

Fiksu hallitus valitsee isännöinnin huolella

Tämän ohjeen tarkoituksena on helpottaa hallituksen puheenjohtajan työtä taloyhtiössä, joka on päättänyt pyytää tarjousta isännöintipalveluista. Tarjouksen pyytäminen tulee yleensä ajankohtaiseksi silloin, kun taloyhtiön hallituksen ja nykyisen isännöinnin välinen yhteistyö ei suju odotusten mukaisesti. Ennen uuden tarjouksen pyytämistä taloyhtiön hallituksen kannattaa neuvotella nykyisen isännöintiyrityksen kanssa ja pyrkiä etsimään ratkaisua. Nykyiselle isännöinnille voi esittää toivomuksia siitä, miten yhteistyötä voisi kehittää.

Isännöintipalvelun hankkiminen on periaatteessa helppoa: riittää, että marssii lähimpään isännöintiyritykseen ja pyytää tarjousta. Fiksu taloyhtiön hallitus kuitenkin valitsee isännöinnin huolella. Huolellisesti ja tarkoituksenmukaisesti tehtyyn hankintaprosessiin menee – ja kuuluukin mennä – aikaa. Siksi tässä ohjeessa isännöintipalvelun hankintaprosessi on kuvattu varsin yksityiskohtaisesti. Tavoitteena on päästä parhaaseen mahdolliseen lopputulokseen, jossa oikeasta ja toimivasta isännöintipalvelusta maksetaan sille kuuluva hinta.

Isännöintiyritysten tarjoamat palvelut ja niiden hinnoittelu ovat keskenään erilaisia eikä Isännöintiliitto tällä ohjeistuksella pyri ohjaamaan alalle yhtenäisiä toimintamalleja. Isännöintiliitto on laatinut tämän ohjeen, koska se haluaa, että taloyhtiö on saamaansa isännöintipalveluun tyytyväinen. Taloyhtiön tulee ymmärtää, että isännöintiyritys määrittelee aina tarjoamansa palvelun sisällön. Tällä tavalla voidaan tuottaa kustannustehokkaita isännöintipalveluita. Taloyhtiön hallituksen tehtäväksi jää erilaisia palveluja tarjoavien yritysten vertailu. Valinta voi usein olla vaikeakin, sillä tarjousten erilaisuudesta johtuen tarjoukset eivät koskaan ole suoraan vertailukelpoisia.

Isännöintiliiton laatima ohje auttaa taloyhtiön hallitusta kiinnittämään isännöintipalvelun hankintaprosessissa huomiota oikeisiin asioihin ja tekemään viisaita päätöksiä. Isännöintiliitto haluaa tukea taloyhtiön kannalta sopivaa ja toimivaa isännöintiä.

Helsingissä 24.6.2013



Toimitusjohtaja Tero Heikkilä
Isännöintiliitto

Isännöinti-liiton ohje: Isännöintipalvelun hankinta

Tämä ohje on laadittu taloyhtiön hallituksen puheenjohtajan avuksi tilanteessa, jossa taloyhtiö aikoo vaihtaa isännöintiyritystä. Ennen vaihtoa on hyvä tarkistaa isännöintisopimuksesta, mitä isännöintipalvelun sisällöstä ja laajuudesta on nykyisen isännöintiyrityksen kanssa sovittu. Ensisijaisesti kannattaa neuvotella nykyisen isännöintiyrityksen kanssa ja yrittää löytää sen kanssa ratkaisuja. Toimiva, pitkäjänteinen yhteistyö on sekä taloyhtiön että isännöintiyrityksen etu.

Joskus yhteistyötä ei kehityskeskusteluista huolimatta saada toimimaan. Tällöin isännöintiyrityksen vaihtaminen voi olla ainut järkevä ratkaisu.

Ohjetta voi soveltaa myös taloyhtiössä, joka on hankkimassa isännöintipalvelua ensimmäistä kertaa. Näissä tapauksissa asukkaat ovat aiemmin hoitaneet isännöintitehtäviä omatoimisesta, mutta se on käynyt liian vaativaksi.

Isännöintipalvelua tuottaa isännöintiyritys

Isännöintipalvelun sisältö, laatu, laajuus ja palvelun veloituserusteet sovitaan isännöintisopimuksessa, jonka taloyhtiön hallitus tekee isännöintiyrityksen kanssa. Mahdollisimman tarkka sopiminen on kaikkien etu. Hallitus huolehtii siitä, että isännöintisopimuksesta tiedotetaan kiinteistön omistajille ja käyttäjille.

