

# Isännöintikyselyt 2025 – mitä mieltä asiakkaat ovat isännöinnin laadusta?

**21.4.2026 Mika Heikkilä,  
toiminnanjohtaja, varatuomari**





isännöintiliitto

# Isännöinnin laatu 2025

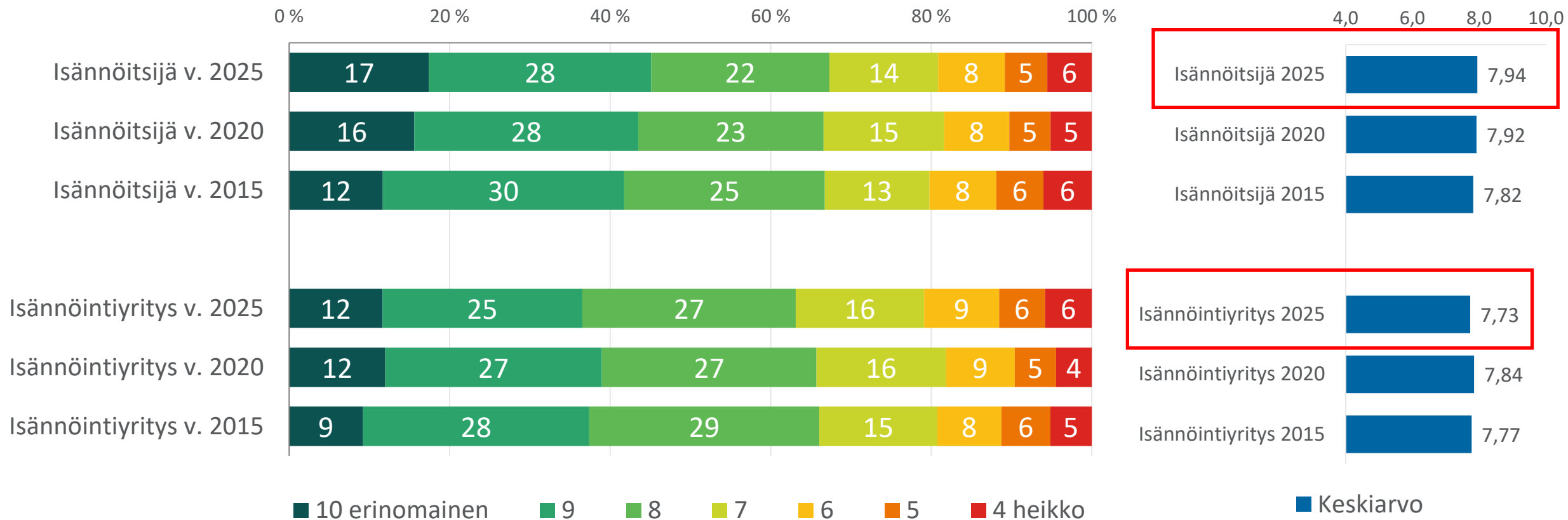
Keskeiset tulokset

Päivitetty 19.8.2025



# Minkä kokonaisarvosanan antaisitte isännöitsijälle ja isännöintiyritykselle?

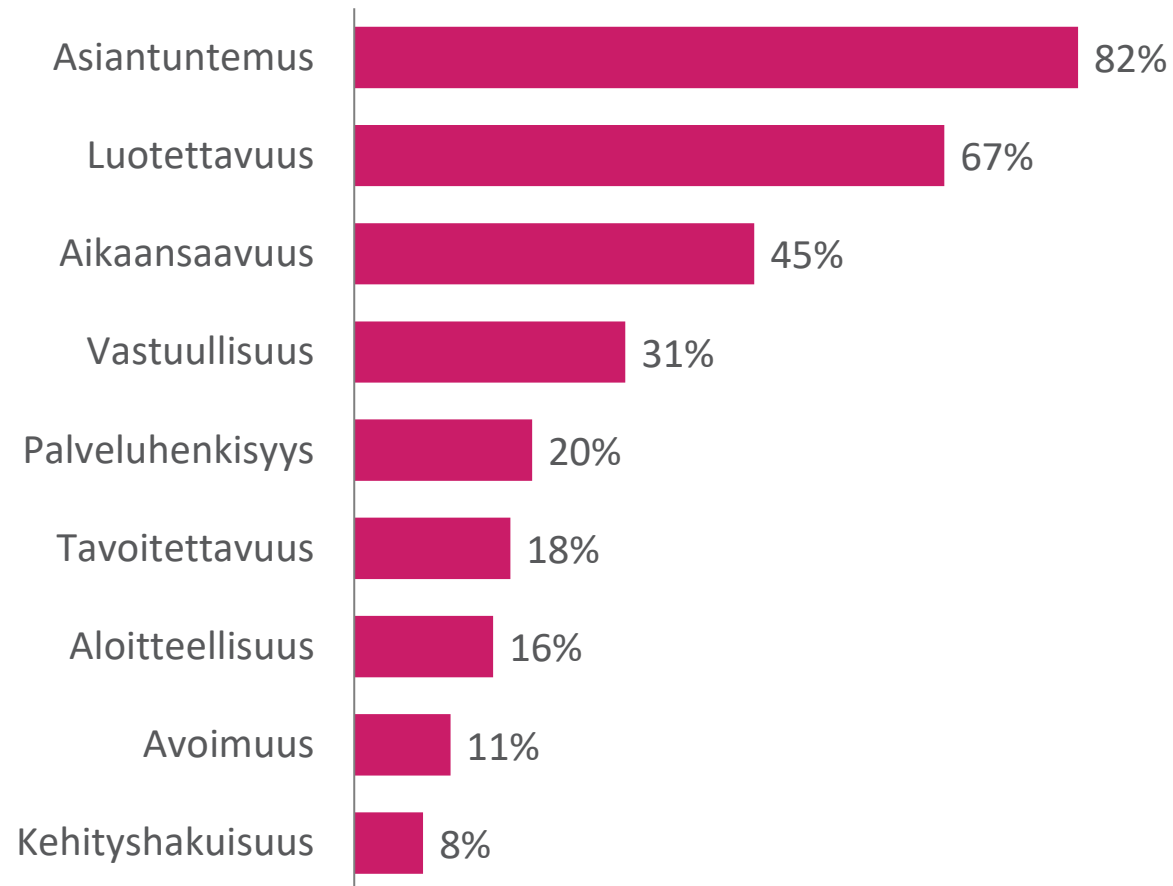
Kaikki vastaajat v. 2025 n=6599 / v. 2020 n=6010 / v. 2015 n=5424  
Asteikko 10=erinomainen, 4=heikko



# Mikä isännöitsijän toiminnassa on tärkeintä?

## Valitse 3 tärkeintä tekijää/ominaisuutta

Kaikki vastaajat n=6599



***Tärkeimmät  
tekijät/  
ominaisuudet***  
%-osuus  
vastanneista

# Mikä isännöitsijän osaamisessa on tärkeintä?

## Valitse 3 tärkeintä tekijää/ominaisuutta

Kaikki vastaajat n=6599



***Tärkeimmät  
tekijät/  
ominaisuudet***  
%-osuus  
vastanneista

# Kuinka todennäköisesti suosittelisitte taloyhtiönne nykyistä isännöitsijää ja isännöintiyritystä ystävällenne?

Kaikki vastaajat n=6599

Asteikko 10=suosittelisin varmasti, 0=en suosittelisi

Suositteluhalukkuus

0 % 20 % 40 % 60 % 80 % 100 %

NPS

Isännöitsijä

44

28

28

16

Isännöintiyritys

37

32

32

5

■ Aktiivisesti suosittelevat (10-9)

