



KIINTEISTÖ
LIITTO

isännöintiliitto

Isännöinnin laatu 2025

Keskeiset tutkimustulokset

Riitta Lahtinen, johtava asiantuntija

KTI Kiinteistötieto Oy

Kiinteistömessut 8.10.2025

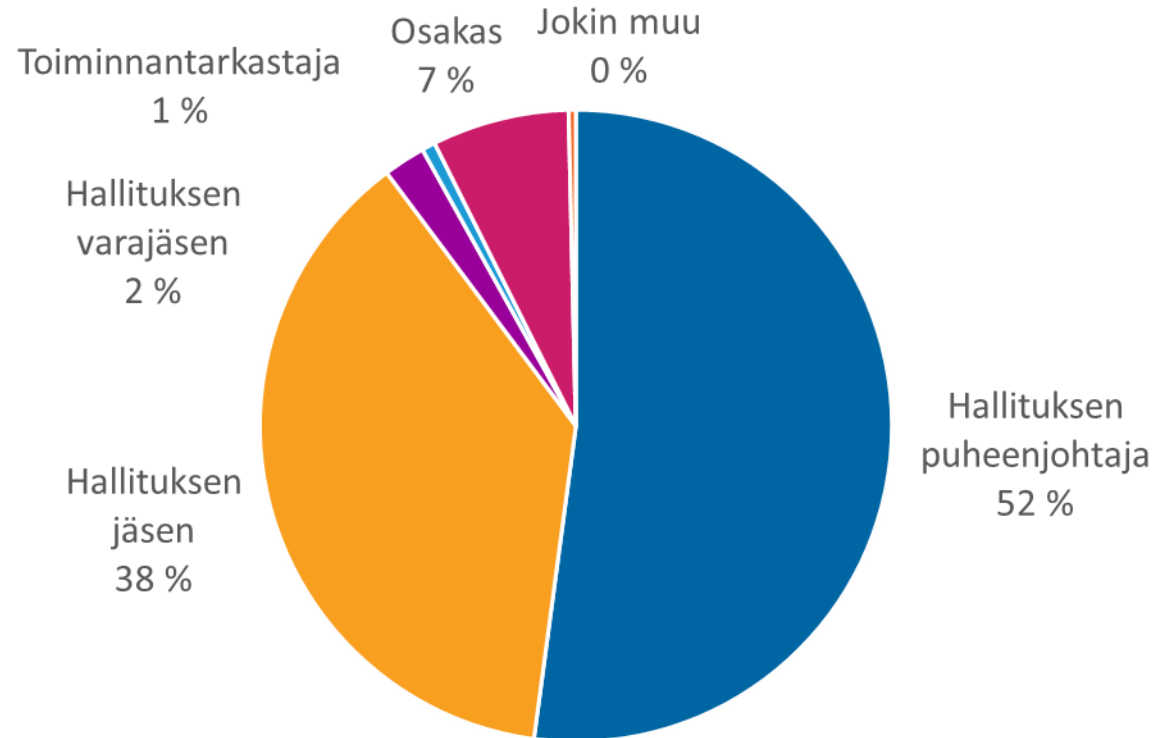


Tutkimuksen tavoite ja toteutus

- Kiinteistöliitto ja Isännöintiliitto teettivät yhteistyössä laajan Isännöinnin laatu 2025 - tutkimuksen. Tutkimus toteutettiin nyt jo kolmatta kertaa.
- Tutkimuksen tavoitteena oli kartoittaa taloyhtiöiden
 - tyytyväisyyttä isännöintiyritysten ja isännöitsijöiden toimintaan
 - isännöintipalvelujen laatuun sekä
 - näkemyksiä taloyhtiöiden tarpeista ja odotuksista isännöintipalveluihin liittyen.
- Kyselyyn saatiin yhteensä **6599 vastausta**. Vastaajina olivat taloyhtiöiden hallitusten puheenjohtajat ja muut jäsenet sekä taloyhtiöiden osakkaat.
- Tutkimus toteutettiin nettikyselynä touko-kesäkuussa 2025.
- Tutkimuksen toteutuksesta ja raportoinnista vastasi puolueeton ja riippumaton asiantuntijayritys KTI Kiinteistötieto Oy. Kaikki vastaukset käsiteltiin luottamuksellisina.

Taustatiedot, vastaajat

Vastaajan rooli taloyhtiössä

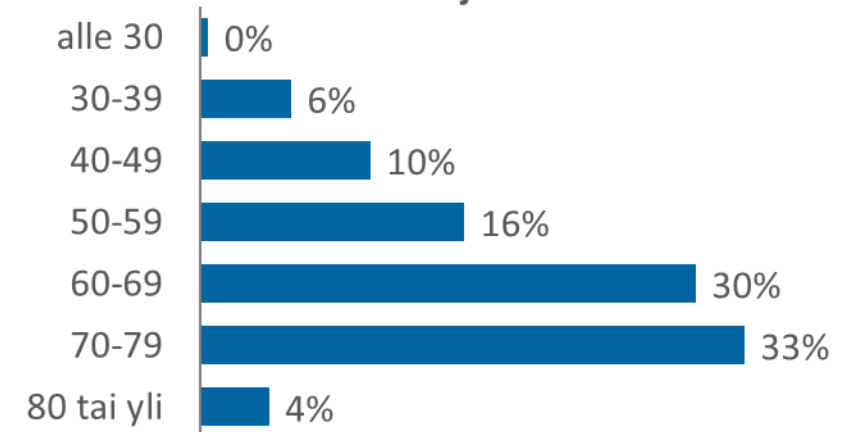


Suurin osa vastaajista on ollut taloyhtiön hallituksessa tai osakkaana jo pidempään.

Kuinka monta vuotta olette toimineet nykyisessä taloyhtiössä tässä roolissa?

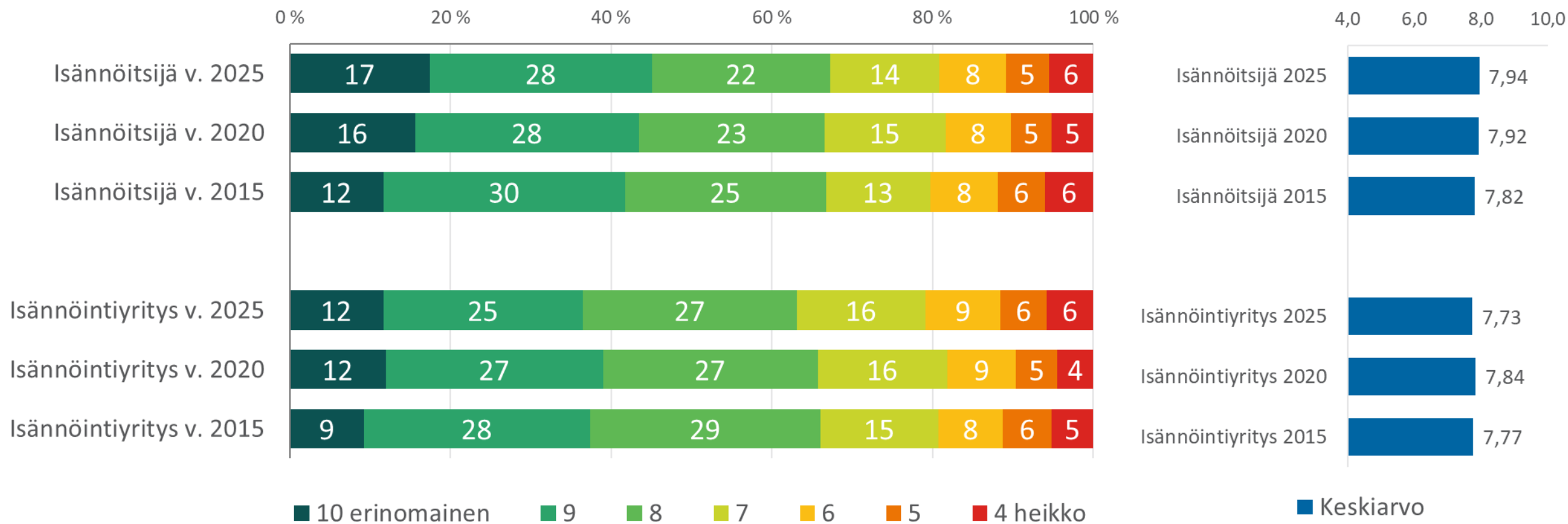
	Hallituksessa	Osakkaana
alle vuoden	4 %	2 %
1-5 vuotta	42 %	24 %
6-10 vuotta	26 %	22 %
11-20 vuotta	20 %	28 %
yli 20 vuotta	9 %	25 %

