



Neuvokkaasti palveluiden piiriin –
asumisneuvonta asumisen mahdollistajana

Asumisneuvontakyselyn yhteenvetoraportti

Verkostokehittäjät 15.4.2020

www.asuntoensin.fi

Helskyaho, Raine
Y-Säätiö

Irjala, Tiina
Nuorisoasuntoliitto ry

Timonen, Sari
Y-Säätiö

Tiivistelmä

Asumisneuvonta on selvityksemme perusteella merkityksellistä työtä, jonka vaikutuksia voidaan nähdä esimerkiksi rakenteellisina, asiakas- tai asukaslähtöisinä ja taloudellisina asioina. Asumisneuvojat toimivat sillanrakentajina asiakkaidensa ja peruspalveluiden välillä. Palveluihin ohjaaminen ja verkostojen kokoaminen on yleistä. Moni jäisi palveluiden ulkopuolelle ilman asumisneuvonnan ammatillista apua.

Kun tarkastellaan, kuinka asumisneuvonta sijoittuu organisaatioiden rakenteisiin, näyttäisi tällä olevan yhteys perustehtävään. Esimerkiksi nuorisoasumisessa asumisneuvonta itsessään on perustehtävä, kun taas muissa organisaatioissa se vaikuttaa olevan organisaation perustehtävää tukevaa työtä. Työtä tehdään monenlaisen ja monikanavaisen rahoituksen avulla. Avustuksia saadaan pääosin STEAlta tai ARAlta. Muutama toimija maksaa asumisneuvonnan kokonaan itse. Myös kunnat ovat vuokranantajien kanssa asumisneuvonnan tärkeitä rahoittajia. Asumisneuvonnan sisällöistä keskeisiä ovat vuokranmaksuasiat ja asiakkaan tarvitseman palvelun varmistaminen ja palveluverkoston kokoaminen. Asumisen jatkuvuus halutaan turvata. Paljon neuvotaan viranomaisasioinnissa ja asunnon haussa sekä asumisen käytännön asioissa. Asumisneuvonta on moniulotteista verkostotyötä muun muassa sosiaalityön ja vuokranantajien kanssa. Työ on tärkeää asukkaiden palveluntarpeiden varhaisessa havaitsemisessa. Taustalla voi olla laajempia sosiaalisia, terveydellisiä tai taloudellisia ongelmia, jotka tulevat ilmi asumisen ongelmien yhteydessä.

Asumisneuvontatyön tuloksellisuutta seurataan hyvin monipuolisesti ja se on jatkuvaa. Käytössä ovat myös ARAn sivuilta löytyvä asumisneuvonnan seurantalomake sekä STEAn määräaika-seurantaraportit. Toki maksusuunnitelmien toteumista seurataan myös. Asumisneuvonnan hyödyiksi tunnistettiin 1) asunnottomuuden ja syrjäytymisen ennaltaehkäisy ja vähentäminen, 2) asukkaiden hyvinvoinnin ja voimaantumisen kokemus, sekä 3) toiminnan tehokkuus ja kustannussäästöt. Asumisneuvonta ennaltaehkäisee asunnottomuutta ja vahvistaa asukkaiden hyvinvoinnin kokemusta. Lisäksi toiminta on taloudellisesti niin tehokasta, että siihen kannattaa panostaa. Toiminnan hyödyt kertautuvat vuokranantajille, asukkaille itselleen sekä julkisiin peruspalveluihin. Merkittävänä havaintona yhteisestä hyödystä oli se, että oikea-aikainen apu riittävän ajoissa vähentää raskaiden palveluiden tarvetta. Työ nähtiin myös lakisääteisiä palveluja täydentävänä. Asumisneuvojen tulevaisuuden huolenaiheet liittyivät ihmisten moniin ongelmiin, osa tarpeiden ja palveluiden kohtaamattomuuteen ja taloudenhallinnan kysymyksiin. Lisäksi työn kuormittavuus ja työturvallisuus huolettaa.

Yhteenvetoraportti toimitetaan ympäristöministeriölle, sosiaali- ja terveysministeriölle, Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus ARAlle, Sosiaali- ja terveysalan järjestöjen kehittämiskeskus STEAlle sekä ympäristöministeriön asumisneuvonnan lakisääteistämisen valmistelua varten nimetyille työryhmälle. Se on saatavilla myös PDF-versiona www.asuntoensin.fi -sivustolla.

Sisällys

Tiivistelmä.....	1
1 Johdanto	3
2 Taustatietoja kyselyn vastaajista ja asumisneuvontatyön monimuotoisuudesta.....	4
3 Asumisneuvonnan sisältö, keinot, kumppanuudet sekä seuranta ja koetut hyödyt	7
4 Asumisneuvonta lakisääteisiä palveluja täydentämässä.....	15
5 Yhteenveto	20

LIITE Kyselylomake

1 Johdanto

Asumisneuvontaa ollaan lakisääteistämässä pääministeri Sanna Marinin hallitusohjelman mukaisesti. Keväällä 2019 ARA teetti selvityksen¹ koskien asumisneuvontaa. Kysely lähetettiin pääosin kaikkiin Suomen kuntiin. Selvityksessä tuli erinomaisesti esille asumisneuvonnan sisältö ja kattavuus, samoin kuin rahoituksen monimuotoisuus. Selvitys oli kuitenkin melko kuntakeskeinen, joten koimme Verkostokehittäjät-yhteistyössä Nuorisoasuntoliiton, Aspa-säätiön, Vailla vakinaista asuntoa ry:n, Y-Säätiön ja Pääkaupunkiseudun nuorisoasunnot ry:n kanssa, että olisi tarpeen saada kattavampi kuva myös kolmannen sektorin roolista ja erityisesti asumisneuvonnan käytännön toteutuksen malleista. Näin ollen käynnistimme syksyllä 2019 asumisneuvontakyselyn suunnittelun. Varsinaiset kysymykset laadittiin Y-Säätiön koordinoiman Verkostokehittäjät -hankkeen ja Nuorisoasuntoliiton yhteistyönä. Kysely toteutettiin webropol-linkin kautta ja se oli avoinna marras-joulukuun 2019 asuntoensin.fi-sivustolla ja siitä tiedotettiin Verkostokehittäjien uutiskirjeessä ja myös sosiaalisessa mediassa.

Pyysimme vastuksia siten, että saisimme yhden vastauksen per vastaajaorganisaatio. Halusimme välttää sen, että yhdestä organisaatiosta saataisiin lukuisia vastauksia, jotka kertoisivat samasta toimintamallista. Näin ollen tulokset eivät olisi antaneet kattavaa kuvaa, vaan kuva olisi vääristynyt siksi, että vastausmäärät olisivat kohdentuneet yhteen tai muutamaan organisaatioon. Nyt saimme aina yhdessä vastauksessa yhden toimintamallikuvauksen. Emme myöskään halunneet rajata vastaajatahoja vain kolmannen sektorin toimijoihin, vaan toivoimme laajasti vastauksia. Ajatus oli, että saisimme monipuolisesti kuvan asumisneuvontatyön sisällöstä niin, että kyselyn tulosten yhteenvetoa voisi osaltaan hyödyntää asumisneuvonnan lakisääteistämistyössä yhtenä tausta-aineistona. Tulokset kertovat asumisneuvonnan monimuotoisuudesta, ja kuten ARAn teettämässä selvityksessä käy ilmi, myös rahoituskanavat ovat hyvin moninaisia.

Asumisneuvonta on tämän pienehkön selvityksemme perusteella merkityksellistä työtä, jota voidaan tarkastella monista näkökulmista. Lisäksi kuva asumisneuvontatyöstä sillanrakentajana niin, että asukas/asiakas tavoittaa ja saavuttaa lakisääteiset palvelut ja avun, erottui kirkkaana vastauksista. Tästä myös kertoi asumisneuvonnan rooli palveluihin ohjaavana toimintana. Vastausten perusteella voisi hyvin helposti ajatella, että moni asumisneuvonnan asiakas jäisi ja on jäänyt palveluiden ulkopuolelle ilman asumisneuvonnan ammatillista apua.

¹ ARA 2019 (saatavilla [https://www.ara.fi/fi-fi/Tietopankki/Julkaisut/ARAn_raportteja_julkaisusarja/Asumisneuvonta_Suomessa\(50265\)](https://www.ara.fi/fi-fi/Tietopankki/Julkaisut/ARAn_raportteja_julkaisusarja/Asumisneuvonta_Suomessa(50265)))

Raportissa etenemme vastaajatahojen taustatiedoista ja asumisneuvonnan monimuotoisuudesta tarkastelemaan asumisneuvonnan sisältöjä. Esittelemme asumisneuvonnan menetelmiä, monipuolisia kumppanuuksia sekä seurantamenetelmiä. Samassa yhteydessä kerrotaan asumisneuvonnan koettuja hyötyjä. Lopuksi tarkastelemme vielä vastaajatahojen näkemyksiä siitä, miten nykyinen asumisneuvontatyö nähdään lakisääteisiä palveluja täydentävänä työnä, ja myös millaisia huolenaiheita ja kehittämistarpeita asumisneuvontatyössä on tunnistettu, millaisia heikkoja tai vahvojakin signaaleja on havaittu. Käsitteistä sen verran, että asukas ja asiakas toistuvat vastauksissa ja siten myös tässä tekstissä. Ainoana erona lienee se, että joidenkin vastaajien kohderyhmänä ovat vain asukkaat ja joillakin laajemmin asumisesta ja asumismuodosta riippumatta ihmiset, jotka tarvitsevat asumisneuvontaa.

