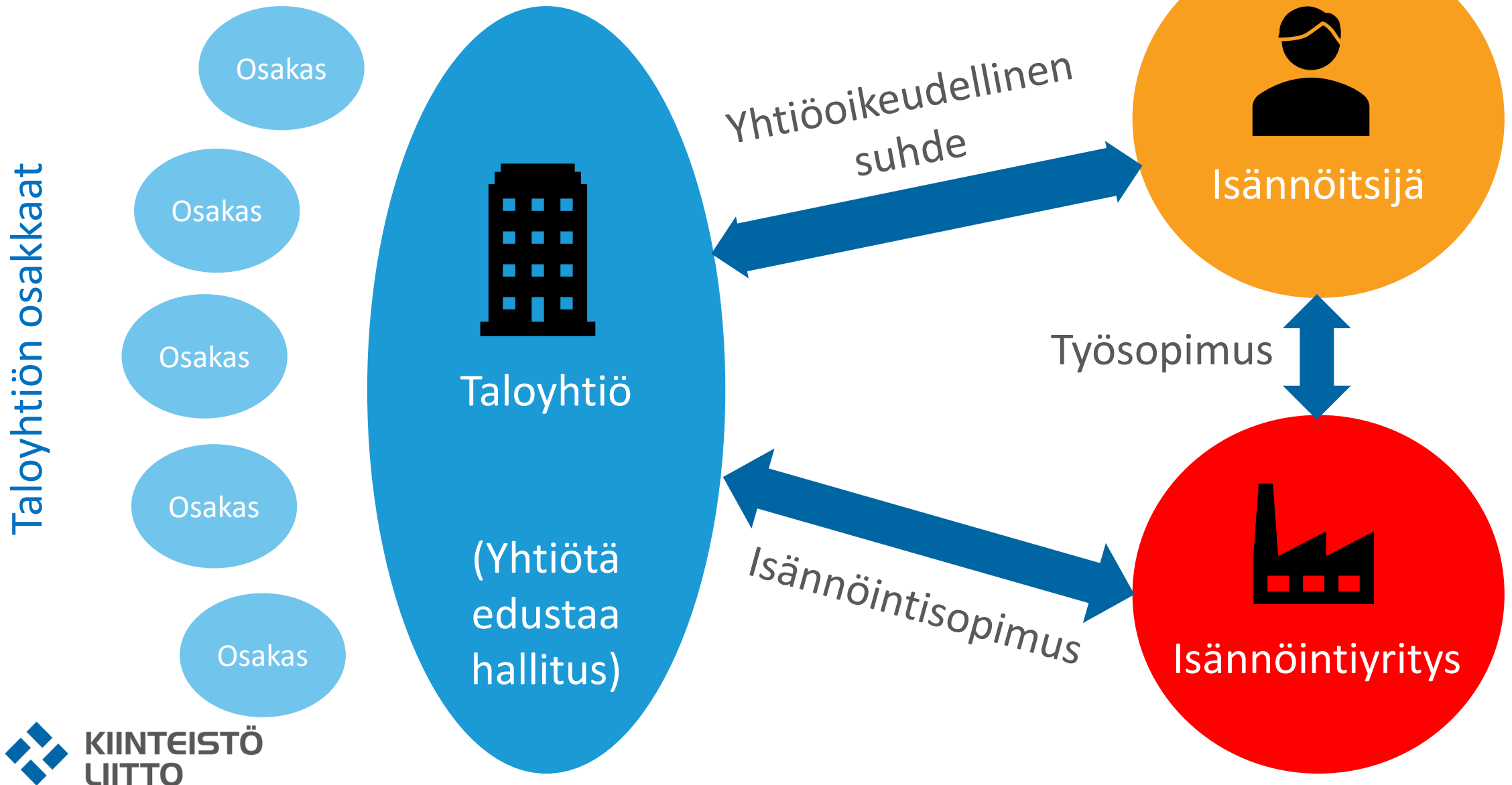


Isännöinnin ostaminen – käytännön vinkit ja työkalut

Yhteysjohtaja Timo Tossavainen
31.10.2023 Tampere

Taloyhtiön ja isännöinnin suhteet



Sulo Vilén: ”Kun sai niin halvalla”

- Isännöinnin laatu 2020 -tutkimus
- Vastaajia 6 010
- Tulosdiat Kiinteistöliiton jäsensivuilla
- Kuva: Yleisradio, Tankki täyteen tv-sarjasta



Pääasiallinen syy isännöinnin kilpailutukselle – hallitusten puheenjohtajat (n=808)

Tärkeimmät syyt:

- Isännöinnin laatu
- Hommien hoituminen



Isännöinnin ostamisen vaiheet

Lähde: Isännöintipalvelun osto-opas
(julkaistu 2020 Kiinteistöliiton jäsensivuilla, tuottajina Kiinteistöliitto Pirkanmaa ja Kiinteistöliitto Keski-Suomi)



Huomioitavia seikkoja

- Todellisuus: Jos isännöitsijällä on 21 taloyhtiötä hoidettavana
=> alle 8 tuntia/taloyhtiö/kuukausi
- Toiveiden ja todellisuuden kohtaaminen?
- Isännöitsijän lisäksi taloyhtiötä palvelee isännöintiyrityksen muu henkilökunta
- Isännöitsijän henkilökohtaisilla ominaisuuksilla ja osaamisella on merkitystä isännöintiyrityksen lisäksi

