

Yhteishallintosiselvitys

Paavo Viirkorpi

Yhteishallintoseelvitys

Paavo Viirkorpi

Helsinki 2007

YMPÄRISTÖMINISTERIÖ



YMPÄRISTÖMINISTERIÖN RAPORTTEJA 14 | 2007
Ympäristöministeriö
Asunto- ja rakennusosasto

Taitto: Leila Haavasoja

ISBN 978-952-11-2694-9 (PDF)
ISSN 1796-170X (verkkokj.)

ESIPUHE

Yhteishallintoa vuokrataloissa on sovellettu vuodesta 1991 alkaen, jolloin laki yhteishallinnosta vuokrataloissa (649/1991) tuli voimaan. Vuokratalojen asukkaiden ja omistajien yhteishallinnon tarkoituksena on antaa asukkaille päätösvaltaa ja vaikutusmahdollisuus omaa asumistaan koskevissa asioissa sekä lisätä asumisviihtyvyyttä ja edistää vuokratalojen kunnossapitoa ja hoitoa. Asukkaiden vaikuttaminen ja osallistuminen päätöksentekoon tapahtuu asukkaiden kokouksissa, asukastoimikunnissa ja yhtiön hallituksissa. Yhteishallinnossa kaiken toiminnan perustana tulee olla luottamus ja avoimuus tiedon kulussa omistajan ja asukkaiden välillä.

Kiinnostus vuokrataloissa toteutettavaan yhteishallintoon on jäänyt laimeammaksi kuin 1990-luvun alussa odotettiin. Kuitenkin on monia esimerkkejä siitä, että yhteishallinto toimii onnistuneesti. Se on toimiessaan merkittävä asumiseen vaikuttamisen muoto. Sillä saavutettavat edut hyödyttävät niin asukkaita kuin omistajakin. Tällä selvityksellä haluttiin kartoittaa hyviä ja toimivia yhteishallintomalleja ja pyrittiin selvittämään miksi ne toimivat ja mitä elementtejä niihin sisältyy.

Selvityksen tulosten mukaan yhteishallinnon toimivuus ja onnistuminen riippuu etenkin toiminnassa mukana olevien henkilöiden asenteista, arvostuksista, keskinäisestä luottamuksesta ja ilmapiiristä, missä toimitaan. Yksi tärkeimmistä yhteishallinnon toimivuuteen vaikuttavista tekijöistä on yhtiön johdon ja henkilöstön asenne yhteishallintoa kohtaan. Aidolla kiinnostuksella ja arvostuksella yhteishallintoon ja asukastoimintaan laajemminkin sekä panostamalla siihen riittävästi resursseja voidaan saavuttaa tuloksia. Resursseina pidetään mm. ajan varaamista riittävästi isännöitsijöille yhteishallintoa varten sekä yhteishallinnon ja asukastoiminnan vastuuttamista erityistyöntekijälle.

Selvityksen mukaan asukkaat kokevat sellaiset yhteishallintoelimet, joissa on asukkaiden lisäksi yhtiön johtoa ja muuta henkilöstöä mukana ja joilla on myös päätösvaltaa, erittäin hyväksi ja tärkeiksi. Tällainen on esimerkiksi asukastoimikuntien ja yhtiön omistajan välinen yhteistyöelin. Yhteishallintotoiminta vaatii myös asukkaiden puolelta innostunutta vetäjää esimerkiksi asukastoimikunnan puheenjohtajaa, joka pystyy saamaan muita asukkaita mukaan toimintaan. Monissa tapauksissa asukkaita kiinnostaa myös vapaamuotoinen toiminta retkineen, tapahtumineen ja kampanjoineen, jotka parhaassa tapauksessa lisäävät myös osallistumista yhteishallinnon varsinaisiin muotoihin.

Yhteishallint selvityksen tekeminen liittyy Valtion asuntorahaston asettaman Vuokratalojen yhteishallintoa käsittelevän työryhmän tehtäviin. Työryhmän yhtenä tehtävänä oli tehdä selvitys yhteishallinnossa käytössä olevista järjestelmistä ja laatia selvityksen pohjalta toimivien mallien esittely. Selvityksen on tehnyt tutkija Paavo Viirkorpi Viirkorpi Oy:stä. Selvitystä on valvonut ylitarkastaja Ulla-Maija Sirviö ympäristöministeriöstä. Lisäksi selvityksen ohjaukseen ovat osallistuneet työryhmän jäsenet eli valvontapäällikkö Markku Aho Valtion asuntorahastosta, erityisasiantuntija Eero Hiltunen Suomen Kuntaliitosta, järjestö- ja koulutuspäällikkö Ilpo Eerola ja johtokunnan jäsen Ulla-Mari Karhu Vuokralaisten Keskusliitto ry:n edustajina, johtaja Erkki Keskinen, asuntoasioista vastaava johtaja Aija Tasa

ja lakimies Marina Furuhjelm Asunto-, toimitila- ja rakennuttajaliitto RAKLI ry:n edustajina, toimitusjohtaja Veikko Simunaniemi Järvenpään Mestariasunnot Oy:stä, asukasiamies Veikko Uusitalo Espoonkruunu Oy:stä, ylijohtaja Hannu Rossilahti, kuntapalvelupäällikkö Jorma Lauronen, lainoitusylitarkastaja Erkki Asikainen ja ylitarkastaja Marianne Matinlassi Valtion asuntorahastosta.

Helsingissä maaliskuussa 2007

Ulla-Maija Sirviö
Ylitarkastaja
Ympäristöministeriö

SISÄLTÖ

Esipuhe	3
Johdanto	7
1 Asukasdemokratian perusvälineistö	8
1.1 Asukaskokousten edistäminen	8
1.2 Puheenjohtajan / yhdysenkilön rooli	11
1.3 Asukastoimikunnan rooli	13
1.4 Erityistyöntekijöiden osuus	15
1.5 Isännöitsijän osuus	16
1.6 Yhtiön johdon osuus	19
1.7 Hallituksen toiminta	20
1.8 Yhteishallinnossa onnistumisen edellytykset	22
2 Asukasdemokratian toimivuus	24
2.1 Asukkaiden aktivointi asukasdemokratian haasteena	24
2.2 Talouden vaikutus	26
2.3 Luottamuksen aikaansaaminen	27
3 Asukkaiden vaikutusmahdollisuuksien parantaminen	30
3.1 Yhteishallinnon tehtävien arvostus	30
3.2 Yhteishallinnon tehtävien toteutuminen	31
3.3 Vaikutusmahdollisuudet	32
3.4 Yhteishallinnon vaikuttavuus	36
4 Yhteishallinnon järjestämisen ratkaisumalleja	38
4.1 Yhteishallinnon perusmalli	39
4.2 Lisänä yhteistyöelin	41
4.3 Lisänä kokoava yhteistoimintaelin	49
4.4 Lisänä alueellisen yhteistyön ryhmät	52
5 Johtopäätökset	58
5.1 Keskeisiä havaintoja	58
5.2 Asukasyhteistyön ja asukasdemokratian hyvä kierre	59
5.3 Asukasdemokratian ja asukasyhteistyön kokonaisuus	61
Liitteet	64
Kuvailulehti	90

Johdanto

Tämä selvitys on tehty vuokratalojen yhteishallintoa käsittelevän työryhmän työhön liittyen. Työryhmän asettamispäätöksessä todettiin mm. että ”yhteishallintoa on toteutettu jo lähes 15 vuotta, joten siitä on kertynyt kokemusta ja käytännössä toimivia malleja, jotka hyödyttäisivät myös muita vuokratalojen omistajia ja asukkaita. Näiden mallien esittelyllä ja tehokkaalla tiedottamisella voitaisiin lisätä sekä asukkaiden kiinnostusta että omistajien motivaatiota asukastoimintaan.” Työryhmän yhtenä tehtävänä on ollut aikaansaada ”selvitys yhteishallinnossa käytössä olevista järjestelmistä ja laatia selvityksen pohjalta toimivien mallien esittely”. Tarkoituksena on ollut hyödyntää selvityksen tuloksia työryhmän valmistelemassa asukasdemokratian oppaassa.

Selvitys perustuu ensinnäkin yhtiöiden edustajille ja asukasaktiiveille tehtyihin laajoihin kyselyihin. Näissä saatujen tietojen pohjalta on tehty kohdennettuja lisäkyseilyjä ja -analyyskejä kiinnostaviksi todetuista toimintamalleista asukasdemokratian toteutuksessa. Selvityksessä haettiin onnistuneita esimerkkejä yhteishallinnon ja asukasdemokratian tai laajemmin ottaen asukasyhteistyön toteutumisesta vuokrataloissa. Esille tuli paljon myös kehittämistarpeita. Näitä molempia on selvityksessä pyritty jäsentämään teemakohtaisesti ja tiivistämään muutaman yleisen yhteishallinnon toteuttamismallin avulla. Johtopäätöksissä on toimintamallit vielä kiteytetty kokoavaan kehykseen, jolla hahmotetaan myös näköpiirissä olevia kehityssuuntia.

Selvityksen toteuttamisessa on hyvin iso panos ollut asukasaktiiveilla ja vuokrataloyhtiöiden edustajilla. Monet yhtiöiden edustajat ovat auliisti vastanneet lisätiedon tarpeisiin ja kertoneet kokemuksiaan. Selvityksen on tehnyt tutkija Paavo Viirkorpi. Selvityksen tekemistä on ohjannut yhteishallintoa käsittelevä työryhmä hyvillä kommentteillaan sekä ylitarkastaja Ulla-Maija Sirviö yhteishallintoa koskevalla syvällisellä asiantuntemuksellaan.

1 Asukasdemokratian perusvälineistö

Asukasdemokratian perusvälineet muodostavat puitteet asukasdemokratian ja yhteistyön toteuttamiselle. Sitä voidaan käyttää ja käytetäänkin eri yhtiöissä eri tavoin aikaansaaden erilaista toimintaa ja tuloksia. Perusvälineistöä voidaan myös kehittää - kuten on tehtykin -omiin tarkoituksiin paremmin sopivaksi. Perusvälineistö on siten vain enemmän tai vähemmän sopiva lähtökohta asukasyhteistyön tarkoituksiin. Perusvälineistöön kuuluvat tietyt lain edellyttämät toimitukset ja roolit vastuineen ja tehtävineen sekä näiden välinen työnjako.

Kyselyyn vastanneet yhtiöiden edustajat pitivät yhteishallinnon toimituksia tärkeämpinä kuin asukkaat. Perustason asukasaktiivit pitivät niitä vähemmän tärkeinä kuin muut - ja myös asukastoimikuntien merkitystä, vaikka se on heidän keskeisin työvälineensä. Tulos on helppo ymmärtää vastaajien näkökulmien eroilla. Yhtiön edustajat katsovat asiaa toiminnan organisoinnin kannalta, asukasaktiivit kohtaavat asukasdemokratian arkiset toiminnan pulmat ja välineistö on siinä vain osatekijä.

Eri toimitusten toimintaa arvioitiin hyvin samalla tavoin. Lähes yksimielisesti parhaaksi arvioitiin yhteistyöelimet, joissa on mukana sekä asukasedustajia että yhtiön johtoa (asukashallitus tms.). Asukashallituksen tai vastaavan tehtäviä pidettiin tärkeinä sekä osallistumisaktiivisuutta, työskentelyä ja tuloksia hyvänä. Monitason asukasaktiivit korostivat muita selvästi enemmän yhteistyöelinten ja yhtiön hallituksen tärkeyttä. Perustason asukasaktiivit pitivät erittäin hyvinä myös asukastoimikuntien puheenjohtajien yhteistyöryhmiä. Monitason aktiivit arvioivat ne myös hyviksi, joskin moittivat työskentelytapoja ja tuloksellisuutta. Yhtiön edustajien arvio näistä oli selvästi kriittisempi. Kaikki vastaajaryhmät suhtautuvat kriittisimmin alueellisiin yhteistyöryhmiin. Periaatteessa ryhmien tarkoitus nähtiin hyväksi, mutta käytännössä ryhmät eivät toimineet. Suunnilleen puolet vastaajista arvioi ne heikoiksi yhteistyömuodoiksi.

1.1

Asukaskokousten edistäminen

Asukaskokouksiin suhtautuminen

Yhtiön johdon ja isännöitsijöiden sitoutuminen yhteishallintoon näkyy suhtautumisessa asukaskokouksiin. Asukaskokouksia pidettiin merkitykseltään suhteellisen tärkeinä samoin kuin niihin osallistumista huolimatta siitä, että asukkaiden aktiivisuudessa nähtiin paljon parantamisen tarvetta. Isännöitsijöiden osallistumismäärät asukaskokouksiin vuosittain olivat monissa yhtiöissä suuret. Yhtiöiden kesken oli tietenkin huomattavaa vaihtelua henkilökunnan osallistumisessa. Yleensä yhtiöissä oli nähty suhteellisen paljon vaivaa asukaskokousten toimivuuden parantamiseksi.

Näin oli tehty myös sellaisissa yhtiöissä, joissa asukkaiden osallistuminen oli jäänyt vähäiseksi. Epäselvää oli se, miksi tehty työ ei tuottanut haluttua tulosta.

Kyselyyn vastanneet pitivät hyvänä sitä, että yhtiössä on vakiintunut tapa järjestää asukaskokoukset. Kokoukset pidetään tietyllä rytmillä, johon voidaan varustautua ennalta ja joka sopii taloussuunnittelun vuosikiertoon. Kokoukset kutsutaan tällöin määräajoin koolle, vaikka osallistuminen olisi heikkoa. Yhdessä yhtiössä oli periaatteena huolehtia siitä, että jokaisessa vuokranmääritysyksikössä pidetään asukaskokoukset säännöllisesti. Jos kokousta ei kutsuta asukkaiden voimin, se järjestetään seuraavana vuonna kiinteistönomistajan toimesta.

Isännöitsijöiden läsnäolon kokouksissa näkivät kaikki osapuolet tärkeäksi. Sillä on käytännöllisten hyötyjen lisäksi myös symbolista arvoa kuin merkinä siitä, miten asukasdemokratiaan yhtiössä suhtaudutaan. "Asukkaat saavat kertoa suoraan asiansa yhtiön edustajalle ja he kokevat, että heistä välitetään muutenkin kuin vain vuokranmaksajina". "Uusissa taloissa näiden ensimmäisissä kokouksissa isännöitsijän lisäksi on mukana myös aluepäällikkö ja huoltoyhtiön edustaja." Suuri osa yhtiöiden edustajista totesi, että osallistuisi kokouksiin useamminkin, jos siihen olisi enemmän aikaa. Isännöitsijät asettivat asukaskokoukset tärkeydessä asukastoimikuntien kokousten edelle. Myönteinen suhtautuminen näkyi konkreettisesti myös siinä, että annettiin resursseja toiminnan pyörittämiseen: materiaalia, tiloja ja "pienää sponsorointia".

Osallistumisessa merkitsee myös yhtiön edustajien aktiivisuus ja yhteistyökyky. Asukasedustajat näkivät tärkeäksi sen, että yhtiön edustajilla on avoin kiinnostus talon asioihin. "Ei olla kiireellä menossa pois, vaan annetaan asukkaiden kokea, että siellä ollaan heidän takiaan ja että heille on aikaa." Katsottiin, että isännöinnin ammattitaitoa on seurata talon asioita, olla perillä ja osata ottaa kantaa. Siihen kuuluu kuunteleminen, kyseleminen ja vapaamuotoinen keskustelu kokouksen varsinaisten lista-asoiden ohella. Samalla isännöitsijä välittää paljon tietoa vuokranantajasta ja oman talon tilasta. Moni korosti myös asukkaiden kannustamisen merkitystä.

Kokousten järjestäminen

Asukaskokouksia pidettiin yleensä 1-2 kertaa vuodessa, mitä pidettiin aivan riittävässä määrin. Asukkaiden osallistumisaktiivisuudessa oli suuria eroja vuokranmääritysyksiköissä, joten osallistujien määrä vaihteli huomattavasti. Osallistumista pidettiin pääosin heikonlaisena. Asukkaiden suhtautuminen kokouksiin nähtiin kaksijakoisena: suurin osa asukkaista vähätteli tai oli välinpitämätön asialle, pieni joukko piti tarpeellisina ja myös osallistui. Erityisesti toivottiin uusien ja nuorten asukkaiden mukaan tuloa, koska nyt toiminta pyöri varttuneen vakioporukan varassa. Asukastoimikuntaan oli valtaosan mielestä vaikeuksia saada ihmisiä. Kokousten toimivuus arvioitiin enimmäkseen hyväksi. Kokousten ilmapiiriä piti valtaosa vastaajista yleensä hyvänä, rakentavana ja keskustelevana. Näin siitä huolimatta, että kolmannes asukasedustajista totesi asukaskokouksissa olleen asukkaiden kesken ristiriitoja. Kokoustilaisissa oli osalla puutteita, joskin yleensä ne olivat riittävän hyvät. Huomattava osa kyselyyn vastanneista totesi, että asioiden ymmärtämisessä oli asukkailla parannettavaa.

Kyselyyn vastanneista isännöitsijöistä ja johdon edustajista melkein kaikki olivat osallistuneet asukaskokouksiin, iso osa myös säännöllisesti ja lukuisiin asukaskokouksiin vuodessa. Myös asukastoimikunnan kokouksiin osallistui valtaosa isännöitsijöistä, joskin satunnaisemmin eli tarpeen ja tilanteen vaatiessa. Lisäksi yhtiön edustajilla oli runsaasti muita yhteishallinnon ryhmiä, joihin he osallistuivat. Kaiken kaikkiaan yhteishallinto näytti tuottavan isännöitsijöille ja myös yhtiön johdolle huomattavan suuren määrän kokoontumisia.

Asukaskokousten toimivuuden parantamiseksi oli kokeiltu lukuisia keinoja. Onnistuneina keinoina mainittiin useimmin asioiden hyvä valmistelu, vakiokäytännöt, innostava tiedotus, tarjoilu, henkilökohtainen kutsuminen, kiinnostava asialista sekä kokousten vetämisen opastus. Yhtiön edustajat näyttivät tekevän huomattavasti taustatyötä kokousten onnistumisen hyväksi. Asukkaita on mm. avustettu usein tiedotuksessa ja hoidettu kutsut kokouksiin sekä helpotettu tarjoilun järjestämisessä.

Haastavinta on ollut saada asukkaat tulemaan kokouksiin. Ratkaisuna tähän uskottiin eniten tiedotuksen voimaan. Toimivaksi keinoksi nähtiin asiallinen, ajoissa tuleva ja tehokas tiedotus kokouksista ja käsiteltävistä asioista. Kokousta koskevan tiedotuksen oikea ajoittaminen mainittiin vastauksissa usein. Opiskelijataloissa oli toiminnasta tiedottaminen helpompi järjestää hyödyntäen esim. kaikkiin asuntoihin vedetyn tietoverkon mahdollisuutta. Katsottiin, että kokouksutsujen olisi hyvä olla selkeitä. Niissä tuli käydä selvästi ilmi kokouksen tarkoitus ja käsiteltävät asiat. Osa näki merkitystä olleen myös sillä, että kutsut laadittiin vähemmän virallisen näköiseksi. Monen kokemuksen mukaan kokouksutsujen tuli olla innostavia. Yhtenä hyvänä keinona mainittiin asukkaiden henkilökohtainen kutsuminen ja kannustaminen mukaan kokouksiin.

Kokous järjestettiin yleensä mahdollisimman lähellä omaa taloa, mielellään omassa talossa. Tavallisimmin kokoukset pidettiin pihapiirin kerhotiloissa. Osa piti parhaana koota asukkaita pienemmissä ryhmissä, jopa yksittäinen talo kerrallaan. Kokouspaikan tuttuutta ja tilojen viihtyisyyttä pidettiin yhtenä lisäapuna. Kokousajan valinta tehtiin harkiten tilanteen mukaan. Yhdeksi tavaksi saada asukkaita paikalle nähtiin hyvät tarjoamiset. "Hyvät tarjoilut, mielellään asukastoimikunnan järjestämänä ja vähintään kahvia ja pullaa, ehkä suolaistakin. On ollut täytekakkujakin, vähän toimikunnan jauhopeukalosta riippuen." Myös arpajaisia on käytetty houkuttimena. Houkuttelu oli myös toiminut. "Muutama vuosi sitten, kun kokouksissa kävi vain isännöitsijä, pantiin houkuttimeksi kokoukseen arvonta ja lahjakortti ja siitä se lähti. Sen jälkeen on tultu kokouksiin, kun huomattiin, miten sieltä saa tietoa."

Asioiden käsittely ja ilmapiiri

Kokousten sisältöä pidettiin yhtenä tärkeänä asiana onnistumiselle. Kokouksen "ohjelman" tuli olla asukkaiden kannalta kiinnostava. Yleensä esille otettiin talokohtaiset ja ajankohtaiset tärkeät asiat. "Asukkailta tulleiden viestien perusteella valitaan aiheita keskusteltavaksi." Vetonaulaksi yritettiin järjestää jokin ajankohtainen asukkaita koskettava aihe. Käsiteltävien asioiden mielekkyys oli yksi lisätekiä. "Käsiteltävät asiat on oltava sellaisia, joihin asukkailla on edes jonkinlainen mahdollisuus vaikuttaa." Myös joitain erityisteemoja tai erikoisilloja on käytetty apuna, jotta saataisiin asukasaktiiveja mukaan.

Selkeät asialistat ja hyvä valmistautuminen käsiteltäviin asioihin todettiin tarpeelliseksi. Yhtiön edustajat kävivät puheenjohtajan kanssa asioita läpi etukäteen. Asioihin paneutuminen saattoi edellyttää yhtiön edustajilta tarkkaa etukäteen perehtymistä ja ratkaisujen valmistelua. Hyvä valmistautuminen asioihin oli toinen puoli asiaa. Toisena puolena korostettiin asukkaiden kuunteleminen ja vapaata keskustelua asukkaiden esille ottamista kysymyksistä. Asukkaat toivoivat esim. isännöitsijöiden harjoittavan enemmän kuuntelemista.

Toimivat kokouskäytännöt nähtiin yhdeksi osaksi onnistumista. Tärkeänä pidettiin asioiden selkeää ja ymmärrettävää käsittelyä. Tähän kuului helppotajuinen kieli asioiden esittelyssä ja käsittelyssä. Samoin korostettiin selkeää päätöksentekoa. Välttämällä "turhan virallista" toimintaa oli onnistuttu paremmin. Osa korosti kokoustyöskentelyn hallintaa. Kokouksia oli parannettu mm. sopimalla, että esityslistassa mainitsemattomat asiat otetaan käsittelyyn vasta kokouksen lopuksi ja että asiat tuodaan esille puheenjohtajan vuoronperään myöntämissä puheenvuoroissa.

Kokousten järjestämisessä on autettu antamalla käytännön ohjeita toteutukseen ja järjestelyihin. Kokousten toimivuutta oli parannettu myös yhtiön laatimilla ohjeilla ja malliesityslistoilla. Yleistä on ollut myös kokouskäytännön opastus ja muu tiedon jakaminen. Myös puheenjohtajien ja asukastoimikunnan edustajien valmennuksella on edistetty asukaskokousten toimivuutta. Tarvittaessa ja pyydettyäessä yhtiön edustajat ovat toimineet kokousten ”teknisenä” puheenjohtajina ja sihteereinä.

Asukaskokousten ydinasiaksi nähtiin kuitenkin hyvä ja rakentava vuorovaikutus asukkaiden kanssa. Kokousten ilmapiirin merkitystä korostivat niin asukasaktiivit kuin yhtiöiden edustajat. Asioiden käsittelyn ja ratkomisen ilmapiirissä nousi yli muiden muutama asia: avoin, myönteinen, rakentava, keskusteleva ja luottamusta herättävä. Osapuolten välinen asiallinen suhtautuminen käsiteltäviin asioihin nähtiin perusasiaksi. Samoin korostettiin yhtiön henkilöstön valmiutta vastata rakentavasti kysymyksiin ja kykyä ottaa rauhallisesti vastaan kipakkaakin palautetta. Asukasdemokratian kannalta nähtiin tärkeäksi myös se, että pyritään luomaan suvaitsevaisuuden ilmapiiriä monimuotoiseen asumiseen.

Kokousten jälkihoito

Asukaskokousten toimivuudelle yhteishallinnon välineinä pidettiin olennaisena myös sitä, mitä tapahtui kokousten jälkeen. Uskottavuuden kannalta tärkeäksi nähtiin yhtiön nopea reagointi esille nousseisiin asioihin. Yhtiön edustajien odotettiin hoitavan asioita eteenpäin ja tekevän, mitä asukkaille luvattiin. Toisaalta saman pelisäännön katsottiin koskevan molempia osapuolia. Toimimalla niin kuin on yhdessä sovittu ja pitämällä kiinni yhteisistä sopimuksista luodaan edellytyksiä toimivalle yhteistyölle jatkossakin. Päätettyjen asioiden eteenpäin viemisen ja toteutuksen valvontaa pidettiin asukasdemokratian uskottavuudelle tärkeänä ja tämän nähtiin kuuluvan ennen muuta asukastoimikunnalle ja sen puheenjohtajalle.

1.2

Puheenjohtajan / yhdyshenkilön rooli

Asukaskokouksessa valitaan asukastoimikunta ja tälle puheenjohtaja tai sitten asukaita edustava yhdyshenkilö. Puheenjohtajan osuus nousi vahvasti esille vastaajien arvioissa, vaikka yhteishallinnon ohjeistuksissa puheenjohtaja yleensä vain mainitaan kuvaamatta tämän roolia tai tehtäviä tarkemmin. Puheenjohtajan tehtäväkenttä on tämän vuoksi epäselvä ja hänen itsensä ja asukastoimikunnan luotavissa. Toisaalta puheenjohtajan osuuteen näyttää kohdistuvan monenlaisia odotuksia. Tehtävistä on yleensä mainittu vain se, että puheenjohtaja kutsuu asukaskokouksen koolle ja tekee asialistan yhdessä sihteerin tai isännöitsijän kanssa.

Asukasaktiivit itse olivat puheenjohtajatyöhönsä suurin piirtein tyytyväisiä. Valtaosin arviona oli ”ihan ok” tai ”riittävän hyvä”. Yhtiön edustajien puolella näkemykset jakaantuivat enemmän. Puheenjohtajilta odotettiin mm. vahvempaa panosta ja asiantuntemusta sekä parempaa yhteistyökykyä. Puheenjohtajien valmennusta tehtävänsä ja tälle osoitettavaa tukea työssään pidettiin välttämättömänä.

Puheenjohtajalla tai asukasyhdyshenkilöllä on kaksoisrooli. Hän on asukkaiden valitsema edushenkilö, jonka kautta asukkaiden ääni välittyy yhtiössä ylöspäin ja jolla on oikeus käyttää asukkailta saamaansa valtuutusta asioiden edistämisessä asukkaiden hyväksi. Toisaalta puheenjohtaja palvelee yhtiön hallintoa ja johtamista, sillä puheenjohtajan kautta syötetään asukastoiminnan perustasolle yhtiön kokonaisuuden kannalta tärkeitä asioita huomioitavaksi. Joissain tilanteissa kaksoisrooli voi olla jännitteinen ja puheenjohtaja saattaa joutua ikävään asemaan asukkaiden edessä. Kaksoisrooli tekee myös ymmärrettäväksi odotuksia, joita rooliin kohdistui.

Puheenjohtajan toimintaan liittyy melko paljon odotuksia, mutta nämä eivät kohdistu niinkään häneen henkilönä kuin roolin haltijana. Kyse on paljolti roolista, jossa odotetaan henkilön toimivan tarkoituksenmukaisella tavalla. Tosin vastauksissa mainittiin myös tarve asukasaktiivin persoonallisuuden tunnistamiseen, jotta oikeat henkilöt tulisivat valituiksi oikeille paikoille.

Aktiivisuus

Kaikkein eniten puheenjohtajalta odotettiin aktiivisuutta. Aktiivisuudella tarkoitettiin vahvaa panosta asukastoiminnan vetäjänä ja asukkaiden innostajana. Muita usein toistuneita puheenjohtajaa kuvaavia sanoja olivat avoin, innokas ja asioista kiinnostunut. ”Puheenjohtajan aktiivisuudesta ja innostuneisuudesta on valtava etu.” Aktiivisuus haluttiin myös kohdentaa talon yhteisten asioiden hoitamiseen, ei puuttumiseen ihmisten yksityisasioihin tai omien asioiden ajamiseen. Aktiivisuuden yhtenä muotona korostivat erityisesti yhtiöiden edustajat puheenjohtajan osallistumista yhteisiin toimielimiin asukkaiden edustajana.

Aktiivisuuden yhtenä puolena tuli yleisesti esille innostavuus ja aktivointi eli asukkaiden innostaminen, talkoohengen aikaansaaminen ja yhteisvastuun herättäminen. Aktivointi koskee erityisesti asukastoimikunnan jäsenien innostamista osallistumaan toimintaan. Tällöin kyse on töiden jakamisesta ja delegoinnista.

Asiantuntemus

Puheenjohtajalta edellytettiin myös asiantuntemusta. Tarpeellisina osaamisen alueina mainittiin useimmin kiinteistönpidon ymmärtäminen, taloudellinen osaaminen sekä kokouskäytäntöjen ja myös yhteishallinto- ja yhdistystoiminnankin tuntemus. Ymmärrys asumisen ja yhtiön asioihin myös yhtiön näkökulmasta nähtiin tärkeäksi asiantuntemuksen alaksi puheenjohtajan työssä. Pidettiin asiantuntemuksena myös sitä, että osaa pyytää apua yhtiön edustajilta, jos tilanne sitä vaatii.

Kuitenkaan asiantuntemusta ei pidetty ratkaisevana: ”luottamushenkilö on yhteishengen kohottaja ja asukkaiden kannustaja yhteishallintoasioissa”. Kommunikointitaidot on tässä ehdoton edellytys. Kyse on enemmän paneutumisesta asioihin, oikeiden asioiden tekemisestä ja ongelmanratkaisutaidoista. Hyvänä pidettiin myös luovuutta ja uusien asioiden esiin tuomista. Samoin mainittiin elämän kokemuksen myötä syntynyt ymmärrys asioista ja asumisen monimuotoisuuden hyväksymistä.

Toimintatavat

Puheenjohtajan roolin toteutuksen nähtiin edellyttävän tiettyä jämäkkyyttä, mutta kuitenkin niin että puheenjohtaja ei ole liian päälle käyvä, vaan pystyy toimimaan rakentavasti asioita ratkottaessa. Sovitteleva ja luottamusta herättävä toimintatapa samoin kuin asioista keskusteleminen ja neuvotteleminen on edellytys yhteistyön onnistumiselle. Tärkeäksi nähtiin myös halu toimia yhdessä muiden kanssa oman asuinympäristön hyväksi eli asioiden delegointi, ettei tee kaikkea itse.

Keskeiseksi asiaksi puheenjohtajan roolissa nousi asukasdemokratian hengen ymmärtäminen. Tässä korostui eniten tasapuolisuus ja oikeudenmukaisuus muita asukkaita kohtaan: ”pitää kaikkia asukkaita samanarvoisina”. Tämä vaikuttaa siihen, miten puheenjohtaja on saanut kunnioituksen ja luottamuksen muilta asukkailta.

Yhteisen edun ajattelua pidettiin keskeisenä pelisääntönä. ”Puheenjohtaja on asukasdemokratian asialla eikä vain ulosmittaamassa asukastoimintaan kohdistettuja määrärahoja jonkin kuppikunnan tarkoituksien toteuttamiseen tai oman edun ajamiseen”. Myös asioiden käsittelyn ilmapiiri tulisi olla sellainen, että ei suosita jotakin osaryhmää yhteisen hyvän sijasta.

Eräät vastaajat ilmaisivat huolensa puheenjohtajan vaihtumattomuuden aiheuttamista pulmista: "On syytä tarkkaan pohtia, miten kauan yksittäisen henkilön tulee / kannattaa osallistua talon asukashallinnon toimintaan yhtäjaksoisesti esim. puheenjohtajana tai luottamushenkilönä. Se saattaa pahimmillaan johtaa oman roolin vääristymiseen, vallan ja oikeuksien väärinkäyttöön, henkilösuhteiden tulehtumiseen ja lopulta aidon asukastoiminnan tukahtumiseen. Vaarallisimmillaan tilanne on, jos tällainen henkilö yksinään on vuokranantajan ja asukkaiden välisenä yhteyshenkilönä ja kontrolli puuttuu. Ao. henkilö itse ei tätä ongelmaa välttämättä tiedosta."

Kaksoisrooli

Puheenjohtaja on tärkeä yhteistyökumppani yhtiön edustajille perustason asukasdemokratian toteuttamisessa. Pidettiin keskeisenä sitä, miten puheenjohtajan ja isännöitsijän yhteistyö sujuu. Yhdessä puheenjohtajan kanssa valmistellaan asialistat ja esitettävät ideat jo valmiiksi, työstetään suunnitelmat talkoiksi ja tapahtumiksi. Asukkaat odottavat puheenjohtajalta hyvää toimintaa asukkaiden parissa ja asioiden saamista eteenpäin hallinnossa. Toisaalta yhtiön taholta odotetaan myös hyvää asemaa asukkaiden keskuudessa, mutta myös asiallista ja rakentavaa roolia suhteessa yhtiön hallintoon. Puheenjohtaja voi olla kriittinen, mutta samaan aikaan hänen tulisi olla yhteistyöhakuinen.