2 Taustatietoja kyselyn vastaajista ja asumisneuvontatyön monimuotoisuudesta

Vastaajaorganisaatioita oli yhteensä 38, joista yhden vastaukset jätettiin huomiotta, sillä kyseinen toimija oli asumisyksikkömuotoisen tukipalvelun tuottaja. Vastauksia saatiin pääosin järjestöiltä (mukaan lukien säätiöitä) yhteensä 24 kappaletta, vuokranantajilta 9 kappaletta ja kaupunkien sosiaalityön asumisneuvonnasta 4 vastausta. Järjestöjen osalta on syytä mainita, että 15/24 vastausta tuli nuorisoasumisen toimijoilta (pääosin Nuorisoasuntoliitto ry:n eli NAL:n paikallisyhdistyksiltä). Nuorisoasumisessa asumisneuvonta erottui osittain erilaisena kuin muissa järjestöissä ja pidimmekin perusteltuna tarkastella nuorisoasumisen asumisneuvontaa omana kokonaisuutenaan, jotta saimme muiden järjestöjen ja nuorisoasumisen asumisneuvontatyön erot ja yhtäläisyydet esiin. Näin ollen vastaajat jaettiin neljään kategoriaan seuraavasti: 1) nuorisoasumisen toimijat, 2) muut järjestöt ja säätiöt, 3) vuokranantajien (kiinteistö tai asunto oy, yleishyödyllinen toimija, useimmiten kunnan tai yleishyödyllisen säätiön omistama) tuottama asumisneuvonta, ja vielä kuntien omassa toiminnassa, käytännössä 4) sosiaalityöhön sijoittuva asumisneuvonta.

Kohderyhmistä kysyttäessä tuli näkyviin eroja vastaajatahojen välillä. Nuorisoasumisessa ja järjestöillä asumisneuvonnan kohderyhmä on tarkimmin määritelty, ja määritelmässä korostuvat erityinen tuen tarve tai muita heikommassa asemassa olevat henkilöt.

Vuokranantajien asumisneuvonnan kohderyhmänä olivat pääosin heidän asukkaansa ja sosiaalityössä taas oman kunnan asukkaat. Seuraavassa tarkemmin kuvattuna:

Nuorisoasuntojen asumisneuvonnan kohderyhmänä on osalla vastaajista nuorisoasuntojen asukkaat ja asunnonhakijat, ja osalla vastaajista kaikki paikkakunnan nuoret. Useat vastaajat korostavat, että kohderyhmänä ovat erityistä tukea tarvitsevat nuoret. Erityisen tuen tarpeen taustalla on esimerkiksi asunnottomuus, asunnottomuuden uhka,

ylivelkaantuneisuus, maksuhäiriömerkintä, talouden- ja arjenhallinnan ongelmia, arjen selviytymiseen liittyvien taitojen puute, epäonnistunut asuminen.

Järjestöjen ja säätiöiden asumisneuvonnan kohderyhminä ovat pääosin asunnottomat ja asunnottomuusuhan alaiset ihmiset. Asunnottomuuden yhteydessä on mainittu myös erityisiä kohderyhmiä, kuten katuasunnottomat ja piiloasunnottomat ihmiset, vankilassa olevat ja vankilasta vapautuvat ihmiset. Lisäksi järjestöillä asumisneuvonta kohdentuu päihde- ja mielenterveysongelmaisiin henkilöihin, sekä jo tuetun asumisen piirissä oleviin henkilöihin, joilla on päihde- ja/tai mielenterveysongelma. Seuraavaksi suurimpina kohderyhminä ovat maahanmuuttajataustaiset sekä täysi-ikäistyvät / -ikäistyneet nuoret, joilla on myös lastensuojelutaustaa ja mahdollisesti jälkihuolto on alkanut tai alkamassa (myös muillakin kuin nuorisoasumisen toimijoilla siis). Maahanmuuttajataustaisten henkilöiden yhteydessä on mainittu erityisesti heikossa asemassa olevat luku- ja kirjoitustaidottomat henkilöt, ja henkilöt, joilla on puutteellinen kielitaito, palvelujen ja palvelujärjestelmän heikko tai olematon tuntemus, sekä paljon apua ja tukea tarvitsevat ihmiset. Lisäksi mainintoja järjestöjen kohderyhminä on seuraavista: puutteellisissa asumisolissa elävät, asunnon etsimisessä apua tarvitsevat, asunnottomat moniongelmaiset, asukkaat, joille tulee asumisen ongelmia, yli 55-vuotiaat eläköityneet henkilöt, vapautuvat vangit ja ylipäättään apua tarvitsevat ihmiset.

Vuokranantajien kohderyhmänä ovat pääosin vuokraloyhtiön asukkaat. Myös asunnon hakijoille on asumisneuvontaa tarjolla. Yksittäisiä mainintoja on tietyistä kohderyhmistä, kuten sosiaali-isännöintiin tulevat asiakkaat, kotoa pois muuttavat nuoret, perheet, joilla on ilmennyt ongelmia elämänhallinnassa tai elämäntilanteessa, sekä vanhukset, jotka eivät ole tuen tai palvelujen piirissä.

Kuntien sosiaalitoimeen sijoittuva asumisneuvonnan kohderyhminä ovat kuntalaiset. Vain yhdessä vastauksessa kunnan vuokraloyhtiön asukkaat eivät olleet kohderyhmää, koska kyseisellä vuokranantajalla on omaa asumisneuvontaa asukkailleen.

Vuosittain asumisneuvonnan asiakkaita kyselyyn vastanneilla organisaatioilla on keskimäärin 860 asiakkuutta organisaatiota kohden, mediaani on 250. Keskiarvo ja huomattavasti pienempi mediaani selittyvät sillä, että vastaajien joukossa oli suuria organisaatioita, joiden vuosittainen asiakasmäärä on monta tuhatta. Vastaajaorganisaatioissa pienin asiakasmäärä on 35 ja suurin 10 000. Vuosittainen asiakasmäärä 70 prosentissa organisaatioista on alle 500.

Asumisneuvonnan avulla noin kaksi kolmannesta saa apua kertaluonteisesta kohtaamisesta. Vastaajaorganisaatioissa asumisneuvonnan asiakkaista 37 % käyttää palvelua useammin kuin kerran.

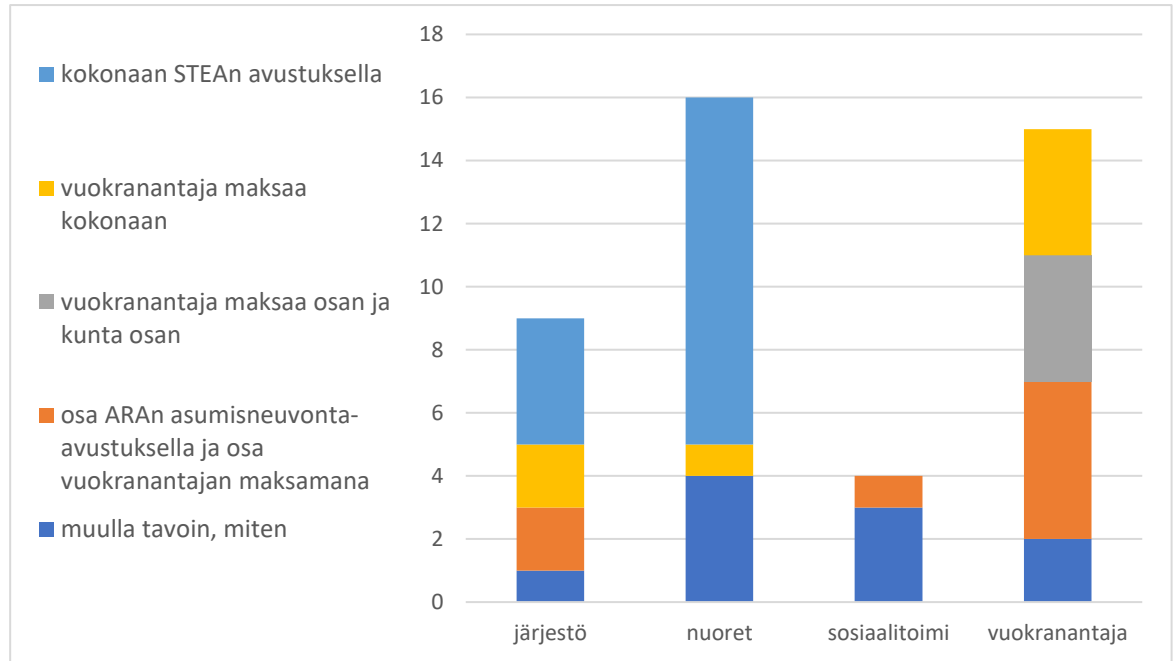
Asumisneuvoja on organisaatioissa keskimäärin 2,8 henkilötyövuoden verran. Kuitenkin käytännössä tavallisimmin organisaatiossa on 1 tai 2 asumisneuvojaa. Keskiarvoa nostavat isot organisaatiot, joissa on useita asumisneuvoja. Asumisneuvonnan kanssa asioivia asukkaita/asiakkaita yhtä asumisneuvojaa kohden on keskimäärin 268 henkilöä.

