years. In addition, it is recommended to update the company's own changes in operating models to the guide.

---

Keywords: housing company, real estate management, financial management

# SISÄLLYS

1	JOHDANTO .....	6
2	ASUNTO-OSAKEYHTIÖ .....	8
2.1	Yhtiöjärjestys .....	8
2.2	Asunto-osakeyhtiön hallinto .....	9
2.3	Kiinteistöyhtiön keskinäisyys.....	10
3	ASUNTO-OSAKEYHTIÖN ISÄNNÖINTI .....	11
3.1	Isännöinnin tehtävät.....	11
3.2	Toimiala ja isännöinnin tulevaisuus.....	13
4	TALOYHTIÖN TALOUS.....	15
4.1	Asunto-osakeyhtiön kirjanpito .....	16
4.2	Menot eli rahan käyttö .....	19
4.3	Tulot eli rahan lähde .....	20
4.4	Lainaosuuslaskenta ja laskelmat .....	23
5	ISÄNNÖINTIPALVELUN VAIHTUMINEN .....	28
5.1	Isännöintipalvelun vaihtamiseen vaikuttavat tekijät .....	28
5.2	Asiakaskokemus.....	29
5.3	Isännöintipalvelun valinta.....	30
5.4	Isännöitävän kohteen vastaanotto .....	32
5.5	Hallintomateriaalin luovutus .....	33
6	OPINNÄYTETYÖPROSESSIN KUVAUS.....	36
6.1	Visma Fivaldi .....	37
6.2	Oppaan sisältö ja rakenne .....	37
7	JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA.....	40
	LÄHTEET .....	42

# 1 JOHDANTO

Isännöintiyrityksen päivittäisten työtehtävien sujuvuuden kannalta on olennaista, että yrityksen käytössä olevia järjestelmiä osataan käyttää. Hyvällä osaamisella järjestelmästä saadaan kaikki sen tarjoama hyöty ja ennen kaikkea työtehtävien hoitaminen on sekä tehokasta että nopeaa. Opinäytetyö tehdään toiminnallisena opinäytetyönä yhteistyönä toimeksiantajayrityksen kanssa. Toimeksiantajana toimii Isännöintipalvelu Heikki Lahti Oy.

Toiminnallisella opinäytetyöllä tarkoitetaan opinäytetyötä, joka tavoittelee käytännön toiminnan ohjeistamista, opastamista tai jonkin toiminnan järjestämistä. Olennaista toiminnalliselle opinäytetyölle on sen toteuttaminen niin, että työssä yhdistyvät käytännön toteutus sekä sen raportointi. (Vilka & Airaksinen 2003, 9.)

Toiminnallisessa osuudessa käsitellään toimeksiantajayrityksen uuden ohjelmiston käyttöä. Toiminnallinen osuus sisältää ohjeita, joissa perehdytään taloyhtiön perustamiseen kiinteistöhallinnan sekä taloushallinnon järjestelmään. Näiden lisäksi manuaali pitää sisällään kattavat ohjeet järjestelmän perustoimintoihin, joiden kanssa isännöintitoimiston arjessa ollaan tekemisissä jatkuvasti.

Uuden asunto-osakeyhtiön vastaanottaminen isännöintiin on usein iso ja aikaa vievä prosessi. Selkeät ohjeet ja toimintamallit tuovat tehokkuutta uuden taloyhtiön haltuunottoon. Uuden taloyhtiön vastaanottaminen isännöintiin vaatii paljon perehtymistä taloyhtiön asioihin. Sen lisäksi taloyhtiö joudutaan myös perustamaan järjestelmään hyvin kattavin tiedoin. Siirtymän tulee tapahtua mahdollisimman joustavasti, jotta taloyhtiön asiat kuten vastikeperintä jatkuu katkeamatta. (Furuhjelm & Sallmén 2014, 117 – 119.)

Opinäytetyön tarkoituksena on tehdä toimeksiantajan toiveiden mukainen manuaali yrityksen nykyisten sekä tulevien työntekijöiden käyttöön. Jokaisesta aihealueesta laaditaan oma ohjeensa, jonka alussa avataan käsiteltävää aihetta sekä sitä, mikä on sen tarkoitus järjestelmässä. Ohjeet laaditaan Wordilla, jonka jälkeen ne ladataan pdf-muotoiseksi. Valmiit ohjeet tallennetaan toimeksiantajayrityksen yhteiselle levyasemalle. Ohjeet ovat kaikkien yrityksen työntekijöiden saatavilla. Ohjeita voidaan tarvittaessa myös päivittää ja pitää ajantasaisina.

Opinnäytetyö sisältää toiminnallisen osuuden lisäksi toiminnallista osuutta tukevan teoreettisen osuuden. Teoriaosuudessa käydään läpi asunto-osakeyhtiön isännöinnin yleisiä periaatteita, asunto-osakeyhtiön tulojen ja menojen syntymistä, lainaosuuskalkulaatiota sekä isännöinnin vaihtamiseen ja valintaan vaikuttavia tekijöitä. Lisäksi opinnäytetyössä tarkastellaan isännöinnin tulevaisuutta sekä asiakaskokemuksen tärkeyteen.

Teoriaosuuden pääasiallisina lähteinä toimii Kiinteistöalan Kustannus Oy:n julkaisema kirjallisuus taloyhtiöiden taloushallinnosta, kiinteistöhallinnasta sekä isännöinnistä. Kiinteistöalan Kustannus Oy on Suomen Kiinteistöliiton omistama kustannusyhtiö. Kiinteistöalan Kustannus Oy tuottaa ajantasaista sekä asiantuntevaa kirjallisuutta niin isännöintitoimistojen kuin oppilaitoksien käyttöön. Teoreettisena tietoperustana on käytetty myös lakeja, asetuksia sekä tuoreimpia alan tutkimuksia. Toiminnallisen osuuden tietoperustana käytetään ohjelmiston koulutuksia, kirjallisuutta ja havainnointia. Oleellisena tiedonlähteenä toimii myös työntekijöiden havaitsemat ongelmakohdat ja haasteet uuden ohjelmiston käytössä.

Opinnäytetyön lopputuloksena syntyi käytännönläheinen ja helppolukuinen manuaali koko yrityksen henkilöstö käyttöön. Manuaalin tavoitteena on helpottaa ja sujuvoittaa toimeksiantajayrityksen työntekijöitä toimimaan uuden ohjelmiston parissa. Työntekijöiden hyvä järjestelmäosaaminen tehostaa jokapäiväistä työskentelyä sekä viimekädessä yrityksen toimintaa.

## 2 ASUNTO-OSAKEYHTIÖ

Asunto-osakeyhtiö on yleinen omistusasumisen muoto Suomessa. Puhekielessä asunto-osakeyhtiöstä käytetään usein nimitystä taloyhtiö. Asunto-osakeyhtiön toimintaa ohjaa asunto-osakeyhtiölaki. Lakia voidaan pitää hyvin tärkeänä, koska se ohjaa monen suomalaisen asumista. Kaupparekisterin mukaan Suomessa oli 1.7.2020 yhteensä 89 400 asunto-osakeyhtiötä. Vuonna 2010 luku oli 81 900. (Kaupparekisteri 2020.) Kymmenen vuoden aikana Suomeen on syntynyt siis 7 500 uutta asunto-osakeyhtiö. Tämän tiedon perusteella asunto-osakeyhtiöt ei ole vähenemään päin tulevaisuudessakaan.

Yli puolet suomalaisista asuu asunto-osakeyhtiön omistamassa rakennuksessa, joko omistaen asunto-osakkeen itse tai asuen vuokralla jonkun toisen omistamassa osakehuoneistossa. Asunto-osakeyhtiö voi olla yksi kerrostalo tai useammasta kerrostalosta muodostuva kokonaisuus. Asunto-osakeyhtiö voi olla myös rivi-, pari-, erillis- tai omakotitalo. (Sillanpää & Vahtera 2011, 15.) Asunto-osakeyhtiö on osakeyhtiö, jonka yhtiöjärjestyksessä määrätty tarkoitus on omistaa ja hallita vähintään yhtä sellaista rakennusta tai sen osaa, jossa olevan huoneiston tai huoneistojen yhteenlasketusta lattia-pintalasta yli puolet on yhtiöjärjestyksessä määrätty osakkeenomistajien hallinnassa oleviksi asuinhuoneistoiksi (Asunto-osakeyhtiölaki 1599/2009 1:2§). Tunnusmaisinta on, että osakkeen omistajalla on omistamiensa osakkeiden perusteella oikeus hallita asunto-osakeyhtiön omistamassa rakennuksessa olevaa huoneistoa tai muuta tilaa. Osakkeenomistajan halutessa myydä asuinhuoneiston, kaupan kohteena ovat käytännössä sen huoneiston yhtiöjärjestyksen mukaiset osakkeet, eli ne osakkeet, jotka antavat oikeuden hallita huoneistoa. (Sillanpää & Vahtera 2011, 15.)

### 2.1 Yhtiöjärjestys

Kaikilla asunto-osakeyhtiöillä on asunto-osakeyhtiölain mukaan oltava yhtiöjärjestys (Asunto-osakeyhtiölaki 1599/2009 1:13§). Yhtiöjärjestystä kuulee usein sanottavan taloyhtiön sisäiseksi laiksi. Yhtiöjärjestys on erinomainen, kun halutaan kattavasti tietoa tietystä asunto-osakeyhtiöstä, esimerkiksi asunnon ostoa harkitessa. Yhtiöjärjestyksestä ilmenee yhtiön perustiedot ja sen omaisuus. Lisäksi yhtiöjärjestyksessä selviää, mitkä osakkeet antavat oikeuden hallita mitään huoneistoa tai rakennuksen tilaa. Yhtiöjärjestyksestä käy myös ilmi yhtiövastikkeen määräämisen perusteet sekä



kuka määrää vastikkeen suuruuden ja maksutavan. Lisäksi yhtiöjärjestyksessä ilmenee jokaisen yhtiön omistaman huoneiston tai tilan pinta-ala, sijainti, huoneiston huoneiden lukumäärä sekä käyttötarkoitus. (Asunto-osakeyhtiölaki 1599/2009 1:13 §.) Yhtiön perustamisvaiheessa yhtiöjärjestyks rekisteröidään kaupparekisteriin. Yhtiöjärjestyksestä voidaan muuttaa joko kokonaan tai osittain, muutoksesta päätetään yhtiökokouksessa ja muutoksesta ilmoitetaan kaupparekisteriin. (Kaupparekisteri 2020.)

## 2.2 Asunto-osakeyhtiön hallinto

Asunto-osakeyhtiön perusrakenne muistuttaa monilta osin tavallista osakeyhtiötä. Keskeisin ero on kuitenkin se, että asunto-osakeyhtiö on voittoa tavoittelematon ja tarkoituksena on vain osakkeenomistajien asumistarpeen tyydyttäminen. Kuitenkin asunto-osakeyhtiön hallinto on järjestetty hyvin samaan tapaan kuin osakeyhtiön. Asunto-osakeyhtiön ylimpänä päätöksentekuelimenä on yhtiökokous ja toimeenpanevana elimenä hallitus ja isännöitsijä. (Sillanpää & Vahtera 2011, 16.) Isännöitsijän valitsee hallitus, jos yhtiöjärjestys tai yhtiökokous niin päättää. (Asunto-osakeyhtiölaki 1599/2009 7:1 §.)

Yhtiökokous on siis asunto-osakeyhtiön ylin päättävä elin. Yleistoimivalta kuuluu yhtiökokoukselle, joka muodostuu osakkeenomistajista. Yhtiökokous kokoontuu varsinaiseen yhtiökokoukseen tavallisimmin kerran vuodessa. Yhtiöjärjestyksessä voidaan kuitenkin määrätä yhtiölle kaksi varsinaista yhtiökokousta, jotka pidetään esimerkiksi keväisin ja syksyisin. (Sillanpää & Vahtera 2011, 110.) Asunto-osakeyhtiölain mukaan varsinainen yhtiökokous täytyy pitää viimeistään kuuden kuukauden kuluessa tilikauden päättymisestä (Asunto-osakeyhtiölaki 1599/2009 6:3 §). Yhtiökokous päättää asioista, jotka kuuluvat sille yhtiöjärjestyksen ja asunto-osakeyhtiölain nojalla. Lisäksi yhtiökokous päättää asiat, jotka eivät kuulu hallituksen tai isännöitsijän toimivaltaan. (Sillanpää & Vahtera 2011, 114.)

Varsinaisen yhtiökokouksen lisäksi voidaan pitää ylimääräisiä yhtiökokouksia tarpeen niin vaatiessa. Ylimääräinen yhtiökokous on pidettävä, jos yhtiöjärjestyksessä niin määrätään. Tällainen tilanne voi tulla eteen, jos esimerkiksi hallituksella ei ole yhtiöjärjestyksen mukaan toimivaltaa päättää jostakin asiasta, kuten korjauksista, vaikka kyseessä ei olisikaan epätavallinen tai laajakantoinen korjaus. Asian ollessa yhtiökokouksen päätettävissä ylimääräinen yhtiökokous on kutsuttava koolle päättämään kyseisestä asiasta. (Sillanpää & Vahtera 2011, 118.)

Asunto-osakeyhtiölain 1:7 § mukaan asunto-osakeyhtiöllä on oltava hallitus. Hallituksen valitsee yhtiökokous. Hallituksen jäsenen toimikausi päättyy seuraavan varsinaisen yhtiökokouksen päättyessä, jossa valitaan hallituksen jäsenet seuraavaksi toimikaudeksi. Hallitus huolehtii yhtiön hallinnosta sekä kiinteistön ja rakennuksen hoidon asianmukaisesta järjestämisestä sekä isännöintipalvelun valinnasta. Hallitus vastaa myös siitä, että kirjanpito ja varainhoito on järjestetty asianmukaisesti.

### **2.3 Kiinteistöyhtiön keskinäisyys**

Kiinteistöä tai rakennusta voidaan hallita eri yhtiömuodoissa (Kirjanpitolautakunnan yleisohje 1.2.2017, 5). Yhtiömuodot jaetaan asunto-osakeyhtiöihin, keskinäisiin kiinteistöosakeyhtiöihin sekä niin kutsuttuun tavalliseen kiinteistöosakeyhtiöön (Laaka 2020).