Taloyhtiön isännöitsijän tulee asunto-osakeyhtiölain nojalla olla joko luonnollinen henkilö tai rekisteröity yhteisö. Käytännössä isännöintipalvelut tuottaa isännöintiyritys.

Asunto-osakeyhtiölaki määrittää isännöintipalvelun vähimmäisvaatimuksen: asunto-osakeyhtiössä isännöinti huolehtii yhtiön juoksevasta hallinnosta hallituksen antamien ohjeiden ja määräysten mukaisesti. Isännöinti huolehtii myös siitä, että kirjanpito on lainmukainen ja varainhoito luotettavalla tavalla järjestetty. Isännöinti käyttää ulkopuolisia asiantuntijoita ja palveluntarjoajia tehtäviensä hoitamiseksi.

Vinkit taloyhtiön hallituksen puheenjohtajalle: Näin hankit isännöintipalvelua

1. Selvitä, miksi taloyhtiö on vaihtamassa isännöintiyritystä.
2. Määrittele taloyhtiön tavoitteet isännöintipalvelulle.
3. Etsi sopiva joukko isännöintiyrityksiä, joilta pyydät tarjouksia.
4. Laadi ja lähetä tarjouspyyntö.
5. Analysoi tarjoukset.
6. Sovi haastattelusta kiinnostavimpien isännöintiyritysten kanssa.
7. Sovi sopimusneuvottelusta kiinnostavimman isännöintiyrityksen kanssa.
8. Allekirjoita isännöintisopimus.
9. Irtisano vanha isännöintisopimus.
10. Aloita yhteistyö ja sen kehittäminen.

Näin hankit isännöintipalvelua

1. Selvitä, miksi taloyhtiö on vaihtamassa isännöintiyritystä.

Jos taloyhtiö on vaihtamassa isännöintiyritystä, vaihdon syyt on oltava selvät. Onko syynä esimerkiksi aikaisemman yhteistyökumppanin saamattomuus, saatu huono palvelu vai jokin muu syy? Entä onko epäkohdat tuotu nykyisen isännöintiyrityksen tietoisuuteen? Ensisijaisesti kannattaa neuvotella nykyisen isännöintiyrityksen kanssa ja yrittää löytää sen kanssa ratkaisuja.

Hallituksen tulee pohtia myös sitä, mitä odotuksia hallituksella on isännöintipalvelulle ja onko taloyhtiö esimerkiksi valmis maksamaan isännöintipalvelusta jatkossa enemmän. Kaikki isännöinnin vaihtamisen syyt on hyvä kertoa laadittavassa tarjouspyynnössä.

Isännöintiyritystä ei ole viisasta vaihtaa hinnan takia. Vaihdos kannattaa tehdä, jos hallitus ei ole tyytyväinen nykyisen palvelun laatuun ja haluaa hakea parempaa palvelua. Tärkeintä on pohtia, mitä rahalla saa.

Kun syyt ovat selvillä, hallitus tekee päätöksen käynnistää uuden palveluntarjoajan etsintä ja jakaa vastuut. Tässä vaiheessa on hyvä tarkistaa, onko nykyisessä isännöintisopimuksessa määritelty sopimuksen irtisanomisperusteet ja -ajankohta sekä irtisanomisaika. Huolellinen hallitus ottaa nämä asiat huomioon etsiessään uutta palveluntarjoajaa.

2. Määrittele taloyhtiön tavoitteet isännöintipalvelulle.

Ennen tarjouspyyntöjen lähettämistä hallituksen on ensiarvoisen tärkeää pohtia, mitkä ovat taloyhtiön yksilöityjä tarpeita ja tavoitteita isännöinnille.

Taloyhtiön johtamisessa ja isännöintipalvelujen tarpeen arvioinnissa on suurena apuna, jos taloyhtiössä on jo aiemmin laadittu tulevaisuuden suunnitelma, strategia tai määritelty tavoitteet. Taloyhtiön suunnitelmassa määritellään tyypillisesti haluttu asumisen taso ja keinot, joilla tasoa ylläpidetään. Taloyhtiön strategiasta voi lukea lisää Isännöinti-liiton verkkosivuilta osoitteesta www.isannointiliitto.fi/hallitukselle/mitentaloyhtiotoimii/taloyhtionstrategia/.