Asumisneuvonnan sijoittumisessa organisaatioiden eri yksiköihin tai tehtäviin on eroja, jotka selittyvät paljolti sillä, mikä on organisaation perustehtävä. Erityisesti nuorisoasumisessa asumisneuvonta itsessään on perustehtävä, kun taas muissa organisaatioissa se näyttäisi olevan organisaation perustehtävää tukevaa työtä, joskin kovin tärkeää ilmeisen pysyvien rakenteiden perusteella. Tässä tarkemmin:

- Nuorisoasunnoilla asumisneuvonta on paikallisyhdistysten keskeinen perustehtävä.
- Järjestöissä ja säätiöissä asumisneuvonta toteutuu pääosin osana muuta työtä, työnkuvaa tai kokonaisuutta. Tällaisia ovat esimerkiksi matalan kynnyksen toiminta, etsivä työ tai kotiin vietävä työ tai muu tukityö. Asumisneuvontaa tehdään myös hanketyönä. Mikäli järjestö tai säätiö toimii vuokranantajana, on asumisneuvonta sijoittunut vastausten mukaan osaksi asiakkuusyksikköä tai hallinnon alaisuuteen.
- Vuokranantajat kertovat asumisneuvonnan sijoittuvan kaupungin omistamiin vuokraloyhtiöihin, niiden talouden, isännöinnin ja hallinnon alaisuuteen, asiakkuusyksiköihin ja -palveluihin sekä asuntotoimeen.
- Kuntien sosiaalitoimissa asumisneuvonta sijoittuu vastausten perusteella osaksi aikuissosiaalityötä, jossa mainitaan erityisesti yhteys kuntouttavaan työhön sekä perhe- ja sosiaalipalveluihin.

Rahoitus asumisneuvontatyöhön tulee monesta lähteestä. Asumisneuvontatyötä toteutetaan hyvin monenlaisen ja monikanavaisen rahoituksen avulla. Rahoitus toimintaan voi tulla useasta eri lähteestä, tai sitten yhdeltä kahdelta rahoittajataholta. Avustuksia saadaan useimmiten STEAlta tai ARAlta. Esimerkiksi järjestötoimijoista erityisesti NAL-nuorisoasumisen toimijat toteuttavat asumisneuvontatyötä STEAn avustuksella, vain yksi nuorisoasumisen toimija maksaa asumisneuvonnan kokonaan itse. Nuorisoasunnoissa ja muissa järjestöissä rahoitusta saatiin myös erilaisina yhdistelminä, kuten STEAn avustus ja yleishyödyllisen säätiön oma rahoitus, STEAn avustus ja vuokranantajatahojen antama

rahoitus, STEAn avustus ja kaupungin myöntämä rahoitus. Lisäksi vastaajat, erityisesti vuokranantajat ja kuntien sosiaalityö rahoittavat asumisneuvontaa ARAn avustuksella oman rahoituksen lisäksi, kokonaan itse tai kunnan ja vuokranantajan yhteisellä rahoituksella. Kuvassa alla kohta ”muulla tavoin” sisältää ARAn ja kunnan yhteisen rahoituksen. Lisäksi mainittiin ARAn ASTA-hankkeen rahoitus. Rahoitustavat jakaantuvat organisaatioryhmien välille seuraavasti:



Kuva 1 Rahoitusmuodot

3 Asumisneuvonnan sisältö, keinot, kumppanuudet sekä seuranta ja koetut hyödyt

Kyselyn yhtenä tarkoituksena oli saada tietoa asumisneuvontatyön sisällöistä, tavoitteista ja konkreettisista työn tekemisen tavoista ja menetelmistä, joiden avulla asumisneuvontaa toteutetaan. Kysymyksessä neljä esitettiin kaksitoista sisältövaihtoehtoa, joista vastaajaorganisaatiot valitsivat ne, jotka kuuluvat heidän organisaationsa toimintaan. Lisäksi vastaajat tarkensivat vapaasanavastauksessa, millaista toiminta on. Seuraavassa on esitetty vastausvaihtoehdot, joiden perässä suluissa suuruusjärjestyksessä prosenttiosuus organisaatioista, joissa kyseistä toimintaa harjoitetaan:

Vuokranmaksuvaikeuksien selvittäminen (100 %), asukkaan tarvitseman palvelun varmistaminen (100 %), asumisen jatkuvuuden turvaaminen (97 %), viranomaisasioihin liittyvä neuvonta (97 %), asunnonhakuun liittyvä neuvonta (95 %), asumisen käytäntöihin liittyvä neuvonta (95 %), asukkaan taloudenhallintataitojen vahvistaminen (92 %), mielenterveyden edistäminen (84

%), asukkaan tarvitseman palveluverkoston kokoaminen (82 %), ryhmämuotoinen neuvonta ja koulutukset (68 %), asukasvalinta (61 %).

Yhteenveto vapaasanavastauksista:

- *Asumisneuvontatyön sisältö tiivistäen.* Asumisneuvojen työssä keskeistä on asumisen ongelmien selvittäminen. Asumisen ongelmia ovat mm. vuokranmaksujen viivästyminen, häiritsevä asuminen ja asunnon siivottomuus. Ongelmiin pyritään puuttumaan mahdollisimman pian, jotta ne eivät ehtisi kasvamaan. Ongelmia tulee ilmi vuokranmaksun seurannassa, naapureiden ilmoituksina, kotikäyntien yhteydessä tai asukkaan yhteydenoton perustella.
- Asumisneuvojilla on tärkeä rooli asukkaiden erilaisten ongelmien ja palveluntarpeen varhaisessa havaitsemisessa. Vuokratäristien tai häiriöiden taustalla voi olla laajempia sosiaalisia, terveydellisiä tai taloudellisia ongelmia, jotka tulevat ilmi asumisen ongelmien yhteydessä. Asumisneuvojat pystyvät tunnistamaan ongelmia ja ohjaamaan asukkaan tarpeellisten palveluiden piiriin.
- Asumisen ongelmien selvittämisen lisäksi asumisneuvojat tekevät ongelmia ennaltaehkäisevää työtä. Asumisneuvojat muun muassa opastavat asumiseen liittyvissä käytännön asioissa ja järjestävät taloudenhallintakursseja.
- *Asumisneuvontatyö asumisen alkuvaiheessa.* Asumisneuvojat neuvovat asunnon hakemisessa, mm. mistä voi hakea asuntoa, miten asuntohakemus täytetään ja mitä liitteitä asuntohakemukseen tarvitaan. Hakijaa voidaan myös valmentaa näyttöihin ja puhelinhaastatteluihin. Asumisneuvojat voivat auttaa asunnonhakijan tarpeisiin sopivien asumisratkaisujen kartoittamisessa. On myös järjestetty asunnonhakuryhmiä ja jaettu asunnon hakemiseen liittyviä yleisiä neuvoja omilla nettisivuilla ja some-kanavilla. Joissain organisaatioissa asumisneuvojat osallistuvat asukasvalintaan. Asumisneuvojat esimerkiksi haastattelevat ja tekevät asukasvalinnan. Asumisneuvojat varmistavat asumisen onnistumista kartoittamalla asiakkaan valmiuksia itsenäistä asumista varten, arvioimalla tuen tarvetta ja tekemällä yhteistyötä tukitahon kanssa. Asumisen alkuvaiheessa asumisneuvojat opastavat asumisen taidoissa tarpeen mukaan. Voidaan neuvoa esim. sähkösopimuksen solmimisessa, etuusasioissa tai siivoamisessa. Erityisesti nuorisoasumisessa asukkaille tarjotaan asumisen alussa asukasperehdytys.

