

VUOKRA-ASUKKAIDEN TALOUSNEUVONNAN TYÖKALUPAKKI

SELAILE SIVUITTAIN TAI KLIKKAA VALIKOSTA HALUAMASI SISÄLTÖ.

KAKSI TAPAA KÄYTTÄÄ

Voit käyttää työkalupakkia kuten mitä tahansa julkaisua. Tämän lisäksi sivun oikeasta ylälaidasta löytyy julkaisun sisältö linkkeinä, joilla pääset liikkumaan julkaisussa kätevästi juuri sinua kiinnostavaan sisältöön.

VINKKI
Aseta julkaisu näyttösi kokoiseksi painamalla CNTRL+L tai ohjelman asetuksista.

1.2 MITEN KEHITTYÄ TALOUSONGELMIEN TUNNISTAMISESSA?

1 / 1

Talousongelmien selvät merkit lienevät kaikille ymmärrettäviä ja selkeitä. Mutta jotta ongelmia voisi ehkäistä ennen kuin ne ovat merkittäviä ja vakavia, tulisi niitä pystyä tunnistamaan jo ensimerkeistä. Ennaltaehkäisevä talousneuvonta tarjoaa palveluitaan jo ensimmäisiin hiljaisiin signaaleihin, eikä odota vakavien merkkien ilmaantumista ja pitkään jatkuneita talousongelmia.

Seuraavassa on esitelty 4 näkökulmaa, joiden avulla voi kehittyä talousongelmien tunnistajana, sekä palvelu- että yksilö-tasolla. Vaikka palveluihin on tietyt luokitukset ja säädökset milloin mihinkin palveluun voi hakeutua, on loppujen lopuksi kyse henkilökohtaisesta työstä. Kysynkö oikeat kartoittavat kysymykset? Tiedänpö itse riittävästi talousongelmista, syistä niiden taustalla ja saatavilla olevista palveluista? Osaanko ja uskallanko ottaa talousasiat puheeksi?

KASVATA YMMÄRRYSTÄ TALOUSONGELMISTA JA TALOUSNEUVONNASTA
Tutustu, tutki ja ymmärrä talousongelman ilmiötä ja ilmiöitä sen taustalla. Muodosta laajempi hahmotus tilanteesta.

Saatavilla on paljon tutkimuksia, raportteja ja selvityksiä. Tutustu myös kuluttaja- ja velka-aiheisiin.

Useimmiten vuokranmaksun ongelmat ovat kytköksissä laajempaan talousongelman tilanteeseen. Tällöin tarvitaan laajempaa talousneuvontaa.

HANKI TÄYDENNYS-KOULUTUSTA JA -OSAAMISTA
Hanki koulutusta talousasioista ja niiden puheeksiottamisesta. Yhteiskoulutukset, luennot, mentoroinnit ja sparraukset kehittävät osaamista ja vahvistavat palveluverkon yhteistyötä.

Pohdi, miten voisit täydentää nykyistä osaamistasi ja hanki sen mukaista koulutusta tai itseopiskelumateriaalia.

TEE YHTEISTYÖTÄ
Talousneuvontaa ei voi eikä kannata tehdä yksin. Hanki tietoa, millainen talousneuvonnan palveluverkosto toimii alueellasi. Tutustu toimijoihin ja heidän keinoihin tunnistaa talousongelmia. Voisiko verkosto yhdessä vahvistaa tunnistamista niin, ettei kukaan tipu verkon rei'istä?

Juttele muiden talousneuvontaa toteuttavien kanssa. Miten he tunnistavat talousongelmia? Mihin ohjata tunnistettu jotta hän saa parhaan mahdollisen avun?

OPI AKTIIVISEKSI TUNNISTAJAKSI
Hanki työvälineitä tunnistamisen ja puheeksioton tueksi. Hanki talousneuvontamateriaalia ohjauksen tueksi.

Kehitä tunnistamisen taitoa. Opi omasta ja kollegojesi tekemästä työstä. Opi onnistumisista ja epäonnistumisista. Tarkastele aiempien asiakkuuksien asiakaspolkua, miten ne alkoivat, kuka henkilö tai taho tunnsti talousongelman ensimmäisenä? Kuka henkilö tai taho auttoi asiakkaan oikean palvelun ja avun piiriin? Tapahtuiko prosessi optimaalisesti vai olisiko asioihin voitu tarttua jo aiemmin? Jos olisi, kuka henkilö tai taho sen olisi voinut tehdä?

1.1 TUNNISTAMINEN TIETOA JA FAKTOJA	1.2 TUNNISTAMINEN VINKKEJÄ JA NEUVOJA	1.3 TUNNISTAMINEN CASE- ESIMERKKEJÄ
2.1 KOHTAAMINEN TIETOA JA FAKTOJA	2.2 KOHTAAMINEN VINKKEJÄ JA NEUVOJA	2.3 KOHTAAMINEN CASE- ESIMERKKEJÄ
3.1 PALVELUT TIETOA JA FAKTOJA	3.2 PALVELUT VINKKEJÄ JA NEUVOJA	3.3 PALVELUT CASE- ESIMERKKEJÄ
4.1 JUURURUTTAMINEN TIETOA JA FAKTOJA	4.2 JUURURUTTAMINEN VINKKEJÄ JA NEUVOJA	4.3 JUURURUTTAMINEN CASE- ESIMERKKEJÄ

VALITSE HALUAMASI SISÄLTÖ KLIKKAAMALLA VALIKOSTA.



Miten muistuttaa vuokra-asukkaita taloudenhoidon perusasioista?
Neuvontakorttien 7 eri kieliversiota löytyvät osoitteesta takuusaatio.fi.
Klikkaamalla kuvaa saat avuttua sen selaillesesi.

VIKOKA-ASUKKAIDEN
TALOUSNEUVONNAN
TYÖKALUPAKKI

Takuusaatio

ara

9

TYÖVÄLINEITÄ TALOUS-NEUVONNAN TUEKSI

Sivun oikeassa alalaidasta löydät työkalupakin sisältöön liittyviä työvälineitä. Työväline -osioon on koottu ASTA -hankkeissa sekä Takuusaatiössä kehitettyjä työvälineitä, jotka vastaavat konkreettisiin talousneuvonnan haasteisiin. Osa työvälineistä on suoraan hyödynnettävissä, osaa voi käyttää oman talousneuvonnan tai kehittämistyön tukena ja innoittajana. Nämä työvälineet aukeavat kuvaketta klikkaamalla selaimen ikkunaan, josta voit halutessasi ladata ne omalle laitteellesi.

MINISTERIÖN TERVEHDYS

Suomessa on pitkään tehty töitä asunnotto-
muuden vähentämiseksi ja ehkäisemiseksi.
Näiden vuosien myötä asunnottomuus on ilmiönä
muuttunut. Aluksi asunnottomuus painottui
pitkään asunnottomina olleisiin, alkoholia
juoviin ja asuntoloissa asuviin miehiin. Vuosien
2008–2015 aikana asuntoloita muutettiin vuokra-
asumiseen perustuviksi tuetun asumisen yksiköiksi
ja lisäksi rakennettiin uusia asumisyksiköitä.

Nykyisin asunnottomuusilmiö on monimuotoisempi
ja vaikeammin hahmotettavissa. Asunnottomuus-
riski liittyy yhä enemmän taloudellisiin ongelmiin,
velkaantumiseen ja pienituloisuuteen. Ja siten riski
koskee yhä laajempaa väestöä. Asuntojen raken-
tamisen ja hankinnan sijaan kyse on nykyisin yhä
enemmän asunnon säilyttämisen varmistamisesta,
mihin tarvitaan asumista tukevia palveluja.

ASTA-hanke on tuonut tärkeän lisänsä asunnotto-
muustyöhön. Asunnottomuuden vähentämiseksi
ja ehkäisemiseksi tarvitaan uusia työmuotoja
ja uuden palvelun kehittämistä. Tämä taas vaatii
pitkäjänteistä ja hyvää yhteistyötä monien osa-
puolien kesken. Tämän hetkinen tilanne korona-
viruksen aikana tuo omat haasteensa palvelujen
kehittämislle. Toisaalta se myös korostaa
ASTA-hankkeessa kehitettyjen työmuotojen
tärkeyttä, kun maksuvaikeudet ja vuokravelat
ovat lisääntyneet.

Kiitän kaikkia ASTA-kokeiluun osallistuneita
sitoutumisestanne ja tärkeästä työstä. Olette
luoneet hyvää materiaalia työmallien levittämiseen
ja jatkokehittämiseen. Tuleville kehittäjille toivotan
innostuneisuutta uudessa työssänne.

Espoossa 26.5.2020
TUULA TIAINEN
Erityisasiantuntija
Ympäristöministeriö

JOHDANTO

MIKÄ TÄMÄ TYÖKALUPAKKI ON?
Työkalupakki sisältää tietoa, keinoja ja välineitä
vuokra-asukkaiden talousongelmien ehkäisyyn
ja korjaamiseen. Kuvatut mallit ja välineet on
testattu Vuokra-asukkaiden talousongelmien
ehkäisy -kokeiluhankkeessa (ASTA) vuosina
2018-2020.

MIKSI TYÖKALUPAKKI ON TEHTY?
Asumiseen ja talouteen liittyvän neuvonnan
tarve on kasvanut velka- ja maksuongelmien
yleistymisen myötä. Ongelmien varhainen
tunnistaminen ja niihin puuttuminen pelastavat
parhaimmillaan koko kotitalouden velkakierteeltä
tai kodin menettämiseltä. Toimivat, saavutettavat
ja oikea-aikaiset palvelut vähentävät inhimillistä
kärsimystä ja tuovat kustannussäästöjä.

KENELLE TYÖKALUPAKKI ON TEHTY?
Työkalupakki on kehitetty tueksi ja inspiraatioksi
kaikille, jotka suunnittelevat, käynnistävät tai
kehittävät vuokra-asukkaille kohdistettua
talousneuvontaa. Toimintamallit ja välineet
ovat sovellettavissa erilaisten organisaatioiden
ja toimijoiden tarpeisiin.

MIKÄ ON TYÖKALUPAKIN TAVOITE?
Työkalupakin tavoite on levittää ASTA-hankkeessa
koottu tieto ja osahankkeissa kehitetyt parhaat
käytännöt laajemmin osaksi asunnottomuuden
ennaltaehkäisyä ja asumisneuvonnan kehittämis-
työtä. Työkalupakki tarjoaa ideoita ja konkreettisia
välineitä oman työn kehittämiseen, yhteistyö-
verkostojen vahvistamiseen sekä koko työ-
yhteisön tietojen ja taitojen parantamiseen.

Käytössä olevien keinojen monipuolistuminen
turvaa asumista ja ennaltaehkäisee asunnotto-
muutta. Viime kädessä tavoite on, että kukaan
ei menetä kotiaan talousvaikeuksien vuoksi.

MISTÄ TYÖKALUPAKKI KOOSTUU?
Työkalupakki koostuu neljästä osiosta, joista
löytyy tietoa, vinkkejä ja neuvoja sekä case-
esimerkkejä ASTA-kokeiluista. Kokonaisuus on
jaoteltu tunnistamisen, kohtaamisen, palvelujen
ja juurruttamisen teemoihin. Sivuille on koottu
myös kuhunkin teemaan soveltuvat työvälineet.

MITEN TYÖKALUPAKKI ON TEHTY?
Työkalupakin sisällön keruu käynnistettiin
maaliskuussa 2020. Kaikki osahankkeet ovat
osallistuneet sisällön tuottamiseen valta-
kunnallisten kehittämispäivien yhteydessä
toteutettujen työpajojen ja yhteissuunnittelun
tehtävien avulla. Lisäksi työkalupakin koostami-
sessa on hyödynnetty osahankkeiden keräämää
seurantatietoa sekä kuvauksia testatuista
toimintamalleista. Työkalupakin käytännön
toteutuksesta on vastannut muotoilutoimisto
abcc yhteistyössä Takuusäätiön kanssa.

1.1 TUNNISTAMINEN TIETOA JA FAKTOJA	1.2 TUNNISTAMINEN VINKKEJÄ JA NEUVOJA	1.3 TUNNISTAMINEN CASE- ESIMERKKEJÄ
2.1 KOHTAAMINEN TIETOA JA FAKTOJA	2.2 KOHTAAMINEN VINKKEJÄ JA NEUVOJA	2.3 KOHTAAMINEN CASE- ESIMERKKEJÄ
3.1 PALVELUT TIETOA JA FAKTOJA	3.2 PALVELUT VINKKEJÄ JA NEUVOJA	3.3 PALVELUT CASE- ESIMERKKEJÄ
4.1 JUURRUTTAMINEN TIETOA JA FAKTOJA	4.2 JUURRUTTAMINEN VINKKEJÄ JA NEUVOJA	4.3 JUURRUTTAMINEN CASE- ESIMERKKEJÄ

VALITSE HALUAMASI SISÄLTÖ KLIKKAAMALLA VALIKOSTA.

MIHIN TARVITSET TYÖVÄLINEITÄ?

TUNNISTAMINEN

Mistä eri syistä vuokravelkaa voi syntyä?	6
Miten turvata asumista jo ennen asumisen alkamista?	7
Miten tavoittaa vuokra-asukas, joka jättää kirjeet avaamatta eikä vastaa puheluihin?	8
Miten muistuttaa vuokra-asukkaita taloudenhoidon perusasioista?	9
Miten tunnistaa riskit jo asuntoa vuokratessa ja viestiä asukkaille ymmärrettävästi vuokravelkatilanteista?	10

KOHTAAMINEN

Miten auttaa oman taloustilanteen pohtimisessa ja mahdollisten ongelmien tunnistamisessa?	12
Miten ottaa puheeksi asumisen ja talouden asiat asukkaan kanssa?	13
Miten hyödyntää kokemusasiantuntijoita talousongelmien ratkaisemisessa?	14
Miten keskustella asukkaan kanssa rahaan liittyvistä arvoista, tunteista ja käytösmalleista?	15
Miten puhua arjesta, asumisesta ja rahankäytöstä myönteiseen ja ratkaisukeskeiseen sävyyn?	16
Miten tarjota asukkaalle tietoa apua tarjoavista tahoista paitsi vuokranmaksuvaikeuksissa, myös muissa talousasioissa?	17
Miten havainnollistaa palvelupolkuja asukkaalle ja muistuttaa, että tilanteisiin löytyy ratkaisuja?	18
Miten auttaa asukasta tunnistamaan nykyinen ja toisaalta toivottu rooli rahankäyttäjänä?	19

1.1 TUNNISTAMINEN TIETOA JA FAKTOJA	1.2 TUNNISTAMINEN VINKKEJÄ JA NEUVOJA	1.3 TUNNISTAMINEN CASE- ESIMERKKEJÄ
2.1 KOHTAAMINEN TIETOA JA FAKTOJA	2.2 KOHTAAMINEN VINKKEJÄ JA NEUVOJA	2.3 KOHTAAMINEN CASE- ESIMERKKEJÄ
3.1 PALVELUT TIETOA JA FAKTOJA	3.2 PALVELUT VINKKEJÄ JA NEUVOJA	3.3 PALVELUT CASE- ESIMERKKEJÄ
4.1 JUURRUTTAMINEN TIETOA JA FAKTOJA	4.2 JUURRUTTAMINEN VINKKEJÄ JA NEUVOJA	4.3 JUURRUTTAMINEN CASE- ESIMERKKEJÄ

VALITSE HALUAMASI SISÄLTÖ KLIKKAAMALLA VALIKOSTA.

PALVELUT	
Miten maksuhäiriöt vaikuttavat asukasvalintaan?	20
Miten auttaa asukasta pohtimaan ja peilaamaan omaa rahankäyttöään ja kulutustaan?	21
Miten tukea talousvaikeuksissa olevia vuokra-asukkaita ryhmämuotoisesti ja keskustella raha-asioista ryhmässä?	22
Miten tarjota vuokranantajana asumis- ja taloustaitoja asukkaille?	23
Miten tarjota tietoa visuaalisessa muodossa esimerkiksi odotustiloissa tai ryhmätapaamisissa?	24
Miten lähteä kehittämään matalan kynnyksen toimintaa?	25
Miten Takuusäätiö auttaa ihmisiä ottamaan taloutensa haltuun?	26
Miten tarjota asukkaalle keinoja selvittää ja ennakoida omaa rahatilannettaan tai tukea talousvaikeuksissa olevaa läheistä?	27
Miten tarjota asukkaalle välineitä arkimenojen seuraamista ja etuuksien hakemisesta huolehtimista varten?	28
Miten tarjota taloudenhallintaan liittyviä neuvoja ja välineitä oman kunnan vuokra-asukkaille?	29
Miten auttaa asukasta oman velkatilanteen selvittämisessä ja miten hänen kannattaa toimia sen jälkeen?	30
JUURRUTTAMINEN	
Millaisiin haasteisiin talousneuvonnan kehittämisessä kannattaa varautua?	31
Millaisilla konkreettisilla keinoilla ja teoilla voi ehkäistä ja korjata vuokra-asukkaiden talousongelmia?	32
Miten tehdä näkyväksi hätäratkaisujen todellinen hinta?	33
Miten helpottaa palveluohjausta nopeatempoisessa puhelintyössä?	34
Millaista tietoa kannattaa kerätä seurannan ja arvioinnin tueksi?	35

1.1 TUNNISTAMINEN TIETOA JA FAKTOJA	1.2 TUNNISTAMINEN VINKKEJÄ JA NEUVOJA	1.3 TUNNISTAMINEN CASE- ESIMERKKEJÄ
2.1 KOHTAAMINEN TIETOA JA FAKTOJA	2.2 KOHTAAMINEN VINKKEJÄ JA NEUVOJA	2.3 KOHTAAMINEN CASE- ESIMERKKEJÄ
3.1 PALVELUT TIETOA JA FAKTOJA	3.2 PALVELUT VINKKEJÄ JA NEUVOJA	3.3 PALVELUT CASE- ESIMERKKEJÄ
4.1 JUURRUTTAMINEN TIETOA JA FAKTOJA	4.2 JUURRUTTAMINEN VINKKEJÄ JA NEUVOJA	4.3 JUURRUTTAMINEN CASE- ESIMERKKEJÄ

VALITSE HALUAMASI SISÄLTÖ KLIKKAAMALLA VALIKOSTA.