Taloyhtiön tarpeisiin vaikuttavat esimerkiksi taloyhtiön koko, ikä ja kunto. Isännöintiyrityksellä on oltava riittävästi resursseja taloyhtiön asioiden hoitamiseen. Lähitulevaisuuden korjaushankkeiden kannalta isännöintiyrityksessä oleva tekninen asiantuntemus on suuri etu. Mikäli taloyhtiöllä on useita erilaisia lainoja, taloushallinnollinen osaaminen saattaa olla yksi ratkaisevista valintakriteereistä.

Käytännössä tässä vaiheessa pidetään hallituksen kokous, jossa edellä mainitut asiat käydään läpi. Kokouksesta tehdään muistio, jossa todetaan vaihtamisen syyt, tavoitteet isännöinnille ja tarjouspyynnön sisältö. Hallituksen kokouksessa päätetään, kuka hallituksen jäsenistä toteuttaa vaiheet 3-4 ja annetaan mahdolliset evästyksset. Yleensä työn tekee hallituksen puheenjohtaja.

Vaiheet 1-2 käsitellään yleensä samassa hallituksen kokouksessa.

3. Etsi sopiva joukko isännöintiyrityksiä, joilta pyydät tarjouksia.

Taloyhtiölle sopiva isännöintiyritys valitaan tarjousten perusteella. Ennen tarjouspyyntöjen lähettämistä kannattaa rajata joukkoa, jolta tarjouksia pyydetään.

Isännöintiyritykset löytyvät Isännöinti-liiton hakupalvelusta: www.isannointiliitto.fi/hakupalvelu. Isännöinti-liiton jäsenyritykset ovat sitoutuneet isännöinnin eettisiin ohjeisiin.

Isännöintiyritystä voi etsiä myös kyselemällä suosituksia naapuritaloyhtiöistä. Usein laadukas isännöintiyritys on jonkun suosittelu.

Kun yritysten taustat ja suosituksset on selvitetty, valitse 3-5 yritystä, jotka vastaavat parhaiten taloyhtiön tavoitteita.

4. Laadi ja lähetä tarjouspyyntö.

Kun olet löytänyt sopivat isännöintiyritykset, lähetä niille tarjouspyynnöt (ks. tarjouspyyntölomake, erillinen liite). Tarjouspyyntö lähetetään isännöintiyrityksille kirjallisena. Tarjouspyyntöön kirjataan tiedot siitä, miksi taloyhtiö on vaihtamassa isännöintiyritystä ja mitä tavoitteita taloyhtiö on asettanut isännöinnille. Tarjouspyynnössä on hyvä mainita myös uuden isännöintiyrityksen toivottu aloittamisajankohta, sillä se saattaa vaikuttaa siihen, antaako yritys tarjouksen vai ei.

Laita tarjouspyynnön liitteeksi taloyhtiötä koskevat tärkeät asiakirjat kuten taloyhtiön tulevaisuuden suunnitelma (jos sellainen on laadittu), yhtiöjärjestys, viimeksi vahvistettu tilinpäätös ja isännöitsijäntodistus liitteineen. Näistä asiakirjoista isännöintiyritys saa tarvittavat tiedot, jotta se voi laatia tarjouksen taloyhtiölle. Valmistaudu myös antamaan tarvittaessa lisätietoja.

Tarjouksia pyydettyessä tarjoajia on kohdeltava yhdenvertaisesti. Kaikille tarjoajille on annettava samanlainen tieto tarjouksen kohteesta ja yhtäläinen mahdollisuus tarjouksen tekemiseen. Tarjouspyynnössä ei kuitenkaan voi yksityiskohtaisesti määritellä palvelua, jota isännöintiyritykseltä tilataan, sillä yritysten palvelukokonaisuudet ovat erilaisia. Taloyhtiön on hyvä varata isännöintiyrityksille kohtuullinen aika tarjousten tekemiseen ja lähettämiseen.

5. Analysoi tarjoukset.

Tarjouspyynnön perusteella isännöintiyritykset lähettävät tarjouksensa. Kiinnitä tarjousten analysoinnissa huomiota siihen, että tarjous on asianmukaisesti laadittu. Tarjouksesta ilmenee, millaista isännöintipalvelua isännöintiyritys tarjoaa taloyhtiölle. Palvelun kattavuutta on hyvä verrata taloyhtiön tarpeisiin. Jos taloyhtiössä on esimerkiksi tulossa suuria korjaushankkeita, isännöintiyrityksellä pitää olla toimivat menettelyt ja hyvät verkostot niiden hoitamiseen.

Huomaa, että yritysten palvelukokonaisuudet ovat erilaisia. Pelkkien hintojen vertailu ei riitä. Se voi johtaa tilanteeseen, jossa hinnan mukana tingitään isännöintipalvelun laadusta tai kattavuudesta.