Vastaajan ikä



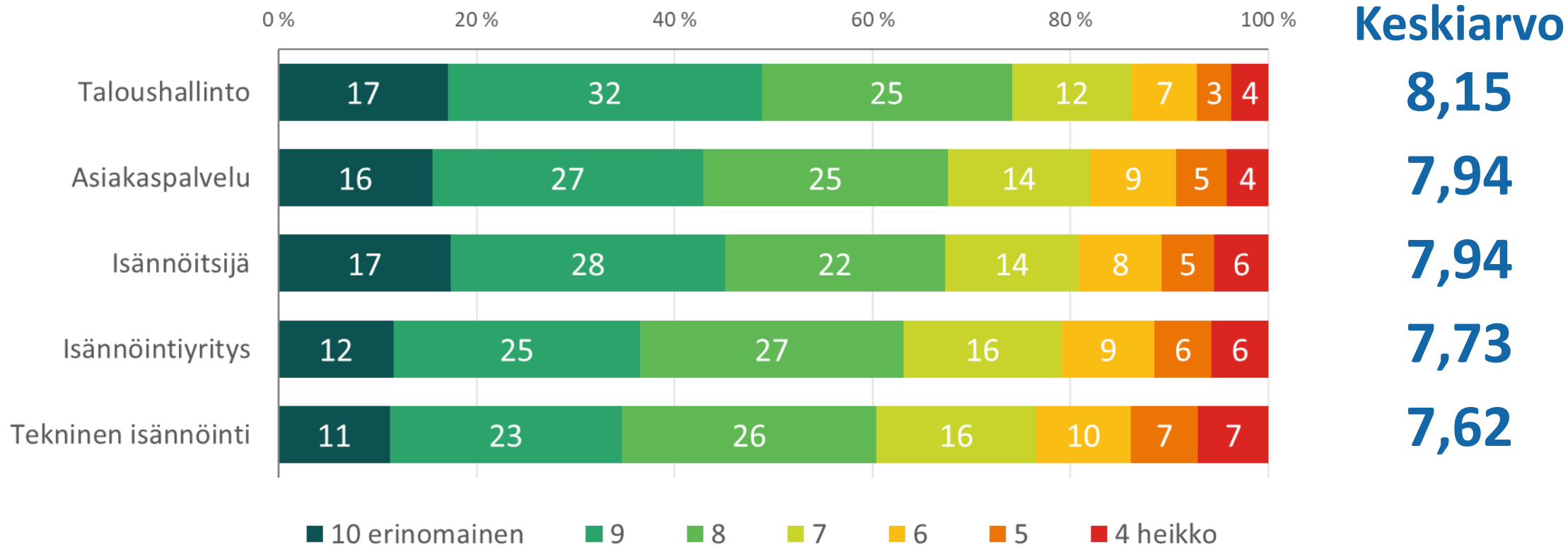
Kokonaisarvosanat isännöitsijälle ja isännöintiyritykselle ovat pysyneet hyvällä tasolla

Minkä kokonaisarvosanan antaisitte isännöitsijälle ja isännöintiyritykselle?



Taloushallinto, asiakaspalvelu ja isännöitsijä saavat parhaat arvostukset – paras lopputulos syntyy kaikkien osa-alueiden yhteistyöllä

Minkä kokonaisarvosanan antaisitte isännöinnille?

