

Taloyhtiöiden viestinnän kehittäminen – Yhteenvedo kesän 2015 verkkokeskustelusta

**Taloyhtiöiden viestinnän
kehittäminen – Yhteenveto
kesän 2015 verkkokeskustelusta**

ISBN 1798-7067

ISBN 978-952-259-471-6

Oikeusministeriö 2015

Julkaisun nimi	Taloyhtiöiden viestinnän kehittäminen – Yhteenveto kesän 2015 verkkokeskustelusta
Tekijät	Otto Vainio
Sarjan nimi ja numero	Oikeusministeriön julkaisu Selvityksiä ja ohjeita 49/2015
Asianumero	OM 9/41/2014
ISSN verkkojulkaisu	1798-7067
ISBN verkkojulkaisu	978-952-259-471-6
URN-tunnus	http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-259-471-6
Julkaisun jakelu	www.oikeusministerio.fi
Asia- ja avainsanat	Asunto-osakeyhtiö, osakkeenomistaja, osakas, hallitus, hallituksen jäsen, isännöitsijä, viestintä, viestintäsuositus, yhtiökokous, lainvalmistelu

Tiivistelmä

Taloyhtiöiden viestintäsuositusluonnoksesta 20.5.–30.6.2015 käydyssä avoimessa verkkokeskustelussa kerättiin kommentteja ja ehdotuksia taloyhtiöiden viestinnän kehittämiseksi. Verkkokeskustelu pohjautui taloyhtiöiden viestinnän, hallinnon ja erimielisyyksien ratkaisemisen kehittämiseksi syyskuun 2013 järjestettyjen verkkokyselyjen sekä keuhkokuumeen 2014 käydyssä verkkokeskustelun palautteen perusteella laadittuun luonnokseen taloyhtiöiden viestintäsuositukseksi. Keskeisten pohjana olleiden suositusluonnoksen laativat Suomen Kiinteistöliitto ry ja Suomen Isännöintiliitto ry yhteistyössä oikeusministeriön kanssa.

Verkkokeskusteluun osallistui 566 henkilöä, jolta saatiin 125 kommenttia, 3664 ääntä ja 45 uutista taloyhtiöviestinnän kehittämiseksi. Keskustelua ohjasivat oikeusministeriön, Kiinteistöliiton ja Isännöintiliiton asiantuntijat.

Viestinnästä sopiminen. Verkkokeskustelun osallistujien mukaan viestinnän vastuunjakoa hallituksen ja isännöinnin välillä tulisi olla selvä, jotta päällekkäisiltä toimilta vältyttäisiin. Osallistujat pitivät tärkeänä, että osakkaiden ja asukkaiden tarpeet otetaan huomioon viestintäkäytännöistä sovittaessa, jotta viestintä olisi mahdollisimman tehokasta ja selkeää. Kaikkien asukkaiden huomioon ottaminen yhtiön ja asukkaiden välisessä viestinnässä osallistaa ja sitouttaa myös osakkaiden vuokralaisia ja parantaa kaikkien asukkaiden asumisviihtyvyyttä.

Miten viestitään – osapuolten kohtaaminen. Verkkokeskustelun osallistujan mukaan väärinkäsitykset ja väärät tulkinnat, osallistumattomuus, näennäiset kuulemiset ja muut vastaavat tilanteet synnyttävät ja jopa kehittävät konflikteja. Pelkkä viestintäprosessien luominen ja tietojen antaminen ja vastaanottaminen ei yksin riitä hyvään viestintään. Tärkeää on myös se, että viestinnässä otetaan riittävästi huomioon toisen osapuolen lähtökohdat.

Verkkokeskustelun osallistujat pääosin kannattivat keskustelunohjaajien suositusluonnoksia hallituksen ja isännöitsijän välisestä viestinnästä, viestinnästä tilikauden aikana, poikkeustilanteiden viestinnästä, yhtiökokousviestinnästä ja taloyhtiöviestinnän tavoista. Osallistujat esittivät lisäksi paljon kehitysehdotuksia, kommentteja ja arvioita suositusten vaikutuksista. Toisaalta osallistujat kiinnittivät huomiota siihen, miten lisääntyvä viestintä ja avoimuus voi lisätä isännöinnin ja hallituksen työmäärää ja kustannuksia. Avoimuuden toteutustapa vaikuttaa olennaisesti viestinnän laatuun, työmäärään ja kustannuksiin.

Verkkokeskustelun palautteista huomioon, kun Kiinteistöliitto ja Isännöintiliitto viestittelevät ja julkaisevat suosituksen syyskuun 2015.

Publikationens namn	Utveckling av husbolagens kommunikation – Sammanfattning av webbdiskussionen under sommaren 2015
Författare	Otto Vainio
Publikationsseriens namn och löpande nummer	Justitieministeriets publikationer Utredningar och anvisningar 49/2015
Ärendenummer	OM 9/41/2014
ISSN elektronisk publikation	1798-7067
ISBN elektronisk publikation	978-952-259-471-6
URN	http://urn.fi/URN:ISBN: 978-952-259-471-6
Distribution	www.oikeusministerio.fi
Ämnes- och nyckelord	Bostadsaktiebolag, aktieägare, delägare, styrelse, styrelsemedlem, disponent, kommunikation, kommunikationsrekommendation, bolagsstämma, lagberedning

Sammanfattning/referat

I den öppna webbdiskussionen om utkastet till husbolagens kommunikationsrekommendation som ordnades den 20.5–30.6.2015 samlades kommentarer och förslag om hur husbolagens kommunikation skulle kunna utvecklas. Sommarens webbdiskussion baserade sig på utkastet till en rekommendation om husbolagens kommunikation, som i sin tur byggde på webbenkäterna om förbättring av husbolagens kommunikation, förvaltning och sättet att lösa meningsskiljaktigheter från hösten 2013 och på responsen från webbdiskussionen som ordnades på våren 2014. Utkastet till rekommendationen utarbetades av Finlands Fastighetsförbundet rf och Finlands Disponentförbundet rf i samarbete med justitieministeriet.

I diskussionen deltog 566 personer som lämnade totalt 1 255 kommentarer, 3 664 röster och 45 nya idéer om hur husbolagens kommunikation kan förbättras. Diskussionen modererades av justitieministeriets, Fastighetsförbundets och Disponentförbundets experter.

Att kommer överens om kommunikationen. Diskussionsdeltagarna ansåg att det krävs en tydlig ansvarsfördelning mellan husbolagets styrelse och disponenten för att undvika överlappningar i verksamheten. Deltagarna ansåg det viktigt att delägarnas och boendes behov beaktas när man kommer överens om kommunikationspraxis för att garantera så effektiv och smidig kommunikation som möjligt. Genom att beakta alla boende i kommunikationen mellan husbolaget och boendena kan man involvera och engagera även delägarnas hyresgäster och förbättra allas boendetrivsel.

Spelregler för kommunikation – interaktion mellan parterna. En diskussionsdeltagare ansåg att missförstånd och feltolkningar, ointresse för att delta, skenbart hörande och andra dylika situationer ger upphov till och till och med eskalerar konflikter. God kommunikation kräver mer än att bara skapa kommunikationsprocesserna och att ge och ta emot information. Det är också viktigt att man i sin kommunikation visar tillräcklig hänsyn till den andra partens utgångspunkter.

Webbdiskussionens deltagare gav i huvudsak sitt stöd till rekommendationer om kommunikation mellan styrelse och disponent, kommunikation under räkenskapsperioden, kommunikation i specialsituationer, information i samband med bolagsstämman och praxis för kommunikation i husbolag. Deltagarna förde också fram en mängd utvecklingsförslag, kommentarer och uppskattningar om rekommendationernas verkningar. Å andra sidan fäste deltagarna också uppmärksamhet vid hur ökad kommunikation och öppenhet kan öka disponentens och styrelsens arbetsmängd och utgifter. Sättet på vilket öppenheten förverkligas har en grundläggande inverkan på kommunikationens kvalitet, arbetsmängden och kostnaderna.

Responsen från webbdiskussionen tas i beaktande när Fastighetsförbundet och Disponentförbundet bereder och publicerar den slutliga versionen av rekommendationen på hösten 2015.

SISÄLLYS

1	Yhteenveto ja taustatietoja verkkokeskustelusta.....	8
1.1	Yhteenveto	8
2	Verkkokeskustelun palaute	12
2.1	Viestintäpalveluista sopiminen	12
2.1.1	Yhteenveto	12
2.1.2	Suositus 1	12
2.1.3	Ehdotus A.....	14
2.2	Hallituksen ja isännöinnin välinen viestintä	14
2.2.1	Yhteenveto	14
2.2.2	Suositukset 2–5.....	15
2.2.3	Ehdotus B.....	19
2.3	Tilikauden aikainen viestintä osakkaille ja asukkaille	20
2.3.1	Yhteenveto	20
2.3.2	Suositukset 6–10.....	21
2.3.3	Ehdotukset C–M.....	27
2.4	Asukkaiden ja osakkaiden viestintä taloyhtiön johdolle	33
2.4.1	Yhteenveto	33
2.4.2	Suositukset 11–13.....	34
2.5	Viestintä yllättävissä poikkeustilanteissa	36
2.5.1	Yhteenveto	36
2.5.2	Suositukset 14–15.....	37
2.5.3	Ehdotus N	38
2.6	Yhtiökokousviestintä.....	39
2.6.1	Yhteenveto	39
2.6.2	Suositukset 16–21.....	40
2.6.3	Ehdotukset O–S	45
2.7	Korjaushankeviestintä	48
2.7.1	Yhteenveto	48
2.7.2	Suositukset 22–25.....	49
2.7.3	Ehdotus T.....	52
2.8	Taloyhtiöviestinnän tavat.....	53
2.8.1	Yhteenveto	53
2.8.2	Suositus 26	54
2.9	Muita kommentteja ja ehdotuksia	55
2.9.1	Yhteenveto	55
2.9.2	Ehdotukset U–Ä	55

1 Yhteenveto ja taustatietoja verkkokeskustelusta

1.1 Yhteenveto

Taloyhtiöiden viestintäsuosituluonnoksesta 20.5.–30.6.2015 käydyssä avoimessa verkkokeskustelussa kerättiin kommentteja ja ehdotuksia taloyhtiöiden viestinnän kehittämiseksi. Verkkokeskustelu pohjautui taloyhtiöiden viestinnän, hallinnon ja erimielisyyksien ratkaisemisen kehittämiseksi syksyllä 2013 järjestettyjen verkkokyselyjen sekä keväällä 2014 käydyn verkkokeskustelun palautteen perusteella laadittuun luonnokseen taloyhtiöiden viestintäsuositukseksi. Keskustelun pohjana olleen suosituluonnoksen laativat Suomen Kiinteistöliitto ry ja Suomen Isännöintiliitto ry yhteistyössä oikeusministeriön kanssa.

Verkkokeskusteluun osallistui 566 henkilöä, joilta saatiin 1255 kommenttia, 3664 ääntä ja 45 uutta ideaa taloyhtiöviestinnän kehittämiseksi. Keskustelua ohjasivat oikeusministeriön, Kiinteistöliiton ja Isännöintiliiton asiantuntijat. Saatu palaute otetaan huomioon, kun Kiinteistöliitto ja Isännöintiliitto viimeistelevät ja julkaisevat suosituksen syksyllä 2015.

Viestinnästä sopiminen. Verkkokeskustelun osallistujien mukaan viestinnän vastuunjako hallituksen ja isännöinnin välillä tulisi olla selvä, jotta päällekkäisiltä toimilta vältyttäisiin. Osallistujat pitivät tärkeänä, että osakkaiden ja asukkaiden tarpeet otetaan huomioon viestintäkäytännöistä sovittaessa, jotta viestintä olisi mahdollisimman tehokasta ja sujuvaa. Kaikkien asukkaiden huomioon ottaminen yhtiön ja asukkaiden välisessä viestinnässä osallistaa ja sitouttaa myös osakkaiden vuokralaisia ja parantaa kaikkien asukkaiden asumisviihtyisyyttä.

Miten viestitään – osapuolten kohtaaminen. Verkkokeskustelun osallistujan mukaan useamman vuoden väärinkäsitykset ja väärät tulkinnat, osallistumattomuus, näennäiset kuulemiset ja muut vastaavat tilanteet synnyttävät ja jopa kehittävät konflikteja. Keskustelija toivoi, että nämä kohtaamisen kysymykset huomioidaan tärkeinä vaikuttimina viestityn asian oikein ymmärtämisessä. Pelkkä viestintäprosessien luominen ja tietojen antaminen ja vastaanottaminen ei yksin riitä hyvään viestintään. Tärkeätä on myös se, että viestinnässä otetaan riittävästi huomioon toisen osapuolen lähtökohdat.

Hallituksen ja isännöitsijän välinen viestintä. Osallistujien mukaan tiedonjaon isännöinnin ja hallituksen välillä tulisi olla avointa taloyhtiön hallinnon tehokkuuden ja toimivuuden varmistamiseksi. Lisäksi hallituksen vaihtuessa olisi varmistettava, että uudella hallituksella on tarvittavat tiedot taloyhtiön hallinnon hoitamiseen yhdessä isännöinnin kanssa.

Tilikauden aikainen viestintä. Verkkokeskustelussa toivottiin, että lopullisessa viestintäsuosituksessa painotettaisiin taloyhtiön asioista tiedottamista tilikauden aikana. Keskustelun osallistujat pitivät mm. viestinnän vuosikellon laatimista ja taloyhtiön järjestämiä asukastilaisuuksia toimivina tapoina lisätä asukkaiden ja osakkaiden tietoisuutta taloyhtiön asioista.

Asukkaiden ja osakkaiden viestintä taloyhtiön johdolle. Myös asukkaiden ja osakkaiden on viestittävä taloyhtiön hallitukselle ja isännöinnille huoneistojensa vi-
oista ja vaurioista sekä kunnossapito- ja muutostöistään. Verkkokeskustelussa pidet-
tiin tärkeänä, että taloyhtiön johto ohjeistaa osakkaita ja asukkaita näiden ilmoitus-
velvollisuuksista.

Viestintä yllättävissä poikkeustilanteissa. Poikkeustilanteiden viestinnässä tulisi
varmistaa viestinnän ennakoivuus ja saavutettavuus. Poikkeustilanteista tiedottami-
sen tulisi olla helposti saavutettavaa osakkaille ja asukkaille. On tärkeää, että taloyh-
tiön johto ja huoltoyhtiö saavat tiedon taloyhtiössä tapahtuneista yllättävistä poikke-
ustilanteista. Viestintäkanavista sovittaessa tulisi varmistaa, että myös asukkailla ja
osukkailla on mahdollisuus tiedottaa huoneistoaan koskevista poikkeuksista.

Yhtiökokousviestintä. Taloyhtiön johdon tulisi varmistaa, että osakkaille annetaan
riittävästi tietoa ennen yhtiökokousta ja sen jälkeen. Päätöksenteon kannalta tarpeel-
liset asiakirjat tulisi toimittaa osakkaille hyvissä ajoin. Yhtiökokous tulisi järjestää sit-
ten, että kaikilla osukkailla sekä taloyhtiön johdolla on mahdollisuus osallistua.

Verkkokeskustelussa toivottiin toiminnantarkastajalle lisää toimintavaltuuksia, yhtiö-
kokouksen pöytäkirjan toimittamista osakkaille ja asukkaille hyvissä ajoin, uusien
osakkaiden tiedottamista huoneistojen käyttöön vaikuttavista aiempien yhtiökokous-
ten päätöksistä sekä ohjeita yhtiökokouksen muistiinpanojen tekemiseen.

Korjaushankeviestintä. Taloyhtiön korjaushankkeiden yhteydessä on tärkeää sopia
viestinnästä vastaava taho sekä käytettävät viestintäkanavat yhdessä osakkaiden ja
asukkaiden kanssa. Verkkokeskustelussa pidettiin tärkeänä, että kaikki osakkaat ja
asukkaat saavat riittävän ajoissa tiedon hankkeen vaikutuksista taloyhtiöön ja huo-
neistoihinsa. On tärkeää, että viesti kulkee paitsi taloyhtiön johdolta ja urakoitsijalta
osakkaille ja asukkaille myös päinvastoin; viestintäkanavien valinnassa tulisi siten
huomioida myös osakkaiden ja asukkaiden mahdollisuus ilmoittaa esimerkiksi huo-
neistossa jo tehdyistä korjaustöistä ja muista huoneistokohtaisista poikkeamista.
Korjaushankkeen aikaisen viestinnän lähtökohtana ei voi olla kustannusten mini-
mointi, vaan tärkeintä on keskittyä osakkaiden ja asukkaiden tarpeisiin.

Taloyhtiöviestinnän tavat. Viestintäkanavia valittaessa on tärkeää kartoittaa osak-
kaiden ja asukkaiden tarpeet ja edellytykset. Perinteinen viestintä (mm. paperitiedot-
teet) varmistaa kaikkien tietoa tarvitsevien yhtäläiset edellytykset viestin vastaanot-
tamiseen. Sähköiset viestintätyökalut tukevat perinteistä viestintää mahdollistaes-
saan vuorovaikutteisen, kustannustehokkaan, viestinnän sekä viestin tallentumisen.

Taloyhtiön omien resurssien sekä osakkaiden ja asukkaiden asiantuntijuuden ja in-
nokkuuden hyödyntäminen viestinnässä paitsi vähentää viestinnästä aiheutuvia kus-
tannuksia myös auttaa luomaan sellaista tietoa, jota osakkaat ja asukkaat tarvitsevat
taloyhtiöstä.

Muita kommentteja. Viestinnän kehittämisen lisäksi verkkokeskustelussa ehdotettiin
myös muita taloyhtiön arjen ja hallinnon parannuskeinoja. Taloyhtiöiden arjen helpot-
tamiseksi ehdotettiin muun muassa asunto-osakeyhtiölakiin liittyvien neuvontapalve-
luiden kehittämistä, järjestyssääntöjen päivittämistä taloyhtiön asumiskulttuurin ja
yhteishengen parantamiseksi sekä kuntotarkastusraporttien laajentamista. Hallintoa
voitaisiin keskustelijoiden mukaan parantaa myös rajaamalla taloyhtiön hallituksen
toimikausi määrävuosiin.

1.2 Taustatietoja verkkokeskustelusta

Uusi asunto-osakeyhtiölaki tuli voimaan 1.7.2010. Se koskee noin puolta suomalaisista, jotka asuvat asunto-osakeyhtiöiden kerrostaloissa, rivitaloissa ja erillistaloissa (omakoti- ja paritalot).

Oikeusministeriö selvitti 1.11–18.12.2013 avoimilla internet-kyselyillä kansalaisten kokemuksia ja käsityksiä uuden asunto-osakeyhtiölain toimivuudesta sekä siitä, miten lain täytäntöönpano ja tavoitellut vaikutukset ovat toteutuneet. Tarkoituksena oli selvittää, onko tarpeen kehittää lainsäädäntö- ja/tai hallinnollisin toimin asunto-osakeyhtiöiden toimintaan ja yhtiöiden piiriin kuuluvien välisiin suhteisiin vaikuttavia seikkoja (mm. viestintä, hyvä käytäntö -suositukset ja riidanratkaisu). Kyselyt valmisteltiin yhteistyössä Suomen Kiinteistöliiton, Isännöintiliiton ja Kiinteistönvälitysalan keskusliiton kanssa. Kyselyihin saatiin yhteensä 6319 (3683 hallituksen jäsentä, 1728 osakasta, 720 isännöitsijää/19 248 asiakasyhtiötä ja 188 kiinteistönvälittäjää) vastausta. Yhteenveto kyselyn tuloksista on saatavilla oikeusministeriön internetsivuilla (<http://www.oikeusministerio.fi/fi/index/julkaisut/julkaisuarkisto/1396429585344.html>).

Kyselypalautteen perusteella lisätietoja arvioitiin tarvittavan erityisesti 1) viestinnästä tilikauden aikana yhtiökokousten välillä, 2) taloyhtiön johtamisesta (mm. hyvä hallintotapa) sekä 3) taloyhtiön, osakkaiden, yhtiön hallituksen ja isännöitsijän välisistä erimielisyyksistä ja niiden ratkaisukeinoista.

Seuraavaksi 19.5.–19.6.2014 järjestettiin verkossa yleisölle avoin keskustelu, jossa kerättiin edellä mainittuihin kolmeen aiheeseen liittyvää käytännön tietoa sekä arviota eri ratkaisuvaihtoehdoista. Verkkokeskustelut valmisteltiin syksyn 2013 kyselypalautteen perusteella yhteistyössä Suomen Kiinteistöliiton, Isännöintiliiton ja Kiinteistönvälitysalan Keskusliiton kanssa.

Verkkokeskusteluun osallistui 354 rekisteröityä käyttäjää, jotka lähettivät osallistujien arvioitavaksi yhteensä 159 ideaa. Käyttäjien lähettämiin ideoihin saatiin keskustelun aikana yhteensä 1260 kommenttia. Keskustelun ohjaajien ehdotukset olivat osallistujien arvioitavana sivustolla keskustelun alusta (19.5.) lähtien. Uusia ehdotuksia pystyi lisäämään sivustolle koko verkkokeskustelun ajan.

Vuoden 2014 verkkokeskustelun osallistujien mukaan riittävä ja oikea-aikainen viestintä taloyhtiön osakkaille ja asukkaille parantaa asumisviihtyisyyttä, edistää taloyhtiön hyvää hallintoa ja vähentää erimielisyyksiä. Osallistujat kannattivat erityisesti tilikauden aikaista viestintää koskevan suosituksen laatimista.

Syksystä 2014 kevääseen 2015 Isännöintiliitto ja Kiinteistöliitto valmistelivat yhteistyössä oikeusministeriön kanssa luonnoksen taloyhtiöiden viestintäsuositukseksi (Viestinnästä sopiminen, viestintä hallituksen ja isännöitsijän välillä, yhtiökokous- ja tilikauden aikainen viestintä yhtiön, osakkaiden ja asukkaiden välillä, remontti- ja poikkeustilanneviestintä sekä viestintätavat). Luonnoksessa on otettu huomioon vuosien 2013–2014 verkkokyselyt ja -keskustelu.

Viestintäsuositusluonnoksesta 25.5.–30.6.2015 käytyyn verkkokeskusteluun osallistui 566 ihmistä, jotka antoivat 1255 kommenttia ja 3664 ääntä sekä esittivät 45 uutta ideaa taloyhtiöviestinnän kehittämiseksi. Oikeusministeriön lisäksi keskustelunohjaajina toimivat Kiinteistöliiton ja Isännöintiliiton edustajat.

Syksyllä 2015 Kiinteistöliitto ja isännöintiliitto yhteistyössä oikeusministeriön kanssa viimeistelevät suosituksen taloyhtiöiden viestinnästä. Tarkoitus on, että viestintäsuositus julkaistaan syksyn 2015 kuluessa.

”Keskustelunohjaajien **suositusluonnokset** ja niistä saatu palaute on tässä yhteenvedossa esitetty keskustelun pohjana olleen viestintäsuositusluonnoksen mukaisessa järjestyksessä (**numeroidut suositukset**). Keskusteluun osallistujien **ehdotukset (kirjaimin merkityt ehdotukset)** on esitetty yhteenvedossa kunkin aihealueen osalta keskustelunohjaajien suositusluonnosten jälkeen. Jokaisen aihealueen yhteenvedossa on esitelty lyhyesti suositusluonnosten ja osallistujien ehdotusten kannatusta ja palautetta. Yhteenvedojen linkkejä painamalla pääsee suoraan katsomaan suositusluonnosten ja ehdotusten yksityiskohtaista palautetta.”

2 Verkkokeskustelun palaute

2.1 Viestintäpalveluista sopiminen

2.1.1 Yhteenveto

Verkkokeskustelun palautteen perusteella osakkaat ja asukkaat pitävät tärkeänä, että viestintä on sujuvaa ja sen toteuttamisessa otetaan huomioon kaikkien taloyhtiön osakkaiden ja asukkaiden tarpeet. Keskustelijat pitivät tärkeänä, että myös osakkaat ja asukkaat osallistuvat aktiivisesti taloyhtiön yhteisten asioiden hoitamiseen ja päätöksentekoon.

Useat keskustelijat kannattivat **keskustelunohjaajien suositusluonnosta**, jonka mukaan [viestinnästä tulee sopia taloyhtiössä](#). Keskustelijoiden mielestä on tärkeää, että viestinnän roolit ja vastuunjako ovat selvät. Lisäksi keskustelijat toivoivat, että isännöintipalvelusta sovittaessa varmistetaan palveluntarjoajan edellytykset hoitaa taloyhtiön viestintää.

Keskustelijat itse ehdottivat, että [osakkaat ja asukkaat otettaisiin mukaan sopimaan viestinnän toteutuskeinoista taloyhtiössä](#). Keskustelijat pohtivat, voitaisiinko avoimuutta lisätä esimerkiksi taloyhtiön johdon, osakkaiden ja asukkaiden yhteystiedot julkistamalla. Avoin ilmapiiri, taloyhtiön johdon halukkuus vastata osakkaiden ja asukkaiden kysymyksiin ja ehdotuksiin ja vuorovaikutteisuuden mahdollistavat viestinnän toteutuskeinot nimettiin toimivan, sujuvan taloyhtiöviestinnän tärkeiksi edellytyksiksi.

2.1.2 Suositus 1

Suositus 1: Viestinnästä sovitaan taloyhtiössä. (22 ääntä puolesta, 1 vastaan)

***Keskustelunohjaajien** suositusluonnoksen mukaan viestinnän on oltava suunnitelmallista ja sen järjestämisestä on sovittava. Lisäksi huomioon on otettava eri taloyhtiöiden tarpeet sekä osakkaiden ja asukkaiden erilaiset tiedontarpeet. Hallitus järjestää asukasviestinnän joko hoitamalla sen itse tai ostamalla viestintäpalvelut isännöinniltä tai muulta palveluntarjoajalta. Viestintää voi hoitaa esimerkiksi yksittäinen hallituksen jäsen, kunhan siitä on hallituksen kesken selkeästi sovittu. Tarve viestintäpalvelulle voi olla erilainen isoissa ja pienissä taloyhtiöissä.*

Vastuu taloyhtiön juoksevien asioiden johtamisesta on isännöinnillä. On tärkeää, että isännöinnin ja hallituksen viestintävastuut ovat selkeät, etteivät isännöinti ja hallitus tee päällekkäisiä asioita. Tässä suosituksessa ei oteta kantaa siihen, miten viestintäpalveluiden kustannuksista sovitaan hallituksen ja isännöintiyrityksen kesken.

Hallituksen tulee ratkaista, huolehtivatko taloyhtiön palveluntarjoajat, kuten urakoitsijat tai huoltoyritykset asukasviestinnästä esimerkiksi huoneistokäyntien osalta.