Isännöinti on asiantuntijapalvelua, jota tuottaa osaava henkilökunta. Isännöintipalvelun laatua arvioidessa on hyvä kiinnittää huomiota koko isännöintiyrityksen toimintaan ja muun muassa henkilökunnan koulutukseen ja siihen, miten yritys panostaa osaamisen kehittämiseen.

Välitä tarjoukset hallitukselle tutustuttavaksi ja kutsu koolle hallituksen kokous, jossa tarjoukset käsitellään. Kokouksesta laaditaan pöytäkirja, jossa todetaan mitkä isännöintiyritykset ja millä perusteella valitaan haastatteluun.

6. Sovi haastattelusta kiinnostavimpien isännöintiyritysten kanssa.

Kun hallitus on valikoinut tarjouksen tehneistä yrityksistä parhaiten taloyhtiön tarpeisiin vastaavat yritykset, on yleensä tarpeen vielä haastatella lupaavimmat yritykset. Haastattelu kannattaa järjestää useampien, esimerkiksi kolmen yrityksen kanssa.

Haastatteluissa tutustutaan palveluntarjoajiin ja varmistetaan isännöintipalvelun sopivuus taloyhtiölle. Tässä esimerkkejä kysymyksistä, joita hallituksen kannattaa haastattelussa kysyä:

- Henkilökunta
Millainen henkilökunta isännöintiyrityksellä on, mikä koulutus henkilöstöllä on ja miten osaamista ylläpidetään ja kehitetään?
- Kokemus
Millainen kokemus ja asiakaskunta isännöintiyrityksellä on?
- Tekninen asiantuntemus
Millainen on isännöintiyrityksen tekninen asiantuntemus? Miten kartoitetaan korjaustarpeet? Miten korjausten suunnittelu ja organisointi hoidetaan? Miten hoidetaan rakennuksen kiinteistönpito?
- Taloushallinnollinen asiantuntemus
Mitä taloushallinnollista ja kirjanpidollista erityisosaamista yrityksellä on?
- Kumppaniverkostot
Millaiset kumppaniverkostot yrityksellä on? Miten yritys varmistaa alihankkijoiden ja kumppaneiden luotettavuuden?

- Vastuullisuus
Miten isännöintiyritys hoitaa vastuunsa taloyhtiön johtamisesta hallituksen rinnalla? Miten hoidetaan tietoturvallisuus ja luottamuksellisten tietojen käsittely?
- Riittävät resurssit
Miten isännöintiyritys huomioi taloyhtiön erityistarpeet? Millaiset resurssit isännöintiyrityksellä on taloyhtiön asioiden hoitamiseen? Isännöintiyrityksellä tulee olla riittävät resurssit ottaen huomioon taloyhtiön koko ja muut erityistarpeet.
- Yrityksen sitoutuminen palvelujen kehittämiseen
Miten isännöintiyritys tarkkailee ja tutkii palveluidensa laatua? Miten isännöintiyritys selvittää asiakkaiden tyytyväisyyttä? Millaisia tuloksia asiakastytyväisyystutkimuksesta on saatu? Miten yritys kehittää palveluitaan?
- Tietotekniset resurssit
Onko yrityksellä sähköinen laskutusjärjestelmä, sähköposti, sähköiset kirjanpito- ja kiinteistönhallintaohjelmistot ja muut tietotekniset apuvälineet?
- Viestintä ja vuorovaikutus
Miten isännöintiyrityksessä hoidetaan viestintä hallituksen, osakkaiden ja asukkaiden kanssa? Miten isännöinti raportoi hallitukselle taloyhtiön asioista?
- Lisäveloitukset
Arvio taloyhtiön tarvitsemista lisäpalveluista ja niiden veloituksesta vuositasona.
- Asiakkaan vastaanottaminen
Millaiset menettelyt yrityksellä on uuden asiakkaan vastaanottamisessa ja miten varmistetaan palvelun sujuva aloitus?

7. Sovi sopimusneuvotteluista kiinnostavimman isännöintiyrityksen kanssa.

Kun taloyhtiö on tarjousten ja haastatteluiden perusteella valikoinut parhaiten taloyhtiön tarpeisiin vastaavan isännöintiyrityksen, käydään sopimusneuvottelut.