Osapuolten kesken vallitseva luottamuksen taso henkilöityy puheenjohtajaan ja siihen, miten tämä toimii linkittäjän roolissaan. "Mikäli lähtökohta on se, että kaikki on pielessä ja kaikkeen on tultava muutos, edellytykset yhteishallinnon onnistumiselle ovat heikot." "Kun talossa on aktiivinen toimikunta ja pj niin myös kokonaisuus toimii, kun ymmärretään ettei kaikkia vaatimuksia voida välttämättä toteuttaa." Vastoinkäymisten sietäminen, kielteisten päätösten hyväksyminen ja ymmärtäminen ja niiden perusteiden selvittäminen myös asukkaille kuuluu puheenjohtajan kaksoisrooliin. Tämän nähtiin edellyttävän puheenjohtajan roolissa vastuuntuntoisuutta, vaikka kyse onkin vapaaehtoistyöstä. Tällainen rooli oli saanut jotkut asukasaktiivit kylästyämään: "parhaansa yrittää asioiden eteen ja haukkuja vain tulee palkinnoksi".

1.3

Asukastoimikunnan rooli

Asukastoimikunnalla on asukasdemokratian toteuttamisessa tärkeä rooli yhteishallintolain mukaan. Asukastoimikuntien osuutta pitivät vastaajat asukaskokouksia tärkeimpinä, joskaan ei niin tärkeinä kuin yhteistyöelimiä. Asukastoiminnassa toimikunnat ovat aktiivisuuden ytimenä, yhteistyöhön kokoavia välineitä ja jatkuvuuden ylläpitäjiä. Yhteishallinnon ja asukasdemokratian toteuttamisessa asukastoimikunta on yleensä virallinen neuvotteluosapuoli asiakirjojen käsittelijänä, lausuntojen antajana ja esitysten tekijänä. Laissa asetetaan toimikunnalle huomattavan paljon tehtäviä ja niihin liittyviä oikeuksia. Yhtiökohtaisissa ohjeistuksissa luetellaan yleensä samat tehtävät.

Asukastoimikuntien työn edistämiseksi olivat käyttäneet sekä asukasaktiivit itse että yhtiöiden edustajat runsaasti erilaisia keinoja. Yhtiön henkilöstön antama tuki oli pitkäjänteistä ja avustavaa, jopa ohjaavaa. Onnistuneina asukastoimikuntien työn parannuskeinoina mainittiin useimmin aktiivinen tiedotus toisille asukkaille, aktiivinen vuorovaikutus asukkaiden kanssa sekä erilaiset tapahtumat ja yleisemminkin näkyvämpi toiminnallisuus.

Huolimatta asukastoimikuntien muodollisesta asemasta isännöitsijät osallistuivat melko vähän toimikuntien kokouksiin. Vuokra-asiamiehet ym. erityisroolissa työskentelevät olivat sen sijaan toimikuntien kanssa tiiviisti yhteistyössä. Erityisroolin

työntekijät nähtiin asukastoimikuntien yhteys- ja tukihenkilöiksi. ”He tukevat ja ohjaavat tarvittaessa asukastoimikuntia.” Ilmeisesti toimikuntien asema aikaansaasen, että yhteistyö näiden kanssa muodostuu välillisemmäksi ja puheenjohtajasta tulee varsinainen yhteistyökumppani ja linkki muuhun toimikuntaan.

Joissakin yhtiöissä yhtiön edustajat ovat mukana toimikunnan aloittaessa työtään. ”Toimikunnan on helpompi toimia, kun isännöitsijä on tuttu ja sille voi jutella paikan päällä. Kasvotusten on kannustaminen ja innostaminen helpompaa, samoin asioiden käsittely ja selventäminen. Kysymyksiin voi vastata heti ja kysyä voi samantien. Asukkaat kokevat myös tulevansa paremmin kuulluksi, kun isännöitsijä tulee paikankäälle. Kun toiminta pyörähtää käyntiin, ei enää tarvitse olla niin usein paikalla vaan asiat hoituvat puhelimella ja sähköpostilla.”

Toimikunnalta odotetaan muodollisen yhteishallinnollisen roolin lisäksi toiminnallisuutta ja yhteishengen luomista. ”Se tuo yhdessä tekemisen meininkiä taloon.” Toimikunnan rooli nähtiin asukastoiminnan toteuttajana: talkoot, tapahtumat, juhlat, tempaukset jne. Joissakin yhtiöissä käytetään toimintamallina erilaisia asukasekspertejä, jotka helpottavat toimikunnan puheenjohtajien taakkaa ja tukevat toimikuntaa työssään.

Nykyisellään tilanne on se, että useimmissa yhtiöissä asukkaiden aktiivisuus riittää juuri ja juuri toimikunnan kokoamiseen. ”Ollaan tilanteessa, että muutamat aktivisti pitävät toimintaa yllä.” Asukasosallistumisen vähäisyyden takia nähtiin vaaraksi, että tietty porukka vakiintuu asukastoimikunnaksi ja talon asioiden hoitajaksi ja alkaa eriytyä myös muista asukkaista. Vastaajien mukaan kynnykset osallistua toimintaan nousevat tällöin korkeammaksi. ”Osallistujia pitäisi olla enemmän, jolloin pieni piiri ei pyrittäisi toimintaa.” Ratkaisuksi ehdotettiin luottamustoimien määräaikaaisuutta ja kiertoa.

Toimikunnan työn onnistumisen kannalta tärkeimmiksi asioiksi todettiin

- aktiivisuus
- yhteistyöhakuiset toimintatavat
- toiminnallisuus
- riittävän kokoinen porukka
- toimikunnan koostumus ja kyvyt eli kohdalleen osuneet henkilövalinnat
- puheenjohtajan innostus, osaaminen ja toimintatavat
- innostuneisuus ja kiinnostus
- valtuus edustaa talon asukkaita ja asukkaiden luottamus
- kyky koota asukkaiden toiveet sekä näiden onnistunut kommunikointi ylöspäin.

Toimikunta kokoontuu yleensä vähintään kerran keväällä ja kerran syksyllä, mutta tavallisimmin useammin eli muutamia kertoja vuodessa. Joidenkin isompien asioiden eteen saatetaan tehdä tiiviimmin työtä. Useiden vastaajien kokemusten mukaan toimikunnan kokoukset toimivat parhaiten vapaan keskustelun periaatteella.

Yhtiö voi toimenpiteillään edistää asukastoimikunnan työskentelyä. Hyvinä tukitoimina mainittiin yhtiöissä monenlaisia asioita.

- Annetaan riittävä toiminnan ja päätännän vapaus ja valtuus. Annetaan päätäntävaltaa myös taloudellisesti. Lisätään vapautta samalla valvoen, että asiat pysyvät hallinnassa. Innostuneisuuden rinnalla realiteettien huomioiminen.
- Käydään avoimesti läpi, mistä asukastoimikunnan työssä on kysymys: mihin asukastoimikunta voi vaikuttaa ja mistä se voi päättää. ”Määritellään rajat, joissa toimitaan. Helposti voi myös käydä niin, että aktiivinen asukastoimikunta haluaisi vaikuttaa sellaisiinkin asioihin, jotka eivät kuulu sen toimivallan puitteisiin. Tämä aiheuttaa tarpeetonta vastakkainasettelua ja

turhautumista.” Selkiinnytetään asukastoimikunnan jäsenten roolia. Laaditaan yhtiössä yleiset toimikuntia koskevat ohjeistukset. Toimikunnan työkirja selkeyttää tehtäviä ja toimintaa.

- Turvataan riittävät resurssit. Varataan asukastoimikunnille oma määräraha, josta he itse päättävät omalla talousarviollaan esim. tehdäkseen tarvittavia hankintoja Toimikunnan oma määräraha lisää toiminnan mahdollisuuksia ja asukkaiden aktiviteetteja Asukkaiden omalla määrärahalla asukkaat järjestävät juuri sille vuokranmäärityyksikölle soveltuvaa toimintaa. Huolehditaan siitä, että kaikilla asukastoimikunnilla on samanlaiset toimintaedellytykset. Aktiiviset toimikunnat saavat helposti enemmän yhteistä hyvää kuin passiivisemmat. Sovitaan tarkat ohjeet määrärahan käytölle, sillä rahan tulisi palvella mahdollisimman laajasti asukkaita.
- Vahvistetaan toimikunnan asemaa tietolinkkinä asukkaiden ja yhtiön välillä. Huolehditaan siitä, että tieto kulkee molempiin suuntiin kaikkien toimikuntien osalta. Tehdään aktiivisesti yhteistyötä puheenjohtajan kanssa. Laitetaan yhteystiedot ilmoitustaululle.
- Pohditaan yhdessä, mitä konkreettista taloissa voisi tehdä asukkaiden toimesta. Asiat joihin asukkaat saa mukaan ovat yleensä konkreettista tekemistä. Tuetaan toimikuntia järjestämään kokousten lisäksi talkoita, yhteistilaisuuksia, tapahtumia, pihakilpailuja, viher- ym. kurssseja jne. Annetaan kunnostustarvikkeita ja talkooväitä. Avustetaan kutsuissa ja monisteissa. ”Kun asukkaiden taidot pääsivät esiin ja jälkeä syntyi, huomattiin, että voi vaikuttaa asumiseensa ja siitä se kantoi itsellään.”
- Rohkaistaan ideoiden julkituomisessa. Toteutetaan hyviä ideoita, joita talon sisältä on tullut - tietenkin mahdollisuuksien rajoissa. Avataan sähköinen ”vapaa sana”, jossa asukkaat saavat tuoda esille heille tärkeitä asioita asumisessaan. Suhtaudutaan myönteisesti asukasaktiivien aloitteisiin taloissa. Hoidetaan toimikunnan tekemät valitukset kuntoon. Tehdään niitä asioita, joita asukastoimikunta on päättänyt tai toivonut.
- Innostetaan, kehuaan ja ollaan kiinnostuneita siitä, mitä toimikunnat tekevät. Nostetaan esimerkkejä näkyville esim. asukaslehdessä. Kannustetaan aktiivisuuteen satunnaisista ongelmista ja vastoinkäymisistä huolimatta. Talon asukkaiden keskinäiset välit ja talon ilmapiiri on herkkä asia. Joku hankala tyyppi voi pilata hyvänkin toiminnan. Osallistutaan toisinaan itse järjestettyyn toimintaan. ”Rohkaistaan ihmisiä osallistumaan, kun ollaan heihin kontaktissa eri tilanteissa.” Ollaan mukana kokouksissa ja tarvittaessa kutsutaan kokous koolle. Kannustetaan erityisesti hyviä henkilöitä jatkamaan näissä toimissa.
- Järjestetään valmennusta ja harjoituksia. Kerrotaan muiden asukastoimikuntien toiminnasta. Kutsutaan mukaan asukasaktiivi, joka kertoo oman talon onnistumisista. Autetaan talokohtaisella neuvonnalla ja ohjauksella (ohjausklinikat). Tuetaan järjestämällä yhteistyötä naapuritalojen toimikuntien kanssa.

1.4

Erityistyöntekijöiden osuus

Asukasdemokratian erityistyöntekijällä tarkoitetaan henkilöä, jonka työnkuvaa on muokattu asukasdemokratian ja asukasyhteistyön tehtävien hoitoa varten. Asukasyhteistyö ja asukasdemokratia on myös vastuutettu heille ja näin on tavallaan vapautettu toisia työntekijöitä keskittymään muihin asioihin. Tällaisten erityistyöntekijöiden

työnimikkeitä olivat mm. asukaskuraattori, asukasisännöitsijä, asukasasiamies ja asumisneuvoja.

Erityistyöntekijöille on järjestetty enemmän aikaa paneutua asukkaiden asioihin ja yhteistyöhön. He ovat läheisimmät yhteistyökumppanit asukasedustajille ja yleisemminkin asukasaktiiveille. Toisaalta he ovat linkkihenkilöitä asukasaktiivien ja yhtiön välissä. Heidän tehtävänsä on pitää asukasyhteistyön langat käsissä yhtiön puolella ja huolehtia riittävästä kotipesätyöstä yhtiön henkilöstössä ja hallinnossa. Johtuen asukasyhteistyön ja asukkaiden aktivoimisen haasteista, odotetaan että erityistyöntekijä ei pelkää kokeilla uusia asioita, vaan on pikemminkin kehittämässä uusia keinoja toteuttaa asukasyhteistyötä

Erityistyöntekijöiden työrooli on hyvin moninainen. Se pitää sisällään paljon hyvin käytännöllistä toimintaa asukasyhteistyössä ja toisaalta toiminnan ohjausta ja kehittämistä. Työssä korostuu asukasläheisyys. "Hänen tulee olla asukkaita ymmärtävä maanläheinen henkilö." Odotuksissa keskeisiä olivat vuorovaikutustaidot, kuuntelutaito, innostaminen jne. Odotettiin myös, että erityishenkilö osaa neuvoa ja opastaa asukasaktiiveja toimintaan ja säädöksiin liittyvissä asioissa. Tasa-arvoinen ja asukkaita arvostava palvelu- ja yhteistyöasenne korostui tässä roolissa erityisesti. Työrooliin sisältyy myös paljon koulutusta ja tietotusta.

Erityishenkilön työhön kuuluu myös asioiden hoitaminen eteenpäin yhtiössä. Työroolin paikka yhtiön ja asukkaiden välissä vaatii kykyä hahmottaa kokonaisuuksia ja samalla hoitaa pieniäkin, mutta asukkaille hyvin tärkeitä asioita yhtiön sisällä. Erityishenkilöltä edellytetään myös laajemman alueellisen näkökulman ja yhtiön kokonaisuuden huomioimista työssään. Katsottiin, että erityishenkilön työhön kuuluu mm. kyseisellä alueella asumiseen liittyvistä tapahtumista, päätöksistä ja muusta toiminnasta tiedottaminen. Isoissa valtakunnallisissa yhtiöissä erityishenkilöltä edellytettiin "suodattamisen taitoa": "Kun on 7000 asukkaan yhteishenkilönä, ei voi lähteä ajamaan jokaista vastaantulevaa asiaa". Toimivat yhteistyöverkostot ovat tällaisessa tilanteessa välttämätön avu onnistumiselle.

Toisaalta työ näytti sisältävän paljon asioiden hoitamista: "oikeat paperit oikeaan aikaan oikeissa paikoissa oikeilla henkilöillä oikeassa järjestyksessä". Odotetaan erityisesti, että erityishenkilö hoitaa sovitut asia sovitulla tavalla ja huolehtii käytännön järjestelyistä. Työssä onnistumisen edellytyksenä on laaja-alainen ammattimaisuus ja halu ottaa selvää asioista. Hyvänä lisänä on kokouskäytäntöjen sekä yhteishallinto- ja yhdistyslain tuntemus.

1.5

Isännöitsijän osuus

Isännöitsijöiden osuus on yhteishallinnon, asukasdemokratian ja asukasyhteistyön kannalta keskeinen. Tämä tuli ehkä vahvimpana viestinä niin asukasaktiiveilta kuin yhtiöiden edustajilta. Isännöitsijät ovat omistajayhtiön edustajia asukasyhteistyön tilanteissa. He ovat myös linkkinä ylöspäin yhtiön johtoon ja yhtiön hallitukseen. Isännöitsijöiden rooli käsittää siten erilaisia osarooleja. Yhteishallintolaki ja ohjeistukset kuvaavat toimielimiä ja näiden tehtäviä, valtuuksia ja keskinäisiä suhteita. On kuitenkin ilmeistä, että järjestelmän toimivuus riippuu olennaisella tavalla avainrooleista, joita ovat ennen muuta isännöitsijä ja asukasedustajista lähinnä asukastoimikunnan puheenjohtaja tai vastaava. Nämä avainroolien haltijat saavat - jos saavat - järjestelmän toimimaan. Asukasdemokratian ja asukasyhteistyön toteutuminen riippuu siitä, pystyvätkö avainroolien haltijat toimimaan roolissaan tarkoituksenmukaisella tavalla.

Isännöitsijän keskeisiä tehtäviä asukasyhteistyön kannalta ovat haastateltujen mukaan

- riittävän, oikea-aikaisen ja ymmärrettävän informaation jakaminen asu-
misen kannalta keskeisistä asioista
- asukkaiden innostaminen osallistumaan ja vaikuttamaan
- asukkaiden rohkaiseminen yhteistoimintaan ja uusien toimintatapojen käyt-
töön ottoon asukastoiminnassa
- aktiivinen osallistuminen asukaskokouksiin ja eri toimielinten työskente-
lyyn
- asukasmielipiteen kuuleminen ja riittävä huomioon ottaminen päätösten
teossa
- yhteydenpito ja yhteistyö asukkaiden edustajien kanssa ja asukasaktiivien
tukeminen työssään
- asukkaiden tietämyksen lisääminen erityisesti taloudenhoitoon ja korjauk-
siin liittyvissä asioissa mm. järjestämällä asukasaktiiveille koulutusta

Onnistuminen näissä tehtävissä edellyttää monentyyppisiä taitoja sen lisäksi, että muissa isännöitsijän työnkuvaan kuuluvissa töissä odotetaan lisäksi varsin erilaista osaamista. Asukasyhteistyössä tarvittavista taidoista haastatellut korostivat selvästi eniten avoimuutta tietojen esille tuomisessa, vastaanottamisessa ja asioiden käsit-
telyssä. Isännöitsijän luotettavuus perustui suurelta osin näihin. Toiseksi sekä asu-
kasaktiivit että yhtiön edustajat korostivat paljon positiivisen asenteen merkitystä eli sitä että isännöitsijä on asukkaiden ”palvelija”. Asukkaita arvostava palvelu- ja
yhteistyöasenne todettiin yhdeksi avainkohdaksi. Tähän liittyy asukkaiden huomi-
oon ottaminen tasavertaisina kumppaneina. Kolmas eniten esille tuotu valmius oli
yhteistyöhalu ja -kyky sekä vuorovaikutustaidot. Vielä yhtenä keskeisimpänä asiana
mainittiin se, että isännöitsijällä pitäisi olla enemmän aikaa olla kiinteistöillä, tavata
asukkaita, perehtyä talon asioihin ja valmistella niitä.

Isännöitsijät näkivät asukaskokoukset oman työn kannalta erittäin hyödyllisiksi,
sillä siellä kuuluu ”kentän ääni”. Osallistuminen niihin on varsinkin kiinteistöjen
korjaus- ja huoltotöiden sekä asumisviihtyvyyden parantamisen kannalta tärkeää.

- Asukkaat tulevat tutuiksi isännöitsijälle ja isännöitsijä asukkaille. Syntyy
henkilökohtainen kontakti puolin ja toisin. Keskinäinen tuntemus vankistuu
ja parantaa yhteistyön edellytyksiä.
- Syntyy sujuvampi tiedon jakaminen asukkaille heitä koskeissa asioissa.
Pystytään tiedottamaan isommalle määrälle asukkaita kerralla. Asukkaat
tottuvat saamaan tietoa asumisesta ja yhtiöstä (vuokrien perusteista, talous-
arviosta ja suunnitelmista). Asukkaat oppivat käyttämään tietoa. Tarpeelli-
sen tiedon välitys sujuu helpommin samoin kuin opastus oikeiden päätösten
tekoon. Peruskorjausten ja parannusten ja muiden vuokraan vaikuttavien
ehdotusten läpikäynti ja perusteleminen onnistuu paremmin. Vältetään
väärän tiedon leviäminen.
- Tiedon saaminen asukkailta talon asioista. Isännöitsijä ja hänen kauttaan
yhtiö saa oikeaa, suodattamatonta tietoa kentältä mielipiteistä ja toivomuk-
sista. Suorassa kontaktissa asukkaat pystyvät kertomaan omia mielipitei-
tään välittömästi isännöitsijälle. Kaikille ei ole helppoa tiedon välittäminen
esim. kirjoittamalla. ”Kuuntelemalla avoimin mielin asukkaiden esityksiä
tulee ajankohtaista tietoa ja hyviä kehitysehdotuksia.” ”Kun pysymme asia-
kaskontaktissa, voimme kehittää oikeita asioita.” Lisäksi on hyvä mahdolli-
suus keskusteluun asiakkaiden kanssa, jolloin heidän näkemyksensä tulee
paremmin ymmärretyksi. Kokouksissa on isännöitsijöiden mukaan myös
se hyvä puoli, että samalla kuullessaan toisiaan ”asukkaat yhdistävät omat
ajatuksensa selkeämmiksi yhteisiksi tavoitteiksi”. Tämä edistää asioiden
toimeen panoa.

- Se että asukkailta saa suoraa palautetta heitä askarruttavista asioista, parantaa oikeiden ratkaisujen löytämistä. Kokouksissa tulevat ongelmatilanteet paremmin esille ja niitä voidaan selvittää neuvotellen. Silloin pystyy antamaan jo suoraan vastauksia asukkaiden kysymyksiin. Voi ottaa kantaa asioihin joko myönteisesti tai kielteisesti. Monet juoksevat asiat hoituvat samantien ja epäselvät kohdat tarkentuvat. Tämä edellyttää isännöitsijöiden mukaan halua ottaa vastaan palautetta ja kehittää omia toimintatapoja yhtiössä.
- Kokouskeskustelujen ansiosta vahvistuu keskinäinen ymmärtämys ja sujuva yhteistyö vuokranantajan ja asukkaiden kesken. Suorat kontaktit, avoin tiedottaminen ja asioiden yhteinen läpikäyminen lisää keskinäistä luottamusta sekä helpottaa toimintaa. Saadaan eri osapuolet ymmärtämään, että ”olla samassa veneessä ja että kannattaa soutaa samaan suuntaan”.

Yhteishallinnon ja asukasyhteistyön toteuttamisessa onnistuminen teettää isännöitsijöillä paljon työtä ja edellyttää isännöitsijältä perusammattitaidon lisäksi huomattavaa ajankäyttöä. Yleinen ongelma on kuitenkin ajan puute. Yhteishallinnon hankalimpana puolena tulikin vahvasti esille sen tarvitsema aika.

Asukaskokouksia on vuokranmäärityksiköissä vähintään kerran vuodessa: yleensä ainakin keväällä, usein sen lisäksi syksyllä sekä tarvittaessa useamminkin esim. kun tehdään isompaa remonttia. Ihannetilanteessa isännöitsijä osallistuu myös asukastoimikuntien kokouksiin. Näiden lisäksi tulevat erilaisten toimielimien kokoukset ja mahdolliset muut talojen asioiden hoitoon perustetut ryhmät ja näiden kokoukset. Kaikkiaan isännöitsijät osallistuvat asukasdemokratian toteuttamisessa kymmeneen kokoukseen. Jo pelkästään kokousten määrän perusteella on selvää, että isännöitsijöiltä tarvitaan todella hyvää motivaatiota asiaan.

Muita esille tuotuja odotuksia isännöitsijälle oli aito kiinnostus talon tilanteeseen ja asukkaiden esille ottamiin asioihin, asukkaiden tiedon vastaanotto, tavoitettavuus, tasapuolisuus asukkaiden kohtelussa, nopeampi reagointi esille tuotuihin asioihin ja ryhtyminen tarvittaviin toimenpiteisiin. Asioiden eteenpäin hoitamisen yhteydessä pidettiin tärkeänä myös sitä, että isännöitsijä tiedottaa siitä, miten asia etenee. Hyvinä valmiuksina pidettiin myös sitä, että isännöitsijällä on selkeä toimintatapa asioita käsiteltäessä. Hyviksi avuiksi todettiin myös kuuntelu- ja ongelmanratkaisutaidot sekä tehokkuus asioiden hoidossa ja jämäkkyys viedä asioita eteenpäin yhtiössä. Lisäksi korostettiin hyvää ulosantia: kyky ilmaista itseään lyhyesti ja selkeästi niin suullisesti kuin kirjallisesti ja ymmärrettävän kielen käyttämistä.

Isännöitsijöiden mielestä vaikein haaste asukasyhteistyössä on se, miten asukkaat saadaan osallistumaan. Osallistumisen vähäisyys koettelee monissa yhtiöissä ja taloissa asukasdemokratian uskottavuutta puhumattakaan sen vaikutuksista mm. isännöitsijöiden motivaatioon. Toisaalta on myös monia esimerkkejä siitä, miten on aikaansaatu hyvä kehityskierre, jonka ansiosta asukasyhteistyö sujuu hyvin ja tuottaa tulosta. Toinen erityisen haastava asia isännöitsijöiden mukaan on se, miten kokoukseen saadaan luottamuksen ilmapiiri. Näin on erityisesti silloin, kun tehdään ratkaisuja vaikeassa taloudellisessa tilanteessa. Joissain yhtiöissä on myös paikallisen historian perua kehittynyt omanlaisensa toimintakulttuuri, joka vaikeuttaa luottamuksen syntyä.

Yksi keskeinen asia isännöitsijöiden mukaan on isännöitsijän mahdollisuus ottaa aktiivinen rooli asukasyhteistyössä. Tämä riippuu mm. ajasta, asenteesta, valmiuksista ja yhtiön toimintatavoista. Se että asukaskokoukset teettävät paljon työtä, vaatii isännöitsijöiltä hyvää sitoutumista asiaan. Tällöin on tärkeää myös tuki yhtiöstä ja johdon yleinen asenne asiaa kohtaan. Jotta yhtiössä voidaan suoriutua yhteishallinnon hyvän hoitamisen vaatimasta työmäärästä, on nähtävä se tarpeellisenä ja hyödyllisenä. Hyötyjen saavuttaminen edellyttää usein huomattavaa panostamista

asiaan - ainakin alkuvaiheissa. Tämä edellyttää riittävää uskoa asiaan, jossa asukas-yhteistyöstä saatavien etujen ymmärtäminen ja arvottaminen on avainasia.

1.6

Yhtiön johdon osuus

Yhtiön johdon osuus asukas-yhteistyössä nähtiin välillisemmäksi kuin isännöitsijöiden rooli. Tosin monissa yhtiöissä johto osallistuu vahvasti yhteistyöelinten työhön ja usein myös muiden kokoavien yhteistoimintaryhmien työskentelyyn. Toimitusjohtajalta odotettiin myös aktiivisuutta asian edistämiseksi. Johdon päätehtävät ja niiden hoitamiseen liittyvät odotukset asukasdemokratian ja asukas-yhteistyön toteutumisen näkökulmasta tiivistyivät seuraaviin kohtiin:

- Johdolta odotettiin aktiivisuutta yhtiön kehittämisessä ja asioiden hoidossa. Hyväksi nähtiin myös jämäkkyys ja neuvottelutaito tehtäessä päätöksiä ja vietäessä asioita eteenpäin.
- Kokonaisuuden hallinta nähtiin tärkeäksi yhtiön johdon roolissa: ”hyvä ja tasa-painoinen yhtiön eri puolien kehittäminen, niin että syntyy hyvä kokonaisuus”. Asukas-yhteistyön pohjanakin ovat yhtiön toiminnan kehittämisen linjaukset. Johdon tehtävänä on niiden pohjalta syntyvien ja asukasdemokratian piiriin kuuluvien asioiden tuominen selkeästi esille käsiteltäväksi ja ratkottavaksi yhteishallinnon toimielimissä.
- Eniten korostettiin kuitenkin johdon kiinnostusta asukasdemokratiaan ja asukas-yhteistyölle suotuisan asenneilmapiirin luomista yhtiön sisällä. Tärkeäksi nähtiin perehtyminen asiaan, yhteistoiminnan arvon ja problematiikan ymmärtäminen ja asukkaiden toiminnan arvostaminen. Arvostuksen osoittamisessa hyvänä pidettiin mm. sitoutumista yhteistyöelinten työskentelyyn, aktiivisuutta yhteydenpidossa ja vuorovaikutusta asukasedustajien kanssa sekä satunnaista osallistumista asukaskokouksiin tai -tapahtumiin. Henkilökunnan motivointi, kannustus ja vaatuvuus asukas-yhteistyössä tuli myös vahvasti esille avainasiana samoin kuin halu kehittää asukasdemokratiaa sekä innostus ja luovuus toimintamallien luomisessa. Lisäksi yhtenä asiana mainittiin yhteisesti asukasdemokratian ja asukas-yhteistyön esillä pitäminen yhtiön julkisuuskuvassa.
- Keskeisenä odotuksena esitettiin se, että johto osallistuu sovitun työnjaon mukaisesti toimielinten työhön ja näyttää siten omalla toiminnallaan muille mallia siitä, miten suhtaudutaan asukkaisiin ja asukas-yhteistyöhön. Tärkeänä pidettiin sitä, että myös johto hankkii riittävän kosketuspinnan yhtiön asiakkaisiin asukas-yhteistyön kautta, kuuntelee asukkaita ja on valmis aitoon vuoropuheluun. Edellytyksenä on avoimuus ja aito asukaslähtöisyys yhteistyötilanteissa. Johdon tehtäväksi nähtiin koko yhtiön asioiden ja toiminnan sekä asumiseen liittyvien keskeisten päätösten tiedottaminen ko. areenoilla asukasedustajille. Lisäksi painotettiin asioiden hoitamista yhteistyötilanteissa sovitulla tavalla luottamuksen synnyn varmistamiseksi.
- Johdon tehtäväksi katsottiin myös yhteishallinnon ja asukas-yhteistyön organisointi. Tärkeää on asian edistäminen luomalla selkeät puitteet asukasdemokratian aidolle toteutumiselle, asioiden hoidon vastuutus yhtiön sisällä, toiminnan koordinointi ja tarvittavien erityisroolien kehittäminen työväliseksi asukas-yhteistyölle.
- Tärkeäksi nähtiin myös asukasdemokratian vaatiman työn ja ajankäytön huomioiminen. Johdon tulisi ymmärtää asukas-yhteistyön erityisvaatimuk-

sia, työntekijöiden vaikeudet asukasyhteistyössä, motivaation tarpeet ja tuen järjestäminen kohdattujen ongelmien ratkaisemisessa. Varsinaiseen asukastoimintaan on tarpeen myös järjestää riittävät resurssit, jotta asioita voidaan hoitaa.

- Asukasyhteistyössä onnistumisen keskeisenä edellytyksenä tuotiin esille avoimuus ja läpinäkyvyys yhtiön toimintatavoissa. Johdolle kuuluu tällöin yhtiön toimintakulttuurin kehittäminen niin, että se mahdollistaa avoimuuden, aidon vuorovaikutuksen, luottamuksen jne. Edellytyksenä tässä on mm. halu ottaa vastaan palautetta ja tarvittaessa ryhtyä toimenpiteisiin toimintakäytäntöjen muuttamiseksi.

1.7

Hallituksen toiminta

Tarkoitus ja asukasedustajien osuus

Kyselyyn vastanneet pitivät yhtiön hallitusta asukasedustajineen tärkeimpänä yhteishallinnon toimielimenä. Erityisesti tämä korostui yhtiön edustajien arvioissa. Hallitus huolehtii yhtiön hallinnosta ja toiminnan asianmukaisesta järjestämisestä ja sillä on kokonaisvastuu yhtiön menestymisestä omistajille. Hallitus on keskeinen vallankäytön ja vaikuttamisen areena. Hallituksen ja sen asukasedustajien kautta asukkailla on siten tärkeä vaikutusmahdollisuus yhtiön keskeisimpään päätöksentekoon. Hallituksen kautta asukkaiden ääni vaikuttaa ns. suurista asioista päätettäessä (kiinteistöjen kehittämislinjaukset, budjetti, korjaukset, isot hankintasopimukset yms.).

Asukasedustajilla katsottiin olevan merkittävä rooli talousasioissa ja korjausratkaisuista päätettäessä, koska hallituksen on ratkaisuja tehdessään tunnettava hyvin olosuhteet taloissa. Asukasedustajilta on mahdollisuus saada tarvittavaa tietoa, kunhan he pystyvät ottamaan hyödyllisen roolin hallituksessa. Kokemusten mukaan asukasedustajien anti hallitustyössä vaihtelee huomattavasti. Yksi keskeinen syy siihen on asukasedustajien oman panoksen painoarvo.

Katsottiin, että hallitustyöskentelyssä tarvitaan ammattimaista ja asiantuntevaa otetta. Hallituksessa asukasedustajien tulee nähdä yhteisön kokonaisuus ja osata sovittaa oma ja taustaryhmänsä näkemys ja kannat siihen. Tämä vaatii usein kompromissikykyä ja diplomatiaa samoin kuin aktiivisuutta ja hyvää yhteistyökykyä sekä asiallista suhtautumista. Tärkeää on, että hallitukseen valitaan sellaisia henkilöitä, jotka ovat sitoutuneita ja aidosti kiinnostuneita yhtiön kehittämisestä sen tavoitteista ja tehtävästä lähtien ja jotka osaavat sovittaa omasta näkökulmastaan nousevat tavoitteet yhtiön tavoitteisiin. Kun tavoitteet ovat yhteiset, niin yleensä keinotkin sopivat kaikille. Neuvottelujen kautta löydetään asukkaiden kanssa yhteinen näkemys kehityskysymyksistä.

Asukasedustajien onnistumisessa pidettiin keskeisenä riittävää paneutumista asiaan ja kykyä rinnastaa asukkaan asumiseen vaikuttavia tekijöitä yhtiön toimintaan. Tästä syystä toivottiin asukasedustajiksi aktiivisia henkilöitä, joilla olisi asumisen arkipäivän asioiden ohessa myös hyvää ymmärrystä kiinteistönpidon ja kiinteistötalouden kysymyksissä. Onnistuminen vaatii myös jatkuvaa oman tietopohjan kehittämistä ja alan kehityksen seuraamista.

Kun asukasedustajat tuntevat, että heitä kuunnellaan ja heidän mielipiteillään on merkitystä, on heillä aito intressi perehtyä asioihin myös virallisten kokousten ulkopuolella. "Kun asukasedustajien rooli hallituksessa on uskottava ja vahva ja kun asukasedustajia kuunnellaan päätöksenteossa oikeasti, se mahdollistaa aidon asiakaslähtöisyyden toiminnassa." Hallituksen jäsenet ovat periaatteessa keskenään

mielipiteiltään samanarvoisia, jolloin aitoa keskustelua on mahdollista käydä. Oma paikka täytyy kuitenkin lunastaa. Perehtymällä kunnolla asioihin lunastaa paikkansa päätöksenteossa. Edustajapaikalla ei sinällään ole merkitystä. Perustellut mielipiteet painavat.