1.1 TALOUSONGELMIEN TUNNISTAMINEN

Tämä osio vuokra-asukkaiden talous-neuvonnan työkalupakista keskittyy talousongelmien tunnistamiseen. Osio esittelee talousongelmiin johtavia haasteita ja niistä viestiviä merkkejä. Ymmärtämällä talosuongelmien syntyä kokonaisvaltaisesti, voidaan ennalta-ehkäistä asumisen vaarantumista. Käytännön näkökulmaa tunnistamiseen tuovat osion lopussa esiteltävät Case-artikkelit.

Talousongelmien taustalla on usein monia tekijöitä. Näitä tekijöitä voivat olla muutokset elämäntilanteissa, erilaiset elämänhallintaan vaikuttavat haasteet, osaamattomuus raha-asioissa tai yksinkertaisesti tulojen riittämättömyys eri syistä. ASTA-hankkeessa kohdattuihin vuokra-asukkaiden talousvaikeuksien taustalla oleviin tekijöihin voit tutustua sivun oikeassa alalaidassa olevan linkin kautta.

Usein tekijöitä on useita ja ne yhdessä muodostavat tilanteen, joka johtaa talousongelmiin ja asumisen vaarantumiseen vuokra-asukkaalla. Osa talousongelmiin vaikuttavista tekijöistä johtaa tilanteen heikkenemiseen ja uusien tekijöiden ilmaantumiseen. Useiden talousongelmiin johtavien tekijöiden vuoksi tilanne pahenee ja sen hallinta on vaikeaa. Siksi onkin ensiarvoisen tärkeää pyrkiä tunnistamaan talousongelmien juurisyyt ja ratkaisemaan ne, jotta velkaantumisen kierre saadaan katkaistua.

Talousongelmien tunnistaminen voi olla joskus haastavaa. Erityisesti haasteena talousongelmien tunnistamisessa on niiden havaitseminen ennalta ehkäisevästi, ennen kuin velkaantuminen aiheuttaa asumisen vaarantumisen.

Talousongelmien tunnistamisessa auttaa niissä esiintyvien haasteiden ja niistä kertovien merkkien havainnointi. Erilaisista haasteista kielivät merkit voidaan jakaa kolmeen tasoon niiden luonteen mukaan: hiljaiset signaalit, selkeät ja vakavat merkit. Vuokra-asujan asumisen ollessa jo vaarantunut, on siitä kertovat merkit jo usein selkeitä tai vakavia. Talousongelmien ollessa vasta syntymässä voidaan hiljaisten signaalien avulla pyrkiä ennakoimaan ja mahdollisesti puuttumaan vuokra-asujien tilanteeseen aktiivisella tunnistamisella ja sitä seuraavalla talousneuvonalla.

Tunnistamisessa voi kehittyä kasvattamalla ymmärrystä talousongelmista ja talous-neuvonnasta. Myös täydentävät koulutukset ja oman osaamisen kasvattaminen lisää varmuutta tunnistaa talousongelmia. Tunnistamisessa auttaa myös aktiivisuus ja verkostoi-tuminen alueen muiden talous-neuvontaa tarjoavien toimijoiden kanssa. Eri toimijoilla on tunnistamisen avuksi suunniteltuja työkaluja sekä menetelmiä, joiden omaksuminen vähentää tunnistami-sen vaikeutta. Yhdessä tekemällä pystytään jakamaan ja kasvattamaan tunnistamiseen tarvittavaa ymmärrystä.

1 / 3

1.1 TUNNISTAMINEN TIETOA JA FAKTOJA	1.2 TUNNISTAMINEN VINKKEJÄ JA NEUVOJA	1.3 TUNNISTAMINEN CASE- ESIMERKKEJÄ
2.1 KOHTAAMINEN TIETOA JA FAKTOJA	2.2 KOHTAAMINEN VINKKEJÄ JA NEUVOJA	2.3 KOHTAAMINEN CASE- ESIMERKKEJÄ
3.1 PALVELUT TIETOA JA FAKTOJA	3.2 PALVELUT VINKKEJÄ JA NEUVOJA	3.3 PALVELUT CASE- ESIMERKKEJÄ
4.1 JUURRUTTAMINEN TIETOA JA FAKTOJA	4.2 JUURRUTTAMINEN VINKKEJÄ JA NEUVOJA	4.3 JUURRUTTAMINEN CASE- ESIMERKKEJÄ

VALITSE HALUAMASI SISÄLTÖ KLIKKAAMALLA VALIKOSTA.

Mistä eri syistä vuokravelkaa voi syntyä?
Klikkaamalla kuvaa saat avattua sen selaimellesi.

1.1

MERKKEJÄ TALOUSONGELMISTA

Talousongelmat voidaan tunnistaa monen tasoista merkeistä. Selkeät ja vakavammat merkit ovat havaittavissa helpommin, mutta talousongelmista tai niiden mahdollisesta alkamisesta kielivät myös hiljaiset signaalit, joiden tunnistaminen

on haastavampaa. Jotta talousongelmia voidaan ennalta ehkäistä, on tärkeää pystyä tunnistamaan niihin johtavat haasteet. Seuraavilla sivuilla on esitelty yleisimpiä haasteita ja niistä indikoivia eritasoisia merkkejä.

	HILJAISET SIGNAALIT	SELKEÄT MERKIT	VAKAVAT MERKIT
HAASTEET VUOKRAN MAKSAMISESSA	Yksittäiset ongelmat vuokran maksussa, myöhässä maksaminen tai maksamatta jättäminen	Vuokran toistuva myöhässä maksaminen tai maksamatta jättäminen	Vakavat, toistuvat maksuhäiriöt tai vuokranmaksun laiminlyönti
HAASTEET ASIOIDEN HOITAMISESSA	Vähäisiä puutteita arjenhallintataidoissa, ajoittaisia vaikeuksia omien asioiden hoitamisessa	Puutteita arjenhallintataidoissa, toistuvia vaikeuksia omien asioiden hoitamisessa	Merkittäviä puutteita arjenhallintataidoissa, jatkuvia vaikeuksia omien asioiden hoitamisessa
HAASTEET TALOUDEN-HALLINNASSA	Vähäisiä puutteita talousosaamisessa, ajoittaisia vaikeuksia oman talouden hallinnassa	Puutteita talousosaamisessa, toistuvia vaikeuksia oman talouden hallinnassa	Merkittäviä puutteita talousosaamisessa, jatkuvia vaikeuksia oman talouden hallinnassa
HAASTEET ELÄMÄN-HALLINNASSA	Vähäisiä puutteita elämänhallinnassa, ajoittaisia voimavarojen puutetta	Puutteita elämänhallinnassa, toistuvaa voimavarojen puutetta	Merkittäviä puutteita elämänhallinnassa, jatkuvaa voimavarojen puutetta

JATKUU SEURAAVALLA SIVULLA...

2 / 3

1.1 TUNNISTAMINEN TIETOA JA FAKTOJA	1.2 TUNNISTAMINEN VINKKEJÄ JA NEUVOJA	1.3 TUNNISTAMINEN CASE- ESIMERKKEJÄ
2.1 KOHTAAMINEN TIETOA JA FAKTOJA	2.2 KOHTAAMINEN VINKKEJÄ JA NEUVOJA	2.3 KOHTAAMINEN CASE- ESIMERKKEJÄ
3.1 PALVELUT TIETOA JA FAKTOJA	3.2 PALVELUT VINKKEJÄ JA NEUVOJA	3.3 PALVELUT CASE- ESIMERKKEJÄ
4.1 JUURUTTAMINEN TIETOA JA FAKTOJA	4.2 JUURUTTAMINEN VINKKEJÄ JA NEUVOJA	4.3 JUURUTTAMINEN CASE- ESIMERKKEJÄ

VALITSE HALUAMASI SISÄLTÖ KLIKKAAMALLA VALIKOSTA.

Miten turvata asumista jo ennen asumisen alkamista?
Klikkaamalla kuvaa saat avattua sen selaimellesi.

TUKIPALVELUIDEN
KÄYTTÄMINEN

Sosiaalitukien
ja -palveluiden
tilapäinen tarve

Sosiaalitukien
ja -palveluiden
jatkuva ja toistuva tarve

Sosiaalitukien
ja -palveluiden
pitkäaikainen tarve

TOIMENPITEET
MUIDEN TAHOJEN
KANSSA RAHAAN
LIITTYEN

Maksurästit

Perintä tai hankaluudet
etuuksien hakemisessa

Ulosotto tai velkajärjestely

YLLÄTTÄVÄT
MUUTOKSET
ELÄMÄSSÄ

Yllättävä muutos elämässä
(ero, läheisen kuolema,
sairastuminen, työpaikan
menettäminen tms.)

Yllättävä muutos elämässä
(ero, läheisen kuolema,
sairastuminen, työpaikan
menettäminen tms.)

ASENNOITU-
MINEN

Kielteinen tai välin-
pitämätön asennoituminen
oman talouden, asunnon
tai muiden asioiden
hoitoa kohtaan

Kielteinen tai välin-
pitämätön asennoituminen
oman talouden, asunnon
tai muiden asioiden
hoitoa kohtaan

TYÖTTÖMYYS

Yllättävä työttömyys

Pitkittynyt työttömyys

PIENI-
TULOISUUS

Pienituloisuus,
jatkuvana tai hetkellisenä.

Pohdi
tunnistatko työssäsi
helpommin vakavia merkkejä
vai hiljaisia signaaleja?
Onko palvelusi kykenevä
tunnistamaan ja tarttumaan
hiljaisiin signaaleihin?
Ja sitä kautta
ennaltaehkäisemään
talousongelmien
vakavoitumista ja
vuokra-asumisen
vaarantumista.

3 / 3

1.1
TUNNISTAMINEN
TIETOA
JA
FAKTOJA

1.2
TUNNISTAMINEN
VINKKEJÄ
JA
NEUVOJA

1.3
TUNNISTAMINEN
CASE-
ESIMERKKEJÄ

2.1
KOHTAAMINEN
TIETOA
JA
FAKTOJA

2.2
KOHTAAMINEN
VINKKEJÄ
JA
NEUVOJA

2.3
KOHTAAMINEN
CASE-
ESIMERKKEJÄ

3.1
PALVELUT
TIETOA
JA
FAKTOJA

3.2
PALVELUT
VINKKEJÄ
JA
NEUVOJA

3.3
PALVELUT
CASE-
ESIMERKKEJÄ

4.1
JUURUTTAMINEN
TIETOA
JA
FAKTOJA

4.2
JUURUTTAMINEN
VINKKEJÄ
JA
NEUVOJA

4.3
JUURUTTAMINEN
CASE-
ESIMERKKEJÄ

VALITSE HALUAMASI SISÄLTÖ KLIKKAAMALLA VALIKOSTA.

Miten tavoittaa vuokra-asukas, joka jättää kirjeet avaamatta eikä vastaa puheluihin?
Klikkaamalla kuvaa saat avattua sen selaimellesi.

1.2

MITEN KEHITTYÄ TALOUSONGELMIEN TUNNISTAMISESSA?

1 / 1

Talousongelmien selvät merkit lienevät kaikille ymmärrettäviä ja selkeitä. Mutta jotta ongelmia voisi ehkäistä ennen kuin ne ovat merkittäviä ja vakavia, tulisi niitä pystyä tunnistamaan jo ensimerkeistä. Ennaltaehkäisevä talousneuvonta tarjoaa palveluitaan jo ensimmäisiin hiljaisiin signaaleihin, eikä odota vakavien merkkien ilmaantumista ja pitkään jatkuneita talousongelmia.

Seuraavassa on esitelty 4 näkökulmaa, joiden avulla voi kehittyä talousongelmien tunnistajana, sekä palvelu- että yksilö-tasolla. Vaikka palveluihin on tietyt luokitukset ja säädökset milloin mihinkin palveluun voi hakeutua, on loppujen lopuksi kyse henkilökohtaisesta työstä. Kysynkö oikeat kartoittavat kysymykset? Tiedänpö itse riittävästi talousongelmista, syistä niiden taustalla ja saatavilla olevista palveluista? Osaanko ja uskallanko ottaa talousasiat puheeksi?

KASVATA YMMÄRRYSTÄ TALOUSONGELMISTA JA TALOUSNEUVONNASTA
Tutustu, tutki ja ymmärrä talousongelman ilmiötä ja ilmiöitä sen taustalla. Muodosta laajempi hahmotus tilanteesta.

Saatavilla on paljon tutkimuksia, raportteja ja selvityksiä. Tutustu myös kuluttaja- ja velka-aiheisiin.

Useimmiten vuokranmaksun ongelmat ovat kytköksissä laajempaan talousongelman tilanteeseen. Tällöin tarvitaan laajempaa talousneuvontaa.

HANKI TÄYDENNYK- KOULUTUSTA JA -OSAAMISTA
Hanki koulutusta talousasioista ja niiden puheeksiottamisesta. Yhteiskoulutukset, luennot, mentoroinnit ja sparraukset kehittävät osaamista ja vahvistavat palvelu-verkon yhteistyötä.

Pohdi, miten voisit täydentää nykyistä osaamistasi ja hanki sen mukaista koulutusta tai itseopiskelumateriaalia.

TEE YHTEISTYÖTÄ
Talousneuvontaa ei voi eikä kannata tehdä yksin. Hanki tietoa, millainen talous-neuvonnan palveluverkosto toimii alueellasi. Tutustu toimijoihin ja heidän keinoihin tunnistaa talousongelmia. Voisiko verkosto yhdessä vahvistaa tunnistamista niin, ettei kukaan tipu verkon rei’istä?

Juttele muiden talousneuvontaa toteuttavien kanssa. Miten he tunnistavat talous-ongelmia? Mihin ohjata tunnistettu jotta hän saa parhaan mahdollisen avun?

OPI AKTIIVISEKSI TUNNISTAJAKSI
Hanki työvälineitä tunnistamisen ja puheeksioton tueksi. Hanki talous-neuvontamateriaalia ohjauksen tueksi.

Kehitä tunnistamisen taitoa. Opi omasta ja kollegojesi tekemästä työstä. Opi onnistu-misista ja epäonnistumisista. Tarkastele aiempien asiakkuuksien asiakaspolkuja, miten ne alkoivat, kuka henkilö tai taho tunnsti talousongelman ensimmäisenä? Kuka henkilö tai taho auttoi asiakkaan oikean palvelun ja avun piiriin? Tapahtuiko prosessi optimaalisesti vai olisiko asioihin voitu tarttua jo aiemmin? Jos olisi, kuka henkilö tai taho sen olisi voinut tehdä?

1.1 TUNNISTAMINEN TIETOA JA FAKTOJA	1.2 TUNNISTAMINEN VINKKEJÄ JA NEUVOJA	1.3 TUNNISTAMINEN CASE- ESIMERKKEJÄ
2.1 KOHTAAMINEN TIETOA JA FAKTOJA	2.2 KOHTAAMINEN VINKKEJÄ JA NEUVOJA	2.3 KOHTAAMINEN CASE- ESIMERKKEJÄ
3.1 PALVELUT TIETOA JA FAKTOJA	3.2 PALVELUT VINKKEJÄ JA NEUVOJA	3.3 PALVELUT CASE- ESIMERKKEJÄ
4.1 JUURUTTAMINEN TIETOA JA FAKTOJA	4.2 JUURUTTAMINEN VINKKEJÄ JA NEUVOJA	4.3 JUURUTTAMINEN CASE- ESIMERKKEJÄ

VALITSE HALUAMASI SISÄLTÖ KLIKKAAMALLA VALIKOSTA.

Miten muistuttaa vuokra-asukkaita taloudenhoidon perusasioista?
Neuvontakorttien 7 eri kieliversiota löytyvät osoitteesta takuusaatio.fi. Klikkaamalla kuvaa saat avattua sen selaimellesi.

1.3

M2-KOTIEN TALOUSNEUVONTA

Talousneuvonnan aloittaminen lähti liikkeelle halusta edistää asukkaidemme taloudellista ja sosiaalista hyvinvointia. Tavoitteena oli vuokravelkasaatavien kasvun ja häätöjen ehkäiseminen.

M2-Kodit on valtakunnallinen toimija. Hanke painottui kaupunkeihin, joissa vuokravelkasaatavia – ja asuntoja - oli eniten (pääkaupunkiseutu, Lahti ja Oulu). Painopiste oli tiedonkeruun kehittämisessä, talousneuvonnan kohderyhmän tavoittamisessa ja opastuksessa sekä yhteistyöverkoston luomisessa.

Itse talousneuvontaa toteutettiin käytännössä pääosin yksilöllisenä henkilökohtaisena neuvontana tavaten asukkaita toimistolla sekä sähköpostitse ja puhelimitse. Asukastapaamiset painottuivat pääkaupunkiseudulle ja niissä tavoitteena oli asukkaan taloudellisen tilanteen selvittäminen ja usein maksusuunnitelman teko. Sähköpostitse ja puhelimitse asiointi onnistui valtakunnallisesti. Tapaamisten lisäksi talousneuvontaa sai myös ei niin perinteisessä muodossa: talousneuvontatapahtumassa, anonyymissä chatissä ja sähköpostitse verkkovalmennuksen myötä.

Syyt vuokravelkaantumisen taustalla olivat moninaiset: muun muassa pienituloisuus, elämänmuutokset (esim. avo-/avioero), työttömyys, sairastuminen, liian kallis vuokra, viivästykset etuuksissa sekä haasteet rahankäytössä ja talouden hallinnassa. Osalla asukkaista oli muutakin velkaa kuin vuokravelkaa.

HANKKEEN ALOITTAMINEN – TIEDONKERUUSTA JA TUNNISTAMISESTA
Hanke alkoi tammikuussa 2019, kun hankkeen talousneuvoja aloitti työnsä osana M2-Kotien asumisneuvontatiimiä. Hankkeen työn haluttiin läpäisevän koko yritys ja sen tuovan työvälineitä monen eri M2-Kotien ammattilaisen asiakastyön tueksi. Hankkeen myötä luotaisiin talousneuvonnan malli M2-Kodeille.