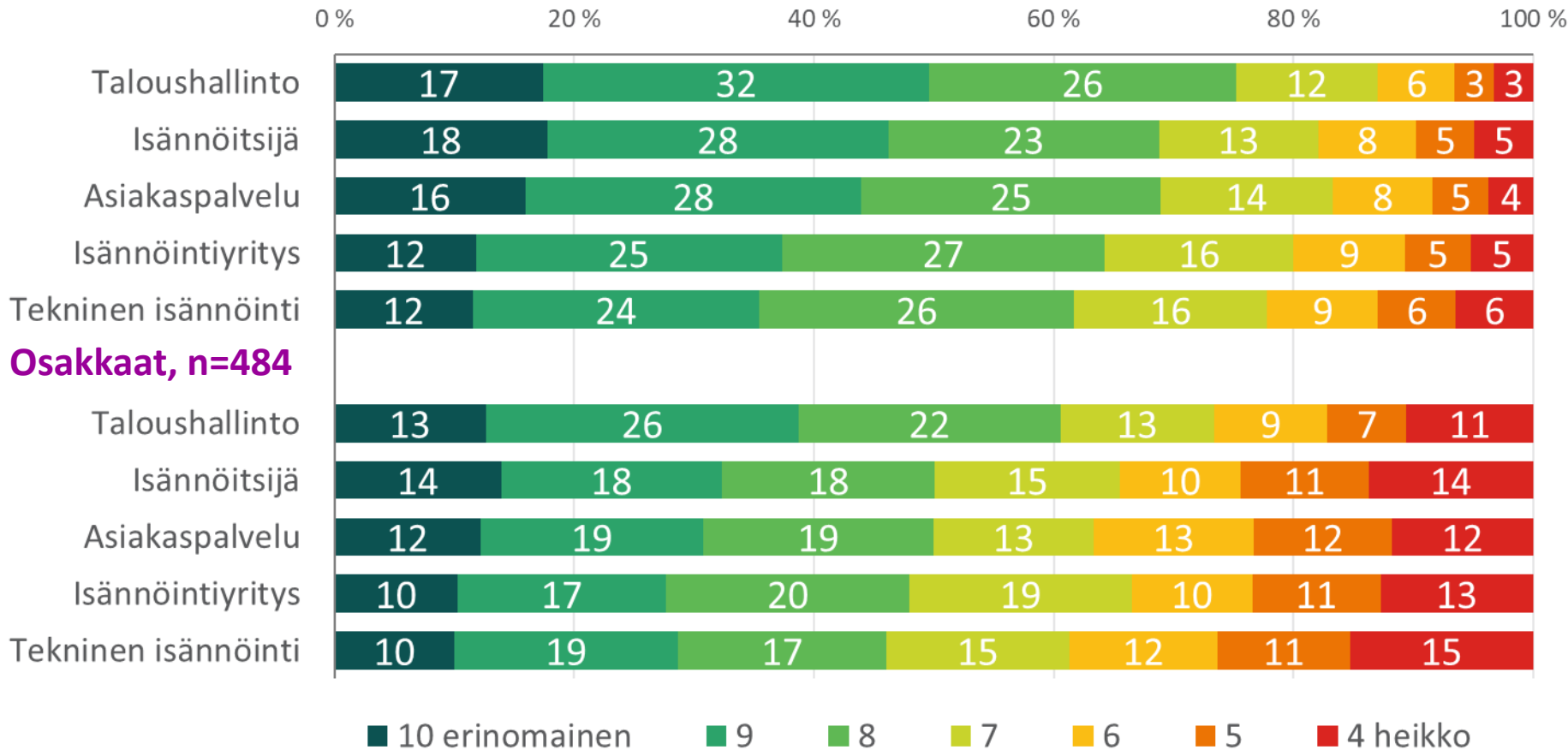


Hallitusten jäsenten arviot isännöinnistä erottuvat positiivisesti muista vastaajaryhmistä

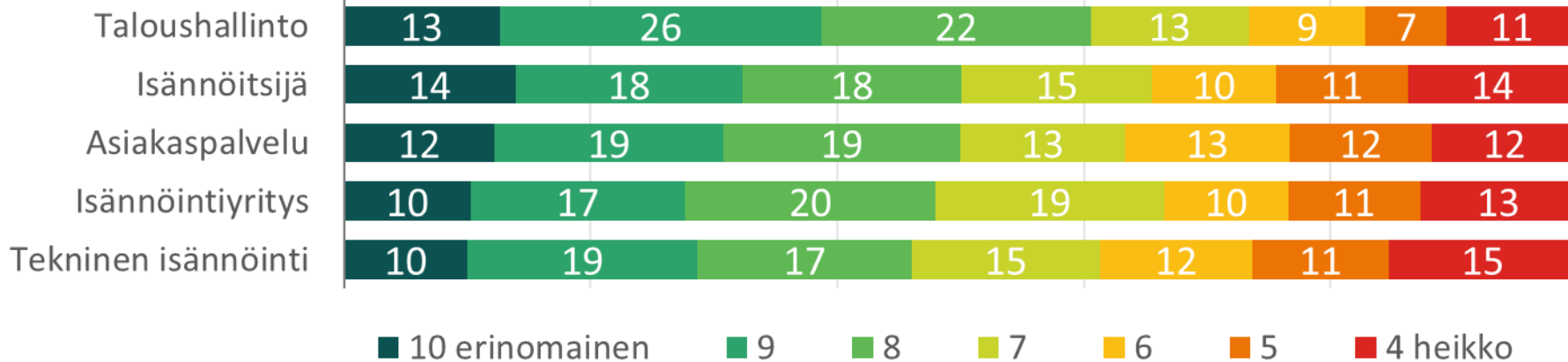
Luokittelu: vastaajan rooli taloyhtiössä

Minkä kokonaisarvosanan antaisitte isännöinnille?

Hallituksen jäsenet, n=6283



Osakkaat, n=484



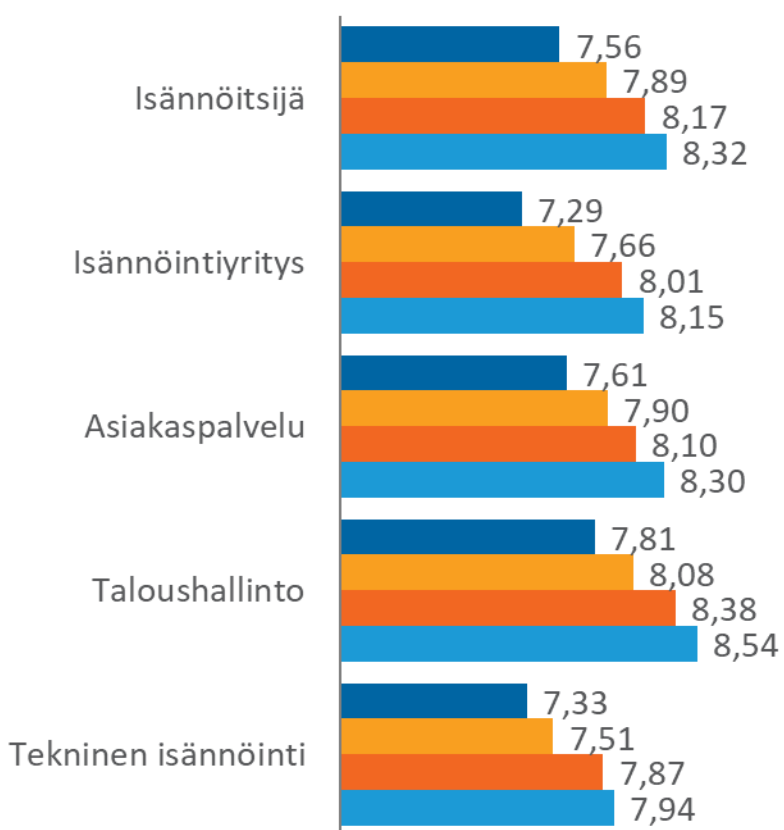
4,0 6,0 8,0 10,0



Luottamus ja arvostus isännöitsijään ja isännöintiyritykseen rakentuu ajan myötä

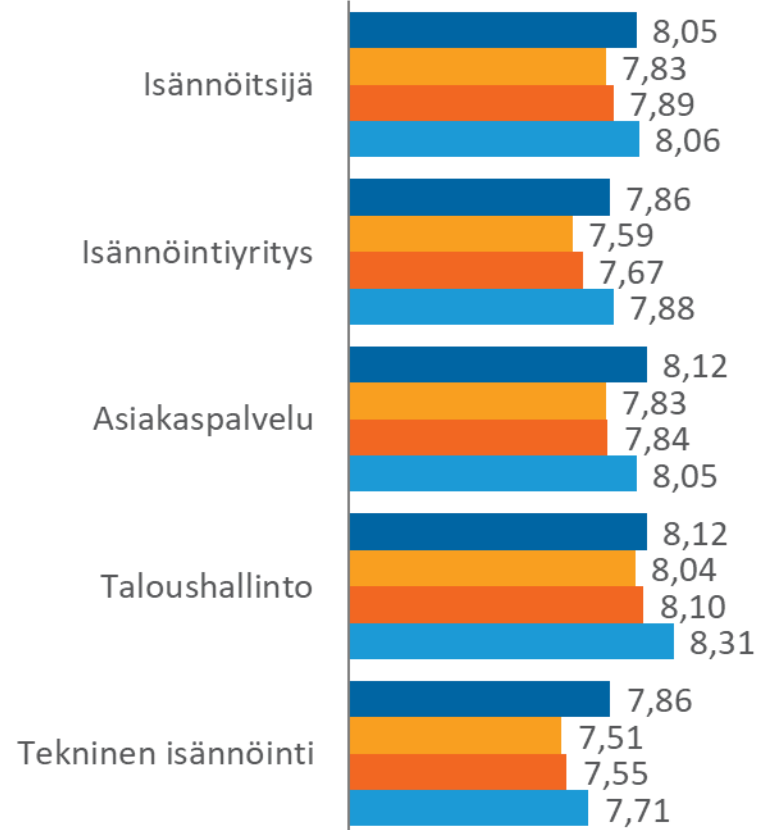
Minkä kokonaisarvosanan antaisitte isännöinnille?