Viestinnästä sovittaessa otetaan huomioon erityisesti suositukset hallituksen ja isännöitsijän välisestä viestinnästä (suositukset 2–5), tilikauden aikaisesta viestinnästä (suositukset 6–10), viestinnästä ylläpitävissä poikkeustilanteissa (suositukset 14–15) sekä yhtiökokous- ja korjaushankeviestinnästä (suositukset 16–25).

Keskustelijat pohtivat, kenen taloyhtiössä tulisi olla vastuussa viestinnästä. Erään keskustelijan mukaan taloyhtiöiden hallituksista on hankala löytää pätevää tiedottajaa. Ulkoisessa palveluntarjoajassa, kuten viestintätoimistossa, keskustelijat pitivät riskinä palveluntarjoajan kiinnostumattomuutta taloyhtiön asioista sekä tietojen luovuttamista ulkopuoliselle taholle. Osa keskustelijoista katsoi vastuun taloyhtiön viestinnästä kuuluvan isännöitsijälle. Erään keskustelijan mielestä viestintää voitaisiin erillisen vastuuhenkilön sijaan parantaa taloyhtiön erilaisten raporttien (mm. tilinpäätös ja vastaukset osakkaiden kysymyksiin) laajentamisella.

Keskustelussa ehdotettiin, että suosituksessa määriteltäisiin selkeästi vastuunjako isännöinnin ja hallituksen välillä. Erään keskustelijan mielestä isännöitsijän tiedotusvastuuseen voitaisiin lukea taloyhtiön virallisemmat asiat (esim. yhtiökokousasioista tiedottaminen), ja taloyhtiön hallitus vastaisi puolestaan asumiseen ja asumisolosuhteisiin liittyvästä tiedottamisesta. Toinen keskustelija ehdotti jollekin hallituksen jäsenelle hankittavaksi tulostimen perinteisen viestinnän varmistamiseksi.

Keskustelijoiden mielestä taloyhtiön hallituksen tulisi todella paneutua isännöitsijän valintaan viestinnän parantamiseksi. Hyväksi todetun isännöitsijän kanssa tehty isännöintisopimus takaa paitsi laadukkaan isännöinnin myös tiedon pysymisen taloyhtiössä. Keskustelijat kokivat osakkaiden käytännössä usein määritettävän isännöintipalvelun tärkeimmäksi kriteeriksi edullisuuden: näin päädytään liian useita taloyhtiöitä palvelemaan isännöitsijään, jolla ei välttämättä riitä aikaa perehtyä kunnolla taloyhtiön asioihin. Keskustelussa huomautettiin myös isännöitsijän vaihtamisen yhteydessä katoavan taloyhtiön tietoja. Yksi keskustelijoista totesi isännöinnin kilpailuttamisen mahdottomaksi tilanteissa, joissa isännöintiyritykset eivät luovuta tietojaan kilpailuttamista varten.

Eräs keskustelija katsoi, että suosituksessa tulisi ottaa kantaa viestintäpalveluiden kustannuksista sopimiseen hallituksen ja isännöinnin kesken; keskustelijan mielestä muutoin syyllistytään harhauttamaan osakkaita, jotka luulevat viestintäpalvelun kustannusten sisältyvän isännöinnistä perittävään kiinteään kuukausiveroitukseen.

Lisäksi keskustelussa huomautettiin tiedottamisen osakkaille ja asukkaille olevan vain yksi osa kokonaisvaltaista viestintää. Osallistujien mukaan viestinnässä tulisi korostaa tiedon jalostamista ja muokkaamista kohderyhmille sopivaan muotoon kanavasta riippumatta. Erään keskustelijan mielestä viestintä tulisi tehdä pakolliseksi kaikille (myös taloyhtiön ulkopuolella asuville) osakkaille. Keskustelijan mukaan taloyhtiön ulkopuolella asuvat osakkaat eivät aina saa taloyhtiötä koskevia olennaisia tietoja. Lisäksi ehdotettiin konkreettisia toimia viestintäkulujen rajoittamiseksi, kuten että viestinnästä vastaavalle hallituksen jäsenelle hankitaan tulostin ja että hänelle voidaan tarvittaessa maksaa pieni palkkio.

2.1.3 Ehdotus A

Ehdotus A: Viestinnän toteutuksen yksityiskohdista sovitaan niin, että myös osakkaat ja asukkaat pääsevät vaikuttamaan viestinnän toteutukseen (3 ääntä puolesta, 2 vastaan)

Eräs keskustelija listasi tärkeimmiksi toimivan viestinnän kriteereiksi kaikki taloyhtiön asukkaat tavoittavan, kaksisuuntaisen viestinnän, yhteystietojen antamisen eri osapuolille taloyhtiössä sekä viestintäkanavista ja -työkaluista sekä näiden yhteisistä pelisäännöistä sopimisen.

Keskustelijat pitivät hallituksen jäsenten, osakkaiden ja isännöitsijän yhteystietojen jakamista hyvänä keinona lisätä avoimuutta taloyhtiössä. Toisaalta yhteystietojen julkistaminen saattaisi lisätä tarpeettomia, jopa asiattomia yhteydenottoja luottamushenkilöihin. Eräs keskustelija uskoi isännöitsijän olevan paras taho vastaamaan osakkaiden ja asukkaiden kysymyksiin; tosin osa keskustelijoista epäili isännöitsijän ajan riittämistä osakkaiden kysymyksiin perehtymiseen. **Yksi keskustelijoista totesi, ettei pelkkä yhteystietojen vaihtaminen taloyhtiössä riitä viestinnän varmistamiseksi – taloyhtiön johdon on myös oltava valmis vastaamaan osakkaiden ja asukkaiden yhteydenottoihin.**

Erään keskustelijan taloyhtiössä hallituksen jäsenten tietojen jakamisen sijaan taloyhtiössä panostettiin avoimeen ilmapiiriin – näin asukkaat voivat ottaa yhteyttä hallituksen jäseniin kirjeitse tai näiden kotiovella piipahtamalla.

Lisäksi ehdotettiin taloyhtiön hallitukselle laadittavan ohjeet asioista, joista hallituksen tulee tiedottaa osakkaille ja asukkaille. Eräs keskustelijan mielestä tavoitteena olisi tehdä taloyhtiön hallituksen toiminnasta niin avointa ja läpinäkyvää, että ”hallituksen jäsen joutuisi tiedostamaan jokaisen päätöksen ja muun oman toimintansa olevan riittävä ison joukon tarkkailussa tavalla tai toisella”. Keskustelijan mielestä hallituksen avoimen ja läpinäkyvän toiminnan voisi varmistaa muun muassa hallituksen päätöksistä tiedottamisella, hallituksen sisäisen viestinnän parantamisella sekä rohkaisemalla palautteen antamiseen. Yksi keskustelija toivoi, että isännöitsijät kiinteistöalan ammattilaisina edesauttaisivat luomaan taloyhtiössä avointa, tehokkaan viestinnän mahdollistavaa, ilmapiiriä.

2.2 Hallituksen ja isännöinnin välinen viestintä

2.2.1 Yhteenveto

Verkkokeskustelun palautteen perusteella osakkaat ja asukkaat pitävät taloyhtiön hallituksen ja isännöinnin avointa yhteistyötä ja vuorovaikutusta tärkeänä edellytyksenä taloyhtiön hallinnon sujuvuudelle ja tehokkuudelle. Viestinnässä hallituksen ja isännöinnin kesken on olennaista huomioida tasapuolinen tiedonjako kaikille taloyhtiön johdon jäsenille.

Eniten kannatusta keräsi **keskustelunohjaajien suositusluonnos**, jonka mukaan [vanha hallitus siirtää tehtävien hoitamisen kannalta olennaiset tiedot uudelle hallitukselle sekä huolehtii toimikauden aikana siitä, että kaikki jäsenet saavat ajantasaiset tiedot olennaisista asioista.](#) Keskustelijoiden mielestä on tärkeää, että kaikilla hallituksen jäsenillä on mahdollisuus osallistua hallituksen kokouksiin. Kes-

kustelijat ehdottivat Kiinteistöliiton laativan listan asioista, joista uusille hallituksen jäsenille pitäisi kertoa hallituksen vaihdon yhteydessä.

Useat keskustelijat kannattivat suositusluonnosta, jonka mukaan [isännöitsijän on oma-aloitteisesti annettava hallitukselle ja sen jäsenelle kaikki hallituksen toiminnan kannalta tarpeelliset tiedot](#). Keskustelijoiden mielestä on tärkeää, että taloyhtiön hallitus saa kaiken taloyhtiöön liittyvän tiedon sitä tarvitessaan. Isännöitsijän oma-aloitteista, ajankohtaista tiedottamista taloyhtiön asioista hallitukselle pidettiin tärkeänä.

Monet keskustelijat kannattivat myös suositusluonnosta, jonka mukaan [hallitus ja isännöitsijä laativat taloyhtiön toiminnalle vuosikellon, johon sisällytetään viestintä](#). Monilla keskustelijoilla oli positiivisia kokemuksia vuosikellosta taloyhtiössään. Keskustelijat ehdottivat vuosikelloon lisättävän määräajan, milloin osakkaan on viimeistään ilmoitettava hallitukselle asiasta, jonka osakas haluaa yhtiökokouksen käsiteltäväksi.

Paljon kannatusta keräsi suositusluonnos, jonka mukaan [isännöintisopimus käydään läpi hallituksen kokouksessa kerran vuodessa](#). Keskustelijoiden mielestä on tärkeää, että taloyhtiön hallitus tuntee isännöintisopimuksen sisällön. Osalla keskustelijoista isännöintiä ei ollut kilpailutettu ollenkaan tai siitä ei ollut sovittu kirjallisesti: tällaisissa tapauksissa hallituksen toivottiin perustelevan isännöitsijän valinnan osakkaille.

Keskustelijat ehdottivat hallituksen ja isännöinnin välisen viestinnän kehittämiseksi, että [suosituksessa korostetaan isännöitsijän velvollisuutta informoida koko hallitusta taloyhtiön asioista](#). Osa keskustelijoista toivoi myös, että Isännöintiliiton valvoisi tarkemmin isännöitsijöiden toimintaa.

2.2.2 Suositukset 2–5

Suositus 2: Isännöitsijän on oma-aloitteisesti annettava hallitukselle ja sen jäsenelle kaikki hallituksen toiminnan kannalta tarpeelliset tiedot. (29 ääntä puolesta, 4 vastaan)

Keskustelunohjaajien suositusluonnoksen mukaan taloyhtiöissä, joilla on sopimus isännöintiyrityksen kanssa, taloyhtiön toiminnan kannalta tarpeelliset tiedot ovat useimmiten isännöintiyrityksen hallinnassa. Hallituksella on oikeus omasta pyynnöstään saada kaikki ne tiedot, joita hallitus toiminnassaan tarvitsee. Tietopyynnön pitää olla sillä tavalla yksilöity, että isännöitsijä voi antaa pyydetyt tiedot. Myös isännöinnin on oltava tiedonjaossa aktiivinen ja tarvittaessa autettava hallitusta tietopyynnön yksilöimisessä.

Osa taloyhtiön luottamustehtävissä saaduista tiedoista ei ole julkista (asukkaiden ja osakkaiden henkilötiedot ja taloyhtiön palveluntarjoajien liikesalaisuudet). Luottamuksellisia tietoja tulee käsitellä siten, että tiedot pysyvät luottamuksellisina.

Keskustelijat pitivät tärkeänä, että hallitus saa kaiken taloyhtiön liittyvän tiedon sitä tarvitessaan. Keskustelussa painotettiin isännöitsijän vastuuta raportoida kaikille hallituksen jäsenille paitsi taloyhtiön ajankohtaisista asioista myös osakkaiden ja asukkaiden kysymyksistä hallitukselle. Eräs keskustelija huomautti taloyhtiön omistavan taloyhtiötä koskevan tiedon – näin ollen ”luonnollisesti hallituksen pitää saada kaikki taloyhtiön tieto niin halutessaan”.

Osa keskustelijoista piti isännöitsijän rajoitettua tai puutteellista tiedonantoa syynä epäillä tiedon väärinkäyttöä. Eräs keskustelija esitti isännöitsijän puutteellisen tiedonannon johtuvan kritiikin pelosta. Yhtenä pääsyyinä isännöitsijän vajavaiselle tiedonannolle keskustelijat pitivät isännöitsijän hallinnoimia tietojenhallinta- ja asiakirja-järjestelmiä, joista olennaista tietoa on hankala siirtää hallitukselle. Keskustelussa ehdotettiin, että taloyhtiötä koskevat tiedot tallennettaisiin taloyhtiölle perustettavaan tietojärjestelmään, jolloin hallituksella olisi aina tarvittaessa pääsy näihin tiedostoihin. Keskustelussa ehdotettiin myös, että isännöintitoimistot veloitettaisiin sähköisten järjestelmien käyttöön. Osa keskustelijoista toivoi hyvästä hallinto- ja isännöintitavasta laadittuja ohjeita laajemmin käytettäväksi isännöintialalla.

Osa keskustelijoista koki suosituksen luovan hallituksesta ja isännöitsijästä kuvaa ” eri puolilla pöytää istuvista ja tietoa toisiltaan panttaavista toimijoista”. Lisäksi keskustelijat pitivät suosituksen määrästyypistä muotoilua silmäänpistäväenä; eräs keskustelija tarkensi suosituksen muotoilun viittaavan suosituksen pakottavuuteen. Eräs keskustelija oli sitä mieltä, että nykyisestä laissa ei säädetä isännöitsijän velvollisuudesta informoida hallitusta ja osakkaita.

Eräs keskustelija ihmetteli, miksi hallituksen pitäisi pyytää tietoja isännöitsijältä: keskustelijan mielestä isännöitsijältä tulisi edellyttää oma-aloitteista, ajankohtaista tiedottamista taloyhtiön hallituksen jäsenille ja osakkaille. Erään toisen keskustelijan mielestä ennen henkilötietojen antamisen kieltämistä tulisi tarkemmin määritellä, mitä henkilötiedoilla tarkoitetaan. Yksi keskustelijoista huomautti tietojen luovuttamisen periaatteiden löytyvän taloyhtiön rekisteriselosteesta.

Suositus 3: Hallitus ja isännöinti laativat toiminnalle vuosikellon, johon sisällytetään viestintä. (22 ääntä puolesta, 5 vastaan)

Keskustelunohjaajien suositusluonnoksen mukaan vuosikellon avulla hallituksen on yhdessä isännöinnin kanssa helppo jäsentää taloyhtiön toimintaa. Vuosikello on hyvä julkaista myös asukkaille, jotta he osaavat ennakoida taloyhtiön vuosikiertoa ja olla omissa asioissaan oikeaan aikaan liikkeellä hallitukseen ja isännöintiin päin, esimerkiksi halutessaan sisällyttää asioita yhtiökokouskutsuun.

Keskustelijat pitivät vuosikellon hyvänä työkaluna taloyhtiössään. Keskustelijat kokivat vuosikellon myös ryhdittävän taloyhtiön hallituksen toimintaa ja auttavan isännöitsijää ja hallitusta taloyhtiön tilikauden aikaisen toiminnan suunnittelussa. Eräs keskustelija muistutti, että vuosikello on todettu toimivaksi suunnitteluvälineeksi myös yritysmaailmassa: keskustelijan mukaan ”se (vuosikello) ei sido liikaa hallituksen käsiä, mutta antaa toisaalta osakkaille tiedon tulevista kokouksista jo hyvissä ajoin”. Yksi keskustelija ehdotti, että osakkaille olisi yhtiökokouskutsun lisäksi vähintään toimitettava taloyhtiön vuosikello. Vuosikello tulisi keskustelijoiden mielestä toimittaa myös taloyhtiön ulkopuolella asuville osakkaille, jotta nämäkin olisivat tietoisia taloyhtiön tapahtumista. Yksi keskustelijoista mainitsi Kiinteistöliiton laatineen hyvät

ohjeet vuosikellon kokoamiseen ja totesi vuosikellon toimivan apuna myös tuleville hallituksille näiden suunnitellessa vuosikellojaan.

Keskustelussa ehdotettiin vuosikellossa määritettäväksi, milloin osakkaan tulee viimeistään toimittaa hallitukselle tieto asiasta jonka haluaa yhtiökokouksen käsiteltäväksi. Keskustelijat ehdottivat vuosikelloon kirjattavaksi myös, miten taloyhtiö voisi säästää hankinnoissaan ja toisaalta välttää turhia kulueria. Yksi keskustelijoista ehdotti vuosikellon tilikauden alkavaksi heinäkuusta; näin yhtiökokous voitaisiin järjestää syksyllä ja isännöitsijällä ja tilintarkastajilla olisi enemmän aikaa perehtyä taloyhtiön asioihin. Keskustelija huomautti myös, että varsinaisen yhtiökokouksen ohella tulisi järjestää tarpeen vaatiessa ylimääräisiä yhtiökokouksia ja infotilaisuuksia taloyhtiön korjauksista ja kehittämisestä tiedottamiseksi ja sopimiseksi.

Toisaalta osa keskustelijoista epäili hallituksen toimintaa tukevan suosituksen merkitystä. Erään keskustelijan mielestä isännöitsijän ohjatessa hallituksen toimintaa tarkasti ei suosituksella olisi positiivista vaikutusta osakkaiden oikeuksiin ja taloyhtiön viestintään. Toinen keskustelija koki vuosikellon olevan tarkistettavissa myös huoltokirjasta, mikäli huoltokirjaa päivitetään aina tarvittaessa.

Suositus 4: Isännöintisopimus käydään läpi hallituksen kokouksessa kerran vuodessa. (31 ääntä puolesta, 2 vastaan)

Keskustelunohjaajien suositusluonnoksen mukaan isännöintisopimuksen tulisi olla aina hallituksen saatavilla esimerkiksi taloyhtiösivuilla. Isännöintiyritys esittelee voimassa olevan isännöintisopimuksen aina hallitukselle hallituskauden alussa.

On olennaista, että hallitus tuntee isännöintisopimuksen sisällön. Isännöintiyrityksen palvelut ja niiden hinta on määritelty isännöintisopimuksessa ja sen liitteissä.

Keskustelijat pitivät tärkeänä, että taloyhtiön hallitus tuntee isännöintisopimuksen sisällön. Keskustelussa huomautettiin, että hallituksen on puututtava isännöintipalvelun kohtuuttomaan veloitukseen taloyhtiön edun ajamiseksi. Eräs keskustelija tiesi isännöitsijöitä, jotka eivät pyynnöstäkään suostu esittämään isännöintisopimusta edes hallituksen jäsenelle. Toisen keskustelijan taloyhtiössä isännöintipalkkion vuosittaista nousua ei perusteltu ollenkaan.

Keskustelijat ehdottivat isännöintisopimuksen sisällön avaamista myös osakkaille. Eräs keskustelija toivoi, että isännöintisopimuksen tärkeimmät osuudet ja isännöinnin toimintatavat selvitetään osakkaille. Yksi keskustelija huomautti, ettei isännöintisopimuksen sisältö muutu joka vuosi, minkä vuoksi sopimuksen pääkohtien esittely osakkaille yhtiökokouksessa voisi riittää. Yksi keskustelijoista piti isännöintisopimuksia salaisina eikä siten katsonut isännöintisopimuksen avaamista taloyhtiön asukkaille ja osakkaille mahdolliseksi.

Lisäksi keskustelijat pohtivat isännöintisopimuksen sisältöä tilanteissa, joissa varsinaista isännöintisopimusta tai sopimuksen tekoa edeltävää kilpailutusta ei ole koskaan tehty. Eräiden keskustelijoiden taloyhtiöissä hallitus valitsi isännöitsijän hallituksen jäsenten lähipiiristä. Toisen keskustelijan kertoman mukaan taloyhtiön ammatti-isännöitsijänä toimiva hallituksen jäsen oli voittanut tarjouskilpailun, mutta myöhemmin osoittautunut pätemättömäksi muun muassa viestinnän osalta. Erään keskustelijan taloyhtiön isännöintisopimuksessa ei mainittu lainkaan isännöintiyrityksen nimeä.

Suositus 5: Vanha hallitus siirtää tehtävien hoitamisen kannalta olennaiset tiedot uudelle hallitukselle. Hallitus huolehtii toimikauden aikana siitä, että kaikki jäsenet saavat ajantasaiset tiedot olennaisista asioista. (31 ääntä puolesta, 1 vastaan)

Keskustelunohjaajien suositluonnoksen mukaan hallituksen vaihtuessa on suositeltavaa sopia hallituksen sisäisistä pelinsäännöistä (esim. ajantasaisten tietojen toimittaminen kaikille jäsenille) heti toimikauden alussa. Uusi hallitus/uudet hallituksen jäsenet on lisäksi syytä perehdyttää taloyhtiön tilanteeseen ja hallituksen toimintatapoihin.

Kaikille hallituksen jäsenille on lain mukaan varattava tilaisuus osallistua hallituksen kokouksiin. Myös niille hallituksen jäsenille, jotka eivät pääse osallistumaan hallituksen kokouksiin, on tiedotettava kokouksissa tehdyistä päätöksistä.

Myös hallituksen varajäsenet on pidettävä ajan tasalla siten, että nämä voivat osallistua hallituksen kokouksiin varsinaisten jäsenten ollessa estyneitä.

Hallituksen vaihtuessa on huolehdittava myös siitä, että hallituksen käytettävissä olevien ei-julkisten tietojen (asukkaiden ja osakkaiden henkilötiedot ja taloyhtiön palveluntarjoajien liikesalaisuudet) luottamuksellisuus säilyy.

Keskustelijat pitivät tärkeänä, että kaikilla jäsenillä on mahdollisuus osallistua hallituksen kokouksiin. Eräs keskustelija kannatti myös hallituksen varajäsenten osallistumista kaikkiin hallituksen kokouksiin, jotta varajäsenet pysyvät ajan tasalla hallituksessa käsitellyistä asioista ja voivat tarvittaessa kommentoida kokouksessa käsiteltyjä asioita. Yhden keskustelijan taloyhtiössä estyneet hallituksen jäsenet osallistuivat kokouksiin tarvittaessa puhelimitse; lisäksi kokouksen pöytäkirja toimitettiin mahdollisimman nopeasti kaikille hallituksen jäsenille, jotta poissaolijat saisivat tiedon päätetyistä asioista ja voisivat huomauttaa mahdollisesti puuttuneista kohdista.

Keskustelussa ehdotettiin, että Kiinteistöliitto laatisi kattavan listan asioista, joista uusille hallituksen jäsenille pitäisi kertoa hallituksen vaihdon yhteydessä. Eräs keskustelija toivoi, että uutta hallituksen jäsentä tiedotettaisiin taloyhtiön aiemmista korjaus- ja muutostöistä; lisäksi hallituksen jäsenen tulisi saada perehtyä hallituksen aiempien vuosien pöytäkirjoihin. Eräs hallituksen puheenjohtajana toimiva keskustelija katsoi järkeväksi koostaa yhteenvedon hallituksen aiemmista päätöksistä, joilla on jatkuvaa merkitystä.

Lisäksi osa keskustelijoista toivoi tarpeellisten tietojen antamista uuden hallituksen ohella myös osakkaille ja asukkaille. Erään keskustelijan mielestä taloyhtiön asioiden salailu on ainoa asia, jonka hallitus hallitsee ja pitää tärkeänä.

2.2.3 Ehdotus B

Ehdotus B: Isännöitsijän on informoitava koko hallitusta (9 ääntä puolesta, 1 vastaan)

Erään keskustelijan mielestä Isännöintiliiton kuuluisi myös muistuttaa isännöitsijöitä avoimuudesta koko hallitukselle. Keskustelijan mukaan on paljon isännöitsijöitä, jotka kommunikoivat ja sopivat tulevia asioita vain taloyhtiön hallituksen puheenjohtajan kanssa; nämä päätökset yritetään hallituksen kokouksessa ohittaa nopeasti muutamalla sanalla.

Keskustelijan ehdotusta kannattaneiden mielestä Isännöintiliiton tulisi valvoa isännöitsijöiden toimintaa. Keskustelijat toivoivat myös, että Isännöintiliitto ohjeistaisi isännöitsijöitä panostamaan viestintään ja lisäämään avoimuutta osakkaita ja asukkaita kohtaan. Keskustelussa katsottiin, ettei Isännöintiliitto puutu riittävästi pätemättömistä isännöitsijöistä tehtyihin valituksiin. Eräs keskustelija toivoi kontrollia ammatti-isännöitsijä -nimikkeen sekä ISA-sinetin käyttöön harhaanjohtavan markkinoinnin estämiseksi. Osa keskustelijoista koki, että Isännöintiliittoon kuuluminen ei tällä hetkellä tarpeeksi takaa isännöitsijän toimivan ammattitaitoisesti. Keskustelijat ehdottivat myös, että isännöitsijöiltä vaadittaisiin aina tiettyä koulutus- ja osaamista-soa siten, että isännöitsijän tulisi olla ”tutkinnon suorittanut ammattilainen, jonka olisi pakko kuulua Isännöintiliittoon, joka olisi vastuussa heidän toiminnan valvonnasta”. Keskustelussa toisaalta huomautettiin isännöintipalvelun vaatimusten lisäämisen saattavan johtaa isännöintipalveluiden hintojen nousuun.

Osa keskustelijoista harmitteli pienemmillä taloyhtiöillä olevan hankalaa löytää pätevää isännöitsijää. Pientaloyhtiöissä isännöintipalvelun edullisuuden katsottiin usein kostautuvan osaamattomuutena, eikä toisaalta osakekohtaista isännöintipalvelumaksua haluta asettaa liialliseksi. Isännöintitoimiston vaihtaminen suurempaan oli useilla keskustelijoilla aiheuttanut isännöintikuluissa merkittävän kasvun. Keskustelussa muistutettiin myös, ettei asunto-osakeyhtiölaki edellytä isännöitsijää erikseen valittavaksi, kunhan isännöitsijälle lain mukaan kuuluvat tehtävät hoidetaan taloyhtiössä. Osa keskustelijoista piti nykyisen asunto-osakeyhtiölainsäädännön muuttamista ratkaisuna isännöitsijöiden avoimuuden takaamiseksi.

Toisaalta keskustelussa koettiin kummalliseksi velvoittaa Isännöintiliitto valvomaan isännöitsijöiden hoitamien yhtiöiden toimintaa. Keskustelussa muistutettiin, että taloyhtiössä valitaan tilintarkastaja ja toiminnantarkastaja valvomaan taloyhtiön juoksevaa hallintoa: pätemätön isännöitsijä voidaan aina vaihtaa taloyhtiön osakkaiden enemmistön näin tahtoessa. Eräs keskustelija huomautti yhtiökokouksen valitseman taloyhtiön hallituksen valitsevan isännöitsijän; näin ollen paras tapa varmistaa taloyhtiön tarpeisiin sopivin isännöitsijä on valita mahdollisimman pätevä hallitus. Yksi keskustelijoista kehotti osakkaita puuttumaan taloyhtiön johdon suljettuun ja epäoikeudenmukaiseen toimintaan omalla aktiivisuudellaan; vääryyttä kokevien osakkaiden tulisi kannustaa muita osakkaita osallistumaan yhtiökokouksiin sekä pyrkimään taloyhtiön hallitukseen.

