

ISÄNNÖINTIALAN VALVONTAJÄRJESTELMÄ UUDISTUU



30.11.2023

Mia Koro-Kanerva
OTM, toimitusjohtaja

Toivo Korhonen
puheenjohtaja



Isännöintiliitto

MIKSI ISÄNNÖINTIALAN OMAVALVONTAA UUDISTETAAN?



OIKEUSMINISTERIÖN NÄKEMYS ISÄNNÖINNIN LAADUNVALVONNASTA

”Isännöintipalvelun laadun varmennus voitaneen tehokkaimmin ja tuloksellisimmin hoitaa kiinteistöalan itsesääntelyn ja alan järjestämisen valvonnan kautta, ottaen huomioon mm. edellä kuvattu isännöintitarpeiden erilaisuus. Laadun varmennuksen nauttimaa yleistä luottamusta on tarpeen kehittää. Yksi keino laadun varmennuksen parantamiseksi voisi olla laadun varmistusjärjestelmän kehittäminen isännöintialan ja taloyhtiöiden etujärjestöjen yhteistyönä ja niin, että laadun varmistuksen johtamiseen ja isännöintiä koskevien valitusten tms. käsittelyyn osallistuu myös kummankin järjestön ulkopuolisia riippumattomia asiantuntijoita.”

- Asunto-osakeyhtiölain muutostarve –arviomuistio,
Oikeusministeriö 21.10.2020



TAUSTA JA NYKYTILANNE

- Tämänhetkinen valvonta niin Isännöintiliitossa kuin ISA:ssakin on suhteellisen vähäistä ja vaikutuksetonta
 - Käsiteltyjä tapauksia on hyvin vähän suhteessa esimerkiksi siihen, miten paljon yhteydenottoja epäeettisen toiminnan vuoksi pelkästään Isännöintiliittoon tulee
 - Valvonnan luotettavuus herättää kysymyksiä, kun alan toimijat ovat itse arvioimassa tapauksia
 - Sanktioilla ei ole aitoa pelotevaikutusta, jos niistä ei seuraa mitään

MITÄ TEHDÄÄN?

- Uudistetaan isännöinnin valvonta julkisesti luotettavaksi, riippumattomaksi ja uskottavaksi alan omavalvontajärjestelmäksi ja parannetaan asiakkaiden luottamusta isännöintialaan
- Torjutaan lainsäädännön ja ulkoisen valvonnan tarvetta
- Kahden eri valvontajärjestelmän malli on epäselvä ja hankala taloyhtiöille -> siirytään yhteen järjestelmään

Haetaan:

1. ohjausvaikutusta alalle hyviin toimintatapoihin, vrt. muut toimialat
2. brändihyötyä hyvälle, ammattimaisille toimijoille
3. puuttumismenettelyä pelisäännöistä piittaamattomien isännöintiyritysten toimintaan



**1.1.2024 ALOITTAA TOIMINTANSA
ISÄNNÖINNIN EETTINEN NEUVOSTO**



ISÄNNÖINNIN EETTINEN NEUVOSTO

- Perustettu Keskuskauppakamarin alaisuuteen yhteistyössä Isännöinnin Auktorisointiyhdistys ISA:n ja Kiinteistöliiton kanssa
- Lausuntopyynnön kynnys on pyritty asettamaan sellaiselle tasolle, että neuvostoon tulisi lausuntopyyntöjä, joista saataisiin selkeää ja riittävää ohjausvaikutusta alalle, mutta että vältettäisiin ns. höpöhöpö-jutut
- Seuraamukset ovat huomautus -> varoitus -> erotus / auktorisoinnin menetys
 - Varoitus ja erotus / auktorisoinnin menetys julkaistaan yrityksen nimellä
 - Muutoin tapaukset ovat nimettöminä julkisia