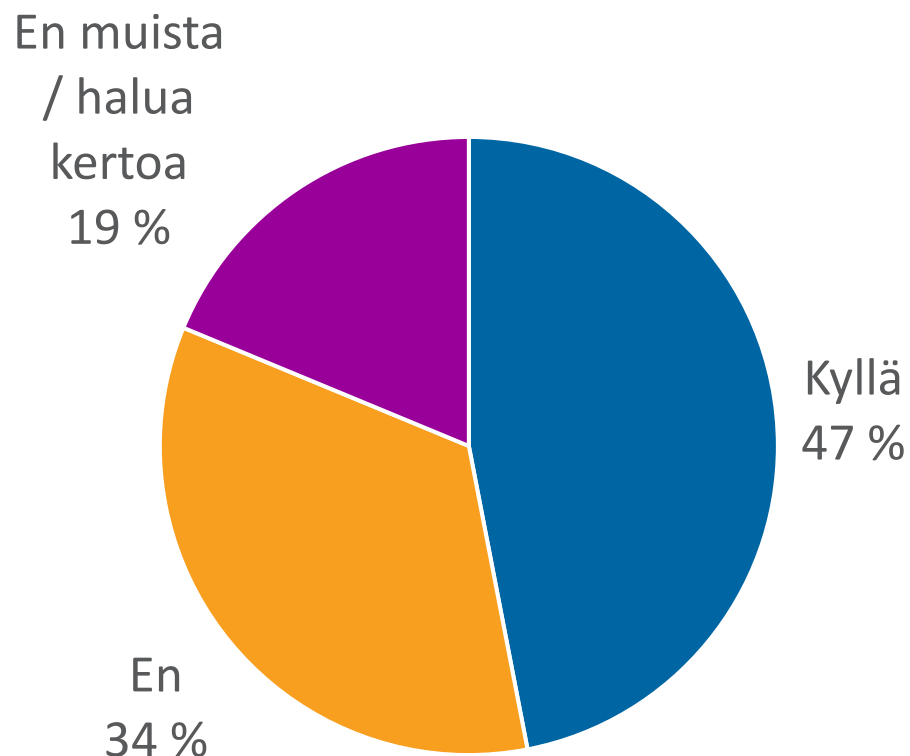
■ Passiiviset (8-7)

■ Kriittiset (6-0)

*NPS= aktiiviset suosittelijat (10-9) – kriittiset (6-0)*

# Oletteko suosittelleet taloyhtiönne nykyistä isännöintiyritystä tai isännöitsijää kenellekään?

Kysytty vastaajilta, joiden suositteluhalukkuus isännöitsijään tai isännöintiyritykseen oli 10 tai 9, n=3056