Asioita valmistellaan kiinnostuneiden kesken ja asukasedustajat on kytkettävä mukaan asioiden valmisteluun siinä määrin kuin se on hallitustyöskentelyn onnistumisen kannalta tarkoituksenmukaista. Erilaisilla enemmän tai vähemmän virallisilla valmistelutyöryhmillä voi työskentelyssä olla merkittävä rooli.

Hyvän hallitustyön edellytykset

Hallituksen työskentelyssä hyväksi todettua oli vastaajien mielestä mm.

- aktiivinen osallistuminen kokouksiin
- välitön ilmapiiri
- kaikilla on yhtäläinen oikeus tulla kuulluksi ja ymmärretyksi
- kommunikointi ja keskustelu pysyy asiassa
- päätöksiä saadaan aikaan
- henkilökemiat sopivat yhteen.

Katsottiin, että yhtiön on luotava edellytykset asukasedustajien onnistumiselle. Yhtiön johdon tulee toimia siten, että kaikilla hallituksen jäsenillä on tasapuolisesti mahdollisuus osallistua valmisteluun ja että heillä on käytössään riittävät ja oikeat tiedot päätöksentekoon. Tärkeää on se, että johto kohtelee tasa-arvoisesti kaikkia hallituksen jäseniä. Esim. järjestetään asukasedustajille mahdollisuus tutustua yhtiön toimintaan ja huolehditaan tiedonkulusta, jotta heillä on kuten muillakin hallituksen jäsenillä koko ajan käsitys yhtiön tilasta, toiminnasta ja suunnitelmista. Hyödyksi on tiivis ja säännöllinen yhteydenpito hallituksen asukasedustajien kanssa ja tässä edellytetään aktiivista yhteydenpitoa puolin ja toisin. Yhtiön johtaja voi soittaa kokousten ulkopuolella ja kysyä asukasedustajien mielipidettä.

Asukasedustajat tuovat hallitukseen asukkaiden näkemyksen ja kokemukset asumisesta ja sen kehittämisestä. Tällöin on tärkeää, että he pystyvät muodostamaan näkemyksensä niin, että se edustaa asukkaiden kokonaisnäkemystä eikä vain heidän omaa mielipidettään. Tämä edellyttää jatkuvaa yhteydenpitoa asukkaiden kanssa, aktiivisuutta ja myös kykyä toimia linkkinä asukkaiden ja yhtiön johtotason välillä. Asukasjäsenen painoarvo edellyttää sitä, että hänellä on toimiva ja luotettava kontaktipinta asukkaisiin. Kyse ei voi olla vain suppeaa ryhmää edustavista henkilöstä. ”Toimivat asukaskohteiden talonvanhimmat ovat palkkionsa arvoisia välittäessään kohteensa asukkaiden mielipiteitä hallitukseen päin. Ilman heiltä saatua informaatiota ei asukasedustajien panos olisi hallituksessa näin merkittävä kuin nyt on.”

Tärkeää on myös se, että hallitustyöskentelyssä keskitytään koko yhteisön kannalta olennaisiin seikkoihin eikä ryhdytä ajamaan ns. pikkuasioita, jotka voidaan hoitaa isännöitsijän tai jonkin muun toimihenkilön kanssa. Hyvällä hallitustyöllä ja asukasedustajien asiantuntevalla ja vastuuntuntoisella työskentelyllä hallituksessa on myös saavutettu merkittäviä etuja.

Asukasedustajien valinta hallitukseen on tärkeä, mutta moniulotteinen asia. Katsottiin, että asukasedustajilla täytyy tietenkin olla asukkailta saatu oikeutus toimintaansa hallituksen jäsenenä. Suora asukasvaali on tässä tarkoituksessa perusteltu valintatapa. Toisaalta jos hallitukseen tulee vähemmän päteviä edustajia, näiden rooli heikkenee hallituksessa eikä asukkaiden näkökulma enää samalla tavalla pääse esille ja vaikuta ratkaisuihin. Valinnassa on siten tarpeen huomioida erilaisia näkökulmia. Asukasedustajalla on oltava oikeutus taustansa suhteen ja sen lisäksi uskottavuus asiantuntemuksensa ja sopivuus toimintatapojensa pohjalta suhteessa muuhun hallituksen ja käsiteltäviin asioihin. Tästä syystä osassa yhtiöistä asukasedustajien valintaa

ei toteuteta puhtaana asukasvaalina. ”Asukasedustajien valinta on kaksiportainen. Ensin asukastoimikunnat valitsevat keskuudestaan mielestään hyvin kohdettaan edustavat kandidaatit. Sen jälkeen valtuuskunta valitsee näistä pätevimmät, jolloin toimiva johto sekä muut hallituksen jäsenet pystyvät luottamaan asukasedustajien asiantuntemukseen.”

Tärkeänä pidettiin sitä, että hallituksen ja toimivan johdon välillä vallitsee luottamus ja kaikkien hallituksen jäsenten tulee tukea toimivaa johtoa yhdessä tehtyjen päätösten toteuttamisessa. Hallituksen asukasjäsenten on joskus vaikea muistaa /ymmärtää vaihtelu sellaisissa asioissa, joita se koskee. Heihin kohdistuu monia paineita asukkaiden taholta. Asukkaat eivät ehkä ymmärrä, että kaikkea, mistä hallitus päättää, ei voida avoimesti kertoa. Esim. yhtiön henkilöstöasiat tai yksittäisen asukkaan asiat ovat tällaisia.

Vastaajista osa katsoi, että yhteydenpitoa hallituksen jäsenten ja heidän taustayhteisöjensä kanssa voisi lisätä jo asioiden valmisteluvaiheessa. Tällä tavoin voi hankkia enemmän tietoa ja näkemyksiä hallitukselle tehtäviin esityksiin. Osa oli valmis jopa lisäämään asukasedustajien määrää hallituksessa, mikä vahvistaisi asukasnäkökulmaa ja vähentäisi hallituksen tietynlaista etäisyyttä asumisen arjesta. Lisäksi hallituksen tulisi osallistua vielä enemmän asukkaille tarkoitettuihin keskustelutilaisuuksiin. Tulisi järjestää tilaisuuksia, joihin voisivat niin asukkaat kuin hallituksen jäsenetkin osallistua.

1.8

Yhteishallinnossa onnistumisen edellytykset

Onnistumisen periaatteelliset edellytykset

Vastaajien kokemukset olivat hyvin yhdensuuntaisia siitä, mitkä asiat ovat tärkeitä yhteishallinnon toimivuudelle. Kärkipää oli kaikilla vastaajaryhmillä suurin piirtein sama:

- sovituista asioista kiinni pitäminen
- osapuolten keskinäinen luottamus
- asioiden esittäminen ymmärrettävästi
- avoin ilmapiiri asioiden käsittelyssä
- rakentava keskusteluyhteys.

Vähiten tärkeiden asioiden listalla olivat kaikilla sama:

- yhteishallinnon säännösten ja ohjeiden tarkka noudattaminen
- yksityiskohtaiset soveltamisohjeet
- yhteishallinnon säännösten tuntemus.

Oltiin melko lailla yhtä mieltä myös siitä, millaisin keinoin voidaan vahvistaa asukkaiden ja omistajan välistä luottamusta. Kaikki vastaajaryhmät korostivat avoimuutta ja vuorovaikutusta, oikeitten tietojen esille tuomista ja sitä, että hoidetaan asiat ja pidetään mitä on luvattu tai sovittu.

Onnistumisen käytännön edellytykset

Tärkeinä pidettyjen periaatteellisten asioiden edelle nousivat saatujen kokemusten mukaan katsottuna käytännöllisemmät asiat eli yhtiössä työskentelevien toiminta.

Yhteishallinnon onnistumista edistävinä asioina tuli eri vastaajaryhmiltä samoja asioita:

- isännöitsijän osallistumisaktiivisuus yhteistyötilanteisiin
- yhtiön johdon suhtautuminen yhteishallintoon
- henkilöstön paneutuminen asukkaiden esittämiin asioihin

Tämä suhtautumisen ja käytännön toiminnan näkökulma vahvistuu, kun katsotaan yhteishallintoa vaikeuttavia asioita. Yhteishallinnon onnistumista vaikeuttavina asioina tuli hyvin korostuneesti esille yhteishallinnon työmäärä ja vuokrien korotuspaineet. Ammatillaiset korostivat myös yhteishallinnollisen yksikön kokoa ja asukasaktiivit isännöitsijän mahdollisuutta käyttää aikaa ja paneutua yhteishallinnon asioihin asukkaiden kanssa. Isännöitsijän osuudessa korostuu muutenkin kaikilla vastaajilla tavoitettavuus, paikalle tulo, aktiivinen, avoin vuorovaikutus ja yhteistyö. Isännöitsijä näyttää olevan avainroolissa onnistumisen kannalta. Yhtiön johdon osuudessa tärkeimmäksi nähdään kiinnostunut suhtautuminen, henkilöstön kannustaminen asiaan ja resurssien turvaaminen. Asukastoimikunnan puheenjohtajaan kohdistuu vielä vahvempia rooliodotuksia. Hänen osuudessaan painottui aktiivisuus, innostavuus, luotettavuus ja tasapuolisuus sekä yhteistyökyky.

Kaiken kaikkiaan yhteishallinnon onnistumisessa näyttää korostuvan mahdollisuudet tiettyjen toimijaroolien haltuunottoon ja onnistunut toiminta roolin toteutuksessa. Yhteishallinnon toteutuksen ratkaisumalleja on ilmeisesti syytä tarkastella myös siitä näkökulmasta, miten järjestelmään kuuluvissa toimijaroleissa onnistutaan toimimaan käytettävissä olevilla edellytyksillä.

2 Asukasdemokratian toimivuus

2.1

Asukkaiden aktivointi asukasdemokratian haasteena

Yhteishallinnon keskeinen ajatus on se, että asukkaat haluavat vaikuttaa asumiseensa ja että aktiiviset asukkaat ovat tärkeä voimavara kiinteistönpidossa. Asukasdemokratian rakentein ja keinoin järjestetään asukkaille vaikuttamisen mahdollisuudet ja toisaalta vahvistetaan asukkaiden aktiivisuutta ja toimintakykyä, niin että he myös pystyvät käyttämään yhteishallinnon tarjoamat mahdollisuudet. Näin toivotaan saatavan aikaan myönteisiä vaikutuksia asumisviihtyisyydessä ja kiinteistöjen käytön kannalta tärkeissä asioissa ja sen lisäksi myös asukkaiden omassa hyvinvoinnissa.

Asukasdemokratian perustasona voidaan pitää asukaskokouksia, asukkaiden yhdyshenkilöiden toimintaa sekä asukastoimikuntien toteuttamaa asukastoimintaa taloissa ja asuinympäristössä. Myös asukasyhteistyö tapahtuu suurelta osin arkipäiväisessä vuorovaikutuksessa asukkaiden, asukastoimikuntien ja isännöitsijöiden ym. yhtiön edustajien kesken. Asukaskokousten tavoitteena on asukasdemokratian ja asukasyhteistyön kannalta keskeisten asioiden käsittely ja näkemysten vaihtaminen asioista. Toisaalta asukaskokousten tavoitteena on asukkaiden järjestäytyminen ja asukastoiminnan aloitus. Tämä tarkoittaa vähintään yhdyshenkilön sopimista, mutta yleensä asukastoimikunnan perustamista työvälineeksi asukasdemokratian toteuttamiseen ja asukastoimintaa vetämään.

Asukkaiden aktiivisuus on keskeinen edellytys asukasdemokratian onnistumiselle. Kokemusten mukaan aktiivisuus vaihtelee paljon. Valtaosassa yhtiöistä on kyselyyn vastanneiden mukaan vaikeuksia saada asukkaita osallistumaan. Useimmiten on kuitenkin löytynyt pienehkö asukasaktiivien joukko, jonka voimin asukasdemokratiaa ja asukastoimintaa toteutetaan.

Asukkaiden aktiivisuudessa parantamisen varaa

Joissain yhtiöissä kokouksista on suurelta osin luovuttu, kun paikalle ei saada asukkaita. Tällaisessa tilanteessa pettymys on selvä. ”Joskus on syytä antaa yhteishallinnon talossa sammua luonnollisella tavalla, koska se ennen pitkää muutaman vuoden sisällä kasvaa uudelleen esiin asukkaiden todellisesta tarpeesta. Silloin asukastoiminta taas kehittyy aidoimmillaan ja isännöitsijän rooli yhteistoiminnan tukemisessa on merkityksellisimmillään.” Katsottiin, että jos asukkailla ei ole aktiivisuutta toimintaan, isännöitsijä ei voi olla ”veturi”. ”Alkuvaiheessa yritimme kokousta kaikissa kohteissa, mutta osanotto oli tosi huono ja homma on pikkuhiljaa kuivunut kokoon. Kukaan ei halua tulla kokoukseen, niinpä niitä ei kannata hallintosihteerin kanssa kahdestaan pitää.” ”Valitettavasti yhteistyö on käytännössä asuntokohtaisten vikailmoitusten vastaanottamista ja niiden korjausten järjestelyä.”

Heikon osallistumisen takia katsottiin jopa, että vuosittain pidettävät kokoukset ovat kuluera ja turha lisätyö niissä taloissa, missä ei ole kiinnostusta asiaan ja asujaimisto ei ole vaihtunut. Toivottiin "laillista" mahdollisuutta olla järjestämättä asukaskokouksia silloin, kun oli riittävästi kokemuksia siitä, että asukkaat eivät olleet kiinnostuneita asiasta. Ehdotettiin, että koko yhteishallintolaki pitäisi uudistaa: "nyt teemme paljon turhauttavaa työtä kohteissa, joissa asukkaat eivät halua osallistua". Yksi vastaaja ehdotti, että asukkaille tulisi määrätä sanktiot yhteistoimintalain toteuttamatta jättämisestä samalla lailla kun kiinteistön omistajallakin on.

Asukkaiden runsas osanotto ja aktiivisuus on asukasdemokratian ihanteena, josta valtaosassa yhtiöitä on tingittävä. Monissa yhtiöissä on suuria vaikeuksia saada houkutelluksi ihmisiä paikalle puhumaan yhteisistä asioista. Asukkaiden heikohko osallistumisaktiivisuus aiheuttaa kiistatta pulmia asukasdemokratian toteutumisessa. Vastaajien mukaan yhteishallintolaki sinällään ei ole kovin paljoa edesauttanut asioita. Yleisesti haluttiin löytää keinoja saada enemmän asukkaita osallistumaan.

Suurimmaksi haasteeksi katsottiin asukkaiden kiinnostuksen herättäminen. Tämän nähtiin johtuvan monista asioista. "Tänä päivänä on suurena ongelmana osallistumattomuus. Kuinka kootaan hajonneet joukot ilman yhteistä vihollista?" "Osallistujien määrä on tärkeä, jotta asukasedustajat pystyvät edustamaan asukkaita. Että kyseessä ei ole pelkkä kulissi ja itseisarvo." "Asukkaiden saaminen liikkeelle on edellytys demokratian toteutumiselle. Muuten helposti pienet kuppikunnat pyrkivät ottamaan vallan." "Paikoista hallitukseen tulisi saada aikaan kilpailua. Mukaan pitäisi saada jo perustasolle eli asukastoimikuntiin huomattavasti suurempi määrä asukkaita."

Erään vastaajan mielestä asukaskokouksiin osallistuminen on vähentynyt viime vuosina tulleiden uusien velvoitteiden takia. "Asukkaat pelkäävät, että joku huki nappaa kohdalle. Eli kun ennen valittiin asukastoimikunta, puheenjohtaja ja sihteeri, nyt on lisäksi lakisääteisiä suojelujohtajia yms. Ihmiset ovat usein halukkaita osallistumaan kokouksiin, mutta eivät ole valmiita ottamaan rooleja." Useampikin vastaaja painotti, että asukastoiminta on asukkaille aina vapaaehtoista toimintaa. Sen takia siitä pyritään tekemään miellyttävää ja tekijälleen antoisaa.

Asukkaiden osallistumista ja asukastoimintaa on tuettava

Käytetyllä ajalla ja vaivannäöllä näyttää olevan suuri merkitys myönteisen suhtautumisen syntymisessä. Yhdessä yhtiössä kyllästyttiin vähäiseen osallistumiseen ja alkuun asukkaita houkuteltiin kokouksiin arvontapalkinnoilla ja haettiin myös kotoa. Näin saatiinkin asukkaita tulemaan kokouksiin. Niissä kerrottiin avoimesti yhteishallinnosta ja innostettiin asukkaita toimintaan mukaan. Jaettiin tietoa harjoittaen jopa ylitiedottamista. Kerrottiin asukkaiden vaikutusmahdollisuuksista ja houkuteltiin asukkaita osallistumaan ja esittämään mielipiteitään.

Yleinen käsitys oli, että toimiva asukasdemokratia kehittyy pitkäjänteisen työn tuloksena. Joissain yhtiöissä on pitkät perinteet yhteistyöstä asukkaiden kanssa. "Hyvä asukastoiminta saadaan aikaan vuosien työllä, ei muutamalla palaverilla!" "Erilaisilla projekteilla, teemavuosilla tai seminaareilla voidaan lähinnä tukea ja herättää kiinnostusta toimintaa kohtaan." "Meillä yhtiössä on asukkailla selvästi enemmän vaikutusvaltaa heidän aktiivisuudestaan johtuen sekä toimivien ja luottamuksellisten suhteiden ansioista kuin yhteishallintolaki edellyttää. Asukasyhteistyö nähdään meillä voimavarana. Asukkaat ovat asiakkaita ja yhteistyökumppaneita."

Vaikeuksista huolimatta pääsuunta vastaajien näkemyksissä oli, että asukasyhteistyöhön ja asukasdemokratiaan resursoiminen kannattaa, vaikka viekin aikansa ennen kuin hyötyjä alkaa syntyä. "Jos asukastoimintaa ei ole tai se on vaatimatonta, vaati sen alulle paneminen kiinteistön omistajalta aluksi vahvaa panostusta, innostusta ja jopa hulluutta ja tämän jälkeen jatkuvaa toimintaa. On puskettava asukastoiminta alkuun

vaikka väkisin. On saatava mukaan ensin muutamia aktiivisia ja viestittävä heidän toiminnastaan ja saavutetuista asioista kaikille ja julkisesti. Median merkitys on suuri. Hyvistä asioista juttuja paikallisiin lehtiin ja omaan asukaslehteen. Rummutetaan asukastoiminnan merkitystä, tuodaan julki turvallisuus, viihtyisyys ja taloudellisuus oikealla tavalla. Tehdään naapuritalot kateellisiksi. Kilpailuhenki talojen välille ja palkinnot julkisesti jakoon. Kiinteistönomistajalla ja asukkaalla on oltava samansuuntainen näkemys. Näytetään julkisesti mitä on saatu aikaan, kerrotaan miten paljon asukkaiden oma toiminta on vaikuttanut vuokrankorotuspaineeseen jne.”

Asukasdemokratian toteutumiselle näyttää olevan tärkeää, että asukastoimintaa tuetaan eri tavoin. ”Asukastoimintaan on enenevässä määrin tullut edunvalvonnan sijaan sellaista toimintaa, jonka tarkoituksen on lisätä viihtyisyyttä ja yhteishenkeä talossa.”

Esille tuli tällaisia keinoja:

- luodaan oikeaa asennetta taloon: ”itse rakennamme ja luomme ympäristömme jossa asumme, ei kukaan muu”
- isännöitsijä on mukana asukastoiminnassa; asukkaat kokevat tärkeäksi, että isännöitsijä on mahdollisimman paljon kokouksissa.
- tapaamalla asukkaita myös arkipäivinä pihossa ja keskustelemalla asioista, jotka ovat askarruttaneet asukkaiden mieltä
- riittävän tiedon jakaminen; asukkaiden viestintämahdollisuuksia kehitetään: internet käyttöön myös asukasyhteistyön välineenä
- asukaskoulutustilaisuudet, asukasaktiivien valmennus
- yhteiset koulutukset joissa myös henkilökuntaa mukana, jotta puolin ja toisin on samantapainen ymmärrys tärkeiksi nähdystä asioista
- yleiset kaikkia toimikuntia koskevat ohjeistukset
- tärkeä apuväline on materiaali asukkaille, joka perehdyttää selkokielellä asumiseen, isännöintiin, budjetointiin sekä niihin liittyviin asioihin
- sopivalla tavalla aktiivinen asukastoimikunnan puheenjohtaja vaikuttaa ilmapiiriin; tuetaan ja valmennetaan häntä roolissaan
- asukaslehti, asukasopas, myös nettiversiona
- asukaskyselyt, palautteen hankkiminen asukkailta
- tutustuminen seminaarimatkoilla toisiin samankaltaisiin yhtiöihin ja asukastoimintaan, joista saadaan uusia ideoita
- yhteiset tapahtumat ja tilaisuudet.

2.2

Talouden vaikutus

Yhtiön taloudellisella tilanteella näkivät useimmat kyselyyn vastanneet olevan selvä yhteys asukasdemokratian toimivuuteen ja erityisesti yhteistyön ilmapiiriin. ”Kun vuokrat nousevat, asukkaat moittivat ja ovat äreitä ja kokousten ilmapiiri on ikävä.” ”Huono talous pitää suitset tiukalla eikä ole mahdollista toteuttaa kaikkia hyviäkin ideoita. Asumisympäristön hoito ja kunnossapito on vaikeaa tai mahdotonta, joten asukasmielipiteellä on vähän merkitystä.” ”Toimikunta turhautuu, kun ei kuitenkaan toteudu asiat, joita esitetään.” ”Huono taloudellinen tilanne lannistaa. Vaikka kuinka olisi halua tehdä ja toimia niin, jos mitään ei saa läpi, ei into riitä.” ”Jos on miinusmerkkinen kehitys, on vaarana luovan toiminnan tyrehtyminen.” ”Liian suuret vuokrankorotukset ja liian tiukat korjausbudjetit lisäävät vaihtuvuutta. Kallis vuokrataso tuo paljon poisuuttoja ja sitä kautta passivoi asukkaita.”

Jos yhtiön taloudellinen tilanne on huono, vuokrankorotukset ovat suuria, korjaukset viivästyvät ja huolto heikkenee. Vastakkainasettelu voimistuu, ilmapiiri kiristyy ja yhteistyö muuttuu rikkonaiseksi. Vaikeassa taloudellisessa tilanteessa yhteisymmärryksen löytyminen voi olla hankalaa, vaikka kokemusten mukaan juuri silloin tarvittaisiin yhteistyötä ja neuvottelua, jotta asiat saataisiin järjestymään myös asukkaiden kannalta paremmalle tolalle. "Talousahdingossa etsitään yhdessä säästökeinoja – energian kulutukseen, veden kulutukseen, jätehuoltoon jne."

Toisaalta hyvin yleisesti katsottiin, että "hyvä taloudellinen tilanne antaa mahdollisuuden korjauksiin ja muihin hankintoihin talossa ja asukasaktiivit voivat tehdä niistä ehdotuksia isännöitsijälle. Asukasaktiivit tuntevat tällöin toimintansa tarpeelliseksi." "Jos vuokrakehitys on vakaa eikä ole suuria vuokrankorotuksia, yhteishallinto toteutuu rakentavammin, ikään kuin paremmassa hengessä." "Edullinen vuokra aktivoi joissain tapauksissa talkootyöhön, koska halutaan pitää kiinni hyvästä vuokratasosta." "Jos vuokrakehitys on vakaa eikä ole suuria vuokrankorotuksia, yhteishallinto toteutuu rakentavammin, ikään kuin paremmassa hengessä." "Jos vuokrat ovat kohtuulliset, ovat asukkaat paremmalla mielellä ja toimiminen miellyttävämpää."

Hyvä taloudellinen tilanne ja edullinen vuokra edistää yhteistoimintaa, koska asukkaiden esityksiä on mahdollisuus ottaa huomioon, korjaukset yms. on helppo toteuttaa. Silloin voi myös panostaa asukastoimintaan enemmän rahallisesti. On mahdollisuus kokoustarjoiluihin, talkoisiin, tapahtumien järjestämiseen jne. Useimmiten yhtiöissä on varattu määräraha asukastoimintaan sinällään eikä huono talous siihen vaikuta. Kyse on enemmän asukkaiden tärkeänä pitämien asioiden toteen saamisesta. "Asukastoimikunta tuntee toimintansa tarpeelliseksi ja hyödylliseksi, koska asukkaiden ehdotuksia kuunnellaan ja pystytään toteuttamaan esitettyjä hankintoja."

Ajatus että hyvä taloudellinen tilanne on perusedellytys yhteistoiminnalle pitää sisällään tietynlaisen näkemyksen asukasaktiivisuuden suuntautumisesta. "Asukasdemokratian ydin on asukkaiden puolelta vaatimusten esittämistä ja kiinteistönomistajan puolelta näiden toteuttamista talouden antamissa raameissa." Näyttää siltä, että asukasaktiivisuus samaistetaan vahvasti asukastoimintaan ja parannuskohteiden esittämiseen. "Vuokralainen odottaa, että vuokranantaja tekee aina ja heti kaikki asiat joita vaaditaan."

Asukasaktiivisuudessa ei yhtä painokkaasti tuoda esille esim. kiinteistötaloutta tai kiinteistön kunnossapitoa parantavien ratkaisujen hakemista yhteistyössä asukkaiden kanssa. Asukasyhteistyö olisi syytä nähdä myös muunlaisen asukasaktiivisuuden kuin perinteisen asukastoiminnan edistämisenä. Tämän kaltaista asukasyhteistyötä tehtiinkin onnistuneesti monissa yhtiöissä, yleensä kohdennetusti ja tavoitteellisesti tiettyihin asioihin liittyen. Myös asukkaiden erityisroolien kehittäminen voidaan nähdä ratkaisuna tämänkaltaisten asukasyhteistyön muotojen tarpeisiin. Näyttää usein olevan niin, että aktiivisuus saa samanaikaisesti monia ilmenemismuotoja, joista osa on asukkaiden sosiaalista toimintaa ja talkoilla tapahtuvaa parannustyötä, osa taas erikoistunutta paneutumista tiettyihin erityiskysymyksiin.

2.3

Luottamuksen aikaansaaminen

Valtaosa asukasaktiiveista arvioi asukastoimikunnan yhteistyön sujuneen ammattilaisten kanssa hyvin tai jopa erinomaisesti. Kiinteistön hoidosta vastaavan työnjohdon kanssa oli yhteistyö sujunut heikommin. Monitason asukasaktiivit arvioivat yhteistyön yhtiön toimitusjohtajan kanssa paremmaksi kuin perustason asukasaktiivit ja nämä taas arvioivat paremmaksi yhteistyön isännöitsijöiden kanssa. Ero voi johtua

erilaisiin tehtäviin valikoitumisesta tai sitten siitä, että roolit eriytyvät ja yhteistyössä ollaan tekemisissä eri yhteistyötahojen kanssa.

Luottamuksen ilmapiiriin saavuttamista korostettiin eniten asukasyhteistyön sujumisen edellytyksenä ja sen yhtenä avaintekijänä. Lukuisissa maininnoissa todettiin, että osapuolten kesken vallitseva yleinen luottamuksen taso vaikuttaa olennaisesti asukasyhteistyön tuloksiin. Luottamuksen kehittymisestä tuli vastauksissa esille monia tärkeitä asioita.

Luottamuksen lähtökohta on sen ymmärtäminen, että yhteistoiminnasta saavat molemmat osapuolet hyötyä. "On kehittynyt näkemys siitä, että ollaan samassa veneessä." "Ajatuksena on, että asukkaat ovat enemmän kuin yhtiön vuokralaisia tai asiakkaita. He ovat keskeisiä osallisia yhtiön toiminnassa." Yhteisymmärrykseen liittyi myös kielteisten päätösten hyväksyminen eli se että kaikkia toivottuja tai tärkeinä pidettyjä asioita ei ole mahdollista saavuttaa. Tällaisen konsensusajattelun taustaksi tarvitaan näkemys koko yhtiön tilanteesta ja eduista. Tämän näkemyksen syntymistä tukee esim. asioiden syventävä käsittely asukaskoulutuksissa.

Luottamuksen synty edellyttää vastaajien mukaan avoimuutta ja rehellisyyttä molemmin puolin. Avoimuutta odotettiin monissa asioissa. "Tärkein on avoin keskustelu ja ratkaisujen perusteleminen. Se näkyy tavassa, miten asioista kerrotaan ja miten niitä esitellään esim. asukaskokouksissa tai tiedottamisessa." Avoimuus liitettiin vahvasti kanssakäymiseen asukkaiden ja yhtiön edustajien kesken: miten asukkaita kuunnellaan ja miten asioita käsitellään keskenään. Avoimuus tarkoittaa myös asioiden käsittelyn ilmapiiriä. Avoimuuden kannalta tärkeäksi nähtiin asukastilaisuudet, joissa päästään vuoropuheluun keskeisistä asioista.

Avoimuus vaatii myös asioiden oikea-aikaista tiedottamista. Tiedotuksen tulisi olla lisäksi riittävää ja ymmärrettävää. Tietoa tulisi saada myös siitä, miten asiat etenevät sen jälkeen, kun niistä on päätetty. Avoimuus edellyttää toiminnan läpinäkyvyyttä eli että on saatavissa tietoa siitä, mitä on tekeillä ja missä vaiheessa asioita päätetään. Myös yhtiön sisäistä tiedonkulkua parantamalla edistetään läpinäkyvyyttä, mikä heijastuu ulospäin asukkaille, kun näiden kanssa tekemisissä olevat työntekijät pystyvät kertomaan enemmän asioista ja asettamaan yksityiskohtia laajempiin yhteyksiin yhtiön toiminnassa. Avoimuutta on sekin, että kerrotaan myös ikävistä asioista. Luottamuksen lisäämisessä keskeiseksi keinoksi nähtiin säännöllinen tiedottaminen (lehtinen, netti, asukas-tv, tiedotteet).

Luottamus vaatii vuoropuhelua. Siinä on tarpeen säännöllinen yhteydenpito puolin ja toisin. Jatkuvalla yhteydenpidolla asukkaiden ja isännöitsijöiden ym. yhtiön asioita hoitavan henkilöstön kesken saadaan tärkeiksi nähdyt asiat käsittelemään. Asiat kulkeutuvat siten asukkailta myös omistajataholle ja omistajavaltaa käyttävien tasolle. Toimivampien palautejärjestelmien kehittämistä pidettiin yhtenä keinona luottamuksen aikaansaamisessa.

Vuoropuhelun tavalla tai laadulla on myös merkitystä luottamuksen kehittymiselle. Miten asukkaita kohdellaan? Millaiset pelisäännöt on käytössä, kun asioita ratkotaan? Yhtiön edustajilta odotettiin oikeudenmukaista, reilua ja asiallista suhtautumista kaikkiin asukkaisiin. Tasaveroinen vuoropuhelu toimitelmassa, työryhmissä ja asukaskokouksissa todettiin välttämättömäksi luottamuksen synnylle. Kanssakäymisessä korostettiin asiallista vuoropuhelua. Yhteistoiminta, kokoukset, talkoot, seminaarit jne. olisi saatava toteutumaan hyvässä ja rakentavassa hengessä. Yhteistyökyky puolin ja toisin edistää luottamusta. Hyvät henkilösuhteet kuuluvat asiaan.

Luottamus edellyttää, että toimitaan kuten on sovittu. Sovittujen asioiden toteuttamista ja lupauksen pitämistä painotettiin vahvasti. Taustalla on ollut toisenlaisia kokemuksia. katsottiin, että sovitusta asioista tulee pitää kiinni molemmin puolin eli myös asukkaiden toiminnan nähtiin vaikuttavan keskinäiseen luottamukseen. Luottamukseen kuului joidenkin vastaajien mielestä myös yhtiön kyky ratkaista

asukkaiden esille tuomia ongelmia. ”Pystytäänkö ansaitsemaan asukkaiden luottamus toimimalla pätevästi?”

Yhtenä luottamuksen lähteenä tuotiin esille asukkaiden vaikutusmahdollisuuksien laajuus. Luottamusta parannetaan antamalla lisää aitoa vaikutusmahdollisuutta asioista päätettäessä. Tämä tapahtui mm. ennakoivien keskustelujen myötä eli asioista neuvotellaan jo valmisteluvaiheessa. Valtuuksien anto oli yleensä palkinnut. Vain harvoin oli törmätty saadun vallan ja valtuuksien väärinkäyttöön ja päädytty ylilyönteihin toiminnassa.

3 Aukkaiden vaikutus- mahdollisuuksien parantaminen

3.1

Yhteishallinnon tehtävien arvostus

Asukasdemokratian uskottavuudelle on olennaista se, onko asukkailla todelliset mahdollisuudet vaikuttaa kiinteistönpidon sekä asumisen laadun ja kustannusten muodostumisen kannalta keskeisiin asioihin. Kyselyyn vastanneet arvioivat varsin samalla tavoin sitä, miten hyvin asukkaiden ja asukasedustajien tekemät esitykset, lausunnot ja aloitteet oli otettu huomioon. Selvästi parhaiten oli huomioitu vapaa-ajan toimintaa ja talkoita koskevat esitykset ja sen jälkeen pihaa ja autopaikkoja ja yhteistiloja koskevat ehdotukset. Heikoimmin oli otettu huomioon talousarviota ja vuokrien määritystä ja korjausten suunnittelua koskevat esitykset. Näissä yhtiön edustajien arviot olivat positiivisemmat kuin asukasaktiivien.