Asteikko 10=erinomainen, 4=heikko



Luokittelu: Kuinka monta vuotta taloyhtiössänne on toiminut nykyinen isännöitsijä

■ alle vuoden (n=1148)
■ 1-5 vuotta (n=3105)
■ 6-10 vuotta (n=1023)
■ yli 10 vuotta (n=842)



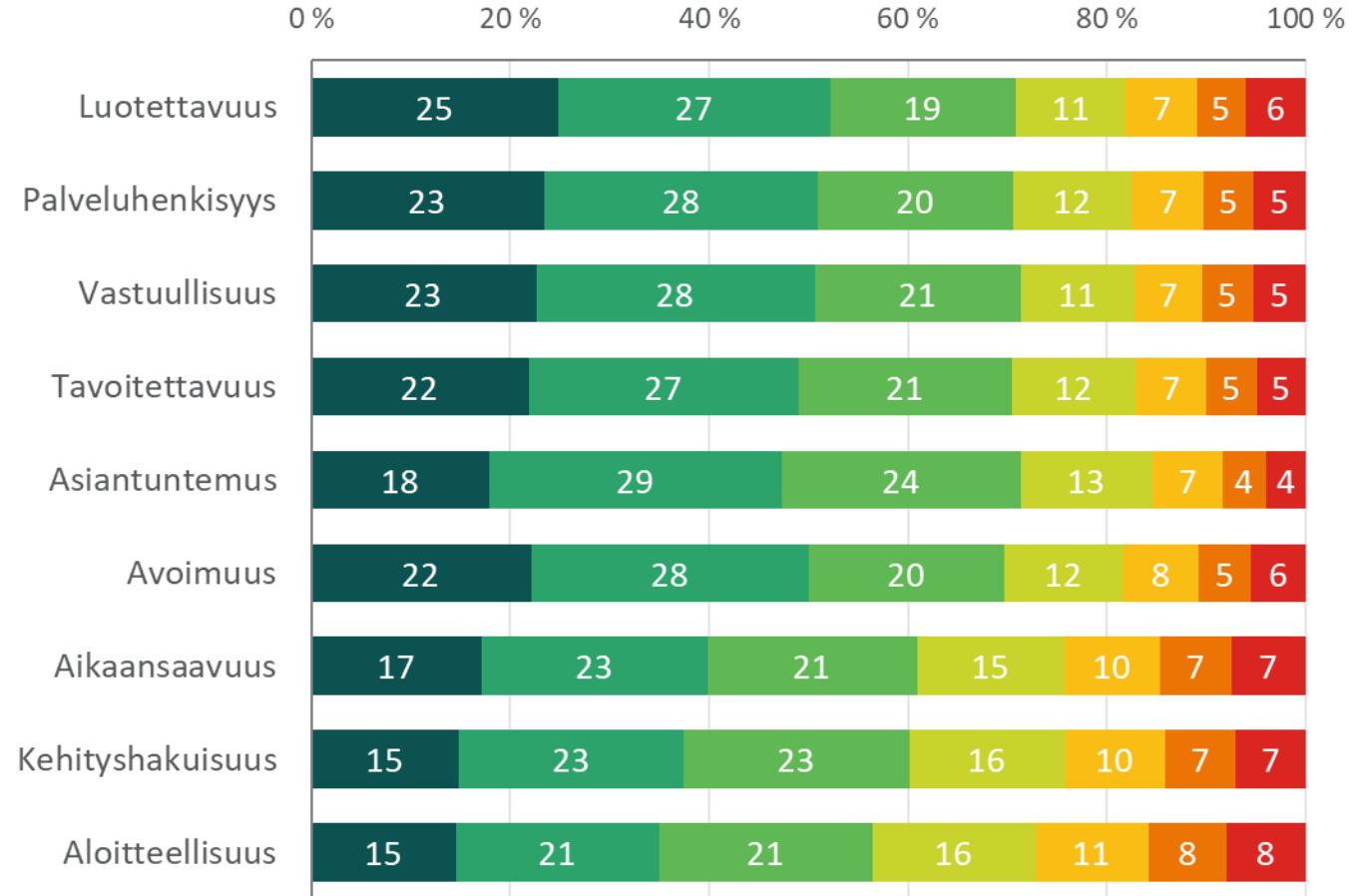
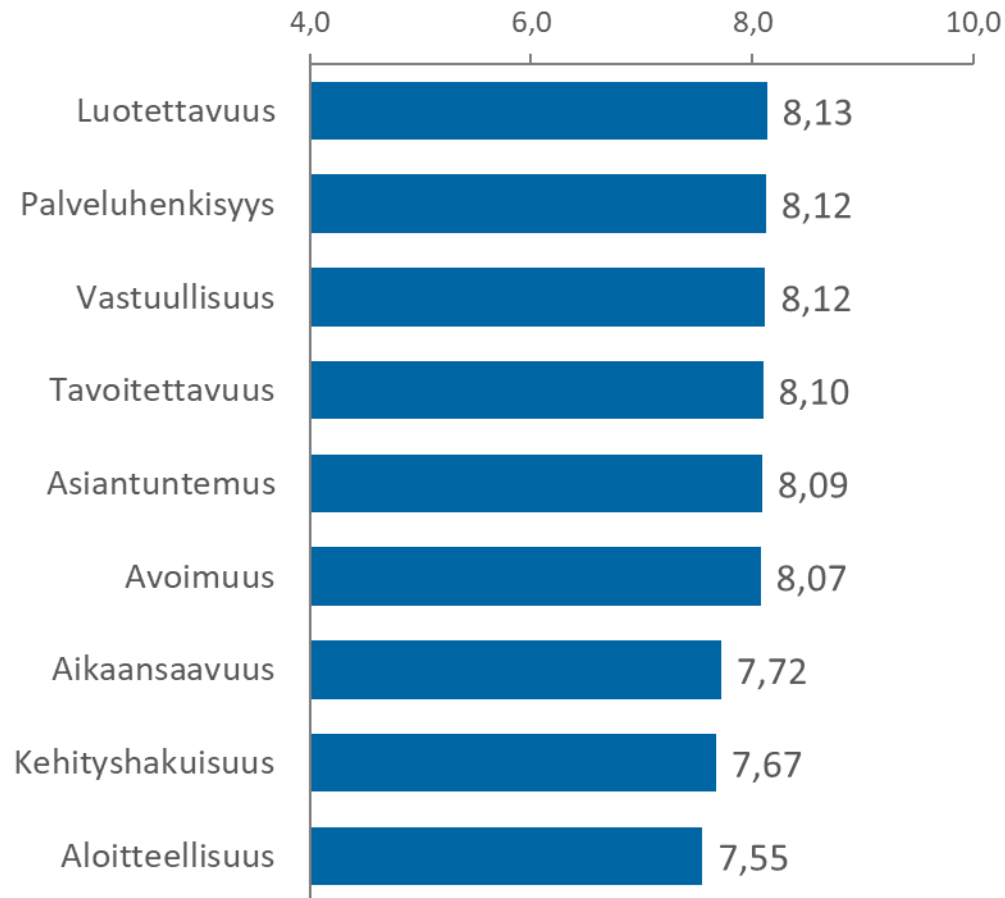
Luokittelu: Kuinka monta vuotta taloyhtiössänne on toiminut nykyinen isännöintiyritys