Keskinäisiä kiinteistöyhtiöitä ovat asunto-osakeyhtiö ja keskinäinen kiinteistöosakeyhtiö. Taloyhtiö rekisteröidään asunto-osakeyhtiöksi kuin yli puolet yhtiön lattiapinta-alasta on asuinkäytössä. Keskinäiseksi kiinteistöosakeyhtiöksi yhtiö rekisteröidään silloin, kun yli puolet yhtiön lattiapinta-alasta on muita kuin asuinhuoneistoja eli esimerkiksi liikehuoneistoja. Myös keskinäiset kiinteistöosakeyhtiöt noudattavat asunto-osakeyhtiölakia. (Heinonen 2017, 22–23.) Asunto-osakeyhtiöissä kuten keskinäisessä kiinteistöosakeyhtiössäkin, osakkaat ovat velvollisia maksamaan yhtiölle yhtiön menojen kattamiseksi yhtiövastiketta yhtiöjärjestyksessä määrättyjen perusteiden mukaan.

Oman kiinteistöyhtiöryhmänsä perustavat tavalliset kiinteistöosakeyhtiöt, joissa osakkeiden omistukseen ei liity oikeutta hallita mitään tiettyä huoneistoa, vaan osakkeilla hallitaan suhteellinen osuus kiinteistöstä. Tavallisia kiinteistöosakeyhtiöitä voivat olla esimerkiksi vuokrataloyhtiöt tai tavalliset kiinteistöt. Näissä yhtiömuodoissa osakkaat eivät maksa vastikkeita, vaan kiinteistöyhtiön tulot muodostuvat saaduista vuokratuotoista. Kiinteistöosakeyhtiön osakkailla on yleensä oikeus yhtiön jakamaan osinkoon. (Suulamo 2016, 18.) Tavallisiin kiinteistöosakeyhtiöihin sovelletaan osakeyhtiölakia.

## 3 ASUNTO-OSAKEYHTIÖN ISÄNNÖINTI

### 3.1 Isännöinnin tehtävät

Taloyhtiössä isännöinnillä on monia rooleja. Isännöitsijä on yhtiön toimitusjohtaja, edunvalvoja, operatiivinen johtaja, asioiden valmistelija, päätöksen toteuttaja ja ennen kaikkea asiantuntija. (Furuhjelm & Sallmén 2014, 16). Asunto-osakeyhtiölain mukainen isännöinti on taloyhtiön jokapäiväisestä toiminnasta huolehtimista. Asunto-osakeyhtiölaki määrittelee isännöitsijän tehtävät 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. (Asunto-osakeyhtiölaki 1599/2009 7:17 §.)

Näin ollen isännöitsijän rooli taloyhtiössä ja sen hoitamisessa on keskeinen. Isännöitsijällä on merkittävä rooli taloyhtiön johtamisessa ja talouden hoitamisessa. Käytännössä asunto-osakeyhtiölaissa on määritelty kolme suurempaa isännöinnin tehtäväaluetta. Ne ovat taloyhtiön päivittäisestä hallinnosta huolehtiminen, rakennuksen ja kiinteistön ylläpito sekä talousasioiden asianmukaisesta järjestämisestä huolehtiminen. Lisäksi asunto-osakeyhtiölaissa on määritelty isännöinnin erityistehtäväksi isännöitsijätodistuksen antaminen sitä pyydetessä.

Isännöitsijän työstä vain pieni osa on näkyvää taloyhtiölle. Taloyhtiön hallitus voi nähdä isännöinnin työstä pienen siivun, mutta vielä vähemmän isännöinnin työ näkyy osakkaille, jotka eivät ole taloyhtiön hallituksessa. (Isännöintiliitto 2019.) Isännöitsijä tekee paljon taustatyötä, jotta taloyhtiön asiakkaat saavat nauttia hyvin toimivista palveluista ja viihtyisästä ympäristöstä. Isännöinnin tehtävät koostuvat pitkälti palveluiden hankinnasta, asiakaspalvelusta, pitkän tähtäimen suunnittelusta ja lakien- ja hallinnollisten asioiden osaamisesta. Isännöitsijän päivittäistä toimintaa tukee kiinteistösihteerit, taloushallinnon asiantuntijat, kirjanpitäjät sekä monet muut osaavat ammattilaiset (Isännöintiliitto 2020). Nykyään ajatellaankin, että isännöinti tuotetaan koko isännöintiyhtiön tiimityönä, vaikka asiakkaille hallinnollinen isännöitsijä näkyykin isännöintiyhtiön käyntikortina (Karnerva 2020).

## **Kiinteistön ja rakennuksen ylläpidosta huolehtiminen**

Isännöinti vastaa kiinteistön ja rakennuksen ylläpidosta ja hoitamisesta. Tavoitteellisessa kiinteistön ja rakennuksen ylläpidossa keskeisintä on pitkäjänteinen strateginen suunnittelu. Tätä varten taloyhtiössä tulee yhdessä miettiä tarpeita ja tavoitteita asumisviihtyvyyteen, omistuksen arvoon sekä niihin kohdistuviin investointeihin liittyen. Isännöinti johtaa taloyhtiötä näiden tavoitteiden mukaisesti. (Isännöintiliitto 2020.)

Isännöitsijä laatii korjaustarveselvityksen vähintään viidelle vuodelle asunto-osakelain mukaisesti. Korjaustarveselvitys voi olla myös hallituksen laatima käsitys rakennuksen kunnosta. Parhaimmillaan korjaustarveselvitys pohjautuu teetettyyn peruskuntoarvioon. Asunto-osakeyhtiölaki sanoo korjaustarveselvityksestä seuraavaa:

Yhtiökokouksessa on esitettävä hallituksen kirjallinen selvitys tarpeesta sellaiseen yhtiön rakennusten ja kiinteistöjen kunnossapitoon yhtiökokousta seuraavan viiden vuoden aikana, joka vaikuttaa olennaisesti osakehuoneiston käyttämiseen, yhtiövastikkeeseen tai muihin osakehuoneiston käytöstä aiheutuviin kustannuksiin. (Asunto-osakeyhtiölaki 1599/2009 6:3 §.)

Korjaustarveselvitys on siis selvitys tulevista huolloista ja korjauksista yhtiön omaisuuden arvon säilyttämiseksi (Karhula 2018). Korjaustarveselvitys esitetään jokaisessa yhtiökokouksessa ja se on myös osa isännöitsijätodistusta.

Taloyhtiöt tarvitsevat paljon erilaisia palveluita. Palveluita tarvitaan esimerkiksi korjausrakentamiseen, kiinteistöhuoltoon, siivoukseen, talotekniikkaan, rahoitukseen, vakuuttamiseen ja valvontaan liittyen. Isännöitsijän velvollisuus on huolehtia, että asiat tulevat tehdyksi asian mukaisesti. Isännöitsijän ei tarvitse tehdä kaikkea asiantuntemusta vaativia tehtäviä. Isännöitsijä voi käyttää apunaan ulkopuolisia palveluntarjoajia. Isännöitsijä huolehtii esimerkiksi korjaushankkeessa siitä, että hanketta johtamaan löydetään oikea ja asianmukainen henkilö. (Furuhjelm & Sallmén 2014, 75.)

## **Päivittäinen hallinto**

Päivittäiseen hallintoon sisältyviä tehtäviä ei ole laissa yksityiskohtaisesti määritelty, vaan ne määräytyvät pitkälti taloyhtiökohtaisesti sekä alalla muodostuneen käytännön mukaisesti. Isännöintiin kuuluviin tehtäviin vaikuttaa pitkälti taloyhtiön kanssa tehty sopimus ja taloyhtiön hallituksen osallistumisen laajuus. (Kiinteistölehti 2020.)

Pääsääntöisesti isännöinti hoitaa hallituksen kokousten ja yhtiökokousten järjestämisen. Isännöinti huolehtii kokouksissa tehtyjen päätösten toteuttamisesta sekä tiedottamisesta osakkaille. Isännöinti laatii talousarvion seuraavalle tilikaudelle, jonka pohjalta isännöinti ja hallitus johtavat taloyhtiötä. Isännöitsijä vastaa siitä, että tehdyt päätökset ovat lainmukaisia. (Isännöintiliitto 2020.) Isännöinti vastaa isännöintitodistukseen liittyvän rekisterin ylläpidosta, jotta isännöintitodistuksen tiedot ovat ajantasaiset. Isännöitsijä huolehtii myös osakeluettelon ylläpidosta sekä yhtiöjärjestyksen muutosten rekisteröinnistä (Furuhjelm & Sallmén 2014, 18).

### **Taloyhtiön taloudenhoito**

Isännöitsijä vastaa yhtiön varojen luettavasta hoidosta sekä kirjanpidon järjestämisestä kirjanpitolain ja asetusten vaatimuksien mukaisesti. Isännöitsijän tulee siten huolehtia muun muassa vaakuutusten voimassaolosta ja niiden kattavuudesta. Isännöitsijän tehtävä on huolehtia kassaliikenteestä ja sen valvonnan järjestämisestä, kirjanpidosta, panttikirjojen hankinnasta ja veroilmoitusten tekemisestä (Furuhjelm & Sallmén 2014, 18). Näistä asioista isännöitsijä huolehtii yhdessä tukiorganisaationsa kanssa, eli esimerkiksi kirjanpitäjien ja kiinteistösihteerien kanssa. Vaikka isännöitsijä tekee harvemmin varsinaisia kirjanpidollisia töitä, kuuluu hänen ammattitaitoonsa taloyhtiön toiminnan hahmottaminen taloudellisena kokonaisuutenaan. Isännöitsijän tulee pystyä suunnittelemaan taloyhtiön taloudellista toimintaa sekä opastamaan tilinpäätöksen laadinnassa. Isännöitsijän tulee hallita erilaisten taloyhtiön laskelmien laadinnan periaatteet kuten lainaosuus-, hankerahoitus- ja vastikelaskelmat, vaikka isännöitsijä ei itse niitä käytännössä tekisikään. (Heinonen 2017, 20.)

## **3.2 Toimiala ja isännöinnin tulevaisuus**

Suomessa isännöintiyrityksiä on 800 – 1000 jotka työllistävät noin 5000 ammattilaista, heistä noin puolet ovat isännöitsijöitä. Isännöintialan ammattilaiset vaikuttavat noin 2,7 miljoonan suomalaisen asukkaan kerros- ja rivitaloelämään. Alan yritykset ovat suhteellisen pieniä, jotka työllistävät tyypillisesti noin 3–5 henkilöä. Isännöitsijöiden lisäksi yrityksissä toimii muun muassa kiinteistösihteerit, teknisiä asiantuntijoita ja kirjanpitäjiä. Pääsääntöisesti isännöintiä hoitaa kattava ammattilaisten tiimi. Isännöinnin ammattilaisista 55 prosenttia on naisia (Isännöinnin ammattilaiset 2020-tutkimus). Toimialaan kuuluu asuin- ja muiden rakennusten sekä kiinteistöjen isännöinti, isännöintiin

sisältyvät palvelut muun muassa vastikeperintä sekä kirjanpito sopimus- tai palkkioperusteella. Tähän ei kuitenkaan kuulu kirjanpito muun kuin isännöitsijäntoimiston toimesta eikä kiinteistöjen huoltopalvelut. (Tilastokeskus 2020.)

Isännöintiala on suuressa murrosvaiheessa. Tulevina vuosina eläkkeelle jää suuri määrä kokeneita isännöitsijöitä. Isännöintiliiton arvion mukaan jopa puolet nykyisistä isännöitsijöistä siirtyy eläkkeelle seuraavan kymmenen vuoden aikana. Eläkkeelle siirtyvien isännöinnin ammattilaisten mukana alalta poistuu paljon osaamista sekä hiljaista ja tärkeää tietoa. Isännöintialalle tarvitaan tulevaisuudessa lisää osaajia. Haasteita aiheuttaa kuitenkin se, että isännöitsijän pitää tietää ja osata paljon asioita sekä olla kykeneväinen ja halukas työskentelemään yhdessä erilaisten ihmisten kanssa. Isännöitsijä on ennen kaikkea moniosaaja. Uutta osattavaa kuten sähköiset lukitusjärjestelmät, sähköautot, energiahallinta sekä erilaiset aurinkosähköratkaisut tulee tasaista tahtia digitalisaation lisääntyessä. (Pihlajaniemi 2020.) Uusia erilaisia teknisiä ratkaisuja tulee jatkuvasti eikä kaikkea saatavilla olevaa tietoa voi tietää, joten hyvä tiedonhakutaito on isännöitsijälle elintärkeää. Ammattitaitoiset konsultit ja verkostot ovat isännöintijöille hyvä apu tiedon hankkimiseen.

Alan kehittyessä nopeasti myös asiakastarpeet erilaistuvat. Isännöinnissä pitää ottaa huomioon paljon erilaisia palvelutarpeita. Väestö ikääntyy ja kotona asutaan entistä iäkkäämpinä. Jatkuvasti lisääntyvä digitaalisuus lisää asiakkaiden odotuksia palveluista, mutta samaan aikaan vanhemmat ikäpolvet voivat kaivata perinteisen asiakaspalvelun toimintamalleja. Samaan aikaan rakennukset ikääntyvät ja etenkin 1970 – 80 -lukujen rakennukset tulevat peruskorjaustarpeeseen. Erilaiset korjaustarpeet vaatii isännöitsijöiltä jälleen asiantuntijuutta ja ammattitaitoa. Väestöään menettävillä asuinalueilla joudutaan taas miettimään, miten remontit rahoitetaan. Näissä asioissa taitavalla ja suunnitelmallisella isännöinnillä on iso roolinsa (Viljamaa 2020).

Isännöintialan murrosvaihe antaa kuitenkin isännöintiyrityksille loistavia mahdollisuuksia luoda uutta liiketoimintaa ja tehostaa omia palvelujaan. Ajankohtaisin kysymys onkin, miltä tulevaisuuden isännöinti näyttää ja miten sitä johdetaan. Vuoden 2020 koronaepidemia toi isännöintialalle suuren digiloikan. Etäyhteyksinä pidettävät taloyhtiön kokoukset ovat tulleet jäädäkseen. (Viljamaa 2020.) Isännöintiliitto toivoo, että alan digitalisoituminen houkuttelee alalle lisää uusia nuoria osaajia.