2.3 Tilikauden aikainen viestintä osakkaille ja asukkaille

2.3.1 Yhteenveto

Verkkokeskustelussa toivottiin, että lopullisessa viestintäsuosituksessa painotettaisiin taloyhtiön asioista tiedottamista osakkaille ja asukkaille tilikauden aikana. Riittävä tiedottaminen läpi tilikauden auttaa asukkaita ja osakkaita pysymään perillä taloyhtiön asioista yhtiökokousten välissä – lisäksi riittävä tiedottaminen on omiaan estämään erimielisyyksien ja väärintulkintojen syntymistä taloyhtiössä. Keskustelun osallistajat pitivät mm. viestinnän vuosikellon laatimista ja taloyhtiön järjestämiä asukastilaisuuksia toimivina tapoina lisätä asukkaiden ja osakkaiden tietoisuutta taloyhtiön asioista.

Eniten kannatusta keräsi **keskustelunohjaajien suositusluonnos**, jonka mukaan [taloyhtiön johto tiedottaa osakkaita ja asukkaita hallituksen päätöksistä](#). Verkkokeskustelun osallistujien mielestä on tärkeää, että taloyhtiön johdon toiminta ja päätöksistä tiedottaminen on läpinäkyvää: parhaat käytännöt päätöksistä tiedottamiselle tulisi sopia paikallisesti taloyhtiössä.

Paljon kannatusta keräsi suositusluonnos, jonka mukaan [taloyhtiössä sovitaan, kuinka tilikauden aikainen asukasviestintä järjestetään taloyhtiössä](#). Tilikauden aikana taloyhtiössä tulisi panostaa olennaiseen, laadukkaaseen ja oikea-aikaiseen viestintään. Taloyhtiön johdon laatima viestintäsuunnitelma tulisi käsitellä yhtiökokouksessa, jotta löydettäisiin taloyhtiölle parhaiten sopivat viestinnän toteutuskeinot; viestinnän tehostamiseksi tulisi kartoittaa osakkaiden ja asukkaiden edellytykset käyttää sähköisiä viestintävälineitä.

Useat verkkokeskustelun osallistajat kannattivat myös suositusluonnosta, jonka mukaan [taloyhtiön johto tiedottaa osakkaille ja asukkaille heidän huoneistojensa käyttöön vaikuttavista asioista ja muista asumisen pelisäännöistä](#). Keskustelijoiden mukaan taloyhtiön johdon tulee paitsi tiedottaa osakkaita asumiseen vaikuttavista asioista ja asumista koskevista asiakirjoista myös tuntee näiden sisältö ja toimia esimerkkinä hyvästä asumistavasta taloyhtiössä.

Monet keskustelijat kannattivat myös suositusluonnosta, jonka mukaan [taloyhtiön johto tiedottaa osakkaille yhtiön taloustilanteesta](#). On tärkeää, että osakkaat saavat tietoa viivytyksettä heidän varojaan koskevista päätöksistä ja muutoksista. Budjetin toteutumisesta tulisi informoida kattavasti vasta silloin, kun annettavat tiedot voidaan todistaa luotettaviksi ja päteviksi.

Lisäksi useat keskustelijat kannattivat suositusluonnosta, jonka mukaan [taloyhtiön johto tiedottaa osakkaille ja asukkaille asumiseen ja huoneistojen käyttöön vaikuttavista palvelusopimuksista](#). Keskustelijat ehdottivat, että taloyhtiön hallitus järjestäisi esittelyn valitsemastaan isännöitsijästä ja perustelisi osakkaille valinnan.

Keskustelijat ehdottivat taloyhtiön tilikauden aikaisen viestinnän kehittämistä siten, että [yhtiön kirjanpito](#) ja [hallituksen pöytäkirjat julkistetaan osakkaille](#). Keskustelijoiden mielestä taloyhtiön tilikauden aikaista viestintää voitaisiin parantaa [turvaamalla viestinnän ymmärtäminen](#), [tekemällä kaikesta olennaisesta tiedosta julkista myös vuokralaisille](#) ja [antamalla vuokralaisille lisää tietoa ja vaikutusvaltaa taloyhtiössä](#). Myös [lisäämällä osakkeeseen kohdistuvat velvoitteet isännöitsijäntodistukseen](#), [laatimalla osakkaille neljännesvuositiedote taloyhtiöstä](#), [toimittamalla hallituksen pöytäkirjat toiminnantarkastajalle heti kokouksen päätyttyä](#) ja [parantamalla](#)

[mahdollisuuksia puuttua virheelliseen toimintakertomukseen](#) voidaan osallistujien mukaan parantaa taloyhtiön tilikauden aikaista viestintää. Lisäksi keskustelun osallistujat toivoivat [taloyhtiön johdon tiedottavan osakkaille hyvästä hallintotavasta ja osakkaan oikeuksista](#) sekä [antavan osakkaille tarpeellista tietoa asukasilloissa](#).

2.3.2 Suositukset 6–10

Suositus 6: Hallitus ja isännöitsijä sopivat, miten tilikauden aikainen asukasviestintä järjestetään taloyhtiössä. (34 ääntä puolesta, 2 vastaan)

***Keskustelunohjaajien** suositusluonnoksen mukaan osakkaille ja asukkaille viestintään säännöllisin väliajoin ja aina, kun jotakin merkittävää on tapahtunut tai odotettavissa. Suunnitelmalliseen viestintään kuuluu myös poikkeustilanteisiin varautuminen. Asukasviestinnän suunnittelussa voi hyödyntää hallituksen vuosikelloa.*

Osakkaille tulee kertoa taloyhtiön rakennusten kunnosta, kuntoarvioiden ja -tutkimusten tuloksista sekä tehdyistä ja tulevista korjauksista. Tulevat korjaukset kiinnostavat myös asukkaita. Asukkaita kiinnostavat lisäksi energiankulutustiedot ja energiansäästöohjeet, jätteiden lajitteluohjeet, turvallisuusohjeet, yhteisten

tilojen käyttöohjeet, talkoot, taloyhtiön palvelut kuten pesutupa, saunat, avaintilaukset, säilytystilat ja kerhotila.

Vuorovaikutteiseen viestintään kuuluu asukkaiden kuuleminen ja palautteen kerääminen. Käytännössä tämä voi tapahtua esimerkiksi kyselyiden, internetsivujen tai asiakastilaisuuksien avulla.

Ehdotusta kannattaneet keskustelijat pitivät tärkeänä viestintäsuunnitelman käsittelyä yhtiökokouksessa, jotta taloyhtiössä löydettäisiin sopivat viestinnän toteutuskeinot osakkaille ja asukkaille. Tärkeänä pidettiin osakkaiden ja asukkaiden mahdollisimman aikaista tiedonsaantia ajankohtaisista asioista. Keskustelijat ehdottivat, että jokaisessa taloyhtiössä olisi ”asumisen käyttöohje”, johon kaikki taloyhtiössä asumiseen liittyvät ohjeet kerättäisiin. Yhden keskustelijan taloyhtiössä pysyvät, pidempiaikaiset ohjeet kirjattiin järjestyssääntöihin, kun taas vaihtuvat tiedotteet esimerkiksi taloyhtiön kuntoarvioista viestittiin ja päivitettiin erikseen taloyhtiön nettisivuilla. Keskustelussa muistutettiin kiinteistöhuollon velvollisuudesta antaa uusille asujille taloyhtiön järjestyssäännöt. Lisäksi keskustelussa huomautettiin, että monet asumiseen liittyvät ohjeet ovat yhteisiä kaikille taloyhtiöille ja niistä on olemassa esimerkiksi Isännöintiliiton laatimia opaskirjoja ja mallitiedotteita.

Keskustelijat korostivat myös viestinnän olennaisuutta ja laatua. Eräs keskustelija piti tärkeänä viestimistä myös silloin, kun mitään erityistä ei ole tapahtunut, jotta kaikki voivat luottaa saaneensa olennaisen tiedon. Esimerkiksi taloyhtiön hallituksen puheenjohtajan tai isännöinnin lähettämä kesä- tai joulukirjeellä voitaisiin varmistaa, että tiedotus taloyhtiössä toimii edelleen. Keskustelussa painotettiin myös viestinnän jatkuvuuden merkitystä. Erään keskustelijan mukaan suunnitelmallisuus tekee viestinnästä helpompaa ja luontevampaa. Tähän lisättiin, että pelkkä viestinnän edellytysten ja prosessien järjestäminen ei riitä – taloyhtiöissä tulisi panostaa myös luottamusta rakentavaan avoimeen ilmapiiriin ja läpinäkyvyyteen. Avoimuudella tarkoitettiin sitä, että taloyhtiön asioihin perehtyneen johdon toiminta on läpinäkyvää ja että osakkaat ja asukkaat tietävät johdon päätöksistä ja toimenpiteistä.

Keskustelijoiden mielestä taloyhtiöissä tulisi hyödyntää sähköisiä viestintävälineitä taloyhtiön viestinnän kehittämiseksi. Keskustelijat pitivät yleisesti saatavilla olevia sähköisiä alustoja (esim. taloyhtiön Facebook-sivu) parempana vaihtoehtona kuin isännöintiyrityksen omaan järjestelmään sidottuja ratkaisuja. Keskustelijat huomauttivat taloyhtiössä tarvittavan sähköisen viestinnän ohella edelleen myös perinteistä viestintää. Vaikka sähköiset järjestelmät tarjoavatkin valmiuksia vuorovaikutteiselle viestinnälle taloyhtiössä, ei kaikilla osakkailla ole edellytyksiä järjestelmien käyttöön. Eräs keskustelija luonnehti, ettei perinteinen viestintä ”suinkaan jarruta kaikkea kehitystä, se vain takaa lain määräämät vähimmäiskriteerit kaikille”. Erään keskustelijan taloyhtiössä osakkaille ja asukkaille viestittiin enimmäkseen perinteisiä väyliä pitkin, mutta taloyhtiön hallitus hoiti valtaosan keskinäisestä viestinnästään sähköisesti. Lisäksi keskustelussa ehdotettiin, että Isännöintiliitto järjestäisi osakkaille kurssseja niin sähköposti- kuin taulukkolaskentaohjelmien hyödyntämisestä taloyhtiöissä.

Keskustelijat toivoivat selvyyttä ja läpinäkyvyyttä taloyhtiön johdon toiminnalta; keskustelijoiden mielestä taloyhtiön hallituksen ja isännöitsijän viestintätehtävissä ja vastuualueissa ei saisi olla epäselvyyksiä. Eräs keskustelija toivoi taloyhtiössä kerrottavan kaikista osakkaiden pyynnöistä keskustella asioista. Yksi keskustelijoista koki taloyhtiönsä hallituksen negatiivisen suhtautumisen osakkaisiin estävän viestinnän kehittämisen taloyhtiössä.

Osa keskustelijoista piti suositusta tehottomana ilman valvontaa ja sanktioita. Keskustelijat kokivat taloyhtiöiden viestintäkäytännön poikkeavan paljon asunto-osakeyhtiölain ja suositusten viestinnälle asettamista edellytyksistä. Keskustelussa uskottiin, että ilman seuraamuksia rikkomuksista ja muista epäkohdista vaietaan. Osa keskustelijoista oli sitä mieltä, että taloyhtiöissä tulisi tarjota jokin vaikutuskanava aktiivisille osakkaille ja asukkaille, jotka haluavat edistää taloyhtiön etuja ja parantaa avoimuutta. Keskustelijat ehdottivat taloyhtiön hallituksen järjestävän säännöllisesti ”hallituksen kehityskeskustelun jossa osakkaat saisivat vapaamuotoisemmin esittää mielipiteitään taloyhtiön toiminnasta sekä osakkaiden tyytyväisyydestä”. Keskustelija ehdotti myös yhtiökokouksessa käytävän läpi, mihin toimenpiteisiin taloyhtiön hallitus on ryhtynyt osakkaiden esittämien epäkohtien korjaamiseksi. Keskustelussa todettiin myös, ettei pelkästään taloyhtiön hallituksen vaihto takaa riittävästi taloyhtiön hallinnon parantamista osakkaiden ja asukkaiden passiivisuudesta ja tietämättömyydestä johtuen.

Osa keskustelijoista piti suosituksen toteutumisessa ongelmallisena hallituksen jäsenten haluttomuutta ja mielenkiinnon puutetta palautteen keräämiseen ja asukkaiden kuulemiseen. Yksi keskustelijoista uskoi suositusten ainoastaan viivyttävän ja monimutkaistavan osakkaiden oikeuksien toteutumista; keskustelija ihmetteli, mikseivät isännöitsijät tarjoa taloyhtiön hallituksille asiantuntemustaan käytettäväksi. Keskustelussa myös huomautettiin, että erimielisyydet saattavat siirtyä asuntokaupan mukana myös uudelle omistajalle; mikäli pois muuttaneen osakkaan huoneistoon on tehty taloyhtiössä erimielisyyksiä aiheuttaneita korjauksia, voi huoneiston uusi omistaja joutua tietämättään keskelle kiistaa.

Suositus 7: Hallitus ja isännöitsijä tiedottavat osakkaille taloyhtiön taloustilanteesta. (29 ääntä puolesta, 2 vastaan)

***Keskustelunohjaajien** suositusluonnoksen mukaan hallituksen/isännöintiyrityksen pitää viestiä osakkaille taloyhtiön taloustilanteesta kuten sellaisista asioista, jotka vaikuttavat olennaisesti osakkailta perittävän vastikkeen määrään. Osakkaiden oman talouden hoidon kannalta on erityisen tärkeää saada tieto ajoissa. Osakkaille tulee viestiä taloyhtiön taloustilanteen olennaisista muutoksista heti, kun hallituksella ja isännöinnillä on niistä tietoa.*

Lisäksi se, että taloyhtiön talous on kunnossa ja esimerkiksi ylimääräisiä vastikkeita ei tulla perimään, on tarpeellista tietoa osakkaalle. Osakkaille on hyvä vähintään keran vuodessa viestiä myös siitä, jos taloustilanteeseen ei ole tulossa muutoksia. Loppusyksystä voi kertoa, kuinka hyvin ollaan budjetissa.

Käytännössä taloyhtiön kiinteistöön liittyviin riskeihin on yleensä varauduttu esimerkiksi tavanomaisilla kiinteistövakuutuksilla. Jos tällaista vakuutusta ei ole, tästä on kerrottava osakkaille. Osakkaille on kerrottava myös muista poikkeavista riskeistä, kuten vireillä olevista merkittävistä kaavamuutoksista.

Keskustelijat pitivät tärkeänä, että taloyhtiö tiedottaa osakkaille viivytyksettä heidän varojaan koskevista päätöksistä ja muutoksista. Erään keskustelijan mielestä osakkaille tulisi myös kertoa taloyhtiön sellaisista omaisuudesta tai resursseista, joilla voi olla taloudellista merkitystä tulevaisuudessa. Keskustelussa huomautettiin taloyhtiön taloudellisesti merkittävien omaisuserien tai esimerkiksi rakennusluopien näkyvän taloyhtiön yhtiöjärjestyksessä ja toimintakertomuksessa; lisäksi omaisuseriä käsitellään usein erillisinä asiakointina yhtiökokouksessa. Keskustelussa myös harmiteltiin, miksei taloyhtiöille laadita koko yhtiön elinkaaren mittaista kunnossapitosuunnitelmaa: suunnitelman avulla talon arvoa voitaisiin nostaa jatkuvasti ja suunnitelmallisesti. Eräs keskustelija ehdotti, että taloyhtiön hallitus raportoisi osakkaille yhtiön taloustilanteesta neljännesvuosittain. Säännöllisellä, jatkuvalla raportoinnilla vältettäisiin keskustelijan mukaan erimielisyydet ja epäluulot taloyhtiön taloustilanteesta ja kirjanpidosta. Keskustelussa myös toivottiin, että osakkaat voisivat tutkia taloyhtiötään kooltaan ja taseeltaan vastaavien yhtiöiden keskimääräisiä tietoja budjeteista, taseen loppulukemista sekä yhtiövastikkeista.

Toisaalta suositusta pidettiin paikoin liiankin pakottavana taloyhtiön hallinnolle. Erään keskustelijan mielestä osakkaille ei välttämättä tulisi viestiä heti hallituksen ja isännöitsijän tietäessä taloyhtiön taloustilanteen olennaisista muutoksista, vaan muutosta tulisi ensin pohtia ja esittää mahdollinen alustava ratkaisuehdotus tilanteen korjaamiseksi.

Keskustelijat pitivät myös budjetin toteutumisesta tiedottamista kesken tilikauden riskillisenä; keskustelijat huomauttivat, että etenkin vanhojen taloyhtiöiden hoitokuluja on hankala ennustaa. Lisäksi taloyhtiöön vaikuttavat poikkeusolosuhteet, kuten rankkasateet ja erittäin ankara talvi saattavat vaikuttaa budjetin toteuttamiseen. Lisäksi huomautettiin, että taloyhtiön osakkaille tulisi tehdä selväksi heidän osuutensa mahdollisista taloyhtiön äkillisistä kuluista. Keskustelussa muistutettiin myös, että hallituksen tulisi seurata budjetin toteutumaa jatkuvasti. Eräs keskustelija koki, ettei nykyinen asunto-osakeyhtiölaki takaa taloyhtiön hallinnon yhtiöjärjestyksen noudattamista lakiin kirjatusta pakottavasta säännöksestä huolimatta.

Suositus 8: Hallitus ja isännöitsijä tiedottavat osakkaille ja asukkaille heidän huoneistojensa käyttöön vaikuttavista asioista ja muista asumisen pelinsäännöistä. (32 ääntä puolesta, 0 vastaan)

Keskustelunohjaajien suositusten mukaan hallitus/isännöintiyritys ohjeistaa kaikkia asukkaita siitä, miten taloyhtiössä toimitaan, miten kunnossapitovastuu on jaettu taloyhtiön ja osakkaiden kesken sekä miten taloyhtiön hallinto on järjestetty. Asukkaiden saatavilla tulee olla myös oman asunnon huolto-ohjeet.

Arjen toimivuuden vuoksi asukkaiden on erityisen tärkeää saada riittävän ajoissa tietoa asuntonsa käyttöön vaikuttavista asioista. Yhtiökokousten välillä asukkaille pitää tiedottaa viipymättä asioista, jotka vaikuttavat olennaisesti asuntojen käyttöseen tai käytöstä aiheutuviin kuluihin tai taloyhtiön palveluihin. Tämä koskee myös liikehuoneistojen omistajia.

Hallitus/isännöintiyritys varmistaa, että ajantasainen yhtiöjärjestys, järjestyssäännöt, autopaikkasäännöt ja pelastussuunnitelma ovat kaikkien asukkaiden saatavilla. Näistä tiedotetaan uudelle asukkaalle aina, kun taloyhtiön johto saa tiedon uuden asukkaan muuttamisesta taloyhtiöön. Jos taloyhtiössä on käytössä asukkaan opas, esimerkiksi taloyhtiön asukassivuilla internetissä, em. dokumentit voi liittää siihen.

Järjestyssäännöissä määritellään asumisviihtyisyyden kannalta olennaiset asiat, jotka kaikkien asukkaiden tulee tuntea. Myös yhtiöjärjestyksessä on kaikkia asukkaita koskevia määräyksiä. Pelastussuunnitelman avulla asukkaat voivat vaaratilanteessa pelastautua.

Keskustelijat pitivät tärkeänä, että hallitus ja isännöitsijä paitsi tiedottavat osakkaita asumiseen vaikuttavista asioista ja asumista koskevista asiakirjoista myös tuntevat itse näiden sisällön. Eräs keskustelija ehdotti, että taloyhtiön uusille asukkaille jaettaisiin yhtiöjärjestyksestä ja taloyhtiön muista säännöistä kertova tietovihkonen. Keskustelija korosti myös pelastussuunnitelmasta tiedottamisen merkitystä – pelastussuunnitelman tulisi olla selkeä paitsi asukkaille myös esimerkiksi taloyhtiön pysäköintialueita käyttäville. Eräs keskustelija muistutti osakkaan oikeudesta saada myös jäljennös osakeluettelosta; keskustelija oli isännöitsijältä osakeluetteloa pyydettyään saanut puutteellisen asiakirjan.

Osa keskustelijoista oli sitä mieltä, että ehdotus toteutuu käytännössä vain harvoissa taloyhtiöissä. Erään keskustelijan mukaan tiedotusta uusille taloyhtiön asukkaille usein laiminlyödään, mikä saattaa johtaa ongelmiin etenkin ulkomaalaisten asukkaiden kanssa asumistapojen vaihdellessa eri kulttuurien välillä. Joissain taloyhtiöissä yhtiöjärjestyksestä ei annettu uusille asukkaille ollenkaan tai yhtiöjärjestyksen toimittamisesta perittiin maksu. Yksi keskustelijoista ihmetteli, miksei ohjeita anneta taloyhtiön hallitukselle ja hallituksen valvonnassa toimivalle isännöitsijälle osakkaiden sijaan. Yhden keskustelijan mukaan taloyhtiön hallitus ja isännöitsijä luottavat liikaa taloyhtiön kaikki vahingot kattavaan vakuutukseen.

Keskustelussa toivottiin myös asukasoppaaseen tai asunnon käyttöohjeeseen lisätävän kehotuksen asunto-osakeyhtiölakiin ja taloyhtiön yhtiöjärjestykseen perehtymisestä. Erään keskustelijan mielestä taloyhtiön perustietojen osaaminen vastaa liikennesääntöjen opettelua.

Lisäksi keskustelussa ehdotettiin, että taloyhtiön autopaikkojen jako ja jonotilanne tulisi julkistaa osakkaille ja asukkaille. Eräs keskustelija toivoi suositukses-

sa otettavan huomioon taloyhtiössä asuvan aktiiviautoilijan tarpeen olevan ensisijainen autopaikan saamisen edellytys. Keskustelijan taloyhtiössä autopaikkajonoa ei päivitetty, ja osa paikoista jäi asukkailta hyödyntämättömäksi paikan haltijan muutettua pois tai luovutettuaan paikan taloyhtiön ulkopuoliselle taholle.

Suositus 9: Hallitus ja isännöitsijä tiedottavat osakkaille ja asukkaille asumiseen ja huoneistojen käyttöön vaikuttavista palvelusopimuksista. (28 ääntä puolesta, 1 vastaan)

Keskustelunohjaajien suosituluonnoksen mukaan asukkaan on hyvä tietää, miten taloyhtiössä hoidetaan talvikunnossapitoa tai miten porrashuoneet siivotaan. Taloyhtiön hallituksen/isännöintiyrityksen tehtävä on kertoa palvelusopimusten olennaisimmat sisällöt asukkaille. Olennaisia palvelusopimuksia ovat ainakin isännöinti-, huolto-, siivous-, ja vartiointisopimus. Sopimusten sisällöstä kertominen ei tarkoita niiden toimittamista asukkaille sellaisenaan, vaan niiden sisältöjen avaamista asukkaalle ymmärrettävällä tavalla. Urakkasopimuksia ja -asiakirjoja ei toimiteta asukkaille luettavaksi, mutta korjauksista viestitään erikseen.

Ehdotusta kannattaneet keskustelijat toivoivat myös vastuunjaon selventämistä taloyhtiöissä. Keskustelijat totesivat, että taloyhtiöllä tulee olla yhtiöjärjestykseen pohjautuva, yhtiökokouksessa hyväksytty vastuunjakotaulukko, jossa yksittäisen osakkaan ja taloyhtiön vastuut eritellään. Eräs keskustelija ehdotti, että vastuunjakotaulukko asetettaisiin esille esimerkiksi taloyhtiön ilmoitustaululle, jotta myös huoltoyhtiö ja isännöitsijä voisivat varmistaa yksittäisen asiakastaloyhtiönsä vastuunjaon.

Keskustelussa ehdotettiin, että taloyhtiön hallituksen olisi järjestettävä esittely valitsemastaan isännöitsijästä ja kerrottava isännöitsijän valintaperusteista. Eräs keskustelija ehdotti isännöitsijän valitsemista yhteishaastattelussa, jossa osakkaat ja asukkaat saisivat korostaa isännöintipalveluun liittyviä tarpeitaan ja valinta olisi mahdollisimman demokraattinen.

Keskustelussa toisaalta myös kummasteltiin, miksei itse palvelusopimuksia toimiteta taloyhtiön osakkaille. Eräs keskustelija koki sopimusten salaisuuden loukkaavan osakkaan oikeutta tietää oman varallisuutensa hoidosta ja tämän varoilla ostetuista palveluista; keskustelijan mielestä pelkkä sopimusten sisällöstä tiedottaminen mahdollistaa taloyhtiön johdon salailun. Keskustelijan mukaan ”järkevät ja koulutetut osakkaat ymmärtävät usein enemmän sopimuksista kuin esimerkiksi isännöitsijät tai hallitukseen valitut henkilöt”.

Suositus 10: Hallitus ja isännöitsijä tiedottavat osakkaille ja asukkaille hallituksen päätöksistä. (48 ääntä puolesta, 0 vastaan)

Keskustelunohjaajien suosituluonnoksen mukaan hallituksen/isännöintiyrityksen tulee viestiä asukkaille ja osakkaille kaikista hallituksen päätöksistä, jotka vaikuttavat asukkaiden asumiseen, huoneistojen käyttämiseen tai asumiskustannuksiin. Pelkkä hallituksen pöytäkirjaotteen lähettäminen asukkaille ei vielä kerro asioiden todellista laitaa. Hyvä viestintä tarkoittaa päätösten avaamista asukkaille ymmärrettävässä muodossa.

Osakkaalla on oikeus saada häntä koskevista asioista hallituksen pöytäkirjan ote tai muu kirjallinen selvitys. Tällaisia asioita ovat esimerkiksi osakkaan kunnossapito- tai muutostyöilmoituksen käsittely ja huoneiston käyttöön välittömästi vaikuttavat muutokset.

Hyvän tavan mukaista on myös ilmoittaa osakkaalle tämän tekemän aloitteen käsittelystä hallituksessa.

