asta

Vuokra-asukkaiden talousongelmien ehkäiseminen

Asumis- ja talousneuvonta asukkaan tukena

Heli Nuutinen
Hanketyöntekijä,
Lahden kaupunki / ASTA - hanke

8.12.2021

LAHTI LAHDEN TALOT ara Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus Takuusäätiö

ARVAATKO, MIKÄ YHDISTÄÄ NÄITÄ IHMISIÄ?

”He kaikki ovat olleet vaarassa menettää oman kotinsa. He kaikki ovat myös selvinneet hakemalla apua.

Asunnottomuuden uhka ei näy ihmisen ammatista, iästä, ulkonäöstä tai sukupuolesta. Erilaiset elämäntilanteet, kriisit, sairaudet ja työpaikan menetys voivat johtaa asunnottomuuteen.”

Takuusäätiön julkaisu 13.10.2021

asta

Asumis- ja talousneuvonnan palvelun kehittäminen Lahdessa 2018 – 2020 + 2021

Asumis- ja talousneuvonnan palvelun kehittäminen lahtelaisille

Asumis- ja talousneuvonnan palvelun kehittäminen Lahden Talot Oy:n asukkaille

Asumiseen ja talouteen liittyvän osaamisen vahvistaminen

Palvelupolkujen ja yhteistyön kehittäminen Lahdessa

Asumis- ja talousneuvonta Lahden Palvelutorilla

Puhelin maanantaista perjantaihin

Sähköposti, asumisneuvo@lahti.fi

Päivystys tiistaisin ja torstaisin 9-15

Ajanvaraus sovitusti

Erilaiset tapahtumat

www.lahti.fi/asuminen-ja-ymparisto/asuminen/asumisneuvonta/

ASUMISNEUVONNAN ASIAKAS ?

Lahtelainen eli Lahesta
tai
Lahden Talot Oy asukas

- Asunnon hakija
  - Ohjaus ja neuvonta asunnon hakuasioissa.
  - Erityistilanteet, kiireellisyys, tulojen ja haettavan asunnon vuokran määrän huomiointi. Hakijan aktivointi.
- Asunnoton asunnonhakija
  - Tilanteen kartoitus, asumisen vaihtoehtojen kartoittaminen, palveluohjaus.
- Asumisen aikana haastavat tilanteet ja asunnottomuuden uhan alla olevat asukkaat.
  - Vuokravelka, vuokrasuhdeasiat, asunnon menettämisen uhka, toimintakyvyn heikkeneminen, huolen ilmeneminen asumisessa tai asukkaassa.
  - Tilanteen selvittely, neuvonta ja palveluohjaus.

Asumis- ja talousneuvontaa kaikille lahtelaisille asumismuodosta riippumatta

Asiakasmäärä hankeajalla 1.10.2018-24.11.2021

- 4 917 kontaktia, kun kaikki asiakaskontaktit lasketaan.
- 2 032 eri asiakasta (1.asiointi)
- Asiakaskontakteja on keskimäärin 200-250 / kuukausi / 2 työntekijää.

Asumisneuvonnan asiakkaiden asumismuotojen jakautuminen

- 1. asiointi kerta, asumismuoto (kun se on ollut tilastoitavissa)

Asumismuoto	määrä 1.10.18-31.1.21 (1388)	määrä 1.2.-24.11.21 (572)	Yhteensä 1960 eri asiakkaan asumismuoto	% osuus
Kunta/kaupunki vuokranantaja	11	7	18	0.9%
Yksityinen vuokranantaja	150	60	210	10.7%
Yleishyödyllinen vuokranantaja / Lahden Talot Oy	1062	377	1439	73,4%
Asumisoikeusasunto	3	1	4	0,2%
Omistusasunto	14	25	39	2%
Ei omaa vuokrasopimusta	15	15	30	1,5%
Muu yleishyödöllinen Vuokranantaja esim. M2, Lumo	11	21	32	1,6%
Asunnoton	122	66	188	9,5%

ASUMINEN JA TALOUS PUHEEKSI
– milloin asumis- ja talousneuvontaa tarvitaan?

ASUNNOTTOMUUS

Asumisneuvonnan ja asiakkaan kohtaaminen eri tavoin: palvelupiste, puhelin, sähköposti, jalkautuva työ

- Erilaiset keinot ja toimintatavat löytää asunnottomia (mm. asunnon hakijat, asumisneuvonnan päivystys).
- Keskustelu, neuvonta, tilanteen ja tuen tarpeen mukainen palveluohjaus.
  - Kertaneuvonta – useampi tapaaminen.
- Erityistilanteisiin tarttuminen!

ASUNNON HAKU

Asunnonhakijoiden yleinen ohjaaminen ja neuvonta. Paikalliset vuokranantajatahot ja paikalliset palvelut.

Asuntohakemuksen sisällön merkitys!

- Haettavan asunnon kohtuuhintaisuus tuloihin nähden.
- Etuus – ja tukiasioissa ohjaaminen.
- Erityistilanteet!

➢ Sovittu yhteistyökäytäntö vuokra-taloyhtiön kanssa, *Asumisneuvonnan asukashaastattelut erityistilanteissa.*

ASUMISEN AIKANA

Huoli asuvan asukkaan tilanteesta!

- Asumisen maksut, talouden hallinta. - Kevyt talousohjaus, keinot, yhteistyö ja seuranta.
- Asukkaan vointi ja toimintakyky.
- Asumisen monenlaiset häiriötilanteet.