■ alle vuoden (n=497)
■ 1-5 vuotta (n=2174)
■ 6-10 vuotta (n=1051)
■ yli 10 vuotta (n=1727)

Isännöinnin laatu 2025: Tyytyväisyys isännöitsijään ja isännöintiyritykseen sekä odotukset toiminnalle

Isännöitsijän toimintaan ja ominaisuuksiin ollaan varsin tyytyväisiä

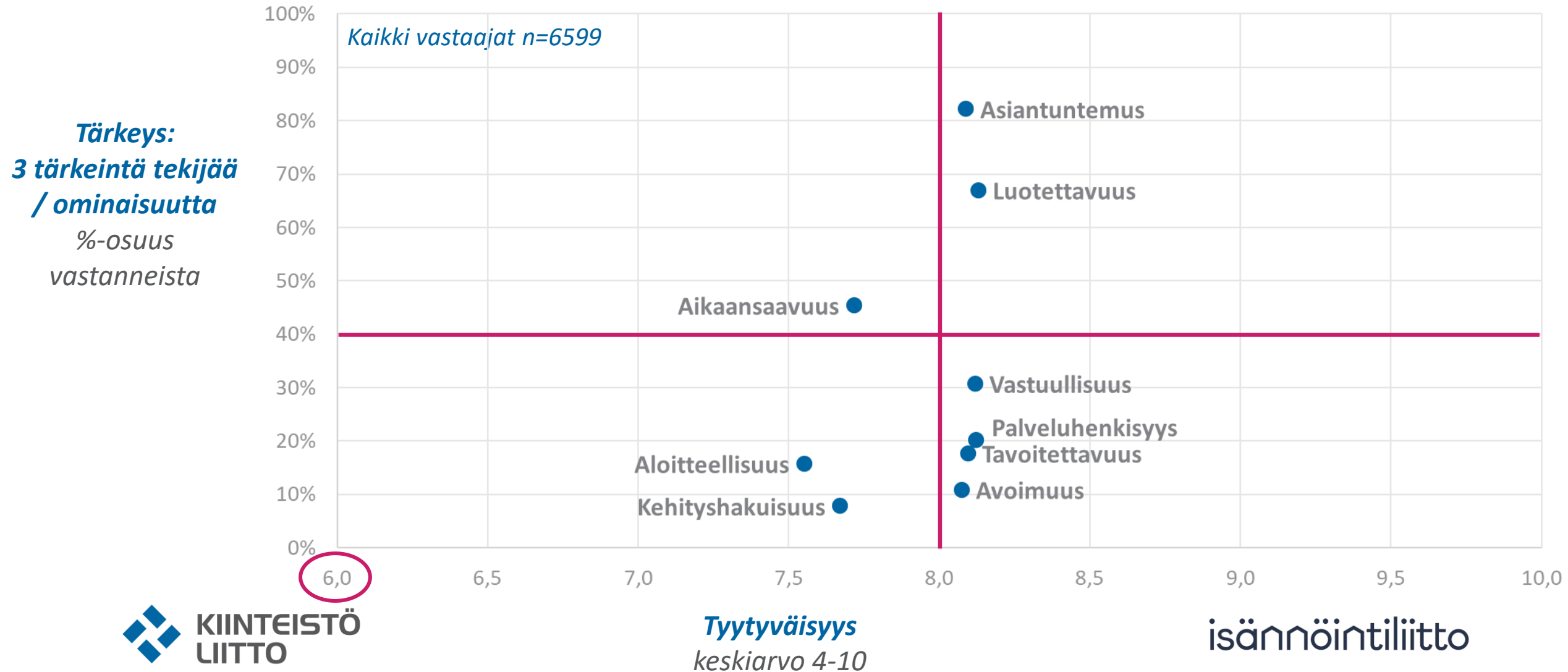
Kaikki vastaajat n=6599



■ 10 erittäin tyytyväinen ■ 9 ■ 8 ■ 7 ■ 6 ■ 5 ■ 4 erittäin tyytymätön

Isännöitsijän toiminta/ominaisuudet, tyytyväisyys vs. tärkeys:

Isännöitsijöiden luotettavuus ja asiantuntemus vahvuuksia – aikaansaavuus ei täysin vastaa odotuksia