Ehdotusta kannattaneet keskustelijat katsoivat suosituksen takaavan taloyhtiön johdon toiminnan läpinäkyvyyden ja toisaalta antavan taloyhtiöille tarpeeksi vapautta valita parhaat käytännöt suosituksen toimeenpanemiseksi. Suosituksen koettiin auttavan osakkaita ja asukkaita saamaan objektiivista tietoa omaan asumiseensa ja oikeuksiinsa liittyen sekä muodostavan hyvän ohjenuoran taloyhtiön hallinnon kehittämiseksi. Keskustelijat listasivat hallituksen tiedonkulun rajaamisen ja päätöksissä viivyttelyn lisäksi yhtiökokouksen kehnon ajankohdan ja hankalasti saavutettavan kokouspaikan valinnan keinoiksi, joilla pyritään vaikuttamaan osakkaiden ja asukkaiden osallistumismahdollisuuksiin. Keskustelussa korostettiin ennakoivan viestinnän merkitystä. Ennakoivan viestinnän katsottiin vähentävän osakkaiden ja asukkaiden yhteydenottoja ja siten taloyhtiön hallituksen työmäärää.

Osa keskustelijoista kertoi, että heidän taloyhtiöissään hallitus ei pyynnöistä huolimatta tiedottanut päätöksistään osakkaille. Taloyhtiön hallituksen tiedottamattomuuden koettiin herättävän epäilyä osakkaissa. Useiden keskustelijoiden mielestä tiedottaminen kerran vuodessa yhtiökokouksen yhteydessä ei riitä. Hallituksen kokousten asialistojen avaaminen osakkaille lisäisi läpinäkyvyyttä, ja osakkaat voisivat myös esittää tärkeäksi katsomansa asiat ja näkemykset hallitukselle ennen tämän päätöksiä asioista.

Keskustelijat kertoivat taloyhtiöidensä käytännöistä läpinäkyvän ja avoimen viestinnän toteuttamiseksi. Erään keskustelijan taloyhtiössä hallitus päätti pienistä asioista vapaamuotoisissa tapaamisissa ja viesti näistä asukkaille sähköpostitse. Toisen keskustelijan taloyhtiössä laadittiin useamman kerran vuodessa asukastiedote, joka toimitettiin asukkaiden lisäksi myös liikehuoneistojen omistajille, mikäli tiedotettavat asiat koskivat liikehuoneistoja. Keskustelijat pitivät kyselyjä hyvänä tapana kartoittaa taloyhtiön osakkaiden ja asukkaiden mielipiteitä ajankohtaisista asioista. Erään keskustelijan taloyhtiön osakkaista ja asukkaista jopa yli 80 prosenttia vastasi hallituksen laatimiin kyselyihin. Näin hallitus sai hyvää taustatietoa päätöksentekoa varten. Osa keskustelijoista epäili, ettei taloyhtiöstä löytyisi kyselyjä laativaa tahoja. Eräs keskustelija piti kyselyjä hallitustyöskentelyn ulkoistamisena. Lisäksi riskiksi koettiin, että kyselyissä esitetyt kärkkäät mielipiteet saavat liikaa painoarvoa hallituksen päätöksenteossa.

Useiden keskustelijoiden taloyhtiöissä viestintä asukkaiden ja hallituksen sekä isännöinnin kesken toteutettiin sähköpostin välityksellä. Sähköpostiviestinnän eduksi nähtiin viestien tallentuminen myöhemmin selattavaksi. Yksi hallituksen jäsenenä toimiva keskustelija näki sähköpostiviestinnän mahdollistavan viestiin perehtymisen ja vastaamisen paremmin vastaajalle sopivimpana aikana. Erään keskustelijan taloyhtiön hallitus käsitteli päätöksiänsä sähköpostissa; näin kaikki hallituksen jäsenet kykenivät osallistumaan päätöksentekoon työ- ym. kiireistään huolimatta, ja tieto hallituksen päätöksistä saatiin jaettua nopeasti taloyhtiön osakkaille ja asukkaille.

Useat keskustelijat pitivät vapaaehtoisesti taloyhtiöissä sovellettavaa viestintäsuositusta riittämättömänä parantamaan taloyhtiöiden viestintäkäytäntöä. Osa keskustelijoista uskoi viestintäsuosituksen lisäävän tiedottamisen määrää, mikä puolestaan saattaa heikentää viestinnän laatua. Toisaalta viestin vastaanottajan saadessa kerralla liikaa informaatiota saattaa ydinviesti peittyä muun sanahelinän joukkoon. Erään keskustelijan mielestä nykyinen lainmukainen vähimmäisvaatimus yhtiökokouskutsun toimittamisesta on riittävä; lisätietoja tarvitessaan tulisi asukkaan ottaa keskustelijan mukaan yhteys isännöitsijään. Lisäksi keskustelijoista osa piti nykyisen asunto-osakeyhtiölainsäädäntöä tehottomana ilman lain rikkomuksesta seuraavia sanktioita.

Erään keskustelijan mielestä viestintäsuosituksessa pitäisi painottaa aktiivista, vuorovaikutteista viestintää tilikauden aikana sekä pienten ja isojen hankkeiden ja hankintojen valmisteluvaihetta päätösvaiheen sijaan. Eräs toinen keskustelija ehdotti, että asunto-osakeyhtiölaissa nimenomaisesti veloitettaisiin taloyhtiöiden hallituksen jäsenet sekä isännöitsijät perehtymään lakiin.

2.3.3 Ehdotukset C–M

Ehdotus C: Hallituksen kokouspöytäkirjat osakkaiden nähtäviksi (13 ääntä puolesta, 1 vastaan)

Eräs keskustelija esitti, että taloyhtiön hallituksen pöytäkirjat avattaisiin henkilökohtaisia arkaluonteisia tietoja ja liikesalaisuuksia lukuun ottamatta osakkaille ja asukkaille. Keskustelijan mukaan nykytilanteessa vedotaan siihen, etteivät hallituksen pöytäkirjat ole julkisia ja poikkeuksena tästä on lakiin perustuva osakkaan oikeus saada tietoa hänen huoneistoaan koskevista asioista.

Eräs keskustelija ehdotti taloyhtiön hallituksen kokouspöytäkirjojen ohella osakkaiden nähtäväksi myös taloyhtiön kirjanpitoa, laskuja sekä remonttitarjouksia. Yksi keskustelija huomautti kuntien lautakuntien esityslistojen ja pöytäkirjojen olevan nähtävillä julkisilta osin; keskustelijan mukaan käytäntö toimisi varmasti myös taloyhtiössä. Keskustelussa korostettiin sähköisten viestintävälineiden apua päätöksenteon kannalta olennaisten asiakirjojen lähettämisessä osakkaille ja asukkaille. Lisäksi ehdotettiin hallituksen pöytäkirjojen sekä taloyhtiön kirjanpitoaineiston julkistamista osakkaille ennen yhtiökokousta sekä asiakirjojen käsittelyä yhtiökokouksessa.

Toisaalta taloyhtiön hallituksen pöytäkirjojen julkistamista sellaisenaan pidettiin keskustelussa turhana. Keskustelijoiden mukaan riittäisi, että taloyhtiön osakkaat ja asukkaat saavat tietoa hallituksen päätöksistä yhtiökokousten välilläkin. Näiden keskustelijoiden mielestä hallituksen päätöksistä ja keskusteluista tulisi pöytäkirjojen jakamisen sijaan julkistaa yhteenveto. Osa keskustelijoista arvioi pöytäkirjojen avaamisen viivyttävän taloyhtiön hallituksen päätöksentekoa sekä lisäävän tarpeetonta yhteydenottoa taloyhtiön johtoon ja siten kasvattavan viestintäkustannuksia. Osa keskustelijoista piti riskinä, että jaettu pöytäkirja saattaa sisältää arkaluontoista tietoa esimerkiksi taloyhtiön osakkaista tai tulevista hankkeista.

Ehdotus D: Hallituksen pöytäkirjat on toimitettava toiminnantarkastajalle välittömästi kokouksen päätyttyä (15 ääntä puolesta, 7 vastaan)

Eräs keskustelija ehdotti, että hallituksen kokousten pöytäkirjat lähetetään toiminnantarkastajalle automaattisesti kokouksen päätyttyä.

Keskustelussa huomioitiin toiminnantarkastajan tarkastamisen rajoittuvan vain hänelle toimitettuun tarkastusmateriaaliin; taloyhtiön hallitus saattaa siis olla antamatta toiminnantarkastajalle kaikkea kirjanpitoaineistoa ja tarkastusmateriaalia, jotta vastuuvapaus hallitukselle myönnettäisiin. Erään keskustelijan mukaan toiminnantarkastajan koolle kutsuma ylimääräinen yhtiökokous tuottaa vain ylimääräisiä kustannuksia ja ärtymystä. Keskustelussa toivottiin myös toiminnantarkastajalle mahdollisuuksia puuttua taloyhtiön hallinnon epäkohtiin kesken tilikauden. Keskustelijat miettivät myös, voisiko toiminnantarkastaja tiedottaa osakkaita havaitsemistaan epäkohdista viipymättä, mikäli katsoo tämän tarpeelliseksi ja mikäli on epäilyä, ettei hallitus etene asiassa riittävän tehokkaasti.

Keskustelijat pitivät hankalana löytää toiminnantarkastajan tehtävään riittävää osaamista pienissä taloyhtiöissä. Lisäksi riskiksi katsottiin, että pientaloyhtiön osakas yrittää ajaa omaa etuaan toiminnantarkastajana. Eräs keskustelija ehdotti että toiminnantarkastajan valinnassa huomioitaisiin henkilön kelpoisuus, koulutus pohja ja ikä. Tämän keskustelijan mukaa vanhemman asukkaan intressit saattavat poiketa taloyhtiön enemmistön intresseistä. Keskustelussa myös toivottiin, että suositus toiminnantarkastajan roolista korvattaisiin lakiin kirjatulla säännöksellä sanktioineen.

Eräs keskustelija oli toiminnantarkastajana puuttunut hallituksen vastuulle kuuluvien, yhtiökokouksessa päätettyjen asioiden hoitamatta jättämiseen ja kehottanut toimimaan päätösten mukaisesti. Taloyhtiön hallitus oli suuttunut toiminnantarkastajan huomautuksesta niin, että seuraavan yhtiökokoukseen oli kirjattu, ettei hallitukseen ollut halukkaita. Toisen keskustelijan taloyhtiön hallituksen puheenjohtaja oli raivostunut keskustelijan pyytäessä toiminnantarkastajalta lisätietoja tarkastusasiakirjoista. Yhden keskustelijan taloyhtiössä toiminnantarkastaja ja isännöitsijä eivät ilmoittaneet osakkaille näille kuuluvia tietoja taloyhtiön vastikeveloista. Eräs keskustelija kehotti toiminnantarkastajia huomauttamaan taloyhtiön hallitusta ainoastaan raskaista rikkomuksista; keskustelijan mukaan liiallisesta huomauttelusta syntyy riski, ettei taloyhtiön osakkaista kukaan uskaltaudu hallitukseen.

Ehdotus E: Virheelliseen toimintakertomukseen tulee voida puuttua (9 ääntä puolesta, 1 vastaan)

Eräs keskustelija pohti, kuinka tulisi taloyhtiössä toimia, mikäli yhtiökokouksen enemmistö ei hyväksy virheellisesti laadittua toimintakertomusta. Keskustelija pohti, voidaanko tili- ja vastuuvapaus myöntää taloyhtiön hallituksen toimitettua virheellisen toimintakertomuksen, ja voivatko osakkaat vaatia korjauksia virheelliseen kertomukseen.

Keskustelussa korostettiin toimintakertomuksen olevan taloyhtiön tärkein viestintädokumentti osakkaille ja asukkaille yhtiön toiminnasta. Toimintakertomuksen tulisi olla totuudenmukainen ja riittävän yksilöity kuvastamaan taloyhtiön toimintaa. Eräs keskustelija toivoi toimintakertomukseen lisättävän taloyhtiön kulu-

tustiedot viimeisen kymmenen tilikauden ajalta, jotta osakkaat voivat arvioida taloyhtiössä tehtyjen korjaustoimenpiteiden vaikutusta. Keskustelussa ehdotettiin myös, että yhtiökokousta valmisteleivassa hallituksen kokouksessa käytäisiin läpi tulo- ja menopuolen laskelmat sekä korjautettaisiin mahdolliset virheet ennen tarkastuksia. Eräs keskustelija huomautti, ettei korjaamatonta, virheellistä toimintakertomusta tarvitse hyväksyä.

Keskustelijat epäilivät, ettei toimintakertomuksen tarkastavilla tilintarkastajalla ja toiminnantarkastajalla riitä aika hallituksen tilikauden aikaisen toiminnan tarkastamiseen. Useiden keskustelijoiden mielestä taloyhtiön hallinto toimittaa tarkastettavan materiaalin niin myöhään tarkastajille, ettei näillä jää aikaa tarkastaa materiaalia kunnollisesti. Erään keskustelijan mielestä toimintakertomus on usein kirjoitettu tahallisesti liian lyhyeksi tai niin epämääräisesti, ettei taloyhtiön johdon osaamattomuudesta tai väärinkäytöksistä jää todisteita. Keskustelija neuvoi osakkaita perehtymään toimintakertomukseen ja vaatimaan virheiden korjaamista.

Erään keskustelijan mielestä taloyhtiön toimintakertomukseen tai kunnossapitoselvi-tykseen ei tulisi sisällyttää tulevien hankkeiden kustannusarvioita, sillä nämä saattavat päätyä esimerkiksi asunnonvälittäjän kautta tarjouskilpailuun osallistuvan urakoitsijan käsiin; mikäli urakoitsija saa tietoa taloyhtiön hallituksen tekemistä kustannusarvioista, saattaa hän tarjoutua hankkeen suorittamiseen osakkaille epäedullista summaa vastaan.

Ehdotus F: Taloyhtiön kirjanpito on julkistettava osakkaille (9 ääntä puolesta, 2 vastaan)

Eräs keskustelija ehdotti taloyhtiön kirjanpitoaineiston julkistamista osakkaille siten, että osakkaat voisivat tutustua yhtiön kirjanpitomateriaaliin ja tositteisiin ennen yhtiökokousta, ja tarvittaessa esittää kysymyksiä yhtiön taloudesta ja talouden hoidosta yhtiön johdolle. Lisäksi keskustelija ehdotti, ettei taloyhtiöllä saisi olla liikesalaisuuksia.

Ehdotusta kannattaneet keskustelijat pitivät taloyhtiön hallinnon ja talouden-hoidon avoimuutta tärkeänä. Eräs keskustelija ehdotti, että osakkaat saisivat tutustua taloyhtiön kirjanpitomateriaaliin tunti ennen yhtiökokousta. Keskustelija ehdotti myös kaikkien tositteiden asianmukaista selvitystä yritysmaailman tavoin. Eräs toinen keskustelija korosti, että taloyhtiön hallituksen tulisi vastata osakkaiden kysymyksiin taloyhtiön rahavirrasta: mikäli taloyhtiön kulut ovat ”asiallisia ja päivänvalon kestäviä, ei vastaamiseen kovin paljon aikaa tuhraannu”. Yksi keskustelija ehdotti, että taloyhtiöiden tilinpäätöstiedot julkaistaisiin verkossa samalla tavalla ”kuin Kaup-palehdessä voi katsoa pörssiyritysten tietoja”.

Toisaalta osa keskustelijoista piti taloyhtiön kirjanpitoaineiston ja tositteiden täydellistä avaamista tarpeettomana. Keskustelussa huomautettiin, että tositteiden esittäminen osakkaille myös lisää riskiä tositteiden katoamiseen. Erään keskustelijan taloyhtiössä kirjanpitoaineiston julkistamisen sijaan osakkaat saivat pyytäänsä tietoa taloyhtiön kulueristä. Keskustelussa myös huomautettiin suurempien isännöinti-toimistojen usein jakavan taloyhtiön jäsenille tiedon tositteista sähköisessä muodossa.

Keskustelussa myös epäiltiin kirjanpitoaineiston julkistamisen lisäävän taloyhtiön itsestään selvien hankintojen kyseenalaistamista sekä isännöintipalvelun kuluja lisääntyneiden yhteydenottojen myötä. Eräs keskustelija koki, etteivät vapaaehtoisesti noudatettavat suositukset paranna taloyhtiöiden riitatilanteita vaan ”salailu, tiedon pantaaminen ja riitely jatkuu”.

Ehdotus G: Osakkeeseen kohdistuvat velvoitteet tulee lisätä isännöitsijäntodistukseen (8 ääntä puolesta, 1 vastaan)

Eräs keskustelija ehdotti isännöitsijäntodistukseen lisättäväksi selvityksen osakkeeseen rakenteiden käyttäjästä ja perusparannukseen liittyvistä velvoitteista varsinkin tilanteissa, joissa korjaustoimenpiteitä suoritetaan eri aikaan eri puolilla taloyhtiötä korjaustoimenpiteiden kohdistuessa kerrallaan määrättyihin huoneistoihin.

Keskustelijat esittivät negatiivisia kokemuksiaan isännöitsijän tiedottamisesta. Eräällä keskustelijalla isännöitsijäntodistukseen oli kirjattu asiatonta sisältöä asukkaista, toisella isännöitsijä oli ilmoittanut kirjaavansa isännöitsijäntodistukseen ainoastaan tehdyt remontit.

Ehdotus H: Viestinnän ymmärtämisen turvaaminen (5 ääntä puolesta, 0 vastaan)

Eräs taloyhtiön asukkaiden välisiä riitoja sovittelevassa Naapurussovittelussa työskentelevä keskustelija on työssään todennut useamman vuoden ajan väärinkäsitysten ja värien tulkintojen, osallistumattomuuden, näennäisten kuulluksi tulemisen tilanteiden ym. synnyttävän ja jopa kehittäväen konflikteja. Keskustelija toivoi, että nämä kohtaamisen kysymykset huomioidaan tärkeinä vaikuttimina viestityn asian oikein ymmärtämisessä.

Keskustelijat pohtivat, voisiko esimerkiksi hallituksen jäsenten yhteystietojen antamisella osakkaille ja asukkaille estää tulkintavirheitä ja puutteellisesta viestinnästä aiheutuvia konflikteja. Osa keskustelijoista totesi, ettei hallituksen jäsenten tietojen esittäminen taloyhtiön ilmoitustaululla ole aiheuttanut hallituksen jäsenille epämukavia yhteydenottoja tai muuta harmia; lisäksi hallituksen jäsenten tietojen antaminen taloyhtiön osakkaille ja asukkaille helpottaa yhteydenottoa hallitukseen ja lisää toiminnan avoimuutta.

Toisaalta osa keskustelijoista koki hallituksen jäsenten yhteystietojen esittämisen taloyhtiön ilmoitustaululla lisäävän tarpeetonta yhteydenottoa sekä kasvattavan riskiä tietojen päätyemisestä väärin käsiin. Eräs hallituksen puheenjohtajana taloyhtiössään toimiva osallistuja näki riittävän, että asukkaat ja osakkaat tietävät, missä hallituksen jäsenet asuvat; näin osakkailla ja asukkailla on tarvittaessa mahdollisuus ottaa hallitukseen yhteyttä, eikä yksityistietoja hallituksen jäsenistä leviä taloyhtiön ulkopuolelle väärään käyttöön.

Lisäksi keskustelussa puhuttiin tarpeesta perustaa sovitteluelin taloyhtiössä syntyvien riitojen ratkaisemiseksi. Eräs keskustelija huomautti taloyhtiöiden hallitusten hallinnoivan jopa useiden miljoonien tasetta ilman ammattitaitoa; keskustelijan mielestä osakkaille tulisi olla tarjolla käräjäoikeuden ohella toinen riidanratkaisukeino ti-

lanteissa, joissa hallitus tekee osakkaan oikeuksia heikentäviä tai rikkovia päätöksiä. Ehdotetun sovitteluelimen tulisi vaatia vähemmän aikaa ja rahallista panosta kuin käräjöinnin.

Lisäksi keskustelussa ehdotettiin taloyhtiön hallitukseen valittavaksi puolueetoman hallitusammattilaisen, joka toimisi sovittelijana riitatilanteissa. Eräs keskustelija ehdotti keskustelijoiden perustavan edunvalvonta- ja neuvontayhdistyksen taloyhtiöissä väärin kohdelluille osakkaille ja asukkaille.

Ehdotus I: Osakkaille oikeus saada tietoa asukasilloissa (5 ääntä puolesta, 1 vastaan)

Eräs keskustelija ehdotti, että hallituksen ja isännöinnin järjestämissä kiinteistön kunnossapitoa koskevissa asukasilloissa osakkailla olisi oikeus saada tietoa taloyhtiön ajankohtaisista asioista yhtiökokouksen tavoin.

Keskustelijat pitivät asukasiltojen järjestämistä hyvänä keinona tiedottaa etenkin taloyhtiön tulevista poikkeustilanteista, kuten remonteista ja korjaushankkeista. Lisäksi asukasillat nähtiin hyväksi pohjustuksiksi tulevien yhtiökokousten suurempia päätöksiä varten. Eräs keskustelija toivoi asukasilloissa hallituksen tiedottamisen lisäksi huomioitavan asukkaiden kysymykset. Tämän keskustelijan mielestä asukasillat ”ovat myös aika turhia ja tyhjiä ikään kuin avoimen toiminnan näennäislegitimaatiota, silloin kuin varsinaista velvollisuutta keskeisesti osakkaisiin ja heidän huoneistoihinsa vaikuttavan tiedon antamiseen ei ole”.

Keskustelussa huomautettiin, etteivät asukasiltojen ajankohdat sovi kaikille osakkaille, minkä vuoksi asukkaiden oikeuksien lisääminen asukasilloissa ei olisi kannattavaa. Lisäksi huomautettiin, että taloyhtiön asioista päätettäessä tulisi asukasillan sijaan järjestää ylimääräinen yhtiökokous.

Ehdotus J: Kaiken taloyhtiön olennaisen tiedon tulisi olla julkista myös vuokralaisille (3 ääntä puolesta, 1 vastaan)

Eräs keskustelija ehdotti, että taloyhtiössä kaikki arkaluontoisia henkilötietoja ja liikesalaisuuksia sisältämätön tieto jaettaisiin taloyhtiössä myös asukkaille. Vuokranantajana muutamassa eri taloyhtiössä toimiva keskustelija kummasteli, mihin tiedon panttaaminen vuokralaisilta perustuu.

Muutamit keskustelijat kannattivat taloyhtiötä koskevan olennaisen tiedon jakamista myös vuokralaisille. Keskustelijoiden mielestä kaikki tieto henkilökohtaisia, arkaluontoisia asioita ja liikesalaisuuksia lukuun ottamatta on jaettavissa taloyhtiössä. Eräs keskustelija kysyi, mitä on se tieto taloyhtiössä, jota ei voi kertoa kaikille.

Ehdotus K: Osakkaille neljännesvuositiedote (4 ääntä puolesta, 4 vastaan)

Eräs keskustelija ehdotti, että taloyhtiön hallitus laatisi osakkaille vähintään neljästi vuodessa tiedotteen, joka kertoo taloyhtiössä käynnissä olevien hankkeiden tilanteen, mahdolliset poikkeusasiat, uudet ohjeistukset sekä taloyhtiön taloudellisen tilanteen. Ehdottajan mielestä taloyhtiön asioista on tärkeää tiedottaa etukäteen. Mikäli poikkeamia taloyhtiön toiminnassa ei ole, tiedote voisi myös toimia väliaikaraporttina jossa varmistetaan taloyhtiön asioiden olevan kunnossa.

Keskustelijat katsoivat ehdotuksen auttavan osakkaiden tiedonsaantia hallitukselta. Keskustelussa ehdotettiin ehdotettuun neljännesvuositiedotteeseen lisättäväksi myös tulevien korjaus- ja kunnostushankkeiden kustannusarvioita, mikäli arviot voidaan varmistaa luotettaviksi ja valideiksi. Lisäksi neljännesvuositiedotteeseen toivottiin lisättäväksi taloyhtiön taloudelliset riskit ja mahdollisuudet.

Ehdotus L: Tietoa hyvästä hallintotavasta ja osakkaan oikeuksista (3 ääntä puolesta, 3 vastaan)

Eräs keskustelija ehdotti taloyhtiöitä velvoitettavan valistamaan osakkeenomistajia hyvästä hallintotavasta ja osakkeenomistajan oikeuksista; ehdottajan mukaan hänen taloyhtiössään riidat olisi voitu estää, mikäli osakkaat tietäisivät enemmän taloyhtiön toiminnasta ja käytännöistä.

Ehdotusta kannattaneet keskustelijat katsoivat ehdotuksen tukevan hyvin osakkaiden oikeuksien toteutumista ja tiedonsaantia. Erään keskustelijan mielestä ehdotus ”kertoo yksiselitteisesti, mihin (taloyhtiön viestinnässä) pitää panostaa”. Keskustelussa muistutettiin Kiinteistöalan Kustannuksen julkaisemista osakkaan oikeuksista ja taloyhtiön toiminnasta kertovista ohjevihkosista. Yksi keskustelija suositteli taloyhtiöihin laadittavaksi lyhyen kirjallisen listan osakkaiden oikeuksista.

Yhden keskustelijan mielestä taloyhtiön johdon olisi ennen viestintäsuosituksen käyttöönottoa tiedotettava osakkaille näiden oikeuksista ja muista taloyhtiöön liittyvistä asioista. Keskustelijan mielestä tiedottamisen toteuttamisesta tulisi päättää taloyhtiökohtaisesti. Osa keskustelijoista koki osakkaiden ottavan taloyhtiötä koskevan tiedon parhaiten vastaan vapaamuotoisissa tilaisuuksissa.

Toisaalta osa keskustelijoista koki, ettei osakkaiden valistaminen kuulu taloyhtiön hallituksen tehtäviin. Erään keskustelijan mukaan ”taloyhtiö ei ole koulutusorganisaatio”; keskustelijan mielestä osakkaiden tulisi itse ottaa selvää oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan.

Lisäksi keskustelijat miettivät, miten voitaisiin lisätä taloyhtiöiden maallikkohallitusten asiantuntemusta ja pätevyyttä. Keskustelussa ehdotettiin, että taloyhtiöissä varattaisiin vuosittaisiin talousarvioihin jokin summa hallituksen jäsenten koulutautumiselle, kuten vaikkapa taloyhtiötä koskevan kirjallisuuden hankintaan ja kiinteistöalan lehtien tilaamiseen. Keskustelijat pohtivat myös, kuinka taloyhtiön osakkaita ja asukkaita voitaisiin aktivoida hallitustyöskentelyyn.

Ehdotus M: Vuokralaisille enemmän tietoa ja vaikutusvaltaa taloyhtiössä (3 ääntä puolesta, 3 vastaan)

Eräs keskustelija näki taloyhtiöissä suureksi ongelmaksi omistajien haluttomuuden osallistaa vuokralaisia yhtiön toimintaan ja päätöksentekoon, vaikka vuokralaiset käytännössä maksavat yhtiövastiketta vuokran kautta. Keskustelijan mielestä vuokralaisten tulisi saada enemmän vaikuttaa taloyhtiön päätöksentekoon.