Tiedonkeruun lähtökohtana oli tiedon saaminen kootusti yhteen paikkaan ja analysointi talousongelmista kärsivistä asukkaista. Raporttia lähdettiin työstämään yhdessä ohjelmistoyrityksen kanssa kertomalla heille toiveista raportista saatavien tietojen suhteen. Näitä olivat:
-Tieto saatavien määrästä (kaupungeittain, kohteittain, ajallisesti)
-Asukkaiden hakemustiedot (vrt. velalliset sopimukset ja ei-velalliset sopimukset)
-Vuokran määrä suhteessa tuloihin
-Dataa maksumuistutusten määrästä

Kerätyn tiedon pohjalta oli hyvä alkaa hahmotella asiakasprofiileja ja etsiä ns. hälyttäviä tekijöitä vuokravelkaantumisen takana sekä pohtia, miten maksusuunnitelmista saisi tehtyä realistisia. Kun vertailtiin velkaantuneita sopimuksia kaikkiin sopimuksiin, voitiin tehdä seuraavia johtopäätöksiä:
-Jos hakemustiedoissa maksuhäiriömerkintä tai vuokravelkaa, velkaantumiseriski merkittävästi suurempi kuin jos luottotie-

dot kunnossa.
-Suurin velkaantumiseriski työttömillä ja kuntoutustuella olevilla, tämän jälkeen osa-aikatyötä tekevillä ja opiskelijoilla.
-län suhteen suurin velkaantumiseriski oli ikäryhmissä alle 18 vuotta ja 41-50 vuotta.
-Velkaantumiseriski suurissa lapsiperheissä jonkin verran korkeampaa. 2 henkilön taloudessa pienin velkaantumiseriski.
-Pitkään maksamatta ollut suurehko velka (500-1000€) lisää häätöriskeä: jos vuokralaisen taloudellinen tilanne vaikeutuu, velka ylittää nopeasti suuruudellaan häätökynnyksen.

Osittain tiedonkeruun pohjalta luotiin työvälineitä: vuokraustoimintaan tarkistuslista ja asukasviestintään vuokravelkakaavio.

Laajempi kokonaisuus työn tueksi ja tunnistamiseen oli henkilöstön osamisen kehittäminen koulutusten muodossa. Hankkeen ensimmäisenä vuonna käytiin läpi 4 eri ammattilaisen vetämää koulutusta (Takuusäätiö, Helsingin kaupungin sosiaalinen luotto, Suomen asiakastieto Oy, Selkokeskus) ja näihin kutsuttiin mukaan edustusta M2-Kotien työntekijöistä kattavasti.

Koulutukset olivat henkilöstön keskuudessa pidettyjä ja kahdesta jälkimmäisestä tehtiin palautekysely, joiden vastausten perusteella ne koettiin erittäin hyödyllisiksi työn kannalta (keskiarvot 4,1 ja 4,6 asteikolla 1-5).

Talousneuvoja Jenni Lindfors

1 / 2

1.1 TUNNISTAMINEN TIETOA JA FAKTOJA	1.2 TUNNISTAMINEN VINKKEJÄ JA NEUVOJA	1.3 TUNNISTAMINEN CASE- ESIMERKKEJÄ
2.1 KOHTAAMINEN TIETOA JA FAKTOJA	2.2 KOHTAAMINEN VINKKEJÄ JA NEUVOJA	2.3 KOHTAAMINEN CASE- ESIMERKKEJÄ
3.1 PALVELUT TIETOA JA FAKTOJA	3.2 PALVELUT VINKKEJÄ JA NEUVOJA	3.3 PALVELUT CASE- ESIMERKKEJÄ
4.1 JUURUTTAMINEN TIETOA JA FAKTOJA	4.2 JUURUTTAMINEN VINKKEJÄ JA NEUVOJA	4.3 JUURUTTAMINEN CASE- ESIMERKKEJÄ

VALITSE HALUAMASI SISÄLTÖ KLIKKAAMALLA VALIKOSTA.

Miten tunnistaa riskit jo asuntoa vuokratessa ja viestiä asukkaille ymmärrettävästi vuokravelkatilanteista?
Klikkaamalla kuvaa saat avattua sen selaimellesi.

1.3 VUOKRA-ASUKKAIDEN TALOUS- JA VELKANEUVONTA -HANKE APUA ASUMISEEN, TYRNÄVÄ

KUNNAN MONIAMMATILLINEN JA MONIALAINEN YHTEISTYÖ
Tyrnävän kunta on panostanut kunnan vuokra-asunnoissa asuvien vuokralaisten yhteydenpidon pitämiseen, ohjaukseen ja neuvontaan. Jos vuokralaisella on yksi vuokra rästissä, asuntosihteeri ottaa yhteyttä vuokralaiseen ja ehdottaa tarvittaessa eräpäivän siirtoa tai osissa maksamista. Asuntosihteeri tekee seurantaa, toteutuuko tehty maksusuunnitelma.

Jos vuokralaisella on useampi vuokra rästissä/vuokrat ovat siirtyneet perintään, asuntosihteeri tekee huoli-ilmoituksen sosiaalitoimistoon. Asuntosihteeri ja sosiaalityöntekijä alkavat selvittämään, millä tolalla asiakkaan talous on. Tavoitteena on miettiä yhdessä vaihtoehdot saada asiakkaalle turvattu, hyvä arki. Varhainen puuttuminen on kaikkien etu. Toisinaan jo lähellä eläkeikää oleva, mahdollisesti työtönkin asiakas ohjataan työttömän terveystarkastukseen, jos epäillään, että laskut ovat jääneet maksamatta esimerkiksi heikentyneen muistin vuoksi. Tällöin yhteistyötä asiakkaan hyväksi tekevät myös työ- ja elinkeinosuunnittelija sekä sairaanhoitaja. Sairaanhoitaja ohjaa asiakkaan tarvittaessa lääkärin vastaanotolle.

Haastetta tuo usein asiakkaan suostuminen tarjottuun apuun ja tukeen, sillä itsemääräämisoikeus on kuitenkin niin vahva, ettei ilman asiakkaan lupaa voi juuri auttaa. Asumisen ongelmaan voi liittyä niin paljon muutakin elämisen haastetta. Kaikki asiat voivat olla hyvinkin rempallaan: ei ammat-tia, ei koulutusta, ei työtä, vakava päihde-ongelma, sosiaalisten suhteiden ristiriidat kuten avioero ja kaiken menetys. Asioiden saaminen kohtuulliselle mallille vaatii kokonaisvaltaista tukea arkeen. Tavoitteena on, että asiakkaan ympärillä olisi auttajien verkosto. Verkostojen tapaamisissa voisivat olla asiakkaan lisäksi läsnä muut tärkeät toimijat. Tyrnävän kunnassa hankkeen yksi keskeisin tavoite on vuokra-asukkaiden ongelmien selvittely sekä talous- ja velkaneuvonnan toteuttaminen tarvittaessa monialaisesti. Yhteistyö ylittää toimiala- ja sektorirajat: sosiaali- ja terveystalvet, työllisyyspalvelut, ympäristöpalvelut sekä hallinto- ja kehittämisen osaston tekevät yhteistyötä asiakkaan parhaaksi. Asiakas ei ole pelkästään toiminnan kohde vaan myös aktiivinen osallistuja ja päätöksentekijä häntä koskevissa asioissa. Monialaisessa yhteistyössä asiakkuus on jaettava. Asiakkaiden tilanteet eivät aina ratkea vain yhden palvelun avulla, vaan tarvitaan useamman ammattiryhmän näkökulmaa, jotta ongelma pystytään ratkaisemaan tuloksellisesti.

Erittäin haastava asumisen ongelma on etenkin se, ettei asunnosta pidetä huolta, siivous laiminlyödään tai paikkoja rikotaan. Maksamattomien vuokrien lisäksi, vuokranantajalle voi tulla isot korjauskulut. Ei siis ole ihme, että asuntoa on vaikea saada jatkossa. On ymmärrettävää, että on kyseessä sitten kunnan ympäristöpalvelut tai yksityinen vuokranantaja, ongelmallisesta vuokralaisesta halutaan päästä eroon. Näissä tilanteissa monialaisen yhteistyön merkitys korostuu...

2 / 2

1.1 TUNNISTAMINEN TIETOA JA FAKTOJA	1.2 TUNNISTAMINEN VINKKEJÄ JA NEUVOJA	1.3 TUNNISTAMINEN CASE- ESIMERKKEJÄ
2.1 KOHTAAMINEN TIETOA JA FAKTOJA	2.2 KOHTAAMINEN VINKKEJÄ JA NEUVOJA	2.3 KOHTAAMINEN CASE- ESIMERKKEJÄ
3.1 PALVELUT TIETOA JA FAKTOJA	3.2 PALVELUT VINKKEJÄ JA NEUVOJA	3.3 PALVELUT CASE- ESIMERKKEJÄ
4.1 JUURUTTAMINEN TIETOA JA FAKTOJA	4.2 JUURUTTAMINEN VINKKEJÄ JA NEUVOJA	4.3 JUURUTTAMINEN CASE- ESIMERKKEJÄ

VALITSE HALUAMASI SISÄLTÖ KLIKKAAMALLA VALIKOSTA.

Lue lisää Tyrnävän kunnan moniammatillisesta ja monialaisesta yhteistyöstä! Klikkaamalla kuvaa saat avattua sen selaimellesi.

2.1

ASIAKKAAN KOHTAAMINEN

Tämä osio vuokra-asukkaiden talousneuvonnan työkalupakista käsittelee asiakkaan kohtaamista talousneuvonnan palveluita tuottaessa. Osio tarjoaa runsaasti vinkkejä, miten kohdata asiakas palveluneuvontaa tehdessä. Syventävää näkökulmaa palveluverkostoon tuovat osion lopussa esiteltävät Case-artikkelit.

Talousneuvonta ja siihen johtaneet syyt ovat usein asiakkaalle haastava ja tunteita herättävä tilanne. Tällöin talousneuvonnan palvelutilanteissa korostuu oikeanlaisen kohtaamisen tärkeys. Jokainen talousneuvontaan tuleva asiakas on erilainen. On hyvä mukauttaa oma viestintä ja toiminta vastaamaan asiakkaan odotuksia.

Kohtaamista voi kehittää osion vinkkien perusteella. Ottamalla talousasiat rohkeasti puheeksi tarvittaessa ja kohtaamalla asiakas empaattisesti ja ratkaisukeskeisesti voimaannutetaan asiakas mukaan talousneuvonnan palveluun ja sitoutetaan talousongelmien ratkaisemiseen.

Oikeanlainen kohtaaminen luo asiakkaalle voimannuttavan vuorovaikutussuhteen ja tukee asiakasta palvelun aikana sekä sen jälkeen. Olemassa olevien työkalujen ja toimintamallien hyödyntäminen vähentää päällekkäisyyksiä palvelujen tarjonnassa.

1 / 1

1.1 TUNNISTAMINEN TIETOA JA FAKTOJA	1.2 TUNNISTAMINEN VINKKEJÄ JA NEUVOJA	1.3 TUNNISTAMINEN CASE- ESIMERKKEJÄ
2.1 KOHTAAMINEN TIETOA JA FAKTOJA	2.2 KOHTAAMINEN VINKKEJÄ JA NEUVOJA	2.3 KOHTAAMINEN CASE- ESIMERKKEJÄ
3.1 PALVELUT TIETOA JA FAKTOJA	3.2 PALVELUT VINKKEJÄ JA NEUVOJA	3.3 PALVELUT CASE- ESIMERKKEJÄ
4.1 JUURRUTTAMINEN TIETOA JA FAKTOJA	4.2 JUURRUTTAMINEN VINKKEJÄ JA NEUVOJA	4.3 JUURRUTTAMINEN CASE- ESIMERKKEJÄ

VALITSE HALUAMASI SISÄLTÖ KLIKKAAMALLA VALIKOSTA.

Miten auttaa oman taloustilanteen pohtimisessa ja mahdollisten ongelmien tunnistamisessa?
Klikkaamalla kuvaa saat avattua sen selaimellesi.

2.2

VINKKI 1: OTA ROHKEASTI PUHEEKSI!

TARKKAILE, HAVAITSE JA OTA ROHKEASTI TALOUSASIAT PUHEEKSI.

Mieti etukäteen tapoja, jotka ovat sinulle luontaisia talousasioiden keskustelun avaamiseksi.

TARKKAILE JA HAVAITSE SIGNAALEJA, JOTKA VOIVAT OLLA MERKKEJÄ TALOUSONGELMISTA.

Merkit voivat olla selkeitä ja konkreettisia tai ns. hiljaisia signaaleja. Tutustu taulukoon sivuilla 6-7.

ÄLÄ TEE HAVAITSEMIESI MERKKIEN POHJALTA OLETUKSIA VAAN KÄYTÄ NIITÄ VAIN TALOUSONGELMIEN TUNNISTAMISEEN.

Kartoittavilla kysymyksillä voit asiakkaan kanssa yhdessä hahmottaa kokonaisvaltaisesti taloustilannetta ja siinä olevia ongelmia.

OLE PROAKTIIVINEN KESKUSTELUN ALOITUKSESSA.

Omista talousongelmista puhuminen saattaa olla haastavaa ja asiakkaalla voi olla korkea kynnys ottaa talouden haasteet puheeksi itse.

OSOITA OMALLA PUHEELLASI, ETTÄ TALOUSASIOISTA VOI PUHUA SUORAAN, ROHKEASTI JA AVOIMESTI.

Ei ole aihetta, josta ei voisi puhua ja johon ei olisi ratkaisua.

1 / 5

1.1 TUNNISTAMINEN TIETOA JA FAKTOJA	1.2 TUNNISTAMINEN VINKKEJÄ JA NEUVOJA	1.3 TUNNISTAMINEN CASE- ESIMERKKEJÄ
2.1 KOHTAAMINEN TIETOA JA FAKTOJA	2.2 KOHTAAMINEN VINKKEJÄ JA NEUVOJA	2.3 KOHTAAMINEN CASE- ESIMERKKEJÄ
3.1 PALVELUT TIETOA JA FAKTOJA	3.2 PALVELUT VINKKEJÄ JA NEUVOJA	3.3 PALVELUT CASE- ESIMERKKEJÄ
4.1 JUURRUTTAMINEN TIETOA JA FAKTOJA	4.2 JUURRUTTAMINEN VINKKEJÄ JA NEUVOJA	4.3 JUURRUTTAMINEN CASE- ESIMERKKEJÄ

VALITSE HALUAMASI SISÄLTÖ KLIKKAAMALLA VALIKOSTA.

Miten ottaa puheeksi asumisen ja talouden asiat asukkaan kanssa?
Klikkaamalla kuvaa saat avattua sen selaimellesi.

2.2

VINKKI 2: MUODOSTA ASIAKASTA VOIMAANNUTTAVA VUOROVAIKUTUSSUHDE

MÄÄRITÄ OMA ROOLISI TARPEEN MUKAAN.

Eri tilanteissa tarvitaan erilaista rinnallakulkijaa. Pohdi, onko voimaannuttamisen vai yhdessä tekemisen aika? Kaipaako asiakas kuuntelijaa vai jämäkkyyttä? Riittääkö selkeä toimintasuunnitelma, kannattaisiko tapaamisiin mennä yhdessä vai riittäisikö puhelinsoitot?

VIESTI OMA ROOLISI SELKEÄSTI.

Vieti selkeästi mitä teette yhdessä, mitä sinä hoidat ja mitä asiakas hoitaa itse. Huolehdi, että asiakas ymmärtää, mitä palveluprosessissa ja työvälineiden käytössä tapahtuu.

OMALLA VUOROVAIKUTUKSELLASI VOIT VOIMAANNUTTAA ASIAKASTA.

Puheen sävy, sanamuodot ja asenne, jolla puhut talousasioista, vaikuttavat myös asiakkaaseen.

PUHU ASIOISTA SELKEÄSTI JA YMMÄRRETTÄVÄSTI.

Varmista että asiakas on ymmärtänyt pyytämällä häntä kertomaan toimintasuunnitelma omin sanoin.

2 / 5

1.1 TUNNISTAMINEN Tietoa ja faktoja	1.2 TUNNISTAMINEN Vinkkejä ja neuvoja	1.3 TUNNISTAMINEN Case- esimerkkejä
2.1 KOHTAAMINEN Tietoa ja faktoja	2.2 KOHTAAMINEN Vinkkejä ja neuvoja	2.3 KOHTAAMINEN Case- esimerkkejä
3.1 PALVELUT Tietoa ja faktoja	3.2 PALVELUT Vinkkejä ja neuvoja	3.3 PALVELUT Case- esimerkkejä
4.1 JUURRUTTAMINEN Tietoa ja faktoja	4.2 JUURRUTTAMINEN Vinkkejä ja neuvoja	4.3 JUURRUTTAMINEN Case- esimerkkejä

Valitse haluamasi sisältö klikkaamalla valikosta.

Miten hyödyntää kokemusasiantuntijoita talousongelmien ratkaisemisessa?
Klikkaamalla kuvaa saat avattua sen selaimellesi.

2.2

VINKKI 3: TARKASTELE ASIAA KOKONAISVALTAISESTI

KARTOITA ASIAKKAAN TILANNE KATTAVASTI ENNEN KUIN TEET PÄÄTÖKSIÄ OHJAUKSEN SUHTEEN.

Talous ja taloudenhallinta on laaja kokonaisuus. Vuokranmaksu siitä vain pieni osa. Selvitä faktat ja asiakkaan oma kokemus tilanteesta.

HUOMIOI ETTÄ TALOUSONGELMIEN TAUSTALLA VOI OLLA ERILAISIA JA USEITA SYITÄ.

Pienituloisuus, asenne liittyen rahankäyttöön, tunnereaktiot vaikeisiin elämäntilanteisiin, opitut mallit taloudenhoidossa ja elämän yllättävät tilanteet voivat kaikki olla joko yksinään tai yhdessä talousongelmien syynä.

ÄLÄ HOIDA OIRETTA VAAN ETSI RATKAISU.

Talousongelmien syyt on tärkeä selvittää ja ratkoa, jottei asiakas joudu toistuvasti talousongelmiin.

3 / 5

1.1 TUNNISTAMINEN TIETOA JA FAKTOJA	1.2 TUNNISTAMINEN VINKKEJÄ JA NEUVOJA	1.3 TUNNISTAMINEN CASE- ESIMERKKEJÄ
2.1 KOHTAAMINEN TIETOA JA FAKTOJA	2.2 KOHTAAMINEN VINKKEJÄ JA NEUVOJA	2.3 KOHTAAMINEN CASE- ESIMERKKEJÄ
3.1 PALVELUT TIETOA JA FAKTOJA	3.2 PALVELUT VINKKEJÄ JA NEUVOJA	3.3 PALVELUT CASE- ESIMERKKEJÄ
4.1 JUURRUTTAMINEN TIETOA JA FAKTOJA	4.2 JUURRUTTAMINEN VINKKEJÄ JA NEUVOJA	4.3 JUURRUTTAMINEN CASE- ESIMERKKEJÄ

VALITSE HALUAMASI SISÄLTÖ KLIKKAAMALLA VALIKOSTA.