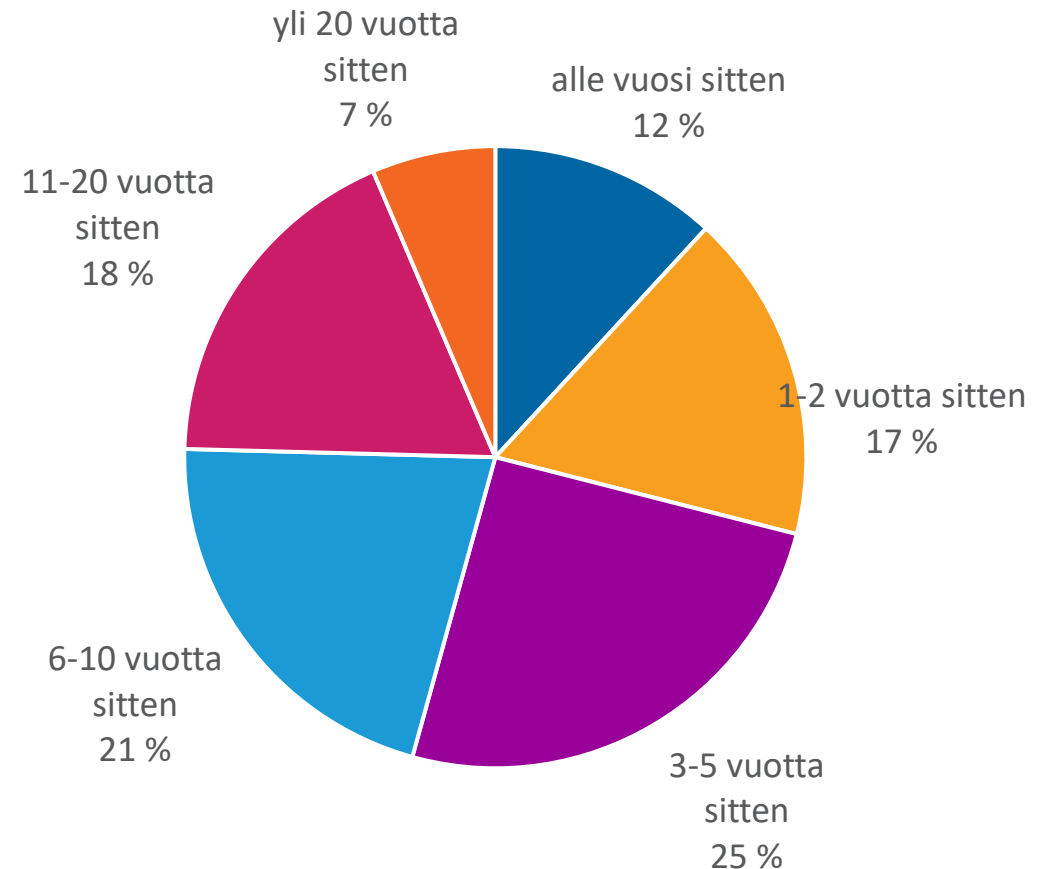


Sopimukset isännöinnistä pitkäkestoisia

Fiksua tehdä valinta huolellisesti!

Kun kumppania valitsee pitkään suhteeseen, niin on hyvä käyttää aikaa ja energiaa valintaan
=> pitkän päälle parempi tehdä kerralla kunnolla, ei vaihtokierrettä!

Milloin nykyinen isännöintisopimuksenne on tehty?
(n=1477)



Onnistumisen eväät

- Isännöintipalvelun ostaminen ei pääty sopimuksen tekoon => jatkuva prosessi
- Mieti mihin tarpeisiin palvelua ostetaan
- Kilpailuttaminen vai muu hankintamenettely?
- Älä oikaise ja kiirehdi tarjouspyyntöjen lähettämiseen => valmistelee kunnolla
- Varmista laadun sekä hinnan vertailtavuus
- Päätä etukäteen isännöinnin ostamisen menettelytavat ja pelisäännöt



Isännöintiyritys

Isännöinnin laatu 2020
—tutkimus, Kiinteistöliitto
ja Isännöintiliitto
(yht. 6 010 vastaajaa,
valintana 3 tärkeintä)