## 4 TALOYHTIÖN TALOUS

Tässä luvussa käsitellään asunto-osakeyhtiön kirjanpidon perusteita, taloyhtiön rahan lähteitä ja varojen käyttökohteita. Lopuksi käydään läpi taloyhtiöiden taloushallintoon olennaisena osana kuuluva lainaosuuslaskenta ja laskelmat.

Taloyhtiön toiminnan periaatteet eroavat monessa suhteessa liiketoimintaa harjoittavan yrityksen periaatteista. Eroavaisuudet on hyvä ymmärtää tarkastellessa asunto-osakeyhtiön talouden muodostumista. Liiketoimintaa harjoittavasta yrityksestä poiketen asunto-osakeyhtiön tarkoitus ei ole tavoitella voittoa. Asunto-osakeyhtiön tarkoitus on tuottaa asumispalveluita, kattaa omat menonsa ja huolehtia osakkaiden yhtiöön sijoittaman pääoman arvon säilymisestä. Asunto-osakeyhtiö siis huolehtii omistamansa kiinteistön ylläpidosta ja osakkaiden asumistarpeista. Taloyhtiön ylläpitämisestä syntyy menoja, joiden kattamiseksi asunto-osakeyhtiön on kerättävä riittävästi tuloja. Asunto-osakeyhtiön ei siis ole edes tarkoitus tuottaa voittoa, tavoitella kasvua tai jakaa osinkoja, kuten liiketoimintaa harjoittava yrityksen. (Heinonen 2017, 18.)

Vastuu asunto-osakeyhtiön taloudenhoidosta on taloyhtiön hallituksella ja isännöitsijällä. Kuvio 1 selvittää vastuun ja tehtävien jakautumista isännöitsijän ja hallituksen välillä:

Hallitus	Isännöitsijä
Huolehtii yhtiön hallinnosta sekä kiinteistön ja rakennusten pidon ja muun toiminnan asianmukaisesta järjestämisestä	Huolehtii kiinteistön ja rakennusten pidosta sekä hoitaa yhtiön päivittäistä hallintoa hallituksen antamien ohjeiden ja määräysten mukaisesti
Vastaa yhtiön kirjanpidon ja varainhoidon valvonnan asianmukaisesta järjestämisestä	Vastaa yhtiön kirjanpidon lainmukaisuudesta ja varainhoidon järjestämisestä luotettavalla tavalla
Edustaa yhtiötä ja kirjoittaa sen toiminimen	Edustaa yhtiötä ja kirjoittaa sen toiminimen, lähtökohtaisesti tehtäviensä puitteissa
Valvoo isännöitsijän toimintaa ja tehtävien suorittamista	Valvoo tukiorganisaationsa toimintaa ja tehtävien suorittamista

Kuvio 1. Vastuujakotaulukko (Heinonen 2017, 19).

Hallituksen tehtävänä on huolehtia kokonaisvaltaisesti yhtiön hallinnosta, kiinteistön hoidosta sekä kirjanpidon, varainhoidon ja muun toiminnan asianmukaisesta järjestämisestä (Asunto-osakeyhtiölaki 1599/2009 7:2§). Hallituksella on toiminnan järjestämis- ja valvontavastuu. Käytännössä taloyhtiön hallitus huolehtii toiminnan järjestämisestä tavallisimmin ostamalla ammattimaista isännöintipalvelua. Isännöitsijä huolehtii puolestaan yhdessä tukiorganisaationsa kanssa varainhoidon ja kirjanpidon luotettavasta järjestämisestä kirjanpitolain- ja asetusten mukaisesti. (Furuhjelm & Sallmén 2014, 16-17.)

#### **4.1 Asunto-osakeyhtiön kirjanpito**

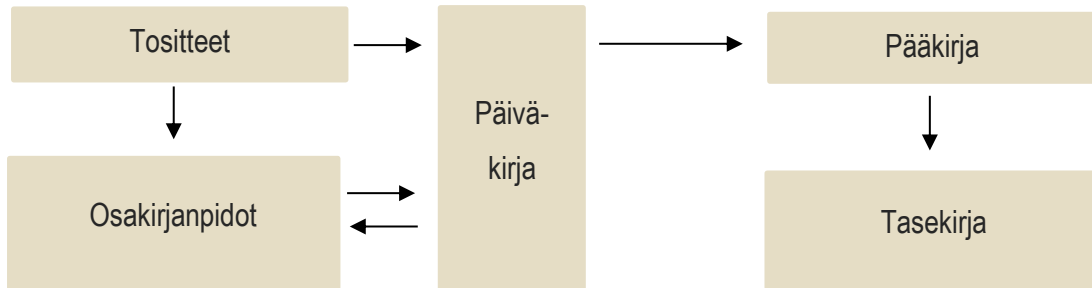
Taloyhtiöt ovat kirjanpitovelvollisia aivan kuten muutkin osakeyhtiöt. Kirjanpidon keskeinen tehtävä on antaa tietoa taloyhtiön taloudellisesta tilanteesta, joka perustuu tilikauden lopulla tehtävään tilinpäätökseen. Tilikausi on tavallisesti 12 kuukautta. Tilikauden pituus voi olla lyhyempi tai pidempi esimerkiksi toimintaa lopettaessa, aloittaessa tai tilinpäätöksen ajankohdan muuttuessa. (Suulamo 2016, 22-25.) Tilikautta ei ole sidottu kalenterivuoteen vaan tilikausi voi ajoittua mille ajalle tahansa. Kuitenkin pääsääntöisesti tilikausi nähdään ajoittuvan kalenterivuoteen. Lyhyesti voisi kuvailla, että kirjanpito sisältää tilinavauksen, tilitapahtumien tiliöinnin sekä kirjaamisen ja tarvittavat täsmäytykset. (Kiinteistölehti 2020.)

Taloyhtiön kirjanpitoa säätelevät muun muassa asunto-osakeyhtiölaki, kirjanpitolaki ja siihen liittyvät asetukset sekä verolaki, tilintarkastuslaki ja asunto-osakeyhtiön yhtiöjärjestys. Hyvän kirjanpitotavan noudattaminen koskee myös taloyhtiöitä. Laissa ei ole täsmällisesti määritelty hyvää kirjanpitotapaa. (Suulamo 2016, 24.) Hyvä kirjanpitotapa koostuu yleisesti alalle muodostuneista käytännöistä ja hyväksytyistä periaatteista. Asunto-osakeyhtiöissä hyvän kirjanpitotavan ohjenuorana toimii kirjanpitolautakunnan eli KILAn yleisohje asunto-osakeyhtiöiden sekä muiden keskinäisten kiinteistöyhtiöiden kirjanpidosta, tilinpäätöksestä ja toimintakertomuksesta (1.2.2017). Yleisohje antaa neuvoja esimerkiksi rahastointimenettelyn, korjaushankkeiden ja lainaosuuksien kirjanpito-käsittelystä. Suositut mallit taloyhtiön erilaisille tilinpäätöslaskelmille löytyy yleisohjeen liitteinä. (Heinonen 2017, 21–22.)



Taloyhtiöt ovat veloitettuja pitämään kahdenkertaista kirjanpitoa (Kirjanpitolaki 1336/1997 1:2§). Kahdenkertainen kirjanpito tarkoittaa kirjanpitotapaa, jossa kaikista taloudellisista tapahtumista kirjataan rahan lähde eli tulot ja rahan käyttökohde eli menot (Sulamo 2016, 23). Taloyhtiön rahan käyttöä ja rahan lähteitä tarkastellaan tarkemmin myöhemmissä kappaleissa.

Taloyhtiön kirjanpidon järjestäytymistä havainnollistaa seuraava kuvio 2:



Kuvio 2. Kirjanpidon havainnekuva (Heinonen 2017, 25).

Kirjanpitolain mukaan jokaisen kirjanpitoon tehdyn kirjauksen tulee perustua päivätyyn ja järjestelmällisesti numeroituun tai muulla tavalla yksilöityyn tositteseen. Tosite todentaa liiketapahtuman. (Kirjanpitolaki 1336/1997 2:5§.) Tositteista ilmenevien menoja tulee olla asianmukaisesti hyväksytyjä. Käytännössä hyväksymisen tekee isännöitsijä tai hyväksymisohjeen mukainen hyväksyjä. Hyväksyminen tapahtuu useimmiten isännöitsijätoimistolla käytössä olevalla ostolaskujen kierrätysjärjestelmällä. Tositteita ovat erilaiset laskut kuten esimerkiksi sähkö-, korjaus-, vero- ja vakuutuslaskut. (Heinonen 2017, 26.)

Osakirjanpidossa seurataan kirjanpidon tapahtumia yksityiskohtaisesti ja ajantasaisesti. Osakirjanpitoja taloyhtiössä muun muassa:

- vastikekirjanpito
- lainakirjanpito (lainaosuuslaskenta)
- ostokirjanpito (ostoreskontra)

Vastikereskontran eli huoneistokohtaisen hoitovastikereskontran avulla seurataan osakkailta ja asukkailta saapuvia maksuja. Vastikereskontrasta nähdään, että asukkaat maksavat vastikkeet, käyttökorvaukset sekä muut mahdolliset maksut ajantasaisesti ja oikean suuruisena. Reaaliaikaisuus on tärkeää, jotta mahdollisesta nopea reagointi vastikkeiden maksun laiminlyönnissä. Vas-

tikereskontrassa käytetään viitenumeroita, joiden avulla maksut kohdistuvat automaattisesti oikeaan huoneistoon. Tämä helpottaa ja yksinkertaistaa vastikevalvontaa. Kaikki osakirjanpidot ja varsinaisen kirjanpidon tiedot täsmäytetään säännöllisesti. (Heinonen 2017, 26–27.)

Pääkirjanpito, eli varsinainen kirjanpito on järjestettävä niin, että kirjauksia ja tapahtumia voidaan tarkastella aika- ja asiajärjestyksessä. Kirjaukset tehdään erilaisille kirjanpitotileille. Aikajärjestyksessä vaatimus toteutuu, kun tapahtumat kirjataan tositenumeron mukaisessa järjestyksessä. Aikajärjestyksessä esitettyä kirjanpitokirjaa kutsutaan päiväkirjaksi. Pääkirjaksi taas kutsutaan asiajärjestyksessä olevaa kirjanpitokirjaa, jossa kirjaukset ovat järjestettyinä tileittäin. Pääkirjassa kirjaukset ja tapahtumat ovat ryhmitelty tiliotsikoiden alle, jossa näkyvät kaikki kyseiselle tilille kirjatut tapahtumat sen tilikauden aikana. Pääkirjasta on sujuvaa tarkastella esimerkiksi tilikauden aikana kirjattuja sähkömenoja tai vaikkapa kiinteistöhuollon menoja. Taloyhtiöiden kirjanpidossa yleisesti käytössä olevia tilejä ovat esimerkiksi 1000 – tasetilit, 1700 – saamiset, 2400 – lainat, 3000 tulotilit, 5000 – menotilit ja 6400 – korjausmenot. (Heinonen 2017, 27–28.) Kirjanpito-ohjelmat sisältävät yleensä valmiin taloyhtiöille soveltuvan tilikartan. Tililuettelo on selkäranka kirjanpidolle, jonka ympärille kirjanpito laaditaan. (Suulamo 2016, 37-38.)

Tilikaudella tehdään juoksevaa kirjanpitoa, joka päättyy tilinpäätöksen laatimiseen. (Heinonen 2017, 28.) Tilinpäätös johdetaan pääkirjan tilien saldoista. Tilinpäätös tehdään aina suoriteperusteisesti. Suoriteperusteisuus tarkoittaa sitä, että meno kirjataan siihen ajankohtaan, johon se todellisuudessa kuuluu, vaikka maksu olisikin tapahtunut vasta myöhemmin. Mikäli tilikauden aikana on tehty kirjauksia maksu- tai laskuperusteisesti, on ne muutettava ennen tilinpäätöksen laatimista. Merkitykseltään vähäisiä kirjauksia ei tarvitse oikaista. Vähäiseksi tapahtumaksi voidaan katsoa muun muassa pienet jäsenmaksut tai postimaksut. (Suulamo 2016, 39.) Tilinpäätökseen laaditaan tuloslaskelma, tase, toimintakertomus sekä liitetiedot. Asunto-osaakeyhtiön tilinpäätös on julkinen asiakirja, joka sisältää seuraavat tiedot:

- toimintakertomus erillislaskelmineen (vastikelaskelmat, talousarviovertailut)
- tase
- tuloslaskelma
- tilinpäätöksen liitetiedot
- luettelo kirjanpitokirjoista (pääkirjan, päiväkirja, vastikereskontra)
- taloyhtiön johdon allekirjoitukset sekä tilintarkastusmerkintä

Julkisen osan lisäksi tilinpäätökseen kuuluu tase-erittelyt, jossa eritellään tarkemmin taseen tilien sisältö. Erittelyllä on tarkoitus varmentaa kirjanpidon oikeellisuus sekä helpottaa tilinpäätöksen tarkastusta. Tase-erittelyt eivät ole julkisia, eikä niitä jaeta taloyhtiön osakkaille muun tilinpäätösaineiston mukana. (Heinonen 2017, 28-29.)