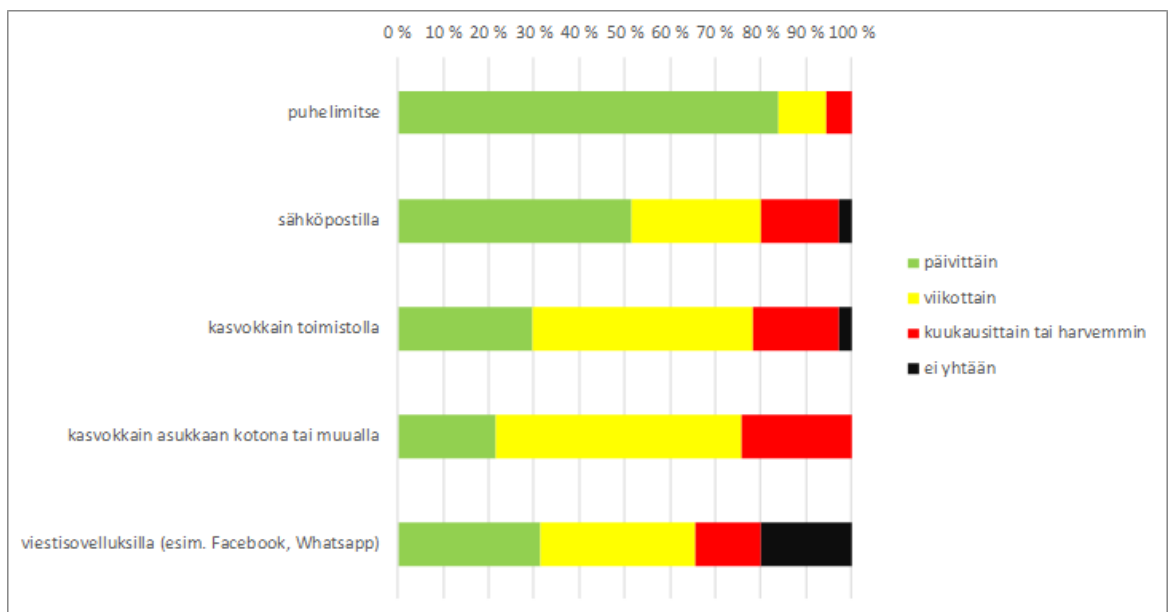
- *Palveluohjaus ja yhteistyö.* Asumisneuvoja ohjaa asukasta mm. sosiaali- ja terveyspalvelujen piiriin, velkaneuvontaan, oikeusapuun tai edunvalvontaan. Usein asukasta myös neuvotaan ja autetaan Kelan etuuksien hakemisessa. Palveluohjausta voidaan tehdä asumisen alkuvaiheen kartoituksen aikana, asukkaan yhteydenoton perusteella tai asumisessa ilmenneiden ongelmien vuoksi. Asumisohjaaja on usein tässä aktiivinen osapuoli, joka voi pelkän neuvonnan lisäksi avustaa, tukea ja kannustaa asukasta. Asumisneuvoja voi koota palveluverkoston yhdessä asiakkaan ja yhteistyökumppanien kanssa palvelutarpeen arvioinnin mukaisesti. Yhteistyötä tehdään mm. sosiaalityön, talous- ja velkaneuvonnan, seurakunnan, rikosseuraamuslaitoksen ja vanhuspalvelujen kanssa.
- *Taloudenhallintaan liittyvä työ.* Vuokran maksua seurataan ja vuokratästeihin reagoidaan varhaisessa vaiheessa. Muistutusten ja maksusuunnitelmien lisäksi asumisneuvojat pyrkivät selvittämään maksuvaikeuksien taustalla olevia syitä. Asumisneuvojat selvittävät, ovatko etuusasiat kunnossa, ohjaavat mahdollisiin tarvittaviin palveluihin, ja pitävät yhteistyöverkostoja ajan tasalla. Vuokratvelkojen muodostumista pyritään ennaltaehkäisemään tunnistamalla riskiryhmiä, järjestämällä taloudenhallinnan kursseja, ja opastamalla uusia asukkaita vuokranmaksussa.
- *Muu asumisneuvontatyö.* Keskusteluavulla puhelimitse ja kotikäynneillä on merkitystä syrjäytymisen ja mielenterveysongelmien ehkäisyssä. Peräti 84 prosenttia vastaajista kokee asumisneuvonnan olevan myös mielenterveyttä edistävää työtä. Asumisneuvojat tekevät joissain organisaatioissa naapurisuussovittelua. He ovat myös järjestäneet ryhmäopetusta asumisen taidoista ja taloudenhallinnasta. Kohderyhmänä ovat olleet pääasiassa asukkaat, mutta joissain organisaatioissa on järjestetty ryhmiä nuorille, jotka eivät vielä asu itsenäisesti, mutta joille se on pian ajankohtaista. Lisäksi on järjestetty pop up - tapahtumia kouluissa ja erilaisissa tapahtumissa.

Asumisneuvonnan rooli ja toiminta vuokratästitilanteissa on keskeinen ja siksi halusimme kysyä vielä tarkemmin asumisneuvonnan roolista siinä. Kaikki vastaajat kertoivat tämän olevan työssä olennaista. Tiettyjä asioita tehdään kaikissa tai lähes kaikissa organisaatioissa. Näitä ovat mm. vuokranmaksun valvonta ja muistutusten lähettäminen. Yhteydenottojen määrää ja tapoja lisätään, mitä suuremmaksi vuokratästi on kasvanut. Tilannetta pyritään selvittämään yhdessä asukkaan kanssa: miksi vuokran maksu on viivästynyt ja miten tilanne

saataisiin hallintaan. Asukkaan kanssa voidaan tehdä yhdessä maksusuunnitelma. Ennakoivia toimia ovat seuranta ja varhainen puuttuminen jo pienenkin vuokratästin kohdalla. Puuttumiskynnyksen suhteen organisaatiot eroavat. Jotkut reagoivat jo pieneenkin vuokratästiin, toiset vasta kun rästi on kasvanut yli kuukauden vuokran suuruiseksi. Päähuomio on vuokravelassa ja raha-asioissa, mutta vastauksissa oli myös joitain mainintoja muista sosiaalisista syistä.

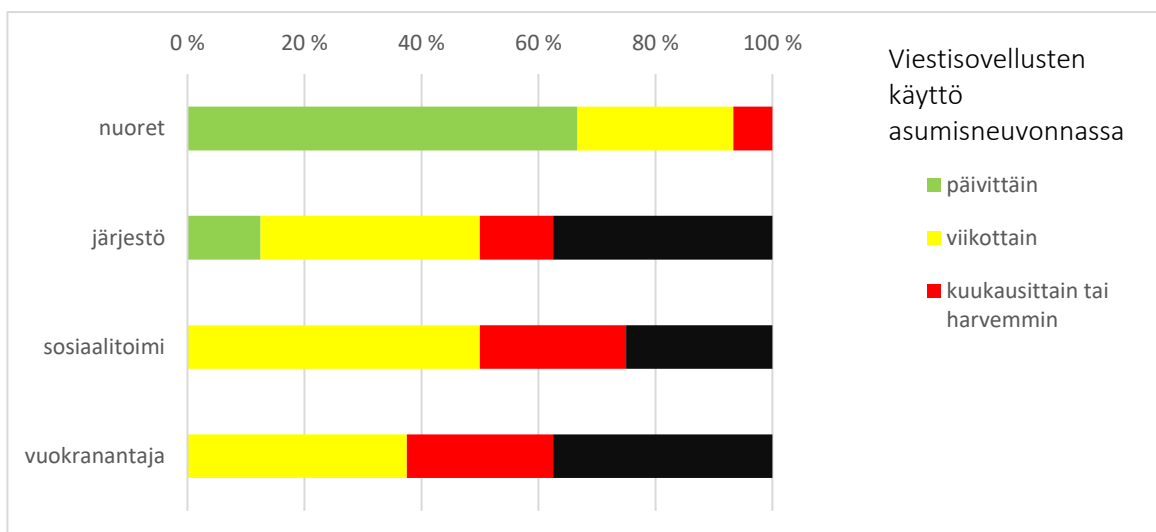
Tutkimme lisäksi joidenkin toimien osalta, miten usein ne mainittiin vastauksissa asumisneuvonnan tehtävinä. Maksusuunnitelman teko mainittiin n. 60 prosentissa vastauksista, palveluohjaus n. 60 prosentissa ja velkatilanteen kartoitus 40 prosentissa vastauksista. Havaitsimme tässä eroja organisaatioiden välillä: kuntien sosiaalitoimen asumisneuvonnassa kaikki mainitsivat maksusuunnitelman teon ja palveluohjauksen, kun taas muissa organisaatioissa nämä mainittiin noin puolessa vastauksista asumisneuvonnan tehtäviksi.

Asumisneuvontaa tehdään usealla tavalla. Kyselyyn vastanneissa organisaatioissa asumisneuvontaa tehdään eniten puhelimitse ja sähköpostilla. Huomionarvoista kuitenkin on kasvokkain tehtävän työn suuri määrä, päivittäin ja viikoittain tapaamisia on sekä asukkaiden kotona että asumisneuvojen toimitiloissa tai muualla. Ilmeisin ero organisaatioiden välillä neuvontatavoissa on viestisovellusten käyttö, jota nuorisuasumisessa toimivat asumisneuvojat käyttävät muihin verrattuna selvästi enemmän. Samoin on hyvä huomata, että on myös toimijoita, jotka eivät käytä sovelluksia lainkaan. Jopa sähköpostin käytöstä on vastattu, että se ei ole käytössä. Ylipäättään yhteydenpito on tiivistä, sillä asumisneuvojat ovat yhteydessä asukkaisiin/asiakkaisiin päivittäin ja viikoittain eri tavoin.