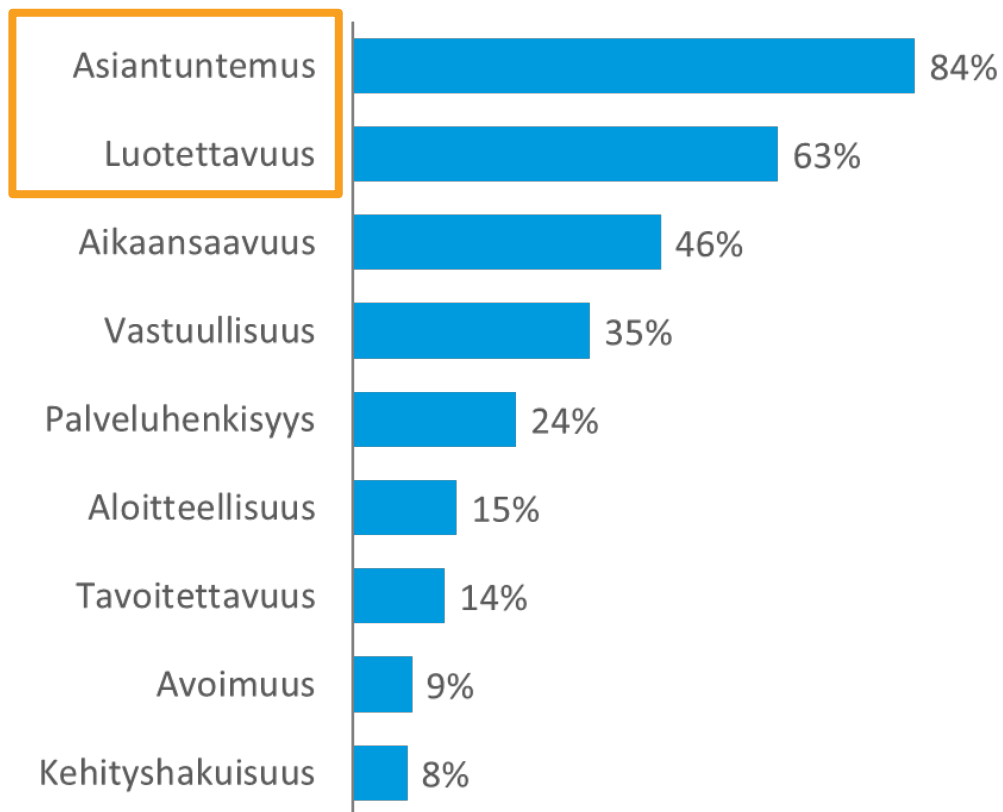
Kärkipää ja alimmat
yritysten osalta
aivan samassa
järjestyksessä
kuin 2015