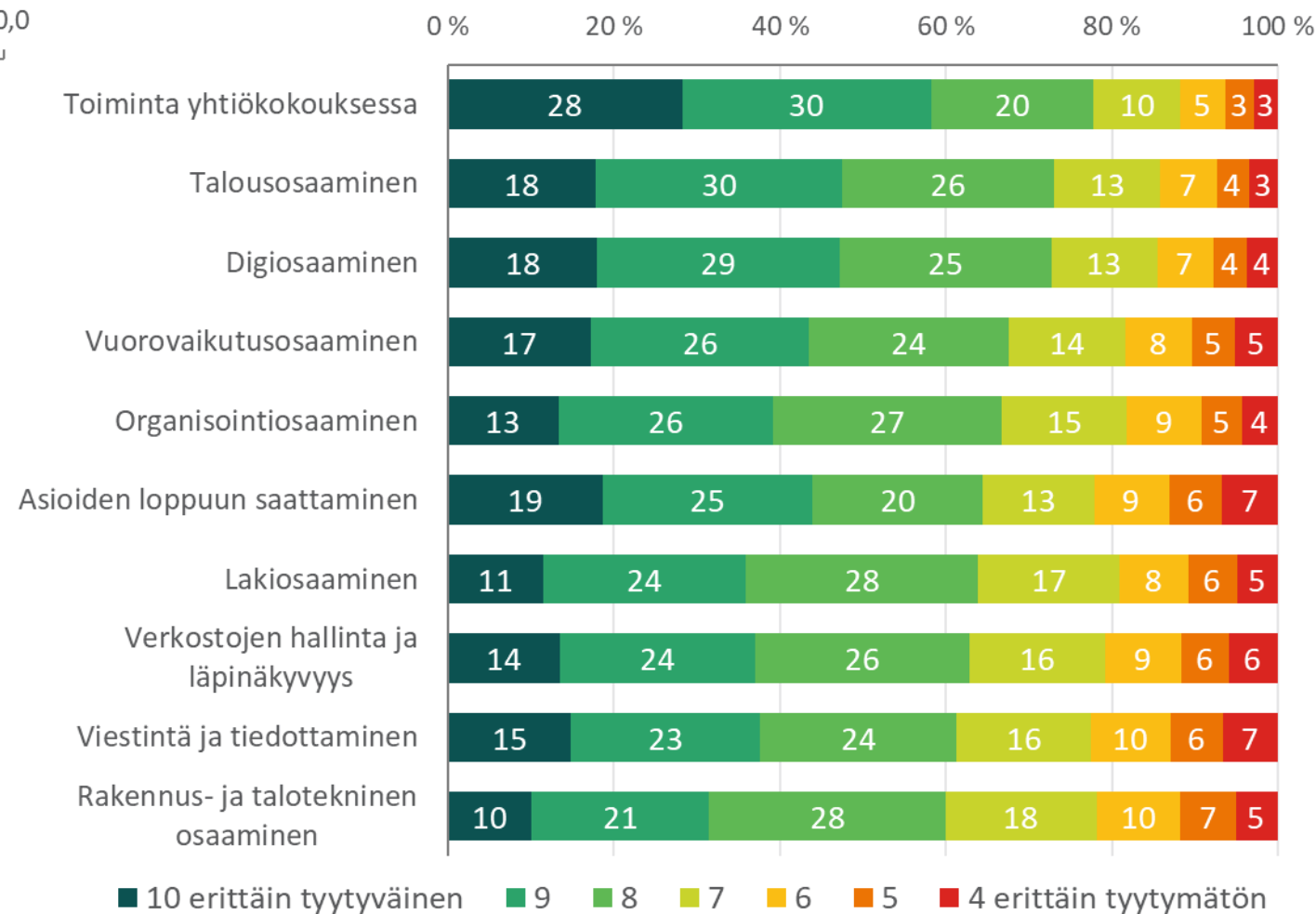


Isännöitsijältä vaaditaan monipuolista osaamista – vastaajien arviot pääosin positiivisia

Kaikki vastaajat n=6599



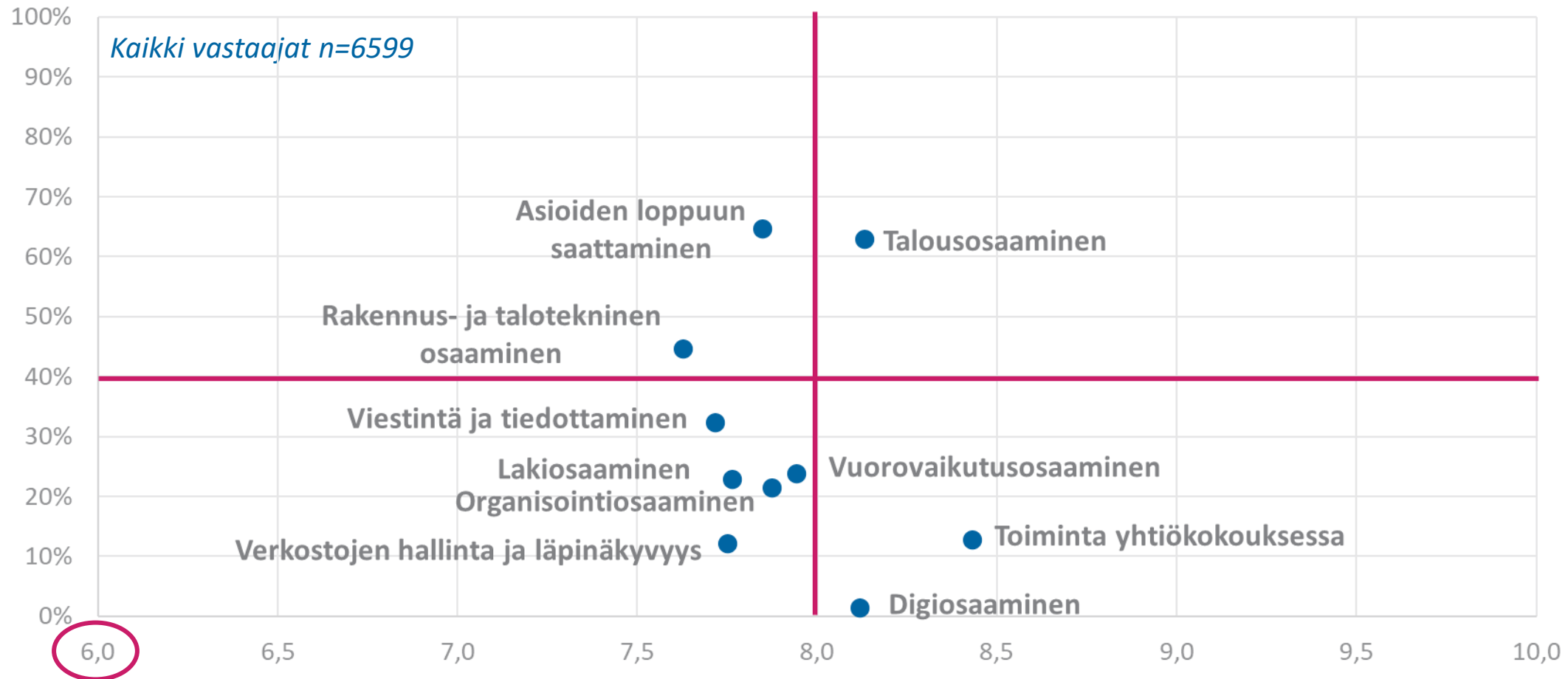
Asteikko 10=erittäin tyytyväinen, 4=erittäin tyytymätön



Isännöitsijän toiminta/osaaminen, tyytyväisyys vs. tärkeys:

Talousosaaminen isännöitsijöiden vahvuutena – rakennus- ja talotekninen osaaminen, asioiden loppuun saattaminen sekä viestintä ja tiedottaminen kehityskohteina