Ehdotusta tukeneiden keskustelijoiden mielestä vuokralaiset ovat usein parempia arvioimaan taloyhtiön hoitoa ja asukasviihtyvyyttä kuin muualla asuvat sijoitusosakkaat. Erään keskustelijan mielestä sijoittajaosakas välittää enimmäkseen vuokratulojen tasaisuudesta ja asunnonvuokraamisen vaivattomuudesta.

Toisaalta keskustelussa korostettiin yhtiökokouksen olevan osakkaiden kokous, missä tehdään osakkaiden omistamien huoneistojen kannalta tärkeitä päätöksiä. Keskustelussa huomautettiin myös vuokranantajan velvollisuudesta tiedottaa vuokralaisia taloyhtiön päätöksistä, mikäli isännöitsijä näistä ei tiedota.

2.4 Asukkaiden ja osakkaiden viestintä taloyhtiön johdolle

2.4.1 Yhteenveto

Myös asukkaiden ja osakkaiden on viestittävä taloyhtiön hallitukselle ja isännöinnille huoneistossaan tapahtuneista muutoksista sekä kunnossapito- ja muutostöistään. Verkkokeskustelussa pidettiin tärkeänä, että taloyhtiön johto ohjeistaa osakkaita ja asukkaita osakkaiden näiden ilmoitusvelvollisuuksista.

Eniten kannatusta keräsi **keskustelunohjaajien suositusluonnos**, jonka mukaan [asukkaan on ilmoitettava asunnossaan tai taloyhtiön yleisissä tiloissa havaitsemistaan vioista ja vaurioista sekä mahdollisista tuhoeläimistä mahdollisimman pian](#). Keskustelijoiden mukaan taloyhtiön hallituksen tulisi tiedottaa osakkaille ja asukkaille näiden ilmoitusten tekemisen tarpeellisuudesta.

Paljon kannatusta keräsi myös suositusluonnos, jonka mukaan [osakkaan tulee ilmoittaa kunnossapito- ja muutostöistään etukäteen kirjallisesti hallitukselle tai isännöintiyritykselle](#). Keskustelijoiden mukaan taloyhtiön kannattaisi etsiä korjaus- ja kunnostushankkeille hyväksi todettu ja luotettava valvoja, jota käyttää aina hankkeiden yhteydessä. Osa osallistujista katsoi, että osakkailla tulisi olla oikeus esittää remonttityön valvoja taloyhtiön johdolle; osan mielestä valvonnan tulisi sisältyä aina isännöitsijän työhön ja siten myös vuosittaiseen veloitukseen isännöintipalvelusta.

Useat keskustelijat kannattivat lisäksi suositusluonnosta, jonka mukaan [asukkaan tulee ilmoittaa kadonneista avaimistaan taloyhtiön johdolle, mikäli avainten häviäminen vaikuttaa koko taloyhtiön lukitusturvallisuuteen](#). Keskustelijoiden mielestä on tärkeää, että asukkaita neuvotaan avaimiin liittyvissä riskienhallintakysymyksissä.

2.4.2 Suositukset 11–13

Suositus 11: Aukkaan on ilmoitettava asunnossaan tai taloyhtiön yleisissä tiloissa havaitsemistaan vioista ja vaurioista sekä mahdollisista tuhoeläimistä mahdollisimman pian. (32 ääntä puolesta, 1 vastaan)

Keskustelunohjaajien suosituluonnoksen mukaan hallituksen/isännöintiyrityksen tehtävä on muistuttaa asukkaita säännöllisesti heidän lain mukaisista ilmoitusvelvollisuuksistaan sekä niiden hyödyistä ja menettelytavoista omassa taloyhtiössä. Asukkaille kerrotaan, miten ja kenelle vikailmoitus tehdään, esimerkiksi vikailmoituslomakkeella verkossa tai kiireellisissä asioissa soittamalla huoltopäivystykseen.

Jos osakas on saanut tietää viasta, tai vauriosta, vuokralaisensa kautta, hänen pitää varmistaa, että tieto on mennyt myös taloyhtiölle.

Keskustelijat pitivät tärkeänä, että hallitus selventää taloyhtiön osakkaille ja asukkaille näiden asumiskäytäntöihin liittyviä velvollisuuksia. Eräs keskustelija muistutti, että myös taloyhtiö- ja kiinteistöalan asiantuntijat ja erityisosaajat ovat ”taloyhtiön hallituksessa nimenomaan omana yksityisenä henkilönään ja henkilökohtaisesti vastuussa päätöksistä”. Yhden keskustelijan taloyhtiössä isännöitsijä oli laiminlyönyt velvollisuutensa tiedottaa asukkaita taloyhtiössä tapahtuneista epämuikavuuksista, koska ei halunnut huolestuttaa asukkaita. Eräällä keskustelijalla pitkäaikainen uurastus taloyhtiön viestinnän parantamiseksi oli lopulta jäänyt lähes kannattamattomaksi isännöitsijän vaihduttua useita kertoja; keskustelija korosti, ettei hallituksen mallikkaasti hoidettu viestintä riitä, vaan myös isännöitsijän on toimittava aktiivisesti.

Osa keskustelijoista koki osakkaita veloitettavan suosituksessa liikaa taloyhtiön hallitukseen ja isännöitsijään nähden. Keskustelijat katsoivat suosituksessa unohtuneen, että ”asunto-osakeyhtiö on asukkaita varten eikä toisinpäin - eli hallituksen ja virkamiesten pitäisi olla kansaa varten”. Keskustelussa toivottiin, että asunto-osakeyhtiölakia noudatettaisiin laajemmin ja että asiantuntijat ohjaisivat taloyhtiöitä toiminnassaan. Eräs keskustelija koki, että ainoa taloyhtiön hallituksen ja isännöitsijän noudattama velvoite on osakkaiden kysymyksiin vastaaminen yhtiökokouksessa kerran vuodessa.

Erään keskustelijan mielestä vikailmoitusten käsittelyyn olisi tultava muutos; keskustelija katsoi, ettei osakas voi saada taloyhtiöltä tarvitsemaansa lupaa korjaukseen, jonka taloyhtiö voisi hoitaa itsekin. Keskustelijat pitivät tärkeänä, että vikailmoitusten etenemistä taloyhtiössä voisi seurata ja että etenemisestä tiedotettaisiin eri kanavissa. Eräs keskustelija suositteli kannustamaan isännöinti- ja huoltoyrityksiä käyttämään sähköisiä järjestelmiä, joiden kautta vuorovaikutteinen viestintä mahdollistettaisiin. Erään keskustelijan taloyhtiössä suoritettujen korjausten tiedot näyttäviä huollon laskuja ei esitetty osakkaille. Yhden keskustelijan mielestä tulisi olla vain yksi taho jolle osakas ilmoittaa vioista ja vaurioista asunnossaan, sillä useille tahoille tiedottamisesta seuraa vastuunjaon epäselvyyttä.

Suositus 12: Osakkaan pitää ilmoittaa kunnossapito- ja muutostöistään etukäteen kirjallisesti hallitukselle tai isännöintiyritykselle. (31 ääntä puolesta, 2 vastaan)

Keskustelunohjaajien suosituluonnoksen mukaan osakkaan tulee ilmoittaa huoneistossaan tehtävistä remonteista taloyhtiölle kirjallisesti. Suureen osaan merkittävistä osakkaan remonteista tarvitaan taloyhtiön lupa. Osakkaan huoneistoremontin onnistumista auttaa, kun hän tietää, millaiset muutokset ovat hänen taloyhtiössään mahdollisia ja millaisia rajoituksia muutostöille on. Hallitus/isännöintiyritys huolehtii siitä, että remontista ilmoitetaan muille osakkaille, jos se vaikuttaa muiden huoneistojen käyttämiseen.

Kun osakas ilmoittaa remontista oikealla tavalla hän varmistaa, että työstä tulee asianmukainen merkintä isännöitsijäntodistukseen ja asuntokaupassa uusi omistaja saa tiedon tehdyistä remonteista. Osakkaan kunnossapito- ja muutostyön ilmoitusvelvollisuudesta on laajemmin tietoa [Oikeusministeriön, Isännöintiliiton, Kiinteistöliiton ja Kuluttajaliiton yhteisessä ohjeessa.](#)

Ehdotusta kannattaneiden keskustelijoiden mukaan taloyhtiön kannattaisi etsiä remonteille hyväksi todettu ja luotettava valvoja, jota käyttää aina. Keskustelijoiden mielestä on tärkeää, että taloyhtiön hallitus ottaa selvää osakkaiden ilmoittamattomien remonttien suorittamisesta ja valvoo näitä. Keskustelijat pitivät myös järkevänä, että taloyhtiö hyväksyy osakkaan huoneistoon tekemät remontit. Erään keskustelijan mukaan taloyhtiön ottaessa valvontavastuun ottaa yhtiö samalla vastuun remontin teknisestä laadusta. ”Jos yhtiö valvoo, se sitten myös vastaa”, keskustelija toteaa. Yksi keskustelija muistutti remonteista ilmoitettaessa pyydettävän osakkaan – ei remontin suorittajan – allekirjoitusta. Keskustelija huomautti myös, että remontista sekä sen suorittajasta tulisi vaatia aina kunnollinen selvitys.

Osa keskustelijoista toivoi, että osakkaalla itsellään olisi oikeus esittää remonttityön valvoja hallituksen hyväksyttäväksi. Erään keskustelijan mukaan nykykäytännössä hallitus siirtää remontin valvontavastuun pätemättömälle isännöitsijälle, joka laskuttaa valvonnasta kohtuuttomasti ”tuottamatta varsinaista lisäarvoa”. Yksi keskustelija kertoi jättävänsä remonttinsa ilmoittamatta kokiessaan taloyhtiön hylkäävän ehdotukset. Keskustelijan mukaan taloyhtiön isännöitsijä ”tunnetusti unohtaa ilmoittaa asukkaille tulevasta remontista”. Toinen keskustelija iloitsi, ettei kaikkiin huoneistossa toteutettaviin korjaus- ja kunnostustöihin tarvita lupia.

Osa keskustelijoista ehdotti, että remonttien valvonta kuuluisi aina isännöitsijän työhön eikä valvonnasta siten perittäisi lisäveloitusta. Erään keskustelijan mielestä remonttien merkintä isännöitsijäntodistukseen tulisi varmistaa isännöintisopimuksessa. Osa keskustelijoista tosin ei kokenut kohtuulliseksi odottaa isännöitsijältä pätevyyttä valvoa remonteja; keskustelussa nähtiin, ettei ammattitaidottoman henkilön suorittamasta remonttitarkastuksesta olisi mitään hyötyä. Lisäksi todettiin, että remonttien määrän vaihdellessa vuosittain ei ole järkevää lisätä remonttien valvonnasta kiinteää veloituserää isännöitsijän vuosipalkkioon. Keskustelussa lisäksi ehdotettiin, että isännöitsijöitä koulutettaisiin taloyhtiössä suoritettujen remonttien valvonnassa ja tarkastuksessa.

Suositus 13: Jos asukas kadottaa kotiavaimensa, joiden häviäminen vaikuttaa koko taloyhtiön lukitusturvallisuuteen, hänen pitää ilmoittaa asiasta isännöintiyritykselle tai hallitukselle. (26 ääntä puolesta, 2 vastaan)

Keskustelunohjaajien suosituluonnoksen mukaan asukkaan pitää ilmoittaa asiasta isännöintiyritykselle tai hallitukselle, jos asukkaan avaimet on varastettu tai hän on kadottanut ne siten, että taloyhtiön lukitusturvallisuus on vaarantunut. Hallitus/isännöintiyritys ohjeistaa asukasta jatkotoimenpiteistä. Sama koskee muun osakehuoneiston tai taloyhtiön yhteisen tilan avaimen kadottamista.

Ehdotusta kannattaneet keskustelijat pitivät ohjeistusta kadonneisiin avaimiin liittyvästä riskienhallinnasta tärkeänä. Eräs keskustelija huomautti, ettei avaimessa tulisi olla mitään merkintää, josta voisi päätellä mihin lukkoon avain sopii; lisäksi avainten kopioimisen estämiseksi osakkaiden ja asukkaiden ei tulisi esitellä avaimiaan. Yhden keskustelijan mielestä nykyaikana lukitusjärjestelmien kehittyttyä muutamankaan avaimen katoaminen taloyhtiössä ”ei ole katastrofi”. Eräs keskustelija lisäsi, ettei nykyisiin lukitusjärjestelmiin usein voi tilata uutta avainta ilman järjestelmää hallitsevan tahon apua.

Osa keskustelijoista piti avainten katoamiseen liittyvää erillistä suositusta tarpeettomana. Eräs keskustelija huomautti, ettei kadonneista avaimista tiedoteta osakkaiden ja asukkaiden pelätessä joutuvansa maksamaan koko taloyhtiölle uuden sarjoituksen. Toinen keskustelijoista ihmetteli, miksi isännöinnin vastualueeseen kuuluvasta taloyhtiön riskeistä kertomisesta tehdään taloyhtiön osakkaiden ja asukkaiden taakka.

Lisäksi keskustelijat pohtivat, kuinka tulisi menetellä taloyhtiön isännöitsijän, huoltoyhtiön tai urakoitsijan hukatessa taloyhtiön yleisavaimen ja kuinka tästä tulisi tiedottaa osakkaille.

2.5 Viestintä yllättävissä poikkeustilanteissa

2.5.1 Yhteenveto

Poikkeustilanteiden viestinnässä tulisi varmistaa viestinnän ennakoivuus ja saavutettavuus. Poikkeustilanteista tiedottamisen tulisi olla helposti saavutettavaa osakkaille ja asukkaille. On tärkeää, että taloyhtiön johto ja huoltoyhtiö saa tiedon taloyhtiössä tapahtuneista yllättävistä poikkeustilanteista: viestintäkanavista sovittaessa tulisi varmistaa, että myös asukkailla ja osakkailta on mahdollisuus tiedottaa huoneistoon koskevista poikkeuksista.

Eniten kannatusta keräsi **keskustelunohjaajien suosituluonnos**, jonka mukaan [asukkaille ja osakkaille viestitään taloyhtiötä koskettavista äkillisistä poikkeustilanteista viivytyksettä](#). Osallistujien mukaan on tärkeää ennalta määritellä, kuka vastaa poikkeustilanteiden viestinnästä ja mitä viestintäkanavaa käytetään.

Useat keskustelun osallistajat kannattivat myös suosituluonnosta, jonka mukaan [asukkaille ja osakkaille tiedotetaan taloyhtiön tiloihin kohdistuvista varkauksista tai ilkeistä](#). Yllättäviin rikos- ja ilkeistä tapauksiin tulisi keskusteluun osallistuneiden mukaan puuttua taloyhtiössä välittömästi.

Keskustelijat ehdottivat, että [taloyhtiön johto ilmoittaa riittävän ajoissa etukäteen tarpeesta käydä osakkaan tai asukkaan huoneistossa](#). Keskustelijoiden mukaan hallituksen jäsenen, isännöitsijän tai esimerkiksi huoltoyhtiön edustajan tulisi sopia yhdessä osakkaan/asukkaan kanssa aika asunnossa käymiselle.

2.5.2 Suositukset 14–15

Suositus 14: Asukkaille ja osakkaille viestitään taloyhtiötä koskevista äkillisistä poikkeustilanteista viipymättä. (28 ääntä puolesta, 1 vastaan)

***Keskustelunohjaajien** suositusluonnoksen mukaan yllättävän poikkeustilanteen sattuessa taloyhtiön hallituksen/isännöintiyrityksen on viestittävä asukkaille välittömästi ja kerrottava, kuka tilannetta hoitaa ja miten se hoidetaan.*

On tärkeää, että kaikki osaavat toimia oikein esimerkiksi onnettomuuden, tulipalon tai vakavan vesivahingon sattuessa. Tulipalotilanteessa asukkaat turvaavat terveytensä pysymällä poissa palaneesta tilasta, eivätkä altistu kaasuihin tai hiukkasjämiin. Tämä helpottaa myös tulipalon jälkivahinkojen torjuntaa ja palon syttymissyyn tutkimista.

Poikkeustilanteen päätyttyä taloyhtiön johto tiedottaa asukkaille, että tilanne on ohi. Samalla kerrotaan, vaikuttavatko tapahtumat taloyhtiön taloudelliseen tilanteeseen.

Keskustelijat pitivät tärkeänä, että taloyhtiössä määritetään äkillisten poikkeustilanteiden viestinnästä vastaava taho. Keskustelijat huomauttivat kuitenkin, ettei poikkeustilanteiden viestinnästä vastaava henkilöä voisi velvoittaa olemaan jatkuvasti valmiina tiedottamaan taloyhtiön poikkeustilanteista. Suuri osa keskustelijoista näki kiinteistöhuollon oikeaksi tahoksi tiedottamaan taloyhtiön äkillisistä poikkeustilanteista, sillä huoltoyhtiö usein saa ensimmäisenä tiedon kiinteistön poikkeustilanteista. Lisäksi huoltoyhtiö on yleensä ainoa taho, jolla on kaikkien taloyhtiön asukkaiden yhteystiedot (mikäli asukkaat ovat tiedottaneet huoltoyhtiötä muutoistaan). Keskustelussa huomautettiin myös asukkaiden usein lähestyvän juuri huoltoyhtiötä äkillisissä poikkeustilanteissa. Yksi keskustelijoista huomautti, että vastuu poikkeustilanteiden viestinnästä tulisi myös kirjata kiinteistöhuollon palvelusopimukseen. Keskustelussa mainittiin myös tietyissä poikkeustilanteissa viestintävastuun olevan pelastuslaitoksella.

Keskustelijat pohtivat, mitä kanavaa pitkin taloyhtiön äkillisistä poikkeustilanteista tulisi viestiä. Keskustelijoiden mielestä sähköposti ja tekstiviestit eivät riitä viestintäkanavina, sillä taloyhtiöiden asukkaita ei velvoiteta ilmoittamaan yhteystietojaan taloyhtiölle. Eräs keskustelija katsoi, että asunto-osakeyhtiölaissa on selkeä ristiriita väestörekisterilakiin, joka velvoittaa taloyhtiötä luovuttamaan rekisteriviranomaiselle tietoja, jota taloyhtiöllä ei lain mukaan ole oikeutta vaatia. Kiinteistöhoitajana pitkään toiminut keskustelija piti ainoana ”edes välttävasti toimivana” tiedotuskanavana taloyhtiön ulko-oveen liitettävän paperisen tiedotteen. Keskustelussa ehdotettiin asunto-osakeyhtiölaikiin lisättävän säännöksen taloyhtiön oikeudesta ylläpitää asukasrekisteriä, johon voidaan kerätä asukkaan yhteystiedot.

Eräs keskustelija piti uuden poikkeustilanteita koskevaa suositusta tarpeettomana, sillä viestintään äkillisissä poikkeustapauksissa voidaan soveltaa taloyhtiön pelastussuunnitelman viestintäperiaatteita.

Suositus 15: Asukkaille ja osakkaille tiedotetaan taloyhtiön tiloihin kohdistuvista varkauksista tai ilkeistä. (25 ääntä puolesta, 1 vastaan)

Keskustelunohjaajien suositusten mukaan hallitus/isännöintiyritys tiedottaa asukkaille taloyhtiön kohdistuneista varkauksista tai ilkeistä sekä toimenpiteistä asian hoitamiseksi. Varkauden kohteeksi joutunutta asukasta ohjeistetaan siitä, miten hänen tulee toimia. Oikeat toimintaohjeet lisäävät keskustelunohjaajien mukaan asukkaiden turvallisuuden tunnetta, kun tiedetään mitä taloyhtiössä tehdään ja kuinka toimitaan. Asukkaille ja osakkaille tiedotetaan myös, kun asia on selvitetty ja vaikuttavatko tapahtumat taloyhtiön taloudelliseen tilanteeseen.

Keskustelunohjaajien ehdotusta kannattaneet pitivät tärkeänä, että rikostapauksiin puututaan taloyhtiössä heti. Eräs keskustelija uskoi, etteivät taloyhtiöt anna osakkaille ohjeistuksia rikostapausten yhteydessä toimimisesta. Keskustelija katsoi myös, ettei rikostapauksista yleensä tiedoteta taloyhtiöissä ennen poliisin tekemiä tarkastuksia ja tutkimuksia. Yksi keskustelijoista toivoi ”juridisesti päteviä” ohjeita taloyhtiön kameravalvontaan; keskustelijan mielestä nyt taloyhtiössä asiattomasti liikkuvat henkilöt voivat vedota henkilötietolakiin ja yksityisyydensuojaan liikkumisensa ja toimintansa sallimiseksi.

Keskustelussa toisaalta koettiin turhauttavaksi pohtia, kuinka ammattisännöitsijän tulisi toimia rikostapauksissa. Osalla keskustelijoista oli kokemuksia isännöitsijän vastuuttomasta ja ammattitaidottomasta toiminnasta ilkeistä tapausten yhteydessä.

2.5.3 Ehdotus N

Ehdotus N: Asunnossa käymisestä on ilmoitettava etukäteen (4 ääntä puolesta, 2 vastaan)

Eräs keskustelija ehdotti asunto-osakeyhtiölakiin lisättävän säännöksen, jossa säädetään asukkaalle ilmoitettavan vähintään seitsemän päivää etukäteen isännöitsijän tai huoltomiehen käynnistä asunnossa, mikäli kyseessä ei ole hätätilanne (esimerkiksi tulipalo). Tiedottamisen tulevasta asunnossa käynnistä tulisi keskustelijan mukaan tapahtua postilaatikkoon jätettävällä ilmoituksella.

Keskustelijat pitivät ennakoivaa tiedottamista asunnossa käymisestä itsestään selvänä. Keskustelussa huomautettiin myös poikkeustapauksiksi taloyhtiön suuret korjaushankkeet, joiden aikana huoneistossa käyminen on jatkuvaa. Osalla keskustelijoista isännöitsijä oli kuitenkin yrittänyt päästä asuntoon asiasta ennakoon ilmoittamatta. Eräällä keskustelijalla isännöitsijä ei ollut ilmoittanut huoltomiesten käynnistä asunnossa, minkä vuoksi keskustelija kieltäytyi päästämästä huoltomiehiä asuntoonsa.

Eräs kiinteistöhoitajana työskentelevä keskustelija katsoi ehdotuksen liian kovaksi vaatimukseksi; keskustelijan mielestä moni kriittinen tarve käydä asunnossa ilmenee seitsemää päivää paljon lyhyemmällä varoitusajalla.

2.6 Yhtiökokousviestintä

2.6.1 Yhteenveto

Taloyhtiön johdon tulee varmistaa, että osakkaille annetaan riittävästi tietoa ennen yhtiökokousta ja sen jälkeen. Päätöksenteon kannalta tarpeelliset asiakirjat tulisi toimittaa osakkaille hyvissä ajoin. Yhtiökokous tulisi järjestää siten, että kaikilla osakkailla sekä taloyhtiön johdolla on mahdollisuus osallistua.

Eniten kannatusta keräsi **keskustelunohjaajien suositusluonnos**, jonka mukaan [taloyhtiön johto vastaa osakkaiden kysymyksiin yhtiökokouksessa](#). Keskustelijoiden mukaan osakkaiden kysymyksiä tulisi arvostaa. Lisäksi ehdotettiin, että mikäli osakkaan kysymykseen ei vastata kahden viikon määräajassa, tulisi taloyhtiön johdon käsitellä kysymys seuraavassa hallituksen kokouksessa ja toimitettava ote asian käsittelystä hallituksessa osakkaille. Keskustelussa myös kummasteltiin, miksei taloyhtiön tilintarkastajan tarvitse osallistua yhtiökokoukseen.

Paljon kannatusta sai myös suositusluonnos, jonka mukaan [osakkaille annetaan ennen yhtiökokousta tietoa yhtiökokouksessa käsiteltävistä asioista](#). Osakkaiden tulisi keskustelijoiden mielestä myös ottaa itse selvää taloyhtiön asioista vaivaamatta taloyhtiön johtoa.

Useat osallistujat kannattivat suositusluonnosta, jonka mukaan [yhtiökokouksessa tehdyistä päätöksistä tiedotetaan osakkaille ja asukkaille](#). Osallistujien mielestä yhtiökokouksen päätöksistä tiedottaminen on tärkeä osa hyvää hallintotapaa ja tulisi siten varmistaa myös viestintäsuosituksessa. Suositusta toivottiin täydennettävän myös siten, että osakas saa pyynnöstä kopiot myös yhtiökokouspöytäkirjan liiteasiakirjoista. Useat keskustelun osallistujat kannattivat suositusluonnosta, jonka osakkaille toimitetaan [yhtiökokouskutsun mukana valtakirjalomake](#).

Kannatusta sai myös suositusluonnos [yhtiökokouksen pitoajan ilmoittamisesta osakkaille hyvissä ajoin ennen yhtiökokouskutsun lähettämistä](#). Yhtiökokouksen pitoaika tulisi ilmoittaa riittävän ajoissa, jotta myös toiminnantarkastaja ja tilintarkastaja ehtivät valmistautua yhtiökokoukseen.

Myös suositusluonnos, jonka mukaan [osakas voi kysyä yhtiökokoukseen liittyviä asioita etukäteen taloyhtiön johdolta](#), sai paljon kannatusta. Osassa taloyhtiöistä osakkaan etukäteen esittämiin kysymyksiin ei vastattu edes yhtiökokouksessa.

Keskustelijat esittivät useita keinoja yhtiökokousviestinnän kehittämiseksi. Keskustelijat pitivät tärkeänä, että [yhtiökokouksen pöytäkirja esitetään osakkaille hyvissä ajoin ennen moiteajan päättymistä](#). Keskustelussa toivottiin myös [ohjeita yhtiökokouksen muistiinpanojen tekemiseen](#). Keskustelijat ehdottivat myös [toiminnantarkastajan toimivaltuuksien lisäämistä](#) ja [yhtiökokouksen pöytäkirjan sanamuodon tarkastamista](#).

2.6.2 Suositukset 16–21

Suositus 16: Yhtiökokouksen pitoaika ilmoitetaan osakkaille hyvissä ajoin ennen kokouskutsun lähettämistä. (24 ääntä puolesta, 6 vastaan)

Keskustelunohjaajien suositusluonnoksen mukaan hallitus/isännöintiyritys ilmoittaa osakkaille yhtiökokouksen pitoaika heti kun se on tiedossa. Lisäksi ilmoitetaan ajan-kohta, mihin mennessä osakkaiden pitää esittää haluamansa asia yhtiökokouksen käsiteltäväksi ja mihin sähkö- tai postiosoitteeseen esitys lähetetään.