Miten keskustella asukkaan kanssa rahaan liittyvistä arvoista, tunteista ja käytösma

Klikkaamalla kuvaa saat avattua sen selaimellesi.

2.2

VINKKI 4: KOHTAA ASIAKAS EMPAATTISESTI JA RATKAISUKESKEISESTI

KOHTAA ASIAKAS EMPAATTISESTI.
Talousongelmat näyttäytyvät paperilla euromerkkeinä ja miinuksina, mutta ovat asiakkaalle hyvin henkilökohtainen asia. Osoita kunnioitusta. Rakenna luottamusta. Luo toivoa.

MUKAUTA PUHEENSÄVYYSI, VUOROVAIKUTUKSESI JA PALVELUPROSESSI ASIAKKAAN TILANTEEN MUKAAN.
Tunnista miten asiakas suhtautuu omaan taloudenhoitoon ja raha-asioihin, onko taustalla esim. häpeää, pelkoa tai välinpitämättömyyttä?

OLE RATKAISUKESKEINEN.
Osoita, että vaikeasta tilanteesta on keinoja ja reittejä ulos. Pohdi asiakkaan kanssa yhdessä eri ratkaisuvaihtoehtoja.

VOIMAANNUTA ASIAKKAASI.
Vahvista asiakkaan tunnetta, ettei vielä ole liian myöhäistä tarttua ongelmaan ja hoitaa se.

SITOUTA ASIAKKAASI.
Sitouta asiakas ratkaisujen tavoittelemiseen ja muuttamaan toimintatapojaan niin, ettei jatkossa joudu samankaltaisiin ongelmiin.

4 / 5

1.1 TUNNISTAMINEN TIETOA JA FAKTOJA	1.2 TUNNISTAMINEN VINKKEJÄ JA NEUVOJA	1.3 TUNNISTAMINEN CASE- ESIMERKKEJÄ
2.1 KOHTAAMINEN TIETOA JA FAKTOJA	2.2 KOHTAAMINEN VINKKEJÄ JA NEUVOJA	2.3 KOHTAAMINEN CASE- ESIMERKKEJÄ
3.1 PALVELUT TIETOA JA FAKTOJA	3.2 PALVELUT VINKKEJÄ JA NEUVOJA	3.3 PALVELUT CASE- ESIMERKKEJÄ
4.1 JUURRUTTAMINEN TIETOA JA FAKTOJA	4.2 JUURRUTTAMINEN VINKKEJÄ JA NEUVOJA	4.3 JUURRUTTAMINEN CASE- ESIMERKKEJÄ

VALITSE HALUAMASI SISÄLTÖ KLIKKAAMALLA VALIKOSTA.

Miten puhua arjesta, asumisesta ja rahankäytöstä myönteiseen ja ratkaisukeskeiseen sävyyn?
Klikkaamalla kuvaa saat avattua sen selaimellesi.

2.2

VINKKI 5: HYÖDYNNÄ OLEMASSAOLEVIA TYÖKALUJA, TOIMINTAMALLEJA JA PALVELUITA

TUTUSTU OLEMASSAOLEVIIN MATERIAALEIHIN JA PALVELUIHIN.
Hyödynnä talousneuvonnassa olemassa olevia työkaluja, palveluita ja toimintamalleja. Tunnista, mitä sinun kannattaa tehdä itse ja minkä toinen palvelu voisi hoitaa paremmin.

OMAKSU UUSIA TYÖVÄLINEITÄ JA TOIMINTAMALLEJA.
Suhtaudu avoimesti muutokseen ja poimi uusista asioista sinua parhaiten hyödyttävät osiot.

HUOLEHDI, ETTÄ YHTEISTYÖ-VERKOSTOSSA TIEDONKULKU TOIMII.
Viesti ja kommunikoi selkeästi, johdonmukaisesti ja monikanavaisesti omasta toiminnastasi ja hanki tarvitsemaasi tietoa yhteistyötahoista.

TARKKAILE, ETTEI PALVELUISSA OLE PÄÄLLEKKÄISYYKSIÄ.
Tunne alueesi palveluverkko ja tee yhteistyötä.

TUNNISTA, ONKO ALUEESI PALVELUVERKOSSA AUKKOJA.
Saavatko kaikki talousneuvontaa tarvitsevat palvelua? Mikäli löydät aukkoja, pohdi voitko itse täyttää ko. aukon vai voisiko joku toinen taho täydentää omaa toimintaansa tältä osin.

5 / 5

1.1 TUNNISTAMINEN TIETOA JA FAKTOJA	1.2 TUNNISTAMINEN VINKKEJÄ JA NEUVOJA	1.3 TUNNISTAMINEN CASE- ESIMERKKEJÄ
2.1 KOHTAAMINEN TIETOA JA FAKTOJA	2.2 KOHTAAMINEN VINKKEJÄ JA NEUVOJA	2.3 KOHTAAMINEN CASE- ESIMERKKEJÄ
3.1 PALVELUT TIETOA JA FAKTOJA	3.2 PALVELUT VINKKEJÄ JA NEUVOJA	3.3 PALVELUT CASE- ESIMERKKEJÄ
4.1 JUURRUTTAMINEN TIETOA JA FAKTOJA	4.2 JUURRUTTAMINEN VINKKEJÄ JA NEUVOJA	4.3 JUURRUTTAMINEN CASE- ESIMERKKEJÄ

VALITSE HALUAMASI SISÄLTÖ KLIKKAAMALLA VALIKOSTA.

Miten tarjota asukkaalle tietoa apua tarjoavista tahoista paitsi vuokranmaksuvaikeuksissa, myös muissa talousasioissa?
Klikkaamalla kuvaa saat avattua sen selaimellesi.

2.3

MITEN TAVOITTAJAA JA KOHDATA NUORET VUOKRAVELALLISET?

Helsingin kaupungin asunnot Oy (Heka) selvittää ASTA-hankkeessaan keinoja entistä vaikuttavamman perintäprosessin kehittämiseksi nuorten aikuisten kohderyhmälle. Hekan asukkaista noin 700 taloutta päätyy vuosittain vuokranmaksun osalta oikeudelliseen perintään ja häätöuhkaan. Merkittävästi tätä isommalta joukolta, useilta tuhansilta vuokralaisilta, peritään joka kuukausi merkittäviä vuokravelkoja, jotka eivät kuitenkaan ole vielä edenneet oikeudelliseen perintään. Näistä asukkaista huolestuttavan iso osa on nuoria aikuisia: noin neljännes oikeudellisessa perinnässä olevista vuokralaisista on noin 18–29 -vuotiaita ja lähes 60 prosenttia on 18–41 –vuotiaita.

Projektissa pyrimme tavoittamaan nuoria vuokralaisia nykyaikaisimmilla menetelmillä, jotta vuokranmaksuongelmat saataisiin hallintaan mahdollisimman varhaisessa vaiheessa. Uusia yhteydenottokanavia ovat olleet esimerkiksi sähköpostit, tekstiviestit ja Whatsapp-viestit sekä Postin sähköiset palvelut. Näihin yhteydenottokanaviin päädyttiin niiden nopeuden vuoksi, mutta myös siksi, että tekstiviesti tavoittaa nuoren ihmisen huomattavasti kirjetta helpommin. Asukas, joka tietää vuokranmaksunsa olevan myöhässä ei välttämättä avaa vuokranantajan lähettämää kirjetta, mutta puhelimeen tuleva tekstiviestiä on vaikea olla huomaamatta.

YMMÄRRETTÄVÄ VIESTINTÄ
Olemme panostaneet asukkaalle lähetettävien

vien viestien ymmärrettävyyteen. Esimerkiksi oikeudellisen perinnän alkaessa asukkaalle lähetettävässä viestissä selitetään ytimekkäästi, mitä vaikutuksia oikeudellisen perinnän alkamisella on asukkaalle. Tavoitteenamme on viestiä toisaalta velkaantumistilanteen vakavuus (esim. hädön ja maksu-häiriömerkinnän uhka), mutta toisaalta välttää epätoivon tunne: tilanne on korjattavissa.

Esimerkkejä sanavalinnoista, joilla olemme pyrkineet lisäämään viestien ymmärrettävyyttä ja vaikuttavuutta:

- ”Vuokravelkasi on siirtynyt oikeudelliseen perintään.” > ”Vuokravelkasi on siirtynyt kärajaoikeuden käsiteltäväksi.”
- ”Olet vaarassa tulla hädetyksi asunnostasi.” > ”Olet vaarassa tulla hädetyksi kodistasi.”

VIESTINNÄN AJOITTAMINEN
Olemme käyneet läpi myös sitä, missä perintäprosessin vaiheissa olemme yhteydessä asiakkaaseen. Hankkeen myötä uudeksi vaiheeksi tuli yhteydenotto asukkaaseen oikeudellisen perinnän alkaessa. Aiemmin haastehakemuksen lähettämisestä ei ole lähtenyt erikseen tietoa asukkaalle, vaan asukas on saanut tiedon vireille tulleesta kanteesta vasta haastemieheltä. Haastemiehen tiedoksiannossa voi käsittelyajoista riippuen mennä muutama viikko. Tavoitteena on, että asukkaat saisivat tiedon asian etenemisestä hyvissä ajoin ennen haastemiehen yhteydenottoa ja saisivat siten enemmän aikaa asiansa hoitamiseen. Lisäksi olemme lisänneet

vapaaehtoisen perinnän vaiheeseen yhden yhteydenoton lisää. Tämä yhteydenotto tapahtuu tekstiviestitse ja/tai sähköpostitse ja tiketöityy asiakaspalvelujärjestelmäämme, jonka avulla asiakkaan tilannetta ja asiaa on helppo seurata kokonaisuutena.

TEKNINEN TOTEUTUS
Kun kohderyhmän kokoa alettiin selvittää, otettiin raja ydeltä Hekan koillisen alueen toimiston neljästä alueesta. Ikäryhmään kuuluvia vuokralaisia oli noin 1800. Heistä vuokravelallisia, joille on löydettävissä yhteystiedot järjestelmästä, on noin 200–300. Määrä on niin suuri, ettei viestejä voida lähettää yksitellen. Projektin onnistumisen kannalta tärkeä viestintätyökalu, joka mahdollistaa tekstiviestien lähettämisen massana Hekan asiakaspalvelujärjestelmän kautta antoi myös odottaa saapumistaan.

Alkuperäisen käsityksen mukaan sen tuli olla käytössä heti alkuvuodesta osana projektia. Asiakaspalvelujärjestelmään kiinnitetty viestintätyökalu massatekstiviesteille saatiin käyttöön huhtikuussa. Sitä edeltäneenä aikana projektissa ei pystytty tavoittamaan aivan niin suurta joukkoa asukkaita, kuin oltiin alun perin suunniteltu. Ensimmäisen lähetyksen jälkeen joka viides viestin saanut oli saman viikon aikana yhteydessä Hekaan juuri kyseisen viestin vuoksi.

1 / 2

1.1 TUNNISTAMINEN TIETOA JA FAKTOJA	1.2 TUNNISTAMINEN VINKKEJÄ JA NEUVOJA	1.3 TUNNISTAMINEN CASE- ESIMERKKEJÄ
2.1 KOHTAAMINEN TIETOA JA FAKTOJA	2.2 KOHTAAMINEN VINKKEJÄ JA NEUVOJA	2.3 KOHTAAMINEN CASE- ESIMERKKEJÄ
3.1 PALVELUT TIETOA JA FAKTOJA	3.2 PALVELUT VINKKEJÄ JA NEUVOJA	3.3 PALVELUT CASE- ESIMERKKEJÄ
4.1 JUURUTTAMINEN TIETOA JA FAKTOJA	4.2 JUURUTTAMINEN VINKKEJÄ JA NEUVOJA	4.3 JUURUTTAMINEN CASE- ESIMERKKEJÄ

VALITSE HALUAMASI SISÄLTÖ KLIKKAAMALLA VALIKOSTA.

Miten havainnollistaa palvelupolkuja asukkaalle ja muistuttaa, että tilanteisiin löytyy ratkaisuja?
Klikkaamalla kuvaa saat avattua sen selaimellesi.

2.3 KOKEMUSTOIMIJAT AUTTAVAT KEHITTÄMÄÄN KOHTAAMISTA VELKA VEKS -HANKKEESSA

2 / 2

Aspa-säätiön Velka veks -kehittämishankkeessa hyödynnetään kokemustoimijoiden kokemustietoa. Hankkeessa mukana olevilla kokemustoimijoilla on omakohtaista kokemusta esimerkiksi velkaongelmista, asumisen haasteista, mielenterveys- ja päihdeongelmista ja rikollisuudesta. Lisäksi heillä on kokemusta sosiaali- ja terveysalaan liittyvien palvelujen käyttämisestä.

Kokemustoimijoiden avulla työntekijät ymmärtävät paremmin asiakkaiden tarpeita ja käytösmaileja, mikä parantaa asiakkaiden ja työntekijöiden välistä kohtaamista. Muutosta asiakkaan tilanteeseen ei saada aikaan yhdellä ainoalla keinolla, vaan siihen vaikuttavat monet eri tekijät. Jokainen tapaus on ainutlaatuinen ja erilainen. Avainsanat, joita käytämme asiakkaan kohtaamiseen ovat aika, empaattisuus, asiantuntevuus ja kiitos.

Oikeanlainen kohtaaminen voi olla vaikuttavin avain onnistumiseen ja asioiden ratkaisemiseen. Velkatilanteessa tilanne saattaa olla edennyt jo niin pitkälle, että yhteyttä ottava velkoja on velallisen viimeinen oljenkorsi ja avain velkojen kaaoksen keskellä.

VOUKRAVELKAA, HÄIRIÖITÄ JA EPÄONNISTUMISIA
38-vuotias mies, jolla on päihde- ja rikostaustaa

Miehelle on kertynyt useita tuhansia vuokravelkoja ja hän on laiminlyönyt omanosuuden maksun. Sovimme puhelinpalaverin asukkaan, tukitahon sekä sosiaalityöntekijän kanssa. Sovimme hyvin sujuneessa palaverissa, että mies lyhentää vuokravelkaansa seuraavasta työttömyysetuudestaan tietyinä päivinä. Mikäli asukas näyttää, että hoitaa omat vuokratyönkysensä sosiaalityöntekijä antaa puoltavan lausunnon vuokratilan maksuun kunnalta.

Valitettavasti asukas ei maksanut sovittua osuutta, eikä tullut tukitahon kanssa sovittuun tapaamiseen, jossa heidän piti yhdessä maksaa vuokravelkaa. Aspalta lähti tieto maksun laiminlyönnistä sosiaalityöntekijälle sekä tiedoksianto haastemiehelle vuokrasopimuksen purkamisesta velkojen vuoksi.

Mies kuitenkin maksoi osuutensa pari viikkoa jälkikäteen, mutta silloin sopimuksen purkuun liittyvät toimenpiteet oli jo aloitettu. Haaste ei ollut mennyt vielä perille ja pohdimme vetäisimmekö haasteen pois. Arvioituamme tilannetta päätimme, että emme vedä haastetta pois ainakaan vielä.

Muutaman päivän päästä asukkaan isännöitsijältä tuli ilmoitus vakavista häiriöistä asukkaan asunnossa. Tämä sinetöi päätöksen vuokrasopimuksen purkamisesta. Mies ei ole lähtenyt

asunnosta ja Aspa on hakenut hänelle häättöä.

52-VUOTIAS NAINEN, JOLLA ON MIELENTERVEYSONGELMIA
Otamme yhteyttä naiseen, koska hänellä on kasvava vuokravelka. Asukas kertoi, että hän ei pysty maksamaan velkaansa. Tilannetta käytiin läpi puhelimesta ja kartoitettiin syytä kasvavan velan määrään. Nainen ei halua puhua asiasta avoimesti.

Omaohjaaja ottaa kopin asukkaasta. Nainen on siirtänyt vuokranmaksua toistuvasti ja puhunut maksusopimuksesta ja sen tekemisestä. Hänelle soitetaan ja kerrotaan, että asuminen on vaarassa. Asukasta on yritetty tukea, tsemptata ja motivoida. Hänelle on ehdotettu myös edunvalvojaa, mutta hän ei halunnut sellaista.

Nainen teki velasta osasuorituksen ja lupasi alkaa hoitaa asioita. Tilanne näytti paremmalta. Asukas ei kuitenkaan pysy sovituksessa, eikä vastaa puhelimeen. Hän oli sanonut omaohjaajalle tietävänsä, että voi asua asunnossa useita kuukausia vuokria maksamatta ja että vuokrasopimuksen purkamisen jälkeenkin häntä ei voi häätää asunnosta saman tien.

Asukas on päättänyt jättää vuokrat maksamatta, eikä ole motivoinnista huolimatta hoitanut suureksi kasvaneita vuokravelkojaan. Aspa purkaa vuokrasopimuksen vuokravelkaan perustuen.

TSEMPPAUKSEN JA KIITOKSEN MERKITYS
28-vuotias mies, jolla on mielenterveysongelmia

Mies on Velka veks -hankkeen ensimmäinen asiakas. Hänelle on kertynyt vuokravelkaa reilut 1 000 euroa. Kun soitin asukkaalle hän kertoi, että masennus on palannut voimakkaana ja tämän vuoksi kaikki asiat ovat jääneet hoitamatta.

Miehellä on mennyt pitkään hyvin ja hän oli työelämässä. Kun masennus palasi, hän ei enää kyennyt käymään töissä, vaan irtisanoutui, eikä hakenut mitään tukia tilalle, jähmettyi vain kotiin.

Psykiatrisen sairaanhoitajan tukitapaamiset olivat päättyneet, koska miehellä oli mennyt hyvin. Pohdimme asukkaan kanssa tilannetta yhdessä ja hän oli sitä mieltä, että olisi uudelleen tuen tarpeessa. Mies otti itse yhteyttä psykiatriselle poliklinikalle ja teimme maksusuunnitelman.