*Hallituksen  
puheenjohtajista*

**53 %**

*on suosittellut  
nykyistä  
isännöintiyritystä  
tai isännöitsijää*

# Kiinteistöliitto Uusimaan Isännöinnin laatu 2025

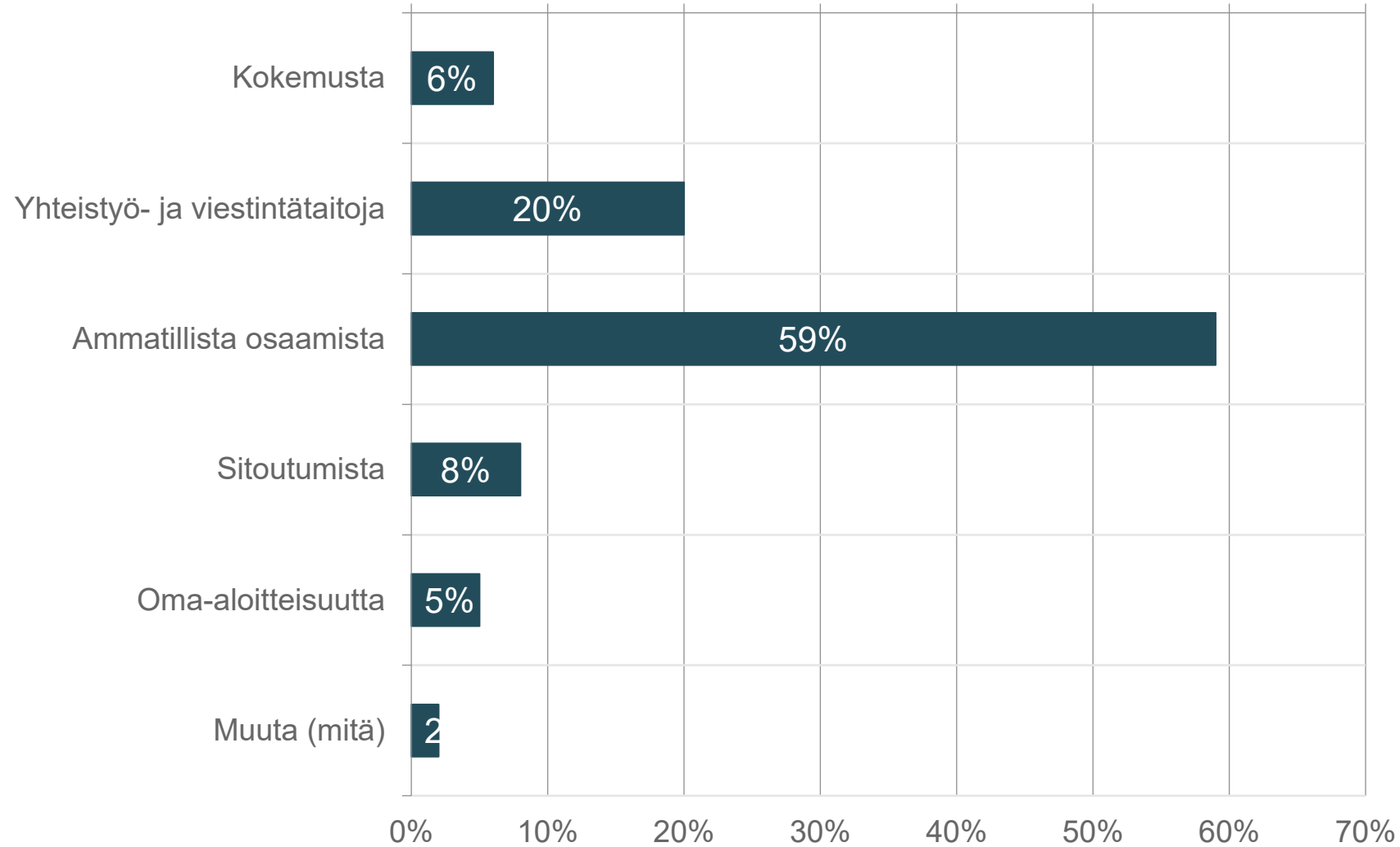