Keskustelijat kannattivat yhtiökokouksen pitoajan ilmoittamista heti hallituksen päätettyä pitoajasta. Keskustelijat ehdottivat yhtiökokouksen pitoajasta ilmoitettavan jo kuukautta ennen yhtiökokousta. Eräs keskustelija huomautti ilmoittamisvälin pidentämisen hankalaksi tilanteissa, joissa alkuperäistä kokousta ei voida pitää esimerkiksi kirjanpidon tai toiminnantarkastajan materiaalin ollessa keskeneräistä: kokouksen siirtäminen saattaisi jopa rikkoa yhtiöjärjestykseen kirjattua kokousajan-kohtaa. Keskustelussa ehdotettiin yhtiökokouskutsun lähettämistä mahdollisuuksien mukaan myös osakkaan sähköpostiosoitteeseen, jotta myös matkoilla oleva osakas saa tiedon yhtiökokouksesta poissa ollessaan. Keskustelijat suosittelevat yhtiökokousten ajoittamista siten, että hallituksen jäsenet ja osakkaat todennäköisimmin pääsisivät osallistumaan; yhtiökokouksen kellonaika tulisi huomioida työssäkäyvien osakkaiden osallistumisen mahdollistamiseksi. Yksi keskustelijoista ehdotti taloyhtiöiden sopivan seuraavan yhtiökokouksen alustavan ajankohdan aiemman yhtiökokouksen yhteydessä.

Eräs keskustelija piti ongelmana yhtiökokouksen pitoajan myöhäistä ilmoittamista tilintarkastajille ja toiminnantarkastajille niin, etteivät nämä ehdi perehtyä kunnolla taloyhtiön tarkastusmateriaaliin ennen lausuntonsa antamista. Keskustelijan mielestä ”jokaiselle toimijalle, etenkin tarkastajille on varattava riittävä aika. Muutoin tarkastuksesta koituu vain lasku ja moniste. Se tuskin on tarkoitus”.

Osa keskustelijoista tosin katsoi, että osakkaiden tulisi itse ottaa selvää asioista aiheuttamatta lisää postituskuluja taloyhtiölle. Osa keskustelijoista kehotti osakkaita tutustumaan taloyhtiönsä yhtiöjärjestykseen, johon on kirjattu säännöt yhtiökokouksen pitoajasta sekä kokouskutsujen toimittamisesta. Keskustelijat korostivat, että osakkaiden tulisi etukäteen ottaa yhteyttä taloyhtiön hallitukseen saadakseen haluamansa asian yhtiökokouksen esityslistalle. Osa keskustelijoista koki asunto-osakeyhtiölakia tulkittavan taloyhtiöissä löyhästi ja säännöksiä rikkoen. Erään keskustelijan taloyhtiössä yhtiökokouskutsu toimitettiin vasta keskustelijan uhattua ottaa yhteyttä aluehallintovirastoon, mikäli yhtiökokousta ei järjestettäisi.

Suositus 17: Osakkaille annetaan ennen yhtiökokousta tietoa yhtiökokouksessa käsiteltävistä asioista. (31 ääntä puolesta, 2 vastaan)

Keskustelunohjaajien suosituluonnoksen mukaan hallitus/isännöintiyritys toimittaa osakkaille yhtiökokouskutsun mukana hallituksen päätösehdotukset, kunnossapito-tarveselvityksen, viimeisimmän tilinpäätöksen, toimintakertomuksen, tilintarkastus-kertomuksen ja/tai toiminnantarkastuskertomuksen. Asiakirjat on helpointa toimittaa osakkaille sähköisesti.

Ehdotusta kannattaneet keskustelijat pitivät tärkeänä, että osakkaille toimitet-tavia asiakirjoja myös selitettäisiin päätöksenteon yhteydessä ymmärrettävällä tavalla. Erään keskustelijan taloyhtiössä laadittiin yhden paperiarkin pituinen, arki-kielinen selitys päätösasioiden hankalista kohdista. Keskustelijat toivoivat taloyhtiön avaavan tietoja etenkin tilinpäätösasiakirjojen osalta. Erään keskustelijan taloyhtiös-sä tilinpäätös toimitettiin osakkaille sähköisenä taulukkona, johon lisättiin kirjaukset selittävä sarake. Toinen keskustelija toivoi yhtiökokouskutsun liitteitä laissa määritet-täviksi; keskustelijan mielestä esimerkiksi tilintarkastajan tai pienemmissä taloyhti-öissä toiminnantarkastajan lausunto pitäisi liittää kokouskutsuun.

Lisäksi keskustelussa ehdotettiin laissa tarkemmin määriteltäväksi, milloin osakkaan tulee viimeistään toimittaa hallitukselle tieto yhtiökokouksen käsiteltäväksi haluamas-taan asiasta. Keskustelussa ehdotettiin myös, että hallituksen olisi kuitattava vas-taanotetuksi osakkaan käsiteltäväksi pyytämä asia. Lisäksi ehdotettiin, että kirjallisen tai sähköisesti dokumentoitavan viestin tulisi sisältää taloyhtiön hallituksen puheen-johtajan allekirjoitus sekä yksilöivä tieto asian käsittelystä yhtiökokouksessa. Keskus-telussa ehdotettiin taloyhtiölle perustettavan esimerkiksi isännöitsijän tarjoamat koti-sivut ”mitä kautta voisi saada automaattisesti vastaanottokuittaukset”. Eräs keskus-te-lija huomautti, ettei kuittaukseksi riitä tieto hallituksen viestin vastaanottamisesta – kuittauksesta tulisi myös löytyä osakkaan alkuperäinen viesti, jotta osakkaalle tallen-tuisi tieto lähetetystä aineistosta.

Keskustelussa ehdotettiin epävirallisten, vapaaehtoisten, ”iltakoulujen” jär-jestämistä ennen varsinaista yhtiökokousta. Iltakoulussa perehdyttäisiin tarkem-min tilinpäätöksen eri osioiden sisältöön, jotta varsinaisessa yhtiökokouksessa tilin-päätös voitaisiin käsitellä ja hyväksyä nopeasti. Keskustelijat pitivät iltakoulua hyvä-nä tilaisuutena taloyhtiön hallituksen ja osakkaiden epämuodolliselle viestinnälle ja keskustelulle. Erään keskustelijan mielestä taloyhtiön hallituksen tehtävä ei ole kou-luttaa osakkaita ja asukkaita; keskustelija ehdottikin, että Kiinteistöliitto järjestäisi tilinpäätöskoulutuksen taloyhtiöiden osakkaille ja hallituksen jäsenille.

Osa keskustelijoista ehdotti suosituksen sanamuodon selventämistä. Erään keskustelijan mielestä suosituksessa ei tulisi arvioida, mikä on helppoa ja mikä vai-keaa: suosituksen viimeinen lause ”Asiakirjat on helpointa toimittaa osakkaille säh-köisesti.” olisi keskustelijan mukaan tarpeeton. Yksi keskustelija epäili, ettei pelkkä suositus riitä takaamaan osakkaiden mahdollisuutta tutustua etukäteen päätöksen-teossa olennaisiin asiakirjoihin. Toinen keskustelija kommentoi, etteivät osakkaan oikeudet eivätkä asunto-osakeyhtiölain säännökset toteudu taloyhtiössä hallituksen ja isännöitsijän tietäessä, ettei yksittäisen osakkaan kannata lähteä oikeuteen ilman osakkaiden enemmistön tukea.

Suositus 18: Osakas voi kysyä yhtiökokoukseen liittyviä asioita etukäteen hallitukselta/isännöintiyritykseltä. (18 ääntä puolesta, 4 vastaan)

Keskustelunohjaajien suositusluonnoksen mukaan yhtiökokouskutsun ja sen mukana toimitettujen liitteiden avulla osakkaat tietävät, mitä asioita yhtiökokouksessa tullaan käsittelemään. Näin osakas voi arvioida tarvetta osallistua yhtiökokoukseen tai äänestyskäyttäytymistään.

Jos osakkaille herää kokousaineiston perusteella kysymyksiä, he voivat esittää ne etukäteen hallitukselle/isännöinnille. Etukäteen toimitettuihin kysymyksiin vastataan yhtiökokouksessa.

Useiden keskustelijoiden taloyhtiöissä osakkaan etukäteen esittämiin kysymyksiin ei vastattu edes yhtiökokouksessa. Erään keskustelijan taloyhtiössä osakkaat olisivat saaneet tutustua yhtiökokouksen asiakirjoihin isännöintitoimistolla, mutta isännöitsijä ei vastannut osakkaiden kysymyksiin sopivasta ajankohdasta.

Suositus 19: Yhtiökokouskutsun mukana osakkaille toimitetaan valtakirjalomake. (30 ääntä puolesta, 2 vastaan)

Keskustelunohjaajien suositusluonnoksen mukaan yhtiökokouskutsussa kerrotaan mahdollisuudesta valtuuttaa asiamies edustamaan osakasta yhtiökokouksessa ja ohjeistetaan miten se tehdään. Kutsuun liitetään valtakirjalomake täytettäväksi.

Suosituksista kannattaneet keskustelijat kokivat ehdotetun valtakirjakäytännön toteutuvan hyvin useissa taloyhtiöissä. Keskustelijoiden mielestä suositus kertoo selkeästi, että yhtiökokoukseen voi osallistua myös valtuutetun välityksellä. Keskustelussa muistutettiin, että valtuuttajan ja valtuutetun on keskenään sovittava äänestämistä yhtiökokouksessa; valtuuttaja voi myös ohjeistaa valtuutettua äänestämässä kirjallisesti.

Osa keskustelijoista piti valtakirjoja omassa taloyhtiökäytännössään tarpeettomina. Eräs isännöitsijänä toimiva keskustelija uskoi, ettei yhtiökokouskutsun mukana tarvitsisi toimittaa valtakirjalomakkeen lisäksi erillisiä valtuuttamisohjeita.

Osa keskustelijoista koki valtakirjan saatavuuden parantamisen myös lisäävän valtakirjojen väärinkäyttöä yhtiökokouksessa. Keskustelijat pelkäsivät passiivisten taloyhtiön osakkaiden saattavan valtuuttaa toisia henkilöitä ohjeistamatta valtuutettua äänestyskannassa, mikä mahdollistaa valtuutetun mielivaltaisen toiminnan yhtiökokouksessa.

Suositus 20: Yhtiökokouksessa hallituksen jäsenet ja isännöitsijä vastaavat osakkaiden kysymyksiin. (37 ääntä puolesta, 3 vastaan)

Keskustelunohjaajien suositluonnoksen mukaan hallitus ja isännöitsijä vastaavat osakkaan esittämiin kysymyksiin, jotka liittyvät yhtiökokouksessa käsiteltäviin asioihin. Vastaamisesta saa yleensä kieltäytyä vain osakkaiden ja asukkaiden salassa pidettävien henkilötietojen ja yhtiön palveluntarjoajien liikesalaisuuksien osalta. Kyselyoikeus on myös osakkaan avustajalla.

Jos osakkaan kysymykseen voidaan vastata vain sellaisten tietojen perusteella, jotka eivät ole kokouksessa käytettävissä, vastaus on annettava kahden viikon kuluessa kirjallisesti. Kirjallinen vastaus toimitetaan automaattisesti kaikille osakkaille.

Keskustelussa todettiin asunto-osakeyhtiölain tukevan hyvin osakkaan kyselyoikeuden toteutumista. Eräs keskustelija ehdotti viestintäsuosituksessa korostettavaksi paitsi osakkaan kyselyoikeutta myös sitä, että osakkaan kyselyoikeus on rajattu kokouksessa käsiteltäviin asioihin. Suosituksessa toivottiin myös korostettavan, ettei osakkaalta vaadita tiettyä määrääosuutta taloyhtiön osakkeista kyselyoikeuden saamiseksi. Eräs keskustelija toivoi myös, että suosituksessa selostettaisiin yleisemminkin ”osakkaan mahdollisuuksia vaatia lainmukaista menettelyä tilanteissa, joissa enemmistö ymmärtämättömyyttään ei osaa puolustaa asukkaiden etua”. Useilla keskustelijoilla taloyhtiön hallinnon toiminta oli estänyt tai haitannut osakkaiden päätöksentekoa ja kyselyoikeutta yhtiökokouksessa. Joissain osallistujien taloyhtiöissä hallitus ja isännöitsijä eivät toimittaneet osakkaille päätöksentekoon tarvittavia asiakirjoja. Toisissa taloyhtiöissä hallinto oli kiertänyt osakkaiden yhtiökokouksessa esittämät kysymykset vetoamalla liikesalaisuuteen tai vastaukseen tarvittavien tietojen unohtumiseen.

Eräs keskustelija ehdotti, että mikäli osakkaan yhtiökokouksessa esittämään kysymykseen ei vastata lain osoittamassa kahden viikon määräajassa, tulisi isännöitsijän ottaa kysymys seuraavan hallituksen kokouksen esityslistalle sekä toimitettava asian käsittelystä hallituksen kokouksessa ote osakkaille. Kysymyksen käsittelyn laiminlyödessään hallituksen tulisi seuraavassa yhtiökokouksessa perustella, miksi osakkaan kysymykseen ei vastattu; osakkaan mukaan ”näin tahallisista laiminlyönneistä jää ainakin kirjaus tilin- ja toiminnantarkastajien sekä osakkaiden nähtäväksi”. Keskustelussa toivottiin myös liikesalaisuus-käsitteen selvittämistä. Keskustelussa ehdotettiin myös, että isännöitsijä lähettäisi osakkaille kysymys- ja vastausluettelon kokoustiedotteiden mukana tai että kokouksessa esitetyt kysymykset ja vastaukset voitaisiin pitää näkyvillä esimerkiksi taloyhtiön ilmoitustaululla seuraavaan yhtiökokoukseen asti. Keskustelussa huomautettiin, että kysymykset sekä vastaukset tulisi karsia arkaluontoisesta tiedosta ennen niiden julkistamista osakkaille.

Eräs keskustelija ihmetteli, miksi tilintarkastajan ei tarvitse osallistua taloyhtiön varsinaiseen yhtiökokoukseen. Toinen keskustelija ihmetteli, miksei tilintarkastaja anna suositusta hallitukselle ja isännöitsijälle vastuuvapauden myöntämisestä. Tähän toinen keskustelija huomautti, ettei vastuuvapauden myöntämistä suosittelemisesta ole säännöksiä laissa. Keskustelussa myös painotettiin kysymyksien esittämisen ja niiden kirjaamisen saamista yhtiökokouksen asiakohdaksi. Eräs taloyhtiösäännön hallituksen puheenjohtajana toimiva keskustelija kehotti osakkaita muotoilemaan ehdotuksensa ja kysymyksensä valmiiksi ennen kysymystilannetta, jotta keskustelua syntyisi helpommin.

Osa keskustelijoista piti suositusta tehottomana, mikäli suosituksen vastaista toimintaa ei valvota ja sanktioida. Yksi keskustelija kommentoi taloyhtiön hallinnon voivan ohittaa koko asunto-osakeyhtiölain joutumatta vastuuseen. Keskustelijoiden mielestä myös yksittäisen osakkaan on hyvin hankala puuttua yhtiökokouksessa laittomasti käsiteltyyn päätökseen; keskustelijat pitivät käräjöintiä ja heikomman suojaajaa varmistavien lautakuntien tarjoamaa käsittelyratkaisua liian hitaina riidanratkaisukeinoina. Osa keskustelijoista uskoi taloyhtiöissään epäselvien päätösten kyseenalaistamisen ja osallistumisaktiivisuuden vähentyneen osakkaiden yrittäessä välttää erimielisyyksiä.

Keskustelussa todettiin myös, ettei pelkkä vuosittain järjestettävä yhtiökokous riitä osakkaiden kysymysten esittämistilaisuudeksi. Yksi keskustelija kommentoi asunto-osakeyhtiölain olevan ”aivan epärealistinen kun se rajaa osakkaan oikeudet vain kokouksiin. Enemmän lakisäätöistä tiedottamista, ei kukaan jaksa 3–4 h yhtiökokouksia”. Osa keskustelijoista koki, ettei osakkailla ole tarpeeksi aikaa pohtia yhtiökokouksessa päätettäviä asioita; lisäksi valitusaika päätöksestä koettiin liian lyhyeksi. Erään keskustelijan mielestä osakkaalla tulisi olla kaksi viikkoa pöytäkirjan valmistumisesta aikaa eriävän mielipiteen esittämiseen.

Suositus 21: Yhtiökokouksessa tehdyistä päätöksistä tiedotetaan osakkaille ja asukkaille. (30 ääntä puolesta, 1 vastaan)

Keskustelunohjaajien suositusluonnoksen mukaan hallitus/isännöintiyritys huolehtii siitä, että yhtiökokouksessa tehdyistä päätöksistä tiedotetaan osakkaille ja asukkaille. Tiedote kannattaa laatia mahdollisimman nopeasti yhtiökokouksen jälkeen ja kerätä siihen kokouksen olennaisimmat päätökset. Tiedotteen voi toimittaa jo ennen yhtiökokouspöytäkirjan hyväksymistä.

Yhtiökokouksen pöytäkirja on viimeistään neljän viikon kuluttua kokouksesta pidettävä taloyhtiön isännöitsijän tai hallituksen puheenjohtajan luona osakkaiden nähtävänä, ja siitä on toimitettava jäljennös sitä pyytävälle osakkaille. Osakkailla on oikeus saada jäljennös myös pöytäkirjan liitteistä.

Keskustelijat katsoivat yhtiökokouksen päätöksistä tiedottamisen olevan olennainen osa hyvää viestintää. Hallinnon avoimuuden ja yhtiökokouksen päätöksistä tiedottamisen nähtiin toteutuvan parhaiten ennakoivalla, monikanavaisella tiedottamisella osakkaille. Erään keskustelijan taloyhtiössä laadittiin tiedote, jossa selvitettiin yhtiökokouksen päätökset ja kokouksessa keskustellut epäviralliset asiat ja jota pidettiin esillä taloyhtiön ilmoitustaululla seuraavaan yhtiökokoukseen asti. Lisäksi keskustelijan taloyhtiössä osakkaat saivat pyynnöstä kopion yhtiökokouksen pöytäkirjoista. Toisella keskustelijalla oli tapana skannata yhtiökokouksen pöytäkirja liitteenä pöytäkirjan allekirjoituksen jälkeen, jotta pöytäkirjat tallentuisivat helposti säilytettävässä muodossa. Toisaalta osalla keskustelijoista oli kokemuksia puutteellisesta tiedottamisesta tai tiedottamisen laiminlyönnistä kokonaan. Erään keskustelijan taloyhtiön hallitus toimeenpani yhtiökokouksen päätökset välittömästi ennen yhtiökoukuspöytäkirjan valmistumista, jotta osakkaat eivät nostaisi kannetta pätemätöntä päätöstä vastaan.

Keskustelussa ehdotettiin laissa varmistettavan, että osakas on oikeutettu saamaan pyytämänsä kopiot myös yhtiökokouspöytäkirjan liitteistä. Keskustelussa ehdotettiin yhtiökokouksen pöytäkirjan valitusaikaa pidennettävän takaisin aiemman asunto-osakeyhtiölain säätämään kuuteen kuukauteen. Keskustelijat pitivät nykyistä kolmen kuukauden moiteaikaa liian lyhyenä, mikäli taloyhtiössä yhtiökokous järjestetään juuri ennen isännöitsijöiden ja muiden kiinteistöalan ammattilaisten lomakautta. Tällöin huomattava osa moiteajasta voi kulua pöytäkirjojen toimittamista odottaessa. Lisäksi keskustelussa ehdotettiin yhtiökokouksen pöytäkirjantarkastajille säädettävän määräaika, jonka aikana pöytäkirjat tulisi tarkastaa. Keskustelussa toivottiin myös yhtiökokouksen pöytäkirjoihin kirjattavan kokouksessa esitetyt päätöksestä eriyvät mielipiteet. Erään keskustelijan mielestä tiedotetta yhtiökokouksen päätöksistä ei saisi lähettää ennen yhtiökokouksen pöytäkirjan tarkastamista, jotta vältyttäisiin epäselviltä tulkinnoilta ja niistä seuraavilta erimielisyyksiltä.

Osa keskustelijoista katsoi, ettei pelkkä suositus riitä osakkaan oikeuksien toteutumisen ja tiedonsaannin varmistamiseksi. Osa keskustelijoista piti keskustelussa esitettyjä parannusehdotuksia tehottomina, mikäli niiden rikkomista ei sanktioitaisi ”siten, että osakkaan oikeudet ovat samanarvoiset kuin on isännöitsijän ja hallituksen joka portaassa”. Erään keskustelijan mukaan osakkaita muistutellaan jatkuvasti oikeasta toiminnasta taloyhtiössä, siinä missä taloyhtiön hallinnon lakien ja säännösten noudattamista ei ole huomioitu lainkaan.

2.6.3 Ehdotukset O–S

Ehdotus O: Toiminnantarkastajalle enemmän valtaa taloyhtiössä (17 ääntä puolesta, 4 vastaan)

Eräs keskustelija ehdotti toiminnantarkastajalle lisättävien toimintavaltuuksia. Keskustelijan mukaan toiminnantarkastajan tulisi pystyä puuttumaan taloyhtiön johdon toimiin myös kesken tilikauden.

Keskustelijat kannattivat yhtiökokousten ja hallituksen kokousten pöytäkirjojen sekä muun tarkastettavan materiaalin toimittamista välittömästi toiminnantarkastajalle. Keskustelussa huomautettiin taloyhtiön hallinnon saattavan jättää epäselviä ja väärin laadittuja asiakirjoja tarkastusmateriaalin ulkopuolelle. Osassa keskustelijoiden taloyhtiöistä hallituksen lain ja hyvän tavan vastainen toiminta ja puutteellinen tietojen antaminen oli estänyt toiminnantarkastajan tehtävien hoitamisen. Joissain keskustelijoiden taloyhtiöissä tilinpäätösasiakirjoja ei toimitettu osakkaille ennen hallituksen vastuuvapauden myöntämistä. Keskustelussa ehdotettiin taloyhtiön hallitukselle määrättäväksi sanktioita, mikäli hallitus ei toimita toiminnantarkastajalle tarkastusmateriaalia kokonaisuudessaan. Viestintäsuositusta ehdotettiin selvennettäväksi siten, että vastuuvapautta ei tulisi myöntää taloyhtiön hallitukselle ennen tarkastuskertomusten vastaanottoa ja käsittelyä.

Keskustelijat toivoivat, että toiminnantarkastajalla olisi laajempi toimivalta valvoa taloyhtiön hallintoa ja puuttua epäkohtiin tilikauden aikana. Keskustelussa ehdotettiin taloyhtiön toiminnantarkastajan hallitukselle antamaa muistiota jaettavaksi myös osakkaille. Lisäksi toiminnantarkastajalta toivottiin kirjallista lausuntoa myös toiminnan moitteettomuudesta. Osa keskustelijoista ehdotti toiminnantarkastajien koulutettavan taloyhtiön kustannuksella. Keskustelussa muistutettiin Kiinteistöliiton järjestävän koulutuksia, joihin jäsentaloyhtiöiden hallituksen jäsenet ja osakkaat voi-

vat osallistua veloitusetta. Keskustelussa huomautettiin taloyhtiön ulkopuolisten ammattilais-tarkastajien laskuttavan palveluistaan. Lisäksi epäiltiin, riittäisikö taloyhtiön ulkopuolisella toiminnantarkastajalla kiinnostusta puuttua taloyhtiön hallinnon epäkohtiin. Eräs keskustelija ehdotti, että toiminnantarkastajilta edellytettäisiin aina tiettyä juridista ja kirjanpidollista osaamista.

Toisaalta keskustelussa todettiin myös toiminnantarkastajan olevan tarpeeton elin valvomaan taloyhtiön hallinnon laillisuutta. Osa keskustelijoista koki, ettei toiminnantarkastajalla ole keinoja puuttua taloyhtiön hallinnon epäkohtiin ja puutteelliseen tiedottamiseen. Keskustelijat pitivät hankalana löytää tarpeeksi pätevää toiminnantarkastajaa, joka tuntisi asunto-osakeyhtiölain ja hoitaisi tehtävänsä ilman korvausta. Erään keskustelijan mukaan toiminnantarkastajaksi ei usein saada yhtiökokouksessa valittua ketään, minkä vuoksi lopulta valitaan tarkastuksesta piittaamaton, vähiten valintaa vastustava henkilö. Erään toisen keskustelijan mielestä on ristiriitaista, että toiminnantarkastajaksi valitaan usein hallituksen ehdottama henkilö.

Keskustelussa huomautettiin, että myös toiminnantarkastajan toimintaan tulee kiinnittää huomiota. Osa keskustelijoista koki toiminnantarkastajan usein keskittyvän taloyhtiön rahavirran tarkastamiseen lainmukaisen toiminnan tarkastamisen jäädessä varjoon. Toiminnantarkastajan vastuu koettiin ongelmalliseksi etenkin pienissä taloyhtiöissä. Erään keskustelijan taloyhtiössä yhtiön ulkopuolinen toiminnantarkastaja suositteli vastuuvapauden myöntämistä hallitukselle taloyhtiön kirjanpidon ja päätöksenteon moitteellisuudesta huolimatta. Osa keskustelijoista piti toiminnantarkastuskertomusta hankalasti ymmärrettävänä. Keskustelussa ehdotettiin lausunnon uudistamista ”laillisuustarkastusta palvelemaan”.

Lisäksi keskustelussa pohdittiin tilintarkastajan ja toiminnantarkastajan välistä vastuunjakoa. Keskustelijat huomauttivat toiminnantarkastajan valitsemisen tukevan hyvin tilintarkastajan valvontatyötä. Keskustelussa katsottiin kirjanpidon tarkastuksen kuuluvan tilintarkastajan vastuualueeseen, siinä missä toiminnantarkastajan vastuulla on taloyhtiön toiminnan laillisuuden varmistaminen.

Ehdotus P: Yhtiökokouksen pöytäkirja esitettävä osakkaille hyvissä ajoin ennen moiteajan loppumista (6 ääntä puolesta, 0 vastaan)

Eräs keskustelija ehdotti yhtiökokouksen pöytäkirjaa nähtäväksi osakkaille taloyhtiön ilmoitustaululle mahdollisimman pian, kuitenkin hyvissä ajoin ennen 3 kk:n moiteajan umpeen kulumista.

Keskustelijoiden mielestä sähköisten kanavien käyttö saattaa eriarvoistaa tiedonkulkua taloyhtiössä, koska kaikki osakkaat eivät käytä internetiä. On tärkeää huomioida myös ne taloyhtiön asukkaat, jotka tavoitetaan perinteisin viestimin. Erään keskustelijan taloyhtiössä päätettiin yksimielisesti, ettei yhtiökokouksen pöytäkirjaa erikseen jaeta paperisena ilman erillistä pyyntöä turhan paperinkäytön välttämiseksi.