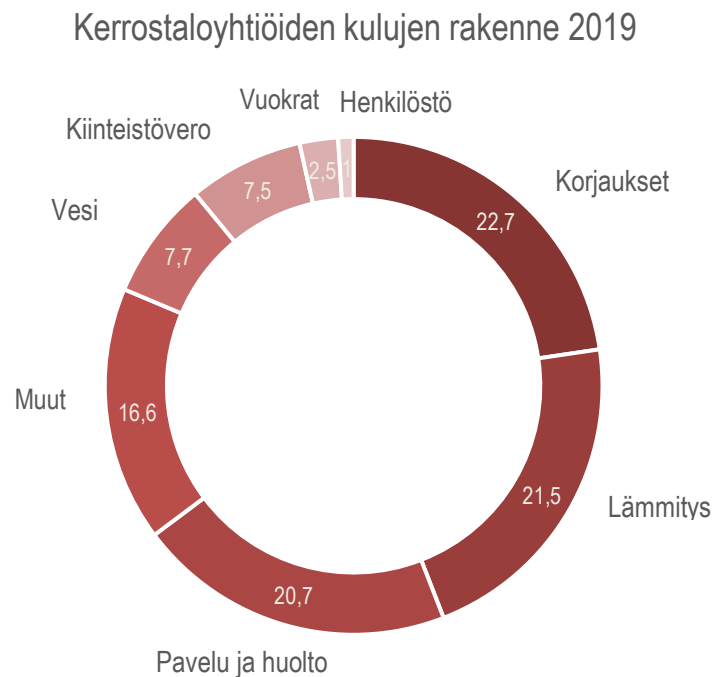
Kirjanpitoaineisto on säilytettävä vähintään 10 vuotta tilikauden päättymisen jälkeen. Tilikauden tositteet, liiketapahtumia koskeva kirjeenvaihto sekä muu kirjanpitoaineisto on säilytettävä vähintään kuusi vuotta sen vuoden lopusta, jolloin tilikausi on päättynyt. (Kirjanpitolaki 1336/1997 3:10§.) Isännöitsijän vaihtuessa varmistetaan, että uusi isännöitsijä saa haltuunsa taloyhtiön laissa säilytettäväksi määrätyn materiaalin. Siirtyvästä kirjanpitoaineistosta on hyvä laatia luettelo, jonka edellinen ja uusi isännöintitoimisto tai taloyhtiön hallitus allekirjoittaa. (Furuhjelm & Sallmén 2014, 108-109.) Isännöintipalvelun vaihtumista ja materiaalien luovutusta käydään läpi tarkemmin luvussa 5.

## **4.2 Menot eli rahan käyttö**

Asunto-osakeyhtiössä menot jakautuvat lyhyt- ja pitkävaikutteisiin menoihin. Menojen ollessa lyhytaikaisia, ne vaikuttavat taloyhtiön toiminnassa vain kyseisen tilikauden aikana. (Heinonen 2017, 79.) Lyhytvaikutteiset menot eli juoksevat kulut ovat taloyhtiön hoitomenoja. Lyhytvaikutteisia kuluja ovat esimerkiksi isännöintipalvelut, energiamaksut, huoltoyhtiöpalvelut, vesi-, jäte- ja hallintokulut sekä vakuutukset ja tavanomaiset käytön ja huollon menot. Lyhytvaikutteiset menot voidaan jakaa sopimus- ja kulutusperusteisiin. Sopimukseen perustuvia kiinteitä maksuja ovat yleensä kiinteistöhuolto, ulkoalueiden hoito, vakuutukset, isännöinti ja kiinteistövero. Kulutusperusteisia menoja ovat vesi, lämpö ja sähkö. Kulutusperusteiset menot vievät taloyhtiön lyhytvaikutteisista menoista usein suurimman siivun. (Kotitalolehti 2019.) Taloyhtiöiden menoihin voi kuulua myös henkilöstökuluja. Henkilöstökuluja ovat esimerkiksi taloyhtiön hallituksen jäsenille maksettavat kokouspalkkiot. Palkkioista maksetaan eläke-, työttömyys- tapaturma- ja ryhmähenkivakuutusmaksut. (Merit Aktiva 2020.)

Pitkävaikutteisia menoja ovat menot, jotka nimensä mukaisesti vaikuttavat useamman kuin yhden vuoden. Toisin sanoen pitkävaikutteiset menot jakautuvat useammalle eri tilikaudelle. Pitkävaikutteiset menot ovat taloyhtiölle usein merkittäviä erillisrahoitettavia korjaushankkeita, kuten esimerkiksi putki- tai julkisivuremontit (Heinonen 2017, 81).

Tilastokeskuksen laatimasta taloustilastosta selviää, että kerrostaloyhtiöiden suurimmat menot ovat korjaukset ja lämmitys. Menojen jakautumista voi tarkastella kuvioista 3. Korjausmenojen suuruutta selittää osaltaan se, että suurin osan suomen rakennuskannasta on rakennettu 60-80 -luvulla. Rakennuskanta on peruskorjauksiässä. (Pokka 2016.) Tilastoista voidaan nähdä kuitenkin vain keskimääräiset menot, kulurakenne vaihtelee kuitenkin jonkin verran taloyhtiökohtaisesti. Esimerkiksi uudiskohteissa korjaustarvetta harvemmin esiintyy. Uudiskohteet ovat myös usein energiatehokkaampia vanhoihin rakennuksiin verrattuna. Uudiskohteet noudattavat tarkkoja rakennusmääräyksiä myös energiatehokkuuden osalta. (YIT 2021.)



*Kuvio 3. Taloyhtiön menojen jakautuminen (Tilastokeskus 2020).*

### 4.3 Tulot eli rahan lähde

Varat lyhyt- ja pitkävaikutteisten menojen kattamiseen kerätään taloyhtiöltä, toisin sanoen osakkailta ja asukkailta. Taloyhtiön tuloja eli rahan lähteitä ovat osakkailta ja taloyhtiön asukkailta, eli vuokralaisilta kuukausittain kerättävät maksut, esimerkiksi hoito- ja pääomavastikkeet, käyttökorkvaukset (Suulamo 2016, 29). Rahan lähteitä ovat myös luotonantajilta saatu vieras pääoma eli taloyhtiölainat. Hoitovastiketta peritään päivittäisten, eli lyhytaikaisten menojen kattamiseen, kun

taas pääomavastiketta peritään lainan lyhentämis- ja lainanhoitokulujen maksamiseen. Vastikevalvonta eli kuukausittainen vastikemaksujen seuranta on olennainen osa taloyhtiön taloushallintoa. Vastikevalvonnalla, sekä tarvittaessa maksumuistutuksilla ja tarvittavilla perintätoimilla varmistetaan taloyhtiön tasainen tulovirta (Sarkola 2020).

Hoitovastikkeen määräytymisperuste on asetettu taloyhtiön yhtiöjärjestykseen. Määräytymisperusteena käytetään usein huoneiston pinta-alan mukaan määräytyvää maksua. Vuosittain pidettävässä taloyhtiön yhtiökokouksessa päätetään hoito- ja pääomavastikkeen sekä käyttökorvausmaksujen suuruudesta. Useimmissa taloyhtiöissä vastiketuloja täydentää taloyhtiön hallinnassa olevista tiloista saadut vuokratulot esimerkiksi liiketilat. Käyttökorvausmaksut ovat myös olennainen osa taloyhtiön tulovirtaa. Käyttökorvausmaksut ovat taloyhtiön asukkailta perittäviä vesi-, sauna- ja autopaikkamaksuja. (Heinonen 2017, 79–80.) Muita käyttökorvausmaksuja voivat olla esimerkiksi laajakaistamaksut ja pyykkitupamaksut. Taloyhtiön juoksevat hoitomenot täytyy pystyä kattamaan taloyhtiön osakkailta kuukausittain perittävillä vastikkeilla. Taloyhtiön hoitotalous ollessa selkeästi alijäämäinen liian pienenä perittyjen vastikkeiden tai yllättävien menojen vuoksi, yhtiökokous voi päättää juoksevien hoitomenojen kattamiseksi otettavasta hoitolainasta. Hoitolainalla talous saadaan tasapainotettua ilman, että varoja täytyisi kerätä osakkailta esimerkiksi ylimääräisinä hoitovastikkeina. Hoitolainan kustannukset kerätään hoitovastikkeen yhteydessä. (Heinonen 2017, 80.)

Taloyhtiöt eivät tavoittele voittoa, joten niillä ei ole liiketoimintaa harjoittavien yritysten tapaan mahdollisuutta rahoittaa pitkävaikutteisia hankkeitaan voitollisesta toiminnasta syntyvällä tulorahoituksella. Siispä taloyhtiössä pitkävaikutteiset hankkeet rahoitetaan useimmiten osakkailta kerättävillä varoilla. Pitkävaikutteisten hankkeiden rahoitus voidaan rahoittaa osakkailta kerättävillä osuuksilla tai yhtiölainalla, joka on yleisin rahoituksen muoto, kun puhutaan suuremmista ja merkityksellisistä taloyhtiön remonteista. Käytännössä varojen kerääminen voi tapahtua alla luetuilla tavoilla. (Heinonen 2017, 81.)

### **Ennakkosäästäminen**

Taloyhtiön on mahdollista varautua tuleviin korjauksiin keräämällä etukäteen niin kutsuttua korjausvastiketta. Näillä varoilla katetaan tulevien hankkeiden menoja. Pienempien hankkeiden rahoitus on mahdollista perustua kokonaan ennakkosäästämiseen, kun suuremmissa hankkeissa ennakkosäästäminen kattaa vain osan kokonaisrahoituksesta. (Heinonen 2017, 81.)

### **Hankeosuussuoritukset**

Yhtiökokouspäätöksessä voidaan antaa osakkaille mahdollisuus maksaa oma osuutensa hankkeeseen kohdistuvasta kustannuksesta ennen hankkeen aloitusta tai sen alkuvaiheessa. Tätä osaa hankemenosta yhtiö ei rahoita lainalla, eli vieraalla pääomalla, vaan osakas maksaa hankeosuutensa pois jo ennen lainan nostamista. Hankeosuussuoritus perustuu hankeosuuslaskelmaan. Hankeosuuden suoritettuaan osakas vapautuu lainaan kohdistuvasta pääomavastikkeen maksamisesta. (Heinonen 2017, 81.)

### **Yhtiölainan nostaminen**

Osakkaat, jotka eivät ole maksaneet taloyhtiön hankkeeseen kuuluvaa osuuttaan kerralla, rahoittavat oman osuutensa taloyhtiön nostamalla yhtiölainalla. Tässä tapauksessa osakkaat maksavat kuukausittain pääomavastiketta, jolla katetaan lainanlyhennykset, lainanhoitomenot sekä korkokulut. Pääomavastikkeen maksamisesta osakas voi vapautua maksamalla pois lainaosuutensa taloyhtiön pitkäaikaisista lainoista. Osakkeitaan rasittavan lainaosuuden maksumahdollisuus on taloyhtiökohtaisesti joko milloin vain, tai maksumahdollisuus annetaan vain maksuohjelman mukaisina lainanlyhennys- ja koronmaksupäivinä. Suoritus tehdään suoritushetkelle laaditun lainaosuuslaskelman perusteella. (Heinonen 2017, 82.)

### **Hoitovastikerahoitus**

Erlaisia rahoituslähteitä voidaan täydentää mahdollisilla hoitoylijäämillä, jotka ovat edellisenä tilikausina kertyneitä ylijäämiä. Lisäksi on mahdollista kerätä ylimääräisiä hoitovastikkeita tai tilapäisesti korottaa hoitovastiketta. (Heinonen 2017, 82.)

### **Taloyhtiön omaisuuden myynti**

Harvinaisempia rahoituslähteitä ovat taloyhtiön omaisuuden myyminen, esimerkiksi lohkotun tontin osan myynti, jolla saadaan pienennettyä osakkaiden maksusuorituksia.

### **Saadut avustukset**

Valtio tai kunta voi myöntää avustuksia esimerkiksi taloyhtiön energiatehokkuuden parantaviin korjaushankkeisiin.

Taloyhtiön korjauksien ja remonttien rahoituksissa käytetään yleensä yllä olevien tapojen yhdistelmiä. Yleistynyt rahoitusmalli suurissa peruskorjaushankkeissa hanke rahoitetaan kokonaisuudes-

saan rakennusaikaisella lainalla. Hankkeen valmistumisen yhteydessä osakkaille tarjotaan mahdollisuutta maksaa omaa huoneistoaan rasittava lainan osuus. Vaihtoehtoisesti osakkaat voivat jäädä maksamaan pääomavastiketta lainahoitomenojen kattamiseksi. (Heinonen 2012, 47–48.)

Loppujen lopuksi yhtiökokous päättää pitkävaikutteisten hankkeiden toteuttamisesta ja niiden rahoituksesta. (Heinonen 2017, 80–81.) Hankeosuuslaskelmalla varmistetaan, että maksutavasta riippumatta jokaisen osakkaan rahoitusosuus on samansuuruinen ja hankemenon osuus määräytynyt yhtiöjärjestyksestä ilmenevän määräytymisperusteen mukaisesti.

#### **4.4 Lainaosuuslaskenta ja laskelmat**

Lainaosuuslaskelmien laatiminen ja lainaosuuksien määrittäminen on olennainen osa taloyhtiöiden taloudenhallintaa. Asunto-osakeyhtiön 7 luvun 27 §:ssä todetaan, että isännöitsijätodistuksen yhteydessä täytyy esittää selvitys lainavastuista, jos vastuu yhtiön lainoista kohdistuu eri tavoin eri osakkeenomistajiin. Kuitenkaan tarkempia muotovaatimuksia lainaosuuslaskennan suorittamisesta tai sisällöstä ei ole määritetty. Laissa ei ole esimerkiksi määritetty, täytyykö laskennassa huomioida muutakin kuin ainoastaan lainan saldo ja sen jakaminen velallisten osakkaiden kesken. Usein on kyseessä merkittävät rahasummat osakkaan näkökulmasta, jonka vuoksi tarkempien ohjeiden puute on harmillista. Asunto-osakeyhtiön lainaosuuslaskennassa käytetäänkin laskentamalleja, jotka ovat muodostuneet alalla toimivien ammattilaisten, kuten isännöitsijöiden, kirjanpitäjien ja tilintarkastajien yhteistyönä. (Etelänmaa 2018, 145.) Kirjanpitolautakunta on yleisohjeessaan (1.2.2017) myös ottanut kantaa lainaosuuslaskentaan ja osakkaan maksettavaan tulevan lainaosuuden määrittämiseen.

Taloyhtiöllä voi olla pitkäaikaista lainaa, jonka lainanlyhennyksistä, koroista ja lainanhoitomenoista vastaavat joko kaikki osakkaat tai vain tietyt huoneistot. Pitkäaikaisella lainalla tarkoitetaan tässä yhteydessä yleensä taloyhtiön omalta pankilta ottamaa lainaa vastuidensa, esimerkiksi korjauksien kattamiseen. Lainaosuutta ei siis voi olla ilman taloyhtiön lainaa. Taloyhtiön muista lyhytaikaisissa veloissa olevista ennakkomaksuista, ostovelosta tai muista veloista ei voida laskea lainaosuutta. (Etelänmaa 2018, 146).