Kun asukas noudatti sopimaamme maksusuunnitelmaa, laitoin aina tsemppaavan kannustusviestin. Neljän kuukauden kulut-

tua hän oli maksanut kaikki vuokravelkansa. Kun kyselin kuuluisia ja koronan vaikutuksia arkeen, hän vastasi: ”Ihan hyvää kuuluu, olen pitänyt itsestä viime aikoina enemmän huolta, niin ei ole korona vaikuttanut elämääni. Ja siirryin juuri viimeistelemaan kesken jääneet opiskelut. Syksyllä toivoisin pääseväni töihin. Eiköhän tämä pikkuhiljaa paremmaksi muutu ja jos tulee ongelmia jatkossa vuokranmaksussa, niin ilmoitan niistä ajoissa. Mukavaa kevättä!”

29-VUOTIAS YKSIHUOLTAJA NAINEN, JOLLA ON MIELENTERVEYSONGELMIA
Kun otin naiseen yhteyttä ensimmäisen kerran, hänellä oli useamman kuukauden vuokra maksamatta. Kysyin heti suoraan, miksi näin oli päässyt käymään ja mitä hän haluaisi asialle tehdä. Hän kertoi, että talous oli mennyt sekaisin opiskelujen vuoksi.

Kerroin suoraan ja rehellisesti hänelle, että asuminen on todella pahasti vaarantunut, mutta asiasta on ulospääsy. Sovimme velalle vuoden maksusuunnitelman ja pyysin häntä alussa aina ilmoittamaan minulle, kun on tehnyt maksusuorituksen. Tällä tavoin pystyin rakentamaan luottamusta hänen kanssaan sekä tukemaan häntä.

Asukas kertoi myös, että hän on velkajärjestelyssä. Kerroin, että uutta velkaa ei saisi syntyä, koska se voi vaarantaa olemassa olevan velkajärjestelyn. Puhuimme asukkaan kanssa useamman kerran, keskustelimme myös hänen lapsistaan ja elämästään. Pikkuhiljaa hän alkoi avautumaan elämästään, mikä syvensi luottamusta. Eräässä puhelussa hän sanoi, että ”Olet kohdellut minua ystävällisesti ja empaattisesti, enkä ole menettänyt toivoa. Vaikka kyse on vakavasta asiasta, olet kohdannut minut koko ajan arvokkaasti. Haluan olla luottamuksen arvoinen ja tehdä saman Aspalle, kun saa apua niin ei pidä hyökätä vastaan.”

Asukas on lyhentänyt velkaansa kuukausittain sovituksi ja olen tsempannut häntä matkan varrella.

Kiitos on sana, jota käytämme työssämme. Kiitämme asiakasta siitä, että hän ottaa yhteyttä ja haluaa ratkaista asiat, kiitämme yhteistyöstä ja mukavasta juttuhetkestä, johon kuuluu muutakin kuin velkojen selvittämistä. Haluamme kuulla asiakkaan elämästä ja siitä mitä siihen liittyy. Esimerkiksi minkälainen tukiverkko hänellä on ja ennen kaikkea, miten hän jaksaa arjessa.

Hanketyöntekijät Teija Hietikko ja Eeva Ihalainen.

1.1 TUNNISTAMINEN TIETOA JA FAKTOJA	1.2 TUNNISTAMINEN VINKKEJÄ JA NEUVOJA	1.3 TUNNISTAMINEN CASE- ESIMERKKEJÄ
2.1 KOHTAAMINEN TIETOA JA FAKTOJA	2.2 KOHTAAMINEN VINKKEJÄ JA NEUVOJA	2.3 KOHTAAMINEN CASE- ESIMERKKEJÄ
3.1 PALVELUT TIETOA JA FAKTOJA	3.2 PALVELUT VINKKEJÄ JA NEUVOJA	3.3 PALVELUT CASE- ESIMERKKEJÄ
4.1 JUURUTTAMINEN TIETOA JA FAKTOJA	4.2 JUURUTTAMINEN VINKKEJÄ JA NEUVOJA	4.3 JUURUTTAMINEN CASE- ESIMERKKEJÄ

VALITSE HALUAMASI SISÄLTÖ KLIKKAAMALLA VALIKOSTA.

Miten auttaa asukasta tunnistamaan nykyinen ja toisaalta toivottu rooli rahankäyttäjänä?
Klikkaamalla kuvaa saat avattua sen selaimellesi.

3.1

TALOUSNEUVONNAN PALVELUVERKOSTO

1 / 5

Tämä osio vuokra-asukkaiden talousneuvonnan työkalupakista keskittyy talousneuvonnan palveluverkoston kuvaamiseen. Osio käsittelee talousneuvonnan palvelupolkuja ja tahoja, jotka toimivat palveluverkostossa sekä myös mitä edellytyksiä talousneuvonnan tuottaminen vaatii. Näkökulmaa palveluverkoston toimintaan tuovat osion lopussa esiteltävät Case-artikkelit.

Talousneuvonnan palveluverkosto koostuu monista toimijoista. Toimijat voivat tarjota talousneuvontaa päätoimisesti tai osana muuta toimintaansa. Lisäksi on tahoja, jotka tarjoavat talousneuvonnan tapaista informaatiota ja palveluita. Palveluverkostoa voidaan tarkastella myös palvelutarjoajien toimialan mukaan. Talousneuvontaa tarjoavat muun muassa kunnan ja kaupungin yksiköt, järjestöt, valtio, seurakunnat, vuokranantajat, media jne.

On tärkeää ymmärtää oman alueen talousneuvontaa ja siihen liittyviä palveluita tarjoava palveluverkosto. Talousneuvontaa tarvitseva asiakas käyttää myös muita palveluita, joten palveluverkoston tunteminen ja laaja hyödyntäminen auttaa asiakkaan tilanteen ratkaisemisessa. Talousongelmat ovat useimmiten monisyisiä, joten talousneuvontaankin tarvitaan laaja erilaisten toimijoiden yhteistyöverkosto.

Verkostoitumalla aktiivisesti oman alueen talousneuvontaa tarjoavien tahojen kanssa, vältetään päällekkäisten palveluiden tuottamista ja hyödynnetään verkoston tietoa ja taitoa asiakkaan talousongelmien ratkaisemisessa.

Talousneuvonnan menestyksessä tuottaminen vaatii johdonmukaista tukea, resursseja, työkaluja ja kehittämistä. Varmistamalla että omassa toiminnassa on riittävä tuki sekä johdolta että työntekijöitä ja yhteistyökumppaneilta mahdollistetaan sen onnistuminen. Palvelun tuottamiseen tarvittavien resurssien varmistaminen on myös ensiarvoisen tärkeää. Lisäksi laadukas talousneuvonta tarvitsee työkaluja. Työkaluja voi kehittää itse tai mahdollisuuksien mukaan omaksua muiden palveluverkoston toimijoiden toimivia työkaluja ja käytänteitä. Aktiivinen kehittäminen mahdollistaa palvelun toimivuuden. Menestyksessä kehittäminen on käyttäjälähtöistä ja pohjautuu ymmärrykseen käyttäjän tarpeista.

1.1 TUNNISTAMINEN TIETOA JA FAKTOJA	1.2 TUNNISTAMINEN VINKKEJÄ JA NEUVOJA	1.3 TUNNISTAMINEN CASE- ESIMERKKEJÄ
2.1 KOHTAAMINEN TIETOA JA FAKTOJA	2.2 KOHTAAMINEN VINKKEJÄ JA NEUVOJA	2.3 KOHTAAMINEN CASE- ESIMERKKEJÄ
3.1 PALVELUT TIETOA JA FAKTOJA	3.2 PALVELUT VINKKEJÄ JA NEUVOJA	3.3 PALVELUT CASE- ESIMERKKEJÄ
4.1 JUURRUTTAMINEN TIETOA JA FAKTOJA	4.2 JUURRUTTAMINEN VINKKEJÄ JA NEUVOJA	4.3 JUURRUTTAMINEN CASE- ESIMERKKEJÄ

VALITSE HALUAMASI SISÄLTÖ KLIKKAAMALLA VALIKOSTA.

Miten maksuhäiriöt vaikuttavat asukasvalintaan?
Klikkaamalla kuvaa saat avattua sen selaimellesi.

3.1 TALOUSNEUVONNAN PALVELUPOLKUJA

2 / 5

Palvelupolku on palvelumuotoilun työkalu, jonka avulla visualisoidaan palveluprosessia. Palvelupolku koostuu kontaktipisteistä, joissa asiakas on tekemisissä palvelun kanssa. Tällä aukeamalla on kuvattu kaksi esimerkkiä talousneuvonnan palvelupoluisista. Palvelupolku voi olla lyhyt (vain muutama kontaktipiste) tai monimuotoinen ja pitkä (useita kontaktipisteitä). Talousneuvonnan palvelupoluille on hyvin tyypillistä,

ettei sitä tuota yksin yksi taho, vaan jokaisessa kontaktipisteessä tehdään yhteistyötä muiden talousneuvontaa tuottavien toimijoiden kanssa.

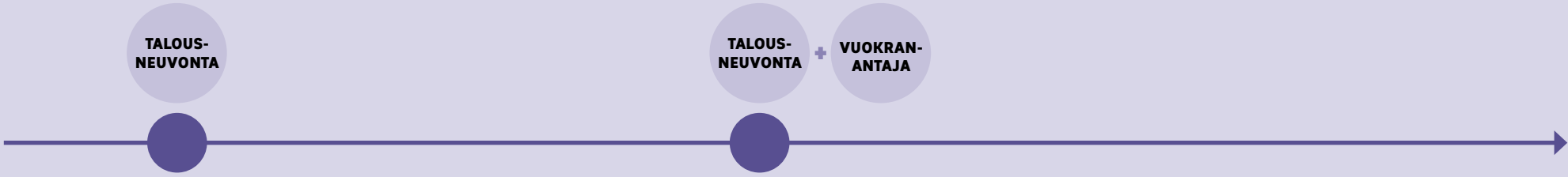
Palvelupolku-työkalua voi käyttää sekä uuden palvelun suunnittelussa tai olemassa olevan kehittämisessä. Visualisointi auttaa kehittäjiä hahmottamaan palvelun samankaltaisesti ja sen avulla kullekin kontakti-

pisteelle voidaan tunnistaa ja määritellä tavoitteet (esim. miten asian tulisi edetä, mitä asiakas ko. kontaktipisteessä toivoo ja tarvitsee ja miten se voidaan toteuttaa).

Millaisia palvelupolkuja sinun talousneuvonnan palvelusta muodostuu? Montako yhteistyötoimijaa niissä on mukana?

CASE 1:

Pariskunta, jolla on tuloihin nähden liian kallis asunto. Molemmat ovat toisista tietämättään ulosotossa ja toisella on lisäksi päihdeongelma. Arkea on rahoitettu pikavipeillä.



- 1. TAPAAMINEN:**
 - Alkukartoitus
 - Talousneuvontaa ja vinkkejä
 - Kelan asumistuen hakeminen yhdessä
- 2. TAPAAMINEN:**
 - Vuokranmaksusuunnitelma vuokranantajan kanssa
 - Talousneuvontaa ja vinkkejä

RATKAISU

Asiakkaalle laadittiin vuokranmaksusuunnitelma jonka lisäksi hänelle myönnettiin Kelan asumistuki.

CASE 2:

Asiakas ottaa itse yhteyttä talousneuvontaan. Vuokravelkaa on yli 3000€. Pikavippeihin käytetty yli 1000€. Häätötoimenpiteet ovat lähellä.



- 1. TAPAAMINEN:**
 - Alkukartoitus
 - Toimintasuunnitelma
 - Tilanpäivityksiä puhelimitse
- Sosiaalitoimen palveluohjauksen yhteydessä käy ilmi, että rahaa on käytetty muuallekin, eli on tietoisesti laiminlyönyt vuokranmaksun. Tämän johdosta sosiaalitoimi ei voi auttaa asiakasta.
- Yhteydenotto Diakoniatyöhön yhdessä asiakkaan kanssa.
- 6 kk vuokranmaksusuunnitelma vuokranantajan kanssa
 - Takuusäätiön laskurin hyödyntäminen
 - Talousneuvontaa ja vinkkejä
- 5. TAKUUSÄÄTIÖ**

RATKAISU

Asiakkaalle laadittiin vuokranmaksusuunnitelma jonka lisäksi seurataan, onko suunnitelmassa pysytty.

1.1 TUNNISTAMINEN TIETOA JA FAKTOJA	1.2 TUNNISTAMINEN VINKKEJÄ JA NEUVOJA	1.3 TUNNISTAMINEN CASE- ESIMERKKEJÄ
2.1 KOHTAAMINEN TIETOA JA FAKTOJA	2.2 KOHTAAMINEN VINKKEJÄ JA NEUVOJA	2.3 KOHTAAMINEN CASE- ESIMERKKEJÄ
3.1 PALVELUT TIETOA JA FAKTOJA	3.2 PALVELUT VINKKEJÄ JA NEUVOJA	3.3 PALVELUT CASE- ESIMERKKEJÄ
4.1 JUURUTTAMINEN TIETOA JA FAKTOJA	4.2 JUURUTTAMINEN VINKKEJÄ JA NEUVOJA	4.3 JUURUTTAMINEN CASE- ESIMERKKEJÄ

VALITSE HALUAMASI SISÄLTÖ KLIKKAAMALLA VALIKOSTA.

Miten auttaa asukasta pohtimaan ja peilaamaan omaa rahankäyttöään ja kulutustaan?
Klikkaamalla kuvaa saat avattua sen selaimellesi.

3.1

MONIMUOTOINEN PALVELUVERKOSTO

Talousneuvonnan palveluverkosto on laaja ja moninainen. Talousneuvontaa tarjotaan päätoimisesti (Talousneuvontaa päätoime-
naan tarjoavat tahot) ja osana muuta toimin-
taa (Talousneuvontaa osana toimintaansa
tarjoavat tahot). Lisäksi talousneuvonnan
tapaista informaatiota ja palveluita on saa-
tavilla kaupallisilta toimijoilta, mediassa ja
läheisiltä ihmisiltä (Muut talousneuvontaa

tarjoavat tahot). Tämä osa-alue on hyvä tie-
dostaa, koska moni talousongelmainen on
saattanut hakea apua näiltä toimijoilta en-
nen varsinaiseen talousneuvontaan hakeu-
tumista. Heidän kautta on saattanut saada
vääristä tietoa, vääriä käsityksiä, ennakkoluu-
loja ja neuvoja, joilla talousongelmat ovat
jopa vain pahentuneet.

Oman alueen palveluverkostoon kannattaa
tutustua, jottei palveluita tuoteta päälle-
kään. Talousneuvonnasta ei tarvitse osata ja
tietää kaikkea itse, vaan palveluverkosto ko-
konaisuutena tarjoaa kattavan osaamisen
ja avun talousongelmiin.

Seuraavilla sivuilla on esitelty kukin palvelu-
verkoston osio tarkemmin.

TALOUSNEUVONTAA OSANA TOIMINTAANSA TARJOAVAT TAHOT

KUNNAT
&
KAUPUNGIT
JÄRJESTÖT

VAPAA-
EHTOISTYÖ

VALTIO

KIRKKO

VUOKRAN-
ANTAJAT

YKSITYISET
TOIMIJAT

TALOUSNEUVONTAA PÄÄTOIMENAAN TARJOAVAT TAHOT

KUNNAT
&
KAUPUNGIT
JÄRJESTÖT

MUUT TALOUSNEUVONTAA TARJOAVAT TAHOT

MEDIA
SOSIAALINEN
MEDIA

LÄHEISET

YKSITYISET
TOIMIJAT

3 / 5

1.1 TUNNISTAMINEN TIETOA JA FAKTOJA	1.2 TUNNISTAMINEN VINKKEJÄ JA NEUVOJA	1.3 TUNNISTAMINEN CASE- ESIMERKKEJÄ
2.1 KOHTAAMINEN TIETOA JA FAKTOJA	2.2 KOHTAAMINEN VINKKEJÄ JA NEUVOJA	2.3 KOHTAAMINEN CASE- ESIMERKKEJÄ
3.1 PALVELUT TIETOA JA FAKTOJA	3.2 PALVELUT VINKKEJÄ JA NEUVOJA	3.3 PALVELUT CASE- ESIMERKKEJÄ
4.1 JUURUTTAMINEN TIETOA JA FAKTOJA	4.2 JUURUTTAMINEN VINKKEJÄ JA NEUVOJA	4.3 JUURUTTAMINEN CASE- ESIMERKKEJÄ

VALITSE HALUAMASI SISÄLTÖ KLIKKAAMALLA VALIKOSTA.

Miten tukea talousvaikeuksissa olevia vuokra-asukkaita ryhmämuotoisesti
ja keskustella raha-asioista ryhmässä?

Klikkaamalla kuvaa saat avattua sen selaimellesi.

TALOUSNEUVONTAA OSANA TOIMINTAANSA TARJOAVAT TAHOT

4 / 5

KUNNAT & KAUPUNGIT

Sosiaalityöntekijät & -ohjaajat*
Nuorisotyöntekijät
Asumisneuvojat*
Oppilaitokset*
Senioripalvelut
Nuorisopalvelut
TE-palvelut
Ohjaamot*
Palkatut kokemusasiantuntijat
Yrityskylä
Tuetun asumisen yksiköt*

VALTIO

Valtioneuvosto
Rikosseuraamuslaitoksen ohjaajat
Armeijan sosiaalikuraattorit
Oikeusaputoimistojen talous-
ja velkaneuvonta
RISE
KELA
Edunvalvonta
Ulosotto
Talousapu

JÄRJESTÖT

Kuluttajaliitto
Asumisohjaajat
Nuorten palvelut* (esim. VAMOS)
Martta-liitto
Järjestöjen asumisneuvonta*
Fattaluudat
Sininauhaliitto
Nuorisoasuntoliitto
Suomen Yrittäjät
Partio
TAT

KIRKKO

Diakoniatyö
Seurakunnat

YKSITYISET TOIMIJA

Pankit
Yksityiset palveluntarjoajat

VAPAA- EHTOISTYÖ

Vapaaehtoiset järjestöissä
Kokemusasiantuntijat
Somen ryhmät
Vertaistoimijat

VUOKRAN- ANTAJAT

Asta-hankkeet *
Vuokravalvonta *
Vuokrataloyhtiöiden
asumisneuvonta *

* voisi
tulevaisuudessa
olla suuremmassa
roolissa tunnistamassa
ensimmäisiä
talousongelmien
merkkejä ja
tarttua niihin.