Kuva 2 Yhteydenpitokeinot asukkaisiin/asiakkaisiin

Alla olevasta kuvasta huomaa, että viestisovellukset ovat nuorten kanssa käytössä todella paljon, kun taas muiden järjestöjen ja vuokranantajien asumisneuvonnassa näkyy se, että osa ei käytä lainkaan näitä sovelluksia.



Kuva 3 Viestisovellusten käyttö asumisneuvonnassa

Asumisneuvojilla on paljon yhteistyökumppaneita. Asumisneuvonta on moniulotteista verkostotyötä ja jotta sitä voidaan tehdä, tarvitaan lukuisia yhteistyökumppaneita. Kumppanuuksissa lähtökohtana vaikuttaisi olevan asukkaiden/asiakkaiden elämäntilanteista ja asumisen pulmista kumpuava tarve. Ylivoimaisesti eniten yhteistyötä tehdään sosiaalityön kanssa. Heti seuraavana on vuokranantajan kanssa tehtävä yhteistyö (vuokraus, isännöinti). Yhteistyötä tehdään paljon myös kolmannen sektorin, terveydenhuollon, seurakuntien diakoniatyön ja palo- ja pelastustoimijoiden kanssa. Muita mainittuja kumppaneita ovat TE-toimistot, työpajat, Rise, ohjaamot, Kela, talousasioihin liittyvät tahot ja edunvalvonta, SPR:n turvatalot, seniorineuvonta, maahanmuuttajapalvelut, asunnottomien palvelut, vuokralaiset, kunnat ja palveluntuottajat. Kun tarkastellaan yhteistyökumppanien määrää, eniten kumppaneita mainitsevat järjestöt (mukaan lukien nuorisiasuminen), kun taas vuokranantajilla ja sosiaalitoimella on noin kolmannes vähemmän kumppaneita.

Asumisneuvontatyön tuloksia ja vaikuttavuutta seurataan. Vastaajat kertovat seurannan olevan hyvin monipuolista ja sitä tehdään jatkuvasti. Vain kaksi vastaajaa ilmoitti, ettei seuraa asumisneuvonnan tuloksia ja vaikutuksia. Yksi kaikille yhteinen seuranta liittyi vuokrien ja rästien maksuihin, maksusuunnitelmien toteuman seurantaan, jota myös vuokranantajan taloushallinnon kanssa yhdessä tehtiin. Vastaajat kertoivat myös käyttävänsä ainakin rahoittajan vaatimaa seuranta- ja raportointia, kuten ARAn sivuilta löytyvä asumisneuvonnan seuranlomake sekä STEAn määräaikaseurantaraportoinnit. Nämä seuranta- ja raportointikäytännöt ovat yhtäältä rahoittajan tarjoamia ja toisaalta myös niiden vaatimia yhdenmukaisen seurannan varmistamiseksi ja avustusten oikein kohdentumisen

seuraamiseksi. Seuranta on kuitenkin vastauksien perusteella myös itse toimijoille tärkeää tulosten ja vaikutusten arvioimisen, ja siten myös tarpeellisuuden arvioinnin ja kehittämisen kannalta. Voikin sanoa, että näiden kahden edellä mainitun rahoittajatahon seurantamittarit sekä vuokranantajan taloushallinnon/vuokrareskontran toiminnan tuloksellisuudesta ja vaikuttavuudesta kertovat mittarit ovat toimijoille olennaisia mittareita. Ne myös näyttäisivät luovan hyvän perustan mittaamisen yhdenmukaisiin käytäntöihin ja niiden kehittämiseenkin jatkossa.

Osa toimijoista on kehittänyt lisäksi omia hyvin perusteellisia seurantamenetelmiä, joiden avulla toimintaa on saatu tehostettua ja myös laatu huomioiden harmonisoitua. Vastaajat keräävät sekä kvantitatiivista että kvalitatiivista tietoa. Osa kerää tietoa asiakkaidensa hyvinvoinnista (esimerkiksi kyselyin) ja tyytyväisyydestä asumisneuvontaan. Tietoa maksusuunnitelmien toteutumisesta kerätään, kuten myös vuokravelka- ja häiriöpuuttumisten määrästä sekä asumisneuvonnan vaikutuksesta näissä tilanteissa asumisen jatkumiseen. Vuokrasopimusten purkuja ja häättöjä tilastoidaan ja myös muutoksia siinä seurataan, ylipäätään asumisneuvonnan taloudellisia vaikutuksia mitataan. Myös erilaisten asumisneuvontatapahtumien määriä ja tuloksellisuutta seurataan.

Sosiaalitoimeen sijoittuva asumisneuvontatoimija kertoi sote-tietojärjestelmän seurannasta sekä Lean-prosessijohtamisen työmenetelmästä, johon sisältyy tulosarviointi ja kehittäminen. Nuorisoasumisessa on laajasti käytössä laatukäsikirja ja laatuauditoinnit, joissa asumisneuvonta on yhtenä tarkastelun kohteena. Useimmat kertoivat seuraavansa asiakasmääriä ja -kontakteja, sekä asumisneuvonnan tarpeen perustetta ja toimenpiteiden tuloksellisuutta. Mittarina, jonka voidaan osaltaan päätellä kuvaavan myös asumisneuvonnan roolia palveluihin auttavana tahona (palveluihin ohjaus), mainittiin seurattavan niiden henkilöiden määrää, jotka tarvitsevat selkeästi tukea. Heitä ovat palveluiden ulkopuolella olevat ihmiset, jotka eivät ole aiemmin löytäneet oikeaa palvelua, tai palvelu ei ole tavoittanut heitä.

Muun muassa seuraavia mittareita mainittiin:

STEA:n vuosittainen tuloksellisuus- ja vaikutus selvitys

ARAn seurantalomake

IMS-mittari

Asumisen onnistumisprosentti

Kotikäyntien määrä

Palautekyselyt asiakkaille ja sidosryhmille

Häätöjen ja vuokrasopimusten purkujen määrä sekä vuokrasaatavien määrä

Vuokravelka- ja häiriöpuuttumisten määrä ja vaikutus asumisen jatkumiseen

Toteutuneet maksusuunnitelmat suhteessa kokonaismäärään

Elämäntilannemittari

Tavoitettujen erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden määrä

Toiminnan tuloksellisuus: asumisneuvonnan tarpeet ja tulokset

Kustannusvaikutukset

Asumisneuvontatoiminnan keskeisiä hyötyjä tunnistettiin paljon ja melko samankaltaisina vastaajatahosta riippumatta. Hyödyt on tässä kirjattu taulukkoon (seuraava sivu) ja jaettu vastausten perusteella kolmeen kategoriaan, jotka kertovat vastauksissa ilmenneistä erilaisista hyötyjen ja tuloksellisuuden tarkastelunäkökulmista. Kategoriat ovat 1) asunnottomuuden ja syrjäytymisen ennaltaehkäisy ja vähentäminen (rakenteellinen ja prosessinäkökulma), 2) asukkaiden hyvinvoinnin ja voimaantumisen kokemus (asiakasnäkökulma), sekä 3) toiminnan tehokkuus ja kustannussäästöt (talousnäkökulma).

Asumisneuvonnan hyödyt:

1 Rakenteellinen ja prosessinäkökulma -Asunnottomuuden ja syrjäytymisen ennaltaehkäisy ja vähentäminen	2 Asiakasnäkökulma - Asukkaiden hyvinvoinnin ja voimaantumisen kokemus	3 Talousnäkökulma - Toiminnan tehokkuus ja kustannussäästöt
<ul style="list-style-type: none"> - Turvataan onnistunut asuminen (erityisesti tilanteissa, jolloin on vaikeutta asumisen onnistumisessa, mutta ei ole oikeutta /tarvetta lakisääteiseen asumisen tukeen, voidaan asumisneuvonnalla löytää keinot ja tavat auttaa) - ennaltaehkäistään purkuja ja häätöjä, asunnottomuutta ja velkaantumista, turvataan asuminen vaikeissa elämäntilanteissa - tavoitetaan palvelujen ulkopuolella olevia, saadaan heitä tuen ja avun piiriin - erityistä tukea tarvitsevat saavat asunnon, kykenevät asumiseen mahdollisimman kevyellä tuella - yleisen hyvinvoinnin tukeminen (mielenterveysongelmia, päihdeongelmia, yksinäisyyttä, rikollisuutta on vähemmän, työllistyminen tai ammatillisten opintojen aloittaminen) - asumisen ongelmien juurisyiden ja riskitekijöiden löytyminen ja niiden ratkaisu - asukkaiden taloudenhallintataidot lisääntyvät 	<ul style="list-style-type: none"> - tiedot ja taidot paranevat: asuminen, taloudenhallinta - kuulluksi tuleminen, ei jäädä ongelmien kanssa yksin, turvallisuudentunne - elämänlaadun, tyytyväisyyden lisääntyminen - toivon saaminen - helpotuksen kokemus - itsevarmuuden kokemus - asukas saa tarvitsemansa ja hänelle kuuluvat palvelut ja etuudet - heikommassa asemassa olevan asukkaan asuminen saadaan turvattua 	<ul style="list-style-type: none"> - asumisen häiriöitä on vähemmän ja tilanteet selvitetään nopeasti - vuokrasaatavien määrä pysyy kohtuullisena - raskaamman, korjaavan palvelun tarpeen väheneminen - vuokravelan päätyminen oikeuteen estetty ja vuokra-velka-asia pois käräjäoikeudesta - vuokranantajan saatavat ja tappiot vähenevät - parantunut asumisviihtyvyys tuottaa kustannussäästöjä vuokranantajalle - yhteistyön lisääntyminen eri toimijoiden välillä - asukas pääsee tarvitsemiensa palveluiden piiriin