# Jäsenkysely – toistetaan vuosittain

- 12/2025-1/2026
- Vastaajina hallituksen puheenjohtajat
  - ▶ Dedikoitu linkki
- Vastaajia yli 1600



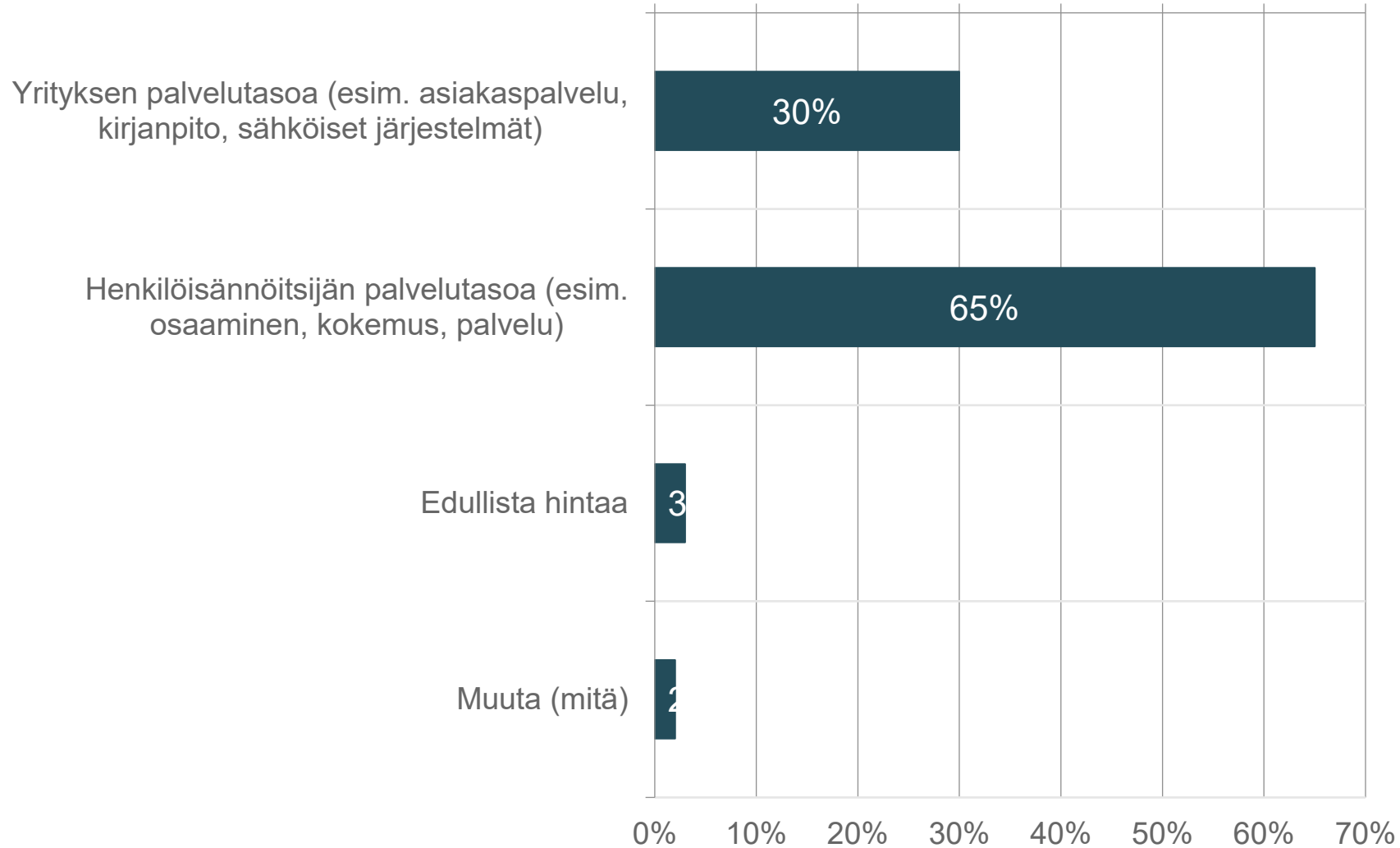
# Henkilöisännöitsijän valinnassa pidän tärkeimpänä