Osa keskustelijoista piti mahdottomana saada yhtiökokouksen pöytäkirja allekirjoitetuksi kolmessa kuukaudessa. Erään keskustelijan mielestä pöytäkirjan sähköinen allekirjoitus ja jakaminen helpottaisi tiedon tehokasta ja nopeaa jakamista. Keskustelussa ehdotettiin taloyhtiössä kartoitettavaksi asukkaiden mahdollisuudet hyödyntää sähköisiä kanavia.

Ehdotus Q: Yhtiökokouksen pöytäkirjan sanamuoto tulee tarkastaa yhtiökokouksessa (5 ääntä puolesta, 0 vastaan)

Eräs keskustelija ehdotti yhtiökokouksen pöytäkirjaan tulevia päätöskirjauksia luettavaksi ääneen yhtiökokouksen kuluessa. Keskustelijan mielestä myöhemmin muotoiltu teksti saattaa muuttaa päätöksen sisältöä tahallisesti tai tarkoituksetta.

Ehdotusta pidettiin toimivana tilanteissa, joissa päätöksen voi tehdä selkeästi. Eräs keskustelija huomautti pöytäkirjan muotoilun etenkin paljon keskustelua herättäneiden kohtien osalta helpommaksi vasta kokouksen jälkeen. Toisen keskustelijan taloyhtiössä paljon keskustelua herättäneet kohdat on myös tapana kokouksessa, jotta kohtien kirjaus "vastaa kokouksen lopullista tahtoa".

Osa keskustelijoista piti pöytäkirjan tarkastajien varmistusta pöytäkirjan oikeellisuudesta riittävänä. Erään keskustelijan mielestä pöytäkirjan tarkastaja ei voi periaatteessa jättää pöytäkirjaa allekirjoittamatta, mutta voi lisätä oman näkemyksensä kokousasioiden kulusta mikäli tämä poikkeaa pöytäkirjaan kirjatusta.

Ehdotus R: Yhtiökokousten päätökset sitovat myös uusia omistajia (3 ääntä puolesta, 1 vastaan)

Eräs keskustelija ehdotti, että taloyhtiössä tehdyt yhtiökokousten yksimieliset päätökset vastuunjaon muuttamisesta eri aikaan eri osakkeisiin tehtävän perusparannusprojektin aikana tulisi tehdä sitoviksi myös uusille osakkeenomistajille. Osallistuja myös ehdotti sitoumuksista laadittavaksi lomakkeen, joka olisi helppo täyttää ja ostajan helppo ymmärtää.

Eräs keskustelija harmitteli vain harvan osakkaan olevan kiinnostunut taloyhtiönsä hoitamisesta; yhtiökokouksen päätökset saattavat tulla yllätyksenä osakkaille.

Toisaalta keskustelussa huomautettiin, että uudelle osakkaalle tulevat tiedot löytyvät jo laadituista asiakirjoista, mistä johtuen ei ole perusteltua laatia uutta, lisäkustannuksia aiheuttavaa asiakirjaa.

Ehdotus S: Ohjeita kokousmuistiinpanojen tekemiseen (2 ääntä puolesta, 1 vastaan)

Eräs keskustelija kysyi neuvoja kokousmuistiinpanojen tekemiseen; keskustelija piti perinteistä muistiinpanojen kirjaamista työläänä ja vanhanaikaisena ja halusi hyödyntää sähköisiä laitteita muistiinpanojen laatimiseen. Keskustelija pohti myös, rajoittaisiko jokin laki elektroniikan käyttöä muistiinpanojen tekemisessä ja vaatisiko tämä luvan saamista kaikilta kokouksen osallistujilta.

Keskustelijat pohtivat, voitaisiinko tulkintavirheitä ja tarkoituksenvastaista tietoa taloyhtiössä estää yhtiökokouksen nauhoittamisella. Kokousten nauhoittaminen jakoi mielipiteitä osallistujien välillä. Osa keskustelijoista piti nauhoittamista tehokkaana keinona varmistaa yhtiökokouksen pöytäkirjan kirjaukset sekä kokouksen kulku erimielisyyttä ja keskustelua herättäneiden kohtien osalta. Eräiden

keskustelijoiden taloyhtiöissä pöytäkirjantarkastajat olivat allekirjoittaneet väärää tietoa sisältäneet yhtiökokouksen pöytäkirjat. Näiden tapausten estämiseksi keskustelijat toivoivat erityisesti kokouksen nauhoittamista. Toisaalta osaa keskustelijoista koki nauhoituksen rajoittavan keskustelua ja mahdollisesti jopa rikkovan lakia tietyissä tapauksissa.

2.7 Korjaushankeviestintä

2.7.1 Yhteenveto

Taloyhtiön korjaushankkeiden yhteydessä on tärkeää sopia viestinnästä vastaava taho sekä käytettävät viestintäkanavat yhdessä osakkaiden ja asukkaiden kanssa. Verkkokeskustelussa pidettiin tärkeänä, että osakkaat ja asukkaat saavat riittävässä ajoin ja tavoitettavaa kanavaa pitkin tiedon hankkeen vaikutuksista taloyhtiöön ja huoneistoihinsa. On tärkeää, että viesti kulkee paitsi taloyhtiön johdolta ja urakoitsijalta osakkaille ja asukkaille myös päinvastoin: viestintäkanavien valinnassa tulisi siis myös huomioida osakkaiden ja asukkaiden mahdollisuus ilmoittaa esimerkiksi huoneistoon jo tehdyistä korjaustoista ja muista poikkeamista. Korjaushankkeen aikaisen viestinnän lähtökohtana ei voi olla kustannusten minimointi, vaan tärkeintä on keskittyä osakkaiden ja asukkaiden tarpeisiin.

Eniten kannatusta keräsi **keskustelunohjaajien suositusluonnos**, jonka mukaan [korjaushankkeeseen liittyvä viestintä suunnitellaan erikseen](#). Osallistujat pitivät tärkeänä, että vastuu korjaushankkeen aikaisesta viestinnästä määritellään selkeästi ja hankkeen aikaiset viestintäkäytännöt ja -kanavat määritellään taloyhtiön omien tarpeiden ja edellytysten mukaan.

Paljon kannatusta sai myös suositusluonnos, jonka mukaan [korjaushankkeen valmistelusta ja etenemisestä viestitään osakkaille ja asukkaille](#). Korjaushankkeen yleisen viestinnän lisäksi osakkaita tulisi tiedottaa remontin vaikutuksesta osakehuoneistojen käyttöön.

Useat keskustelun osallistujat kannattivat myös suositusluonnosta, [jonka mukaan taloyhtiön rakennusten ja kiinteistön kunnosta viestitään osakkaille vuosittain](#). Taloyhtiön tulisi osallistujien mielestä tiedottaa osakkaille, mitä korjauksia, huolto- ja ylläpitotoimia taloyhtiössä on jo tehty kuntoarvion mukaisesti. Kunnossapitotarveselvitystä pidettiin olennaisena työkaluna rakennusten ja kiinteistön kunnosta tiedottaessa. Keskustelussa ehdotettiin myös, että kunnossapitotarveselvityksessä kerrottaisiin, mitä taloyhtiössä ei tarvitse korjata tai kunnostaa.

Osallistujien mielestä vuorovaikutteinen korjaushankkeista tiedottaminen ja avoin keskustelu hankkeen toteutuksesta on tärkeää. Osallistujat kannattivat suositusluonnosta [osakkaiden ja asukkaiden mielipiteiden ja huoneistoissa havaittujen puutteiden kartoittamisesta ennen korjaushankkeeseen ryhtymistä](#).

Keskustelijat ehdottivat, että [korjaus- ja kunnostushankkeiden valmistelusta ja toteutuksen arvioinnista tehdään avointa](#). Ehdotusta kannattaneiden keskustelijoiden mukaan osakkailla tulisi olla mahdollisuus valvoa ja seurata taloyhtiössä suoritettavia korjaushankkeita. Viestintäsuosituksessa toivottiin huomioitavan, että osakkaat tulisi ottaa mukaan myös korjaushankkeen jälkeiseen arviointiin.

2.7.2 Suositukset 22–25

Suositus 22: Taloyhtiön rakennusten ja kiinteistön kunnosta viestitään osakkaille vuosittain. (32 ääntä puolesta, 1 vastaan)

Keskustelunohjaajien suositusluonnoksen mukaan hallitus/isännöintiyritys tiedottaa osakkaille taloyhtiön teknisestä kunnosta vähintään kerran vuodessa ja tarvittaessa useammin, jotta osakkaat tietävät oman taloyhtiönsä kulloisenkin kunnan ja mahdolliset kunnossapitotarpeet. Riittävä tieto edesauttaa taloyhtiön pitkäjänteistä ja tavoitteellista kunnossapitoa.

Hallitus/isännöintiyritys toimittaa osakkaille taloyhtiön teettämistä kuntoarvioista ja kuntotutkimuksista olennaiset seikat sisältävän tiivistelmän.

Keskustelijoiden mukaan on tärkeää, että taloyhtiön johto tiedottaa mitä korjauksia, huolto- ja ylläpitotoimia taloyhtiössä on tehty kuntoarvion mukaisesti. Eräs keskustelija ehdotti taloyhtiössä selvittävän vuosittain tehdyt sekä kunnossapitotarveselvitykseen merkityt hankkeet. Laajempi selvitys kertoisi myös asunnon ostajalle tulossa olevat remontit. Keskustelijat huomauttivat myös osakkaan huoneistoon vaikuttavien taloyhtiön järjestelmien yleensä kuuluvan yhtiön kunnossapitovastuun piiriin. Joidenkin keskustelijoiden taloyhtiöissä kunnossapitotarvesuunnitelma ja kuntoarvio olivat puutteellisia tai sisälsivät virheellisiä tietoja taloyhtiön kunnosta.

Keskustelijat pitivät hallituksen vuosittain yhtiökokoukselle antamaa kunnossapitotarveselvitystä olennaisena työkaluna osakkaiden tiedottamisessa tulevista remonteista. Eräs keskustelija mainitsi hyväksi tavaksi listata kunnossapitotarveselvitykseen myös sen, mihin lähteisiin selvitys perustuu. Keskustelussa toivottiin, ettei kunnossapitotarveselvitystä karsittaisi alkuperäisestä muodostaan ennen selvityksen toimittamista osakkaille, koska jotkin tarpeettomaksi koetut tiedot voivat olla oleellisia toisille. Eräs keskustelija ehdotti, että taloyhtiölle laadittavalle korjaustarvesuunnitelmalle kehitettäisiin yhtenäinen pohja, jossa käytäisiin läpi ”kiinteistön jokainen järjestelmä ja keskimääräinen käyttöikä”. Korjaustarvesuunnitelma-asiakirjasta kävisi myös ilmi, ”mihin arvio kunnosta perustuu ja perustelu miksi järjestelmä ei olisi korjauksessa, jos tekninen käyttöikä näyttää elinkaaren loppupuolta”.

Toisaalta suosituksessa toivottiin tehtävän ero hallituksen kunnossapitotarveselvityksen ja varsinaisten hankesuunnitelmien välille. Keskustelijat kokivat, ettei taloyhtiön hallitus ole aina tarpeeksi pätevä laatimaan kunnossapitotarveselvitystä. Eräs keskustelija huomautti, etteivät kustannusarviot välttämättä kerro korjaushankkeiden lopullista hintaa, joka vahvistuu vasta korjaushankkeen jälkeen.

Erään keskustelijan mielestä osakkaille tulisi kertoa myös, mitä taloyhtiössä ei tarvitse korjata tai kunnostaa. Tämän keskustelijan mielestä kunnossapitotarveselvityksessä voitaisiin esittää järjestelmien tekniset käyttöiät ja kirjata esitykseen järjestelmän tilanne sekä arvio mahdollisesta seuraavasta korjaushankkeesta taloyhtiössä.

Suositus 23: Osakkaiden ja asukkaiden mielipiteet ja huoneistoissa havaitut puutteet kartoitetaan ennen korjaushankkeeseen ryhtymistä. (29 ääntä puolesta, 1 vastaan)

Keskustelunohjaajien suosituluonnoksen mukaan osakkaat ja asukkaat on hyvä osallistaa korjaushankkeeseen alusta alkaen. Näin projektin läpimeno helpottuu. Osakkaiden tarpeet voi kartoittaa monella eri tavalla, esimerkiksi kyselyllä tai järjestämällä asukasillan.

Keskustelijat pitivät vuorovaikutteista korjaushankkeista tiedottamista tärkeänä. Keskustelussa muistutettiin, että korjaushanketta aloitettaessa taloyhtiössä tulisi tarkastaa huoneistoissa erikseen tehdyt remontit. Eräs keskustelija huomautti osakkaiden voivan säästää huomattavasti sovittamalla asuntoonsa tehtävät korjaukset taloyhtiön muihin remonteihin. Esimerkiksi keittiökalusteiden ja WC-kalusteiden vaihto kannattaisi toteuttaa yhteistyössä. Toinen keskustelija ehdotti, että kaikista taloyhtiössä suoritettavista remonteista tiedotettaisiin kaikkia taloyhtiön piiriin kuuluvia.

Osa keskustelijoista totesi yhdenvertaisuuden loukkaamisen olevan melko yleistä taloyhtiön korjaushankkeissa. Osassa taloyhtiöitä hallituksen jäsenet olivat maksataneet taloyhtiön tai muiden osakkaiden kustannuksella asuntojensa remonteja. Eräs keskustelija kertoi joutuneensa maksamaan korjaustyöt itse koko taloyhtiön laajuisessa remontissa huoneiston aiemman omistajan tehtyä laittomia korjauksia huoneistoon.

Osa keskustelijoista koki, ettei asunto-osakeyhtiölaki ja ehdotettu suositus tue taloyhtiön käytännön toimintaa. Yksi keskustelija kommentoi monien taloyhtiön käytännön ongelmien katoavan, mikäli taloyhtiökäytännön taustajuridiikka olisi rationaalista. Keskustelussa myös kommentoitiin aiemman asunto-osakeyhtiölain tukeeneen paremmin taloyhtiön osakkaiden oikeuksia sekä taloyhtiön johdon avoimuutta. Eräs keskustelija ehdotti asunto-osakeyhtiölakiin lisättäväksi säännöstä, joka velvoitaisi taloyhtiötä sopimaan suurista korjaus- ja kunnostushankkeista kirjallisesti kilpailutuksen perusteella.

Suositus 24: Korjaushankkeen valmistelusta ja etenemisestä viestitään osakkaille ja asukkaille. (36 ääntä puolesta, 1 vastaan)

Keskustelunohjaajien suosituluonnoksen mukaan korjaushankkeen etenemisestä päätettäessä hallituksessa on samalla päätettävä siitä, miten asiasta viestitään asukkaille. Tieto hankkeen eri vaiheista ja etenemisestä auttaa osakkaita ja asukkaita ymmärtämään, mihin asioihin voidaan kulloinkin vaikuttaa. Koska taloyhtiössä on jopa satoja asukkaita, korjaushankkeiden viestinnässä kannattaa käyttää useita kanavia ja riittävästi toistoja.

Keskustelijat pitivät tärkeänä, että osakkaita tiedotetaan myös remontin vaikutuksesta osakehuoneistojen käyttöön. Hyvänä tiedottamistapana pidettiin korjaushankkeen aikataulujanaa, jossa esitetään remontin eteneminen yhtiössä huoneistoittain. Ennakoivaa viestintää vaaditaan erityisesti tilanteissa, joissa korjaushankkeen suorittaminen edellyttää osakkaan väliaikaista muuttamista asunnostaan. Keskustelussa korostettiin hallituksen velvollisuutta huolehtia riittävästä tiedottamisesta koko korjaushankkeen ajan. Keskustelijat ehdottivat, että hallituksen tulisi laatia

myös hankelaskelma hankesuunnitelman tueksi. Keskustelijoiden mielestä hankesuunnitelman ja -laskelman viestiminen on keskeinen osa hankkeen etenemisestä sekä kustannuksista tiedottamista osakkaille. Erään keskustelijan taloyhtiössä vastuu korjaushankkeen aikaisesta viestinnästä siirrettiin kokonaan urakoitsijalle, minkä seurauksena viestintä oli ollut puutteellista.

Eräs keskustelija piti korjaushankkeiden vastuunjako osakkaille epäselvänä – keskustelijan mukaan ”osakkaat tilaavat korjauksia huoltoyhtiöiltä tietämättä mikä osuus korjauksista kuuluu yhtiölle ja mikä osa korjauksista on osakkaan itse maksettava”. Osassa taloyhtiöitä hallituksen jäsenet olivat maksattaneet yhtiöllä omien asuntojensa korjauskustannuksia. Keskustelussa ehdotettiin, että taloyhtiössä toteutettaisiin yhdessä pienemmät korjaukset pienempien kustannusten ja asumishaittojen takamiseksi. Keskustelijat toivoivat suoritetuista korjauksista ilmoitettavan siten, että ilmoitetut tiedot ovat helposti dokumentoitavissa ja järjestelmällisesti tallennettavissa.

Keskustelussa myös pohdittiin, mitä kanavia pitkin taloyhtiön korjaushankkeista tulisi tiedottaa. Erään keskustelijan mielestä sähköposti olisi paras tapa viestiä korjaushankkeesta ja sen etenemisestä yksittäiselle osakkaalle. Lisäksi koko taloyhtiötä koskevat hanketiedotteet olisi hyvä lisätä yleisesti näkyville taloyhtiössä, jotta yhtiössä harvemmin vierailevat tietäisivät poikkeustilanteista ja osaisivat toimia poikkeustilanteen mukaisesti. Eräs toinen keskustelija huomautti, että sähköisesti kulkeva viesti on paperiviestiä helpommin käännettävissä osakkaan äidinkielelle.

Keskustelussa huomautettiin viestin toistamisen saattavan heikentää viestin vaikuttavuutta ja aiheuttavan lisäkustannuksia taloyhtiölle. Keskustelijat eivät kannattaneet paperista viestintää yksittäiselle osakkaalle, sillä perinteinen viestintä vie aikaa ja maksaa enemmän kuin sähköinen viestintä.

Suositus 25: Korjaushankkeeseen liittyvä viestintä suunnitellaan erikseen. (41 ääntä puolesta, 2 vastaan)

***Keskustelunohjaajien** suositusluonnoksen mukaan korjaushankkeisiin liittyvä viestintä suunnitellaan erikseen huomioiden hankkeen ja taloyhtiön erityispiirteet. Korjaushankkeen valmistelun alkuvaiheessa suunnitellaan viestinnälliset toimenpiteet, joissa kuvataan viestinnän tavoitteet, toimenpiteet, keinot sekä kuka viestii mistäkin asioista asukkaille.*

Vaativammalle korjaushankkeelle tarvitaan viestintävastaava, jonka tehtäviin kuuluu viestinnän organisoiminen ja suunnitteleminen. Viestintävastaava voi olla isännöintiyhtiötyöntekijä, urakoitsijan edustaja, suunnittelija tai taloyhtiön hallituksen jäsen. Hankkeen eri vaiheissa viestintävastaava voi vaihtua. Pienissä hankkeissa suunnitelman laatiminen ei aina ole tarpeen, mutta tällöinkin hallituksessa on hyvä sopia, kuka asiasta viestii.

Keskustelijat totesivat, että vastuu viestinnästä on etukäteen määriteltävä selkeästi ja että korjaushankkeen aikaiset viestintäkäytännöt on määriteltävä taloyhtiön omien tarpeiden mukaan. Hankkeen valmisteluvaiheessa vastuu tiedottamisesta ja viestinnästä on taloyhtiön hallituksella tai tämän nimeämällä muulla taholla. Hankkeen toteutuksen aikana viestinnästä vastaa yleensä urakoitsija, jolla on paras tietämys urakan etenemisestä. Taloyhtiölle (ja isännöinnille) soveltuu luontevasti hankkeiden yleistiedotus (mitä on päätetty, mihin päätökset perustuvat, yleisai-

kataulut, remontin vaikutus asumiseen ja rahoitusasiat). Urakoitsijalle soveltuu hyvin tiedottaminen hankkeen etenemisestä ja yksityiskohdista. Osalla keskustelijoista tiedottamisesta oli sovittu urakkasopimuksessa. Keskustelijoilla oli hyviä kokemuksia huolellisesti suunnitellusta ja toteutetusta viestinnästä korjaushankkeen aikana.

Keskustelussa korostettiin isännöitsijän avoimuuden ohella hallituksen avoimuutta etenkin korjaushankkeiden suunnittelun yhteydessä. Keskustelussa ehdotettiin myös taloyhtiön suurempien korjaushankkeiden yhteydessä järjestettävän ylimääräisiä yhtiökokouksia ja asukasiltoja hankkeiden aikaisen viestinnän takaamiseksi. Avointa tiedottamista (mm. info- ja keskustelutilaisuuksia) kannatettiin myös siksi, että taloyhtiössä voitaisiin näin paremmin hyödyntää osakkaiden ja asukkaiden asiantuntemusta. Keskustelussa toivottiin myös taloyhtiön hallituksen perustelevan osakkaille korjaus- ja rakennushankkeen urakoitsijan valinnan sekä antavan tästä tarpeelliset tiedot. Eräs keskustelija ehdotti osakkaiden päättävän taloyhtiön korjaushankkeen urakoitsijasta yhtiökokouksessa.

Eräs keskustelija totesi, ettei remontin aikaisen viestinnän lähtökohtana voi olla kustannusten välttäminen, vaan tiedottamisessa tulisi keskittyä osakkaiden ja asukkaiden tiedontarpeisiin. Korjaushankkeen aikaiselle viestinnälle tulisi löytää vastuuhenkilö tai taho, jolla on asiaankuuluva ammattitaito ja riittävät resurssit hankkeen aikaisen viestinnän hoitamiseksi.

Toisaalta suosituksen sanamuotoa pidettiin liian yleisenä. Eräs keskustelija ehdotti suosituksen tarkentamista siten, että korjauksista "tulee tiedottaa asiakkaille sen mukaisesti kuinka korjauksesta aiheutuu haittaa asumiselle ja/tai kustannuksia osakkaalle". Tiedottamisen helpottamiseksi suosituksessa tulisi tämän keskustelijan mukaan "tarkemmin kuvailla remontista mahdollisesti aiheutuvia haittoja (esim. ajoittaista meteliä, pölyä portaikossa) ja niihin liittyviä tiedottamisen tapoja (esim. tiedotus yleisissä tiloissa viikkoa ennen...)"

Keskustelussa pohdittiin myös, tulisiko isännöintiyriyten karsia asiakasmääräänsä, jotta asiakastaloyhtiöiden remontteja koskeviin kysymyksiin ehditään paneutua.

2.7.3 Ehdotus T

Ehdotus T: Korjaus- ja kunnostushankkeiden valmistelun ja toteutuksen arvioinnin on oltava avointa (9 ääntä puolesta, 0 vastaan)

Eräs keskustelija ehdotti taloyhtiöiden suurten korjaus- ja kunnostushankkeiden valmistelusta tehtävän täysin avointa. Keskustelijan mukaan hankkeen aikana olisi kuultavaa taloyhtiön osakkaita ja asukkaita ja hankkeen päättyessä osakkailla tulisi olla mahdollisuus arvioida hankkeen toteutusta. Keskustelijan mielestä taloyhtiön hankinta-asiakirjojen ollessa suurilta osin vain hallituksen nähtävissä ovat osakkaiden valvontamahdollisuudet varojensa käytöstä mahdottomat.

Keskustelijat pitivät tärkeänä osakkaiden mahdollisuutta valvoa ja seurata taloyhtiössä suoritettavia suurhankkeita. Keskustelijoiden mielestä hankkeen valmisteluajana tiedottamisen tulisi olla mahdollisimman avointa, jotta osakkaat osaa-vat tehdä oikeita päätöksiä yhtiökokouksessa. Eräs keskustelija listasi avoimen tiedonvälityksen vaativan "ensinnäkin, että on sitä tietoa, mitä jakaa, ja toisekseen halua jakaa sitä ymmärrettävässä muodossa. Kolmanneksi siihen kuluu aikaa. Mikään

ei synny itsestään”. Keskustelija suositteli taloyhtiön asiakirjojen jakamisen sijaan laatimaan asiakirjoista yhteenvetoja ja kehotti hallituksia perustelemaan päätöksensä esimerkiksi vertailutaulukoin.

Osa keskustelijoista koki, etteivät uudet viestintäsuositukset takaa avointa viestintää, vaan pahimmassa tapauksessa jopa lisäävät kustannuksia aiheuttavaa tarpeetonta ”näennäistiedotusta”. Keskustelussa myös huomautettiin, ettei taloyhtiöllä välttämättä ole salattavaa urakkaa koskevissa asiakirjoissa – sen sijaan urakoitsijat eivät välttämättä halua edes vähäarvoista tietoa julkistettavan. Urakoitsijan saadessa ennalta tietoonsa muiden hinnat voi urakoitsija erään keskustelijan mukaan säätää oman hintansa edullisimmaksi ja urakan saatuaan laskuttaa taloyhtiötä lisätyöstä. Keskustelijan mukaan hintakilpailusta tiedottamista tulisi rajoittaa siten, ettei hintakilpailun hävinneitä tarjouksia julkistettaisi.

Eräs keskustelija toivoi, että suosituksessa huomioitaisiin paremmin yksittäisen osakkaan sekä vähemmistön oikeudet taloyhtiössä; keskustelijan mielestä suosituksissa tulisi ”ylimääräisten velvoitteiden” sijaan tarjota taloyhtiölle käytännön ohje lain sujuvaan ja tehokkaaseen soveltamiseen.

2.8 Taloyhtiöviestinnän tavat

2.8.1 Yhteenveto

Viestintäkanavia valittaessa on tärkeää kartoittaa osakkaiden ja asukkaiden tarpeet ja edellytykset. Perinteinen viestintä varmistaa kaikkien tietoa tarvitsevien yhtäläiset edellytykset viestin vastaanottamiseen ja sen käsittelyyn. Sähköiset viestintätyökalut tukevat perinteistä viestintää mahdollistaessaan vuorovaikutteisen, kustannustehokkaan viestinnän sekä viestin tallentumisen.

Taloyhtiön omien resurssien sekä osakkaiden ja asukkaiden asiantuntijuuden ja innokkuuden hyödyntäminen viestinnässä paitsi vähentää viestinnästä aiheutuvia kustannuksia myös auttaa luomaan sellaista tietoa, jota osakkaat ja asukkaat oikeasti tarvitsevat taloyhtiöstä. Lisäksi taloyhtiön osakkaiden ja asukkaiden osallistaminen viestinnän toteuttamiseen parantaa taloyhtiön johdon toiminnan avoimuutta ja läpinäkyvyyttä.