4 Asumisneuvonta lakisääteisiä palveluja täydentämässä

Asumisneuvonta täydentää lakisääteisiä palveluja. Toimijoilta kysyttiin heidän näkemyksiään siitä, kuinka heidän toteuttamansa asumisneuvonta täydentää nykyisiä lakisääteisiä palveluita. Kaikissa vastauksissa vastaajatahosta riippumatta näkyy asumisneuvonnan rooli asunnottomuuden ennaltaehkäisyssä ja sen uusiutumisen ehkäisemisessä. Asumisneuvontaa lakisääteisiä palveluja täydentävänä toimintana kuvataan kevyenä neuvontana ja ohjauksena, häätöjen ehkäisynä ja palvelu- ja palveluihin ohjauksena.

Asumisneuvontatyö on vastausten perusteella asiakkaan tarpeista lähtevää yhteistyöverkoston rakentamista ja asiakkaan saattamista palveluiden piiriin.

Asumisneuvonta toimii vastausten perusteella siltana julkisiin palveluihin, ja asumisneuvoja on asiakkaan tukena myös tuomassa hänen tarpeitaan esille. Asumisneuvontatyölle tunnusomaista näyttääkin olevan nopea reagointi asumisen ongelmissa ja jalkautuminen asukkaiden ja yhteistyökumppanien luo. Asumisneuvonta on selvästi verkostoja yhteen kokoavaa: asumisneuvojat toimivat vuokranantajien, sosiaali- ja terveyspalveluiden, talousneuvonnan ja lukuisien muiden asiakkaan asumisen onnistumista edistävien tahojen kanssa yhteistyössä. Järjestöjen, nuorisoasuntojen ja vuokranantajien asumisneuvontatyössä korostetaan ennaltaehkäisyn näkökulmaa. Keskeisenä vastauksissa mainitaan puuttuminen ongelmiin niin varhaisessa vaiheessa, ettei viranomaistyötä edes tarvittaisi: ajatus on, että viranomaisresurssia vapautuisi heille, jota tarvitsevat enemmän tukea.

- Nuorisoasuntojen toteuttamaa asumisneuvontaa kuvataan ennaltaehkäisevänä työnä, joka tavoittaa palvelujen ulkopuolella olevia nuoria. Asumisneuvonta on matalalla kynnyksellä tarjolla kaikille. Asumisneuvonnan kautta myös ohjataan nuoria tuetun asumisen piiriin sekä tuetaan asioinnissa viranomaisten kanssa, jotta nuori saisi tarvitsemansa ja oikeanlaiset palvelut.
- Järjestöjen ja säätiöiden työssä näkyy asunnottomille henkilöille annettu neuvonta ja palveluiden tarpeiden arviointi, jotta asiakasta voidaan paremmin ohjata hakeutumaan tarvitsemiinsa palveluihin. Järjestöt vastaavat myös laajan asiakaskunnan asumisneuvonnan tarpeisiin asiakkaan kuntalaisuudesta tai asumismuodosta riippumatta. Erikseen mainittiin vielä asumisen nivelvaiheiden tuki, kun asukas on siirtymässä esimerkiksi sosiaalihuollon tuetusta asumisesta itsenäiseen asumiseen, tai ylipäätään kun kyseessä on siirtymävaihe, sekä ikääntyneiden asumisneuvonta, jossa tarvitaan osaamista ikääntyneiden palveluohjauksessa.

- Vuokranantajien toteuttamassa asumisneuvonnassa korostuu erityisesti yhteistyö sosiaali- ja terveystieteiden sekä päihde- ja mielenterveystieteiden toimijoiden kanssa. Asukkaan palvelu- ja palveluihin ohjaus sekä neuvonta ja yhteistyöverkostot ovat asumisneuvonnan keskiössä, jotta asukas saisi tarvitsemansa avun. Vuokranantajan toteuttaman asumisneuvonnan yhdeksi tehtäväksi nostetaan vastauksissa asiakkaan tiedon ja näkökulmien esille tuominen.
- Kuntien sosiaalitoimissa asumisneuvonta on vastausten perusteella tiivistä yhteistyötä lakisääteisten palvelujen kanssa. Tällöin asumisneuvoja auttaa ja konsultoi asumisen asioissa, ja on myös sosiaalityöntekijän työpari. Tehtävä keskittyy vastausten perusteella erityisesti häätöjen estämiseen ja siten asunnottomuuden ennaltaehkäisyyn. Usein yhteistyökumppani ja työpari on sosiaalityöntekijä tai sosiaaliohjaaja, jolla voi olla asumisneuvontatyössä taloudellisen tuen myöntämisoikeus.

Tarkasteltaessa asumisneuvontatyön kohdentumista asunnottomuutta ennaltaehkäisevään ja/tai asumisen ongelmien ratkaisuun tähtääviin interventioihin voidaan huomata, että tätä kaikkea tehdään asumisneuvontatyössä, onpa vastaajataho minkä tahansa organisaation edustaja. Usein neuvonta ja palveluihin ohjaaminen alkaa jo ennen asunnon saantia. Ihmisiä autetaan pääsemään palveluiden piiriin ja ohjataan esimerkiksi asunnon ja tukien haussa. Usein asumisneuvonta jatkuu asunnon saamisen jälkeen, jos apua on annettu jo aiemmin. Lisäksi asunnon saamisen myötä myös yhteistyö joko alkaa tai jatkuu verkostojen kanssa asukkaan asumisen onnistumisen turvaamiseksi. Tässä kevyt ja nopea tuki, kuten jalkautuminen asukkaan ja verkostojen pariin, on järjestöille ominaista. Asumisen jatkopolkuja turvataan muun muassa asukkaan muuttaessa pois ja vaihtaessa asuntoa. Tällöin kyseessä on tärkeä nivelvaiheen tuki, johon asumisneuvontatyö on kannattelevassa ja myös palveluohjauksellisessa roolissa. Interventiot asumisen ongelmista taas kohdentuvat paljolti vuokratilanteiden aiheuttamien häätöjen ennaltaehkäisyyn.

Ajallisesti tarkasteltuna vuokranantajien asumisneuvonta näyttäisi vastausten perusteella kohdentuvan asumisaikaan, kohderyhmänä ovat juuri heidän asukkaansa. Kuntien sosiaalityön asumisneuvonnalla on tiivis yhteys sosiaalityöhön, joten työn voi ajatella ulottuvan asunnottomuuden ratkaisemisesta eli asunnon hakemisesta ja asumisaikaisissa ongelmien ratkaisuisissa auttamiseen. Kuitenkin häätöjen ehkäisytyön painotus viittaa erityisesti asumisen aikaiseen asumisneuvontatyöhön, jolla asuminen saadaan turvattua. Järjestöpuolella kohderyhmät ovat kohtalaisen laajoja ja apua tarjotaan yhtäältä asunnottomana oleville asunnon haussa auttamisena ja ihmisten kohtaamisena heidän suuren kriisinsä keskellä, toisaalta tiedon tuottamisena ja jakamisena kurssein ja yksilöllisin

palveluohjaustapahtumin. Järjestötoimijoille ominaista on jalkautuva työ kotikäynneille, asiointiavuksi tarvittaessa, oppilaitoksiin ja ohjaamoihin jne. Interventioita tehdään ongelmatilanteissa ja iso osa työtä onkin kohderyhmiin kuuluvien henkilöiden asumisen turvaamista ja asumisvalmiuksien vahvistamisen tukemista.