Vastaajien määrä: 1600



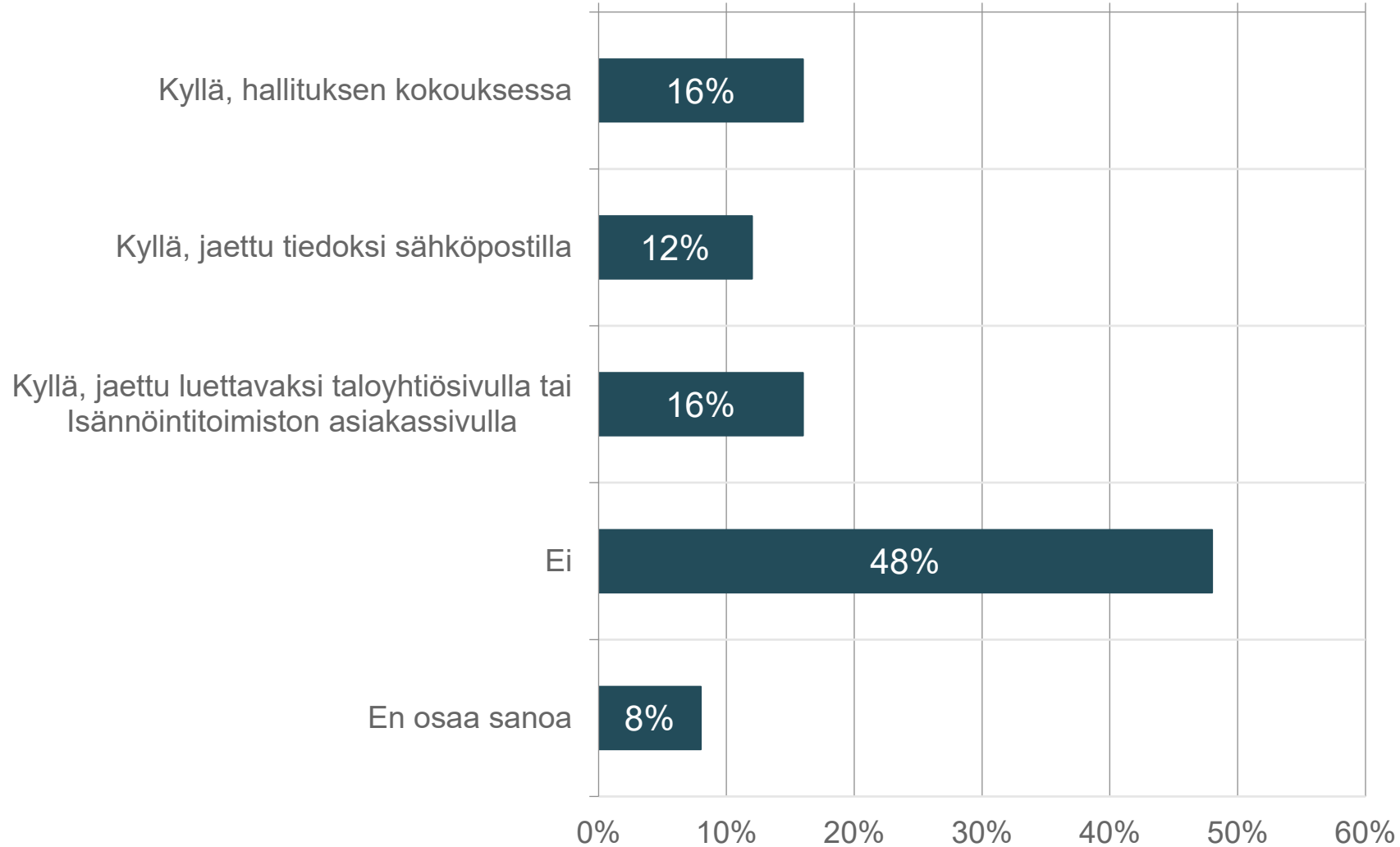
# Isännöintiyrityksen valinnassa pidän tärkeimpänä

