

## Isännöinnin historiaa - tilanhoitajista asiakaspalvelun ammattilaisiksi

1800-luvun lopusta sotavuosiin: Juuret patruunakulttuurissa  
1950–1970-luku: Kaupungistuminen kartutti joukkoa  
1980-luku: Hyvinvointiyhteiskunnassa panostettiin ammattimaisuuteen  
1990-luku: EU ja lama pakottivat tehostumaan ja uudistumaan  
2000-luku: Palveluyhteiskunnassa korostuu viestintä

1800-luvun lopusta sotavuosiin: Juuret patruunakulttuurissa

Isännöintialan ensimmäisinä edustajina voidaan pitää ruukkien tilanhoitajia, jotka huolehtivat kiinteistöistä ja siinä sivussa myös työntekijöiden asumisesta. Varsinaisesti isännöintiala syntyi vuonna 1926 säädetyin ensimmäisen asunto-osakeyhtiölain myötä.

1950–1970-luku: Kaupungistuminen kartutti joukkoa

Sotien jälkeen jälleenrakentaminen, teollistuminen ja maaltamuutto lisäsivät kaupunkimaista asumista ja isännöinnin ammattikunta lähti kasvuun. Aluksi isännöinti ei niinkään ollut ammattimaista yritystoimintaa vaan lisätienesti, jota tehtiin muiden töiden ohessa. Isännöitsijä oli usein yleismies ja myös alueellisen valvojan roolissa.

Lisäännytynyt isännöintitarve houkutteli alalle työntekijöitä muilta aloilta, esimerkiksi armeijan palveluksesta eläkkeelle jääneitä henkilöitä ryhtyi isännöitsijöiksi. Ammattimaisia toimijoita oli vähän eikä isännöintialalla ollut koulutusta. Vaihtelevat taidot ja tiedot toivat oman mausteensa alan kehitykseen.

Asunto-osakkeen omistamista helpotettiin ja tuettiin lakimuutoksin 1960-luvun lopulla, mikä lisäsi painetta isännöinnin ammattimaistumiselle. Isännöitsijä tarvitsi entistä enemmän tietoa lainsäädännöstä ja kiinteistön talouden hallinnasta.

1970-luvun öljykriisien myötä alettiin kiinnittää entistä enemmän huomiota kiinteistön ylläpitoon, mikä korosti ammattimaisen kiinteistönpidon tärkeyttä.

Ensimmäinen isännöitsijätehtäväluettelo julkaistiin 1970-luvulla. Sen avulla voitiin kuvata taloyhtiön juokseva hallinto ja määrittää isännöitsijäpalkkiot. Tehtäväluettelon taustalla oli kuitenkin oto-isännöitsijöiden toimenkuva eikä siinä huomioitu ammattimaista isännöintiliiketoimintaa.

1980-luku: Hyvinvointiyhteiskunnassa panostettiin ammattimaisuuteen

1980-luvulla isännöintialalle alkoi ilmaantua naisia, ihan ensimmäiset naisisännöitsijät oli tosin nähty jo edellisellä vuosikymmenellä. Moni yritys otti harjoittelijoita apulaisisännöitsijöiksi ja koulutti tulevia isännöitsijöitä työn ohessa. Isännöintialan peruskoulutus syntyi ja alalla toimivat saattoivat vihdoin kouluttautua.

Koulutuksen lisäksi isännöinnin laatua kehitettiin monilla alan sisäisillä toimenpiteillä. Auktorisointiyhdistys syntyi kehittämään isännöinnin laatua, määriteltiin Hyvä Isännöintitapa (HIT) ja ryhdyttiin valitsemaan Vuoden Isännöitsijä. Suomeen saatiin myös Kiinteistömessut ja isännöintiala sai oman lehden, jotka omalta osaltaan lisäsivät toimijoiden ammatillista kehittymistä.

Isännöinti alettiin mieltää palvelualana, kun se aiemmin oli nähty vain kiinteistö- ja rakennusalan osana. Asiakaspalveluun alettiin kiinnittää entistä enemmän huomiota.

1990-luku: EU ja lama pakottivat tehostumaan ja uudistumaan

EU-jäsenyys toi mukanaan merkittäviä muutoksia isännöintialalle. Lainsäädännön harmonisointiin valmistauduttaessa Kilpailuvirasto kielsi hintasuositukset vuonna 1991. Isännöintipalvelun hinnoittelu siirtyi markkinaperusteiseksi.

Samaan aikaan laskusuhdanne toi alalle paljon uusia yrittäjiä, jotka olivat jääneet työttömiksi muilta aloilta, muun muassa pankinjohtajia ja rakennusmestareita. Tulokkailla ei ollut isännöintialan osaamista ja he kilpailivat hinnalla, minkä johdosta isännöinnin hintataso romahti ja koko alan yritystoiminta kriisiytyi.

Myös arvonlisäveron lisääminen palveluiden hintoihin vuonna 1994 heikensi isännöintiyritysten toimintakykyä, koska sitä ei kovan kilpailutilanteen vuoksi voinut siirtää suoraan hintoihin.

Asunto-osakeyhtiölain uudistus 1992 korosti isännöitsijän asemaa taloyhtiön toimitusjohtajana ja sääti isännöitsijäntodistuksen pakolliseksi. EU:n myötä jatkuvasti uudistuvan lainsäädännön hallinta on korostanut ammattitaidon merkitystä isännöintialalla.

Kansainvälisten sijoittajien ilmaantuminen kiinteistömarkkinoille antoi sysäyksen isännöintipalveluiden erikoistumiselle. Manageeraus eli erityisesti toimitiloihin ja niiden palveluihin erikoistunut kiinteistöjen johtaminen syntyi 1990-luvulla perinteisen isännöinnin rinnalle.

Vuosituhaten vaihteen alkuun ajoittuu korjausrakennusbuumin kanssa isännöitsijäkunnan eläköitymisaalto. Reilusta parista tuhatta ammattilaisesta jopa puolet jää eläkkeelle lähivuosina, joten isännöintiyrityksiin tarvitaan runsaasti uutta, osaavaa henkilökuntaa.

## 2000-luku: Palveluyhteiskunnassa korostuu viestintä

Isännöinti on vuosikymmenten kuluessa muuttunut lisätienestistä ammattimaiseksi yritystoiminnaksi. Ennen kaikki isännöintipalvelut tuotti yksi henkilö, isännöitsijä. Nyt isännöintiyrityksessä saattaa olla isännöitsijän lisäksi kirjanpitäjä, kiinteistösihteeri, asiakaspalveluhenkilö ja tekninen isännöitsijä, jotka tuottavat yhdessä isännöintipalvelun.

Vuonna 2004 käynnistettiin Isännöinnin valtakunnallinen Asiakastytyväisyystutkimus, jossa isännöintiyritykset saavat vuosittain asiakkailtaan palautetta toimintansa kehittämiseksi. Palveluyhteiskunta näkyy isännöintityössä konkreettisesti lisääntyneenä kommunikaationa asiakkaiden kanssa.

Peruskorjaukset, huoneistoremontit ja lisääntynyt tietoisuus kosteusongelmista tuovat runsaasti yhteydenottoja isännöitsijälle. Yhteydenpito on lisääntynyt modernin viestintäteknologian ansiosta: kännykät, sähköposti ja internet ovat parantaneet tiedon liikkuvuutta.