Tärkeimmät tekijät %-osuus vastanneista

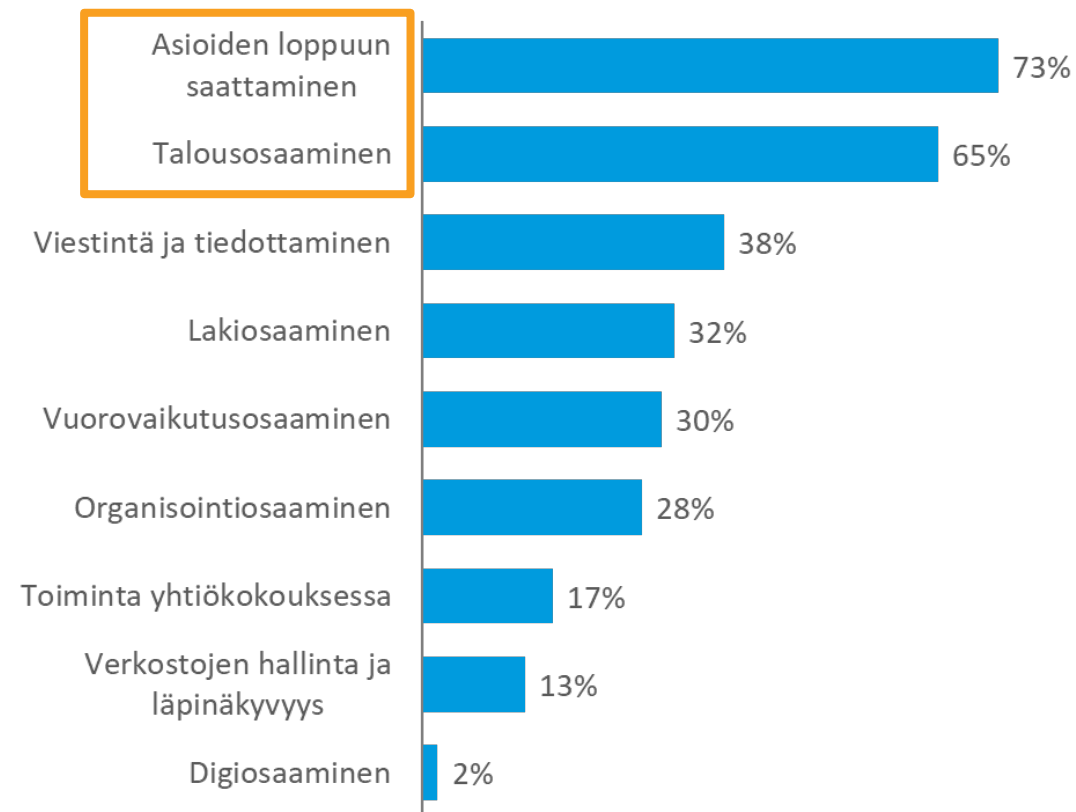


Isännöitsijän ominaisuudet ja osaaminen

Tärkeimmät tekijät
%-osuus vastanneista

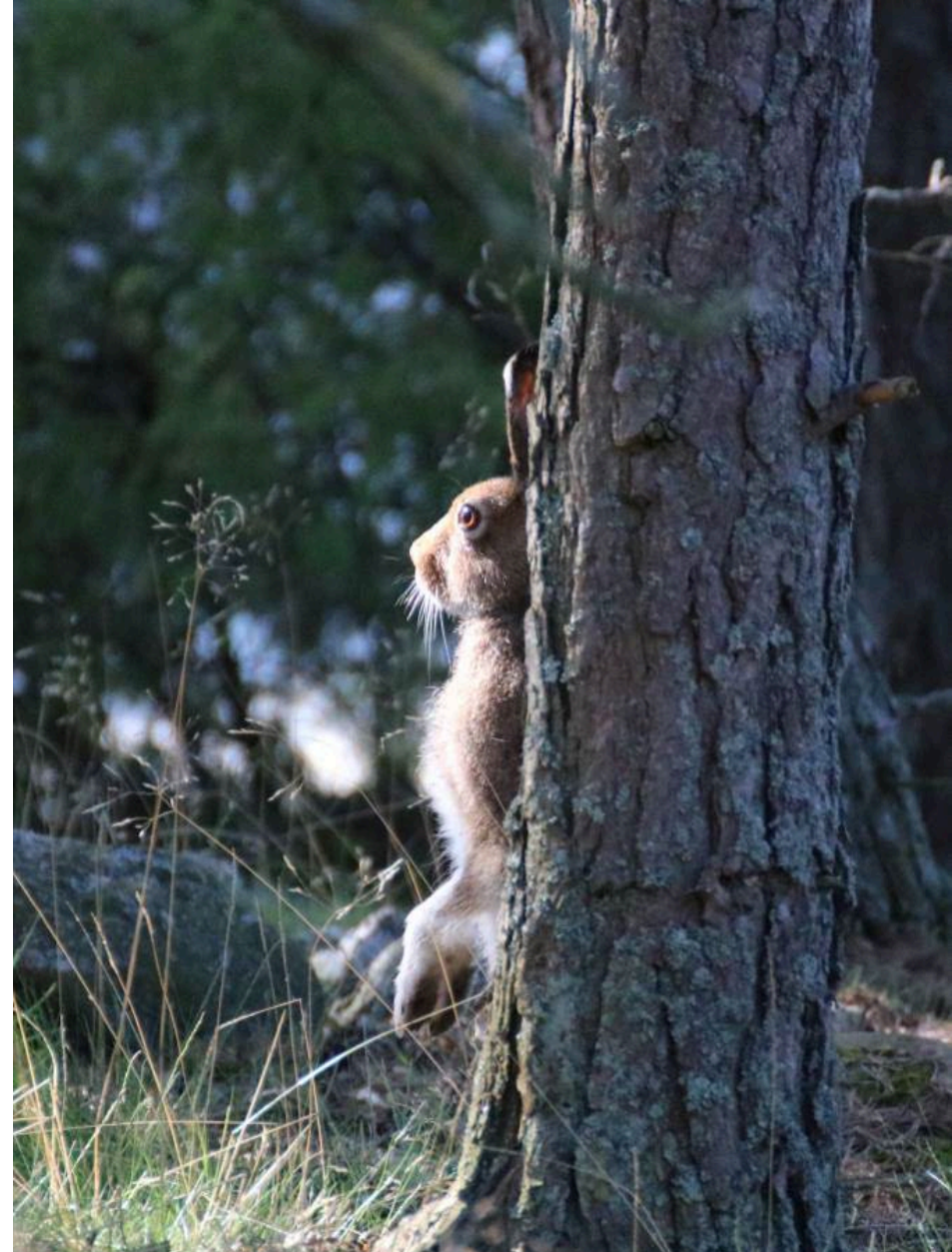


Tärkeimmät tekijät
%-osuus vastanneista



Isännöinnin eettiset ohjeet uudistuivat 1.2.2023 alkaen

- Isännöintiliiton jäsenet sekä ISA-auktorisoidut isännöintiyrietykset ja isännöitsijät ovat sitoutuneet
 - noudattamaan eettisiä ohjeita sekä
 - niihin liittyviä valvonta- ja kurinpitomenettelyjä
 - valvontamenettely uudistuu 2024
- Isännöinnin eettiset ohjeet ovat ohjeistus koko isännöintialalle



Isännöintitehtäväluettelo

- Isännöintitehtäväluetteloä käyttäen hallitus pystyy määrittelemään tarjouspyyntöön
 - isännöintitehtävät, jotka hallitus haluaa isännöintisopimukseen sisällytettäväksi &
 - määritellä mitkä palvelut halutaan kiinteään kuukausimaksuun ja mitkä erillisveloitettavina
- Kiinteistömedia Oy:n julkaisema
 - kiinteistomedia.fi/tuote/asunto-osakeyhtion-isannointitehtavaluettelo

Asunto-osakeyhtiön
**ISÄNNÖINTI-
TEHTÄVÄ-
LUETTELO**

Isännöintitehtäväluettelon käyttö & täyttö

1 HALLINNOLLISET TEHTÄVÄT

1.1 Taloyhtiön strategian laadinta

Kiinteään palkkioon sisältyvät tehtävät

1.1.1 Hyväksytyn strategian toimeenpano, raportointi ja valvonta

Sis. sop.		Palkkioperuste		Lisätiedot
kyllä	ei	kiinteä	erillisp.	liite nro.