Yhtiöjärjestyksen ja yhtiökokouksen tekemän päätöksen mukaan osakkaalla on oikeus maksaa pois huoneistoonsa kohdistuva lainaosuus. Lainaosuuden omaavilta osakkailta peritään pääomavastiketta. Lainaosuuden kokonaisuudessaan pois maksaessaan osakas luonnollisesti vapautuu pääomavastikkeen maksamisesta. Lainaosuus määritetään ainoastaan lainoista, jotka kohdistuvat eritavoin ei osakkeenomistajiin. (Etelänmaa 2018, 146.) Yhtiöllä voi olla myös hoitolainaa, mutta siitä osakkailla ei ole oikeutta suorittaa lainaosuuttaan, vaan hoitolainan lyhennykset ja kulut kateetaan hoitovastikkeella. (Tomperi 2019, luku 4 Lainaosuuslaskelmat – ja suoritukset.) Tässä kappaleessa käydään läpi pitkäaikaisiin menoihin kohdistuvien lainojen lainaosuuslaskentaa.

Lainaosuuslaskelmalla tarkoitetaan laskelmaa, jolla määritellään osakkaalle kuuluva osuus yhtiön lainasta. Laskelma on laadittava aina, kun osakas haluaa maksaa oman lainaosuutensa pois. Lainaosuuslaskelma laaditaan myös tilinpäätöksen liitteeksi. Osakkaan maksaessa pois huoneistoaan rasittavan lainaosuuden, vapautuu hän lainaan kohdistuvan pääomavastikkeen maksamisesta. Taloyhtiöllä ollessa useampi kuin yksi laina, lainaosuuslaskelma laaditaan jokaisesta lainasta erikseen. (Tomperi 2019, luku 4.)

Lainaosuussuoritus perustuu lainaosuushetkelle laadittuun lainaosuuslaskelmaan. Kirjanpitolautakunnan mukaan on suositeltavaa lisätä lainaosuuslaskelma suorituksen todentavan tositteen liitteeksi. Laskelmalla on oltava nähtävillä lainaosuuden laskentaperusteet, joiden perusteella on päädytty osakkaan maksettavaksi tulevaan määrään. Lainaosuuslaskelmalla tulee näkyä lainan jäljellä oleva lainapääoman lisäksi seuraavat asiat:

- pääomavastiketulot ts. vastiketuetot
- lainan korot, muut rahoituskulut ja lainanhoitomenot
- toteutuneet lainanlyhennykset
- mahdolliset lainaosuussuoritukset
- mahdollinen edellisen vuoden pääomavastikkeen yli- tai alijäämä

Lainaosuuslaskenta on suositeltavaa pitää omana osakirjanpitoaan, jotta lainaosuuslaskelmat ja suoritusten oikeellisuus pystytään varmistamaan. (Suulamo 2016, 344–345.) Osakkaan halutessa maksaa pois huoneistoaan rasittava lainaosuus, on selvitettävä osakkaan osuus yhtiön pitkäaikaiseen lainaan tai lainoihin sekä tarkastettava osakkaan pääomavastikkeen maksutilanne. (Etelänmaa 2018, 147).



Useimmiten kirjanpitoa hoitavalla isännöinti- tai tilitoimistolla on käytössä taloushallinnon ohjelmisto, jossa taloyhtiön pitkäaikaisia lainoja pidetään ajan tasalla omana osakirjanpitonaan ja jonka avulla velallisten lainaosuuksia pystytään luotettavasti tarkastelemaan. Lainaosuudet on mahdollista laskea myös suoraan taloyhtiön taseen lainasaldoista, kun tiedetään velallisten yksiköiden määrät. Osuus taloyhtiön pitkäaikaisista lainoista lasketaan velallisten osakkeiden tai velallisten asuinneliöiden määrän perusteella. Laskentatapa vaihtelee näiden välillä lainoittain, eikä tähän ole yhtä pätevää mallia. Osuus pitkäaikaisista lainoista lasketaan käyttäen samaa laskentaperustetta kuin käytetään osakkailta perittävään kyseiseen lainaan kohdistuvien lainahoitokulujen pääomavastikkeen määrittämisessä. Osakas, jonka hallitsemaan huoneistoon kohdistuu lainaosuutta, on maksanut lainaan kohdistuvaa pääomavastiketta, jolla katetaan lainaan kohdistuvat lainanhoitomenot, lyhennykset ja korot. Osakkaan maksaessa lainaosuutensa pois, samalla tarkistetaan, onko osakas maksanut ennen lainaosuuden poismaksua kyseiseen lainaan kohdistuvaa pääomavastiketta liian vähän tai liian paljon. Liikaa maksettu pääomavastike palautetaan osakkaalle, ja liian vähän maksettu pääomavastikeosuus peritään osakkaalta lainaosuuden poismaksun yhteydessä. (Etelänmaa 2018, 146 – 147.)

Kirjanpitolautakunta määrittelee lainaosuuslaskennan yleisohjeessaan seuraavasti:

Lainaosuuslaskelmaan sisällytetään jäljellä olevan lainapääoman lisäksi kuluvalle tilikaudelle kuuluvat, maksuhetkelle suoriteperusteisesti jaksotetut lainaan liittyvät pääomavastiketulot, vastikkeella katettavat menot ja toteutuneet lainanlyhennykset sekä vastikkeeseen liittyvät edellisten tilikausien vastikelaskelmiin perustuvat mahdolliset ali- tai ylijäämät.

Kirjanpitolautakunnan määrittäminen lainaosuuslaskelman sisällöstä on kattava jo sellaisenaan. Osakaisen suorittamat lainaosuudet on käytettävä viipymättä yhtiölainojen lyhentämiseen. On sopimuskohtaista, periikö pankki ylimääräisistä lainanlyhennyksistä kuluja. Tämä on syytä aina tarkistaa, kun otetaan osakkailta vastaan lainaosuussuorituksia. (Etelänmaa 2018, 149.)

Huoneistokohtaisen lainaosuuslaskelman periaatteita ja sisältöä havainnollistaa kuvio 4, joka on laadittu kuvitteellisesti velalliselle huoneistolle A1.

### LAINAOSUUSLASKELMA A1 30.11.2020

#### TILIKAUDEN TUOTOT 1.1 - 30.11.2020

Pääomavastikkeet	14000,00	
Lainaosuussuoritukset	0,00	
Muut tuotot	0,00	14000,00

#### TILIKAUDEN KULUT 1.1 - 30.11.2020

Korkokulut	-3000,00	
Muut rahoituskulut		
Lainanlyhennykset (30.6)	-10000,00	-13000,00

PÄÄOMAVASTIKEYLI/ALIJÄÄMÄ TILIKAUDELTA 1000,00

EDELLISELTÄ TILIKAUDELTA SIIRTYVÄ  
PÄÄOMAVASTIKEYLI/ALIJÄÄMÄ -2500,00

LAINAPÄÄOMA 30.11.2020 200000,00  
LAINARASITUS YHTEENSÄ 202500,00

LAINASTA VASTAAVAT YKSIKÖT (os/m<sup>2</sup>) 1000 m<sup>2</sup>

LAINARASITUS PER VELALLINEN YKSIKKÖ 202,50

### HUONEISTON A1 LAINAOSUUS

100m<sup>2</sup> x 202,5 **20250,00**

*Kuvio 4. Lainaosuuslaskelman esimerkki (Heinonen 2017, 148).*

Taulukon pohjana on kirjanpitolautakunnan laatima laskelma, joka löytyy asunto-osakeyhtiöitä koskevasta KILA:n yleisohjeen liitteistä numerolla 7. Lainaosuuslaskelman täytyy olla selkeä, ja josta on helposti nähtävillä lainaosuuden laskentaperusteet. Laskelmaan sisällytetään kaikki kyseiseen lainaan kohdistuvat tulot ja menot kuluvan tilikauden ajalta laskelman laatimispäivään asti. Lainohjelman mukainen normaalilyhennys sisällytetään aina lainaosuuslaskelmaan, jos se ajoittuu laskelman laatimispäivälle. Saadut lainaosuussuoritukset lyhennetään viipymättä pankille ylimääräisinä lainanlyhennyksinä, jotta vältetään ylimääräisiltä korkorasituksilta (Tomperi 2019, luku 4).

Lainaosuudesta saatu suoritus on yhtiölle tuloa tai pääomasijoitusta yhtiökokouksen päätöksestä tai yhtiöjärjestyksen määräyisestä riippuen. Tulona käsiteltävä lainaosuussuoritus esitetään tuloslaskelmassa muiden rahoitustuottojen alapuolella. Pääomana esitettävä lainaosuussuoritus merkitään sijoitetun vapaan oman pääoman rahastoon. Yhtiökokous voi tehdä päätöksen erien kirjaamisesta rakennus- tai lainanlyhennysrahastoon. Rahastoidessaan lainaosuussuorituksia, on suositeltavaa esittää ne tällöinkin omana alaränään lainaosuussuoritusten kohdalla, sekä rahastoon siirto omana alaränään, eli rahastoidut osuudet. (Tomperi 2019, luku 4.)

Lainaosuuslaskelmia tehdään sekä tilikauden aikana että tilinpäätöstä laatiessa. Tilinpäätökseen tulevan lainaosuuslaskelman muodostamisperusteet ovat samat kuin huoneistokohtaisella lainalaskelmalla. (Heinonen 2017, 145.)

## 5 ISÄNNÖINTIPALVELUN VAIHTUMINEN

### 5.1 Isännöintipalvelun vaihtamiseen vaikuttavat tekijät

Isännöintipalvelua vaihtaessa taloyhtiön tulee ensimmäisenä selvittää, miksi olemme ylipäättään vaihtamassa isännöintiä. Vaihdon syyt on oltava selvillä. Ovatko syyt asioiden hoitamatta jättäminen, huono palvelu tai jokin muu olennainen ongelma. Ongelmat ovat suotavaa tuoda nykyisen isännöintiyrityksen tietoisuuteen. Isännöintiyrityksen vaihtaminen on taloyhtiölle iso prosessi, joten ensin kannattaa tuoda ongelmakohdat esille ja yrittää löytää niihin ratkaisua yhdessä. (Furuhjelm & Sallmén 2014, 28.) Jos ongelmia ei tuoda isännöitsijäyrityksen tietoisuuteen, ei isännöitsijäyritys tiedä mistä on kysymys. Silloin on vaikea lähteä pureutumaan epäkohtiin ja parantamaan niitä. Isännöintipalvelun vaihtaminen tulee kyseeseen silloin kun yhteistyötä ei kehityskeskusteluista huolimatta saada toimimaan molempia osapuolia miellyttävällä tavalla. On luonnollisesti ollenaisista, että taloyhtiön hoitaminen kiinteistönhoidosta taloudenhallintaan on oltava luotettavissa kässissä. Yhteistyön täytyy olla sujuvaa. (Furuhjelm & Sallmén 2014, 26.) Pakottavia syitä isännöitsijän vaihtumiselle voi olla esimerkiksi isännöitsijän eläköityminen tai isännöitsijäyrityksen konkurssi (Kotitalolehti 2015).

Isännöinti ei aina suju niin kuin on toivottu. Tyytymättömyyttä voi kokea taloyhtiö kuten myös isännöintiyritys. Kommunikointi on erityisen tärkeää ja ongelmakohtien esille tuomista ei voi liikaa painottaa. Haasteita yhteistyölle voi tuoda esimerkiksi se, että taloyhtiön hallitus ei ymmärrä omaa ja isännöinnin roolia. Taloyhtiössä tyytymättömyyttä voi aiheuttaa se, että hallitus kokee isännöitsijän tehneen päätöksiä, joihin hänellä ei hallituksen tai yksittäisen osakkaan mielestä ole päätösvaltaa ja joista on aiheutunut kuluja taloyhtiölle. Taloyhtiö voi myös kokea, että isännöitsijällä ei ole aikaa heidän asioidensa hoitamiseen, jos isännöitsijä ei ole helposti tavoitettavissa. (Furuhjelm & Sallmén 2014, 73-74.)

Pitkän asiakkuuden aikana tulee hyvin mahdollisesti vastaan näkemyseroja tai muita haastavia tilanteita. Sopimusvaiheessa tärkeää sopia toimintamallit toiminnan raiteilleen saattamiseen mahdollisissa ongelmatilanteissa. Yhteistyön ja isännöintipalvelun kehittämistä voi esimerkiksi pitää kerran vuodessa yhteistyöpalaverin, jossa käydään läpi mihin ollaan tyytyväisiä, mahdolliset reklamaatiot sekä tarvitseeko isännöintipalvelun sopimusta muuttaa tai laajentaa. (Furuhjelm & Sallmén

2014, 74.) Tämä ei välttämättä vaadi omaa kokoustaan, vaan aiheen voi tuoda esille myös esimerkiksi hallituksen kokouksen loppuun tai yhtiökokouksessa. Tämä tuo myös isännöitsijäyhteyden ja asiakastaloyhtiön taas lähemmäksi ja näkyvämmäksi toisilleen.

Ammattitaitoisesta isännöitsijästä huolimatta hallituksen tehtävänä on tukea isännöitsijää yhtiön asioiden hoitamisessa. Tämä toteutuu parhaiten silloin kun tiedonkulku hallituksen ja isännöitsijän välillä kulkee avoimesti ja luottamuksellisesti. Ilman yhteistyötä hallituksen vastaaminen taloyhtiön asioiden hoitamisesta yhdessä isännöitsijän kanssa on luonnollisesti haastavaa (Furuhjelm & Sallmén 2014, 23).

## **5.2 Asiakaskokemus**

Taloyhtiön hallituksesta ja osakkaista yli 70 prosenttia on sitä mieltä, että isännöitsijän tärkein ominaisuus on asioiden loppuun saattaminen. Tämä selviää isännöintiliiton ja kiinteistöliiton tekemästä Isännöinnin laatu 2020 – tutkimuksesta. Tutkimukseen on vastannut yli 6000 taloyhtiön hallituksen jäsentä, puheenjohtajaa ja osakasta syyskuussa 2020. Seuraavaksi tärkeimpinä ominaisuuksina pidettiin isännöitsijän talousosaamista sekä viestintää ja tiedottamista. Isännöintiyrityksen tärkeimmiksi tekijöiksi ilmeni luotettavuus ja henkilöstön asiantuntemus, asiakirjojen laatu ja palveluhenkisyys. Tyytyväisempiä taloyhtiöt olivat isännöitsijöiden kokoustoimintaan sekä luotettavuuteen. (Kiinteistöliitto 2020.)