1.1 TUNNISTAMINEN TIETOA JA FAKTOJA	1.2 TUNNISTAMINEN VINKKEJÄ JA NEUVOJA	1.3 TUNNISTAMINEN CASE- ESIMERKKEJÄ
2.1 KOHTAAMINEN TIETOA JA FAKTOJA	2.2 KOHTAAMINEN VINKKEJÄ JA NEUVOJA	2.3 KOHTAAMINEN CASE- ESIMERKKEJÄ
3.1 PALVELUT TIETOA JA FAKTOJA	3.2 PALVELUT VINKKEJÄ JA NEUVOJA	3.3 PALVELUT CASE- ESIMERKKEJÄ
4.1 JUURUTTAMINEN TIETOA JA FAKTOJA	4.2 JUURUTTAMINEN VINKKEJÄ JA NEUVOJA	4.3 JUURUTTAMINEN CASE- ESIMERKKEJÄ

VALITSE HALUAMASI SISÄLTÖ KLIKKAAMALLA VALIKOSTA.

Miten tarjota vuokranantajana asumis- ja taloustaitoja asukkaille?
Klikkaamalla kuvaa saat avattua sen selaimellesi.

TALOUSNEUVONTAA PÄÄTOIMENAAN TARJOAVAT TAHOT

5 / 5

KUNNAT & KAUPUNGIT

Sosiaalinen luototus
Talousneuvonta
Fyffee!

JÄRJESTÖT

Takuusäätiö*
Setlementtiliiton ”mun talous”
Asta-hankkeet*
Vaatteri
Yrityskylä

* voisi
tulevaisuudessa
olla suuremmassa
roolissa tunnistamassa
ensimmäisiä
talousongelmien
merkkejä ja
tarttua niihin.

MUUT TALOUSNEUVONTAA TARJOAVAT TAHOT

MEDIA

Mainokset
Ohjelmat
Artikkelit
Uutiset

SOSIAALINEN MEDIA

Keskustelupalstat
Mainonta sosiaalisessa mediassa

YKSITYISET TOIMIJAT

Perintäyhtiöt
Pikavippiyritykset
Rahoituslaitokset
Osamaksutarjoukset

LÄHEISET

Vanhemmat
Ystävät
Isovanhemmat
Opettajat
Tuttavat

1.1 TUNNISTAMINEN TIETOA JA FAKTOJA	1.2 TUNNISTAMINEN VINKKEJÄ JA NEUVOJA	1.3 TUNNISTAMINEN CASE- ESIMERKKEJÄ
2.1 KOHTAAMINEN TIETOA JA FAKTOJA	2.2 KOHTAAMINEN VINKKEJÄ JA NEUVOJA	2.3 KOHTAAMINEN CASE- ESIMERKKEJÄ
3.1 PALVELUT TIETOA JA FAKTOJA	3.2 PALVELUT VINKKEJÄ JA NEUVOJA	3.3 PALVELUT CASE- ESIMERKKEJÄ
4.1 JUURUTTAMINEN TIETOA JA FAKTOJA	4.2 JUURUTTAMINEN VINKKEJÄ JA NEUVOJA	4.3 JUURUTTAMINEN CASE- ESIMERKKEJÄ

VALITSE HALUAMASI SISÄLTÖ KLIKKAAMALLA VALIKOSTA.

Miten tarjota tietoa visuaalisessa muodossa esimerkiksi odotustiloissa tai ryhmätapaamisissa?

Klikkaamalla kuvaa saat avattua sen selaimellesi.

3.2

ONNISTUNEEN TALOUSNEUVONNAN RESEPTI

1 / 4

Menestynyt talousneuvonta ei tapahdu sattumalta vaan sen taustalla on johdonmukaista tukea, resursseja, työkaluja ja kehittämistä.

Seuraavaa ”Onnistuneen talousneuvonnan reseptiä” voi käyttää sekä uutta talousneuvonnan palvelua perustettaessa tai olemassa olevan talousneuvonnan toiminnan arvioinnissa. Kuinka moni ainesosa on jo kunnossa, entä kuinka monta puuttuu tai on toteutettu vaillinaisesti?

1

VAKITUINEN RAHOITUS

Vakituinen rahoitus mahdollistaa pitkäjänteisen ja tuloksellisen talousneuvonnan palvelun tuottamisen, kehittämisen ja tulosten arvioinnin.

Neuvottele rahasta ja perustele rahoittajalle palvelun tarve ja hyöty mahdollisimman selkeästi.

2

JOHDON JA TYÖYHTEISÖN TUKI

Kun organisaation johto aidosti sitoutuu ja tukee palvelun tuottamista ja kehittämistä, juurtuvat kokeilut ja uudet toimintatavat aidosti pysyväksi toiminnaksi.

Samalla lailla koko työyhteisön tuki vaikuttaa toiminnan menestymiseen. Ylläpidä johdon ja työyhteisön tukea vetoavalla viestinnällä ja osallistamalla.

1.1 TUNNISTAMINEN TIETOA JA FAKTOJA	1.2 TUNNISTAMINEN VINKKEJÄ JA NEUVOJA	1.3 TUNNISTAMINEN CASE- ESIMERKKEJÄ
2.1 KOHTAAMINEN TIETOA JA FAKTOJA	2.2 KOHTAAMINEN VINKKEJÄ JA NEUVOJA	2.3 KOHTAAMINEN CASE- ESIMERKKEJÄ
3.1 PALVELUT TIETOA JA FAKTOJA	3.2 PALVELUT VINKKEJÄ JA NEUVOJA	3.3 PALVELUT CASE- ESIMERKKEJÄ
4.1 JUURUTTAMINEN TIETOA JA FAKTOJA	4.2 JUURUTTAMINEN VINKKEJÄ JA NEUVOJA	4.3 JUURUTTAMINEN CASE- ESIMERKKEJÄ

VALITSE HALUAMASI SISÄLTÖ KLIKKAAMALLA VALIKOSTA.

Miten lähteä kehittämään matalan kynnyksen toimintaa?
Klikkaamalla kuvaa saat avattua sen selaimellesi.

3

SITOUTUNUT HENKILÖSTÖ

**Kerää motivoituneita,
innostuneita ja työhönsä
sitoutuneita työntekijöitä
tiimiisi.**

**He ovat talousneuvonnan
ydin ja energianlähde.**

Ylläpidä sitoutuneisuutta.

4

RIITTÄVÄT RESURSSIT

**Menestyksekkään palvelun
tuottamiseen tarvitaan
riittävästi rahaa, aikaa ja
substanssiosaamista.**

**Onko sinulla näitä kaikkia vai
onko joissain vajetta?**

5

YHTEISTYÖVERKOSTO JA OMA ROOLI

**Talousongelmat ovat
useimmiten monisyisiä, joten
talousneuvontaankin tarvitaan
laaja erilaisten toimijoiden
yhteistyöverkosto.**

**Verkoston jäsenet ovat
keskenään erilaisia (julkiset
toimijat, kaupalliset toimijat ja
yksityiset vuokranantajat).
Ymmärrä erilaisten toimijoiden
taustoja, motiiveja ja
toimintatapoja.**

**Vahvista omalla toiminnallasi
verkoston ketterää yhteis-
toimintaa ja selkeytä omaa
rooliasi osana sitä.**

2 / 4

1.1 TUNNISTAMINEN TIETOA JA FAKTOJA	1.2 TUNNISTAMINEN VINKKEJÄ JA NEUVOJA	1.3 TUNNISTAMINEN CASE- ESIMERKKEJÄ
2.1 KOHTAAMINEN TIETOA JA FAKTOJA	2.2 KOHTAAMINEN VINKKEJÄ JA NEUVOJA	2.3 KOHTAAMINEN CASE- ESIMERKKEJÄ
3.1 PALVELUT TIETOA JA FAKTOJA	3.2 PALVELUT VINKKEJÄ JA NEUVOJA	3.3 PALVELUT CASE- ESIMERKKEJÄ
4.1 JUURRUTTAMINEN TIETOA JA FAKTOJA	4.2 JUURRUTTAMINEN VINKKEJÄ JA NEUVOJA	4.3 JUURRUTTAMINEN CASE- ESIMERKKEJÄ

VALITSE HALUAMASI SISÄLTÖ KLIKKAAMALLA VALIKOSTA.

Miten Takuusäätiö auttaa ihmisiä ottamaan taloutensa haltuun?
Klikkaamalla kuvaa saat avattua sen selaimellesi.

6

ASIAKASYMMÄRRYKSEN
HYÖDYNTÄMINEN
KEHITTÄMISTYÖSSÄ

Asiakaskeskeisellä kehittämisen näkökulmalla ja menetelmillä tuotetaan aidosti asiakkaita palvelevia palveluita tehokkaasti. Kun palvelun kehittämisen keskiössä ovat asiakkaat sekä heidän tarpeensa ja toiveensa, tunnistetaan palvelun osat, jotka tuottavat arvoa asiakkaille ja ne osat, joista voidaan karsia. Asiakasymmärrys ei ole vain palautteen käsittelyä, vaan laajaa syvällistä asiakkaiden ymmärtämistä ja sen ymmärtämisen hyödyntämistä kehittämistyössä.

7

MONIKANAVAISET
PALVELUT

Asiakaslähtöisen ajattelun mukaan palvelu tuodaan sinne, missä asiakkaat ovat.

Monikanavaisuus parantaa palvelun saavutettavuutta ja tehokkuutta. Digitaaliset asiointikanavat ja perinteinen kasvokkain tapahtuva talousneuvonta muodostavat kokonaisuuden, joka tavoittaa ja palvelee kattavasti asiakkaitaan.

Asiakas voi itse valita itselleen parhaiten sopivan asiointikanavan.

8

ASIAKASLÄHTÖINEN
KOHTAAMINEN
ASIAKASTYÖSSÄ

Vaikka talousongelmien ratkaisut ovat välillä kaavamaisia prosesseja ja palvelut, järjestelmät ja laki luo sille tietyt puitteet ja rajoitteet, on menestyvä asiakastyö kuitenkin aina asiakaslähtöistä.

Jokaisen asiakkaan yksilöllisen tilanteen syvällinen ymmärtäminen auttaa ketterän ja menestyksekkään talousneuvonnan toteutumista ja hyvän asiakaskokemuksen syntymistä.

3 / 4

1.1 TUNNISTAMINEN TIETOA JA FAKTOJA	1.2 TUNNISTAMINEN VINKKEJÄ JA NEUVOJA	1.3 TUNNISTAMINEN CASE- ESIMERKKEJÄ
2.1 KOHTAAMINEN TIETOA JA FAKTOJA	2.2 KOHTAAMINEN VINKKEJÄ JA NEUVOJA	2.3 KOHTAAMINEN CASE- ESIMERKKEJÄ
3.1 PALVELUT TIETOA JA FAKTOJA	3.2 PALVELUT VINKKEJÄ JA NEUVOJA	3.3 PALVELUT CASE- ESIMERKKEJÄ
4.1 JUURRUTTAMINEN TIETOA JA FAKTOJA	4.2 JUURRUTTAMINEN VINKKEJÄ JA NEUVOJA	4.3 JUURRUTTAMINEN CASE- ESIMERKKEJÄ

VALITSE HALUAMASI SISÄLTÖ KLIKKAAMALLA VALIKOSTA.

Miten tarjota asukkaalle keinoja selvittää ja ennakoida omaa rahatilannettaan tai tukea talousvaikeuksissa olevaa läheistä?
Klikkaamalla kuvaa saat avattua sen selaimellesi.

9

AJANTASAISET VÄLINEET, TYÖKALUT JA MATERIAALIT

Tylsällä sahalla on työlästä
katkaista puuta.

Niin myös talousneuvonnassa
tulisi apuvälineiden olla
toimivia, ajantasaisia
ja työtä helpottavia,
ei hankaloittavia.

10

MITTAAMINEN JA ARVIOINTI

Palvelun mittaaminen ja
arviointi ovat keskeisiä jatkuvan
kehittämisen mahdollistajia.

Mittaa palvelusi toteutumista,
menestymistä ja vaikuttavuutta.
Luo mittaristo jonka avulla
pystyt arvioimaan ja
kehittämään toimintaa.

Säännöllisellä ja
johdonmukaisella mittauksella
pystyt perustelemaan
toiminnan hyödyllisyyttä ja
tuloksellisuutta päättäjille,
yhteistyökumppaneille ja
sidosryhmille.

11

MUUTOKSIIN REAGOINTI

Maaailma muuttuu koko ajan
entistä nopeammin. Työelämän
murros ja maailmantalouden
heilahtelut heijastuvat
yksilöiden taloudenpitoon.

Menestyvä talousneuvonta
pystyy reagoimaan
muuttuneisiin tilanteisiin ja
mukauttamaan palveluaan
tarvittavaan
suuntaan ketterästi.

4 / 4

1.1 TUNNISTAMINEN TIETOA JA FAKTOJA	1.2 TUNNISTAMINEN VINKKEJÄ JA NEUVOJA	1.3 TUNNISTAMINEN CASE- ESIMERKKEJÄ
2.1 KOHTAAMINEN TIETOA JA FAKTOJA	2.2 KOHTAAMINEN VINKKEJÄ JA NEUVOJA	2.3 KOHTAAMINEN CASE- ESIMERKKEJÄ
3.1 PALVELUT TIETOA JA FAKTOJA	3.2 PALVELUT VINKKEJÄ JA NEUVOJA	3.3 PALVELUT CASE- ESIMERKKEJÄ
4.1 JUURRUTTAMINEN TIETOA JA FAKTOJA	4.2 JUURRUTTAMINEN VINKKEJÄ JA NEUVOJA	4.3 JUURRUTTAMINEN CASE- ESIMERKKEJÄ

VALITSE HALUAMASI SISÄLTÖ KLIKKAAMALLA VALIKOSTA.

**Miten tarjota asukkaalle välineitä arkimenojen seuraamista
ja etuuksien hakemisesta huolehtimista varten?**

Klikkaamalla kuvaa saat avattua sen selaimellesi.

3.3

VERKOSTOJEN VOIMAA TALOUSNEUVOLASSA

1 / 2

TAMPEREEN ASTA-HANKE
Haastavan taloudellisen tilanteen taustalla on usein moninaisia tekijöitä, ja kokonais-tilanteen ratkaisemiseksi on usein tarpeen saada ohjausta eri alojen asiantuntijoilta. Esimerkiksi tilanteessa, jossa vuokraa jää rästiin pikavippivelkojen lyhentämisen takia, tarpeen voi olla paitsi sosiaaliohjaus asumisen turvaamiseksi ja rahan käytön suunnittelu, myös velkaantumisen pysäyttäminen ja velkojen järjestelyvaihtoehtojen pohtiminen. Toisaalta, kun omat rahahuolet tuntuvat liian vähäpätöisiltä tai velkaantuminen hävettää, voi kynnys hakea apua virastoista tuntua liian korkealta. Ongelmien syntymistä ja syvenemistä voisi parhaiten ehkäistä, mikäli apu ja sen tarvitsija kohtaisivat jo varhaisessa vaiheessa.

Tampereen ASTA-hankkeessa pohdittiin, olisiko mahdollista kehittää organisaatio-rajat ylittävä matalan kynnyksen palvelu, josta tietoa ja neuvontaa talous-, velka- ja asumisen kysymyksiin saisi nopeasti. Aluksi kokeilimme pop up –talousohjauspisteitä. Yksittäiset tapahtumat eivät kuitenkaan tavoittaneet suurta kävijämäärää, mahdollisesti laajemman mainostuksen puutteen vuoksi. Tämän kokemuksen perusteella päädyimme kokeilemaan säännöllisempää palvelua yhteistyössä oikeusministeriön Ennakoivan talousneuvonnan hankkeen kanssa. Yhdessä saimme toimintaan mukaan myös talous- ja velkaneuvonnan sekä ulosottoviraston, joille myös tarjoutui mahdollisuus lisätä ennaltaehkäisevää ja matalan kynnyksen palve-

lua. Syksyllä 2019 sai alkunsa moniammatillinen talousohjauspalvelu, Talousneuvola.

Talousneuvolassa on mahdollista tavata samanaikaisesti talous- ja velkaneuvoja, ulosottoviranomainen, aikuissosiaalityön sosiaaliohjaaja ja kokemusasiantuntija. Sijainniksi valikoitui keskeinen Tipotien sosiaali- ja terveysasema, missä kaupunkilaiset voivat huoletta asioida ilman pelkoa leimautumisesta. Käytössä on sermein suojattu palvelukioski, jonka luo on helppo löytää, ja lisäksi kaksi erillistä neuvottelutilaa, joihin on mahdollista vetäytyä yksityisempään keskusteluun. Ajankohdaksi valikoitui perjantai ja kestoksi neljä tuntia viikoittain. Talousneuvolaa mainostettiin aktiivisesti ja laajasti eri yhteistyötahoille sähköpostitse, internetissä ja lehtijutuissa. Palvelu löydettiin nopeasti ja kevääseen 2020 mennessä Talousneuvola on palvellut jo yli 400 tamperelaista suurissa ja pienissä talouskysymyksissä. Tätä kirjoitettaessa seuraava tavoite on palvelun vakiinnuttaminen ja laajentaminen alueellisiin hyvinvointikeskuksiin sekä kieliavun lisääminen.

Keväällä 2020 koronaepidemiaan liittyvät varotoimet vaikuttivat Talousneuvolan toimintaan, ja fyysisen talousohjauspisteen toiminta jäi tauolle. Tilanteessa vaadittiin nopeaa muuntautumiskykyä, koska epidemian epäiltiin lisäävän talousongelmia ja siten myös Talousneuvolan tarvetta entisestään. Lopulta yhtäkään Talousneuvola-perjantaita ei jäänyt välistä,

kun neuvontaa siirryttiin pikaisesti tarjoamaan puhelinpalveluna. Useamman henkilön neuvottelupuheluiden avulla pystyttiin yhä tarpeen mukaan tarjoamaan ohjausta moniammatillisesti. Talousneuvola oli jo ehtinyt tulla tutuksi ja parin hiljaisemman viikon jälkeen tamperelaiset löysivätkin myös puhelinpalvelun.

Talousneuvolan tavoitteena on tukea ihmisiä vahvempaan talouden hallintaan ja ehkäistä velkaantumista. Toisaalta tavoitteina on myös oikean tiedon lisääminen ja talousasioiden puheeksi ottamisen kynnyksen madaltaminen. Itse toiminnassa ja myös mainostuksessa on hyvä viedä fokus ongelman sijaan ratkaisuun. Talousneuvolan työntekijät ovat olleet tyytyväisiä siihen, että yhteistyön kautta oma asiantuntemus kasvaa ja monipuolistuu. Samalla madaltuu myös kynnys ottaa yhteyttä ja konsultoida, kun eri palvelujen työntekijät tulevat toisilleen tutuiksi. Moniammatillisen Talousneuvola-tiimin ja asiakaspalautteiden kautta saatu kokemus on, että yhteistyössä todella on voimaa!