Tärkeys:
3 tärkeintä tekijää
/ ominaisuutta
%-osuus
vastanneista



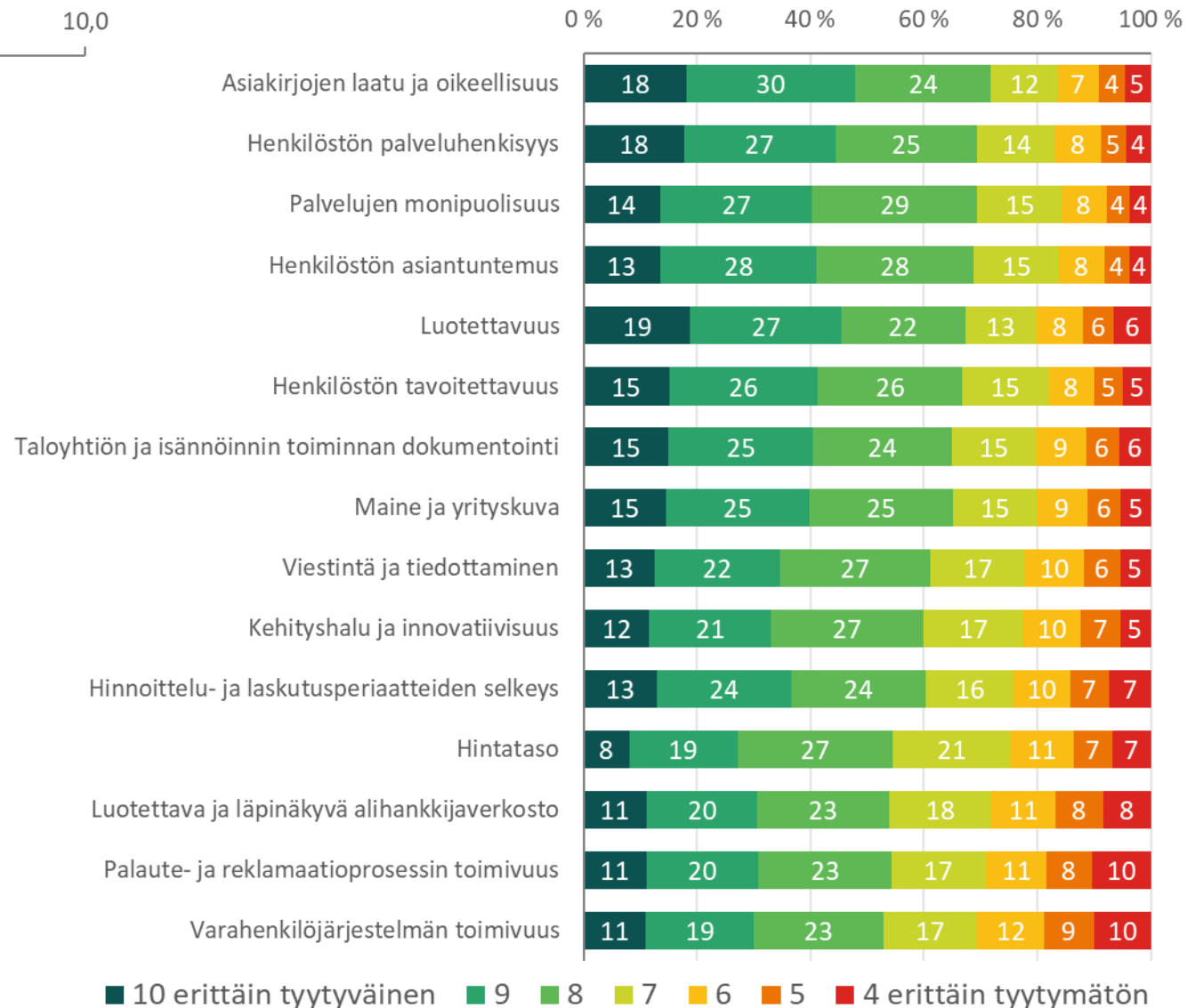
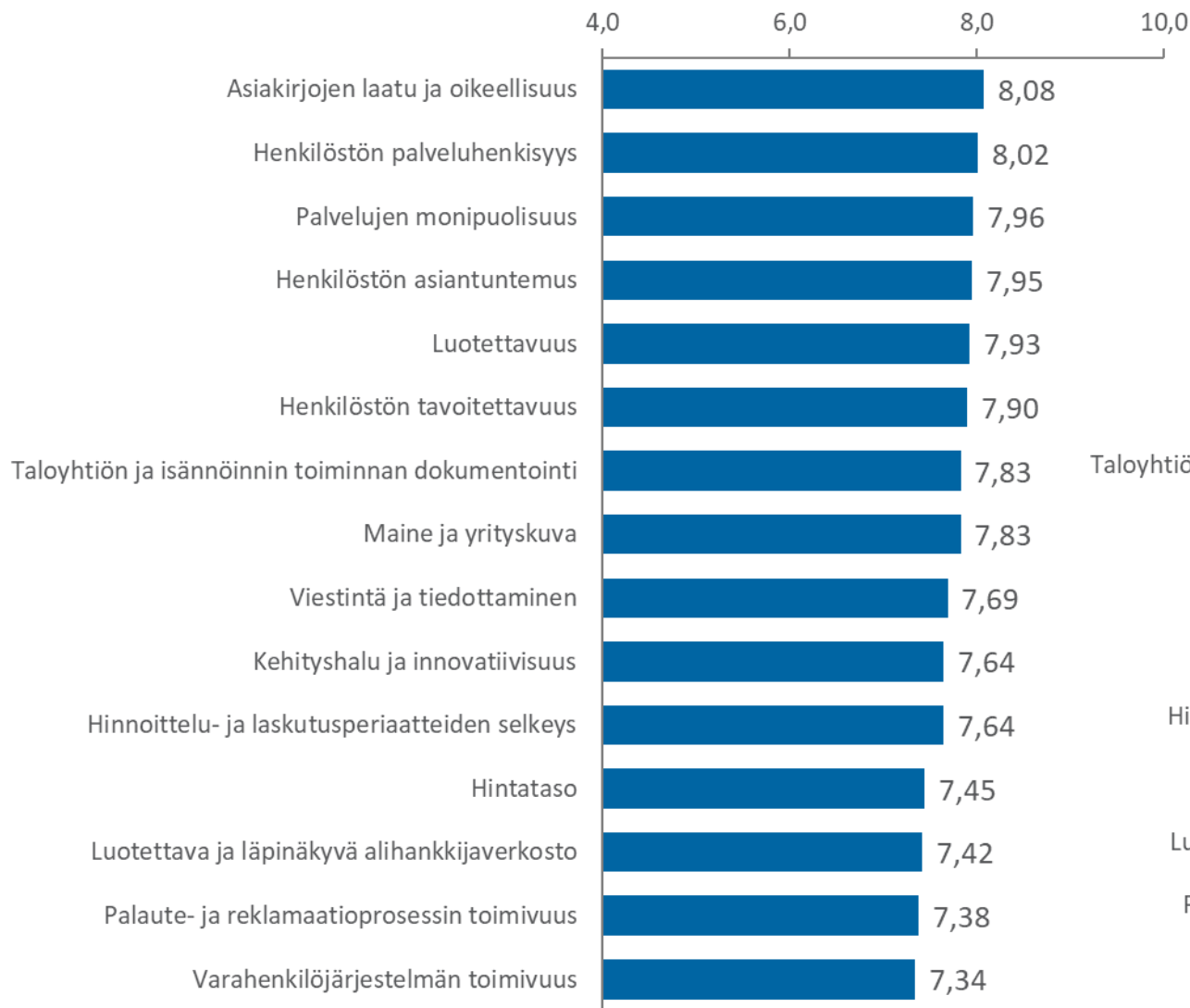
Hallituksen jäsenet ovat tyytyväisiä yhteistyöhön ja isännöitsijän toimintaan – kiinteistön teknisen kunnon arviointi ja korjaushankkeiden ennakointi saa heikoimmat arviot

Hallituksen jäsenet n=6283



Kokemukset ja mielikuva isännöintiyrityksistä positiivinen – arvosanat hyvällä tasolla