☐	☐	☐	☐	_____
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	-------

Erillispalkkioon oikeuttavat tehtävät

1.1.2 Strategian laadinta yhdessä hallituksen kanssa

☐	☐	☐	☐	_____
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	-------

1.1.3 Asukaskyselyt

☐	☐	☐	☐	_____
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	-------

☐	☐	☐	☐	_____
--------------------------	--------------------------	--------------------------	--------------------------	-------

Etsi sopivat ehdokkaat

- Tarjouspyyntö valituille esim. 3-6 yritykselle
- Valitse yritykset sen perusteella mitä taloyhtiö tahtoo isännöintipalvelulta
 - laatukriteerien perusteella karsinta
- Kartoituksessa voi hyödyntää hallituksen jäsenten ja myös muiden taloyhtiöiden isännöintikokemuksia
 - tapahtumissa ja pj-klubeissa keskustelut
 - sosiaalisen median ryhmät
- Huomioi taloyhtiön oma tilanne ja koko!



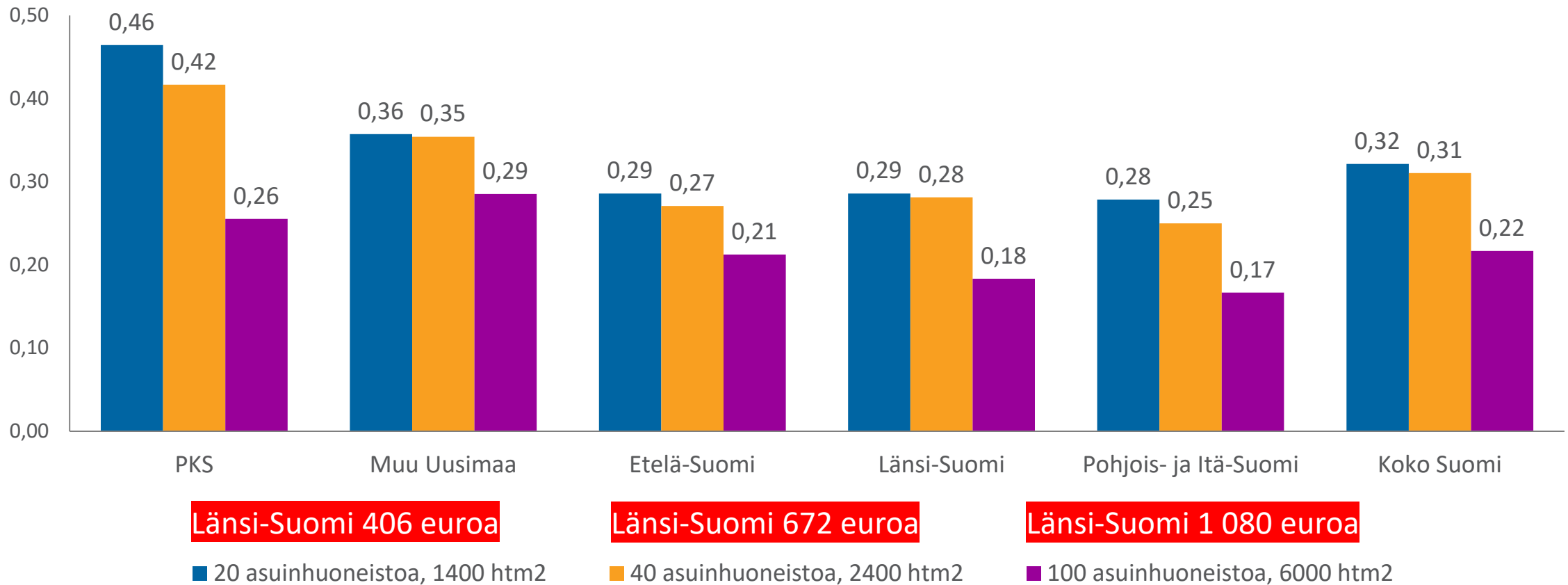
Tarjousten vertailu

- Vertaa tulleita tarjouksia tarjouspyyntöön, jossa taloyhtiön tahtotila ilmaistu
 - jos tarjous ei vastaa tarjouspyyntöä, sen voi hylätä heti tai pyytää täsmennyksiä
- Varmista, että tulleissa tarjouksissa on samat sisällöt isännöintipalvelujen osalta
- Vertaa kuukausihinnan lisäksi tarkasti myös erillisveloitusten kustannukset sekä laske euroiksi esim. hankintapalkkiot urakoista
- Kiinnitä huomioita erikoisiin ehtoihin



Isännöinnin kuukausiveloitus euroa/htm2

Isännöinnin kiinteä kk-veloitus, €/htm2 (mediaani)



Haastattelut

- Hallituksen kannattaa valita 2-4 tarjouksen tehneistä ja haastatella heidät
- Isännöintiyrityksen edustajan lisäksi taloyhtiön kannalta tärkeää haastatella myös henkilö, jota yritys isännöitsijäksi tarjoaa
- Haastattelujen perusteella edetään kohti sopimusneuvotteluja eli valikoitaan se, jonka kanssa ryhdytään neuvottelemaan isännöintisopimuksen tekemisestä.