LAUSUNTOPYYNNÖN TEKEMISEN EDELLYTYKSET

- Lomake lausuntopyynnön tekemiseen täytetään Keskuskauppamamarin sivustolla Isännöinnin eettisen neuvoston alla -> järjestöjen sivuilta tehdään ohjaukset lomakkeeseen
- Lausuntopyyntöä tehdessä, ennen sen käsittelyä maksetaan lausuntomaksu Keskuskauppakamarille
 - Maksu vuonna 2024 on 375 euroa
- Lausunto on perusteltava ja siihen on liitettävä mukaan tarvittavat todisteet ja tausta-aineisto
- Lausuntoon on liitettävä mukaan myös taloyhtiön hallituksen päätös
- Neuvosto pyytää mahdolliset täydennyksen lausuntopyyntöön ja pyytää sen jälkeen vastinetta lausuntopyynnön kohteelta





ISÄNNÖINNIN EETTINEN NEUVOSTO

- Lautakunnan jäsenten nimittäminen
 - Keskuskauppakamarin nimittää ulkopuolisen puheenjohtajan ja kaksi jäsentä
 - Isännöintiliitto ja Kiinteistöliitto nimittävät lisäksi kumpikin 2 jäsentä
 - Lautakunnassa yht. 7 jäsentä
 - Jäsenet ovat taustaorganisaatioistaan huolimatta riippumattomia
- Lausuntoa voi pyytää
 - Suomen Isännöintiliitto ry:n jäsenyrityksestä tai
 - Isännöinnin auktorisointi ISA ry:n auktorisoimasta toimijasta
 - Muusta isännöintialan ammattimaisesta toimijasta, joka on isännöintisopimuksessa sitoutunut noudattamaan isännöinnin eettisiä ohjeita
- Lausuntopyynnön voi tehdä
 - Isännöinnin asiakasyhteisö hallituksen päätöksen mukaisesti;
 - Suomen Isännöintiliitto ry tai sen yritysjäsen tai jäsenyhdistys;
 - Isännöinnin Auktorisointi ISA ry tai sen auktorisoima toimija; tai
 - Suomen Kiinteistöliitto ry, sen jäsenyhdistys tai jäsenyhdistyksen jäsen

MITEN TEHDÄ JOS YRITYKSELTÄ PYYDETÄÄN VASTINETTA

- Lausuntopyyntö tulee yrityksen tietoon viimeistään, kun siltä pyydetään vastinetta
- Pyyntöön kannattaa vastata annetussa määräajassa ja liittää vastineeseen kaikki mahdollinen asian käsittelyssä auttava aineisto
 - Neuvosto ei kuule suullisia todistajia, vaan perustaa päätöksen kirjalliseen aineistoon
- Vastineessa kannattaa vastata kaikkeen, mistä ”vastapuoli syyttää”





TOIMIVA JÄRJESTELMÄ VALITUSTEN KÄSITTELYYN YRITYKSESSÄ!

- Mihin kanavaan reklamaatiot ohjataan?
- Tallennetaanko reklamaatiot?
- Onko erilaisiin toimintahäiriöihin sovittu korjaukset, hyvitykset tms. toimintamallit tilanteen korjaamiseksi? Onko toimintamallit selkeät ja yhdenmukaiset?
- Kuka käsittelee reklamaatiot ja päättää toimintamallista?
- Kuinka nopeasti reklamaatio käsitellään?
- Kuka vastaa reklamaatioon?
- Miten läpikäyty prosessi tallennetaan / tallennetaanko se?

EETTISET OHJEET VIIMEISTÄÄN NYT HALTUUN YRITYKSESSÄ

- Isännöintiliitto, Isännöinnin Auktorisointi ISA ja Kiinteistöliitto ovat laatineet ja hyväksyneet uudet Isännöinnin eettiset ohjeet
- Uudet ohjeet tulivat voimaan 1.2.2023
- Isännöintiliiton jäsenet sekä ISA-auktorisoidut isännöintiyritykset ja isännöitsijät ovat sitoutuneet noudattamaan ohjeita sekä niihin liittyvää valvontamenettelyä
- Ohjeet on syytä kerrata myös asiakkaiden kanssa
 - Kiinteistöliitto Uusimaan lokakuussa 2023 tekemän kyselytutkimuksen mukaan vajaassa 40 % vastaajataloyhtiöistä ei isännöinti ollut käsitellyt vielä ohjeita
 - Isännöinti: huolehtii, että eettiset ohjeet helposti saatavilla, käy läpi tarvittaessa ja joka tapauksessa varmistaa, että hallitus on tietoinen

KIITOS!