Useat keskustelun osallistajat kannattivat **keskustelunohjaajien suositusluonnosta**, jonka mukaan [asukkaille viestitään monipuolisesti, useita viestintävälineitä käyttäen ja asukkaiden tiedontarpeet huomioon ottaen](#). Taloyhtiössä tulisi kartoittaa asukkaiden edellytykset sähköisten viestintäkanavien käyttöön. Keskustelussa esitettiin, että osakkaille ja asukkaille suunnatun monipuolisen viestinnän lisäksi myös taloyhtiön johdon keskinäisen viestinnän sähköistämällä voidaan tehostaa työskentelyä.

2.8.2 Suositus 26

Suositus 26: Asukkaille viestitään monipuolisesti, useita viestintävälineitä käyttäen ja asukkaiden tiedontarpeet huomioon ottaen. (26 ääntä puolesta, 2 ääntä vastaan)

Keskustelunohjaajien suositusluonnoksen mukaan hyödynnettäviä viestintävälineitä ovat ainakin internetsivut (isännöintiyrityksen omat sivut, isännöintiyrityksen ylläpitämät taloyhtiösivut tai taloyhtiön hallituksen/asukkaiden ylläpitämät talosivut), ilmoitustaulu, jokaiseen asuntoon jaettava paperinen tiedote, tekstiviesti, sähköposti, sosiaalinen media, kirje, asukas-TV, porraskäytävänäyttö, hallituksen/isännöitsijän kyselytunti, asukaskansio ja asukasopas.

Tutkimusten mukaan asukkaat haluavat tietää asioista vähintään kerran kuussa. Hallitus/isännöinti ei voi olettaa, että jokainen asukas lukee jokaisen lähetetyn viestin. Siksi samoista asioista on hyvä viestiä useita kertoja ja useita välineitä käyttäen. Annettuun palautteeseen ja yhteydenottoihin tulee vastata kohtuullisessa ajassa.

Sähköiset viestintävälineet, kuten taloyhtiösivut, tarjoavat asukkaille mahdollisuuden hakea tietoa silloin, kun se heille itselleen parhaiten sopii. Hallituksella ja osakkailla voi olla yhteinen keskustelufoorumi, joka mahdollistaa keskustelun esimerkiksi yhtiökokouksessa käsiteltävästä asiasta, joka koskettaa kaikkia asukkaita ja osakkaita. Jos keskustelua käydään sosiaalisen median tarjoamissa suljetuissa ryhmissä, tulisi tämä kanava ilmoittaa selkeästi taloyhtiösivuilla (linkki ryhmään liittymiseksi).

Keskustelijat pitivät sähköisiä viestintävälineitä, kuten sähköpostia ja taloyhtiön kotisivuja, tehokkaina viestintätyökaluina taloyhtiössä. Keskustelijat ehdottivat taloyhtiöissä kartoitettavaksi osakkaiden ja asukkaiden edellytykset käyttää sähköisiä viestintäkanavia. Eräs keskustelija ehdotti viestintävälineistä kirjattavan yhtiöjärjestykseen. Sähköisten viestintävälineiden eduksi luettiin nopeus, vuorovaikutteisuus ja arkistoinnin helppous. Taloyhtiön omien verkkosivujen etuna nähtiin asukkaiden mahdollisuus palata tiedon pariin aina tarvittaessa. Eräs keskustelija ehdotti taloyhtiöille hankittavaksi sähköisen ilmoitustaulun, jossa voitaisiin esittää ajankohtaisimmat ilmoitusasiat.

Suurin osa keskustelijoista piti myös perinteisten viestintäkanavien (esim. paperitiedotteet) käyttöä tärkeänä. Erään keskustelijan taloyhtiössä laadittiin paperinen tiedote, joka toimitettiin osakkeille ja asukkaille suomeksi, ruotsiksi tai englanniksi. Yhden keskustelijan taloyhtiössä uudelle asukkaalle jaettiin muuton yhteydessä asuntokansio, joka sisälsi kaiken tarvittavan tiedon taloyhtiöstä ja yhtiön asumiskäytännöistä. Eräs keskustelija ehdotti taloyhtiössä laadittavaksi ohjekirjan, jossa esiteltäisiin osakkeenomistajan oikeuksia sekä yhtiön päätöksentekoa koskevat asunto-osakeyhtiölain säännökset. Keskustelijat ehdottivat myös, että taloyhtiöllä olisi jokin keskitetty paikka, jossa taloyhtiön olennaisimmat asiakirjat säilytettäisiin ja pidettäisiin osakkaiden ja asukkaiden nähtävillä.

Osa keskustelijoista piti sähköisiä kanavia työläinä ja jatkuvaa päivitystä vaativina. Osakkaiden ja asukkaiden sähköpostin käytön edellytysten vaihdellessa suuresti voi sähköpostiviestinnällä saavutettava hyöty olla pieni. Eräs keskustelija kommentoi useiden eri viestintäkanavien käytön myös lisäävän isännöinnin työmäärää ja siten myös isännöinnin kustannuksia taloyhtiössä. Tämän keskustelijan mukaan ”isännöinnille on helpompaa ja halvempaa jakaa paperitiedote kaikille (siihen saakka kunnes kaikilla on sähköposti tai jokin muu sähköinen väline)”. Erään

keskustelijan taloyhtiössä isännöitsijä päivitti yhtiössä ensisijaisena viestintä- ja tiedotuskanavana pidettyjä verkkosivuja todella harvoin, mistä johtuen osakkaille annettu tieto oli vanhentunutta ja paikoin jopa puutteellista.

Eräs keskustelija huomautti keskustelua käytävän ainoastaan asukkaille tapahtuvan viestinnän monipuolistamisesta. Keskustelijan mielestä taloyhtiöviestinnässä yhtenä perusongelmana on viestinnän kohdentaminen vain yhdelle kohderyhmälle.

Lisäksi keskustelijat pohtivat, millä kielellä taloyhtiössä tulisi viestiä, jotta viestintä tavoitaisi kaikki asukkaat mahdollisimman hyvin. Viestinnän kielistä päätettäessä tulisi huomioida paitsi viestin ymmärrettävyys myös viestin kääntämisestä aiheutuvat kustannukset. Keskustelussa katsottiin ongelmalliseksi, etteivät taloyhtiön vieraskieliset asukkaat ilmoita hallitukselle tai muulle taholle kielitaidottomuudestaan. Eräs keskustelija suositteli pelastussuunnitelmasta laadittavaksi taloyhtiöiden vieraskielisille asukkaille tiivistelmän.

2.9 Muita kommentteja ja ehdotuksia

2.9.1 Yhteenveto

Verkkokeskustelussa ehdotettiin myös viestintään varsinaisesti liittymättömiä taloyhtiön arjen ja hallinnon parannuskeinoja. Taloyhtiön arjen sujuvoittamiseksi ehdotettiin muun muassa [Kiinteistöliiton tarjoamaa lakineuvontapalvelua osakkaille ja asukkaille, järjestyssääntöjen päivittämistä taloyhtiön asumiskulttuuria ja yhteishenkeä luovaksi asumisohjeeksi ja kuntotarkastusraportin laajentamista siten, että raporttiin merkittäisiin myös perusparannukset ja niiden kustannusvaikutukset huoneistoihin.](#) Hallintoa voitaisiin keskustelijoiden mukaan parantaa [laatimalla taloyhtiölle strategia, rajaamalla taloyhtiön hallituksen jäsenten toimikausi määrävuosiin,](#) valitsemalla [hallitusammattilaisia taloyhtiön hallitukseen vain yksimielisellä päätöksellä](#) sekä [sanktioimalla hallituksen ja isännöitsijän rikkomukset.](#) Lisäksi keskustelussa pyydettiin [tietoa kiinteistöosakeyhtiön ja asunto-osakeyhtiön eroista](#) sekä [toimivallan jaosta taloyhtiössä.](#)

2.9.2 Ehdotukset U–Ä

Ehdotus U: Taloyhtiöllä tulisi olla strategia (15 ääntä puolesta, 2 vastaan)

Eräs keskustelija ehdotti, että hallitus laatisi taloyhtiölle strategian, joka tulisi hyväksyä yhtiökokouksessa ohjeeksi hallituksen ja isännöitsijän työlle. Strategia (1–2 sivua) ottaisi kantaa osakkaiden ja asukkaiden odotuksiin talon hoidossa mm. viihtyvyyteen, kunnossapitoon ja tiedottamiseen liittyvissä asioissa. Keskustelijan mielestä yksi taloyhtiön strategian tärkeimmistä kohdista voisi olla taloyhtiön ulkoisten palvelujen, kuten siivouksen ja huollon, laatu- ja hintatason määrittäminen. Strategia kertoisi myös taloyhtiön hallinnon ja viestinnän ohjauksen suunnan. Keskustelija ehdotti, että strategia hyväksytettäisiin vuosittain yhtiökokouksessa – myös siinä tapauksessa, että strategian teksti pysyisi samana. Keskustelija ehdotti hallituksen mittaavan isännöitsijän ja hallituksen tehtävien hoitamista strategian odotusten toteutumisella.

Keskustelijat pitivät ehdotusta taloyhtiölle laadittavasta strategiasta hyödyllisenä. Strategiaa pidettiin hyvänä työvälineenä taloyhtiön asuntojen arvon ylläpidossa ja kasvattamisessa. Joidenkin keskustelijoiden taloyhtiöissä strategiaa oli otettu jo käyttöön taloyhtiön hallinnon työkaluna. Eräs keskustelija kertoi taloyhtiössään olevan myymättömiä asuntoja, joiden menekkiä voitaisiin parantaa taloyhtiön yleisilmettä parantamalla osakkaiden kanssa rakennetun strategian avulla. Yksi keskustelijoista näki strategian olevan hyödyllinen myös korjaussuunnitelmien laadinnassa ja hyväksymisessä.

Keskustelussa ehdotettiin taloyhtiöiden käyttävän Kiinteistöliiton laatimaa strategiaohjetta isännöitsijän toiminnan suunnittelussa. Ohjeita taloyhtiön hyvään toiminnanohjaukseen mainittiin olevan useita. Keskustelussa myös arvioitiin, että strategia kannustaisi hallituksen jäseniä kehittämään omaa tietämystään taloyhtiön asioista osallistumalla kiinteistöalan eri järjestöjen järjestämille kursseille sekä perehtymällä alan julkaisuihin.

Suuri osa keskustelijoista piti strategiaa terminä hankalasti avautuvana. Erään keskustelijan mielestä demokraattisesti ja avoimesti rakennettavan taloyhtiön hallinnon toimintasuunnitelmaa ei voisi kutsua strategiaksi. Keskustelijoiden mielestä strategian laatimisesta tulisi tehdä pakollista sen toteuttamisen varmistamiseksi. Erään keskustelijan mukaan ”pelkkänä suosituksena se (taloyhtiön strategia) saattaa jäädä toimimattoman hallituksen käsissä tyhjäksi lupaukseksi”.

Ehdotus V: Kiinteistöliiton jäsenyhtiöiden osakkaiden tulisi saada lakiapua ilman erillistä veloitusta (11 ääntä puolesta, 1 vastaan)

Eräs keskustelija ehdotti, että (taloyhtiön Kiinteistöliiton jäsenmaksun maksavilla) osakkailla tulisi olla oikeus ilmaiseen lakimiesapuun tapauksissa, joissa taloyhtiön hallinto ei noudata asunto-osakeyhtiölakia, kirjanpitolakia tai taloyhtiön yhtiöjärjestystä. Keskustelijan mielestä tuomioistuinprosessi on liian raskas riidanratkaisukeino yksittäisen osakkaan auttamiseksi. Keskustelijan mukaan ”osakkeenomistajien oikeuksien ajamiseen varten pitää olla jokin kanava, joka oikeasti tietää tämän erityisalueen lait ja toimintatavat. Ei voi olla niin, että lait ovat olemassa, mutta käytännössä hallinto voi ohittaa ne menen tullen ilman seurauksia”.

Eräs keskustelija totesi osakkaiden tietävän, ettei heidän yhdenvertaisuuttaan tulisi loukata – osakkaat eivät kuitenkaan tiedä, kuinka puuttua mahdollisiin loukkauksiin. Osa keskustelijoista koki, ettei pelkkä kotivakuutukseen kuuluva oikeusturvavakuutus varmista osakkaiden oikeuksien toteutumista. Taloyhtiön riita-asioissa osakkaat eivät usein nosta kannetta pelätessään kustannuksia. Osalla keskustelijoista luottamus kiinteistöalan järjestöihin oli vähäistä. Osa keskustelijoista koki kiinteistöalan järjestöjen tukevan vain taloyhtiön hallintoa yksittäisten osakkeenomistajien jäädessä varjoon. Keskustelijat toivoivat Isännöintiliiton voivan esittää kantansa osakkaan ja taloyhtiön hallinnon välisissä riidoissa. Osa keskustelijoista myös toivoi Isännöintiliiton auttavan taloyhtiön osakkaita ja asukkaita riita-asioissa. Eräs keskustelija huomautti Kiinteistöliiton tarjoavan puhelimitse lakiapua osakkailla ja asukkailla, mutta piti puhelinpalvelun hintaa kohtuuttomana. Erimielisyyksien välttämiseksi keskustelijat neuvoivat toisiaan puuttumaan mahdollisiin ongelmiin heti, vaikka se tuntuisi kuinka pikkumaiselta.

Toisaalta keskustelussa huomautettiin, että osakkaiden tulisi ottaa itse aktiivisesti selvää asioista, jotka kiinnostavat tai kummastuttavat heitä taloyhtiössä sekä tarjota omaa aktiivisuuttaan ja innokkuuttaan taloyhtiön hallitukseen. Osassa keskustelijoiden taloyhtiöistä johto pyrki estämään hallituksen ja isännöitsijän vaihtamisen.

Ehdotus W: Järjestyssäännöt pitäisi päivittää (7 ääntä puolesta, 1 vastaan)

Eräs keskustelija huomautti taloyhtiön järjestyssääntöjen päivittämättömyydestä ja vanhanaikaisuudesta. Keskustelija ehdotti järjestyssääntöjä päivitettävän siten, että kaikki taloyhtiön asukkaat pääsisivät vaikuttamaan niiden sisältöön, jolloin ”niistä tulisi osa asumiskulttuuria”. Päivitetyt järjestyssäännöt voitaisiin keskustelijan mielestä esittää esimerkiksi taloyhtiön verkkosivuilla, joissa niiden päivittäminen olisi vaivastonta.

Ehdotusta kannattaneet keskustelijat pitivät tärkeänä järjestyssääntöjen ajantasaisuutta ja päivittämistä. Keskustelussa myös toivottiin järjestyssääntöjen selkeää ja perusteltua ilmaisua. Keskustelijat huomauttivat järjestyssääntöjen noudattamisen olevan tärkeämpää kuin sääntöjen nimen tai kirjoitusasun. Keskustelijoiden mukaan taloyhtiön hallinnon tulisi toimia esimerkkinä asukkaille järjestyssääntöjen noudattamisesta. Erään keskustelijan taloyhtiössä luotiin toimivat, ajankohtaiset järjestyssäännöt ottamalla myös osakkaat ja asukkaat mukaan järjestyssääntöjen päivittämiseen ja tiedottamalla näille päivittämisshankkeesta.

Keskustelijat pohtivat, tulisiko järjestyssääntöjen nimeä muuttaa. Osa keskustelijoista uskoi taloyhtiön sisäisten asumisohjeiden nimen vaikuttavan paljon ohjeen tulkintaan. Näiden keskustelijoiden mielestä järjestyssäännöt luovat vaikutelman ylhäältä annetuista säännöistä, joiden alle taloyhtiön osakkaat ja asukkaat alistetaan. ”Säännöt on tehty rikottaviksi, ohjeistus noudatettavaksi”, kommentoi eräs keskustelija. Erään keskustelijan taloyhtiössä vanhat järjestyssäännöt muutettiin asukkaita ohjeistaviin, myönteisesti muotoiltuihin taloyhtiön ohjesääntöihin. Asukkaiden kanssa laadittuihin ohjesääntöihin kirjattiin yhtiökokouksen hyväksyntä sekä hyväksymispäivämäärä, jotta tulevat taloyhtiön hallitukset voivat tarkastaa sääntöjen ajankohtaisuutta ja oikeellisuutta.

Osa keskustelijoista piti toimivien järjestyssääntöjen muuttamista tarpeettomana. Keskustelijoiden mielestä taloyhtiöiden viestintäkäytännössä olisi kiireellisempää ja tärkeämpääkin tekemistä kuin muokata vanhoja, hyväksi todettuja toimintatapoja. Eräs keskustelija huomautti jokaisessa taloyhtiössä käytettävän edelleen järjestyssääntöjä. Toisen keskustelijan mielestä on hyödytöntä muotoilla järjestyssääntöjä kevyempään sävyyn, kun ”edes lakeja, järjestyssäännöistä puhumattakaan ei suostuta noudattamaan”.

Ehdotus X: Kiinteistöosakeyhtiön ja asunto-osakeyhtiön erot (4 ääntä puolesta, 0 vastaan)

Eräs keskustelija totesi, että maallikko-osakkaiden on vaikea ymmärtää kiinteistö-osakeyhtiö- ja asunto-osakeyhtiömuotojen eroja. Kiinteistöosakeyhtiöissä asukkaat ovat usein vähemmistönä ja muut osakkeet sijoittajien hallinnassa. Keskustelijan mielestä sijoittajien on helppo hiljentää asukkaat kiinteistöosakeyhtiössä vetoamalla johonkin epämääräiseen laintulkintaan sijoittajien lakimiesten avulla. Keskustelijan kiinteistöosakeyhtiössä tiedotus ei ole toiminut sujuvasti; keskustelijan mukaan ”suuret asiat tuodaan yllättäen yhtiökokouksen päätettäväksi minimiajassa kaksi viikkoa ennen kokousta”. Lisäksi sijoittajien edustajat ovat enemmistöasemassa hallituksessa, mistä johtuen asukasosukkaat ovat jääneet intresseineen varjoon. Keskustelija pohti myös, saisiko osakeyhtiölakia noudattavalla kiinteistöosakeyhtiöllä olla liikesalaisuuksia.

Ehdotus Y: Lakia ja yhtiöjärjestystä rikkovat isännöitsijät ja hallitukset on saatava kuriin (4 ääntä puolesta, 1 vastaan)

Eräs keskustelija pohti, kuinka taloyhtiössä voitaisiin estää isännöitsijän ja hallituksen lain ja hyvän tavan vastaiset toimet. Keskustelija myös toivoi, että Kiinteistöliiton lakimiehet olisivat osakkaiden käytettävissä taloyhtiöön liittyvissä ongelmissa.

Ehdotusta kannattaneet keskustelijat pitivät tärkeänä, että kaikkien osakkaiden mielipiteet otetaan huomioon taloyhtiössä. Osa keskustelijoista koki taloyhtiön hallituksen yrittävän saada kaikki toimensa läpi yhtiökokouksessa piittaamatta vähemmistön mielipiteistä. Suuriksi ongelmiksi taloyhtiöissä nämä keskustelijat katsoivat taloyhtiön hallituksen vastuunpakoilun, hallitustyöskentelyn sisäänpäin kääntyneisyyden ja avoimuuden puutteen. Tämän arvioitiin johtavan myös osakkaiden hulttomuuteen osallistua taloyhtiön päätöksentekoon yhtiökokouksessa.

Osa keskustelijoista piti yksittäisten osakkeenomistajien edunvalvontaa kiinteistöalalla puutteellisena. Keskustelussa muistutettiin vuonna 2008 perustetusta Suomen Asunto-osakkeenomistajat ry (SAO) -yhdistyksestä, joka toiminnan tarkoituksena on valvoa yksittäisten osakkeenomistajien etua. Yhdistyksen ongelmaksi koettiin sen pienuus verrattuna muihin kiinteistöalan edunvalvontajärjestöihin sekä toiminnan vapaaehtoisuuspainotteisuus. Eräs keskustelija ei pitänyt kiinteistöalan ammattilaisten perustamaa SAO:ta luotettavana taloyhtiön osakkaiden edunvalvontatahona, sillä yhdistyksen perustajajäseniin kuuluu Isännöintiliittoon kuulumaton ammattisännöitsijä.

Keskustelussa toivottiin parannusta asunto-osakeyhtiöiden vähemmistön suojaan. Keskustelijat huomauttivat, ettei enemmistön tahto välttämättä tarkoita koko taloyhtiön etua. Erään keskustelijan mukaan ”vähemmistön ainoa mahdollisuus on viedä asiat käräjäoikeuteen, joka on osakkaalle todella kallis ja epäedullinen toimintatapa”. Erään keskustelijan mielestä suosituksessa tulisi antaa enemmän ohjeita ristiriita- ja ongelmatilanteisiin taloyhtiöissä.

Useat keskustelijat huomauttivat osakkaiden usein sallivan taloyhtiön johdon lainvastaiset ja huonot toimintatavat omalla passiivisuudellaan. Osakkaiden passiivisuus johtaa näiden keskustelijoiden mukaan myös hallinnon sisäänpäin kääntyneisyyteen ja puutteelliseen tiedottamiseen. Osakkaiden tulisi osallistua aktii-

visesti yhtiökokouksiin ja tarjota omaa intoaan ja asiantuntijuuttaan hallitustyöskenteelyyn taloyhtiön hallinnon kehittämiseksi. Erään keskustelijan mielestä nykyiset asunto-osakeyhtiölaissa määritetyt velvoitteet taloyhtiön hallinnolle ovat riittävät, eikä velvoitteita tulisi lisätä.

Ehdotus Z: Hallitusammattilaisia taloyhtiön hallitukseen vain yksimielisellä päätöksellä (4 ääntä puolesta, 3 vastaan)

Eräs keskustelija ehdotti, ettei taloyhtiön hallitukseen tulisi palkata ulkopuolisia hallitusammattilaisia ilman kaikkien osakkaiden suostumusta. Keskustelijan mielestä taloyhtiön ulkopuolisen hallitusammattilaisen valinta aiheuttaa merkittäviä lisäkuluja osakkaille. Keskustelijan mukaan taloyhtiöön palkataan hallitusammattilaisia, vaikka talossa olisi hallitukseen haluvia osakas- ja asukasehdokkaitakin. Keskustelijan näki ulkopuolisen hallitusammattilaisen valitsemisen taloyhtiön hallitukseen ennen taloyhtiön osakasta/asukasta aiheuttavan tiedon salaamista taloyhtiössä. Lisäksi keskustelija näki ulkopuolisen hallitusammattilaisen valittavan enemmistön tuella hallitukseen ohi muutoin hallitukseen vähemmistön äänillä valitun osakkaan: keskustelijan mukaan tämä aiheuttaa entistä tukalamman aseman taloyhtiön vähemmistölle.

Osa keskustelijoista koki, ettei taloyhtiössä voitaisi vaatia yksimielistä päätöstä hallitusammattilaisen valinnasta hallitukseen. Erään keskustelijan mielestä olisi ”demokratian irvikuva vaatia hallitusvaalissa 100 % kannatusta jonkun henkilön taakse”. Keskustelijan mielestä hallituksen valinnassa tulisi käyttää suhteellista vaalitapaa tai listavaalia. Näin voitaisiin varmistaa, että myös vähemmistö saa taloyhtiössä oman ehdokkaansa hallitukseen.

Ehdotus Å: Kuntotarkastuksesta tulisi tehdä kattavampi (3 ääntä puolesta, 2 vastaan)

Eräs keskustelija toivoi kuntotarkastusraportin sisällöstä nykyistä kattavampaa ja yksityisempiä; raporttiin tulisi keskustelijan mielestä merkitä suunnitellut perusparannukset ja näiden kustannusvaikutukset taloyhtiön eri huoneistoihin.

Osa keskustelijoista toivoi kuntotarkastuksen laatijoille sekä taloyhtiön käyttämistä teknisille asiantuntijoille laajempaa valvontaa. Keskustelijoiden mielestä ennen kuntotarkastajien ja asiantuntijoiden ammattitaidon varmistamista taloyhtiön kunnosta raportointia ei ole järkevää kehittää.

Erään isännöitsijänä toimivan keskustelijan mielestä kuntotarkastusraportin tulisi olla pelkkä rakennustekninen raportti. Tämän keskustelijan mielestä samat tiedot kertovaa perusparannussuunnitelmaa ja kustannusvaikutusraporttia ei tulisi yhdistää, sillä niillä on eri käyttötarkoitukset. Eräs keskustelija koki, ettei arviota taloyhtiölle tulevaisuudessa koituvista kustannuksista voida lisätä kuntotarkastusraporttiin. Keskustelija ehdottikin korjaus- ja kunnostustöiden aiheuttamien kustannusten tarkastelua yleisellä tasolla.

Ehdotus Ä: Taloyhtiön viestinnän avoimuuden edistämiseksi hallituksen jäsenen toimikausi tulisi rajoittaa 3–4 vuoteen (2 ääntä puolesta, 0 vastaan)

Eräs keskustelija ehdotti, että taloyhtiön hallituksen jäsenten toimikaudet rajattaisiin 3–4 vuoteen, jotta hallituksesta ei ajan myötä muodostuisi taloyhtiön suljettua valtaisuutta.

Keskustelijan ehdotusta kannattaneet pitivät hallituksen jäsenten toimikausien rajoittamista hyvänä ehdotuksena. Keskustelijat uskoivat sisäpiiriksi muodostuneeseen hallitukseen liittyvien ongelmien olevan yleisiä taloyhtiöissä. Erään keskustelijan taloyhtiössä hallituksen jäsenet olivat keränneet valtakirjoja saadakseen tarpeeksi ääniä hallitusvaalissa. Yhdessä taloyhtiössä hallituksen puheenjohtaja hankki osakkailta valtakirjoja viedäkseen läpi omat päätösehdotuksensa. Keskustelussa myös ehdotettiin taloyhtiön hallituksen puheenjohtajalle ja isännöitsijälle määrättäväksi henkilökohtaista laiminlyöntimaksua rikkomuksista.

Osa keskustelijoista ei uskonut nykyisen lainsäädännön muuttamisen tai uuden suosituksen laatimisen parantavan hallituksen työskentelyn avoimuutta. ”Kun ei piitata nykymääräyksistä, mikä saa olettamaan, että uusia määräyksiä kunnioitettaisiin?” eräs keskustelija kommentoi. Osa keskustelijoista katsoi välinpitämättömät osakkaat syyllisiksi taloyhtiön hallinnon heikkoon viestintään sekä taloyhtiössä esiintyviin epäilyksiin ja erimielisyyksiin. Osa keskustelijoista koki, etteivät osakkaat tunne asunto-osakeyhtiölakia tarpeeksi.



OIKEUSMINISTERIÖ  JUSTITIEMINISTERIET

ISSN 1798-7067
ISBN978-952-259-471-6 (PDF)

Oikeusministeriö
PL 25
00023 Valtioneuvosto
www.oikeusministerio.fi

Justitieministeriet
PB 25
00023 Statsrådet
www.oikeusministerio.fi