Vastaajien määrä: 1603



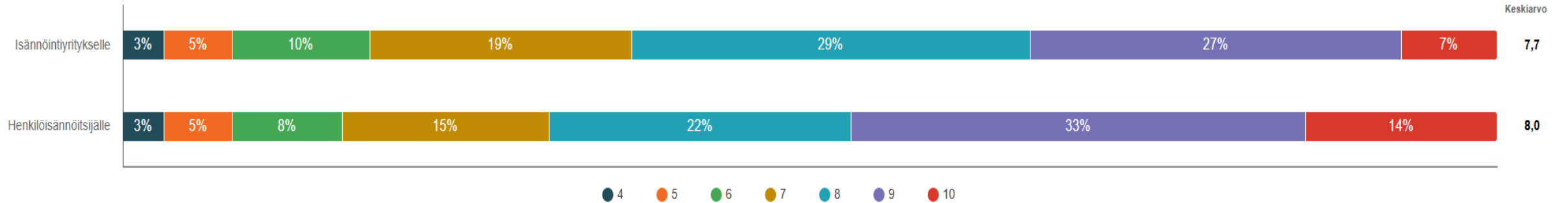
# Onko isännöinnin eettiset ohjeet käyty läpi hallituksen ja isännöitsijän kesken?

Vastaajien määrä: 1599



## Minkä kouluarvosanan antaisit nykyiselle

Vastaajien määrä: 1606

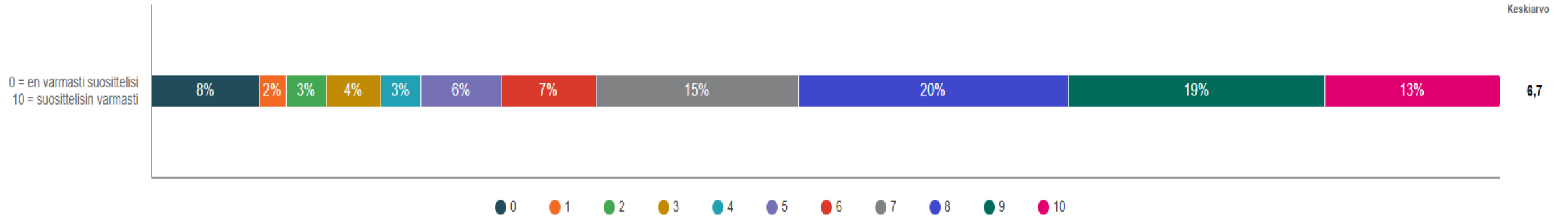


	4	5	6	7	8	9	10	Keskiarvo	Mediaani
Isännöintiyritykselle	3,3%	5,0%	9,7%	19,2%	28,7%	26,8%	7,3%	7,7	8,0
Henkilöisännöitsijälle	3,1%	5,1%	7,8%	15,1%	21,8%	33,4%	13,7%	8,0	8,0
<b>Yhteensä</b>	<b>3,2%</b>	<b>5,1%</b>	<b>8,8%</b>	<b>17,2%</b>	<b>25,3%</b>	<b>30,1%</b>	<b>10,5%</b>	<b>7,9</b>	<b>8,0</b>