Isännöinnissä ei voida liikaa alleviivata asiakaskokemuksen tärkeyttä, laadukkaan asiakaskokemuksen antaminen kantaa pitkälle sekä luo kestäviä asiakassuhteita. Asiakaskokemusta pidetään jatkuvasti yhä tärkeämpänä alasta riippumatta. Asiakaskokemus on nousemassa yritysten tärkeimmäksi kilpailutekijäksi, koskien myös isännöintialaa. Asiakaspalvelu voi olla asiakkaalle jopa itse palvelua ja hintaa tärkeämpää. Huonot kokemukset jaetaan herkästi sosiaalisessa mediassa ja sillä on suuri negatiivinen vaikutus koko yrityksen toimintaan. (Pennanen 2020). Vastaavasti hyvät kokemukset voivat lisätä kysyntää.

Isännöintiyrityksiin on todella paljon tyytyväisiä asiakkaita, mutta myös todella tyytymättömiä asiakkaita. Vaihteluväli on suuri. Suuri vaihteluväli tyytyväisten ja tyytymättömien asiakkaiden välillä kertoo siitä, että huonoa isännöintiä ei kannata sietää, koska tutkimuksien mukaan hyvääkin isännöintiä on tarjolla (Isännöinnin laatu 2020- tutkimus). Asiakkaat eivät usein tunnista isännöinnin

roolia taloyhtiössä. Asukkaiden on vaikea tunnistaa isännöinnin tuottamaa arvoa sen näkymättömyyden vuoksi. Tästä ilmiöstä kertoo se, että Isännöinnin laatu 2020 – tutkimuksen mukaan tyytyväisimpiä isännöintiyrityksiin ovat lähimpänä isännöitsijää toimivat henkilöt, esimerkiksi hallituksen puheenjohtaja. Hallituksen puheenjohtaja näkee ja tietää mitä isännöitsijäyritys tekee, kun taas osakkaan käsitys työstä voi olla lähes olematonta. (Tuomas Viljamaa 2020). Tavallisesti taloyhtiön osakas näkee isännöitsijää kerran vuodessa, mikäli osallistuu yhtiökokoukseen. Moni taloyhtiön osakas ei välttämättä ole edes kiinnostunut taloyhtiönsä kehittämisestä tai ylläpidosta, vaikka kyseessä on elämän suurimpien investoinnin arvon säilyttäminen. (Säsi, 2020). Isännöintiä ei nähdä silloin kun asiat toimivat ja taloyhtiön asiat ovat kunnossa. Isännöintiä nähdään yleisimmin silloin kun jotain toimenpiteitä vaativaa tapahtuu tai on jo tapahtunut.

Asiakastyytyväisyyttä kannattaa mitata säännöllisesti taloyhtiöasiakkaiden keskuudessa. Mittauksilla pystytään tunnistamaan kehityskohdat ja ennen kaikkea kehittämään omaa toimintaa ja toimintamalleja. Omat kehityskohdat ja onnistumiset on syytä tiedostaa. Jos ei ole suoraa tietoa asiakkailta, miten on onnistuttu tai miten palvelu toimii, on vaikeaa tunnistaa omia kehityskohtiaan. Silloin on vaikeampaa tehostaa yrityksen toimintaa ja palvelua asiakkaita paremmin palvelevaksi. Asiakkaille on usein epäselvää, mitä isännöitsijä ja isännöitsijäyritys tekee. (Viljamaa 2020.) Asukas- ja asiakaskyselyt ovat hyvä mahdollisuus tuoda isännöitsijäyrityksen toimintaa näkyvämmäksi ja lähemmäksi asukkaita.

### **5.3 Isännöintipalvelun valinta**

Isännöintiyrityksen valinta on tärkeimpiä taloyhtiön hallituksen päätöksiä. Isännöintipalvelun valintaan vaikuttavat taloyhtiön laatimat tavoitteet isännöintipalvelulle. Ennen isännöintiyrityksen hankkimista on tärkeää miettiä mitä taloyhtiössä tarvitaan. Tarpeisiin vaikuttavat taloyhtiön ikä, koko ja kunto. Valitulla isännöintiyrityksellä on oltava tarpeeksi resursseja taloyhtiön hoitamiseen. Lisäksi valintaan voi vaikuttaa se, tarvitseeko taloyhtiö lähitulevaisuudessa esimerkiksi erityisosaamista isojen korjaushankkeiden aikana. Silloin isännöintipalvelun tarjoama tekninen asiantuntemus on hyvä etu. Vastaavasti jos taloyhtiöllä on useita lainoja, taloushallinnon osaaminen voi olla yksi ratkaisevista tekijöistä. (Furuhjelm & Sallmén 2014, 27-29.)

Isännöintipalvelua valitessa hallituksen kannattaa pohtia sitä, mitä odotuksia heillä on isännöintipalvelua kohtaan, ja mitä he ovat valmiita isännöintipalvelusta maksamaan. Ei ole kannattavaa

ajatella hintaa ainoana valintaan vaikuttavana tekijänä. Sen sijaan kannattaa miettiä mitä palvelusta ollaan valmiita maksamaan ja mitä kyseisellä rahasummalla saadaan. Isännöitsijäyrityksen valinnasta päättää taloyhtiön hallitus. Päätös tehdään hallituksen kokouksessa, jossa on ollut läsnä päätösvaltainen määrä hallituksen jäseniä ja enemmistö kannattaa valintaa. (Furuhjelm & Sallmén 2014, 25.)

Ammattitaitoisista isännöitsijäyrityksistä saa tietoa esimerkiksi isännöinnin auktorisointi ISA ry:stä. ISA ry kehittää ja ylläpitää isännöinnin auktorisointijärjestelmää, auktorisoi isännöitsijöitä ja isännöintiyrityksiä sekä valvoo niiden toimintaa. ISA-tunnus auttaa taloyhtiöitä tunnistamaan hyvään ja laadukkaaseen palveluun sitoutuneet isännöintiyritykset sekä yksittäiset isännöitsijät. ISA-tunnuksen omaavat isännöintiyritykset ovat sitoutuneet jo auktorisointia hakiessaan toimintansa laatuun ja asiakaslähtöisyyteen. ISA-tunnus myönnetään vain laatukriteerit täyttävälle isännöintiyrityksille. ISA-tunnuksen säilyttääkseen isännöintiyritys auditoidaan joka kolmas vuosi, auditointi antaa yritykselle arvokasta tietoa toimintansa laadusta ja tarjoaa mahdollisuuksia toimintaprosessiensa kehittämiseen. Isännöitsijäyrityksen lisäksi henkilöauktorisointia voi hakea yksittäinen isännöitsijä, pätevyyyden vaaditaan muun muassa työkokemusta päätoimisesta isännöinnistä, alan koulutus sekä taloyhtiön hankkeiden johtamisesta. (Isännöinnin Auktorisointi ISA ry 2020.)

Myös kaikki isännöintiliiton jäsenyritykset ovat sitoutuneet hyvän isännöintitavan noudattamiseen isännöinnin eettisten ohjeiden tukemana. Jos isännöintiliittoon kuuluva jäsenyritys on menetellyt isännöinnin eettisten ohjeiden vastaisesti, voidaan jäsenyrityksestä tehdä kantelu. Kantelun voi tehdä taloyhtiön hallitus tai tilintarkastaja. (Furuhjelm & Sallmén 2014, 26.) Isännöinnin eettisiin ohjeisiin ovat sitoutuneet Isännöinnin Auktorisointi ISA ry ja Suomen isännöintiliitto. Yrityksellä on tästä merkkinä ISA-tunnus tai Isännöintiliiton jäsenyritys -tunnus. Isännöinnin eettiset ohjeet ovat seuraavanlaiset.

### **Isännöintiyritys**

- toimii huolellisesti ja tilaajan edun mukaisesti
- kertoo palveluistaan ja hinnoitteluperusteistaan selkeästi
- toimii avoimesti tilaajan hankinnoissa ja käyttää kumppaniverkostoa tilaajan eduksi
- toimii tasapuolisesti
- edistää avoimuutta ja suhtautuu viestintään myönteisesti

- noudattaa vaitiolovelvollisuutta luottamuksellisen tiedon suhteen, eikä käytä väärin saamiaan tietoja
- huolehti parhaansa mukaan siitä, että tilaaja tuntee isännöinnin eettiset ohjeet
- ottaa vastaan vain omien kykyjen ja resurssien mukaisia toimeksiantoja
- tiedostaa vansuunsa, velvollisuutensa ja vaikutusmahdollisuutensa
- tuntee toimialansa lainsäädännön ja normit
- huolehtii ammattitaitonsa ylläpitämisestä ja kehittämisestä
- ylläpitää ja kehittää isännöinnin arvostusta
- kunnioittaa isännöintialan toimijoita ja kilpailee rehellisesti
- sitoutuu harmaan talouden torjuntaan
- edistää tehokasta energian ja materiaalien käyttöä

Isännöinnin eettiset ohjeet koskevat kaikkia isännöintiyrityksen työntekijöitä. On isännöintiyrityksen tehtävä huolehtia siitä, että koko yrityksen henkilökunta tuntee eettiset ohjeet ja ovat sitoutuneet toteuttamaan niitä. (Isännöinnin Auktorisointi ISA ry 2020.)

#### **5.4 Isännöitävän kohteen vastaanotto**

Yleensä isännöintipalvelun vaihtamisen taustalla on taloyhtiön halu parantaa palvelun laatua. Se miten vaihto hoidetaan, on ensimmäinen merkki palvelun tasosta. (Kotitalolehti 2015). Isännöintiyrityksen vaihtamisen yhteydessä esiin tulevia ongelmia ovat usein asiakirjojen puutteet ja luovuttamisen hitaus. Siirto sujuu parhaiten, kun vanha ja uusi isännöintitoimisto tekevät yhteistyötä. Kuitenkin uuden isännöintiyrityksen perehdyttäminen unohdetaan yleensä kokonaan. Tilannetta värittää se, että vaihdokseen liittyy vanhan ja uuden isännöintiyritysten välinen kilpailuasema. Tavallisesti isännöintitehtävät siirtyvät suoraan uudelle isännöintiyritykselle ilman ajallista katkosta. Uusi ja vanha isännöitsijäyrittys hoitavat materiaalin, tietojen, avainten ja kaiken muun käytännön asioiden luovutuksen ja vaihdon keskenään. Käytännön järjestelyistä kannattaa sopia edellisen isännöitsijän kanssa hyvissä ajoin ennen vaihtoa. Vanhan isännöintiyrityksen tulisi myötävaikuttaa siihen, että uusi isännöintiyritys pystyy aloittamaan uuden taloyhtiön asioiden hoitamisen mahdollisimman sujuvasti ja joutuisasti. Tarpeeton viivytys asiakirjojen luovuttamisessa tai muu harmintuottaminen eivät kuulu ammattimaiseen isännöintiin. (Furuhjelm & Sallmén 2014, 119.)



Uuden taloyhtiön hallinnollisten asioiden haltuun ottaminen on aina isännöitsijäyritykselle iso työ (Kotitalolehti 2015). Hyvän alun varmistamiseksi isännöintiyrityksellä on hyvä olla toimintamallit uuden taloyhtiön käyttöönottoon, jotka ovat selkeästi tiedossa jokaisella yrityksen työntekijällä. On hyvä myös nimittää uuden taloyhtiön vastaanottamiseen tarvittaviin tehtäviin tietyt työntekijät, näin varmistetaan se, että kaikki vaiheet tulee hoidetuksi. Jokainen työntekijä tietää oman roolinsa ja vastualueensa. Näin ei pääse syntymään tietokatkoksia siitä, että onko jokin asia jo hoidettu.

Ennakointi on yksi tärkeässä asemassa oleva asia taloyhtiön vastaanottamisessa. Kun vaihdos on tehty, ja uusi isännöintitoimisto on tutustunut uuteen taloyhtiöön, on hyvä tiedottaa taloyhtiön asukkaille isännöintipalvelun vaihtumisesta, siitä koituvista muutoksista ja mahdollisista toimenpiteistä. Isännöintiyrityksen on hyvä pitää tilanpalaveri uuden asiakastaloyhtiön kanssa. Kokouksessa voidaan käydä esimerkiksi läpi taloyhtiön taloustilanne, mahdolliset tulevat hankkeet ja toimenpiteet taloyhtiön kunnossapitoon. Kokouksessa hallitus tutustuttaa uuden isännöitsijän taloyhtiön toimintatapoihin ja asukkaisiin. (Furuhjelm & Sallmén 2014, 117–118). Tässäkin tärkeintä on alusta alkaen avoin kommunikointi ja yhteistyö, siten asioita on helppo päättää yhdessä.

## **5.5 Hallintomateriaalin luovutus**

Isännöintiyrityksen vaihtumiseen liittyy tiedon ja asiantuntemuksen häviämisen riski. Pitkään toimineelle taloyhtiölle on vuosin saatossa kerääntynyt suuri määrä hallintomateriaalia. Isännöintipalvelun vaihtuessa on syytä kiinnittää erityistä huomioita tärkeiden asiakirjojen siirtymiseen ja säilyttämiseen. Suurien tietomäärien vaihtaessa paikkaa, liittyy siihen aina asiakirjojen häviämisen riski. Materiaalien katoaminen ei ole ollenkaan tavatonta. Materiaalien luovutus tapahtuu mappitasolla, eikä ole realistista edellyttää, että jokaista asiakirjaa käytäisiin läpi, vaan oletus on se, että hallintomappit sisältävät kaikki ne asiakirjat, joita niiden kuuluukin sisältää. (Furuhjelm & Sallmén 2014, 108-109.) Kuittauslistan laatiminen on hyvä tapa varmistua siitä, että kaikki tarpeellinen on saapunut perille. Kuittauslistalla voi olla kohdat kaikille tarvittaville materiaaleille ja taloyhtiön vastaanottamisesta koituville toimenpiteille. Kohdat raxitaan sitä mukaa, kun hommat on saatu tehdyksi tai kyseiset asiakirjat on saapuneet. (Kotitalolehti 2020.) Tämä selkiyttää asiakirjojen siirron seuranta vanhalta isännöintitoimistolta uudelle isännöitsijälle. Materiaalien siirtymisestä tekee haasteellista se, että hallintoaineistoa on sekä paperisina asiakirjoina sekä sähköisessä muodossa.