Kaikki vastaajat n=6599

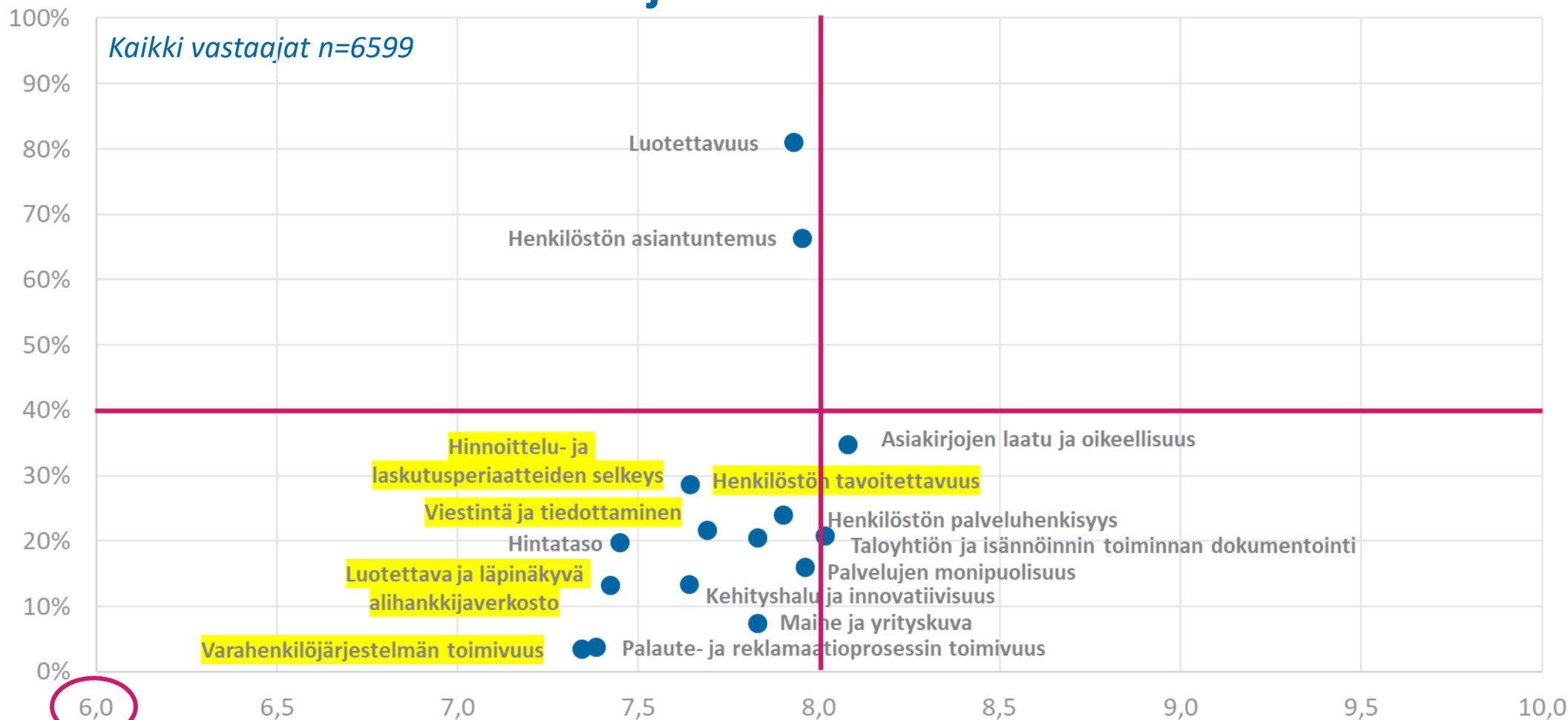


10 erittäin tyytyväinen 9 8 7 6 5 4 erittäin tyytymätön

Isännöintiyritykseen liittyvät tekijät, tyytyväisyys vs. tärkeys:

Isännöintiyrityksiltä odotetaan luotettavuutta ja henkilöstön asiantuntemusta – kehityskohteet liittyvät toiminnan läpinäkyvyyteen, tavoitettavuuteen sekä viestintään ja tiedottamiseen

Tärkeys:
4 tärkeintä tekijää
/ ominaisuutta
%-osuus
vastanneista



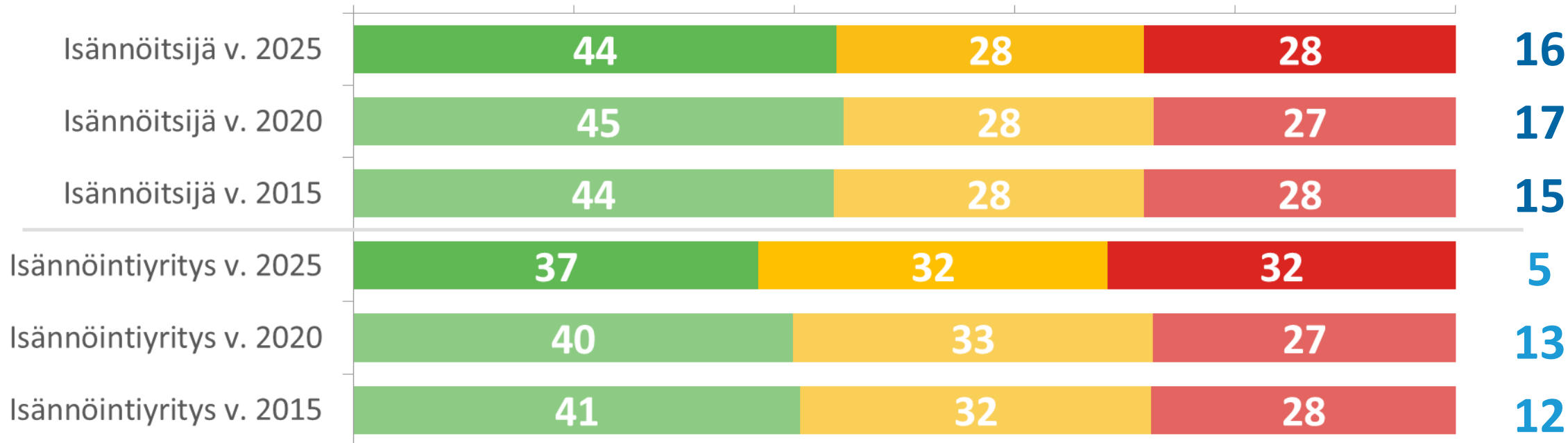
Kuinka todennäköisesti suosittelisitte taloyhtiönne nykyistä isännöitsijää ja isännöintiyritystä ystävällemme?

Asteikko 10=suosittelisin varmasti, 0=en suosittelisi

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

Suositteluhalukkuus

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



■ Aktiivisesti suosittelevat (10-9)

■ Passiiviset (8-7)

■ Kriittiset (6-0)

Suositteluhalukkuus - vahvin positiivinen korrelaatio

Isännöitsijä

- Luotettavuus (0,87)
- Vastuullisuus (0,86)
- Yhteistyön sujuvuus isännöitsijän ja hallituksen kesken (0,86)
- Aikaansaavuus (0,85)
- Asioiden loppuun saattaminen (0,85)
- Ongelmatilanteiden ratkaiseminen (0,85)
- Palveluhenkisyys (0,85)
- Kyky tukea hallituksen työskentelyä (toiminnan suunnitelmallisuus, pitkäjänteisyys) (0,85)

Isännöintiyritys

- Luotettavuus (0,89)
- Maine ja yrityskuva (0,86)
-
- Palaute- ja reklamaatioprosessin toimivuus (0,84)
- Kehityshalu ja innovatiivisuus (0,83)
- Henkilöstön asiantuntemus (0,83)
- Luotettava ja läpinäkyvä alihankkijaverkosto (0,82)
- Viestintä ja tiedottaminen (0,82)
- Henkilöstön palveluhenkisyys (0,81)

Kiitos!