Kyselyyn vastanneet eri vastaajaryhmiin kuuluvat olivat varsin yksimielisiä siitä, mitkä ovat tärkeimpiä yhteishallintolain mukaisista asukaskokouksen ja asukastoi-
mikunnan tehtävistä:

- päätöksenteko talkoiden ym. yhteisten tilaisuuksien järjestämisestä (tärkein kaikilla, yhtiön edustajilla hyvin korostuneesti)
- osallistuminen ja vaikuttaminen kiinteistönhuollon, hoidon ja isännöinnin järjestämiseen (asukasaktiiveilla toiseksi ja yhtiön edustajilla neljänneksi tärkein)
- päätöksenteko askartelu-, kerhohuoneiden ja muiden tilojen käytöstä
- osallistuminen ja vaikuttaminen vuokranmääritysten valmisteluun

Myös vähiten tärkeistä tehtävistä oltiin yksimielisiä:

- osallistuminen ja vaikuttaminen pitkänajan rahoitussuunnitelmien valmisteluun
- osallistuminen asumiseen liittyvien erimielisyyksien ratkaisemiseen
- vuokranmäärityksikön talouden ja hallinnon seuranta ja tarkastus
- osallistuminen ja vaikuttaminen pitkänajan korjaussuunnitelmien valmisteluun

Vastaajaryhmien välillä on selvät erot, kun tarkastellaan sitä, miten tärkeinä pidettiin yhteishallintolain mukaisia tehtäviä kokonaisuudessaan. Prosentit seuraavassa on laskettu sen mukaan, millaisia tärkeyttä koskevia valintoja kukin vastaaja kaikkiaan teki:

	merkitys vähäinen	kohtalaisen tärkeä	hyvin tärkeä	valintoja kaikkiaan
perustason asukasaktiivit	12 %	28 %	60 %	157
monitason asukasaktiivit	14 %	34 %	52 %	366
yhtiön edustajat	39 %	37 %	24 %	394

Yhtiön edustajat pitävät yhteishallintolain mukaisia tehtäviä vähemmän tärkeinä kuin asukasaktiivit. Toisaalta he pitivät yhteishallinnon toimielimiä tärkeämpinä kuin asukasaktiivit. Perustason asukasaktiivit taas pitävät tehtäviä tärkeinä, mutta rakenteita vähemmän tärkeinä kuin muut.

Tilanne korostuu vielä kun katsotaan, minkä luonteiset tehtävät saivat ”hyvin tärkeä” –maininnan:

	hyvin tärkeiksi katsotut tehtävät:		
	ns. pehmeät tehtävät	ns. kovat tehtävät	valintoja kaikkiaan
perustason asukasaktiivit	32 %	68 %	94
monitason asukasaktiivit	42 %	58 %	189
yhtiön edustajat	52 %	48 %	95

Asukasaktiivit ja etenkin perustason aktiivit painottavat hyvin tärkeinä tehtävinä ns. kovia asioita (talous, korjaukset, huolto), yhtiön edustajilla ei tällaista painotusta ole.

3.2

Yhteishallinnon tehtävien toteutuminen

Tehtävien toteutumisessa olivat näkemykset paljolti samansuuntaisia. Eri asukasaktiiviryhmien välillä ei ollut eroa.

	huonosti	kohtalaisesti	hyvin	mainintoja
kaikki asukasaktiivit	22 %	42 %	36 %	536 kpl
yhtiön edustajat	26 %	41 %	33 %	411 kpl

Asukasaktiivit painottivat huonosti toteutuneissa tehtävissä hyvin vahvasti ns. kovia tehtäviä ja hyvin toteutuneissa ns. pehmeitä tehtäviä. Yhtiön edustajilla oli samat painotukset, vaikka eivät yhtä vahvasti.

Vastaajaryhmät olivat sangen yksimielisiä siitä, missä yhteishallintolain mukaisissa tehtävissä oli asukkaiden rooli parhaiten toteutunut. Selvästi yli muiden kohosi kolmen kärki:

- päätöksenteko talkoiden ym. yhteisten tilaisuuksien järjestämisestä (tärkein kaikilla, yhtiön edustajilla hyvin korostuneesti)
- päätöksenteko askartelu-, kerhohuoneiden ja muiden tilojen käytöstä
- päätöksenteko ja valvonta autopaikkojen, saunavuorojen, pesutupien ym. yhteisten tilojen käytöstä.

Huonoimmin toteutuneiksi katsottiin eri vastaajaryhmissä myös samat asiat:

- osallistuminen ja vaikuttaminen pitkänajan rahoitussuunnitelmien valmisteluun
- osallistuminen ja vaikuttaminen pitkänajan korjaussuunnitelmien valmisteluun
- osallistuminen asumiseen liittyvien erimielisyyksien ratkaisemiseen
- osallistuminen ja vaikuttaminen kiinteistönhuollon, hoidon ja isännöinnin järjestämiseen

Kiinnostavaa tuloksissa on se, että tärkeimmiksi katsotuissa tehtävissä on arvioiden mukaan yhteishallinto myös onnistunut parhaiten ja vähiten tärkeiksi nähdyissä taas heikoimmin. Kyse on joko siitä, että tärkeiksi nähtyihiin on myös panostettu tai luultavammin siitä, että tärkeiksi on katsottu asukkaiden toiminnan piiriin parhaiten soveltuvat tehtävät.

Huomiota kiinnittää yksi poikkeus. Yhdeksi tärkeimmistä tehtävistä arvioitiin osallistuminen ja vaikuttaminen kiinteistönhuollon, hoidon ja isännöinnin järjestämiseen. Tämä oli kuitenkin arvioiden mukaan yksi huonoimmin toteutuneista asioista yhteishallinnossa. Asukkaiden arvio oli tässä yhtiön edustajia kriittisempi. Tämäkin tulos osoittaa, että kiinteistöhoitoon liittyvät asiat ovat yhteishallinnon toimintamallien kannalta mielenkiintoinen asia.

Tulosten tulkinnassa ja johtopäätöksissä kannattaa olla varovainen. Suunta käy kuitenkin selväksi. Kiinteistöpidon ns. kovissa asioissa (talous, korjaukset, huolto) vaikutusmahdollisuudet ovat toteutuneet heikommin. Näitä asioita ei pidetä yhteishallinnon kannalta keskeisimpinä. Yhteishallinnon ja asukasdemokratian painopisteeksi nähdään asukastoiminta ja asumisviihtyisyys.

3.3

Vaikutusmahdollisuudet

Sama vaikutusmahdollisuuksien erilaisuus erilaisissa asioissa näkyy myös arvioinneissa siitä, miten asukkaiden tai asukkaiden edustajien tekemät aloitteet ja lausunnot oli otettu huomioon päätöksenteossa.

	Otettu heikosti huomioon		Otettu osittain huomioon	Otettu hyvin huomioon	n.
	syitä ei perusteltu	syyt on perusteltu osittain			
kaikki asukasaktiivit	4 %	13 %	36 %	47 %	336
yhtiön edustajat	3 %	7 %	42 %	48 %	231

Näkemykset eri vastaajaryhmien kesken ovat samansuuntaisia siinä, miten asukkaiden esille ottamiin asioihin on päätöksenteossa suhtauduttu. Asukasaktiivit painottivat huonosti toteutuneissa aloitteissa hyvin vahvasti ns. kovia asioita (talous, korjaukset, huolto) ja hyvin toteutuneissa ns. pehmeitä asioita (esim. talkoot, tilaisuudet, tilojen käyttö, viihtyisyys, asukastoiminta). Myös yhtiön edustajilla oli sama painotus, vaikka ei yhtä vahvana.

Vaikutusmahdollisuuksien parantaminen talousasioissa

Oman vaikutusvallan parantamiseen talous- ja korjausasioissa eivät asukasaktiivit nähneet paljonkaan keinoja. Sen sijaan yhtiön edustajat katsoivat vaikutusmahdollisuuksia voitavan parantaa monin tavoin.

Vastaajien mukaan taloudenpitoon vaikuttamisessa on yhteishallinnon muodollinen puoli järjestelmällisesti hoidettuna välttämätöntä. Joissain yhtiöissä oli osoittautunut toimivaksi se, että asukastoimikunnan puheenjohtajien kanssa käydään läpi talousarvio jo tekovaiheessa. Lausunnon pyytäminen talousarviosta ja vuokranmäärityksestä on perusasia. "Talousarvion ja vuokranmäärityksen avoin esitys asukastoimikunnille ja yhteistyöelimille kuuluu yhteishallinnon peruskäytäntöihin." Hyväksi nähtiin se, että talousarvio esitellään asukkaille hyvin yksityiskohtaisesti. Asukastoimikunnat käsittelevät budjetit ja tekevät korjausehdotukset, jotka käsitellään. Asukkaille on kerrottu, että heillä on mahdollisuus esittää parannus- ja korjausehdotuksia. Tietenkin niiden vaikutus talouteen ja vuokriin tehdään myös selväksi. "Kaikki asukkailta tulleet ehdotukset käsitellään ja palaute annetaan seuraavassa kokouksessa." "Asukkaiden esityksistä on käyty aidot neuvottelut ja useinkin niillä on ollut vaikutus talousarvioon." Yleensä näyttää olevan niin, että talousarviossa ja vuokranmäärityksessä huomioidaan hyvät ja toimivat korjausesitykset.

Tärkeä periaate on vastaajien näkemysten mukaan se, että vuokranmääritykset ovat aina asukastoimikunnilla lausunnoilla ennen hallituksen tekemää vuokranvahvistusta. Kun vuokranmääritykset viedään lausunnolle asukastoimikuntiin, esitetään samalla kaikki perustelut mahdolliselle vuokrankorotukselle. Pääomakulujen selvittely on erittäin tärkeä, koska se muodostaa suurimman osan vuokrasta. Asukastoimikunnilta pyydetään lausunnot vuokranmäärityksestä ja jaksottaisista korjauksista. Joidenkin vastaajien mielestä asuintalovarausten periminen vuokrassa ja sen oikea-aikainen kohdennettu käyttö mahdollistaa kestävä taloudenpidon. "Vuokrankorotusasioissa ei voi myöskään ajatella pelkästään tässä ja nyt tilannetta, vaan on nähtävä kauemmas ja tehtävä päätöksiä pitkällä tähtäimellä. Asukkaiden on joskus vaikea ymmärtää tätä."

Hyvänä käytäntönä nähtiin mm. se, että vuokranmääritys käsitellään joka vuosi samaan aikaan, minkä takia asukkaiden ei tarvitse arvuutella, missä vaiheessa se tulee lausunnolle ja tuleeko ollenkaan. "Vuokranmääritys esitetään samanlaisessa muodossa. Näin vertailtavuus on helppoa." "Esitetään luvut niin, että pystytään kiinnittämään huomiota kustannusten kehitykseen. Tilikartta on käyty yhdessä perusteellisesti läpi, jolloin asukkaat tietävät tarkasti, mitä kustannuksia eri tiliryhmiin viedään. Toistetaan tämä valmennus tarpeen mukaan asukasedustajien vaihtuessa."

Muodollinen systeemi on kuitenkin kokemusten mukaan vasta lähtökohta. "Asukkaiden tietämyksen lisääminen on keskeinen keino parantaa vaikutusmahdollisuuksia." Perehdyttäminen ja koulutus ovat avainasioita. "Tärkeää on asioiden ymmärrettävä esittely ja niiden läpikäyminen riittävän perusteellisesti jopa useampaan kertaan." "On saatava ymmärretyksi mm. se, miten yhtiö toimii omakustannusperiaatteella ja mistä kokonaisvuokra koostuu." Katsottiin, että vaikeiden asioiden perusteellinen ja ymmärrettävä läpikäynti on isännöitsijän tärkeä tehtävä vaikutusmahdollisuuksien kannalta. Kaikki eivät ymmärrä talousasioita ja budjetteja eikä niiden selittäminen ole helppoa.

Talouteen vaikuttamisen parantamisessa avainasiana pidettiin sitä, että käydään avointa keskustelua asumistalouteen vaikuttavista seikoista. "Usein samalla kun moititaan, että hinnat ovat kovat tai nousussa, esitetään seuraavassa lauseessa kuitenkin jotakin, josta seuraa lisäkuluja." Asukasoppaita ja muita ohjeistuksia tehdään mm. talousasioiden perille saamiseksi ja säästökeinoja käsitellään monissa oppaissa laajal-

ti. On erityisesti painotettu asukkaiden vaikutusmahdollisuuksien piiriin kuuluvissa asioissa: vedenkulutus, ilkivalta, siisteys, jäteasiat yms. Huoneistokohtainen lämmön ja veden mittaus on yksi keino vaikuttaa asiaan. "Lisätään tietoa asumistalouteen liittyvissä asioissa kokouksissa sekä asukaslehdessä että erityistiedottein." On kerrottu myös, mitä hyötyä saadaan, kun asukkaat tekevät itse pihanhoitoa, maalausta ja pikku remonttia. Yhtiöissä on yleisesti selvitetty mahdollisuuksia vaikuttaa talouteen ja on etsitty yhdessä säästökeinoja.

Joissain yhtiöissä on otettu käyttöön erityisroolit: energia-aktiivit ja ympäristöaktiivit. Näihin valittuja koulutetaan pitkäjänteisesti tehtävissään. Näistä rooleista on saatu tärkeä voimavara välittää tietoa eteenpäin ja vaikuttaa asioihin talokohtaisesti. "Kannustetaan ihmisiä asukaskokouksissa ryhtymään asukasaktiiveiksi. Näille tulee talouden kannalta olennainen tieto yhtiöltä. Näin saa asioista ensikäden tietoa ja voi ottaa kantaa ja vaikuttaa."

Pitkäjänteinen työ tietämyksen parantamiseksi tuottaa kokemusten mukaan tulosta. "Talousarvion ja talouden seurantaraportin kautta on onnistuttu pitämään toimikunnat paremmin ajan tasalla." Asukkaiden tietämyksen lisäämiseksi on järjestetty myös neuvontaklinikoita ja valmennusta. Hyvästä taloudenpidosta on palkittu antamalla lisää valtaa. Esim. yhdessä yhtiössä on muutettu kykynsä osoittaneet asukastoimikunnat talohallitukseksi, joilla on oikeus päättää käyttötalousarvioistaan.

Esim. Roihuvuoren Kiinteistöt Oy Helsingissä on tehnyt vuosia kestävästä pitkäjänteistä ja systemaattista työtä hoitokustannusten säilyttämiseksi alhaalla. Yhtiö on etsinyt keinoja tuoda kustannusvastuu konkreettisenä asukkaille ja on onnistunut siinä. Merkittävässä osassa kiinteistöjä käytössä on esim. huoneistokohtainen veden mittaus ja laskutus. Yhtiö on myös panostanut asukastiedottamiseen esimerkiksi asukas-tv:n kautta. Asukas-tv:stä jokainen huoneisto voi seurata omaa huoneistokohtaista veden kulutustaan.

Aikaansaadut säästöt pitävät vuokratasoa alempana ja siitä myös tiedotetaan asukkaille. Asukkaille on annettu tunnustusta ja kiitosta onnistumisista.

Yhtiöiden fuusiointi on antanut monia uusia mahdollisuuksia talouden hallintaan ja sovittamiseen asuntomarkkinoiden erityispiirteisiin. Toisaalta on tullut vaikeammaksi jäljittää yksittäisten talojen tasolla tapahtuvien asioiden vaikutusta. Asukkaiden toiminnan seurausten taloudelliset vaikutukset katoavat suuremmissa joukossa. Tähän on yritetty vaikuttaa esim. niin, että kiinteistöjen käyttötalousarvio on talokohtainen.

Remonttien ja korjausten taloudellinen merkitys on suuri. Remonttien hyvä suunnittelu on tällöin tärkeää. Keskeinen asia on harkita vuokratasoa yhdessä ja miettiä, mitä korjauksia ja hankintoja voidaan tehdä jotta vuokrataso ei karkaa. Talkootöillä yritetään vaikuttaa kustannuksiin. Tavallisimmin talkootyön kohteena ovat olleet piha- ja viheralueet, istutukset, kiinteistönhuollon tehtävät ja siivoukset.

Vaikutusmahdollisuuksien parantaminen korjausasioissa

Perusasia on se, että remontit suunnitellaan niin, että otetaan huomioon myös asukkaiden mielipiteet korjauksista. Asukkaiden vaikutusmahdollisuuksia on lisätty hankkimalla tietoa asukkaiden käsityksistä: mitä korjaustarpeita nähdään olevan ja mitä ajatellaan korjausten tasosta. Joissain yhtiöissä kartoitetaan aina ennen peruskorjausten suunnittelua asukkaiden tarpeet ja käsitykset. Asukaskyselyt on tässä tavallinen väline. Myös pihakävelyjä käytetään apuna. "Kierretään yhdessä piha ja kiinteistö läpi ja kartoitetaan samalla mielipiteitä korjaustarpeista." Yksi keino on hankkia myös palautetietoa korjausten onnistumisesta. Yhdessä yhtiössä on kerätty palautetta heti korjausten jälkeen ja uudelleen kahden vuoden kuluttua. Tällä tavalla on saatu pitävämpää tietoa toimenpiteiden vaikutuksista ja on voitu ottaa niistä opiksi tulevia korjauksia ajatellen.

Hyväksi on havaittu tehdä ennen korjaustoimenpiteitä asukaskyselyt siten, että asukkaat ovat samalla saaneet tiedon toimenpiteestä ja sen taloudellisesta vaikutuksesta vuokraan. Näin asukkaat saavat ottaa kantaa siihen, mihin katsovat tärkeäksi sijoittaa vuokrissa maksamiaan rahoja. Korjausten ja niiden talousvaikutusten tarkastelua samaan aikaan pidettiin tärkeänä puolena korjausten käsittelyä.

Toinen pääkeino parantaa asukkaiden vaikutusmahdollisuuksia korjauksiin on ollut asukkaiden näkemysten tarkempi kuunteleminen. Kokouksissa kirjataan kaikki asukkaiden toivomukset ylös. Suora vuorovaikutus asioista keskusteltaessa on osoittautunut kullannarvoiseksi useissa tilanteissa. Näin syntyy vähemmän väärinkäsityksiä ja jos kyseessä on konkreettinen asia, voidaan suoraan paikan päällä jopa katsoa ko. asiaa ja selvittää yhdessä, mistä on kyse ja miten asiassa kannattaisi menettellä. Pikkuvikojen kuuntelu ja ylöskirjaaminen on asukkaille tärkeää, vaikka ei ehkä ykkössijalla kiinteistönhoidon näkökulmasta. Asukasläheisyyden periaate nähtiin kuitenkin tärkeäksi ilmapiirin ja asukasysteistyön uskottavuuden kannalta.

Tärkeäksi on kokemusten mukaan osoittautunut myös se, miten reagoidaan asukkaiden ilmoituksiin tai esityksiin. Niiden välittäminen eteenpäin ao. vastuuhenkilöille on tärkeä asia. "Asukastoimikuntien pöytäkirjat välitetään myös teknisille vastaaville, mikäli pöytäkirjoissa on korjauspyyntöjä." "Pienet korjaukset osoitetaan ilmoitusten perusteella tekniselle vastaaville tai suoraan huoltoyhtiöön. On pyritty hoitamaan ensi tilassa ne kuntoon, mikäli kyse on sen luonteisista asioista." "Kun tiedetään, että asioiden esille otolla ja kannanotoilla on vaikutusta, se on omiaan lisäämään kiinnostusta." Isommista asioista käynnistetään useimmiten selvittely ja mahdollisesti hankitaan lisätietoja esim. tekemällä asukkaille kysely siitä, kuinka moni haluaa ko. korjausta.

Muodollinen puoli järjestelmällisesti hoidettuna on tärkeä osa vaikutusmahdollisuuksia. Kun kyse on talon harkinnanvaraisista korjauksista, on yhteistyö asukkaiden kanssa tässä olennainen asia. "Vuosikorjausasioissa neuvotellaan asukasaktiivien kanssa." "Toimikunnat voivat tehdä korjauksista esityksiä tulevan vuoden budjettiin tai PTS:ään." "Tärkeää on että asukastoimikunta tekee selkeitä ehdotuksia, jotka he kokevat tärkeiksi. Toimikunnan puheenjohtajan kanssa voidaan käydä näitä läpi tarkemmin. Asukkaiden asialliset esitykset otetaan huomioon sen mukaan kuin talousraamissa on tilaa."

Talojen jaksottaisista korjauksista on tärkeäksi nähty pitää asukkaat tilanteen tasolla. Esim. asukasedustaja on mukana remontti-infossa ja kokouksissa. Asukastoimikunnilta pyydetään lausunnot jaksottaisista korjauksista. "Asukastoimikunnat saavat myös korjausten PTS:n ja budjettiluonnoksen ja voivat antaa lausunnon niistä." "Kun toimikunnat voivat tehdä korjauksista esityksiä PTS:ään, niistä valikoituu käsittelyssä toteutettavat korjauskohteet."

Tärkeänä pidettiin sitä, että asukasedustaja on mukana jo peruskorjauksen suunnittelussa. "Valitaan asukaskokouksessa asukkaiden edustajat suunnitteluryhmään." Isompien korjausten ollessa kyseessä tärkeää on asukkaiden kokousten järjestäminen. Tarkoituksena on korjauksista informoiminen ja korjaustietämyksen lisääminen. Kokouksissa päästään käsittelemään sekä korjaustarpeita, niiden sisältöjä ja toteutuksen aikaisia asioita. Ylipäätään tiedottaminen talon tulevista korjaustöistä on olennainen puoli korjauksia. Joissain yhtiöissä on ollut hyviä kokemuksia siitä, että rakennustoimikunnassa on aina asukkaiden edustaja mukana. Nähtiin, että suunnittelun lisäksi on hyödyllistä, että asukkaat voivat vaikuttaa edustajansa kautta myös rakennusaikaiseen toimintaan. Siksi valitaan asukasjäsen edustamaan asukkaita työmaakokouksissa.

Vaikutusmahdollisuuksia on parannettu tarjoamalla osallistumisen mahdollisuus toteutukseen sopivissa kohteissa (esim. pihakorjaukset, istutukset). Toisinaan on ensin pohdittu toteutuksen vaihtoehtoja ja katsottu, mitä mikin maksaa. "Asukkaat ovat tarttuneet sen jälkeen hanakammin itse työkaluihin. Talkoilla huolehditaan

pihan aidat ja parvekkeet yms. pikkuremonttikorjaukset.” Usein itse kasataan grillikatokset ja pihakalusteet. Yhdessä yhtiössä on järjestetty pihakilpailut useamman vuoden ajan. ”Kun asukkaat suunnittelevat ja toteuttavat piha-alueen kunnostuksia, yhden kohteen esimerkki saattaa innostaa muita esittämään korjaustarpeita myös oman kohteensa osalta. Näitä voidaan käydä yhdessä suunnittelemaan ja harkitaan, riittävätkö omat talkoovoimat ainakin osan toteuttamiseen.”

Aiheeseen liittyvällä valmennustoiminnalla on parannettu asukkaiden tietämystä suunniteltavasta asiasta ja siten asukkaiden kannanotot ovat perustellumpia ja niillä on enemmän vaikutusta.

On pyritty myös vastuuttamaan asukkaita enemmän omatoimiseksi. Omatoimiremontit ovat vakiintuneet perinteeksi joissain yhtiöissä: annetaan ostolupia tarvikkeisiin ja asukas saa itse toteuttaa remontit. Vaikka huoneistojen omatoimiremontit ovat arkipäivää monissa yhtiöissä, toisissa on nähty paremmaksi valita toinen linja. Annetaan asukkaiden valita vaihtoehdoista ja korjausten toteutus hoidetaan ammattivoimin laadun takaamiseksi. Joissakin yhtiöissä on kustannusten vähentämiseksi ja töiden nopeuttamiseksi karsittu valittavissa olevia vaihtoehtoja.

3.4

Yhteishallinnon vaikuttavuus

Yhteishallinnon vaikuttavuutta koskevat kyselyn vastaajien arviot ovat pääosin myönteisiä. Sekä asukasaktiivit että yhtiön edustajat näkivät myönteisimmät vaikutukset suurin piirtein samoissa asioissa:

- asioiden hoidon avoimuus
- asukkaiden ja isännöitsijän vuorovaikutus
- asumisviihtyisyys
- asukkaiden ja omistajan keskinäiset suhteet.
- asukkaiden kiinnostus kotitalonsa asioihin
- asukastoiminnan viireys ja osallistuminen talkoisiin.

Vastaajien kohtalaisen pienistä määristä johtuen eroja kannattaa tarkastella suuntaa antavina. Suurin yksittäinen ero on siinä, että yhtiön edustajista valtaosa totesi myös osallistumisen talkoisiin parantuneen selvästi, kun taas asukasaktiiveista liki puolet katsoi, ettei mitään tällaisia vaikutuksia ollut. Yleensä ottaen yhtiön edustajista selvästi isompi osa kuin asukasaktiiveista näki myönteisiä vaikutuksia ns. prosessitekijöissä. Asukasaktiivit ja nimenomaan perustason asukasaktiivit olivat tästä selvästi toista mieltä. Asukasaktiiveista taas jonkin verran suurempi osuus totesi myönteisiä vaikutuksia tapahtuneen peruskorjausten tarkoituksenmukaisuudessa ja yhtiön edustajista taas kunnossapidossa ja korjauksissa.

Yhtä mieltä oltiin siitä, että yhteishallinnolla oli ollut vähiten vaikutusta vuokratason kilpailukykyyn ja talojen asukasrakenteeseen. Merkittävin ero on se, että asukasaktiiveista puolet katsoi, että vaikutuksia kiinteistöjen huollon toimintaan ja siivouksen laatuun ei ollut, kun taas yhtiön edustajilla oli tässä selvästi myönteisempi käsitys. Huomattava osa asukasaktiiveista katsoi yhteishallinnolla olleen jopa kielteisiä vaikutuksia huoltoon ja siivoukseen. Vaikutukset asumiseen arvioivat yhtiöiden edustajat myönteisemmin kuin asukasaktiivit. Liki puolet asukasaktiiveista arvioi, että järjestyshäiriöihin ja ilkkivaltaan ei yhteishallinnolla ollut myönteisiä vaikutuksia.

Heikoimmin on vastaajien arvioin mukaan yhteishallinto vaikuttanut kiinteistöjen kilpailukykyyn. Arviot olivat pääosin saman tapaisia. Selvin ero on siinä, että yhtiön edustajat näkevät vaikutukset vuokra-asumisen imagoon selvästi myönteisemmäksi.

	Ei vaikutusta tai ei-toivottu vaikutus		Parantanut kohtalaisesti		Parantanut merkittävästi	
	Aktiivit	Yht.ed.	Aktiivit	Yht.ed.	Aktiivit	Yht.ed.
PROSESSIVAIKUTUKSET	%	%	%	%	%	%
Asukkaiden ja omistajan keskinäiset suhteet	24 x	13	33	42 x	43	45
Asukkaiden ja isännöitsijän vuorovaikutus	17 x	6	28	46 xx	55	48
Asioiden hoidon avoimuus	16 x	3	44 x	28	40	69 xxx
Asukkaiden kiinnostus kotitalonsa asioihin	31 xx	12	52	55	17	33 x
Asukastoiminnan vireyys	27 xx	9	48	55	25	36 x
Osallistuminen talkoisiin	45 xxx	7	29	43 x	26	50 xx
VAIKUTUKSET KIINTEISTÖNPITOON						
Vuokranmäärittysten oikeantasoisuus	40	40	44	38	16	23
Peruskorjausten tarkoituksenmukaisuus	25	40 x	45	40	30 x	20
Kunnossapidon ja pienkorjausten nopeus	33	27	44	61 x	23 x	12
Kunnossapidon ja pienkorjausten laatu	37	34	41	50 x	22	16
Kiinteistön huollon toiminta	48 xx	20	40	60 xx	12	20
Siivouksen laatutaso	53 xxx	23	30	54 xx	17	23
VAIKUTUKSET ASUMISEEN						
Asumisviihtyisyys taloissa	20 x	6	49	48	31	46 x
Asukkaiden keskinäiset suhteet ja yhteishenki	31 xx	12	51	66 x	18	22
Asumisen järjestys- ym. häiriöt	45 xx	26	38	48 x	17	26 x
Ilkivalta ym. vahingonteko	42 x	26	38	45	20	29 x
Pihan viihtyisyys	33 xx	12	35	54 xx	32	34
VAIKUTUKSET KIINTEISTÖN KILPAILUKYKYYN						
Talojen asuttavuus ja kilpailukyky	34	31	43	45	23	24
Vuokratason kilpailukyky	53	48	34	40	13	12
Talojen käyttöaste	39	49 x	45 x	35	16	16
Talojen asukasrakenne	54	49	32	33	14	21
Vuokratalojen ja vuokra-asumisen imago	37 xx	17	33	50 x	30	33
	n = 41-48	n = 29-32				

x = eron suuruus (mitä useampi x, sitä enemmän ko. vastaajaryhmä on painottunut kyseistä asiaa verrattuna toiseen vastaajaryhmään)
yht.ed. = yhtiön edustajat

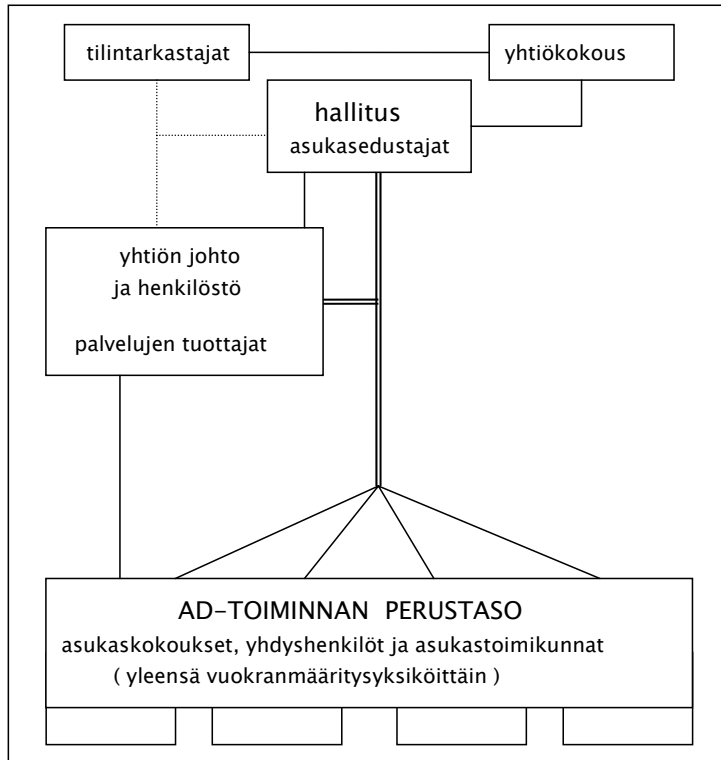
4 Yhteishallinnon järjestämisen ratkaisumalleja

Yhteishallinnon järjestämisen ratkaisumallit näyttävät koostuvan tietyistä perusmuodoista. Näistä rakennetaan kulloiseenkin tilanteeseen ja tarpeeseen sopiva ratkaisu. Keskeinen määrittävä tilannetekijä on yhtiön koko ja toiminta-alueen laajuus.

Yhteishallinnon toteuttamisessa näytävät kyselyvastausten ja lisähaastattelujen perusteella toistuvan samat perushaasteet, joihin eri malleilla onnistutaan vastaamaan jossain määrin eri tavoin. Tällaisia perushaasteita ovat mm.:

- miten suora yhteys perustason ja yhtiön hallituksen välillä on mahdollinen / tarkoituksenmukainen ja miten paljon porrasteisuutta tarvitaan tai joudutaan sietämään?
- miten onnistutaan tukemaan perustason yh-toimintaa eli asukaskokouksia ja asukastoimikuntien työtä?
- miten edistetään voimavarojen kokoamista yli vuokranmääritysyksiköiden rajojen ja siten korvata sitä, että yksittäisten toimikuntien voimavarat ovat vähäiset?
- miten saadaan aikaan riittävän vahva koordinaatio eri vuokranmääritys-yksiköiden kesken yhtiön kokonaisuudessa?

Yhteishallinnon perusmalli



RATKAISUMALLIN AVAINPIIRTEET

- ☒ perustason yksikköjen ja yhtiön hallituksen välissä ei hallinnollisia välitasoja eikä yhteistyöelintä
- ☒ ns. politikoinnin mahdollisuudet vähäiset
- ☒ yksiköt todellisia kustannusten ja vuokrien muodostumisen kannalta
- ☒ valmistelu ja suunnittelu vahvasti yhtiön johdon ja asiantuntijoiden käsissä
- ☒ yhtiön johdolla ja henkilöstöllä monipuolinen linkitys asukkaisiin
- ☒ asukkaiden kanssa sovitaan asiat ja hallitus päättää
- ☒ vilkas yhteydenpito asukkaiden kanssa olennainen mallin toimivuudelle; osallistumistyötä jaettu
- ☒ yhteydenpidossa asukkaisiin on tärkeä sija yhtiön koko henkilöstöllä (yhteydenpitoa edesauttaa mm. jos palvelut tuotetaan omalla henkilöstöllä)
- ☒ asukastoimikunnilla on keskenään omaehtoista yhteistyötä
- ☒ perustason asukastoimikunnat pidetään toiminnassa vaikka ”puoliväkisin”
- ☒ asukastoimikuntien avuksi voidaan järjestää yhteisiä tukimuotoja

Perusmallin soveltaminen

Perusmallia toteuttavassa yhtiössä korostettiin sitä, että vaikka yhtiö on useiden talojen (kustannuspaikkojen) kokonaisuus, ei kustannuksia tasata talojen kesken. Talot tai taloryhmät pidetään pystyssä niiden omilla vuokratuotoilla. Vuokranmääritysyksikössä voi olla muutama samantasoinen / -ikäinen talo, joiden kesken tasausta tehdään. Näin asukasdemokratiaelimille on mielekkäämpää tarkistaa ja antaa lausuntoja vuokranmääritykseen. Muutamissa asukastoimikunnissa ollaankin hyvin tarkkoja talospuolesta.