Vanhan isännöintiyrityksen pitää luovuttaa taloyhtiön materiaalit kohtuullisessa ajassa uudelle isännöintitoimistolle, ellei tarkemmasta aikataulusta ole sopimuksessa sovittu. Luovutusajan kohtuullisuus riippuu pitkälti siitä, mihin ajankohtaan tilikautta vaihdos tapahtuu. Jos vaihdostilanteessa ei laadita tilinpäätöstä, vaan kyseessä on lähinnä materiaalien siirto, kohtuullisena luovutusaikana voidaan pitää noin 1-3 viikkoa. Jos vanha isännöintitoimisto tekee tilinpäätöksen ja toimintakertomuksen edelliseltä kaudelta, on asiakirjojen siirrolle luonnollisesti varattava pidempi aika. Tällöinkin täytyy luovuttaa aineistot, jotka ei ole tarpeen tilinpäätöksen laadinnassa. Näitä ovat esimerkiksi taloyhtiön perustiedot, edellisten tilikausien aineistot ja taloyhtiön remonttirekisterit. Tilinpäätös ja toimintakertomus tulisi hyvän isännöintitavan mukaisesti laatia 1–4 kuukauden kuluessa. Neljä kuukautta on ehdoton takaraja asiakirjojen luovuttamiselle. Jos on kyse välitilinpäätöksestä, asiakirjoja voidaan pitää 1–2 kuukautta. (Furuhjelm & Sallmén 2014, 108–109).

Isännöintiyrityksen vaihtumisen ajoittuessa vuoden vaihteeseen tai tilinpäätöshetkeen, yksi tyypillisimmistä kysymyksistä on se, kuka tekee tilinpäätöksen edelliseltä vuodelta. Useimmiten tästä ei ole sovittu isännöintisopimuksessa ja siitä on sovittava erikseen. Luontevinta yleensä kuitenkin on, että vanha isännöintiyritys tekee päättyneen tilikauden tilinpäätöksen. (Furuhjelm & Sallmén 2014, 107.)

Jotta uusi isännöintiyritys pääsee mahdollisimman nopeasti ja sujuvasti hoitamaan taloyhtiön asioita, vanhan isännöintiyrityksen on erityisen tärkeää toimittaa uudelle isännöintiyritykselle tarpeelliset tiedot. Näitä ovat taloyhtiön perustiedot sekä asiakirjat kuten osake- ja asukasluettelo, edellisen tilikauden tilinpäätös, toimintakertomus, yhtiöjärjestys sekä vastikeperintään tarvittavat tiedot. Lisäksi on hyvän isännöintitavan mukaista kertoa uudelle isännöintitoimistolle mahdollisista maksamattomista laskuista, osakkailta perinnässä olevien maksujen tilanteesta, mahdollisista riitatilanteista sekä työn alla olevista ja tulevista korjauksista. (Furuhjelm & Sallmén 2014, 118–119.)

Sopimuksen purkutilanteissa voi taloyhtiö ja isännöitsijäyritys ajautua umpikujaan materiaalien luovutuksessa. Jos taloyhtiö ei saa materiaalejaan isännöintiyritykseltä, ensimmäisenä toimitetaan isännöitsijäyritykselle kirjallinen vaatimus, jonka mukaan materiaali on toimitettava tiettyyn päivään mennessä. Toimitus tapahtuu joko taloyhtiölle tai uudelle isännöitsijäyritykselle. Tällöin on myös hyvä muistuttaa vahingonkorvausvastuusta. Ellei ensimmäinen vaatimuskirje tuota toivottua tulosta, suotavaa on lähettää toinen vaatimuskirje. Kirjeessä voi kertoa, että taloyhtiö ryhtyy oikeudellisiin toimenpiteisiin materiaalien saamiseksi ja tästä aiheutuvat lisäkustannukset tullaan vaati-

maan isännöitsijäryitykseltä. Tässäkin on toisaalta hyvä muistaa, että asiasta keskusteleminen esimerkiksi kasvotusten voi olla hyvä ratkaisu. Usein ongelmat ovat seurausta väärinkäsityksistä tai siitä että yhteydenpito on tapahtunut vain sähköpostitse. (Furuhjelm & Sallmén 2014, 113.)

## 6 OPINNÄYTETYÖPROSESSIN KUVAUS

Opinnäyteytön toimeksiantajayrityksenä toimi oululainen ISA-auktorisoitu Isännöintipalvelu Heikki Lahti Oy. Yrityksen toimitusjohtajan ja päävastuullisen isännöitsijä Tomi Haapaniemen lisäksi yrityksen työntekijöihin kuuluu isännöitsijöitä, kiinteistösihteeri ja taloushallinnon asiantuntijoita. Haapaniemi siirtyi 34 vuotta toimineen yrityksen johtoon kesällä 2019 Heikki Lahden jäätyä eläkkeelle samaan aikaan. Isännöintitoimisto tarjoaa asunto-osakeyhtiöille kokonaisvaltaisesti isännöinnin, teknisen isännöinnin- ja taloushallinnon palveluita sekä näihin liittyviä konsultointipalveluja.

Suoritin toimeksiantajayrityksessä ammattiharjoittelun syksyllä 2020. Sain toimeksiannon opinnäytetyöhön heti harjoittelun alkuvaiheessa. Opinnäytetyön lähtökohtana toimi toimeksiantajan tarpeet ja toiveet saada järjestelmävaihtoprosessin myötä kattavia ohjeistuksia uudessa järjestelmässä toimimiseen, juuri heidän tarpeisiinsa räätälöitynä. Isännöintiyrityksellä on ollut meneillään ohjelmiston vaihdos, jossa kiinteistöhallinnan sekä taloushallinnonjärjestelmä on korvattu kokonaan uudella, Visman tarjoamalla Fivaldi -ohjelmistolla. Ohjelmiston vaihdos on aina iso prosessi, siihen liittyy koulutuksien ja oppimisen lisäksi paljon tiedon siirtoa vanhan ja uuden ohjelmiston välillä. On erityisen tärkeää, että uuden ohjelmiston kanssa opitaan toimimaan ja sitä opitaan käyttämään, jotta ohjelmistosta saadaan kaikki hyöty irti. Ketterällä ohjelmiston käytöllä myös säästetään aikaa ja päivittäiset, etenkin rutiininomaiset työt nopeutuvat.

Opinnäytetyö toteutettiin toiminnallisena opinnäytetyönä. Se oli luonteva valinta, ajatellen opinnäytetyön aihetta ja tarkoitusta. Toiminnalliselle opinnäytetyölle kuuluu tavallisesti jokin käytännöllinen toteutus, esimerkiksi opas tai ohjeistus, sekä toiminnallista osuutta tukeva teoreettinen osuus, jota voidaan kutsua myös raportoinniksi. Teoriaosuudessa käsiteltävät asiat valikoituvat ennen kaikkea toiminnallista osuutta tukevista tiedoista sekä omien mielenkiinnonkohteiden mukaan, samalla omaa tietotaitoani kasvattaen. Teoriaosuudessa käsitellyt asiat ovat tavanomaisia isännöintitoimiston työntekijöille, jonka vuoksi näin aiheet tarpeellisiksi.

## 6.1 Visma Fivaldi

Visma on norjalainen vuonna 1996 perustettu yritys. Visma tarjoaa yritysohjelmistoja ja IT-konsultoinnin palveluja sekä julkisella että yksityissektorilla toimiville asiakkaille. Visman tavoitteena on mahdollistaa asiakkaidensa menestys liiketoimintaprosessien automatisoinnilla ja integraatiolla sekä kehittää kaiken kokoisia yrityksiä. Suomeen Visma saapui vuonna 2001. Nykyisin heillä on Suomessa yli 100 000 asiakasta. (Visma 2020a.)

Visma Fivaldi on suomen käytetyin taloushallinnon ohjelmisto. Täysin selaimessa toimiva ohjelmisto sopii hyvin sekä tilitoimistoille että isännöintiyrityksille. Selaimessa toimivuus mahdollistaa etätyöskentelyn helposti, ajasta tai paikasta riippumatta. Isännöintitoimistossa Fivaldi kattaa kokonaisvaltaisesti sekä kiinteistöhallinnan että taloushallinnon osa-alueet. Fivaldi sujuvoittaa työtä kaiken tiedon löytyessä yhdestä järjestelmästä sen sijaan, että käytössä on useampia ohjelmistoja. Usean ohjelmiston käyttö aiheuttaa päällekkäistä työtä ja lisää kustannuksia. Tehokkaalla tietojärjestelmällä on iso rooli isännöintiyrityksessä. Isännöinnin tärkeimpiä työkaluja on helposti saatavilla oleva, ajantasainen tieto. (Visma 2020b.)

## 6.2 Oppaan sisältö ja rakenne

Ohjeet on laadittu Microsoft Word – tekstinkäsittelyohjelmistolla. Ohjeet koostuvat seitsemästä erillisestä tiedostosta, jotka ovat tallennettu pdf-muotoisiksi. Ohjeet ovat luotu erillisiksi tiedostoiksi kokonaisen oppaan sijaan, jotta ohjeet eri työvaiheisiin ovat helposti löydettävissä. Ohjeita on matalampi kynnys avata, kun tieto, jota haetaan ei ole monen mutkan takana.

Ohjeet käsittävät uutena isännöintitoimistolle tulevan taloyhtiön käyttöönoton lisäksi myös tavanomaisia toimia Fivaldissa, joiden kanssa isännöintitoimisto on tekemisissä päivittäin. Näin ollen ohjeista on hyötyä muutoinkin kuin pelkästään taloyhtiön käyttöönottovaiheessa. Ohjeisiin on valittu mukaan perustamistoimenpiteiden lisäksi kaikki oleellimmat ohjelmiston käyttövaiheet. Ohjeet palvelevat jokaista isännöintitoimiston työntekijää, niin kirjanpitäjiä, isännöitsijöitä kuin kiinteistösihteeriä. Ohjeet on tallennettu yrityksen yhteisesti jaetulle levyasemalle. Tiedostot ovat helposti kaikkien isännöintitoimiston työntekijöiden saatavilla omalta työskentelyasemaltaan..

Ohjeet sisältävät paljon kuvia havainnollistamaan toimenpiteiden eri vaiheita. Tiedostoihin on mahdollista jatkossa päivittää ohjelmiston päivitykset ja yrityksen muuttuvat toimintamallit. Fivaldilta on tulossa lähiaikoina suuriakin muutoksia ohjelmistoon. On erityisen tärkeää pitää ohjeet ajantasaisena, jotta niistä on hyötyä pitkään. Seuraavaksi avataan jokaisen seitsemän ohjeen sisältöä ja rakennetta. Ohjeet jäävät vain toimeksiantajayrityksen työntekijöiden käyttöön, eikä niitä laiteta opinnäytetyön liitteeksi.

### **FIVALDI-Ohje 1: Taloyhtiön alustaminen**

Ensimmäisessä ohjeessa perehdytään uuden taloyhtiön käyttöönottoon liittyviin toimenpiteisiin. Tässä yhteydessä uusi taloyhtiö tarkoittaa taloyhtiötä, jonka isännöinti siirtyy toiselta isännöintitoimistolta toiselle isännöitsijälle. Ennen kuin uutta taloyhtiötä päästään järjestelmässä käyttämään, täytyy taloyhtiö perustaa Fivaldiin monin kattavin tiedoin. Alustusvaiheessa otetaan käyttöön uusi yrityspaikka, johon taloyhtiö perustetaan omalla virallisella nimellään. Yhtiölle valitaan alustusyritys sekä tilikartta arvonlisäverovelvollisuuden mukaisesti. Tämän jälkeen kirjataan yhtiön yhteystiedot, pankkiyhteydet ja ostolaskujen käsittelyryhmät.

### **FIVALDI-Ohje 2: Taloyhtiön perustiedot**

Taloyhtiön perustietoja käsitellään kiinteistöhallinnassa. Taloyhtiön perustietoihin kirjataan perustamisvaiheessa taloyhtiön tilat, korjaukset, rakennukset autopaikkoineen sekä tontit, vakuutukset, kiinnitykset ja kiinteistöhuoltoyritykset. Taloyhtiön perustiedot ovat tärkeää pitää ajantasaisena myös taloyhtiön perustamisvaiheen jälkeen. Tietojen päivitys ja pitäminen ajantasaisena esimerkiksi tehtyjen korjauksien osalta on olennaista. Lisäksi perustietoihin päivitetään vuositasolla yhtiön kulu- tustiedot esimerkiksi veden ja sähkön osalta. Taloyhtiön perustiedot tulostuvat isännöitsijäntodistukselle, joten tiedot on syytä olla ajantasaiset.

### **FIVALDI-Ohje 3: Isännöitsijäntodistuksen tulostaminen**

Kolmannessa ohjeessa käsitellään isännöitsijäntodistuksen laatimista. Ohjeessa käydään läpi todistukselle tulevat tiedot ja niiden päivittäminen.

### **FIVALDI-Ohje 4: Henkilörekisteri ja huoneistotiedot**

Neljännessä ohjeessa käydään läpi taloyhtiön henkilö- ja huoneistotietojen lisääminen. Henkilörekisteriin perustetaan kaikki asukkaat ja ne henkilöt, joilla on sidoksia taloyhtiön tiloihin. Henkilörekisteriin kirjataan nimet, yhteystiedot ja mahdolliset henkilöroolit. Henkilöroolit tarkoittavat esimer-

kiksi hallituksen jäseniä. Henkilörekisterissä valitaan asukkaille ja osakkaille lähetyryhmät. Lähetyryhmällä määritetään millä tavalla henkilölle toimitetaan tiedotteet ja maksuun liittyvät tositteet. Henkilö voi valita joko paperisen toimitustavan tai pelkästään sähköpostilla toimituksen. Henkilörekisteriin asetetaan myös mahdolliset verkkolaskutustiedot.