Hanketyöntekijä Sanna Vartio.

1.1 TUNNISTAMINEN TIETOA JA FAKTOJA	1.2 TUNNISTAMINEN VINKKEJÄ JA NEUVOJA	1.3 TUNNISTAMINEN CASE- ESIMERKKEJÄ
2.1 KOHTAAMINEN TIETOA JA FAKTOJA	2.2 KOHTAAMINEN VINKKEJÄ JA NEUVOJA	2.3 KOHTAAMINEN CASE- ESIMERKKEJÄ
3.1 PALVELUT TIETOA JA FAKTOJA	3.2 PALVELUT VINKKEJÄ JA NEUVOJA	3.3 PALVELUT CASE- ESIMERKKEJÄ
4.1 JUURRUTTAMINEN TIETOA JA FAKTOJA	4.2 JUURRUTTAMINEN VINKKEJÄ JA NEUVOJA	4.3 JUURRUTTAMINEN CASE- ESIMERKKEJÄ

VALITSE HALUAMASI SISÄLTÖ KLIKKAAMALLA VALIKOSTA.

Miten tarjota taloudenhallintaan liittyviä neuvoja ja välineitä oman kunnan vuokra-asukkaille?
Klikkaamalla kuvaa saat avattua sen selaimellesi.

3.3 HELSINKI

Helsingin Sosiaali- ja terveystoimialan sosiaalinen luototus ja asumisneuvonta ovat luoneet ja kehittäneet yhteisessä hankkeessa työparityöskentelyn käytänteitä ja yhteistyörakenteita. Yhteistyömallin avulla on tarjottu asiakkaalle keino kokonaisvaltaiseen velkatilanteen kartoitukseen ja ratkaisujen löytämiseen. Hankkeen asiakastyö käynnistyi Pohjois-Helsingissä ja toimintamalli on jo ehtinyt laajentua koko Helsinkiin.

MIKÄ ON YLLÄTTÄNYT KEHITTÄMISTYÖN AIKANA?
Alussa sovittiin selkeät säännöt miten asiakkaita tavataan ja miten asiakkuudet tilastoidaan ja työnjako on ollut kaikille selkeä alusta asti. Tilastointipohja on ollut helppo ja toimiva työväline työn kehittämiseen ja seurantaan. Toisaalta työn rajaaminen on ollut ajoittain haastavaa ja kehittämistyöhön suosittelen käytettäväksi täyttä työaika.

Oli yllätys että sosiaalisen luoton saaneet asiakkaat ovat saamastaan talousneuvonnasta huolimatta niin huonoja lainan takaisinmaksajia. Ehkä aiemmin ei ole totuttu maksamaan laskuja kun velkojen maksu on hoitunut ulosoton kautta? Positiivista on kuitenkin että vuokramaksu on alkanut hoitua.

Teimme myös yhteistyökokeilun Kelan kanssa, jossa tarjottiin mahdollisuutta neuvontaan niille asiakkaille, joiden vuokravakuus on realisoitu. Harva otti itse yhteyttä ja puhelimitse tavoitetut ilmoittivat etteivät koe halua tai tarvetta

palveluille. Asiat tuntuivat olevan monella jo niin sekaisin, ettei mahdollisuuteen ollut valmiuksia tarttua.

MILTÄ TULEVAISUUS NÄYTTÄÄ?
Asiakkaat ovat saaneet palvelua jonka olemassa olosta eivät ole tiedäneet, ja monille mahdollisuus velkojen selvittelyyn tai tieto järjestelyvaihtoehdoista on ollut täysin uutta. Asiakkaat on ohjattu eteenpäin jos sosiaalinen luotto ei ole ollut mahdollinen, ja heille on annettu työkaluja hakeutua talous- ja velkaneuvontaan. Asiakkaat kertovat tulleet kuulluiksi ja ovat olleet tyytyväisiä palveluun. Jatkossa on tarkoitus vielä pureutua syvemmin luoton maksamattomuuden syihin. Olenkin jo vertaillut asiakasprofiileja löytääkseni lisätietoa siitä millaisia velkaantuneita meillä Helsingissä on. Toimintamalli on jo laajennettu koko kaupungin kattavaksi, ja uudet työparit ovat antaneet hirveän hyvää palautetta.

MITÄ TALOUSNEUVOJA ON OPPINUT ASUMISNEUVOJILTA?
Vaikka mitä! Olen oppinut miten vuokravelkatilanteissa toimitaan ja miten rästeihin puututaan, miten häätöprosessi etenee ja mitä lakeja asiaan liittyy. Helsingin kaupungin asumisneuvot on niin mielettömän hyviä! Malli on myös ollut helppo levittää, koska asumisneuvot ovat olleet niin hyviä työssään ja niin vastaanottavaisia.

Kysymyksiin vastasi Johanna Rinne (sosiaalinen luototus).

2 / 2

1.1 TUNNISTAMINEN Tietoa ja faktoja	1.2 TUNNISTAMINEN vinkkejä ja neuvoja	1.3 TUNNISTAMINEN case- esimerkkejä
2.1 KOHTAAMINEN Tietoa ja faktoja	2.2 KOHTAAMINEN vinkkejä ja neuvoja	2.3 KOHTAAMINEN case- esimerkkejä
3.1 PALVELUT Tietoa ja faktoja	3.2 PALVELUT vinkkejä ja neuvoja	3.3 PALVELUT case- esimerkkejä
4.1 JUURUTTAMINEN Tietoa ja faktoja	4.2 JUURUTTAMINEN vinkkejä ja neuvoja	4.3 JUURUTTAMINEN case- esimerkkejä

Valitse haluamasi sisältö klikkaamalla valikosta.

Miten auttaa asukasta oman velkatilanteen selvittämisessä ja miten hänen kannattaa toimia sen jälkeen?
Klikkaamalla kuvaa saat avattua sen selaimellesi.

4.1

KOKEILUSTA TOIMINTAMALLIKSI

Tämä osio vuokra-asukkaiden talousneuvonnan työkalupakista keskittyy toiminnan juurruttamisen haasteisiin. Osio käsittelee prosessia miten hanke-muotoisen kokeilevan palvelun voi muuttaa pysyväksi toimintamalliksi. Syventävää näkemystä juurruttamiseen tuovat osion lopussa esiteltävät Case-artikkelit.

Uusien toimintamallien ja palveluiden kehittäminen kokeilemalla on tehokas tapa löytää parhaat uudet käytänteet. Niiden juurruttaminen pysyväksi toiminnaksi on usein kuitenkin haasteellista. Kokeilun ja pysyvän toimintamallin luonne on erilainen niitä ohjaavien sääntöjen erilaisuuden johdosta.

Menestyvä toimintamalli saattaa perustua monenlaisiin menestystekijöihin: sitoutuneet työntekijät, asiakaslähtöinen toimintatapa, johdon tuki, yhteistyö palveluverkoston kanssa. Jatkuva yhteistyö verkoston, organisaation johdon ja toiminnassa mukana olevien avainhenkilöiden kanssa mahdollistaa hanke-muotoisesta kokeilusta siirtymisen pysyvään toimintamalliin. Osallistamalla toimintaan ja kehittämiseen jo kokeilun aikana, juurrutat pysyvää toimintamallia. Muutoksen hyväksyminen helpottuu, jos muutosvaihetta johdetaan aktiivisesti ja tehdyt valinnat perustellaan asiakasymmärrykseen pohjautuen.

1 / 1

1.1 TUNNISTAMINEN TIETOA JA FAKTOJA	1.2 TUNNISTAMINEN VINKKEJÄ JA NEUVOJA	1.3 TUNNISTAMINEN CASE- ESIMERKKEJÄ
2.1 KOHTAAMINEN TIETOA JA FAKTOJA	2.2 KOHTAAMINEN VINKKEJÄ JA NEUVOJA	2.3 KOHTAAMINEN CASE- ESIMERKKEJÄ
3.1 PALVELUT TIETOA JA FAKTOJA	3.2 PALVELUT VINKKEJÄ JA NEUVOJA	3.3 PALVELUT CASE- ESIMERKKEJÄ
4.1 JUURRUTTAMINEN TIETOA JA FAKTOJA	4.2 JUURRUTTAMINEN VINKKEJÄ JA NEUVOJA	4.3 JUURRUTTAMINEN CASE- ESIMERKKEJÄ

VALITSE HALUAMASI SISÄLTÖ KLIKKAAMALLA VALIKOSTA.

Millaisiin haasteisiin talousneuvonnan kehittämisessä kannattaa varautua?
Klikkaamalla kuvaa saat avattua sen selaimellesi.

4.2

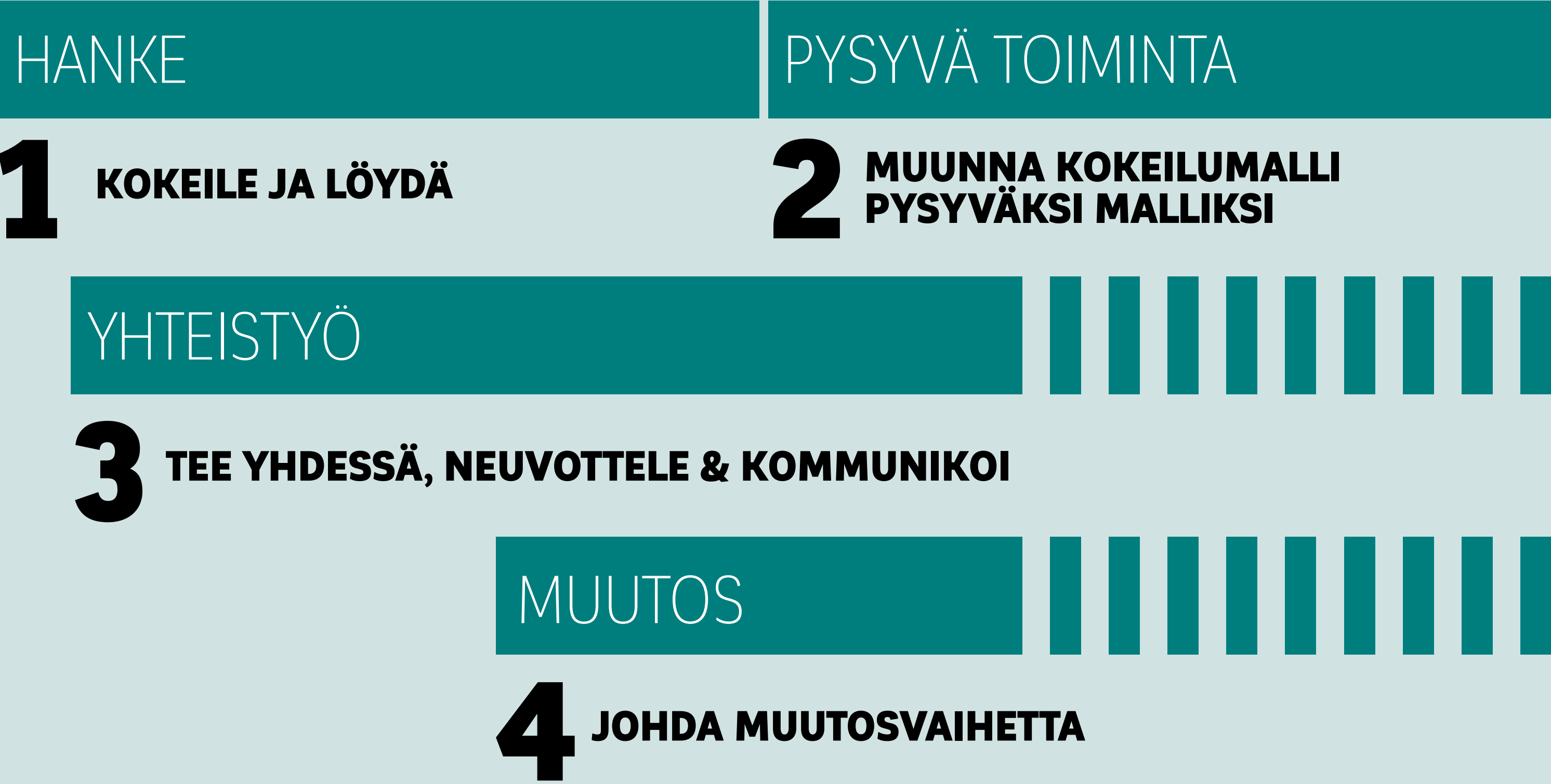
MITEN JUURRUTTA A TOIMINTA PYSYVÄKSI?

1 / 2

Mitä tehdä kun kokeilussa on löydetty uudenlainen toimintatapa, joka palvelee asiakkaiden tarpeita, on tehokas tuottaa ja työntekijät kokevat voivansa tehdä työtään merkityksellisesti?

vaikka uusi tapa olisi kaikilla mittareilla parempi kuin nykyinen. Tarvitaan muutosprosessi, jossa kokeilun toimintamalli muuttuu pysyvään toimintaan soveltuvaksi ja pysyvä toiminta vastaanottaa uuden toimintatavan osaksi toimintaansa.

Tarvitaan visiota, kommunikointia, yhteistyötä, johtamista ja neuvottelua.



1.1 TUNNISTAMINEN TIETOA JA FAKTOJA	1.2 TUNNISTAMINEN VINKKEJÄ JA NEUVOJA	1.3 TUNNISTAMINEN CASE- ESIMERKKEJÄ
2.1 KOHTAAMINEN TIETOA JA FAKTOJA	2.2 KOHTAAMINEN VINKKEJÄ JA NEUVOJA	2.3 KOHTAAMINEN CASE- ESIMERKKEJÄ
3.1 PALVELUT TIETOA JA FAKTOJA	3.2 PALVELUT VINKKEJÄ JA NEUVOJA	3.3 PALVELUT CASE- ESIMERKKEJÄ
4.1 JUURRUTTAMINEN TIETOA JA FAKTOJA	4.2 JUURRUTTAMINEN VINKKEJÄ JA NEUVOJA	4.3 JUURRUTTAMINEN CASE- ESIMERKKEJÄ

VALITSE HALUAMASI SISÄLTÖ KLIKKAAMALLA VALIKOSTA.

Millaisilla konkreettisilla keinoilla ja teoilla voi ehkäistä ja korjata vuokra-asukkaiden talousongelmia?
Klikkaamalla kuvaa saat avattua sen selaimellesi.

KOKEILE JA LÖYDÄ

Kokeilussa voi ja pitää epäonnistua. Kokeilun tarkoitus on löytää uusia toimintatapoja ja uutta löytyy vain, jos ollaan valmiita myös epäonnistumaan.

Kokeile ketterästi useita erilaisia toimintamalleja. Tarkkaile, mittaa ja arvioi mikä niistä toimii. Yhdistele kokeiluista parhaat käytänteet ja muodosta niistä toimiva uusi malli.

MUUNNA KOKEILUMALLI PYSYVÄKSI MALLIKSI

Kokeilu ja pysyvä toiminta eivät voi olla identtisiä. Kokeilun toimintamalli syntyy kokeilun sääntöjen sisälle, kun taas pysyvän toiminnan tulee löytää paikkansa osana pysyvän toiminnan sääntöjä. Hahmota tämä muutostarve ja suhtaudu siihen mahdollisuutena eikä esteenä. Menestyvä toimintamalli saattaa perustua monenlaisiin menestystekijöihin kuten esimerkiksi:

- sitoutuneet työntekijät
- asiakaslähtöinen toimintatapa
- johdon tuki
- yhteistyö palveluverkoston kanssa.

Jotta kokeilun ydin aidosti siirtyy osaksi pysyvää toimintaa, tulee se määritellä ja kiteyttää. Toimintatavan mallinnus ja kuvaus auttaa siirtymävaiheessa, varsinkin jos työntekijät vaihtuvat.

TEE YHDESSÄ, NEUVOTTELE & KOMMUNIKOI

Tee jatkuvaa yhteistyötä verkoston, organisaation johdon ja toiminnassa mukana olevien avainhenkilöiden (päättäjien) kanssa. Osallistamalla heidät toimintaan ja kehittämiseen jo kokeilun aikana, juurrutat tulevaa pysyvää toimintamallia.

Luo yhteistyötä vastakkainasettelun sijasta. Vanhan toiminnan luopuminen ja uuteen siirtymisen tulee olla houkuttelevaa, perusteltua ja muutosvaihe tuettua.

Neuvottele avoimesti juurruttamisen toimenpiteistä ja haasteista. Tee selkeä ehdotus, visio uudesta toimintamallista, sen avulla on helpompi neuvotella resursseista ja muutoksista. Hyvä ehdotus sisältää toimintamallin kuvauksen lisäksi kattavan tietopaketin seuraavista asioista:

- tarve, ongelma ja viitekehys johon toimintamalli kytkeytyy
- toimintakenttä jossa toimintamalli toimii, oman paikan kuvaus osana toimintakenttää
- toimintamallin kuvaus, miten se ratkaisee ongelman
- resurssiehdotus (aika, raha, substanssiosaaminen yms.)
- haasteet toimintamallin juurruttamiselle ja toiminnalle (ole näistä avoin!)
- toimintamallin potentiaali ja visio, mihin kaikkeen toimintamalli voisikaan kehittyä.

JOHDA MUUTOSVAIHETTA

Kokeilusta ei voi siirtyä yhdessä yössä pysyväksi toiminnaksi. Muutos sisältää kolme vaihetta: nykyisestä toimintamallista luopumisen, uuden mallin vastaanottamisen ja uuden toimintatavan juurruttamisen pysyväksi toiminnaksi. Johda ja hallitse tätä muutosprosessia. On tärkeää muistaa mitata ja arvioida miten juurruttaminen toteutuu.

1.1 TUNNISTAMINEN TIETOA JA FAKTOJA	1.2 TUNNISTAMINEN VINKKEJÄ JA NEUVOJA	1.3 TUNNISTAMINEN CASE- ESIMERKKEJÄ
2.1 KOHTAAMINEN TIETOA JA FAKTOJA	2.2 KOHTAAMINEN VINKKEJÄ JA NEUVOJA	2.3 KOHTAAMINEN CASE- ESIMERKKEJÄ
3.1 PALVELUT TIETOA JA FAKTOJA	3.2 PALVELUT VINKKEJÄ JA NEUVOJA	3.3 PALVELUT CASE- ESIMERKKEJÄ
4.1 JUURRUTTAMINEN TIETOA JA FAKTOJA	4.2 JUURRUTTAMINEN VINKKEJÄ JA NEUVOJA	4.3 JUURRUTTAMINEN CASE- ESIMERKKEJÄ

VALITSE HALUAMASI SISÄLTÖ KLIKKAAMALLA VALIKOSTA.