Asukastoimikuntien roolia pidetään tärkeänä. Niissä toimikunnissa, joissa ei ole niin vahvaa innostusta toimintaan, pyritään vuosittain kutsumaan asukkaiden kokous koolle ja valitsemaan toimikunta tai edes yhteyshenkilö talolle / taloille. Tässä on onnistuttukin. Toimiville toimikunnille lähetetään myös vuosittain muistutus asukkaiden kokouksen pitämisestä. Asukastoimikuntien käytössä on myös vuosittainen toimintaraha. "Muistamme asukastoimikuntien edustajia myös pienellä joululahjalla. Avustamme asukaskokouksutsujen, pöytäkirjojen ja tiedotteiden teossa." Monesti yhtiön edustajat toimivat puheenjohtajana niissä asukaskokouksissa, joissa puheenjohtajaa tai sihteeriä ei muuten saada valituksi.

Toiminnan onnistuminen edellyttää asukkaiden puolelta tietenkin aktiivisuutta. "Osa pelkää tulewansa valituksi johonkin tehtävään ja ei siksi tule kokouksiin." Vuokratalossa aktiivisuuden ylläpito on kokemusten mukaan vaikeaa myös siksi, että asukkaat vaihtuvat ja yleensä juuri aktiivisimmat henkilöt ostavat omia asuntoja muuttaen pois talosta ja toiminnasta. "Kun vetäjä lähtee talosta tahtoo myös toimikunta kuihtua." Vuokra-asuminen monesti mielletään väliaikaiseksi asumiseksi, vaikka vuokralla asuttaisiin vuosia.

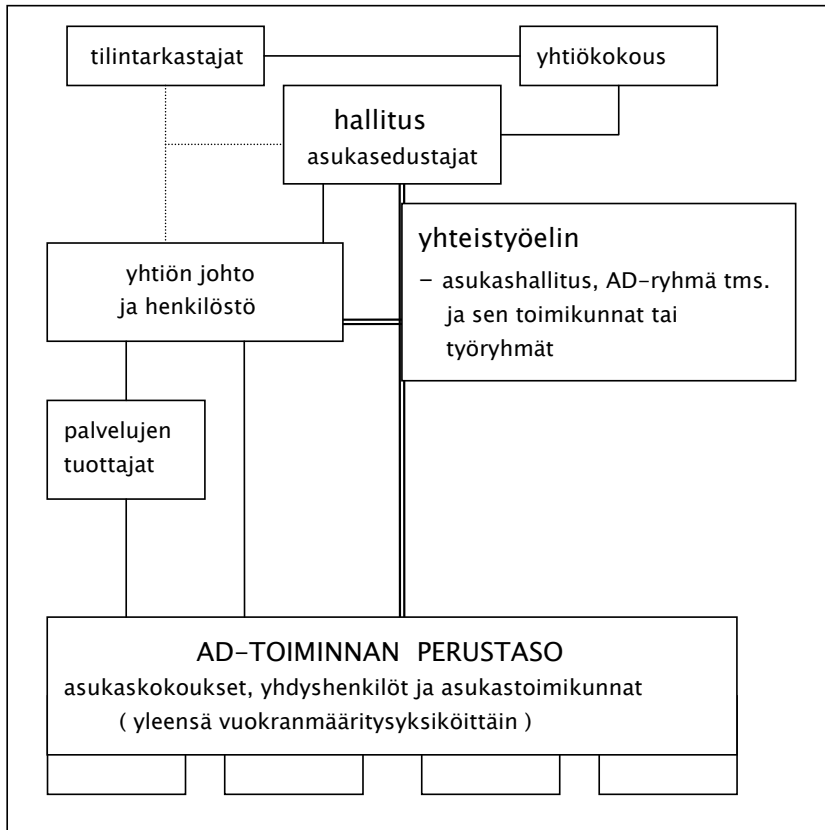
"Niissä taloissa, joissa toimikunta ei toimi, se ei vain toimi. Ketään ei voi pakottaa. Eihän asukkaita monesti tule asuntoyhtiöidenkään hallintoon ja kokouksiin, vaikka siellä luulisi innostusta olevan enemmän. Asukkailla on omat menonsa ja harrastuksensa eikä innostusta enää asukastoimintaan välttämättä riitä. Kun aktiivisuus asukkaiden puolelta ei ole kovin suurta, ovat asiat kyseisessä talossa suhteellisen hyvin. Suuret vuokrankorotukset ja rempallaan olevat paikat kyllä saisivat asukkaita innostumaan. Pääasia on, että asukkailla on kanava vaikuttamista varten, jos asiaa ja halukkuutta riittää.

Toiminnan onnistuminen edellyttää edellisten lisäksi sitä, että asukastoiminnassa oleviin asukkaisiin ollaan yhteydessä monien linkkien kautta. Kiinteistöhoitajat muistuttavat kokousten pidoista ja keskustelevat muutenkin toimikunnan ihmisten kanssa asumiseen liittyvistä asioista pitkin vuotta. Julkaistaan myös vähintään kerran vuodessa asukaslehden, jossa kerrotaan asumiseen liittyviä asioita ja kerrotaan ajoittain myös toimikuntien tekemisistä. Jotkut toimikunnat myös julkaisevat lehdessä itse kirjoitettuja juttuja tekemisistään.

Tällaisessa suoran asukasdemokratian mallissa on paljon yhteydenpitoa asukkaiden kanssa. Yhtiön edustajilla on paljon asukastoimikuntien kokouksia ja asukaskokouksia. Tilanteen hoitaminen vaatii hyvää työnjakoa yhtiön sisällä. Oman huoltohenkilöstön merkitys on myös suuri yhteydenpidon ja tiedonkulun varmistamisessa. Asukkaiden mielipiteitä mm. korjauksista kysytään kootusti esim. kyselyillä.

Tärkeää on myös se, että kun asioista sovitaan asukastoimikunnan kanssa tai asukkaiden kokouksessa, ne myös hoidetaan sovitussa aikataulussa. Näin asukkaat eivät pety vaikutusmahdollisuksiinsa. Yhtiön johdon on tällöin tiedettävä, mihin sitoudutaan.

Lisänä yhteistyöelin



RATKAISUMALLIN AVAINPIIRTEET

- ▣ perustason yksikköjen ja yhtiön hallituksen välissä on vuokranmääritysyksikköjen ja omistajan yhteistyöelin
- ▣ yhteistyöelin ottaa kantaa asioihin valmisteluvaiheessa ja on kokoava ja linjaava ja osassa asioita myös päättävä
- ▣ jäsenet valitaan edustuksellisesti tai vaaleilla
- ▣ palvelee kokoavaa tiedotusta asukastoimikuntiin
- ▣ yhteistyöelin voi muodostaa toimikuntia / työryhmiä, jotka vastaavat tietyn toiminnan kehittamisestä (esim. tiedotus, liikunta- ja virkistys, huolto- ja viherryhmä)
- ▣ ryhmät pystyvät kokoamaan voimavaroja ja kehittämään toimintaa yli yksikkörajojen
- ▣ yhtiön kokonaisuus painottuu ja tällöin on vähemmän valmisteluyhteistyötä yksittäisten yksikköjen kanssa
- ▣ kokoavan toiminnan rinnalla voi olla myös vahvaa toimintaa perustasolla

Yhteistyöelimen soveltaminen

Tarkoitus

Kyseessä on yhteishallintolain § 16 tarkoittama toimielin. Malli on otettu käyttöön lähinnä isoissa ja keskisuurissa yhtiöissä. Yhteistyöelin on käytössä eri nimillä: asukashallitus, yhteistyöryhmä, AD-ryhmä, vuokralaistoimikunta. Yhteistyöelimen asema on keskeinen yhteishallinnon toteutuksessa. Yhteistyöelimiä pidettiin hyvin tärkeänä ja oltiin tyytyväisiä työskentelyyn ja tuloksellisuuteen. Tuloksiin ollaan pääosin hyvin tyytyväisiä: ”meillä on toiminta niin hyvällä mallilla asukashallituksen osalta, että siinä ei hirveästi ole parannettavaa”.

Yhteistyöelimestä ovat mukana yhtiön johto ja muita keskeisiä yhtiön edustajia. Joissain on mukana muutenkin henkilöstön edustajia sekä tilintarkastaja. Asukasjäsenet ovat yleensä talotoimikuntien puheenjohtajia. Isoimmista yhtiöistä on valittu jollakin periaatteella (esim. alueellinen edustus, vaalit) asukasedustajat. Pienemmissä voivat mukana olla kaikkien asukastoimikuntien edustajat. Myös yhtiön hallituksen asukasjäsenet voivat olla mukana yhteistyöelimestä.

Yhteistyöelimen tarkoitus on kahtalainen. Se on eri vuokranmäärityksikköjen keskinäinen yhteistyöväline yhtiön kokonaisuudessa. Lisäksi se on yhtiön omistajan ja asukkaiden keskinäisen yhteistyön väline. Siten se palvelee

- asukastoimintaa kokoavana,
- omistajan ja asukkaiden yhteistyötä kehittävänä.
- ratkaisuja linjaavana ja päättävänä / sopivana toimielimenä.

Yhteistyöelin on tärkein toimielin asukastoimikuntien puheenjohtajien ja yhtiön johdon välillä. Vaihtelee yhtiökohtaisesti ja asiakohtaisesti, missä määrin se on asioista päättävä tai sopiva. Yhteistyöelin tekee päätöksensä pohjalta esityksiä mm. yhtiön hallitukselle. Se on myös tärkein koko yhtiön tasoisten asioiden tiedotus- ja keskustelukanava. Sillä on tärkeä paikka myös keskeisten linjattujen asioiden viennissä asukasdemokratian perustasolle asukastoimikuntien työhön.

Yhteistyöelimen tarkoitus on jakaa tietoa asukkaille ja antaa heille vaikutusmahdollisuus käsiteltävien asioiden suhteen sekä kuunnella asukkaiden edustajien mielipiteitä. Asukkaiden osallistuminen yhteistyöelimestä synnyttää luottamusta yhtiön toimintaa kohtaan. Myös me-hengen vahvistaminen kuuluu tällaiselle toimielimelle, jossa eri osapuolia on mukana. ”Ison yhtiön johdon näkökulmasta kyse on asiakassuhteiden hoitamisesta. Kokoukset ovat yhtiön asiakaskunnan avainhenkilöihin tutustumisen ja näiden kanssa yhteistyösuhteiden solmimisen kannalta olennaisia. Mahdollisuudet osallistua asukaskokouksiin ja tavata asukkaita ovat muulla tavoin heikommat.”

Tehtävät

Vastaajien mukaan yhteistyöryhmissä käsiteltävien asioiden tulee olla ”oikeita” asioita eli sellaisia, joihin voidaan käytännössä vaikuttaa ja jotka ovat asukkaiden ja yhtiön kannalta mielekkäitä. Tällöin molemmat osapuolet voivat niihin sitoutua. Yhteistyöelimen yksityiskohtaiset tehtävät vaihtelevat yhtiöittäin, mutta pääasiat ovat melko yhdenmukaiset:

- Yhteistyöryhmässä käsitellään tietenkin yhteishallintolain piiriin kuuluvia asioita: mm. tilinpäätökset, vuokranmäärityslaskelmat, talousarviot, investoinnit ja isommat vuosikorjaukset. Se voi antaa kaikkia vuokratilakohteita koskevat lausunnot talous arviosta. Tai sovitaan vuokranmäärityksen raameista ennen asukastoimikunnille esittelyä.

- Käsitellään muitakin yhtiön kokonaisuutta koskevia asioita. Annetaan esim. lausunto yhtiön strategiasta, keskustellaan linjakysymyksistä jne. Yhdessä yhtiössä yhteistyöelin käsittelee koosteet esim. asukastoiminnasta, kiinteistöjen ylläpidosta, korjaustoiminnasta sekä kaikista ajankohtaisista yhtiön toimintaan liittyvistä kysymyksistä. Näin pyritään antamaan kokonaiskuva toiminnasta, jotta asukasedustajien olisi mahdollista nähdä, mihin oman talon tai alueen tasolla tapahtuva toiminta liittyy.
- Yhteistyöelimelle voi kuulua asukasdemokratian toiminnan suunnittelu kuten teemat, kampanjat, kehittämistoimet, koulutukset, yhteiset tutustumiskäynnit. Myös asukastoiminnan isompien tapahtumien järjestämisestä sopiminen ja suunnittelu. Tässä tarkoituksessa hankitaan asiantuntijoita luennoimaan tai tehdään tutustumiskäyntejä kiinnostaviin kohteisiin.
- Tehdään esityksiä yhtiön hallitukselle em. asioista.
- Voidaan käsitellä yksittäisten asukastoimikuntien tekemiä esityksiä ja ottaa niihin yleisempää kantaa.
- Nimetään ehdokkaat yhtiön hallitukseen (varsinaiset jäsenet ja varajäsenet).

Eräissä yhtiössä yhteistyöelimen tehtävät kuvattiin näin:

- käsittelee kaikkia kiinteistöjä koskevat periaatteelliset kysymykset hallituksen kokousta varten
- käsittelee kaikkia kiinteistöjä koskevat periaatteelliset kysymykset hallituksen kokousta varten kuten esim. osallistuu valmisteluun, neuvottelee yhtiön pitkänajan rahoitussuunnitelmista
- käsittelee pääomavuokrien pisteytykseen mahdollisesti tehtäviä muutoksia
- käsittelee käyttökorvauksien määräytymisperiaatteista
- käsittelee yleiset järjestyssääntömallit yhtiön kiinteistöissä ottaen huomioon kaupungin järjestyssäännöt, (myöhemmin järjestyslain) ja huoneenvuokralain
- käsittelee ja antaa lausunnon yhtiön yleisestä hoito- ja huoltosopimuksien tuotekuvaus- ja tehtäväsisällöstä
- käsittelee asukasdemokratian kehittämiseen liittyviä asioita.

Työskentely

Kokoontumisen säännöllisyys näyttää olevan tärkeää yhteistyöelimen toimivuudelle. Kokoustahti vaihtelee. Vähimmillään kokoonnutaan kaksi kertaa vuodessa, jolloin toinen on virallinen kokous ja toinen epävirallisempi. Useimmin kokoustahti on 3 - 4 kertaa vuodessa, tiheimmillään kerran kuukaudessa. Jos kokoustahti on tiivis, yhtiön johto on läsnä käsiteltäessä talousarviota ja strategioita ym. suurempia asioita.

Työskentelyn onnistumisessa korostettiin puheenjohtajan roolia. Puheenjohtajana on usein asukkaiden edustaja. "Yhteistyöelimellä pitää olla kykenevä puheenjohtaja, jolla on itsellään näkemyksiä vuokra-asumisen kehittämistä - ja mahdollisesti poliittisia pyrkimyksiä." Puheenjohtajan tulisi olla aktiivinen, oikeudenmukainen, suoraselkäinen ja puheenjohtoon pystyvä ja nauttia eri tahojen luottamusta. "Ryhmän työssä on toimivaa, kun puheenjohtaja johtaa puhetta, ihmiset saavat puhua ja tulla kuulluiksi, saadaan asia etenemään ja päädytään yhteisiin sopimuksiin."

Yhteistyöelimen työn kannalta pidettiin tärkeänä myös jatkuvaa vuorovaikutusta yhtiön hallinnon ja yhteistyöryhmän puheenjohtajan välillä. Asioita pitää valmistella hyvin ja käsitellä johdonmukaisesti ja tavoitteellisesti. Tarvitaan hyvin valmisteltuja esityksiä havainnollisine esimerkkeineen. Kiinteistön omistajan ja asukaspuheenjohtajan yhteistyön taso on ratkaisevaa.

Toiminnassa on lisäksi olennaista, että valitaan ”selkokielinen sihteeri”. Sihteerillä tulee olla valmiuksia asioiden valmisteluun. ”Kun sihteeri kirjoittaa selkokielisesti päätökset (kuka, mitä, mihin menessä) ja pöytäkirjat jaetaan kaikille, kaikki tietävät, miten homma etenee.”

Joissain yhtiöissä omistajan edustaja on koollekutsuja ja valmistelee hyvin asiat, mitä kokouksessa käsitellään ja pitää kokouksessa ”asiajärjestyksen”. Kun yhteistyöelimen kutsuu koolle ja työskentelyn vetää asukaspuheenjohtaja, hän saa apua yhtiön henkilöstöltä tarvittaessa. Kokousasioita valmistelevat yhtiön edustajat (isännöitsijä, johto) puheenjohtaja ja sihteeri ja isännöitsijä yhdessä. Yhtiö hoitaa kokouskutsujen monistamisen ja postittamisen sekä kustantaa kokouspaikan ja tarjoilun. Puitteiden luomista pidettiin tärkeänä. Työskentelyn sujuminen vaatii taloudellista panostusta työskentelyyn.

Onnistumisen edellytyksiä

Onnistuminen edellyttää yhtiön johdolta ennen muuta yhteistyön pitämistä tärkeänä. Perusasenteena yhtiössä tulee olla, että halutaan kehittää yhtiön asioita yhdessä asukkaiden kanssa ja että yhtiön johto antaa yhteistyöelimen toiminnalle tukensa. Tarvitaan aikaa. Pitää olla valmis tapaamaan asukkaita säännöllisesti ja keskustelemaan asioista avoimesti. Lisäksi tarvitaan halua ottaa asukkaiden näkemykset ja toiveet vakavasti huomioon. Korostettiin myös valmiutta aitoon vuorovaikutukseen ja tasaveroiseen keskusteluun. Tarvitaan halua ja kykyä perustella kannanotot asukkaille ymmärrettävällä tavalla. Toisaalta hyvä toiminta edellyttää yhtiön edustajilta ammattitaitoa ja myös jämäkkää otetta. Lisäksi sovittuja asioita on vietävä eteenpäin myös yhtiön sisällä. Pitää ottaa kantaa asukashallituksen tekemiin aloitteisiin joko myönteisesti tai kielteisesti aina kuitenkin vastaten.

Lisäksi pidettiin tärkeänä, että kaikessa toiminnassa säilytetään suhteellisuuden taju ja realistinen ote. ”Hyväksytään, että asioita viedään eteenpäin askel kerrallaan ja että maailmassa tapahtuu samanaikaisesti monia asioita.”

Yhteistyöelimen työskentelyn onnistuminen edellyttää asukasedustajilta aktiivisuutta, sitoutumista ja ajankäyttöä. Asukasedustajien osallistuminen ja panostus vaihtelee huomattavasti. Kokemusten mukaan yleensä löytyy muutama erittäin aktiivinen asukas, joista valikoituvat edustajat. Asukasedustajien tulisi olla asioita laajemmalti ajattelevia ja kiinnostuneita koko yhtiön asioista, ei pelkästään oman vuokratalokohteen asioista. Asukkailta vaaditaan kokonaisuuden hahmottamista ja sen ymmärtämistä, että kyseessä on laajempi asia kuin oma henkilökohtainen etu. Ulkopuolisten luennoitsijoiden vierailut ovat olleet hyväksi.

Tarvitaan myös todellista halua perehtyä käsiteltäviin asioihin. Taloudellisten perusasioiden tuntemus nähtiin tärkeäksi. Tästä syystä asukasjäsenten tarvittava kouluttaminen asioiden ymmärtämiseen on tärkeää. Asukasedustajilta toivottiin myös reippautta nostaa kissa pöydälle ja olla rakentavasti eri mieltä ja seistä omien sanojensa takana. Yhteistyöelimen asukasjäsenet on valittava eri puolilta kaupunkia, jotta tietoa saadaan tasaisesti koko kentältä.

Onnistumisen edellytyksenä on molemmin puolin hyvä yhteistyökyky ja –halu ja aktiivisuus asioihin puuttumisesta - niin hyviin kuin huonoihin. Asukkaiden edustajien ja yhtiön henkilöstön vuorovaikutuksessa eduksi ovat mutkattomat henkilösuhteet. Tärkeänä edellytyksenä tuotiin esille toimivien henkilösuhteiden luominen. Yhteistyöryhmässä tuntemus toisiinsa kasvaa ja vankistuu. Tiedon siirtäminen ja palautteen saaminen on tällöin helpompaa ja keskinäinen keskusteluyhteys on suoraa, luontevaa ja toimivaa. Yhteisillä tapaamisilla luodaan pohjaa vuorovaikutukselle. ”Asukasyhteistyön ja asukasdemokratian onnistumisen kannalta olennaista on se,

miten tieto päätöksistä, jotka koskevat asukastoimikuntia ja asukkaita, saadaan ensinnäkin asukastoimikunnille ja tarvittaessa myös päinvastoin kulkemaan sujuvasti eli lyhyesti tiedon kulun ja avoimuuden varmistaminen on se seikka, jolla luottamus rakennetaan asukkaiden ko. elimien välillä.”

Hyviä tuloksia

Yhteistyöelin toimii tiedonvälityksen tärkeänä kanavana. Avoin tiedottaminen on lisännyt luottamusta sekä helpottanut toimintaa. Tärkein tulos on vahvempi yksimielisyys strategisista linjauksista ja yhtiön suunnasta sekä taloudesta. ”Yhtiön on huomattavasti helpompi tehdä ratkaisuja tärkeistä asioista sen jälkeen, kun ne ovat käyneet lausunnolla yhteistyöelimessä tai niistä on keskusteltu yhdessä ja päästy sopimukseen vuokralaistoimikunnassa.”

Asioiden sujuvuus on parantunut. Mahdolliset vuokratarkistukset eivät ole muodostuneet kiistakysymyksiksi. Hallituspaikat on täytetty osaavilla henkilöillä. Vuokratayhtiön asiat hoituvat joustavasti. Yksittäisten asukastoimikuntien puheenjohtajien ei tarvitse itse jokaista asiaa ajaa hallinnossa.

Parannusehdotuksia

Yhteistyöelimen toivottiin vielä enemmän käsittelevän asumisasiota koskevia isompia linjauksia. Haluttiin ko. elimen pystyvän keskittymään oleellisiin ja enemmän merkittäviin asioihin. Nykyisellään vielä jotkut asukastoimikuntien puheenjohtajat eivät ”nouse” oikealle tasolle, vaan tuovat kokouksiin yksittäisiä, tavanomaisia viikailmoitusasioita, joiden käsittelypaikka ei ole yhteistyöryhmä.

Uskottiin, että ryhmän toimivuutta voidaan vielä parantaa koulutuksella esim. lisäämällä asiantuntemusta käsiteltävistä asioista. Kokousten johtamistaidot eivät aina edistä asioiden käsittelyä. Opettamalla kokoustekniikkaa ja lisäämällä yhteishallintolain ym. säännösten tuntemista voitaisiin saada työskentely vieläkin sujuvammaksi. Yhteistyöelimen puheenjohtajalle toivottiin ohjausta toiminnan kehittämiseen. Yksi parannuskohde ovat myös neuvottelutaidot.

Asioiden paremmalla valmistelulla olisi mahdollista helpottaa niiden ymmärtävyyttä, paneutumista kokouksissa ja keskittymistä olennaisiin kohtiin. Kokoon-tumisiin haluttiin enemmän tavoitteellisuutta ja säännöllisyyttä. Asukkaita voisi varmasti ottaa enemmän mukaan jo asioiden valmisteluvaiheessa. Tämä olisi myös heidän intressissään.

Osanotto isommissa yhteistyöelimissä vaihtelee, mistä syystä pidettiin tarpeellisenä velvoittaa valitut edustajat käymään kokouksissa. Tämän vuoksi listalle olisi löydettävä kiinnostavia ja keskustelua herättäviä asioita

Yhteistyöelimen haasteena on kattavuus, työskentelyn sujuvuus ja toiminnallinen merkitys. Mitä näistä painotetaan? Kattavuus johtaa helposti laajaan osallistujajoukkoon, kun mahdollisimman monen asukastoimikunnan edustajan olisi hyvä olla mukana. Tällöin kuitenkin toimintatapa muuttuu eikä pystytä toimimaan tehokkaasti työskentelevänä työryhmänä. Tätä haastetta on yritetty ratkoa kokeilemalla erilaisia ratkaisuja.

Pienemmissä yhtiöissä on mahdollista yhdistää kokoava ja ns. päättävä funktio. Isommissa on eriytynyt kokoava toimielin ja toisaalta varsinainen yhteistyöelin. Esim. asukasvaltuustot tai puheenjohtajien kokoukset toimivat kokoavina toimieliminä ja neuvostot ja asukashallitukset päättävinä eliminä. Eriyttämisen myötä on kattavuuden tilalle tullut edustuksellisuus. Tästä on saattanut seurata tiedonkulun katkoksia ja kerroksisuutta päätöksenteossa. Edustajien valitsemisessa yhteistyöelimeen val-

litsee erilaisia tapoja. Joissakin yhtiöissä edustajat valitaan äänestyksellä. Joissakin valinta tehdään nimeämällä ehdolle asetetuista henkilöistä edustajat jollain sovitulla perusteella. Jotkut toivoivat vaalien tuovan kilpailua, uusiutumista ja parempaa edustajatyötä. Jotkut näkivät äänestäjien kannatuksen hankinnan johtaneen epätarcoituksen mukaisiin toimintatapoihin ja vääriin korostuksiin asiakysymyksissä.

4.2.2

Valtakunnallisen yhtiön yhteistyöelin

Valtakunnallisten vuokra-asuntoyhtiöiden (Kunta-asunnot, Sato, VVO) yhteistyöelinten toiminnassa pätevät suurimmaksi osaksi samat asiat kuin edellä on käsitelty. Kuitenkin kysymys on huomattavan erilaisesta mittakaavasta. Tämä tarkoittaa sitä, että toimielimen rooli on huomattavasti välillisempi ja linjaavampi. Voi olla vaikeampi muodostaa kokonaiskäsitystä konsernin toiminnasta. Siten asukasedustajilta odotetaan vielä suurempaa irtaantumista talotasolta asioiden käsittelyssä. Voi olla vaikea hahmottaa asioiden yhteyksiä. Toisaalta asukasedustajat ovat valikoituneet asukastoiminnan konkareista, joilla on usein jo kokemusta asukasdemokratian toiminnasta eri tasoilla. Myös sitoutuminen tehtävään on vaativampaa. Asukasedustajille annetaan valmistelutehtäviä, jotka on hoidettava ajallaan.

Yhteistyöelimen toiminnassa on olennaista se, että koko Suomen edustajat koontuvat keskustelemaan heitä yhdistävistä asioista asumisessaan ja yhteistyössä omistajan kanssa. Esim. VVO:lla asukashallitus on koko maan tasolla asukasyhteistyötä johtava toimielin. Siihen valitaan jokaiselta kotikeskusalueelta edustaja. Asukashallitus käsittelee VVO:n ajankohtaisia asioita ja vuokranmäärityspärusteisiin ja korjauksiin liittyviä kysymyksiä. Se käsittelee myös VVO:n avainasukasohjelmaa, asukaslaskutushinnastoja ym. asukaspalveluja.

Yhteistyöelimessä otetaan esille sellaiset asiat, mitkä vaikuttavat kaikkiin konsernin omistuksessa oleviin asukkaisiin. Asioita täytyy keskittää ja valmistella pitemmälle kokousta varten. Hyvin valmisteltuja kokouksia, valmisteltuja päätösesityksiä toimitettuna etukäteen tutkittaviksi. "Asukashallituksen käsittelyyn tulee tuoda asioita niin, että he tekevät oikeita päätöksiä eikä tule tunnetta siitä, että he ovat kumileimasimia."

Tiedottaminen alaspäin tapahtuu alueellisiin yhteistyöelimiin esim. seututoimikuntiin. Toisaalta yhteistyöelin esittää asiat pitemmälle valmisteltuina yhtiön hallitukselle.

Yhtiön tulee antaa tarvittava tieto ja henkilökunnan asiatuntemus yhteistyöelimen käyttöön. Kokouksiin osallistuvat konsernin keskeiset toimijat: esim. kiinteistöpäällikkö, rakennuttajapäällikkö, talousjohtaja, kehitysjohtaja, toimitusjohtaja sekä asiamies. Näin asukkaat saavat heti vastaukset kysymyksiinsä.

Lisäksi on huomioitava joitain erityiskysymyksiä, johtuen siitä, että kyse on valtakunnallisesta kokouksesta. Se asettaa tietyt raamit kokousrytmille ja osallistujien palveluille. Esim. kokoukset pidetään usein lauantaisin. Kokouspäivämäärät päätetään ajoissa, jotta edustajat ympäri Suomea pääsevät osallistumaan. Matkaliput tulee lähettää osallistujille etukäteen, jottei kokoukseen osallistuminen voi olla varojen puutteesta tai matkan pituudesta kiinni. Yhtiön on mahdollistettava asukashallituksen kokoukset taloudellisesti.

4.2.3

Projektikohtaiset yhteistyöelimet

Yhteishallinnon perusrakenteiden lisäksi hyviä kokemuksia oli projektikohtaisista yhteistyöryhmistä. Tällaisia ovat olleet esim. rakennustoimikunta, pääomien tasaus-

ryhmä ja vuokrien uudelleen jyvitystä ratkonut työryhmä. Näiden käsiteltävät asiat ovat sangen vaikeita. "Sitkeiden neuvottelujen kautta löydetään asukkaiden kanssa yhteinen näkemys ko. kehityskysymyksestä." Ryhmä työskentelee ja kokoontuu tarpeen mukaan, kunnes ollaan saatu ratkaisu asiaan.

"Asukasedustajilta tämä edellyttää vanhan vastakkainasetteluajattelun unohtamista ja ymmärrystä siitä, että yhtiö toimii kilpailuilla markkinoilla, jolloin sen toimet eivät voi tähdätä muuhun kuin kilpailukykyisen vuokra-asumisen kehittämiseen. Esim. käyttöasteen nostamiseen vaikuttavat toimet, kuten esim. vuokran tasaus, vaikuttavat pidemmällä jännteellä myös vuokratasoa alentavasti." Kokemusten mukaan onnistuneen yhteistyön kautta lisääntyy ymmärrys ja luottamus asukkaiden ja yhtiön edustajien välillä.

4.2.4

Yhteistyöelimen toimintaryhmät

Tarkoitus

Joissakin yhtiöissä on otettu käyttöön yhteistyöelimen osana toimintaryhmät. Näiden avulla kootaan voimia asukasyhteistyön ja asukastoiminnan keskeisiin haasteisiin koko yhtiön tasolla. Näiden avulla pystytään ylittämään talokohtaisen toiminnan resurssikapeikkoja ja tukemaan kootuin voimin perustason asukastoimintaa taloissa. Otetaan asukkaat asiantuntijoiksi valmistelemaan tärkeitä asioita ja toteuttamaan heidän mielestään hyviä asioita.

Tehtävät ja työskentely

Esim. Järvenpään Mestariasunnot Oy käyttää useita työryhmiä, joihin asukashallituksen jäsenet voivat ilmoittautua. Osa asukkaista kuuluu useisiin ryhmiin. Jokaisella ryhmällä on vetäjä yhtiön henkilöstöstä. Talousryhmän tehtävänä on talousarvioiden ja vuokranmäärityksen käsittely ja raameista sopiminen ennen asukashallitukselle esittelyä. Pressiryhmä toimittaa Mestariasukaslehteä kaksi kertaa vuodessa. Lehti jaetaan koko Järvenpään alueelle. Asukkaiden rooli sen työstämisessä on kuitenkin pieni. Väestönsuojeluryhmä teki ohjeet, kuinka toimia tulipalon varalta ja esitteli toimintaa esim. Jamppapäivillä. "Huolto- ja viherryhmä järjestää joka vuosi piha- ja parvekekilpailut. Ryhmän sanomisia kuunneltiin tarkalla korvalla huoltoyhtiöiden kilpailutustilanteessa. Yllättävästi vihderyhmän alku on ollut hitain. Asukkaat ovat hakeutuneet aktiivisimmin huolto- ja väestönsuojeluryhmään. Osa ryhmistä on hiukan ruususen unessa vetäjän ajanpuutteen takia. Yhtiön henkilöstön töiden järjestelyillä haetaan muutosta tilanteeseen ja saadaan loputkin ryhmät toimimaan."

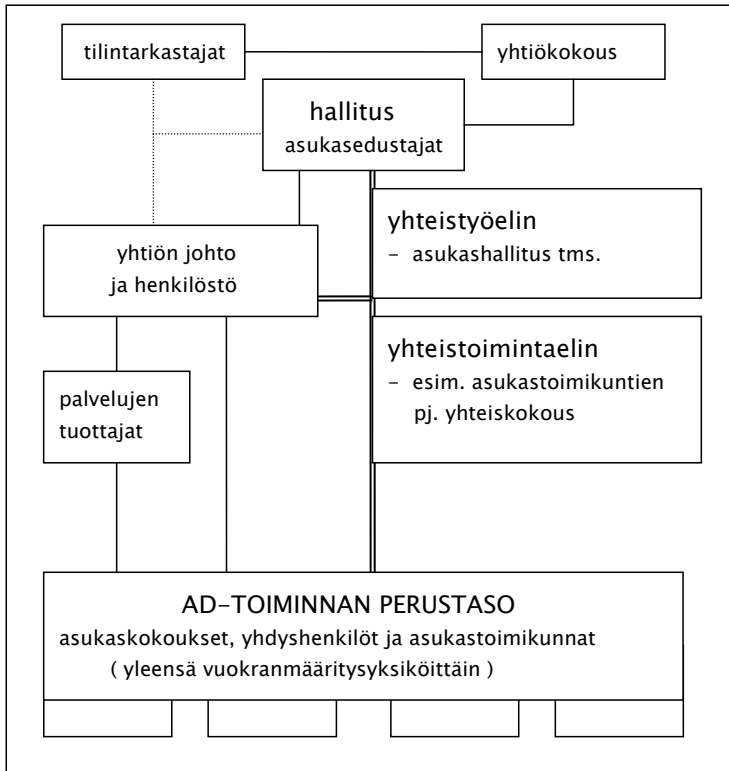
Lahden Asunnot Oy:n asukashallituksella on toimikuntia, jotka ovat rakentamassa ja toteuttamassa erilaisia toimintamuotoja ja osallistumismahdollisuuksia asukkaille. "Asukashallitus hyväksyy toimikuntien esittämät toimintasuunnitelmat ja budjetit, joiden puitteissa toimikunnat sitten toimivat. Toimikunnat raportoivat toimistaan asukashallitukselle pöytäkirjojensa (pakollisia) välityksellä. Toimikunnat noudattavat samoja toimintasääntöjä kuin asukastoimikunnatkin. Toimikuntien työssä ja sen käynnistymisessä on olennaisinta puitteiden saaminen ja selkeän tavoitteen saaminen työskentelyyn. Toimikuntien alkuvaiheen tukeminen ja kannustaminen on yhtiön edustajien puolelta tärkeää. Nyt meillä on toimikuntien toimintasuunnitelmat ja budjetit hyväksytyt, jolloin todellinen toiminta voi heti vuoden alusta käynnistyä."