Huoneistorekisteriin perustetaan yhtiöjärjestyksen mukaiset asuinhuoneistot ja liiketilat sekä niihin kohdistuvat osakesarjat.

### **FIVALDI-Ohje 5: Maksulajit, sidokset ja tavoitteiden ajaminen**

Viidennessä ohjeessa käydään läpi maksulajit ja sidokset. Ohjeessa opastetaan maksulajien ja sidosten perustaminen sekä näiden ylläpitäminen. Yhtiön maksulajit ja sidokset ovat olennainen osa taloyhtiöiden maksujen seuranta. Maksulajeilla seurataan asukkaita perittäviä maksuja. Maksulajeja voivat olla esimerkiksi hoitovastike, pääomavastike ja erilaiset käyttökorvausmaksut. Maksulajien määrä on aina taloyhtiökohtainen. Tavallisesti maksulajeja on noin 5 – 10. Maksulajeille päivitetään vuosittain talousarvion mukaiset hinnat. Erilaisia maksulajeja voidaan myös lisätä tarpeen mukaan.

Oppaan lopuksi käydään läpi tavoitteiden ajaminen, joka tarkoittaa maksulajien asettamista sidoksille, eli osakkaille tai vuokralaisille. Maksulajit sidoksella tekevät sidokselle kuukausittaisen maksutavoitteen. Maksutavoitteiden avulla seurataan maksutilannetta vastikereskontrassa.

### **FIVALDI-Ohje 6: E-laskuasetukset**

Ohjeessa perehdytään e-laskuasetuksien määrittämiseen pankkiyhteyteen sekä asukkaille.

### **FIVALDI-Ohje 7: Lainan perustaminen**

Viimeinen ohje sisältää jo olemassa olevan lainan perustamisen Fivaldin lainaosuuslaskentaan, esimerkiksi uuden taloyhtiön aloitustilanteessa. Ohje sisältää lainaosuuslaskennan perusteet, tiliöintitietojen lisääminen ja velallisten huoneistojen asettamisen. Ohjeessa opastetaan lainan alkutietojen kirjaaminen lainan tapahtumiin. Alkutiedot ovat lainan alkusaldo, yli- tai alijäämä ja korkoprosentti. Lisäksi katsotaan, miten lainaan kohdistuva pääomavastike lisätään yhtiön maksulajeihin ja tavoitteiksi sidoksille eli osakkaille. Ohjetta voidaan soveltaa myös kokonaan uuden lainan perustamiseen.

## 7 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Opinnäytetyön tarkoituksena oli tehdä kattavat ohjeistukset toimeksiantajayrityksen uudessa ohjelmistossa toimimiseen. Ohjeiden tarkoituksena oli opastaa uuden asunto-osakeyhtiön perustamisen sekä käyttö uudessa järjestelmässä. Teoreettisessa osuudessa käsiteltiin taloyhtiön tulojen ja menojen koostumista sekä isännöintiyrityksen vaihtumiseen vaikuttavia tekijöitä. Tarve oppaan laatimiselle syntyi toimeksiantajayrityksen ohjelmistovaihdoksen myötä. Toimeksiantajalla oli tarve saada selkeä ohjeistus asunto-osakeyhtiön perustamiseen heidän uuteen järjestelmäänsä.

Opinnäytetyötä aloittaessani suoritin opintoihin kuuluvaa ammattiharjoittelua toimeksiantajayrityksessä. Ennen varsinaista käytännön työn aloittamista tein työpaikalla havaintoja ohjelman haasteista ja käytön osaamisesta. Havainnoinnin ja yrityksen työntekijöiden kokemusten perusteella syntyi ajatus siitä mitä työhön sisällytetään ja mikä on tarpeetonta.

Teoriaosuuden rajaus ja työn pitäminen laajuudeltaan maltillisena oli mielestäni haastavaa. Asunto-osakeyhtiöitä koskevia aihealueita, joihin olisi ollut kiinnostavaa perehtyä oli paljon. Teoriaosuutta kirjoittaessa tuntui usein, että aika ja opinnäytetyön rajattu laajuus ei riitä perehtymään aiheeseen niin syvällisesti kuin minulla olisi ollut mielenkiintoa. Esimerkiksi pelkästään taloyhtiön tulojen ja menojen syvällisempi tarkastelu olisi mielestäni ollut riittävän laaja aihepiiri omaksi erilliseksi opinnäytetyökseen. Olen kuitenkin tyytyväinen, että sain pidettyä työn asettamieni rajoitusten sisällä. Työssä nähtävien aiheiden käsittely on pysynyt monipuolisena, mutta kuitenkin selkeänä.

Opinnäytetyön kehittämistehtävä toteutui siinä tarkoituksessaan mihin se suunniteltiin. Ohjeista tuli mielestäni selkeät ja helposti tulkittavat. Ohjeet otettiin toimeksiantajayrityksessä heti käyttöön ja sain niistä positiivista palautetta. Tulevaisuudessa ohjeita on myös mahdollista jatkaa. Vastaavia ohjeistuksia voi laatia esimerkiksi taloyhtiöiden tilinpäätökseen, ostolaskujen kierrätykseen, lainojen yli- ja alijäämän käsittelyyn tai reskontran hoitamiseen liittyen. Myös Visma tarjoaa asiakkaidensa käytettäväksi muutamia hyödyllisiä ohjeita Fivaldiin käyttöön. Täsmälliset rautalankaohjeet työntekijöiden tarpeisiin tiettyjä toimenpiteitä varten ovat kuitenkin usein selkeämpiä ja helpommin ymmärrettäviä kuin yleispätevät ohjeet ohjelmiston käyttöön. Yleispätevät ohjeet voivat olla suurpiirteisiä, eikä niistä aina saa yhtä tarkkaa tietoa siitä, miten tietyissä vaiheissa tulisi edetä.



Saavutin opinnäytetyössäni mielestäni hyvin sen alkuvaiheessa laatimani tavoitteet. Uskon, että opinnäytetyön tuotoksena syntyneistä ohjeista on hyötyä toimeksiantajalle nyt ja tulevaisuudessa. Myös opinnäytetyön toteutus pysyi hyvin aikataulussa. Työskentelyni oli mielestäni tehokasta, koska aihepiiri tuntui itsestäni mielenkiintoiselta. Työn tekeminen opetti uusia asioita myös ohjelmistosta, joista on hyötyä työskennellessäni toimeksiantajayrityksessä. Teoriaosuuteen valikoituneisiin aiheisiin perehtyminen kehitti omaa ammatillista osaamistani, jonka vuoksi koin opinnäytetyön tekemisen hyvin palkitsevana.

## LÄHTEET

Asunto-osakeyhtiölaki 22.12.2009/1599. <https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2009/20091599>.

Etelämaa, Jari 2018. Jälki- ja lainaosuuslaskenta. 5. painos. Helsinki: Kiinteistöalan kustannus Oy.

Furuhjelm, Marina & Sallmén, Jaana 2014. Ostamme isännöintiä: opas isännöintipalvelujen hankintaan. Helsinki: Kiinteistöalan Kustannus Oy.

Heinonen, Matti 2017. Taloyhtiön talous: Oppikirja isännöitsijälle. 2. painos. Helsinki: Kiinteistöalan Kustannus Oy.

Heinonen, Matti 2012. Taloyhtiön talous: Osakkaan opas. Helsinki: Kiinteistöalan Kustannus Oy.

Isännöintiliitto 2020. Isännöinnin tulevaisuus. Hakupäivä 26.11.2020. <https://www.isannointiliitto.fi/mita-on-isannointi/isannoinnin-tulevaisuus/>.

Isännöintiliitto 2020. Isännöinnin ammattilaiset 2020. Hakupäivä 30.11.2020. [https://www.isannointiliitto.fi/wp-content/uploads/2020/11/lopullinen\\_isannoinnin-ammattitutkimus\\_2020-taitto.pdf](https://www.isannointiliitto.fi/wp-content/uploads/2020/11/lopullinen_isannoinnin-ammattitutkimus_2020-taitto.pdf).

Isännöinnin Auktorisointi ISA ry 2020. Hyvä isännöintitapa. Hakupäivä 17.12.2020. <https://www.isayhdistys.fi/taloyhtiaille/hyva-isannointitapa/>.

Kirjanpitolaki 30.12.1997/1336. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1997/19971336>.

Kiinteistölehti 2017. Isännöitsijän vaihtuminen. Hakupäivä 3.11.2020. <https://www.kiinteistolehti.fi/isannoitsijan-vaihtuminen/>.

Kaupparekisteri 2020. Yritysten lukumäärät kaupparekisterissä. Hakupäivä 23.11.2020. <https://www.prh.fi/fi/kaupparekisteri/yritystenlkm/lkm.html>.

Karhula, Anne 2018. Mikä ihmeen korjaustarveselvitys? Hakupäivä 26.11.2020. <https://pohjois-suomi.kiinteistoliitto.fi/blogi/mikaihimeenkorjaustarveselvitys/>.

Kiinteistöliitto 2020. Isännöinnin laatu 2020 -tutkimus. Haettu 27.11.2020. <https://www.kiinteistöliitto.fi/media/5489/isannoinninlaatu2020ammatti-isannoitsijatkeskeisettulokset.pdf>.

Kiinteistölehti 2017. Kirjanpito. Hakupäivä 23.12.2020. <https://www.kiinteistolehti.fi/kirjanpito/>.

Kirjanpitolautakunta 2020. Kirjanpitolautakunnan yleisohje asunto-osakeyhtiöiden ja muiden keskinäisten kiinteistöyhtiöiden kirjanpidosta, tilinpäätöksestä ja toimintakertomuksesta 1.2.2017. Hakupäivä 23.12.2020. [https://kirjanpitolautakunta.fi/documents/10197/10349155/AsOy\\_yleisohje\\_01022017f.pdf](https://kirjanpitolautakunta.fi/documents/10197/10349155/AsOy_yleisohje_01022017f.pdf).

Kotitalolehti 2015. Näin isännöinninvaihdos sujuu jouhevasti. Hakupäivä 7.2.2021. <https://www.kotitalolehti.fi/9042-2/>.

Kotitalolehti 2019. Näin syntyy taloyhtiön talousarvio. Hakupäivä 28.1.2021. <https://www.kotitalolehti.fi/nain-syntyy-taloyhtion-talousarvio/>.

Laaka 2020. Keskinäinen kiinteistöosakeyhtiö ja miten se eroaa muista kiinteistöosakeyhtiöistä. Hakupäivä 28.1.2021. <https://laaka.fi/keskinainen-kiinteistoosakeyhtio-ja-miten-se-eroaa-muista-kiinteistoosakeyhtioista/>.

Merit Aktiva 2020. Miten taloyhtiön kirjanpito laaditaan. Hakupäivä 28.1.2021. <https://meritaktiva.fi/miten-taloyhtion-kirjanpito-laaditaan/>.

Pihlajaniemi, Mari 2020. Isännöinnin uudet haasteet. Hakupäivä 26.11.2020. <http://www.omakiinteisto.com/isannoinnin-uudet-haasteet/>.

Pennanen, Elina 2020. Asiakaskokemus – tie yrityksen kasvuun tai tuhoon. Hakupäivä 27.11.2020. <https://www.visma.fi/blog/asiakaskokemus-tie-yrityksen-kasvuun-tai-tuhoon/>.

Rakennuslehti 2021. Nolla virhettä rakentamisen tavoitteeksi. Hakupäivä 7.2.2021. <https://www.rakennuslehti.fi/blogit/nolla-virhetta-rakentamisen-tavoitteeksi/>.

Suulamo, Antti 2016. Kiinteistöyhtiön kirjanpito ja tilinpäätös. 13. painos. Helsinki: Kiinteistöalan kustannus Oy.

Sillanpää, Matti J. & Vahtera, Veikko 2011. Asunto-osakeyhtiölaki käytännössä. Helsinki: Talentum Media. Hakupäivä 30.11.2020. (Vaatii käyttöoikeuden.)

Säsi, Nina 2017. Asiakaskokemus – Miksi isännöinnissä pitäisi kiinnostua siitä? Hakupäivä 27.11.2020. <https://www.visma.fi/blog/asiakaskokemus-miksi-isannoinnissa-tulisi-kiinnostua-siita/>.

Tomperi, Soile 2019. Kehittyvä kirjanpitotaito. 17.painos. Helsinki: Edita Publishing Oy. Hakupäivä 30.11.2020. (Vaatii käyttöoikeuden.)

Tilastokeskus 2020. Toimialaluokitus 2008. Hakupäivä 26.11.2020. [https://www.stat.fi/fi/luokitukset/toimiala/toimiala\\_1\\_20080101/code/68320/](https://www.stat.fi/fi/luokitukset/toimiala/toimiala_1_20080101/code/68320/).

Viljamaa, Tuomas 2020. Asiakaskokemuksen parantaminen vaatii tutkittua tietoa. Hakupäivä 30.11.2020. <https://www.isannointiliitto.fi/blog/asiakaskokemuksen-parantaminen-vaatii-tutkittua-tietoa/>.

Viljamaa, Tuomas 2020. Yllättävä uutinen isännöintialalta – jo yli puolet alan ammattilaisista on naisia. Hakupäivä 1.2.2021. <https://www.rakennuslehti.fi/2020/11/yllattava-uutinen-isannointialalta-jo-yli-puolet-alan-ammattilaisista-on-naisia/>.

Visma 2020a. Ohjelmistoyhtiö Visma. Hakupäivä 23.12.2020. <https://www.visma.fi/tietoa-vismasta/>.

Visma 2020b. Opas: Miten kehittää isännöintiyrityksen liiketoimintaa? Hakupäivä 7.2.2021. <https://www.visma.fi/visma-fivaldi-isannointi/materiaalit/opas-miten-kehittaa-isannointiyrityksen-liiketoimintaa/>.

Viljka, Hanna & Airaksinen, Tiina 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Helsinki: Tammi.

YIT 2021. Energiatehokas ja muutenkin ympäristöystävällinen koti. Hakupäivä 7.2.2021. <https://www.yit.fi/asunnot/kestava-asuminen/energiatehokas-yit-koti>.