Asumisneuvontatyö on asiakasrajapinnassa tehtävää työtä. Siinä havaitaan myös huolenaiheita ja kehittämistarpeita, joihin on syytä kiinnittää huomiota heikkoina signaaleina mahdollisesti tulevista tarpeista työn kohdentamisen kannalta. Hyvänä (tai huonona) esimerkkinä voidaan palauttaa mieliin asumisneuvojien suuri huoli pikavippien aiheuttamista ongelmista jo ennen kuin näitä pikavippiongelmia ilmaantui ihmisiä laajemminkin velkaannuttavina tekijöinä. Tästä syystä halusimme kuulla, mitä huolenaiheita ja mahdollisia tulevaisuuden asumisneuvonnan tarpeita asumisneuvontatyössä on havaittu. Vastaajat tunnistivat useita yhteisiä huolenaiheita. Huolenaiheet on jaettu tässä neljään kategoriaan. Kolme ensimmäistä kategoriaa vastaa aiemmin esillä olleita näkökulmia, neljäs on uusi ja tuli vasta tämän kysymyksen vastauksissa esille. Kategoriat ovat

1. Asiakasnäkökulma: Ihmisten moniin ongelmiin liittyvät huolet, yksilölliset tarpeet
2. Rakenteellinen ja prosessinäkökulma: Tarpeiden ja avun/palveluiden kohtaamattomuus, apu tai palvelu on tavoittamattomissa tai hyvin vaikea saada
3. Talousnäkökulma: Taloudenhallinnan ongelmat
4. Työntekijänäkökulma: Työn kuormittavuus ja työturvallisuus

Ihmisten moniin ongelmiin liittyvät huolet (1) ovat seuraavia:

- turvallisuus: päihteiden käyttö lisääntynyt (sekakäyttö, ilkivalta, häiriöt)
- Kasvatvat peliongelmaisten, mielenterveys- ja päihdeongelmaisten määrän kasvu jatkuu
- osaamattomuus omien asioiden hoidossa
- avun tarve jatkuvaa, aikaa vain "palojen" sammuttamiseen
- ilmastonmuutoksesta ja kriiseistä johtuva pakolaisten määrän kasvu, joka tuo painetta asuntojen tarpeeseen
- Yhä huonokuntoisemmat ihmiset asuvat kotona: iäkkäät, joilla toimintakyky heikentynyt (fyysiset ja psyykkiset sairaudet), päihde- ja mielenterveysongelmaiset, joilla on haastetta ottaa palveluja vastaan tai saada palveluja
- Eriarvoistuminen, joka on johtanut heikoimmassa asemassa olevien syrjäytymiseen, erillaisuuden hyväksyminen
- Asumiseen tukea tarvitsevien määrä kasvaa
- Vanhusten kohdalla lisääntynyt päihteiden käyttö. Muistisairaudet haastavat asumisessa ja yhteisöissä.

- Vaikeuksia kohdanneiden ihmisten toimintakyvyn lamaantuminen erityisesti kriisin kohdatessa, tarvitaan paljon apua.
- Järjestelmän ulkopuolelle pudonneiden ja putoavien määrän kasvu: digisyrjäytyneet, kielitaidottomat, köyhät vanhukset, päihdenuoret

Avun tarpeiden ja palvelujen kohtaamattomuuteen liittyvät huolet (2) olivat seuraavia:

- päihteettömien asiakkaiden vaikeus saada asuntoa ja päihteetöntä asumispalvelua, erilaisiin tarpeisiin asumisvaihtoehtojen riittävyys
- Palveluiden pirstaleisuus, asiakkaiden juoksutus luukulta luukulle, asioiden eteneminen hidasta, palvelut eri palveluntuottajilla - palveluiden tavoitettavuus, saavutettavuus vaikeaa
- Kuntien kireä taloustilanne kaventaa palveluja
- Viranomaisen aiheuttamat ongelmat, kuten Kela: asunnottoman henkilön saadessa asunnon pitäisi vakuus myöntää kiireellisenä
- Asumisen ongelmien toistuvuuden ennaltaehkäisy
- Aukkaiden moniongelmaisuus ja palveluihin pääsyn vaikeus, pitkät odotusajat, vaikeudet päästä mielenterveys- ja päihdepalvelujen piiriin
- Korkeat vuokrat. Liian iso ja kallis asunto, ja näistä johtuvat vuokranmaksuongelmat, kasvukeskusten ruuhkautuminen (muualla edullisempia asuntoja)
- Asumisneuvontaa tulisi saada kattavammin asumisen toimijoille vuokranantajasta riippumatta
- Enenevässä määrin tarvitaan yksilöllistä kotiin vietävää neuvontaa
- Luottotiedottomien on yhä vaikeampi saada asuntoa

Ryhmä kolme (3) koostuu talouteen liittyvistä huolista. Sen olisi voinut liittää myös ryhmään yksi, mutta asumisneuvontatyön ytimessä ovat muun muassa vuokranmaksuongelmista johtuvat häätöuhat, joten siksi tämä huoli on perusteltua pitää omana kategorianaan. Tähän kuuluvia huolia ovat:

- Häätöjen määrän kasvu
- Asumiseen tarkoitetut etuudet eivät päädy vuokranantajalle, menee ongelman takia muuhun
- (yli)velkaantuminen, luottotietojen puuttuminen, vuokravelat (estävät myös asunnon saantia)
- taloudenhallintataitojen puutteet, talousneuvonnan tarve pitkäaikaista
- nuorten velkaantuminen, asumistaitojen puute, päihteiden käyttö

Ryhmään neljä (4), työn kuormittavuus ja työturvallisuus, liittyi vain muutama maininta, mutta se ansaitsee tässä oman kohtansa, sillä huolenaihe on merkittävä ja erityyppinen kuin muut kolme. Tähän liittyviä huolia olivat:

- vajavaiset työntekijäresurssit
- työn henkinen kuormittavuus
- työturvallisuus

Näiden huolien lisäksi löytyi myös kehittämisajatuksia. *Kokemusasiiantuntijatyötä* esitettiin osaksi asumisneuvontatyötä, työpariksi työntekijälle ja vertaiseksi asumisneuvonnan asiakkaalle. Toinen kehittämisajatus liittyi *erilaisiin asumisvaihtoehtoihin*, jotta tarpeet kohtaisit tarjonnan. Kolmantena esitettiin *etuuksien ja avustusten kohdentamista* suoraan vuokranantajalle, mikäli taloudenhallinnan ongelmat, esimerkiksi peli- tai päihdeongelmasta johtuvat, vauhdittavat rästien syntymistä ja häätöuhkaa ja siten asunnottomuutta.

5 Yhteenveto

Syksyllä 2019 käynnistimme Verkostokehittäjä-yhteistyössä asumisneuvontakyselyn suunnittelun. Kysely täydentää joiltain osin ARAn keväällä 2019 toteuttamaa ja kunnille suunnattua asumisneuvontaselvitystä. Kysely laadittiin Y-Säätiön koordinoiman Verkostokehittäjät -hankkeen ja Nuorisoasuntoliiton yhteistyönä ja se toteutettiin loppuvuodesta 2019 webropol-kyselynä. Kysely oli avoinna asuntoensin.fi-sivustolla ja siihen sai vastata asumisneuvontaa toteuttavat organisaatiot riippumatta siitä, mitä sektoria organisaatio edustaa.

Asumisneuvonnalla on tärkeä merkitys monenlaisissa tilanteissa elävien ihmisten elämään. Työn tarpeita ja vaikutuksia voidaan nähdä esimerkiksi rakenteellisina, asiakas/asukaslähtöisinä ja taloudellisina asioina. Asumisneuvojat toimivat sillanrakentajia asumisneuvonnan asiakkaiden ja peruspalveluiden välillä. Palveluihin ohjaaminen ja verkostojen kokoaminen asiakkaan avuksi on yleistä. Vastausten perusteella voidaan päätellä, että moni asumisneuvonnan asiakas jäisi tarvitsemiensa palveluiden ulkopuolelle ilman asumisneuvonnan ammatillista apua.

Asumisneuvonta on yhteydessä organisaation perustehtävään: nuorisoasumisessa asumisneuvonta itsessään on perustehtävä, muissa vastaajaorganisaatioissa se näyttäisi olevan organisaation perustehtävää tukevaa työtä. Kohderyhmät hieman vaihtelevat. Kolmas sektori palvelee erityisesti heikommassa asemassa olevia henkilöitä ja kohderyhmiä, vuokranantajien asumisneuvonnan kohderyhminä olivat pääosin heidän asukkaansa ja sosiaalityössä taas oman kunnan asukkaat.

Asumisneuvontatyötä toteutetaan hyvin monenlaisen ja monikanavaisen rahoituksen avulla. Avustuksia saadaan useimmiten STEAlta tai ARAlta, mutta mukana oli myös muutama toimija, jotka maksavat asumisneuvonnan kokonaan itse. Myös kunnat ovat vuokranantajien kanssa asumisneuvonnan rahoittajia. Kumppanuudetkin näkyvät asumisneuvontatyön rahoituksessa.

Työllä halutaan turvata asumisen jatkuvuus. Kun tarkastellaan asumisneuvontatyön sisältöjä, kaikille vastaajille yhteistä on vuokranmaksun selvittämiseen liittyvät asiat ja samoin asiakkaan tarvitseman palvelun varmistaminen ja palveluverkoston kokoaminen. Paljon neuvotaan viranomaisasioinnissa ja asunnon haussa sekä asumisen käytännön asioissa. Yhtenä isona osana on asukkaan taloudenhallintataitoihin liittyvät asiat.

Asumisneuvonnalla on lukuisia kumppaneita, se on moniulotteista verkostotyötä. Kumppanuuksissa lähtökohtana vaikuttaisi olevan asukkaiden/asiakkaiden elämäntilanteista ja asumisen pulmista kumpuava tarve. Eniten yhteistyötä tehdään sosiaalityön ja

vuokranantajien kanssa. Asumisneuvojilla on tärkeä rooli asukkaiden erilaisten ongelmien ja palveluntarpeen varhaisessa havaitsemisessa. Vuokrarästien tai häiriöiden taustalla voi vastausten mukaan olla laajempia sosiaalisia, terveydellisiä tai taloudellisia ongelmia. Asumisneuvonta auttaa tällöin asukkaan palveluiden piiriin.