Miten tehdä näkyväksi hätäratkaisujen todellinen hinta?
Klikkaamalla kuvaa saat avattua sen selaimellesi.

4.3

ESPOON ASUNNOT

Espoon Asuntojen ASTA-hankkeessa on kehitetty vuokravalvonnan ja asumis-
neuvonnan yhteistyötä ennalta-
ehkäisevämpään suuntaan.

MITÄ KAIKKEA OLETTE EHTINEET KOKEILLA?
Olemme testanneet erilaisia tapoja tavoittaa asukkaita ja kannustaa ottamaan meihin yhteyttä vuokranmaksu-
vaikeuksissa. Aloitimme painattamalla
asumisneuvonnan esitekortin. Tämän jälkeen olemme testanneet
tekstiviestejä ja erilaisia ”pehmeämpiä”
maksukehotuksia. Lisäksi olemme
testanneet postikortteja, missä kerromme
yrittäneemme tavoitella asukasta ja
pyydämme yhteydenottoa. Asukasta ei ole
välttämättä tavoitettu muilla tavoin ja
asumisneuvojamme tietävät hyvin,
että monet asukkaat jättävät kirjepostin
avaamatta. Olemme vertailleet miten
asukkaat ovat aktivoituneet olemaan
yhteydessä ja osa kokeiluista on jo
vakiintunut uusiksi toimintatavoiksi.
Olennaista on ollut myös pohtia, millaiset
mallit ovat realistisesti toteutettavissa
arjen työssä myös kokeiluhankkeen päät-
tyessä. Hiljattain olemme myös laatineet
palveluohjauksen pikaoppaat työntekijöille
sekä asukkaille.

MILLAISIA TERVEISIÄ ANTAISITTE MUILLE VUOKRATALOYHTIÖILLE JOTKA LÄHTEVÄT KEHITTÄMÄÄN OMAA TOIMINTAANSA?
Kirjekokeiluista opimme, että pitää
tosiaan miettiä sitä kieltä, millä asiakkaal-
le kommunikoidaan! Selkokieli ja asioiden

sanominen suoraan on saanut asukkaita
reagoimaan. Oikeudellisella perinnällä
uhkailu voi asukkaan näkökulmasta
kuulostaa munkkilatinalta, jolloin vuokra-
velan seuraukset jäävät hämäriksi. Toisaalta
asukkaiden tilanteet ovat hyvin erilaisia,
jolloin on mietittävä millainen taloudenhallin-
nan välineistö soveltuu kenellekin tarjottavaksi.

Asumisneuvonnan ja vuokravalvonnan
tiimit ovat saaneet koulutusta, joka on
antanut eväitä talousasioiden puheeksi
ottoon ja palveluihin ohjaamiseen. Palveluoh-
jausopas tukee koulutusten oppien siirtymistä
arjen työhön. Uutena työntekijänä vuokra-
valvonnassa olisin aikoinaan kaivannut täl-
laista opasta, joka olisi selkeyttänyt mitä
kaikkia palveluita ja vaihtoehtoja on olemassa
ja jonka avulla on helppo lähteä selvittelemään
asioita.

Olemme huomanneet, että asumis-
neuvojan ja vuokravalvojan työ ovat aika
erilaisia, vaikka molemmat ovatkin tekemisissä
vuokranmaksuasioiden kanssa. Työt ovat eri
rytmisiä, sillä meillä asumisneuvojen työ on
hyvin liikkuvaa, asiakastapaamiset ovat
pääosin muualla kuin omalla toimistolla ja
kotikäyntejä tehdään paljon. Toisen arkeen
tutustuminen vie aikaa.

MIKÄ ON OLLUT PARASTA ASTASSA?
On päässyt käyttämään luovuutta ja
ongelmanratkaisutaitoja palvelun kehittä-
misessä! Hanketyöhön tutustuminen ja

toimivampien rutiinien kehittäminen on ollut
mukavaa. Valtakunnallinen viitekehys
kehittämistyölle on ollut kiva ja tärkeä
lisä ja hankkeen aikana on päässyt
tutustumaan muihin toimijoihin ja saatu
hyviä ideoita omaan toimintaan. Henkilöstölle
suunnatut koulutukset tarjosivat
mahdollisuuden yhteiseen keskusteluun ja
asioiden äärelle pysähtymiseen, mille
arjessa on usein vaikea irrottaa aikaa.
Olemme heränneet pohtimaan omia
puhetapojamme ja pohtineet miten
saisimme käännettyä viestiämme
ennaltaehkäisevään suuntaan. Arkeen on
tullut konkreettisia työkaluja.

Kysymyksiin vastasivat Espoon Asuntojen
ASTA-työntekijät, asumisneuvoja Anu Niilo-
Rämä sekä vuokravalvoja Kirsi Kemppainen.

1 / 2

1.1 TUNNISTAMINEN TIETOA JA FAKTOJA	1.2 TUNNISTAMINEN VINKKEJÄ JA NEUVOJA	1.3 TUNNISTAMINEN CASE- ESIMERKKEJÄ
2.1 KOHTAAMINEN TIETOA JA FAKTOJA	2.2 KOHTAAMINEN VINKKEJÄ JA NEUVOJA	2.3 KOHTAAMINEN CASE- ESIMERKKEJÄ
3.1 PALVELUT TIETOA JA FAKTOJA	3.2 PALVELUT VINKKEJÄ JA NEUVOJA	3.3 PALVELUT CASE- ESIMERKKEJÄ
4.1 JUURRUTTAMINEN TIETOA JA FAKTOJA	4.2 JUURRUTTAMINEN VINKKEJÄ JA NEUVOJA	4.3 JUURRUTTAMINEN CASE- ESIMERKKEJÄ

VALITSE HALUAMASI SISÄLTÖ KLIKKAAMALLA VALIKOSTA.

Miten helpottaa palveluohjausta nopeatempoisessa puhelintyössä?
Klikkaamalla kuvaa saat avattua sen selaimellesi.

4.3

YKSINKERTAISESTA VAIKUTTAVAA

Meillä Lahdessa asumisneuvonta on ASTA -hankkeessa lähtenyt käyntiin 1.8.2018 tyhjästä työhuoneesta. Sitä ei ollut. Asumisneuvontaa on kylläkin työstetty todeksi jo vuosien ajan, mutta perinteinen hämäläinen tapa on todistella pitkään ja monesta kulmasta, jotta asioilla on mahdollisuus todentua. Nyt aika ja paikka olivat otollisia ASTA -hankkeelle, jossa kehitetään ja mallinnetaan asumis- ja talousneuvonnan palvelua. Lahden kaupungilla hanketyö kohdennettiin kaikille lahtelaisille vuokra-asukkaille sekä kaupungin vuokrataloyhtiömme asukkaille.

Alusta asti oli selvää, että tuotamme ajantasaista tietoa työstä mm. tilastoinnin avulla. Joka ikinen asiakaskontakti päätettiin tilastoida. Eihän siihen mene kuin pari minuuttia per asiakas. Eli todellisuudessa se on nyt tarkoittanut yli 1500 asiakaskontaktin tilastointia. Aika monta työminuuttia eli tunteja on istuttu tilastopaperipinon kanssa silmät ristissä koneella, mutta se on kannattanut. Tilastointi on meille arvokkain työkalu. Se näyttää meille paitsi työn määrää, niin ennen kaikkea työn laatua eli asiakkaidemme tuen tarvetta ja tehtyä työtä. Tilastoinnin avulla voimme tehdä työtämme näkyväksi ja ajantasaisesti kertoa asiakkaidemme tarpeista ja työn merkityksestä. Tilastointi on ollut meille vaikuttamistyön tärkein väline.

Tilastoista nähdään esimerkiksi, että me asumisneuvojat olemme ahkeria neuvo-

maan ja ohjaamaan eli palveluohjaus on meidän suurimpia ”työtehtäviä”. Kun palvellaan näinkin suuria asiakasmääriä tarkoittaa se, ettei yksittäinen asiakas voi olla meillä ikuisesti. Tämä nostaakin esiin asumisneuvonnan monipuolisen tavan tehdä työtä asiakastarpeeseen vastaten. Tilastoinnin mukaan noin puolet asiakaskontakteista tarvitsee useamman kuin yhden asioinnin asumisneuvojan kanssa. Tämä kertoo sen, kuinka erilaisia asiakkaiden tarpeet ovat. Osa pärjää lyhyellä neuvonnalla ja ohjauksella, puhelu tai päivystystapaaminen. Noin puolet tarvitsee enemmän tukea ja ohjausta asiansa hoitamiseen. Neljä tai jopa yli 4 kontaktia tarvitseviakin on ollut 20%. Tästä voi suoraan tehdä päätelmiä siitä, että asumis- ja talousneuvonnan palvelua tulee antaa monin eri tavoin. Toisaalta hyvinkin ennaltaehkäisevästi yksittäistä ohjausta asumisen ja talouden kysymyksiin ja huoliin, toisaalta tarvitaan rinnalla kulkevaa työtä asiakkaan motivoimiseksi ja asumisen turvaamiseksi.

Vaikuttamistyössä vaikeinta on ollut näyttää asumis- ja talousneuvontatyön tuloksia euroina. Olemme nostaneet esiin asiakastyöstä vuokravelkaisten kanssa tehtyjä maksusuunnitelmia, miten asumisneuvonta on työskennellyt tietyn asukasmäärän kanssa ja miten paljon rahassa maksusuunnitelmat ovat tuottaneet seurantajakson aikana. Tällä tavalla pystyimme esittelemään konkretiaa, kuinka vuokrataloyhtiö sai velkasaatavia ja toisaalta osoittamaan sen,

ettei asumisneuvontakaan kaikkia pelasta, vaikka hyvin vahvasti monen asumisen turvaamiseen pystyikin vaikuttamaan. Häätöjen peruuntumisilla saimme näkyviin, että asukkaat tarvitsevat kriisitilanteessa tukitoimia ja ohjausta osatakseen toimia oman asumisen turvaamiseksi.

Hankkeen viimeisen vuoden edetessä on hienoa todeta, että on kannattanut luottaa yksinkertaiseen tilastointitapaan ja tehdä sitä sinnikkäästi. Hanketyön etenemistä on pystynyt ajantasaisesti arvioimaan, kehittämään ja muokkaamaan tilaston tuottaman tiedon avulla. Tilastoinnin avulla vaikuttamistyötä on ollut helppo tehdä. Tilastointi on antanut vahvan tuen juurruttamistyölle ja tällä näytöllä meillä on vahva usko työn vakiintumiseksi lahtelaiseksi asumisneuvonnan palveluksi.

Heli Nuutinen ja Satu Niemelä
Lahden kaupunki, ASTA -kokeiluhanke
Vuokra-asukkaiden talousongelmien ehkäisy Lahdessa 2018 - 2020

2 / 2

1.1 TUNNISTAMINEN TIETOA JA FAKTOJA	1.2 TUNNISTAMINEN VINKKEJÄ JA NEUVOJA	1.3 TUNNISTAMINEN CASE- ESIMERKKEJÄ
2.1 KOHTAAMINEN TIETOA JA FAKTOJA	2.2 KOHTAAMINEN VINKKEJÄ JA NEUVOJA	2.3 KOHTAAMINEN CASE- ESIMERKKEJÄ
3.1 PALVELUT TIETOA JA FAKTOJA	3.2 PALVELUT VINKKEJÄ JA NEUVOJA	3.3 PALVELUT CASE- ESIMERKKEJÄ
4.1 JUURRUTTAMINEN TIETOA JA FAKTOJA	4.2 JUURRUTTAMINEN VINKKEJÄ JA NEUVOJA	4.3 JUURRUTTAMINEN CASE- ESIMERKKEJÄ

VALITSE HALUAMASI SISÄLTÖ KLIKKAAMALLA VALIKOSTA.

Millaista tietoa kannattaa kerätä seurannan ja arvioinnin tueksi?
Klikkaamalla kuvaa saat avattua sen selaimellesi.

ARA JA TAKUUSÄÄTIÖ

Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus (ARA) vastaa keskeisesti valtion asuntopolitiikan toimeenpanosta ja myöntää asumiseen ja rakentamiseen liittyviä avustuksia. ARA on asiantunteva kumppani ja kehittäjä asumisen, rakentamisen ja asunnottomuuden ennaltaehkäisyn parissa. Periaatteena on, että kaikilla on oikeus hyvään asumiseen. Tämän periaatteen eteen ARA on työskennellyt pitkään kohtuuhintaisen asumisen sekä asumisen onnistumista tukevien palvelujen edistämiseksi. Vuodesta 2008 lähtien ARAn tehtäviin on kuulunut asumisneuvonnan kansallinen ohjaaminen, kehittäminen ja avustaminen.

ASTA-hankkeessa ARA on jakanut avustuksia paikallisiin kokeilu-hankkeisiin. Tavoitteena on ollut mahdollistaa vuokra-asukkaiden palveluiden kehittäminen laajemmin kuin mitä asumisneuvonta-avustuksella on ollut mahdollista, sekä toisaalta keskittyä tarkemmin talousongelmiin ja vuokranmaksuvaikeuksiin, joiden on todettu vievän suuren osan asumisneuvojen työstä.

ara.fi

Takuusäätiö on vuonna 1990 perustettu valtakunnallinen sosiaalialan järjestö, joka toimii kotitalouksien talous- ja velkaongelmien ehkäisemiseksi ja ratkaisemiseksi. Säätiö tarjoaa maksutonta neuvontaa, sosiaalisia rahoituspalveluja, välineitä raha-asoiden hallintaan sekä koulutusta järjestöjen ja seurakuntien vapaaehtoisille, vertaisille ja ammattilaisille. Lisäksi säätiö vaikuttaa lainsäädäntöön ja muihin rakenteisiin, jotta ne tukisivat ihmisten itsenäistä taloudellista selviytymistä, hallittua luotonkäyttöä ja ehkäisisivät syviin velkakierteisiin ajautumista.

Takuusäätiön Asumistalousneuvonta-hanke on osallistunut ASTA-kokeilu-hankkeeseen koordinoimalla valtakunnallista yhteiskehittämistä, tukemalla ASTA-kokeiluja tarvelähtöisellä tiedolla, talousaiheisilla koulutuksilla ja materiaaleilla sekä levittämällä ja kehittämällä niihin työkaluja vuokra-asukkaiden talous- ja velkavaikeuksien ehkäisyyn ja korjaamiseen.

takuusaatio.fi

ASTA-KOKEILUT JA YHTEINEN KEHITTÄMINEN

Hankekokonaisuudessa on ollut mukana 24 hanketta eri puolilta Suomea. Jokainen ASTA-kokeilu on ollut omanlaisensa ja paikallisiin tarpeisiin kehitetty. Hankkeissa on kehitetty monipuolisesti erilaisia toimintatapoja selvittää ja ennaltaehkäistä vuokranmaksu-vaikeuksia.

Hankkeiden tavoitteet ovat liittyneet muun muassa talouteen liittyvien tietojen ja taitojen levittämiseen, asiakastyön ja verkostojen vahvistamiseen, työparimallien ja yhteistyön sujuvoittamiseen, palvelujen saavutettavuuden ja matalan kynnyksen toiminnan kehittämiseen, asiakkaiden osallisuuden edistämiseen palvelujen kehittämisessä, ja viime kädessä asumisen turvaamiseen sekä pysyvän muutoksen aikaansaamiseen kotitalouksien taloudenhallinnassa. Yhteistyö ja verkostojen vahvistaminen ovat kuuluneet kiinteästi osaksi kehittämistyötä.

ASTA-KOKEILUJA TOTEUTTAMASSA:

Aspa-säätiö

Espoon Asunnot Oy

Espoon kaupunki

Hattulan kunta

Helsingin kaupungin asunnot Oy

Helsingin kaupunki

Jyväskylän kaupunki

Jyväskylän katulähetys ry

Kangasalan kaupunki

Kiinteistö Oy Kiuruveden Kiurunkulma

Kuopion Setlementti Puijola

Lahden kaupunki

M2-kodit

Mäntsälän vuokra-asunnot Oy

Taipalsaaren kunta

Takaisin elämään ry

Takuusäätiö

Tampereen kaupunki

Turun kaupunki

TVT-asunnot Oy

Tyrnävän kunta

Työterapinen yhdistys ry

Uudenkaupungin kaupunki

Väentupa ry

Vuokra-asukkaiden talousongelmien ehkäiseminen (ASTA) -kokeiluhankkeessa on kehitetty ja vakiinnutettu paikallisia toimintamalleja vuokra-asukkaiden talousongelmien ehkäisemiseen. Hankkeen aikana kertyneet opit ja tuotokset on koostettu tähän työkalupakkiin.

Työkalupakin tavoitteena on kasvattaa ymmärrystä talous- ja velkavaiveuksien taustalla piilevistä syistä ja tarjota konkreettisia välineitä ongelmien ratkomiseen. Työkalupakista löytyy konsteja konkreettisiin pulmiin: mitä sanoa asukkaalle, joka on talousvaiveuksissa? Miten tavoittaa asukas, joka ei vastaa soittoihin tai lue postiaan? Pakista löytyy vinkkejä myös oman organisaation toiminnan kehittämiseen: miten kehittää tiiviimpää yhteistyötä muiden toimijoiden kanssa? Auttaisiko asumisneuvojan ja talousneuvojan työparityöskentely asukkaiden kohtaamisessa tai kaipaisivatko vuokravalvojat koulutusta talousasioiden puheeksiotossa?

Valtakunnallinen kokeiluhanke on toteutettu ARAn avustamana vuosina 2018-2020. Hankkeen päämääränä on ollut asunnottomuuden ennaltaehkäisy, häätöjen vähentäminen ja taloudenhallinnan välineiden kehittäminen. Hanke on toteutettu osana Kestävän kaupunkikehityksen ohjelmaa ja Asunnottomuuden ennaltaehkäisyn toimenpideohjelmaa.

VUOKRA-ASUKKAIDEN TALOUSNEUVONNAN TYÖKALUPAKKI