Sopimusneuvotteluissa varmistetaan, että isännöintiyrityksellä ja taloyhtiön hallituksella on yhtäläinen käsitys isännöintipalvelun sisällöstä. Tarvittaessa tehdään täsmennyksiä. Esimerkiksi siitä, kuinka monta hallituksen kokousta vuodessa sopimukseen sisältyy ja kuinka monta tuntia yhden kokouksen kestoksi määritellään, on hyvä keskustella neuvotteluissa.

Sopimusneuvotteluiden tarkoitus on vähentää tulkintaerimielisyyksiä isännöintisopimuksen sisällöstä. Jos neuvotteluissa sovitaan isännöintipalveluiden sisällöstä tarkemmin, laaditaan neuvotteluista muistio.

Sopimusneuvotteluiden yhteydessä taloyhtiön hallituksen tulee selvittää isännöintiyrityksestä seuraavat tilaajavastuulain mukaiset velvoitteet:

- 1) Selvitys siitä, onko yritys merkitty ennakkoperintärekisteriin
- 2) Selvitys siitä, onko yritys merkitty työnantajarekisteriin
- 3) Selvitys siitä, onko yritys merkitty arvonlisäverovelvollisten rekisteriin
- 4) Kaupparekisteriote
- 5) Todistus verojen maksamisesta tai verovelkatodistus tai selvitys siitä, että verovelkaa koskeva maksusuunnitelma on tehty
- 6) Todistukset eläkevakuutusten ottamisesta ja eläkevakuutusmaksujen suorittamisesta tai selvitys siitä, että erääntyneitä eläkemaksuja koskeva maksusopimus on tehty
- 7) Selvitys työhön sovellettavasta työehtosopimuksesta tai keskeisistä työehdoista
- 8) Todistus tapaturmavakuutuksen ottamisesta

Näiden asiakirjojen on oltava kunnossa ennen isännöintisopimuksen allekirjoittamista.

Isännöintiyrityksen valinnasta päätetään hallituksen kokouksessa ja kokouksesta laaditaan pöytäkirja.

8. Allekirjoita isännöintisopimus.

Sopimusneuvotteluiden jälkeen taloyhtiö tekee isännöintiyrityksen kanssa isännöintisopimuksen. Ennen allekirjoittamista hallitus tarkastaa sopimuksen, että se vastaa sovittua. Taloyhtiön puolesta isännöintisopimuksen allekirjoittaa hallituksen puheenjohtaja. Tarkasta yhtiöjärjestyksestä, kenellä on nimenkirjoitusoikeus.

Isännöintisopimuksessa sovitaan, mitkä palvelut sisältyvät kuukausihintaan ja mitkä palvelut veloitetaan käytön mukaan. Käytön mukaan veloitettavien palveluiden hinnat esitetään yleensä sopimuksen liitteessä olevassa hinnastossa.

9. Irtisanon vanha isännöintisopimus.

Kun isännöintisopimus nykyisen isännöintiyrityksen kanssa päätetään, muista huomioida irtisanomisaika. Isännöintisopimuksessa voi olla määritelty irtisanomisperusteet ja -ajankohta sekä irtisanomisaika. Mikäli hallitus irtisanoo isännöintisopimuksen vastoin sopimuksessa mainittuja ehtoja, syyllistyy taloyhtiö sopimusrikkomukseen. Taloyhtiö saattaa joutua vahingonkorvausvelvolliseksi isännöintiyritykselle.

Isännöintisopimuksen irtisanomisesta päätetään hallituksen kokouksessa ja siitä laaditaan pöytäkirja.

10. Aloita yhteistyö ja sen kehittäminen.

Uuden isännöintiyrityksen kanssa on tärkeää varata aikaa uuden isännöintisuhteen aloittamiseen ja isännöintiyrityksen tukemiseen. Uusi isännöintiyritys pääsee parhaiten alkuun silloin, kun tieto hallituksen ja isännöinnin välillä kulkee avoimesti ja luottamuksellisesti. Hallituksen on syytä pitää vähintään yksi kokous, jossa käydään läpi yhteistyön aloittamista.

Hallituksen on myös syytä huomioida, että tietojen siirtäminen vanhalta isännöintiyritykseltä uudelle isännöintiyritykselle on työläs prosessi ja vie yleensä useita kuukausia.

Hallituksen jäsenet vastaavat yhdessä isännöinnin kanssa taloyhtiön asioiden hoitamisesta. Laki määrää niin isännöintiä kuin hallitustakin toimimaan huolellisesti. Huolimattomasta toiminnasta voi joutua vahingonkorvausvastuuseen.

LIITE: Tarjouspyyntölomake