Asumisneuvontatyön tuloksellisuuden ja vaikuttavuuden seuranta on monipuolista ja jatkuvaa. Kaikille vastaajille yhteistä on vuokrien ja rästien maksujen ja maksusuunnitelmien toteuman seuranta. Seurannassa apuna on ainakin rahoittajan vaatima seuranta- ja raportointikäytäntö, kuten ARAn sivuilta löytyvä asumisneuvonnan seurantalomake sekä STEAn määräaikaseurantareportoinnit.

Asumisneuvonnan hyötyjä tunnistettiin paljon ja ne ovat samoja kaikilla vastaajatahoilla. Hyödyt jaettiin kolmeen kategoriaan seuraavasti 1) Asunnottomuuden ja syrjäytymisen ennaltaehkäisy ja vähentäminen (rakenteellinen ja prosessinäkökulma), 2) Asukkaiden hyvinvoinnin ja voimaantumisen kokemus (asiaksnäkökulma), sekä 3) Toiminnan tehokkuus ja kustannussäästöt (talousnäkökulma). Asumisneuvonnan nähtiin vaikuttavan konkreettisesti asunnottomuuden ennaltaehkäisyyn työllä, joka vahvistaa asukkaiden hyvinvoinnin kokemusta. Lisäksi toiminta on taloudellisesti niin tehokasta, että siihen kannattaa panostaa. Toiminnan hyödyt kertautuvat vuokranantajille, asukkaille itselleen sekä peruspalveluihin. Merkittävänä havaintona yhteisestä hyödystä on se, että oikea-aikainen apu riittävän ajoissa vähentää raskaiden palvelujen tarvetta. Tätä tukee myös havainto siitä, että asumisneuvonnan avulla päästään ajoissa kiinni ”juurisyyhyn”, jolloin päästään hoitamaan varsinaista ongelmaa, eikä vain sen seurauksia.

Lopuksi tarkasteltiin, miten nykyinen asumisneuvontatyö täydentää lakisääteisiä palveluja, ja myös mitä kehittämistarpeita asumisneuvontatyössä on tunnistettu. Asumisneuvonnan rooli asunnottomuuden ja sen uusiutumisen ennaltaehkäisyssä nähtiin olennaisena asiana. Toimintaa kuvataan kevyenä neuvontana ja ohjauksena, häätöjen ehkäisyä ja palvelu- ja palveluihin ohjauksena. Työ on asiakkaan tarpeista lähtevää yhteistyöverkoston rakentamista ja asiakkaan saattamista palveluiden piiriin. Tunnusomaista näyttääkin olevan nopea reagointi asumisen ongelmassa ja jalkautuminen asukkaiden ja yhteistyökumppanien luo. Useita yhteisiä huolenaiheita ja mahdollisia tulevaisuuden asumisneuvonnan tarpeita kerrottiin myös. Osa on ihmisten moniin ongelmiin liittyviä, osa tarpeiden ja palveluiden kohtaamattomuuteen ja taloudenhallinnan kysymyksiin liittyviä. Yhtenä huolenaiheena nostettiin työntekijänäkökulmasta työn kuormittavuuteen ja työturvallisuuteen liittyviä asioita.

LIITE Kyselylomake

Asumisneuvontakysely

Tämän Y-Säätiön, Verkostokehittäjien ja Nuorisoasuntoliiton (NAL) yhteisen kyselyn avulla halutaan saada tietoa asumisneuvontatyön toimintamalleista eri organisaatioissa.

ARA toteutti selvityksen asumisneuvonnasta viime keväänä "Asumisneuvonta Suomessa (ARAn raportteja 2/2019)". [https://www.ara.fi/fi-FI/Tietopankki/Julkaisut/ARAn_raportteja_julkaisusarja/Asumisneuvonta_Suomessa\(50265\)](https://www.ara.fi/fi-FI/Tietopankki/Julkaisut/ARAn_raportteja_julkaisusarja/Asumisneuvonta_Suomessa(50265))

Tämä kysely täydentää ARAn kyselyssä kerättyä tietoa.

Hallitusohjelmassa on kirjaus asumisneuvonnan lakisääteistämisestä, jonka vuoksi on tärkeää saada mahdollisimman paljon tietoa olemassa olevista toimintamalleista.

Vastauksia pyydetään yksi per vastaajaorganisaatio. Linkki kyselyyn lähetetään Verkostokehittäjien uutiskirjeen mukana ja se on saatavilla myös asuntoensin.fi-sivuilla.

Vastaukset käsitellään luottamuksellisena Y-Säätiön ja NAL:n tutkimusyhteistyönä, ja vastauksista koostetaan yhteenveto. Yhteenvedosta ei voi tunnistaa yksittäisiä toimijoita. Yhteenveto toimitetaan YM:lle, STM:lle ja STEAan, ja se julkaistaan myös asuntoensin.fi-sivuilla.

Kyselyä ei tarvitse välttämättä täyttää kerralla, vaan sen voi tallentaa keskeneräisenä ja jatkaa täyttämistä myöhemmin. Tämä onnistuu klikkaamalla kyselystä löytyvää "Tallenna ja jatka myöhemmin" -nappia.
lisätietoja: raine.helskyaho@ysaatio.fi

1. Taustatiedot

Organisaatio

Missä kunnassa tai alueella toimitte?

Yhteyshenkilön sähköpostiosoite (mahdollisia tarkentavia kysymyksiä varten)

2. Kohderyhmäkuvaus (kenelle asumisneuvontaanne on tarjolla)

3. Vuosittainen asiakasmäärä (kuinka monta taloutta) sekä kuinka moni näistä talouksista on ollut asiakkaana useammin kuin kerran. Arvio riittää.

- asiakasmäärä (talouksia)
- näistä useammin kuin kerran asiakkaana (talouksia)

4. Asumisneuvonnan sisältö. Kuvaa tekstikenttään, mitä työ käytännössä on.

- asumisen jatkuvuuden turvaaminen
- vuokranmaksuvaikkeuksien selvittäminen
- asukkaan tarvitseman palvelun varmistaminen/(perus)palveluihin ohjaus
- asukkaan taloudenhallintataitojen vahvistaminen
- asunnon hoitamiseen liittyvien taitojen varmistaminen/vahvistaminen
- asukkaan tarvitseman palveluverkoston kokoaminen
- asukasvalinta
- asunnonhakuun liittyvä neuvonta
- viranomaisasioihin liittyvä neuvonta
- asumisen käytäntöihin liittyvä neuvonta
- mielenterveyden edistäminen (esim. kannatteleva työ, keskusteluapu, yksinäisyyden ja
- sosiaalisen jännittämisen kysymykset)
- ryhmämuotoinen neuvonta tai koulutukset
- muu, mikä

5. Kuinka usein neuvontaa tehdään seuraavilla tavoilla:

*ei yhtään * kuukausittain tai harvemmin *viikottain *päivittäin

- kasvokkain toimistolla
- kasvokkain asukkaan kotona tai muualla
- puhelimitse
- sähköpostilla
- viestisovelluksilla (esim. Facebook, Whatsapp)

6. Kuvaa asumisneuvonnan roolia tilanteissa, missä asukkaan vuokranmaksu on viivästynyt. Missä vaiheissa ja millä tavalla asumisneuvonta toimii vuokratilanteissa?

7. Asumisneuvonnan paikka organisaatiossanne. Kuvaa tähän, miten asumisneuvonta on järjestetty organisaatiossanne (ts. miten asumisneuvonta sijoittuu organisaatiokaaviossanne tai mihin kokonaisuuteen se sijoittuu)

8. Asumisneuvojen määrä organisaatiossanne henkilötyövuosina

9. Miten asumisneuvonta täydentää lakisääteisiä palveluja (esim. tuetun asumisen palveluita)?

10. Tärkeimmät yhteistyökumppanit asumisneuvonta-asioissa

11. Miten asumisneuvonta on rahoitettu?

- vuokranantaja maksaa kokonaan
- vuokranantaja maksaa osan ja kunta osan
- osa ARAn asumisneuvonta-avustuksella ja osa vuokranantajan maksamana
- kokonaan STEAn avustuksella
- muulla tavoin, miten

12. Onko toiminnan tuloksia ja/tai vaikutuksia seurattu?

- kyllä
- ei

13. Jos vastasit edelliseen kysymykseen kyllä, kuvaa käyttämänne seurantamenetelmät:

14. Asumisneuvontatoimintanne tuottamat keskeiset hyödyt (miksi toiminta on mielestänne tärkeää?)

15. Kehittämistarpeet. Oletteko huomanneet asiakastyössä kasvavia tarpeita tai huolenaiheita tulevaisuuden näkökulmasta, joihin on syytä varautua?