*Ei ole ikuisia sopimuksia.
Jokainen sopimus päättyy
aikanaan, tavalla tai toisella.*



Sopimusneuvottelut

- Parhaiten taloyhtiön tarpeita vastaava tarjouksen tekijän kanssa
- Tarkoituksena on varmistaa, että kummallakin osapuolella on samanlainen käsitys sopimuksessa sovittavista asioista
- **HUOM!** Ei ole tyhmiä kysymyksiä, kaikki epäselvät asiat on tärkeä selvittää/täsmentää viimeistään tässä vaiheessa



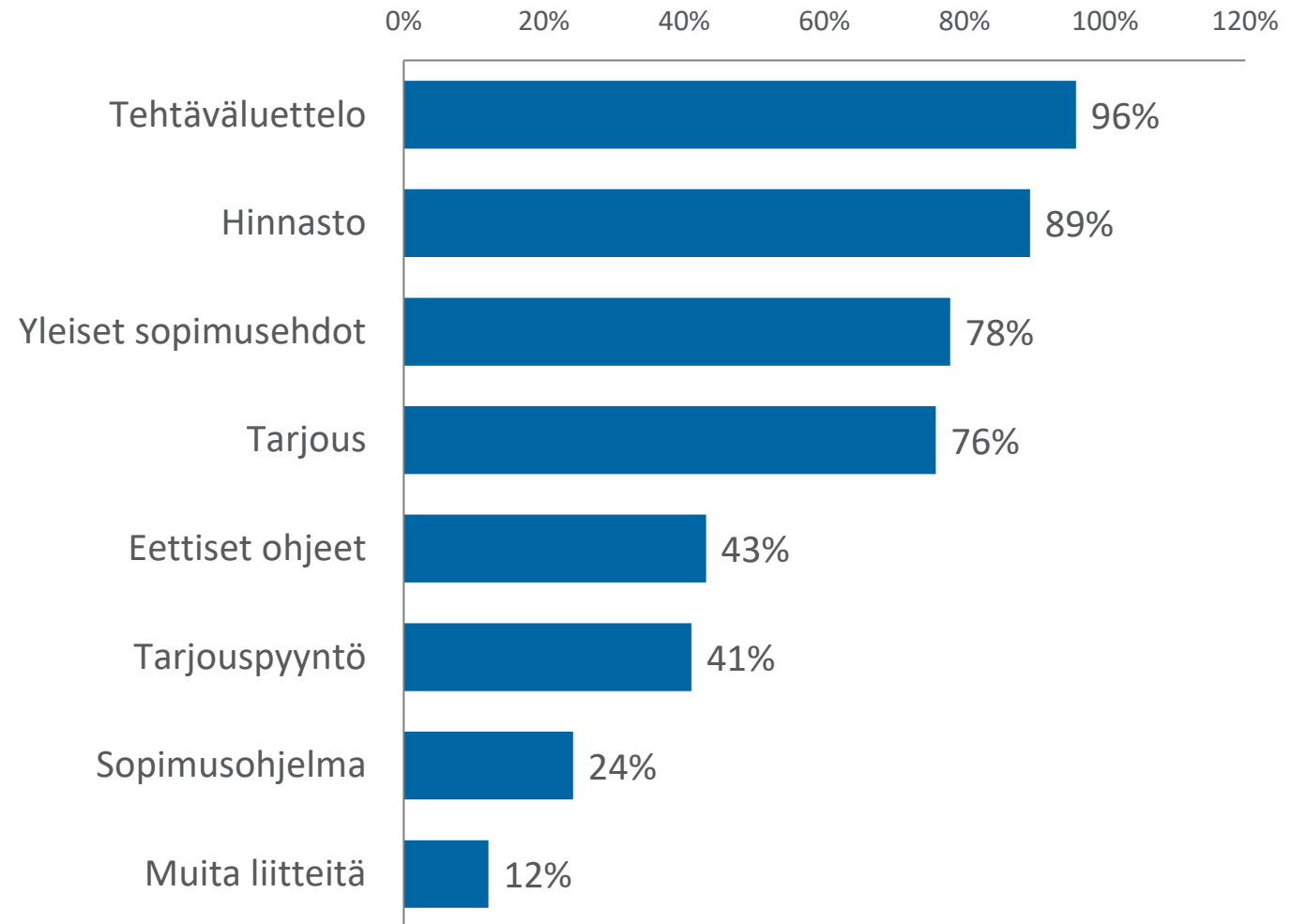
Sopimuksen tekeminen

- Sopimus syntyy, kun tarjoukseen annetaan hyväksyvä vastaus (jopa suullisesti)
- Isännöintipalvelujen yleiset sopimusehdot ISE 2007 –ehdot mukaan => erikseen ei joka asiaa tarvitse sopimukseen kirjata (ei noudateta, jos ei mukana sopimuksessa)
- Hinnantarkastuksen menettelyt
- Sopimuksen päättymisen, tietojen omistus ja siirto uudelle isännöintiyritykselle



Isännöintisopimuksen liitteet olennaisia

- ❖ Liitteet ovat olennainen osa sopimusta eli sopimusasiakirjoja
- ❖ Sopimusasiakirjojen pätevyysjärjestyksellä on merkitystä
- ❖ ISE 2007:n mukainen pätevyysjärjestys on hyvä
- ❖ Taloyhtiön tahto tilaajana esillä tarjouspyynnössä



Yleisimmät sudenkuopat

- Tulkinnanvaraiset ehdot
- Isännöitsijän henkilön vaihtuminen sopimussuhteen aikana ilman, että hallitus on voinut hyväksyä uuden isännöitsijän
- Pitkät irtisanomisajat
- Sopimuksen päättymistilanteen varalta ei ole sovittu menettelystä, esim. missä muodossa tiedot siirretään
- Tietojen omistajuudesta ei ole sovittu lainkaan