Toimikuntien asukasedustajien tulee olla tarjotuista tehtävistä innostuneita ja motivoituneita. Esim. pidettyjen asukasdemokratiavaalien yhteydessä kysyttiin ehdokaiden halukkuutta erilaisiin tehtäviin. Näin saatiin arvokasta tietoa, joka oli tarpeen,

kun toimikuntia perustettiin. ”Parasta on ollut nähdä se asukasjäsenen innokkuus tosin myös se hämmennys, että miten tästä nyt eteenpäin, mutta hyvin on asiat suuremmaksi osaksi lähteneet toimikunnissa jäsentymään, kun niitä on sopivasti ohjeistettu.”

Toiminnan onnistumisen kannalta on olennaista käytännölliset kiinnostavat tehtävät ja innostava vetäjä. Porukkahenki syntyessään alkaa viedä mukanaan. Ryhmän aktiivisuuteen vaikuttaa vetäjä sekä millaista joukkoa asukashallituksesta ilmoittautuu mukaan. Innostuneisuus ja yhteistyökyky on olennainen asia. Yhtiöltä edellytetään resursseja toiminnan järjestämiseen. Asukasedustajilta odotetaan rohkeutta lähteä mukaan. ”Työryhmien avulla saadaan asukkaat tekemään yhdessä ja jälkeä on syntynyt tosi hyvin. Jatkossa tehostetaan jo olemassa olevien toimintaryhmien työtä.”

Lisänä kokoava yhteistoimintaelin



RATKAISUMALLIN AVAINPIIRTEET

- ☒ kokoava yhteistoimintaelin ei ole yhteishallintolain edellyttämä, vaan on yhtiöiden oman harkinnan mukaan perustettu perustason yksikköjen ja yhtiön hallituksen väliin
- ☒ kokoavina yhteistoimintaeliminä on asukastoimikuntien yhteiskokous tai asukasneuvosto, aluetoimikunta, yhteistyötoimikunta tms.
- ☒ yhteistoimintaelin täydentää varsinaisen yhteistyöelimen toimintaa
- ☒ kokoava yhteistoimintaelin on tarpeen isoissa yhtiöissä, joissa halutaan koota asukastoiminnan vetäjät koko yhtiön tasolla yhteen
- ☒ yhteiskokoukseen tai vastaavaan osallistuvat yleensä asukastoimikuntien puheenjohtajat
- ☒ yhteiskokous on yleensä keskusteleva eikä tee päätöksiä (paitsi henkilövalinnat esim. asukashallitukseen)
- ☒ yhteisten tapahtumien ym. yhteisen toiminnan toteutuksesta on vastuu perustason yksiköillä
- ☒ perustason toiminta painottuu ja yhteistoimintaelin palvelee sitä
- ☒ se palvelee asukasaktiivien perehtymistä ja myös kokoavaa tiedotusta asukastoimikuntiin

Kokoavan yhteistoimintaelimen käyttö

Tarkoitus

Kokoava yhteistoimintaelin on käytössä isoissa yhtiöissä. Se ei perustu yhteishallintolakiin, vaan on syntynyt käytännön tarpeista. Yhteistoimintaelimen tarkoitus on koota yhtiön kaikki asukastoimikunnat yhteistyöhön. Yhteistoimintaelin on foorumi yhteisille tapaamisille, tiedon ja kokemusten vaihdolle, asukastoimintaa ja asukasdemokratiaa koskeville keskusteluille ja yhteisen toiminnan suunnittelulle koko yhtiön tasolla. Se on nimenomaan asukastoimikuntien puheenjohtajien yhteistyön väline. Yhteistoimintaelimen nimenä on esim. YTE- puheenjohtajisto, yhteistyötoimikunta tai asukastoimikuntien yhteiskokous.

Yhteistoimintaelimen työskentelyyn osallistuu myös yhtiön johtoa tai muita edustajia. Käsittelyssä voi olla vastaavia asioita kuin yhteishallintolain mukaisessa yhteistyöelimestä. Raja näiden välillä voi olla epäselvä. Yleensä yhteistoimintaelin on luonteeltaan enemmän kokousmainen ja yhteistyöelin on vakiintuneempi ryhmä. Silloin kun yhtiö on vielä kohtuullisen kokoinen, tietty toimielin voi palvella molempia tarkoituksia. Isommissa yhtiöissä asukastoimikuntien määrä on niin suuri, että toimikuntien yhteiskokous ja yhteistyöelin ovat eriytyneet.

Yhteistoimintaelin voi myös muodostaa omia pienempiä työryhmiä esim. asukasneuvoston valmistelemaan ja toteuttamaan asioita. Tällainen työryhmä kokoontuu useammin ja toimii kiinteämmin hoitaakseen sille asetettuja tehtäviä.

Yhteistoimintaelin on yhtiön johdon näkökulmasta hyvä väline hankkia tietoja ja luotailla asukkaiden näkemyksiä. Saadaan yhtiölle tietoa ja mielipiteitä asukkailta ja kuullaan muutenkin "ollaanko kentällä tyytyväisiä" ja minkämoisia toivomuksia asukkailla on. "Ei tarvitse kaikissa asioissa kysellä erikseen jokaiselta asukastoimikunnalta."

Toisaalta yhteistoimintaelin on hyvä arena jakaa tietoa ja esitellä suunnitelmia. Saadaan asukkaille tietoa asumisesta ja yhtiöstä (vuokrasta, talousarvioista, järjestysäänneistä jne.). "Yhteistyöryhmässä on helppo saada tietoa jalkautettua". "Kun järjestämme yhteisen kokouksen, saamme puheenjohtajien kautta välitetyksi tietoa kiinteistöihin hyvinkin nopeasti." Yhteisissä kokouksissa on voitu paremmin perehdyttää asukastoimikuntien edustajia siihen, miten esim. vuokranmäärityslaskelmia luetaan ja tulisi ymmärtää.

Yhteistoimintaelintä käytetään myös siten, että haetaan tukea valmistelussa oleville ratkaisuille. Asialistalla voi olla myös tärkeitä asioita: talousarvio, isot korjaukset, tulevat suunnitelmat. Tällä tavoin yhteistoimintaelin tukee yhtiön edustajia asioiden toteuttamisessa.

Osallistumalla yhteistoimintaelimen työskentelyyn yhtiön edustajat aktivoivat asukastoimikuntien työtä ja auttavat asukasaktiiveja jaksamaan. Yhteiset tilaisuudet edistävät tutustumista ja vahvistavat yhteistyön henkeä. Asukasaktiivit tutustuvat toisiinsa ja keksivät kaikkia hyviä ideoita asumisen viihtyisyyden ja toimivuuden parantamiseksi. Voivat vertailla talojaan ja tapojaan ja ottaa toisiltaan ideoita. On virikkeellistä käsitellä koko yhtiön tietoja, kun yleensä kokouksissa keskitytään etupäässä oman talon asioihin. Kyseessä on myös palkitsemisen tapa. Näin on nostettu asukasaktiivien työ arvokkaaksi asiaksi. Arvostusta voi osoittaa myös järjestämällä kokousasiat tasokkaasti tai muistamalla esim. joululounaalla.

Tehtävät

Yhteistoimintaelimen tärkeimmät tehtävät:

- keskinäinen tiedonvaihto
- asukastoimikuntien näkemysten koonti ja yhteisten linjojen aikaansaaminen
- asukastoimikuntien toiminnan tukeminen - ja myös yhtenäistäminen tietyissä kohdin
- koko yhtiön tasoisen asukastoiminnan ja asukastapahtumien suunnittelu ja ohjaus
- yhteydenpito ja keskustelu yhtiön johdon ym. edustajien kanssa

Yhteistoimintaelintä voidaan käyttää asukasedustajien valitsemiseen mm. yhteistyöelimeen tai esim. asukasvaalien tulosten vahvistamiseen.

Uusia erilaisia näkökulmia on haettu mm. seminaareissa ja tekemällä vierailuja muissa vastaavissa yhtiöissä eri paikkakunnille yhtiöihin ja asukastoimintaan tutustumaan. Lisäksi on ravisteltu ajatuksia koulutuksen kautta.

Työskentely

Yhteistoimintaelimen kokoustahti vaihtelee, mutta on yleensä pari kolme kertaa vuodessa. Mahdollisesti perustetut työryhmät kokoontuvat useammin tehtävänsä vaatimusten mukaan.

Työskentelytapa on osallistujien määrästä johtuen yleensä kuunteleva. Tavoitteena on saada aikaan keskusteleva ja asioita puntaroiva työskentely. Päätöksentekotavoitteisuus tai yhteiseen sopimukseen päätyminen ei ole keskeistä työssä. Tähän liittyi myös osittaista turhautumista. Yhteistoimintaelimen olemassa oloa pidettiin tärkeänä, mutta työskentelytavat ja osallistumisen aktiivisuus ei vastannut täysin odotuksia. Vaikka keskustelut ovat tarpeen ja antoisia ja tilaisuudet hengeltään mukavia, jää epäselväksi mitä kokouksista seuraa.

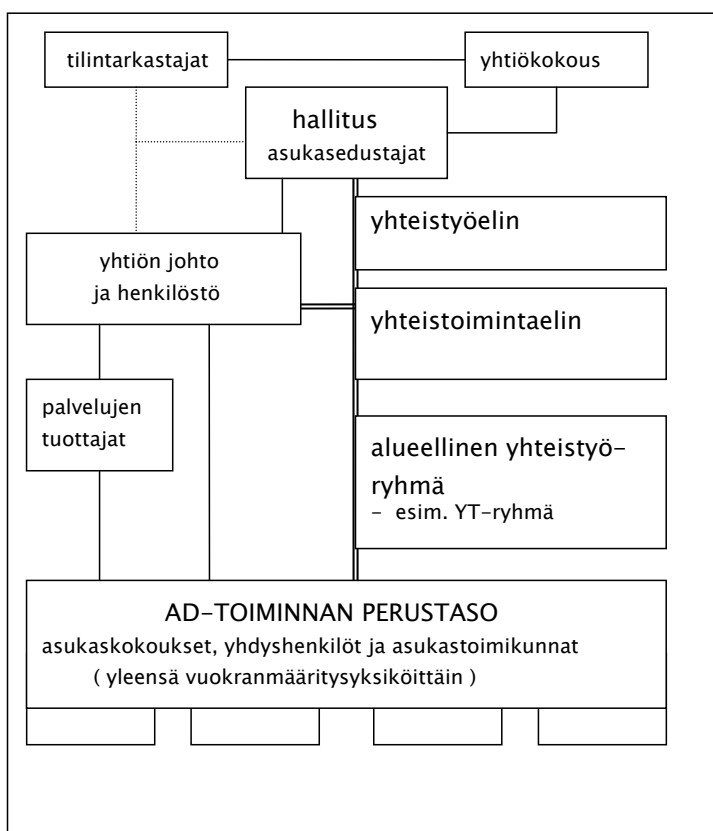
Yhtiön edustajille kuuluu kokousten koolle kutsuminen ja puitteiden järjestelyt esim. varaamalla paikka, jossa on riittävästi tilaa sekä kahvitukset ja pullat. Työskentely vaatii "asioiden kevyttä valmistelua" ja käsiteltävien asioiden esittelyä. Asiasta riippuen yhtiön edustajilla voi olla vahva rooli käsittelyssä.

Onnistumisen edellytyksiä

Asukasedustajien aktiivinen osallistuminen on keskeisin edellytys onnistumiselle. Asukkaiden on koettava yhteistoimintaelin hyödylliseksi. Aktiivinen panos keskustelussa ja avoin kuunteleva mieli on myös tärkeää. Asukkaiden osallistumisaktiivisuuden toivottiin olevan parempi. Kokouksessa ollaan yleensä oman asukastoimikunnan edustajana, mikä vaikeuttaa halua katsoa asioita myös muuten kuin oman asunto-kohteen kannalta. "Välillä voisi olla vapaamuotoisempia neuvoston kokouksia, jotta jäisi enemmän aikaa tutustumiseen ja ajatusten vaihtoon."

Yhtiön edustajilta edellytetään ennen muuta osallistumista kokouksiin. Tällä on asukasedustajille myös symbolista merkitystä. Yleisluontoinen keskustelu ja ajatusten vaihto ei sinänsä vastaa johdon odotuksia. Yhtiön johto asettaa etusijalle yhteistyöelimen ja hallituksen työskentelyyn osallistumisen. Yhteistoimintaelinten tarkoitus on jossain määrin epäselvä ja haittaa sitoutumista työhön. Tärkeänä pidettiin sitä, että puheenjohtajisto voisi ottaa kantaa merkittäviin asioihin ja toimii asukastoiminnan kehittämiseksi koko yhtiössä.

Lisänä alueellisen yhteistyön ryhmät



RATKAISUMALLIN AVAINPIIRTEET

- ❑ alueellisen yhteistyön ryhmä täydentää yhteistyöelintä ja kokoavaa yhteistoimintaelintä
- ❑ alueellisen yhteistyön ryhmä toimii perustason tukena
- ❑ nimenä voi olla esim. asukastoimikuntien YT-ryhmä
- ❑ yhteistyöryhmien tarkoitus on edistää asukasaktiivien tutustumista, kokemusten vaihtoa ja vertaistukea
- ❑ ryhmällä voi olla myös tehtäviä yleisen asukastoiminnan kehittämiseksi, tapahtumien järjestämiseksi, asioiden käsittelemiseksi jne.
- ❑ yhteistyöryhmiin osallistutaan tilanteen ja tarpeen mukaan
- ❑ kokemukset ryhmistä ovat vaihtelevia, joskin pääosin turhautuneita; tehtävä, osallistuminen ja tulos eivät vastaa tarkoitusta
- ❑ ryhmät tuottavat paljon kokousten järjestämisen tarpeita

Alueellisten yhteistyöryhmien käyttö

Valtakunnallisten vuokrataloyhtiöiden samoin kuin isojen kaupunkien yhtiöiden yhteishallinnon rakenteisiin kuuluu alueellisia yhteistyöelimiä. Nämäkään eivät perustu yhteishallintolakiin, vaan ovat syntyneet käytännön tarpeista.

Tarkoitus ja tehtävät

Alueellisten yhteistyöryhmien keskeinen tarkoitus on tukea asukastoimikuntien työtä alueellisesti. Tehtävänä on koota aktiivisia henkilöitä yhteen ja esim. ideoida ja koordinoida tiedotusta, koulutuksia, tapahtumia ja muita koko aluetta ja eri osapuolien yhteistyötä koskevia hankkeita. Järjestetään yhdessäoloa höystettynä mukavalla tekemisellä. Alue-toimikunnassa valmistellaan esim. kullekin vuodelle asukashallinnon kokoava toimintasuunnitelma. Ryhmä koordinoi alueellista yhteistyötä ja järjestää alueellisia tapahtumia. "Alueellisessa asukastoiminnassa valitaan esim. kokoava asukastoimikunta, joka kehittää toimintaa ja tarvittaessa valitsee pienemmät projektiryhmät toteuttamaan tapahtumia ym."

Yhteistyöryhmien kautta tapahtuu myös tiedotusta taloihin ja asukastoimikuntiin. Toisaalta tavoitteena on koota näkemyksiä ja välittää niitä ylöspäin yhtiön hallintoon esim. kokoaville toimielimille.

Joissain yhtiöissä alue-toimikunta seuraa ja arvioi huolto-yhtiöiden toimintaa asukasnäkökulma huomioon otettuna. Tällöin on kokemusten mukaan "tarpeen järjestyminen ja kohtuus arvioitaessa huolto-yhtiön toimintaa". Kuitenkin täytyy olla mahdollisuus myös "tuulettamiseen", kun siihen on erityistarvetta. VVO:lla alueyhteistyöryhmä koostuu joka toinen vuosi valituista luottamusmiehistä. Ryhmän koko on 8-9 henkilöä. "Ryhmä käyttää alueellista asukashallinnon toimeenpanovaltaa suunnitella ja järjestää alueita, ei siis pelkästään talokohdasta, toimintaa, tapahtumia, koulutusta jne." Toiminta voi olla suunnattu alueen kaikille halukkaille asukkaille tai tietyille kohderyhmälle kuten esim. pilkkikilpailu kaikille tai koulutustapahtuma ympäristöeksperteille. "Lisäksi ryhmä käyttää aikaansa asukasdemokratiatoiminnan kehittämiseen omasta näkökulmastaan esim. laatimalla esityksiä tai mielipidekirjelmia VVO:n asukashallitukselle tai VVO:lle yleensä. Esimerkkinä esitys taannoin VVO:n perintäpolitiikasta."

Työskentely ja onnistumisen edellytykset

Alueellisten toimielinten työskentelyn onnistuminen edellyttää yhtiöltä ja sen edustajilta aktiivista osallistumista työskentelyyn ja halukkuutta yhteistyöhön. Yhtiön johto toimii kuitenkin koko yhtiön tasolla ja isännöitsijöille saattaa olla tärkeämpää käydä läpi asioita perustasolla suoraan asukkaiden kanssa. Alueelliset ryhmät putoavat ikään kuin väliin huomiosta.

Tiedonkulku ja asioihin ennakkoon tutustuminen tulee tärkeämmäksi, kun nousee lähipiiriin asioista yleisemmälle toimintatasolle. Tämä edellyttää aktiivisuutta ja kiinnostusta asukastoiminnan asioihin yleisemmällä tasolla. "Onnistumiseen voi vaikuttaa niin, että ryhmään valitaan sellaiset aktiivit, joilla on todellinen halu osallistua ja järjestää toimintaa." Toiminta edellyttää myös pitkäjänteisyyttä. Toisaalta ei ole mahdollisuutta käyttää valtaa. Osallistuminen on enemmän työtä toiminnan suunnittelemiseksi ja toteuttamiseksi eikä se kokemusten mukaan useinkaan tarjoa välittömiä palkitsevia kokemuksia.

Ryhmältä vaaditaan ”yhteen hiileen puhaltamista ja maan pinnalla pysymistä asioitten ja esitysten käsittelyssä (=järjen käyttö ja maltillisuus)”. Lisäksi tarvitaan innovatiivisuutta, halukkuutta toimintaan toisten puolesta, yhteistyökykyä, kokonaisuuksien ymmärtämistä jne. ”Ryhmään näyttää kuuluvan aina myös jäsen, jota kiinnostaa lähinnä vain oma tai oman talon asiat ja edut, mutta kun ryhmä on riittävän suuri ja heterogeeninen, tämä ongelma on hoidettavissa. Tarvitaan monipuolinen edustus sekä nuoria että vanhempia jäseniä.” Onnistuminen edellyttää yhtiöltä kannustusta ja toiminnan tukemista kuten esim. tilat, kopiot ja rahaakin.

Parannustarpeita

Alueellisten ryhmien tärkeyteen ja toimivuuteen ollaan tyytymättömiä. Osassa yhtiötä on selviä vaikeuksia ylläpitää motivaatiota rakenteen säilyttämiseen. ”Oman talon asioiden selvittäminen kuuluu suoraan isännöitsijän kanssa käytäviin keskusteluihin. Mitä sitten tehdään yhteisillä areenoilla?”

Alueellisten ryhmien toiminnan tarkoitus on epäselvä tai ainakin sen kytkeytyminen yhtiön muuhun rakenteeseen on löyhä. Tapaamisia tulee olla sopivan harvoin. ”Kokoontumisille pitää olla selkeät aiheet, ei pelkkä tyhjän puhuminen ja toteaminen, että edellisestä kokouksesta ei juuri muuta ole tapahtunut.” Edellyttäisi enemmän asukasedustajien omaa panosta ja näkemyksiä. Puheenjohtajan ja sihteerin aktiivisuus ja viitseliäisyys ovat avainasioita.

Työskentely edellyttäisi hyvää valmistautumista ja paneutumista ajankohtaisiin kysymyksiin. Edellytetään myös asioiden näkemistä laajemmin kuin vain omasta talosta tai asunnosta käsin. Tämä on jonkinmoinen haaste, koska monella keskeisenä näkökulmana asukastoimintaan on juuri oma talo ja sen asioihin vaikuttaminen. Toisaalta yleinen aluetoiminta saattaa olla liian yleistä sellaiselle, jolla on kiinnostuksen kohteena aivan erityinen aihe tai jopa puolinainen harrastuneisuus.

Pulmana on aktiivisuuden vähäisyys ja vaihtelu. Yhdessä yhtiössä on seitsemän asukastoimikuntien yhteistyöryhmää, joista ”kaksi toimii melko aktiivisesti, kaksi ei juuri lainkaan ja kolme tekee jotain”. ”Edellyttäisi asukkailta enemmän omia ajatuksia ja ideoita.” Joidenkin näkemysten mukaan tупpaavat poliitikot yms. puolueehdokkaat valtaamaan yhteistyöelimien paikat ja asukasdemokratia unohtuu tai sitä käytetään muihin tarkoitukseen. Muutenkin toivottiin nuorennusleikkausta asukastoimintaan. ”Jutut alkaa liikaa toistaa itseään.”

”Tavoitteena omalla alueella on vähentää asukas-yhteistyötä ja yhteishallintoa vaavaava byrokratiaa ja vanhoillisuutta ja kokoustamisähkyä. Tavoitteena on keskittyä talojen asukastoimikuntia palvelevaan toimintaan. Eri yhteistyöryhmien anti on aika laihaa asukasdemokratialle. Kokouksia pidetään kokoustamisen ja kokouspalkkioiden saamisen ilosta. Tilaisuuksien anti on olematon eikä palvele juurikaan suurempaa määrää asukkaitamme. Vaihtoehtoisena mallina toimia olemme kasanneet ainoastaan yhden notkean neljän hengen ryhmän, joka yhteistyössä yhtiön edustajan kanssa miettii tulevia tapahtumia ja teemoja jne.”

Vaikuttaminen ostettavien palvelujen hankintaan ja sopimussisältöihin nähtiin tärkeäksi kehityssuunnaksi. Palvelujen kilpailutus ja hankinta tapahtuu isommissa alueellisissa kokonaisuuksissa. Samoin seuranta ja palaute toiminnasta tapahtuu laajemmilla areenoilla. Tarvitaan esim. alueellisia yhteiskokouksia, missä huoltoyhtiökin olisi mukana. Tavoitteena on ostopalvelujen laadun parantaminen. Alueellisten ryhmien tehtävää tulisi kohdentaa tähän. Ryhmän toimivaltaa olisi tällöin lisättävä. Tässä ei ”joudettaisi enää politikoimaan”.

Alkuna tällaiselle toiminnalle on yhdessä yhtiössä ollut aluetoimikunnan työ. ”Samaa huoltoyhtiötä alueella käyttävien talojen puheenjohtajilla on oma kokous, jonka pääasiallinen tehtävä on kontrolloida huoltoyhtiön toiminnan laatua. Kokous

laatii muistion huollon toiminnasta taloittain. Muistioon kerätään tärkeimmät seikat huollon toiminnan kehittämiseksi unohtamatta asioita, joissa kiinteistöhuolto toimii hyvin. Laatii vuosittain mielestään 2-3 tärkeintä asiaa tai kehittämiskohde-esitystä huollon johdolle. Toimii näin valmistavana elimenä huollon ja asiakkaan väliseen vuosittaiseen kehityskeskusteluun. Valitsee myös asukasedustajan ko. tilaisuuteen. Koska kyseessä on konkreettiset huollon asiat, jotka suoraan voivat vaikuttaa asukkaiden jokapäiväiseen elämään ja asumiseen, jokainen esitetty asia on otettu vakavasti ja tarvittaessa selvitetty huolellisesti. Osa niistä voi johtaa välittömiin toimenpiteisiin isännöitsijän taholta.”

4.4.2

Seututoimikunta

Kunta-asunnoilla alueellisena toimielimenä on seututoimikunta. Tällä on yleensä 10 kokousta vuodessa. Toimikunta käsittelee alueellisesti asioita. Osallistujat kuulevat kokouksissa tietoa yhtiön toimista ja voivat välittää niitä eteenpäin asukkaille asukastoimikunnissa ja asukaskokouksissa. Seututoimikunnat käsittelevät myös niiden vuokranmääritysyksiköiden talousarviot/ vuokranmääritykset, joissa ei ole talotoimikuntaa. Kaikki asukkaathan eivät ole innostuneita sitä kiinteistönsä perustamaan. Seututoimikunnan oma määräraha on otettu hyvin käyttöön. Raha on tarkoitettu sekä koulutus- että virkistystoimintaan.

Onnistumisen kannalta tärkeää on

- hyvin hoidetut kokouksen koollekutsumiset
- asioiden hyvä esittely
- ulkopuolisten asiantuntijoiden käyttö, kun käsittelyssä on oman asiantuntemuksen ulkopuolelta oleva asia
- asioiden oikea-aikainen käsittely.
- yhteistyö muiden seututoimikuntien ja asukashallituksen kanssa.

Seututoimikunnan työskentely edellyttää asukkailta sitoutumista asukastyöhön ja laaja-alaista näkemystä seudullisiin asioihin. ”Asukasedustajien laaja-alaista näkemystä pitäisi kehittää. Joskus kokous rönsyilee liikaa oman talon ympärillä, kun tarkoitus on käsitellä alueellisia asioita.” Annettujen valmistelutehtävien hoitaminen ajallaan tehostaa työskentelyä.

Yhteistyön onnistuminen edellyttää yhtiöltä ja sen edustajilta avoimuutta ja ehdotonta rehellisyyttä. ”Pitää olla valmis kertomaan myös vaikeista asioista niin kuin ne ovat.” Yhtiön on mahdollistettava kokoukset taloudellisesti ja tiedotettava asiat oikeaan aikaan. Lisäksi yhtiön tulee antaa henkilökunnan asiantuntemus toimikunnan käyttöön tarvittaessa.

”Seututoimikunnan puheenjohtajan, paikallisen isännöitsijän ja asiamiehen väliset suhteet tulee olla kunnossa. Seututoimikunnan tulee myös saada tietoa asumista koskevista asioista ennen talotoimikuntaa ja saada olla päättämässä asioista. Jatkossa on tarvetta kehittää seututoimikuntien toimintaa niin, että seudut pääsisivät mukaan paikallisten palveluiden kilpailuttamisprosessiin.”

4.4.3

Avoin alueellinen yhteistyö

Yhtiöiden toiminnassa on useita esimerkkejä vapaamuotoisesta alueellisesta yhteistyöstä. Tällaisia ovat mm. useiden vuokranmääritysyksikköjen yhteiset kokoukset.

Osallistujia saadaan näin enemmän, joten arimmatkin asukkaat uskaltavat tulla mukaan. Kun kokoukset järjestetään "puolueettomalla maaperällä", vastakkainasettelu omistajan edustaja - asukkaat pienenee. Kuitenkin yhteiskokoukset on järjestettävä sellaisissa paikoissa joihin on helppo tulla. Osa katsoi, että pikemmin tuli toimia toisinpäin: asukastoiminta on vietävä hyvin lähelle asukasta, hyvä olisi vain yksi talo tai pihapiiri.

Kunta-asunnot Oy:lla on käytäntönä järjestää vuokranmääritysyksikköjen yhteisiä asukaskokouksia. Konsernin ohjeiden mukaan niitä tulee järjestää vähintään kahden vuoden välein ja aina kun asukkaat sitä esittävät. Koska kaikkien vuokranmääritysyksikköiden asukkaat eivät ole yhtä innokkaita osallistumaan asukaskokouksiin, saadaan osallistujamäärät kokouksiin suuremmiksi. Asukastoiminnasta innostuneet ja siinä mukana jo olevat pääsevät kertomaan kokemuksiaan niille, joiden taloissa ei asukastoimintaa ole ja näin mahdollisesti saadaan perustettua uusia talotoimikuntia. Kokouspaikkaan ei saa olla kohtuuttoman pitkä matka. Isännöitsijän lisäksi olisi hyvä olla myös konsernin henkilökuntaa paikalla. Tuloksena on hyvää keskustelua asumisen asioista ja toisinaan myös uusia talotoimikuntia.

Asukastoimikuntien yhteistyötä edistetään tarkoituksella esim. Niiralankulman asukastoiminnassa. Näin siirretään kokemuksia ja autetaan niitä toimikuntia, joilla on niukalti resursseja. Toiminta on lähtenyt muutaman puuhakkaan vetäjän ansiosta. Yhtiön rooli asiassa on vähäinen. Yhtiön edustajat olivat alussa innostamassa, nyt toiminta on kokonaan asukasvetoista. Yhtiöltä odotetaan lähinnä vain mahdollisuuksia toiminnalle. Mukaan on kutsuttu kaikki toimikunnat alueelta, mutta kaikki eivät osallistu. Tärkeä edellytys on yhteinen mielenkiinto ja hyvä henkilökemia sekä aktiivisuus ja innostus. Yhteistoiminnalla on ollut hyvin myönteinen vaikutus, koska se antaa toimintatarmoa kaikille. Kaikkea ei tarvitse tehdä yksin. "Kyse on vapaaehtoistoiminnasta eikä sitä pidä kovin paljon ohjailta. Yhtiön tulee ilmaista arvostuksensa, mutta antaa asukkaille itselleen tila toteuttaa yhteistyötä haluamallaan tavalla."

VVO:lla on asukasaktiivien muitakin alueellisia tapaamisia. Esim. ympäristö- ja energiaeksperteillä on tällaisia. Molemmille ryhmille järjestetään lähinnä koulutus- tapahtumia. Ympäristöekspertit mm. kiertävät yhteistyössä ammattipuutarhurin kanssa linja-autolla VVO-talojen pihoja, jäteasemia, leikkipaikkoja yms. Tilaisuudet ovat tuolloin vapaamuotoisia, pihoja vertaillaan, haetaan niiden hyviä ja huonoja puolia, esitetään kehittämisehdotuksia ja saadaan hyviä ideoita, joita voi sitten toteuttaa mahdollisuuksien puitteissa omilla pihoidilla. Nämä tilaisuudet ovat olleet erittäin suosittuja. Lisäksi on järjestetty ympäristöaiheisia kesäkilpailuja, joita taloissa ympäristöekspertit ovat organisoineet: luonnonkivikilpailu, linnunpönttökilpailu jne. "Toisinaan harvemmin tehdään pidempi kokopäivän retki kiinnostavaan kohteeseen, jossa ammattilaisia on mukana luennoimassa alan asioista. Onnistumista auttaa hyvä fiilis ja se, että asiaa on sopivassa suhteessa ja että tapaamisia ei ole liian usein. Yhtiöllä tulee olla aitoa halukkuutta osallistua ja välittää eksperttitoiminnasta ja siihen osallistuvista ihmisistä. Täytyy ottaa huomioon heidän ideansa ja auttaa saamaan niitä toteutumisasteelle. Asukkaiden aito kiinnostus on palkitsevaa, koska ns. "muodon vuoksi" nimetyt ekspertit eivät edes osallistu tapahtumiin. Parasta näissä tapaamisissa on vapaamuotoisuus sekä aito kiinnostus ja innostus. Opitaan tuntemaan toisiamme ja luodaan kontakteja, jolloin mielipiteiden vaihto ja keskustelu ei pysähdy yhteen tilaisuuteen, vaan se voi jatkua muulloinkin vapaasti." Monilla alueilla on ollut "epävirallisia" retkiä ja kursseja kuten mm. sauvakävelykurssi, sieniretkiä, pajutyökurssi, ympäristömessuilla ja kiinnostavissa kohteissa käyntejä jne. Ne ovat lisänneet kiinnostusta ja motivaatiota asukastoimintaan. Kun "palkitaan" pienillä "porkkanoilla" toimijoita, he ovat innokkaampia järjestämään asukastoimintaa omissa taloissaan.

Näissä vapaamuotoisissa asukastoiminnan tukimuodoissa yhdistyy huvi ja hyöty: koulutus, kokemusten vaihto, uuden oppiminen, elämykset ja hauskanpito. Tärkeää on kiinnostava ohjelma ja esiintyjät. ”Käytäntö on tärkeä kiinnostuksen lähde. Yleisluontoiset aiheet muuttuvat keskusteluiden ja omakohtaisten esimerkkien ja havaintokohteiden kautta talokohtaisiksi - ja usein jo koetuiksikin.” Aikaa on varattava myös tauoille ja vapaalle keskustelulle. Ohjelmassa on hyvä olla uutta tarjottavaa ja elämyksellisyyttä. Osallistujat saavat uusia eväitä ja voimia ja uusia tuttuja jotka ovat kiinnostuneita samoista asioista. Tapaamiset tarjoavat vertaistukea. Olennaisinta näyttää olevan samanhenkisyys ja siitä syntyvä luottamuksen ilmapiiri. Usein asukasaktiivit ja erityisesti ekspertit ovat yksin omassa talossa asioita hoitamassa. Toisten parissa he huomaavat muillakin olevan samanlaisia ongelmia asukkaiden osallistumisen kanssa.

Aktiivisuuden ylläpitoa ja lisäystäkin on onnistuttu aikaansaamaan tällaisilla tavoilla ehkä paremmin kuin perinteisillä yhteistoiminnan työmuodoilla. Tämä edellyttää yhtiöltä avointa mieltä ja positiivista suhtautumista vapaaehtoistyöntekijöihin sekä heidän työnsä arvostamista. ”Villejäkään ideoita ei tule tyrmätä alkuun. Ylilyöntejä tapahtuu loppujen lopuksi harvoin. Luovuutta sen sijaan puuttunut yhteishallinnosta ja asukastoiminnasta useammin.”