# Kouluarvosana +- 8

### Olisitko valmis suosittelemaan nykyistä isännöintitoimistoanne toisille taloyhtiöille?

Vastaajien määrä: 1602

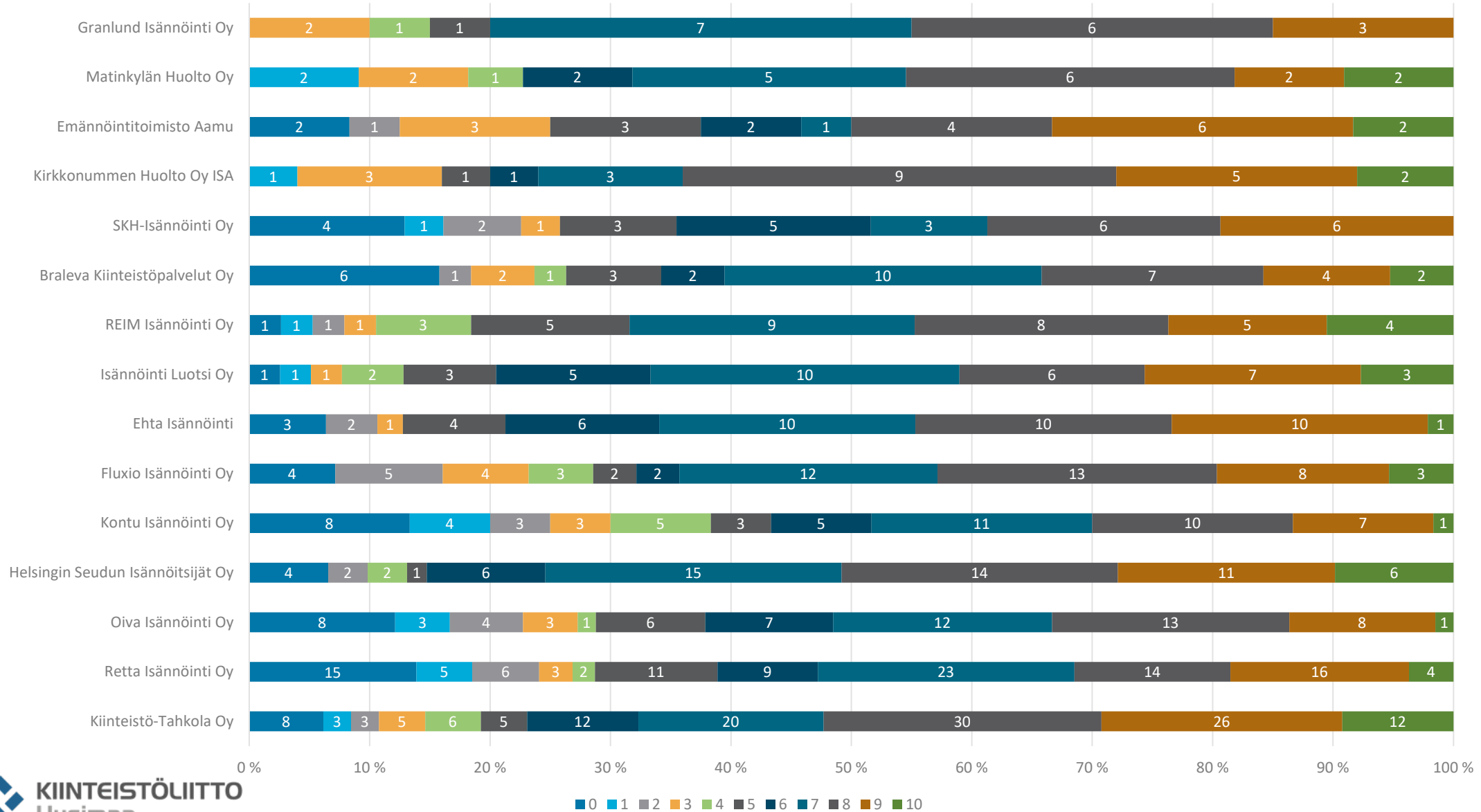


	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	Keskiarvo	Mediaani
0 = en varmasti suosittelee	7,8%	2,1%	3,3%	3,5%	2,9%	6,4%	7,4%	15,5%	19,7%	18,9%	12,5%	6,7	8,0
10 = suosittelee varmasti													