Toiminnan arviointi ja kehittäminen

- Sopimuskauden aikana on suositeltavaa järjestää **kehityspalaveri** säännöllisesti, vähintään kerran vuodessa, esim. hallituksen kokouksen yhteydessä.
 - Palvelussa ja/tai yhteistyössä havaittuja kehittämistarpeita
 - Vastaako nykyinen palvelu taloyhtiön tarpeita vai onko tarpeen sopia muutoksista palveluihin
 - Mihin ollaan tyytyväisiä, mihin tyytymättömiä,
 - Myös mahdollisten tyytyväisyyskyselyjen tulosten läpikäynti





Lomakkeita ja oppaita tarjolla taloyhtiöille

Jäsensivuilla opas

- Isännöintipalveluiden osto-opas
 - Jäsensivuilla sinipohjaisen valikon kohdassa Oppaat ja suositukset => Oppaat ja ohjeet
 - Julkaisijoina Kiinteistöliitto Pirkanmaa & Kiinteistöliitto Keski-Suomi
 - Julkaistu 2020 (pdf)

ISÄNNÖINTIPALVELUN OSTO-OPAS



Asunto-osakeyhtiön

**ISÄNNÖINTI-
TEHTÄVÄ-
LUETTELO**



Lomakkeita tarjolla

- Tarjouspyyntö isännöinnistä –lomake
 - www.kiinteistomedia.fi/tuote/tarjouspyynto-isannoinnista
- Isännöintisopimus -lomake
 - www.kiinteistomedia.fi/tuote/isannointisopimus
- Sähköinen lomakepaketti, sisältää em. lomakkeet sekä isännöintitehtäväluettelon
 - www.kiinteistomedia.fi/tuote/isannointitehtavaluettelo-sahkoinen-lomakepaketti-1-kk

ISÄNNÖINTI- TEHTÄVÄLUETTELO

SÄHKÖINEN LOMAKEPAKETTI

Verkkokurssi = perehdy omaan tahtiin asiaan!

- Jäsentalojen hallitusten käytössä
- Jäsensivuilta pääset verkko-oppimis-ympäristöön
- Maksuton käyttäjille



**Isännöinnin ostaminen
UUSI VERKKOKURSSI!**



Suomen Kiinteistöliitto / Jäsensivut / Videot ja verkkokurssit

Laki ja vastuunjako

Taloyhtiön talous

Taloyhtiön vuosi

Oppaat ja suositukset

Lomakkeet

Kirjat jäsenille

Videot ja verkkokurssit

> Lakihelpin videot

> Sähköautojen latauspisteet

> Onnistu korjaushankkeessa

> Yhtiöjärjestys kuntoon

> Hyvä viestintä taloyhtiössä

Videot ja verkkokurssit

Taloyhtiön hallitus ja isännöitsijä voivat perehtyä videoiden avulla useisiin eri aiheisiin. Kiinteistöliiton tuottamista videoista on osa avoimesti kaikkien katsottavissa YouTube-videokanavalla ja osa on vain jäsentalojen johdon katsottavissa jäsensivujen kautta. Vain jäsentalojen johdon katsottavissa olevat videosarjat näet vasemman reunan valikosta.

Verkkokurssit maksutta jäsentaloille

Verkkokurssi on kouluttautumista, jossa kurssi suoritetaan verkkopalvelussa. Uuden oppiminen tapahtuu suorittamalla verkkokurssiin sisältyvät osiot. Osiot voi suorittaa yksi kerrallaan tai useamman peräkkäin omaan tahtiin silloin kun itsellä on aikaa. Kiinteistöliiton jäsenille on tarjolla useita maksuttomia verkkokursseja, jotka voi suorittaa Mediamasterin verkkopalvelussa:

- HTHJ - Hyväksytty taloyhtiön hallituksen jäsen
- Hallituksen puheenjohtajana taloyhtiössä - HTHJPLUS
- Toiminnantarkastuksen perusteet
- Taloyhtiön pelastussuunnitelma (TaPe)
- Isännöinnin ostaminen (UUSI)