SATO-yhtiössä on asukastoimintaa painotettu talokohtaisen asukasdemokratian sijasta vapaamuotoiseen toimintaan. ”Koska SATO:n asuntokannassa on myös lukuisia vapaarahoitteisia vuokra-asuntokohteita, on asukasyhteistyötä pyritty painottamaan erilaisten teemojen tai tapahtumien kautta, joissa ei korostu asuntokohteiden erilaiset rahoitus- tai hallintomallit. Tavoitellaan sitä, että toiminta sopisi kaikille ja pohjautuisi asukkaiden omiin ideoihin ja aktiivisuuteen. Esim. kuluvana vuonna käynnissä on ollut yhteisten tilojen teemavuoden puitteissa Ideakilpailu, jossa yksittäiset asukkaat, naapuriporukat tai asukastoimikunnat ovat voineet ideoida uudistuksen johonkin talon yhteiseen tilaan. Ko. kilpailun tuloksena yhteen taloistamme on nyt valmistunut talon pihalle ”liikennekaupunki” ja yhden talon pyörä- ja lastenvaunuvarasto on juuri saanut uuden ilmeen. Yhteen taloon on kilpailun tuloksena valmistumassa näyttämö talon asukkaiden käyttöön.”

”SATO on asukasviestinnässään (lähinnä Kotona-lehdessä, nettisivuilla ja alueellisissa seminaareissa) pyrkinyt nostamaan esille näitä asukkaiden omia ideoita ja onnistuneita toteutuksia ja korostanut niitä mahdollisuuksia, joilla SATO voi tukea asukkaiden ideoimaa yhteistoimintaa. SATO:n nettisivuilta löytyvästä liikennekaupunkiblogista välittyy mainiosti se, miten asukkaiden, huollon, isännöinnin ja vuokranantajan hyvällä yhteistyöllä, asukkaiden uskomattoman hienolla omalla panoksella ja kivalla idealla on saatu aikaan todella onnistunut projekti. Olemme Kotona-lehdissä pyrkineet kertomaan erilaisista projekteista (mm. alueelliset turvallisuusillat, ”käräytä hyvä naapuri”-kampanja, näytelmälliset asukasillat, Likkojen lenkki yms.). Meille luontevinta on tällainen projektimainen ja vuosittaiseen ideointiin perustuva asukasyhteistyö, jolloin voimme erilaisin kampanjoin ja kilpailuin saada mukaan uusia asukkaita eikä se vaadi asukkailtaakaan pidempiaikaista sitoutumista erilaisiin toimieliimiin.”

5 Johtopäätökset

5.1

Keskeisiä havaintoja

- Yhteishallinnon / asukasdemokratian / asukasyhteistyön järjestelmä muodostuu rakenteista ja niitä hyödyntävistä toimintakäytännöistä. Yhtiön koko ja maantieteellinen toimintakenttä on saatava haltuun sopivalla rakenteella ja toimintamalleilla. On hyödyllistä kehittää omaa sovellusta, joka sopii toimintaympäristöön, omaan tilanteeseen, resursseihin ja asukarakenteeseen.
- Yhteishallinnon toimielinten ”kunnossapito” on tärkeä osa asukasdemokratia-työtä. Toteutetaan asukasdemokratian perusasiat vaikka osallistuminen olisikin heikkoa. Näin turvataan perusvalmiudet asioiden läpikäymiselle ja asukasyhteistyölle.
- Asukasdemokratian toimivuus edellyttää sitä, että tietyt toimijaroolit toteutuvat. Ne saavat järjestelmän rakenteet ja toimintamallit elämään. Rooleista on kaksi keskeisintä: asukasvetäjä (esim. toimikunnan puheenjohtaja tms.) ja yhtiön edustaja (esim. isännöitsijä). Lisäksi on hyötyä asukasyhteistyöhön erikoistuneen resurssihenkilön olemassa olostä. Tämä näyttää olevan välttämätöntä suuremmissa yhtiöissä, koska asukasdemokratia ja muu asukasyhteistyö edellyttää huomattavaa ajankäyttöä.
- Kyse on paljolti myös asenteista ja vuorovaikutuksesta. Yhtiön edustajien aktiivinen ja kuunteleva suhtautuminen ovat avainasioita. Asukasyhteistyö on merkittävä edellytys onnistumiselle silloinkin, kun keskitytään muihin asioihin kuin asukastoiminnan kehittämiseen. Erityisen tärkeä vuorovaikutus on silloin, kun panostetaan asukastoiminnan aktivointiin. Asukasaktiivien yksilöllinen merkitys on myös tärkeä tekijä.
- Yhtiön johdon oma näkemys on merkittävä asia toiminnan suuntaamisessa. Kyse on siitä, millaisiin asioihin uskotaan yhtiön onnistumisen perusteena. Tämän mukaisesti asetuvat toiminnan ja resursoinnin painopisteet: kiinteistöjen kunto, kiinteistötalous, asukastoiminta vai asumisen tuotekehitys?
- Asukasdemokratiassa onnistuminen ja sen pitäminen tärkeänä näyttävät olevan yhteydessä toisiinsa. Kun asukasdemokratiaan on satsattu ja onnistuttu siinä, suhtautuminen on myönteisempää ja sitä pidetään arvossa ja ollaan valmiita käyttämään resursseja edelleenkin. Jos yritykset asukasyhteistyöhön ja asukkaiden aktivoimiseen toistuvasti tuottavat pettymyksiä, se alkaa muokata - jos ei rakenteita - niin ainakin toimintakäytäntöjä ja roolinottoa.
- Aktiivinen pitkäjänteinen työ tuottaa tulosta - useimmiten. Asukasyhteistyön aiheuttama suuri työmäärä vaikeuttaa.
- Pettymys on ilmeinen asukkaiden aktiivisuuden ja asukkaiden omaehtoisen toiminnan vähäisyyteen monissa yhtiöissä. Perustason toiminta (asukaskoko-

ukset, asukastoimikunnat) on ilmiselvissä vaikeuksissa suuressa osassa yhtiöitä ja vuokranmääritysyksikköjä. Toiminta pyörii minimitasolla, niin että muodollisuudet tulevat juuri täytetyiksi. Yhtiöiltä tarvitaan vetoapua jo siihen, että yhteishallinnon perusvaatimukset saadaan täytetyiksi. Jos tavoitellaan aktiivisempaa toimintaa, tarvitaan vahvaa tukea - etenkin toiminnan vauhtiin saamiseen. Kyse on sekä rakenteellisista että toiminnallisista tekijöistä.

- Rakenteellisista ratkaisuista näytti toimivan mm. asukasdemokratia-toiminnan selkeä vastuutus, erityishenkilön työrooli, kokoavat erikoistuneet työryhmät. Sen sijaan heikommin toimivia olivat alueelliset yleisluontoiset yhteistyöryhmät. Toiminnallisista ratkaisuista näytti toimivan mm. yhtiön henkilöstön kiinnostus ja osallistuminen, käytännön apu, rutiinien ja käytäntöjen selkeytys, täsmäpiristeet, vertaisoppiminen. Yhtiön johdon etäisyys asukasaktiivien arjesta näyttää syövän motivaatiota. Tyytyväisimpiä oltiin toimintoihin, joissa yhteys johtoon ja päätöksentekoon on välitön. Jos voidaan vaikuttaa välittömästi ja tehokkaasti omaan asumiseen (kustannukset, laatu, viihtyisyys, häiriöttömyys), on eduksi yhteishallinnon ratkaisumalli, jossa toimet kohdistuvat omalle reviirille.
- Asukkaiden yhteistoiminnan vireyys on asukasdemokratian perustekijä, vaikka se ei kiinnittisikään suoraan yhteishallinnon yhteyteen. Asuinyhteisöihin tiiviisti ankkuroitua asukastoimintaa on monin paikoin vaikeuksissa. Sitä vastoin erilaiset väljemmät tapahtumat, kampanjat, retket yms. näyttävät saavan osallistujia. Yhteishallinnon muodollisuudet, käsiteltävät asiat sekä työskentelyn pitkäjänteisyys eivät ole innostavia. Joudutaan puuttumaan ikäviinkin asioihin. Sen sijaan yleisempi ja asukastoimintaa sisältävä kiinnostavampi puolia ja toiminnan kerta-luonteisuus lisää osallistumista. Perustason asukastoiminnan rinnalla on eduksi ratkaisumalli, jossa voidaan koota asukasaktiivisuuden niukkoja voimavaroja yhteen laajemmalla alueella ja kohdentaa vaikuttamistyö teemakohtaisemmin ja painottaa asukastoiminnassa myös viiheteellisiä puolia.
- Asukasdemokratian tuloksellisuus on askarruttava kohta. Hyväksi näyttää olevan realistinen suhtautuminen eli että ei odoteta liikoa yhteistyöltä. Osassa yhtiöitä se ei tuo mainittavampaa lisäarvoa, suurimmassa osassa saavutetaan joitakin hyötyjä, osassa yhtiöitä asukasdemokratian kautta saavutetaan jopa merkittävää lisähyötyä kiinteistönpitoon ja yhtiön toimintaan,

5.2

Asukasyhteistyön ja asukasdemokratian hyvä kierre

Myös asukasdemokratiassa näyttää vallitsevan monitoimijaisille kehitysprosesseille tyypillinen asetelma, että alkuun pääseminen edellyttää tiettyjen kynnyskohtien ylittämistä uskottavuuden ja tarvittavan liikevoiman aikaansaamiseksi. Tiedyt asukasyhteistyön asiat vaativat ensin paljonkin työtä toteutuakseen ja sen jälkeen nämä alkavat ruokkia uutta aktiivisuutta ja uusia toimintamuotoja. Toiminnassa tulee päästä ensin riittävälle tasolle, jotta syntyy yhteisiä onnistumisen kokemuksia, yhteneviä näkemyksiä toiminnan kohteista, toimivia yhteistyösuhteita, me-henkeä ja yhteenkuuluvuutta. Haasteena on se, että asukkaiden vaihtuvuus on usein suuri ja asuinyhteisöjen kiinteys vähäinen.

Asukasdemokratian hyvässä kierteessä olennaista on se, että onnistuneilla ja toimivilla asioilla on taipumus kertyä eräänlaiseksi yhteisen toiminnan pääomaksi, joka muodostuu lisäedellytykseksi tulevalle toiminnalle ja jonka varassa kehittyy uutta toimintaa ja kertyy uutta onnistumisen pääomaa. Tärkeimpiä asukasdemokratian pääoman muotoja ovat:

1. Osallisuuspääoma

- usko ja kokemus että aktiivisuus ja vaikuttaminen kannattaa
- on muodostunut aktiivien porukka
- luottamus omiin kykyihin toimia
- tunne kuulumisesta yhteisöön jonka "hyvän" puolesta haluaa toimia

2. Yhteistoimintapääoma

- keskinäinen tuntemus
- vaivaton henkilökohtainen yhteys
- keskinäinen ymmärrisyhteys ja yhteistoimintakyky
- toimiva suhdeverkko aktivoitavaksi tarvittaessa
- talkoohenki, me-henki

3. Luottamuspääoma

- usko vilpittömiin tarkoituksiperiin ja yhteisen hyvän tavoitteluun
- varmuus ratkaisujen pohjana olevien tietojen pitävyydestä
- odotus pelisääntöjen kunnioittamisesta
- toistensa toiminnan ennakoitavuus
- usko siihen että tärkeät asiat tulevat yhteiseen käsittelyyn

4. Osaamispääoma

- perusvalmiudet toimia asukasdemokratian toteuttamisessa
- riittävä perehtyneisyys yhtiön ja kiinteistönpidon kokonaisuuteen
- erityistietämys joistain aiheista käytettäväksi
- asumisen ja kiinteistöjen "ongelmien" ratkaisukyky

5. Taloudellinen pääoma

- taloudellinen liikkumavara
- yhteinen tahto tehdä strategisia investointeja
- asukas-yhteistyön taloudellinen hyöty ym. hyödyttävyyys esim. viihtyisyydessä ja asuttavuudessa

Asukasdemokratian ja asukasyhteistyön kokonaisuus



Kuvio. Asukasdemokratian ja asukasyhteistyön kokonaiskuva ja painottamisen mahdollisuuksia

A. Hyvän kiinteistönhoidon painottaminen

Rakennetaan asukasdemokratiaa kiinteistöjen parannusten ja hoidon kysymyksiin. Aktivoidaan asukkaita ottamaan kantaa. Hankitaan tietoa asukkaiden tarpeista ja odotuksista kyselyillä ym. tavoin. Huolehditaan siitä, että yhteishallinnon perusrakenteet ovat kunnossa ja että asukkaat muodostavat sitä kautta kantansa korjaustarpeista. Haetaan aktiivisesti asukastoimikuntien ym. näkemyksiä korjaustarpeista. Kuunnellaan, välitetään tietoa eteenpäin ja otetaan asukkaiden ehdotukset mahdollisuuksien mukaan huomioon. Pyritään tekemään pienemmät korjaukset nopeasti. Osallistetaan asukkaat korjausten suunnittelun ja mahdollisuuksien mukaan myös niiden toteuttamiseen. Kannustetaan asukkaita talkotoimintaan ja omaehtoiseen vastuunottoon.

Asukkaat ovat tyytymättömiä yhteishallinnon tuloksiin huollon, siivouksen ja kunnossapidon palveluissa. Näiden tuottamisessa olennainen muutos on ollut ulkoistaminen ja keskittäminen suurempiin yksiköihin. Toiminta muuttuneilla palvelumarkkinoilla merkitsee aivan uutta tilannetta palvelutarpeiden määrittämisen, viestimisen, hankinnan ja käytön hallinnan kannalta. Asukasdemokratiaa kohdennetaan palvelujen hankintaan (käyttötarpeiden tietäminen, sisältöjen määrittäminen, kilpailutus) ja käytön hallintaan (toteutuminen, laatu). Siihen liittyvät vaikuttamisen ja yhteistyön tarpeet edellyttävät uudenlaisia kumppanuusrakenteita. Kehitetään asukasyhteistyötä huoltopalvelujen hankinnassa ja toteuttamisen valvonnassa. Kehitetään asukasdemokratian rakenteita niin, että alueelliset / seudulliset yhteistyöelimet ovat mukana palvelujen hankinnan ja kilpailutuksen prosessissa.

B. Hyvän kiinteistötalouden painottaminen

Asukasdemokratia hoidetaan vähin liikkein eikä sille anneta suurta sijaa kiinteistönpidossa. Täytetään yhteishallinnon muodollisuudet pyrkimättä aktivoimaan asukkaita yhteishallinnon toteuttamiseen. Tehdään hyvin tavoitteellista asukas-yhteistyötä ja fokusoidaan se talouden kysymyksiin. Satsataan ammattimaiseen toimintaan. Valitaan toimenpiteet mahdollisimman ammattitaidolla. Asukkaiden etua ajetaan pitämällä yhtiö mahdollisimman hyvässä kunnossa. Keskitetään panostukset kuluja alentaviin ratkaisuihin. Pidetään vuokrataso alhaalla hyvin harkituilla korjaustoimilla ja taloudellisuutta parantavilla investoinneilla. Seurataan tarkasti toimenpiteiden vaikutuksia kiinteistön talouteen. Pidetään asukkaat hyvin ajan tasalla ratkaisuissa ja tuloksissa. Jätetään mahdollinen asukastoiminta asukkaille. Ei tuhlaata niukkoja resursseja asukastoiminnan aktivoimiseen ja pyörittämiseen. Hoidetaan yhteishallinto kevyesti. Ansaitaan asukkaiden luottamus ja kannatus teoilla, jotka hyödyttävät asukkaita muulla tavoin. Huolehditaan siitä, että asukkaat ovat tyytyväisiä asumisen hintaan ja laatuun.

Otetaan asukkaat itse vastuuttavien järjestelmien kautta mukaan tukemaan valittua linjaa (esim. huoneistokohtainen mittaus ja raportointi). Haetaan ratkaisuja, joihin voidaan saada asukkaat mukaan kantamaan vastuuta omalta osuudeltaan. Asukas-yhteistyössä keskitytään saamaan asukkaat ratkaisujen taakse ja hoitamaan oma osuutensa niiden toteuttamisessa.

C. Aktiivisen asukastoiminnan painottaminen

Resurssipanos käytetään asukkaiden aktivointiin taloissa ja myös yhteistoimintaan yleisemminkin. Panostetaan siihen niin paljon, että alkukynnykset ylittyvät ja saadaan aikaan hyvä vire ja myönteinen kehityskierre. Pyritään edistämään asukkaiden kontakteja ja me-henkeä, jotta asukas-yhteisöt vahvistuvat. Yritetään parantaa asukasviihtyvyyttä yleisesti ja asuntokohteiden mainetta. Toimiva asukasverkosto nähdään voimavaraksi myös asialähtöisemmän asukas-yhteistyön ja asukasdemokratian kannalta.

Toimitaan laajalla rintamalla: pihan viihtyisyys, turvallisuus, lasten toiminta, liikunta, harrastukset jne. Katsotaan että asukastoiminnan tulee olla myös kivaa ja sisältää iloa ja elämyksiä – ei vain työtä. Siksi järjestetään myös mukavaa yhteistoimintaa, kuten juhlia, kisoja, talkoita ja matkoja jne. Toimitaan sekä perustasolla taloissa että kokoavasti alueilla ja koko kaupungin tasolla. Näin täydennetään talokohtaisten resurssien puutteita. Asukkaita kannustetaan mukaan monin tavoin. Käytetään paljon aikaa. Yhteishallinto tai asukasdemokratia sellaisenaan on vain pieni osa toimintaa.

D. Asumisen palvelujen painottaminen

Asukasdemokratia voidaan nähdä yhteistyötilanteena, jossa asukkaat kehittävät omiin tarpeisiinsa soveltuvia asumisen asiakkuuksia, asumistuotteita ja palvelukokonaisuuksia toistensa kanssa ja yhdessä yhtiön omistajan kanssa ja samalla vahvistavat omaa asiakkuuttaan yhtiössä. Suuri osa asumisen palveluista on kollektiivisia hyödykkeitä, joten niitä ei voida hankkia tai edes kuluttaa yksilöinä, vaan edellytetään yhteistyörakenteita niiden hankintaan ja käytön hallintaan.

Asukasdemokratiaa käytetään asumisen ja asumisen palvelujen tuotekehitykseen. Asukasdemokratiassa painotetaan vaikuttamista palveluihin ja asumistuotteisiin. Otetaan asukkaat asiakkaina, jolle tarjotaan hyviä asumistuotteita ja palveluja. Rakennetaan tarkoituksenmukaisia asiakkuuksia sekä asukkaiden että yhtiön kannalta. Kehitetään toimintaan asukaslähtöisiä toimintamalleja. Toimintamalli näkyy aluksi pyrkimyksenä asukkaiden palveluhenkiseen kohteluun, pitemmälle vietyinä

se tarkoittaa mm. omien palvelutuotteiden kehittämistä asiakkaiden odotuksiin ja tarpeisiin. Palvelut kohdennetaan kohderyhmälle palvelemaan heidän tarpeitaan mahdollisimman hyvin. Katsotaan omaa toimintaa siitä, miten hyvin onnistutaan vastaamaan asiakkaiden odotuksiin ja tarpeisiin. Asukasyhteistyö nähdään asiakasrajapintana, jossa hoidetaan asiakassuhteita ja otetaan vastaan palautetta ja haetaan tietoja omien palvelujen kehittämiseksi. Asukasdemokratiaa käytetään kuluttajatoimintana. Kehitetään osallistumismuotoja siten, että asukkaat voivat vaikuttaa yhtiön tuottamiin ja hankkimiin palveluihin.

Yhteishallinnon välineistö ei jousta käsittelemään asukkaiden yksilöllisiä, eriytyneitä tarpeita (asukastoimikuntien työ rajataan tarkoituksella talon yhteisiin asioihin). Asukkaat eivät käytä yhteishallinnon rakenteita ja käsittelyreittejä ajaakseen etujaan asumisen palvelujen kuluttajina, vaan ottavat suoraan yhteyttä niihin, joiden kanssa heillä on mielestään asiakassuhde. Siksi otetaan palvelujen tuottajat mukaan kehitystyöhö

LIITE I

Kyselyihin vastanneita

- 16 kpl. asukastoimikunnan pj = perustason asukasaktiivit
- 32 kpl. asukastoimikunnan pj ja asukasedustaja jossain muussa yhtiömielimestä = monitason asukasaktiivit
- 33 kpl. yhtiön edustajat (yhtiön tj 1/4, isännöitsijöitä 1/3 ja loput muissa esimies- tai asiantuntijatehtävissä)

Kysely vuokrataloyhtiöiden johdolle, isännöitsijöille ja muille yhteishallinnon asiantuntijoille

Hyvä toimitusjohtaja / isännöitsijä/ yhteishallinnon asiantuntija !

Ympäristöministeriö on käynnistänyt **selvityksen yhteishallinnon hyvistä toimintamalleista vuokratalo- ja kiinteistöyhtiöissä**. Tarkoituksena on löytää hyviä esimerkkejä yhteishallinnon toteuttamisesta. Niitä tarkastelemalla haetaan tietoa yhteishallinnon onnistumiseen vaikuttavista asioista ja lisäeväitä yhteishallinnon kehittämiseen. Selvityksen vastuuhenkilönä ympäristöministeriössä toimii ylitarkastaja Ulla-Maija Sirviö ja sen toteutusta ohjaa eri vuokrataloyhtiöitä ja intressitahoja edustava ohjausryhmä. Selvityksen tekijä on VTM Paavo Viirkorpi Viirkorpi Oy:stä.

Vuokrataloyhtiönne on otettu mukaan selvitykseen ja yhtiöstänne on valittu hyviä esimerkkejä yhteishallinnon toteutuksesta. **Teidät on valittu kertomaan näkemyksenne yhteishallinnon toteutuksessa** yhtiössänne, koska juuri Teillä on kiinnostavaa ja asiantuntevaa sanottavaa asiasta ja ko. hyvistä esimerkeistä.

Kysely koskee yhteishallinnon onnistumista joko yksittäisessä vuokranmääritysyksikössä tai useamman vuokranmääritysyksikön kokonaisuudessa tai sitten yleisesti koko yhtiössänne. Kaikki kyselyn kysymykset eivät sovellu juuri Teidän tilanteeseen. Voitte jättää vastaamatta tällaisiin kysymyksiin tai soveltaa niitä oman harkintanne mukaan. Kysely on kohtalaisen pitkä, mutta toivon Teidän ennättävän ja jaksavan siihen vastata, koska **on erittäin tärkeä saada Teidän näkemyksenne asiasta**.

Vastaukset kyselyyn käsitellään ehdottoman luottamuksellisesti ja tietoja käytetään vain tämän selvityksen tarpeisiin. Kyselyn tulokset raportoidaan niin, että kenenkään yksittäisen vastaajan vastaukset eivät ole tunnistettavissa.

Pyydän Teitä **täyttämään kyselylomakkeen** mahdollisimman pian ja palauttamaan sähköpostina viimeistään viikon kuluessa saatuanne kyselyn.

Lisätietoja selvityksestä ja kyselystä antaa Paavo Viirkorpi paavo.viirkorpi@kolumbus.fi tai puh. 050-553 1951.

Suuret kiitokset jo etukäteen vastauksistanne ja kiinnostuksesta asiaan.

1. Vastaajan tiedot (Ohje: merkitkää sopivan vaihtoehdon kohdalle ruudun perään rasti näppäimellä x ja kirjoittakaa tarvittavat lisätiedot viivan perään)

- vuokratalo- / kiinteistöyhtiön toimitusjohtaja
 - vuokratalo- / kiinteistöyhtiön isännöitsijä
 - isännöinti- / huoltoyhtiön isännöitsijä
 - jokin muu työtehtävä, mikä? _____
- VASTAAJAN NIMI _____

2. Tietoja vastauksissa tarkasteltavasta kohteesta (Ohje: kirjoittakaa tiedot viivan perään)

Valitkaa seuraavista vaihtoehdoista joko A tai B sen mukaan millaista kokonaisuutta tarkastelette kyselyyn vastatessa.

A. Kysymyksiin vastatessani on tarkasteltavana vain yksi vuokranmääritysyksikkö

Kyseisen vuokranmääritysyksikön nimi _____

Asukasmäärä ko. yksikössä suunnilleen (henkilöä) _____

Asuntojen määrä ko. yksikössä suunnilleen (kpl) _____

Talojen määrä ko. yksikössä suunnilleen (kpl) _____

Ko. yksikön isännöitsijällä on kaikkiaan hoidossaan asuntoja suunnilleen (kpl) _____

B. Kysymyksiin vastatessani on tarkasteltavana kokonaisuus jossa on useampi vuokranmääritysyksikkö tai koko kiinteistöyhtiö tai koko vuokrataloyhtiö

Kyseisen kokonaisuuden nimi jos on _____

Kokonaisuuden sisältämien vuokranmääritysyksikköjen määrä suunnilleen (kpl) _____

Asukasmäärä ko. kokonaisuudessa suunnilleen (henkilöä) _____

Asuntojen määrä ko. kokonaisuudessa suunnilleen (kpl) _____

Ko. kokonaisuutta isännöivillä on kaikkiaan hoidossaan asuntoja suunnilleen (kpl) _____

3. Mitkä yhteishallinnon toimitukset tai luottamustoimet ovat teillä käytössä ja miten tärkeitä ne ovat kokemusten mukaan? (Ohje: merkitkää sopivan vaihtoehdon kohdalle ruudun perään rasti näppäimellä x ja kirjoittakaa tarvittavat lisätiedot viivan perään)

	Ei ole meillä käytössä	On käytössä mutta merkitys vähäinen	On käytössä ja on melko tärkeä	On käytössä ja on hyvin tärkeä
Asukaskokoukset	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Asukasyhdyshenkilö	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Asukas- / talotoimikunta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Luottamusmies / talonvanhin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aluetoimikunta tms. alueellinen asukas- toimikuntien (puheenjohtajien) yhteistyöelin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Koko vuokratyöyhtiön tasoinen asukas- toimikuntien (puheenjohtajien) yhteistyöelin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Maakunnallinen tai valtakunnallinen asukas- toimikuntien (puheenjohtajien) yhteistyöelin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Omistajan ja asukkaiden välinen kokoava yhteistyöelin (jossa jäsenenä sekä asukas- edustajia että yhtiön johtoa) mikä yhteistyöelin kyseessä? _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Asukasedustus yhtiön hallituksessa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Asukas- / vuokralaisasiamies tms. asukas- hallintoon erikoistunut työntekijä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Asukkaiden valitsema valvoja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tilintarkastaja valvojana	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jokin muu yhteishallinnon toimitus mikä toimitus on kyseessä? _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4. Onko yhteishallintoasioiden hoitaminen ja kehittäminen teillä vastuutettu erikseen jollekulle työntekijälle? (Ohje: merkitkää ruudun perään rasti ja kirjoittakaa lisätiedot viivan perään)

- ei
 on
 kenelle, mikä työrooli? _____

5. Miten olette itse osallistunut yhteishallintoelinten kokouksiin? (Ohje: merkitkää sopivan vaihtoehdon kohdalle ruudun perään rasti ja kirjoittakaa lisätiedot viivan perään)

a. Asukaskokoukset

En ole osallistunut Miksi ette? _____

Olen osallistunut

Miten usein? _____

Mitä hyötyä? _____

b. Asukastoimikunnan kokoukset

En ole osallistunut Miksi ette? _____

Olen osallistunut

Miten usein? _____

Mitä hyötyä? _____

c. Jokin muu yhteistyöelin jonka kokouksiin olette osallistuneet

Mikä toimielin? _____

Miten usein? _____

Mitä hyötyä? _____

d. Vielä jokin muu yhteistyöelin jonka kokouksiin olette osallistuneet

Mikä toimielin? _____

Miten usein? _____

Mitä hyötyä? _____

6. Millaisin keinoin olette onnistuneet parantamaan asukaskokousten toimivuutta? (Ohje: kirjoittakaa vastaus viivan perään)

a. _____

b. _____

c. _____

7. Millaisin keinoin olette onnistuneet parantamaan asukas- / talotoimikunnan toimivuutta? (Ohje: kirjoittakaa vastaus viivan perään)

a. _____

b. _____

c. _____

**8. Millaisin keinoin olette onnistuneet parantamaan jonkin muun yhteistoiminta-
elimen toimivuutta? (Ohje: kirjoittakaa vastaus viivan perään)**

Mikä muu toimielin? _____

a. _____

b. _____

c. _____

Mikä muu toimielin? _____

a. _____

b. _____

c. _____

**9. Miten tärkeiksi ovat teillä osoittautuneet seuraavat yhteishallintolain
mukaiset asukaskokouksen ja asukastoimikunnan tehtävät?**

(Ohje: merkitkää sopivan vaihtoehdon kohdalle ruudun perään rasti)

	Ei ole kokemusta	Merkitys vähäinen	Kohtalaisen tärkeä	Hyvin tärkeä
Osallistuminen ja vaikuttaminen talousarvion valmisteluun	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Osallistuminen ja vaikuttaminen vuokranmääritysten valmisteluun	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Osallistuminen ja vaikuttaminen talousarvioon sisältyvien korjausten valmisteluun	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Osallistuminen ja vaikuttaminen pitkänajan korjaussuunnitelmien valmisteluun	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Osallistuminen ja vaikuttaminen pitkän ajan rahoitussuunnitelmien valmisteluun	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Osallistuminen ja vaikuttaminen kiinteistöhuollon, hoidon ja isännöinnin järjestämiseen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hoito-, huolto- ja korjaustoimenpiteiden valvonta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Päätöksenteko talon järjestyssääntöjen sisällöstä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Osallistuminen asumiseen liittyvien erimielisyyksien ratkaisemiseen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Päätöksenteko autopaikkojen, saunavuorojen, pesutupien ym. vastaavien tilojen käytön periaatteista ja niiden noudattamisen valvonta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Päätöksenteko askartelu-, kerhohuoneiden ym. yhteisten tilojen käytöstä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Päätöksenteko talkoiden ym. yhteisten tilaisuuksien järjestämisestä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vuokranmääritysyksikön talouden ja hallinnon seuranta ja tarkastus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

10. Miten asukkaiden tai asukkaiden edustajien tekemät esitykset, lausunnot ja aloitteet on teillä otettu huomioon päätöksenteossa?