**NPS -0,02**

# Olisitko valmis suosittelemaan nykyistä isännöintitoimistoanne toisille taloyhtiöille? Prosenttiosuus

Mukana 20 arviota tai enemmän saaneet



21.4.2026

# Arvi –uudistunut isännöinnin sertifiointiohjelma

Simo Taitto



isännöintiliitto



# Arvi – Isännöinnin uusi sertifiointijärjestelmä

- Julkaistu 03/26
- Korvaa vanhan ISA-yritysauktorisoinnin
- Auditoinnit käynnissä nyt
- Ensimmäiset sertifikaatit myönnetään loppuvuonna





# Arvi-sertifiointi

Arvi on isännöintialan sertifiointiohjelma, jonka avulla taloyhtiö voi tunnistaa laatuun panostavan isännöintiyrityksen



**Arviointi  
käynnissä**



- Arvi-sertifikaatti on todistus, että toiminta täyttää ennalta määritellyt vaatimukset eli Arvi-kriteerit
- Arvi-sertifikaatti myönnetään Kiwa Sertifiointin tekemän puolueettoman auditoinnin jälkeen
- Sertifioidun yrityksen tunnistaa Arvi-merkistä



# Sertifiointikriteerit

## Yritystoiminnan kriteerit:

- Taloudellinen ja toiminnallinen vastuullisuus ja toiminnan vakaus
- Koulutustaso ja osaamisen kehittäminen
- Resursointi, vastuut ja sijaistamiset
- Työhyvinvoinnin johtaminen
- Perehdytys
- Riskienhallinta, tietosuoja ja tietoturva (sis. vakuutukset)
- Reklamaatioprosessi
- Asiakkuuden hoito

## Isännöinnin kriteerit:

- Eettiset ohjeet ja relevantit lait
- Tiedonhallinta
- Talouden ja hallinnon prosessit
- Asiakasyhtiön hankinnat
- Asiakastyytyväisyyskysely ja siitä johdetut toimenpiteet
- Asiakkaan vastaanottoprosessi
- Asiakkaan luovutusprosessi
- Ajantasaiset sopimukset ja niiden läpikäynti
- Hinnoittelun avoimuus ja laskutuksen selkeys



# Arvi-sertifiointi

Arvi on isännöintiyrityksen  
jatkuvan parantamisen työkalu



- Arvi-sertifiointi auttaa isännöintiyrityksiä kehittämään omaa toimintansa
- Arvi-kriteereissä painotetaan henkilöstön osaamista, asiakaspalvelua ja isännöinnin ydintehtävien hoitamista
- Arvi-kypsyystasot kertovat, millä osa-alueella isännöintiyritys on menestynyt parhaiten auditoinnissa



# Arvi-sertifiointi

Sertifiointeihin liittyy usein olettamuksia ja uskomuksia. On tärkeä tunnistaa mitä sertifiointi on ja mitä sertifiointi ei ole.



- Arvi-sertifikaatti ei tarkoita sitä, että yritys ei tee koskaan virheitä
  - ➔ Sertifikaatti osoittaa, että yrityksellä on vaatimukset täyttävä prosessi asiakaspalautteiden ja reklamaatioiden käsittelyyn
- Arvi-auditoinnit perustuvat otantaan
  - ➔ Seuranta-auditoinnit tehdään ohjelman mukaisesti
  - ➔ Palautteet sertifioitujen yritysten toiminnasta ja isännöinnin eettisen neuvoston suositukset käsitellään puolueettomasti

Simo Taitto



[simo.taitto@isannointiliitto.fi](mailto:simo.taitto@isannointiliitto.fi)  
+358 50 440 1248

Isännöinti  
PL 1370, 00101 HELSINKI

[isannointiliitto.fi](http://isannointiliitto.fi)  
[arvi.fi](http://arvi.fi)



# Kiitos