Siirry verkkokursseihin

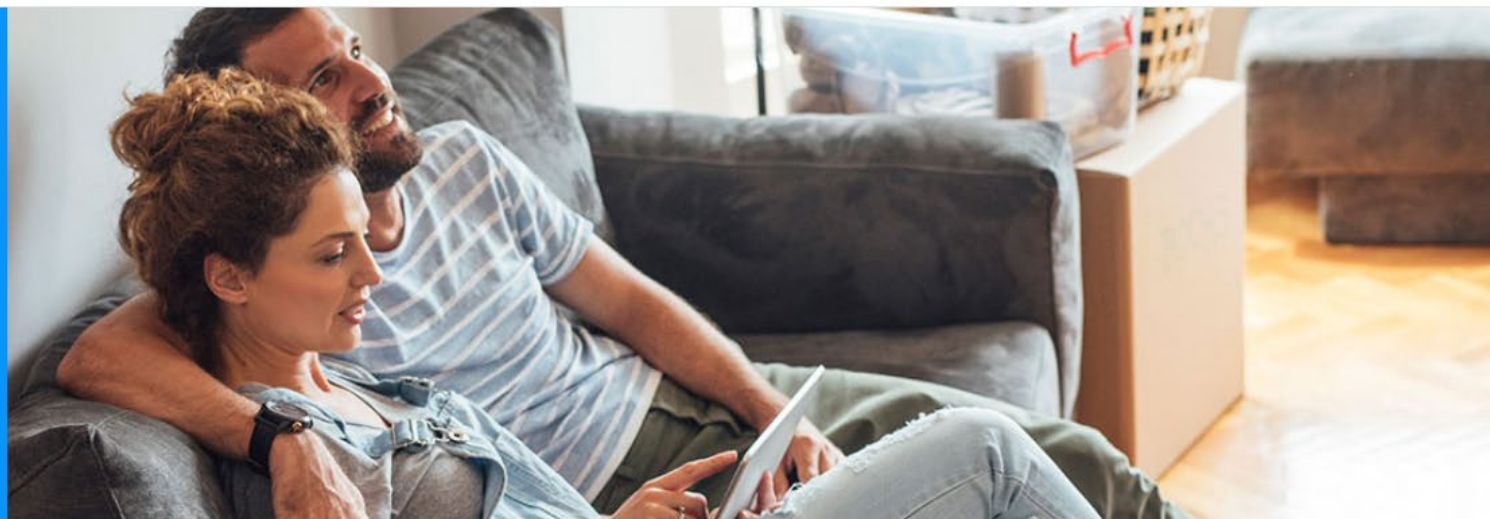
1. Kirjaudu
jäsensivuille

2. Valitse valikosta
Videot ja verkkokurssit

3. Klikkaa sivun alhaalta
Siirry verkkokursseihin



Tervetuloa Kiinteistöliiton oppimisalustalle!



Tervetuloa takaisin, Timo! 🙌

Hyväksytty Taloyhtiön Hallituksen Jäsen - HTHJ



<https://kiinteistoliitto.mmg.fi>



Hae



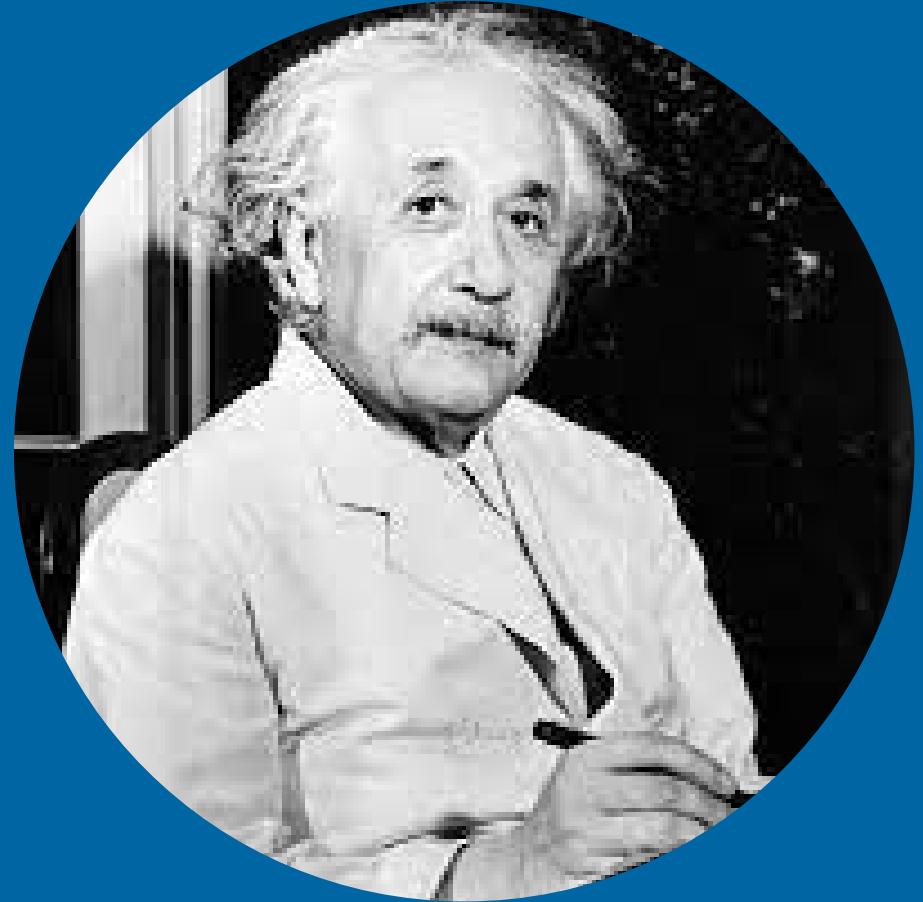
7.45

12.10.2023

7.45
12.10.2023

*“Hulluus on sitä, että toistaa
yhä uudelleen samaa,
mutta odottaa silti eri tulosta.”*

Albert Einstein





**Kiitoksia mielenkiinnosta
isännöinnin ostamisessa
onnistumista kohtaan!**

A close-up photograph of a grey cat with bright yellow eyes. The cat is looking out from a circular opening in a white, textured material, possibly a cat house or a piece of fabric. The background inside the opening is dark. The text "Kysymyksiä, kommentteja & keskustelua aiheesta!" is overlaid on the right side of the image in white.

Kysymyksiä,
kommentteja &
keskustelua
aiheesta!