(Ohje: merkitkää sopivan vaihtoehdon kohdalle ruudun perään rasti)

	Otettu hyvin huomioon	Otettu osittain huomioon	Otettu heikosti huomioon; syyt perusteltu	Otettu heikosti huomioon; syytä ei perusteltu
Talousarvio ja vuokrien määrittäminen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Korjausten suunnittelu ja toteutus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kiinteistönhuolto ja siivous	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Autopaikkojen, saunojen ja pesutupa- vuorojen jako ja käyttö	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Piha-alueen käyttö ja kehittäminen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Järjestyksenpito	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vapaa-ajan toiminta ja talkoot	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

11. Millaisin keinoin olette onnistuneet parantamaan asukkaiden vaikutusvaltaa kiinteistön taloudenhoidossa?

(Ohje: kirjoittakaa vastaus viivan perään)

- a. _____
- b. _____
- c. _____

12. Millaisin keinoin olette onnistuneet parantamaan asukkaiden vaikutusvaltaa kiinteistön korjausasioissa?

(Ohje: kirjoittakaa vastaus viivan perään)

- a. _____
- b. _____
- c. _____

13. Mikä on arvionne muiden yhteishallinnon toimintaelinten toiminnasta ?
(Ohje: merkitkää sopivan vaihtoehdon kohdalle ruudun perään rasti ja kirjoittakaa tarvittavat lisätiedot viivan perään)

	Tehtävien tärkeys		Osallistumis- aktiivisuus		Työskentelytavat		Tuloksellisuus	
	hyvä	heikko	hyvä	heikko	hyvä	heikko	hyvä	heikko
Aluetoimikunta tms. alueellinen asukastoimikuntien yhteistyöelin Mikä toimitin? _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Koko kaupungin tasoinen asukas- toimikuntien yhteistyöelin Mikä toimitin? _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Maakunnallinen tai valtakunnallinen asukastoimikuntien yhteistyöelin Mikä toimitin? _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Omistajan ja asukkaiden välinen kokoava yhteistyöelin (jossa jäsenenä asukasedustajia ja yhtiön johtoa) Mikä toimitin? _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jokin muu yhteishallinnon toimitin Mikä toimitin? _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

14. Miten hyvin seuraavat yhteishallinnon tavoitteisiin liittyvät asiat ovat teillä toteutuneet? (Ohje: merkitkää sopivan vaihtoehdon kohdalle ruudun perään rasti)

	Ei kokemuksia	Huonosti	Kohtalaisesti	Hyvin
Asukkaiden osallistuminen ja vaikuttaminen talousarvion valmisteluun	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Asukkaiden osallistuminen ja vaikuttaminen vuokranmäärittysten valmisteluun	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Asukkaiden osallistuminen ja vaikuttaminen talousarvioon sisältyvien korjausten valmisteluun	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Asukkaiden osallistuminen ja vaikuttaminen pitkänajan korjaussuunnitelmien valmisteluun	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Asukkaiden osallistuminen ja vaikuttaminen pitkänajan rahoitussuunnitelmien valmisteluun	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Asukkaiden osallistuminen ja vaikuttaminen kiinteistönhuollon, hoidon ja isännöinnin järjestämiseen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Asukkaiden valvonta koskien hoito-, huolto- ja korjaustoimenpiteiden suorittamista	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Asukkaiden päätöksenteko talon järjestyssääntöjen sisällöistä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Asukkaiden osallistuminen asumisen erimielisyyksien ratkaisemiseen mm. toimien sovittelijana	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Asukkaiden päätöksenteko ja valvonta autopaikkojen, saunavuorojen, pesutupien ym. käytöstä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Asukkaiden päätöksenteko askartelu-, kerhohuoneiden ym. yhteisten tilojen käytöstä.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Asukkaiden päätöksenteko talkoiden ym. yhteisten tilaisuuksien järjestämisestä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Asukkaiden valitsemien edustajien osallistuminen yhtiön hallituksen työhön	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Asukkaiden oikeus seurata ja tarkastaa vuokranmäärityksikön taloutta ja hallintoa valitsemansa valvojan välityksellä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

15. Miten tärkeitä ovat kokemustenne mukaan yhteishallinnon toimivuudelle seuraavat asiat? (Ohje: merkitkää sopivan vaihtoehdon kohdalle ruudun perään rasti ja kirjoittakaa lisätiedot viivan perään)

	Ei koke- musta	Merkitys vähäinen	Kohtalaisen tärkeä	Hyvin tärkeä
Yhteishallinnon säännösten hyvä tuntemus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Yksityiskohtaiset soveltamisohjeet yhteishallinnon toteuttamiselle	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Yhteishallinnon säännösten ja ohjeiden tarkka noudattaminen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Yhteishallintolain tarkoituksen ja "hengen" noudattaminen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Se että osapuolet tietävät oikeutensa ja velvoitteensa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Yhteisesti sovitut selkeät menettelytavat yhteistoiminnalle	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
"Oikeaan" osuneet henkilövalinnat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Osapuolten väliset toimivat henkilösuhteet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Riittävä ja oikea-aikainen tiedonsaanti käsiteltävistä asioista	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Käsiteltävien asioiden esittäminen ymmärrettävästi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Avoin ilmapiiri asioiden käsittelyssä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rakentava keskusteluyhteys	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sovitteleva asenne puolin ja toisin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Osapuolten keskinäinen luottamus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ratkaisujen / päätösten perusteiden ymmärrettävyys	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sovituista asioista kiinni pitäminen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Onko vielä jokin muu asia tärkeä, mikä ? _____				
Onko vielä jokin muu asia tärkeä, mikä ? _____				

16. Mitkä asiat kokemustenne mukaan parhaiten vahvistavat omistajan ja asukkaiden välistä luottamusta? (Ohje: kirjoittakaa vastaus viivan perään)

- a. _____
- b. _____
- c. _____

17. Miten seuraavat asiat ovat kokemustenne mukaan vaikuttaneet yhteishallinnon onnistumiseen? (Ohje: merkitkää sopivan vaihtoehdon kohdalle ruudun perään rasti)

	Edistänyt paljon	Edistänyt jonkin verran	Ei vaikutusta	Vaikeuttanut jonkin verran	Vaikeuttanut paljon
Yhteishallinnon säännösten tuntemisen taso	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tapa jolla säännöksiä ja ohjeita on sovellettu/noudatettu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Menettelytapojen ja sovitujen käytäntöjen selkeys	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Yhtiön johdon suhtautuminen yhteishallintoon	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Yhtiön hallituksen kokoonpano ja suhtautuminen asiaan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Henkilöstön paneutuminen asukkaiden esittämiin asioihin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tapa jolla asukkaille on annettu tietoa talousasioista	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tapa jolla asukkaille on annettu tietoa talojen kunnosta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tapa jolla asukkaille on kerrottu korjaussuunnitelmista	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tapa jolla asukkaille on perusteltu tehtyjä päätöksiä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Asukkaiden asiantuntemuksen taso ko. asioista	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Asukkaiden kiinnostuksen ja osallistumisen aste	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Asukastoiminnan vetäjät ja näiden toimintatavat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Asukastyytyväisyyden yleinen taso taloissa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Isännöitsijän mahdollisuudet käyttää aikaa ja paneutua	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Isännöitsijän suhtautuminen yhteishallintoon	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Isännöitsijän vuorovaikutustaidot ja -tavat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Isännöitsijän osallistumisaktiivisuus yhteistyötilanteisiin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Yhteishallinnon aiheuttama työ määrä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Yhteishallintoa yhtiössä hoitavan erityishenkilön toiminta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Yhteishallinnollisen yksikön koko	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vuokrien korotuspaineet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Asioiden käsittelyn ja ratkomisen Ilmapiiri	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Osapuolten kesken vallitsevan luottamuksen taso	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Se miten on pidetty kiinni yhteisistä sopimuksista	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

18. Mikä on kokemustenne mukaan yhteishallinnon onnistumisen kannalta tärkeintä? (Ohje: kirjoittakaa vastaus viivan perään)

Asukaskokousten toteuttamisessa

a. _____

b. _____

c. _____

Asukastoimikunnan / talotoimikunnan toiminnassa

- a. _____
- b. _____
- c. _____

Asukastoimikunnan puheenjohtajan / luottamusmiehen / yhdyshenkilön toimintatavoissa

- a. _____
- b. _____
- c. _____

Toimikuntien alueellisen yhteistyöelimen puheenjohtajan toimintatavoissa
Mikä toimitiin? _____

- a. _____
- b. _____

Jonkin muun yhteistyöelimen puheenjohtajan toimintatavoissa
Mikä toimitiin? _____

- a. _____
- b. _____

Isännöitsijän toimintatavoissa

- a. _____
- b. _____
- c. _____

Vuokrataloyhtiön / kiinteistöyhtiön toimitusjohtajan toimintatavoissa

- a. _____
- b. _____
- c. _____

Yhteishallintoa hoitavan erityishenkilön toimintatavoissa

- a. _____
- b. _____
- c. _____

**19. Millä lailla kiinteistöyhtiön / vuokranmääritysyksikön taloudellinen tilanne vaikuttaa kokemusten mukaan yhteishallinnon toimivuuteen?
(Ohje: kirjoittakaa vastaus viivan perään)**

Edistää, koska ...

a. _____

b. _____

Vaikeuttaa, koska ...

a. _____

b. _____

**20. Millaisia vaikutuksia yhteishallinnolla on ollut seuraaviin asioihin?
(Ohje: merkitkää sopivan vaihtoehdon kohdalle ruudun perään rasti ja kirjoittakaa tarvittavat lisätiedot viivan perään)**

	Pahentanut tilannetta	Ei mitään vaikutusta	Parantanut kohtalaisesti	Parantanut merkittävästi	En osaa sanoa
Aukkaiden ja omistajan keskinäiset suhteet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aukkaiden ja isännöitsijän vuorovaikutus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Asioiden hoidon avoimuus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aukkaiden kiinnostus kotitalonsa asioihin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aukastoiminnan viireys	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vuokranmääritysten oikeantasoisuus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vuokratason kilpailukyky	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Peruskorjausten tarkoituksenmukaisuus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kunnossapidon ja pienkorjausten nopeus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kunnossapidon ja pienkorjausten laatu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kiinteistön huollon toiminta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Siivouksen laatutaso	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Osallistuminen talkoisiin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Asumisviihtyisyys taloissa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aukkaiden keskinäiset suhteet ja yhteishenki	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Asumisen järjestys- ym. häiriöt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ilkivalta ym. vahingonteko	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pihan viihtyisyys	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Talojen asuttavuus ja kilpailukyky	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Talojen käyttöaste	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Talojen asukasrakenne	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vuokratalojen ja vuokra-asumisen imago	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Joitain muita myönteisiä vaikutuksia, mitä? _____					
Joitain muita kielteisiä vaikutuksia, mitä? _____					

21. Millaisin uusin keinoin voitaisiin mielestänne kehittää yhteistyötä ja vuorovaikutusta *(Ohje: kirjoittakaa vastaus viivan perään)*

Asukkaiden ja yhtiön omistajan välillä

a. _____

b. _____

Asukkaiden ja isännöitsijän välillä

a. _____

b. _____

Asukkaiden ja yhteishallintoa hoitavan erityishenkilön välillä

a. _____

b. _____

22. Mitä muuta yhteishallinnon onnistumisen kannalta tärkeää haluaisitte vielä mainita? *(Ohje: kirjoittakaa vastaus viivan perään)*

SUURET KIITOKSET AJANKÄYTÖSTÄNNE JA
VASTAUKSISTANNE

KYSELY ASUKASEDUSTAJILLE

(esim. asukastoimikuntien puheenjohtajille, luottamusmiehille, yhteishallintoelinten aktiivijäsenille, hallituksen asukasjäsenille)

Hyvä yhteishallinnon asukasedustaja !

Ympäristöministeriö on käynnistänyt **selvityksen yhteishallinnon hyvistä toimintamalleista vuokratyhtiöissä**. Tarkoituksena on löytää hyviä esimerkkejä yhteishallinnon toteuttamisesta. Niitä tarkastelemalla haetaan tietoa yhteishallinnon onnistumiseen vaikuttavista asioista ja lisäeväitä yhteishallinnon kehittämiseen. Selvityksen vastuuhenkilönä ympäristöministeriössä on ylitarkastaja Ulla-Maija Sirviö ja sen toteutusta ohjaa eri vuokratyhtiöitä ja intressitahoja edustava ohjausryhmä. Selvityksen tekijä on VTM Paavo Viirkorpi Viirkorpi Oy:stä.

Vuokratyhtiönne on otettu mukaan selvitykseen ja yhtiöstänne on valittu hyviä esimerkkejä yhteishallinnon toteutuksesta. **Teidät on valittu kertomaan asukasedustajana näkemyksenne yhteishallinnon toteutuksessa** yhtiössänne. Teidät on valittu yhtiöstänne vastaajaksi, koska juuri teillä on kiinnostavaa ja asiantuntevaa sanottavaa asiasta.

Kysely koskee yhteishallinnon onnistumista lähinnä Teidän omassa vuokranmäärityksyksikössä. Lisäksi kysely koskee eräitä muita yhteishallinnon toimielimiä, joita yhtiössänne on mahdollisesti käytössä. Kaikki kyselyn kysymykset eivät sovellu juuri Teidän tilanteeseen. Voitte jättää vastaamatta tällaisiin kysymyksiin tai soveltaa niitä oman harkintanne mukaan. Kysely on kohtalaisen pitkä, mutta toivon Teidän ennättävän ja jaksavan siihen vastata, koska **on erittäin tärkeä saada Teidän näkemyksenne asiasta**.

Vastaukset kyselyyn käsitellään ehdottoman luottamuksellisesti ja tietoja käytetään vain tämän selvityksen tarpeisiin. Kyselyn tulokset raportoidaan niin, että kenenkään yksittäisen vastaajan vastaukset eivät ole tunnistettavissa.

Pyydän Teitä **täyttämään kyselylomakkeen mahdollisimman pian** – viimeistään viikon kuluessa saatuanne kyselyn. **Voitte palauttaa täyttämäne kyselylomakkeen mukana olevassa vastauskuoressa**. Vastauskuoren postittaminen on teille maksuton.

Lisätietoja selvityksestä ja kyselystä antaa Paavo Viirkorpi paavo.viirkorpi@kolumbus.fi tai puh. 050-553 1951.

Suuret kiitokset jo etukäteen vastauksistanne ja kiinnostuksesta asiaan.

1. Vastaajan tiedot (Ohje: merkitkää rasti ruutuun sopivan vaihtoehdon kohdalle ja kirjoittakaa lisätiedot)

- olen asukasyhdyshenkilö
- olen asukas- tai talotoimikunnan puheenjohtaja
- olen luottamusmies
- olen asukasedustaja yhtiön hallituksessa
- olen asukasedustaja jossain muussa yhteishallinnon toimielimessä, missä? _____
- jokin muu vaihtoehto, mikä? _____

2. Tietoja vastauksissa tarkasteltavasta kohteesta (Ohje: kirjoittakaa tiedot valitsemaanne vaihtoehtoon)

Valitkaa seuraavista vaihtoehdoista joko A tai B sen mukaan millaista kokonaisuutta tarkastelette kyselyyn vastatessa.

A. Kysymyksiin vastatessani on tarkasteltavana vain yksi vuokranmääritysyksikkö

Kyseisen vuokranmääritysyksikön nimi _____
Asukasmäärä ko. vuokranmääritysyksikössä suunnilleen _____ henkilöä
Asuntojen määrä ko. vuokranmääritysyksikössä suunnilleen _____ kpl

B. Kysymyksiin vastatessani on tarkasteltavana kokonaisuus jossa on useampi vuokranmääritysyksikkö

Kyseisen kokonaisuuden nimi jos on _____
Kokonaisuuden sisältämien vuokranmääritysyksikköjen määrä suunnilleen _____ kpl
Asukasmäärä kyseisessä kokonaisuudessa suunnilleen _____ henkilöä
Asuntojen määrä kyseisessä kokonaisuudessa suunnilleen _____ kpl

3. Mitkä yhteishallinnon toimielimet tai luottamustoimet ovat teillä käytössä ja miten tärkeitä ne ovat kokemustenne mukaan ? (Ohje: merkitkää rasti ruutuun sopivan vaihtoehdon kohdalle ja kirjoittakaa tarvittavat lisätiedot)

	Ei ole meillä käytössä	On käytössä mutta merkitys vähäinen	On käytössä ja on melko tärkeä	On käytössä ja on hyvin tärkeä
Asukaskokoukset	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Asukasyhdyshenkilö	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Asukas- / talotoimikunta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Asukas- / talotoimikunnan puheenjohtaja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Luottamusmies / talonvanhin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Aluetoimikunta tms. alueellinen asukas- toimikuntien (puheenjohtajien) yhteistyöelin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Koko kaupungin tasoinen asukastoimikuntien (puheenjohtajien) yhteistyöelin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Maakunnallinen tai valtakunnallinen asukas- toimikuntien puheenjohtajien yhteistyöelin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Omistajan ja asukkaiden välinen kokoava yhteistyöelin (jossa jäsenenä sekä asukas- edustajia että yhtiön johtoa) mikä? _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Asukasedustus yhtiön hallituksessa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Asukas- / vuokralaisiasiamies tms. asukas- hallintoon erikoistunut työntekijä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Asukkaiden valitsema valvoja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tilintarkastaja valvojana	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jokin muu yhteishallinnon toimielin (mikä) _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4. Tietoja asukaskokouksista (Ohje: kirjoittakaa tarvittavat tiedot ja merkitkää rasti ruutuun sopivan vaihtoehdon kohdalle)

Asukaskokousten määrä vuodessa yleensä _____ kpl

Kokoukseen osallistujien määrä yleensä _____ henkilöä

Asukaskokousten kesto yleensä _____ tuntia

Millainen on ilmapiiri kokouksissa? _____

Mitä asukkaat ajattelevat asukaskokouksista? _____

Osallistuuko yhtiön henkilöstöä kokouksiin?

- ei
- kyllä
– ketä osallistuu ja miten usein _____
- yhtiön henkilöstö osallistuu yleensä vain kun pyydetään
- yhtiön henkilöstö osallistuu yleensä ilman erillistä pyyntöä

5. Mikä on arvionne asukaskokousten toimivuudesta ?

Ohje: kirjoittakaa tiedot)

	Hyvät puolet meillä?	Mitä parannettavaa vielä on?
Kokousten järjestämisen tiheys	_____	_____
Kokouspaikka	_____	_____
Asukkaiden osallistuminen	_____	_____
Keskustelun aiheet	_____	_____
Asukkaiden ymmärrys asioista	_____	_____
Päätöksenteko kokouksissa	_____	_____
Puheenjohtajan työskentely	_____	_____
Kokousten hyödyttävyyys	_____	_____
Helppous saada ehdokkaita asukas- /talotoimikuntaan	_____	_____

6. Millaisin keinoin olette onnistuneet parantamaan asukaskokousten toimivuutta? (Ohje: kirjoittakaa tiedot)

7. Millaisin keinoin olette onnistuneet parantamaan asukas- / talotoimikunnan toimivuutta? (Ohje: kirjoittakaa tiedot)

8. Onko ollut toimintaa haitanneita ongelmia tai ristiriitoja asukkaiden kesken? (Ohje: merkitkää rasti ruutuun sopivan vaihtoehdon kohdalle ja kirjoittakaa lisätiedot)

Asukaskokouksissa asukkaiden kesken

- ei ole ollut ongelmia
 on ollut ongelmia, millaisia? _____

Asukkaiden ja asukas- / talotoimikunnan pj:n tai luottamusmiehen välillä

- ei ole ollut ongelmia
 on ollut ongelmia, millaisia? _____

9. Miten tärkeitä ovat kokemustenne mukaan seuraavat yhteishallintolain mukaiset asukaskokouksen ja asukastoimikunnan tehtävät?

(Ohje: merkitkää rasti ruutuun sopivan vaihtoehdon kohdalle)

	Ei ole kokemusta	Merkitys vähäinen	Kohtalaisen tärkeä	Hyvin tärkeä
Osallistuminen ja vaikuttaminen talousarvion valmisteluun	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Osallistuminen ja vaikuttaminen vuokranmäärittysten valmisteluun	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Osallistuminen ja vaikuttaminen talousarvioon sisältyvien korjausten valmisteluun	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Osallistuminen ja vaikuttaminen pitkänajan korjaussuunnitelmien valmisteluun	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Osallistuminen ja vaikuttaminen pitkän ajan rahoitussuunnitelmien valmisteluun	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Osallistuminen ja vaikuttaminen kiinteistöhuollon, hoidon ja isännöinnin järjestämiseen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Hoito-, huolto- ja korjaustoimenpiteiden valvonta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Päätöksenteko talon järjestyssääntöjen sisällöistä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Osallistuminen asumiseen liittyvien erimielisyyksien ratkaisemiseen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Päätöksenteko autopaikkojen, saunavuorojen, pesutupien ym. vastaavien tilojen käytön periaatteista ja niiden noudattamisen valvonta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Päätöksenteko askartelu-, kerhohuoneiden ym. yhteisten tilojen käytöstä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Päätöksenteko talkoiden ym. yhteisten tilaisuuksien järjestämisestä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vuokranmäärityksikön talouden ja hallinnon seuranta ja tarkastus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

10. Miten asukas- tai talotoimikunnan yhteistyö on sujunut seuraavien osapuolten kanssa? *Ohje: merkitkää rasti ruutuun sopivan vaihtoehdon kohdalle)*

	huonosti	kohtalaisesti	hyvin	erinomaisesti
Yhtiön toimitusjohtajan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Asukashallintohenkilöstön	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Isännöitsijän	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kiinteistön hoidosta vastaavan työnjohdon	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

11. Miten asukkaiden tai asukkaiden edustajien tekemät esitykset, lausunnot ja aloitteet on otettu huomioon päätöksenteossa? *(Ohje: merkitkää rasti ruutuun sopivan vaihtoehdon kohdalle)*

	Otettu hyvin huomioon	Otettu osittain huomioon	Otettu heikosti huomioon; syyt perusteltu	Otettu heikosti huomioon; syytä ei perusteltu
Talousarvio ja vuokrien määrittäminen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Korjausten suunnittelu ja toteutus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kiinteistönhuolto ja siivous	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Autopaikkojen, saunojen ja pesutupa- vuorojen jako ja käyttö	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Piha-alueen käyttö ja kehittäminen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Järjestyksenpito	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vapaa-ajan toiminta ja talkoot	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Millä keinoin asukkaiden esitysten / lausuntojen / aloitteiden huomioon ottamista voisi vielä tarvittaessa parantaa?

12. Millaisin keinoin olette onnistuneet parantamaan asukkaiden vaikutusvaltaa kiinteistön taloushoidossa? *(Ohje: kirjoittakaa tiedot)*

13. Millaisin keinoin olette onnistuneet parantamaan asukkaiden vaikutusvaltaa kiinteistön korjausasioissa? (Ohje: kirjoittakaa tiedot)

14. Mitkä asiat kokemustenne mukaan parhaiten vahvistavat omistajan ja asukkaiden välistä luottamusta? (Ohje: kirjoittakaa tiedot)

15. Mikä on arvionne muiden yhteishallinnon toimintaelinten toiminnasta (Ohje: merkitkää rasti ruutuun sopivan vaihtoehdon kohdalle ja kirjoittakaa lisätiedot)

	Tehtävien tärkeys		Osallistumis- aktiivisuus		Työskentelytavat		Tuloksellisuus	
	hyvä	heikko	hyvä	heikko	hyvä	heikko	hyvä	heikko
Aluetoimikunta tms. alueellinen asukastoimikuntien yhteistyöelin nimi? _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Koko kaupungin tasoinen asukas- toimikuntien yhteistyöelin nimi? _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Maakunnallinen tai valtakunnallinen asukastoimikuntien yhteistyöelin nimi? _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Omistajan ja asukkaiden välinen yhteistyöelin (jossa jäsenenä asukasedustajia ja yhtiön johtoa) nimi? _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jokin muu yhteishallinnon toimielin nimi? _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

16. Miten hyvin seuraavat yhteishallinnon tavoitteisiin liittyvät asiat ovat teillä toteutuneet? (Ohje: merkitkää rasti ruutuun sopivan vaihtoehdon kohdalle)

	Ei kokemusta	Huonosti	Kohtalaisesti	Hyvin
Asukkaiden osallistuminen ja vaikuttaminen talousarvion valmisteluun	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Asukkaiden osallistuminen ja vaikuttaminen vuokranmääritysten valmisteluun	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Asukkaiden osallistuminen ja vaikuttaminen talousarvioon sisältyvien korjausten valmisteluun	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Asukkaiden osallistuminen ja vaikuttaminen pitkänajan korjaussuunnitelmien valmisteluun	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Asukkaiden osallistuminen ja vaikuttaminen pitkänajan rahoitussuunnitelmien valmisteluun	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Asukkaiden osallistuminen ja vaikuttaminen kiinteistönhuollon, hoidon ja isännöinnin järjestämiseen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Asukkaiden valvonta koskien hoito-, huolto- ja korjaustoimenpiteiden suorittamista	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Asukkaiden päätöksenteko talon järjestyssääntöjen sisällöistä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Asukkaiden osallistuminen asumisen erimielisyyksien ratkaisemiseen mm. toimien sovittelijana	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Asukkaiden päätöksenteko ja valvonta autopaikkojen, saunavuorojen, pesutupien ym. käytöstä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Asukkaiden päätöksenteko askartelu-, kerhohuoneiden ym. yhteisten tilojen käytöstä.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Asukkaiden päätöksenteko talkoiden ym. yhteisten tilaisuuksien järjestämisestä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Asukkaiden valitsemien edustajien osallistuminen yhtiön hallituksen työhön	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Asukkaiden oikeus seurata ja tarkastaa vuokranmäärityksikön taloutta ja hallintoa valitsemansa valvojan välityksellä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

17. Miten tärkeitä ovat kokemustenne mukaan yhteishallinnon toimivuudelle seuraavat asiat? (Ohje: merkitkää rasti ruutuun sopivan vaihtoehdon kohdalle ja kirjoittakaa lisätiedot)

	Ei koke- musta	Merkitys vähäinen	Kohtalaisen tärkeä	Hyvin tärkeä
Yhteishallinnon säännösten hyvä tuntemus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Yksityiskohtaiset soveltamisohjeet yhteishallinnon toteuttamiselle	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Yhteishallinnon säännösten ja ohjeiden tarkka noudattaminen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Yhteishallintolain tarkoituksen ja "hengen" noudattaminen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Se että osapuolet tietävät oikeutensa ja velvoitteensa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Yhteisesti sovitut selkeät menettelytavat yhteistoiminnalle	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
"Oikeaan" osuneet henkilövalinnat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Osapuolten väliset toimivat henkilösuhteet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Riittävä ja oikea-aikainen tiedonsaanti käsiteltävistä asioista	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Käsiteltävien asioiden esittäminen ymmärrettävästi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Avoin ilmapiiri asioiden käsittelyssä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rakentava keskusteluyhteys	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sovitteleva asenne puolin ja toisin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Osapuolten keskinäinen luottamus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ratkaisujen / päätösten perusteiden ymmärrettävyys	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sovituista asioista kiinni pitäminen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jokin muu asia, mikä? _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jokin muu asia, mikä? _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

18. Miten seuraavat asiat ovat kokemustenne mukaan vaikuttaneet yhteishallinnon onnistumiseen? (Ohje: merkitkää rasti ruutuun sopivan vaihtoehdon kohdalle ja kirjoittakaa lisätiedot)

	Edistänyt paljon	Edistänyt jonkin verran	Ei vaikutusta	Vaikeuttanut jonkin verran	Vaikeuttanut paljon
Yhteishallinnon säännösten tuntemisen taso	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tapa jolla säännöksiä ja ohjeita on sovellettu / noudatettu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Menettelytapojen ja sovittujen käytäntöjen selkeys	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Yhtiön johdon suhtautuminen yhteishallintoon	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Yhtiön hallituksen kokoonpano ja suhtautuminen asiaan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Henkilöstön paneutuminen asukkaiden esittämiin asioihin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tapa jolla asukkaille on annettu tietoa talousasioista	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tapa jolla asukkaille on annettu tietoa talojen kunnosta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tapa jolla asukkaille on kerrottu korjaussuunnitelmista	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Tapa jolla asukkaille on perusteltu tehtyjä päätöksiä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Asukkaiden asiantuntemuksen taso ko. asioista	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Asukkaiden kiinnostuksen ja osallistumisen aste	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Asukastoiminnan vetäjät ja näiden toimintatavat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Asukastyytyväisyyden yleinen taso taloissa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Isännöitsijän mahdollisuudet käyttää aikaa ja paneutua	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Isännöitsijän suhtautuminen yhteishallintoon	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Isännöitsijän vuorovaikutustaidot ja -tavat	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Isännöitsijän osallistumisaktiivisuus yhteistyötilanteisiin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Yhteishallinnon aiheuttama työmäärä	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Yhteishallintoa yhtiössä hoitavan erityishenkilön toiminta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Yhteishallinnollisen yksikön koko	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vuokrien korotuspaineet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Asioiden käsittelyn ja ratkomisen Ilmapiiri	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Osapuolten kesken vallitsevan luottamuksen taso	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Se miten on pidetty kiinni yhteisistä sopimuksista	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jokin muu asia, mikä? _____	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

19. Mikä on kokemustenne mukaan yhteishallinnon onnistumisen kannalta tärkeintä? (Ohje: kirjoittakaa tiedot jokaiseen kohtaan)

a. asukaskokousten toteuttamisessa

b. asukastoimikunnan / vuokralaistoimikunnan toiminnassa

c. asukastoimikunnan puheenjohtajan / luottamusmiehen / yhdys henkilön toimintatavoissa

d. isännöitsijän toimintatavoissa

e. kiinteistöyhtiön toimitusjohtajan toimintatavoissa

f. hallituksen puheenjohtajan toimintatavoissa

g. yhteishallintoa hoitavan erityishenkilön (vuokra- / asukasasiamies tai vastaava) toimintatavoissa

20. Millä lailla kiinteistöyhtiön / vuokranmääritysyksikön taloudellinen tilanne vaikuttaa kokemustenne mukaan yhteishallinnon toimivuuteen?

(Ohje: kirjoittakaa tiedot)

21. Millaisia vaikutuksia yhteishallinnolla on ollut seuraaviin asioihin?

(Ohje: merkitkää rasti ruutuun sopivan vaihtoehdon kohdalle ja kirjoittakaa lisätiedot)

	Pahentanut tilannetta	Ei mitään vaikutusta	Parantanut kohtalaisesti	Parantanut merkittävästi	En osaa sanoa
Asukkaiden ja omistajan keskinäiset suhteet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Asukkaiden ja isännöitsijän vuorovaikutus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Asioiden hoidon avoimuus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Asukkaiden kiinnostus kotitalonsa asioihin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Asukastoiminnan vireys	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vuokranmääritysten oikeantasoisuus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vuokratason kilpailukyky	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Peruskorjausten tarkoituksenmukaisuus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kunnossapidon ja pienkorjausten nopeus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kunnossapidon ja pienkorjausten laatu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Kiinteistön huollon toiminta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Siivouksen laatutaso	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Osallistuminen talkoisiin	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Asumisviihtyisyys taloissa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Asukkaiden keskinäiset suhteet ja yhteishenki	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Asumisen järjestys- ym. häiriöt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ilkivalta ym. vahingonteko	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Pihan viihtyisyys	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Talojen asuttavuus ja kilpailukyky	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Talojen käyttöaste	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Talojen asukasrakenne	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Vuokratalojen ja vuokra-asumisen imago	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

22. Millaisin uusin keinoin voitaisiin mielestänne kehittää yhteistyötä ja vuorovaikutusta (Ohje: kirjoittakaa tiedot jokaiseen kohtaan)

a. asukkaiden ja yhtiön omistajan välillä

b. asukkaiden ja isännöitsijän välillä

c. asukkaiden ja kiinteistöhuollon välillä

24. Mitä muuta yhteishallinnon onnistumisen kannalta tärkeää haluaisitte vielä mainita?

**SUURET KIITOKSET AJANKÄYTÖSTÄNNE JA
VASTAUKSISTANNE**

KUVAILELEHTI

Julkaisija	Ympäristöministeriö Asunto- ja rakennusosasto	Julkaisu-aika toukokuu 2007		
Tekijä(t)	Paavo Viirkorpi			
Julkaisun nimi	Yhteishallintoselvitys			
Julkaisusarjan nimi ja numero	Ympäristöministeriön raportteja 14/2007			
Julkaisun teema				
Julkaisun osat/ muut saman projektin tuottamat julkaisut				
Tiivistelmä	<p>Selvityksen tarkoituksena on tarkastella hyviä esimerkkejä yhteishallinnon toteuttamisesta vuokraloyhtiöissä. Esimerkkejä ja niistä saatuja kokemuksia läpikäymällä kootaan tietoa yhteishallinnon onnistumiseen vaikuttavista tekijöistä ja haetaan lisäeväitä yhteishallinnon kehittämiseen. Selvitys perustuu asukasaktiiveille ja yhtiöiden edustajille tehtyihin kyselyihin ja niitä täydentäviin nettihaastatteluihin.</p> <p>Selvityksessä tarkastellaan ja kuvataan yhteishallinnon erilaisia toteutusmalleja erilaisissa vuokraloyhtiöissä. Toteutusmallit ovat yhtiöiden kehittämiä omia sovelluksia, joilla yritetään sovittaa yhteen mm. yhteishallintolain vaatimukset, yhtiön toimintakenttä ja sen erityispiirteet sekä asiakasyhteistyön käytännön haasteet. Kokemusten mukaan on hyödyllistä löytää yhtiön oman tilanteen kannalta tarkoituksenmukainen sovellus.</p> <p>Selvityksessä analysoidaan tietoja asukasdemokratian ja asukasyhteistyön onnistumisen keskeisistä kohdista ja haasteista. Selvityksessä todetaan, että asukasdemokratian ja asukasyhteistyön onnistumiselle tärkeitä ovat tilanteen kannalta tarkoituksenmukaiset rakenteet ja toimintakäytännöt, riittävät resurssit, yhtiön johdon ja henkilöstön myönteinen asenne, avoin ja luottamusta synnyttävä vuorovaikutustapa, mielekkäiksi nähdyt toimintasisällöt sekä asukasaktiivien rakentava rooli.</p> <p>Keskeisimpiä haasteita ovat asukkaiden heikohko kiinnostus ja osallistuminen, asukasyhteistyön aiheuttama työ määrä sekä yhtiön edustajien ajan riittävyys asukasyhteistyöhön.</p>			
Asiasanat	yhteishallinto, vuokralaisdemokratia, asukasdemokratia, asukasyhteistyö, asukastoiminta, isännöinti, vuokraloyhtiö			
Rahoittaja/ toimeksiantaja	Ympäristöministeriö			
		ISBN 978-952-11-2694-9 (PDF)		ISSN 1796-170X (verkkoj.)
	Sivuja 91	Kieli suomi	Luottamuksellisuus julkinen	Hinta (sis.alv 8 %)
Julkaisun myynti/ jakaja				
Julkaisun kustantaja	Ympäristöministeriö			
Painopaikka ja -aika				

Miten yhteishallintolaki on saatu toteutumaan? Millaisia toimintamalleja on sen ohjaamana kehitetty asukasdemokratiaan vuokratoyhtiöissä? Yhteishallintolaki on ollut voimassa viisitoista vuotta ja kokemukset sen toteuttamisesta ovat olleet vaihtelevia. Monissa vuokratoyhtiöissä on nähty tarpeelliseksi selkeyttää tilannetta ja saada lisäeväitä lain toteuttamiseen.

Lain voimassaolon aikana ovat vuokratoyhtiöt kehittäneet asukasdemokratian toteuttamiseen omia käytännön sovellutuksia. Tehty selvitys kokoaa tietoja toteutusmalleista ja kertyneistä kokemuksista. Toimintamalleissa yritetään yhdistää yhteishallintolain vaatimukset yhtiön toimintakentän erityispiirteisiin ja asiakasyhteistyön käytännön haasteisiin. Kehitetyt toteutusmallit ovat kokemusten mukaan pääosin toimivia.

Tarkoituksenmukaisten rakenteiden ja käytäntöjen ohessa tarvitaan asukasyhteistyön onnistumiseksi oikeaa asennetta ja aktiivisuutta sekä asukkailta että yhtiön edustajilta. Myös tietojen ja asioiden käsittelyn ja vuorovaikutuksen tavoilla on tärkeä osuus asukasyhteistyön sujumiselle. Onnistuminen vaatii kokemusten mukaan pitkäjänteistä työtä. Lisäksi toimintasisältöjen tulisi olla mielekkäitä niin asukkaiden viihtyvyyden ja asumisen taloudellisuuden kuin yhtiön menestyksen kannalta. Tämän mukaisesti yhtiöiden kesken on selviä eroja siinä, mihin asukasyhteistyössä keskitytään.

Yhteishallintoseelvitys on tehty Valtion asuntorahaston asettaman Vuokratalojen yhteishallintoa käsittelevän työryhmän työhön liittyen. Työryhmä on valmistellut myös julkaisun, josta saa myös tietoa yhteishallintoon ja vuokratalon talouteen liittyvistä asioista.



YMPÄRISTÖMINISTERIÖ
MILJÖMINISTERIET
MINISTRY OF THE ENVIRONMENT