- Huoli - tilanteiden selvittely, palveluohjaus ja neuvonta.
- Yhteistyön merkitys
  esim. asumisneuvonta – asukas vuokranantaja – sosiaalityö

LAHDEN ASTA:N TALOUSNEUVONTA
”Kevyt talousohjaus”

ASUMIS- JA TALOUSASIOIDEN PUHEEKSI OTTO!

Velkakierteen katkaisu,

tuen tarpeen arviointi ja tarvittava palveluohjaus,

sovitaan miten edetään.

Motivointi,

kannustaminen,

rinnalla kulkeminen.

Seurataan sovitusti,

miten asioiden hoitaminen etenee.

Maksusuunnitelma.

Asumisen jatkumisen turvaaminen.

Vuokravelka-häätö uhkaa?

Tunteet ja toimintakyky häätöuhkatilanteessa.

Kriisitilanteen keskellä asukas tarvitsee selkeää ohjausta ja neuvontaa sekä rinnalla kulkijaa.

- Kartoitetaan häätötilannetta yhteistyössä asukkaan ja vuokrataloyhtiön kanssa.
- Ohjataan asukasta toimimaan aktiivisesti asiansa hoitamisessa, oikeiden tahojen kanssa, aikataulun mukaisesti.
- Kriisin jälkeen tuetaan asukasta tarpeen mukaan, jotta tilanne ei toistuisi.

MITEN SINUN SÄÄSTÖPOSSUSI VOI?

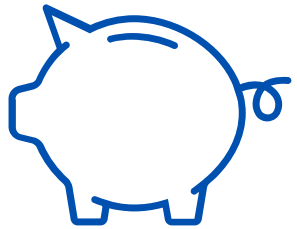
Erilaiset vuokran maksajat, mitä taloudenhallinta kertoo asumisneuvojalle?

ENNAKOIVAT ASIAKKAAT

- Talous hallinnassa. Maksut hoituvat ajallaan.
- Suunnitelmallisuus ja ennakointi raha-asioissa.
- Kunnioittaa eräpäivää.
- Hätääntyy, säikähtää maksukehotuksesta.
- Kerta-asiointi tukee toimintaa, vahvistaa maksutaitoja.

TOISTUVASTI VELKAANTUVAT

- Maksut viivästyvät eräpäivästä.
- Kerran velkaantuminen ajaa kierteeseen?
- Maksusuunnitelman avulla tilanteesta selviäminen.
- Toistuvasti tarve sopia maksuasioista.
- Tarvitsee useammin kuin kerran ohjausta maksuasioissa.



ASUMIINEN ON VAARANTUNUT

- Jatkuvaa vuokran maksun viivästymistä.
- Kuukausittain epävarmuus tuloista.
- Maksusuunnitelmiin sitoutuminen epävarmaa.
- Useasti häätöuhan alla.
- Tarvitsee usein neuvontaa ja palveluohjausta sekä verkostoyhteistyötä asumisen turvaamiseksi.

ASKELEET KOHTI ASUMIS- JA TALOUSNEUVONNAN PALVELUA…
- miten asiakas löytää palvelun?

Viestintä ja näkyvyys ovat ennaltaehkäisevän neuvontapalvelun toiminnan edellytys!

- Ajantasaiseen viestintään on panostettava. Tieto asumisneuvonnan palvelusta on oltava saatavilla. (mm. mainokset, nettisivut, some).
- Palvelupisteen ”matala kynnys” - helppo saavuttaa ja helppo asioida. Huomioitava asiakkaan leimaantumattomuus. Kasvokkain kohtaamisen merkitys.
- Monikanavainen tavoitettavuus on tärkeää. Puhelin ja sen viestikanavat. Sähköposti, mahdollisuus myös nimettömään neuvonnan kysymiseen. Tarvittaessa ajanvarauksella tapaaminen.

- **Miten vuokrataloyhtiön asukas saa tiedon asumisneuvonnan palvelusta?**
  - Asukas saa tiedon asumisneuvonnan palvelusta taloyhtiön ilmoitustaululta mainoksesta, nettisivuilta ja maksukehotuslaskuissa on myös asumisneuvojien yhteystiedot.
  - ”PUSKARADIO”

- **Miten asumisneuvoja tavoittaa asukkaan?**
  - Sovitut toimintatavat vuokrataloyhtiön kanssa, miten asumisneuvoja löytää tai saa tiedon vuokravelkaantuneesta.
  - Vuokravalvonnan ja muiden työntekijöiden asiakasohjaus asumisneuvojalle
  - Järjestelmän käyttö sovituilta osin (mm. maksukehotukset ja vuokranmaksutiedot)
  - Yhteydenotot asukkaisiin puhelimitse ja/tai sähköpostilla, päivystysajat ja tapaamiset sovitusti.

Asumis- ja talousneuvonnan tietopaketti työntekijöille!

Vuokra-asukkaiden talousneuvonnan työkalupakki (takuusaatio.fi)

Asta – hankkeiden työstämä kokonaisvaltainen työkalupakki asumis- ja talousasioiden parissa työskentelyyn.

Sisältää apua havainnointiin, tietoa käytännön kokeiluhankkeista ja kokemuksista sekä hyviä työvälineitä.

1.1
MERKKEJÄ TALOUSONGELMISTA

2 / 3

Talousongelmat voidaan tunnistaa monen tasoisista 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

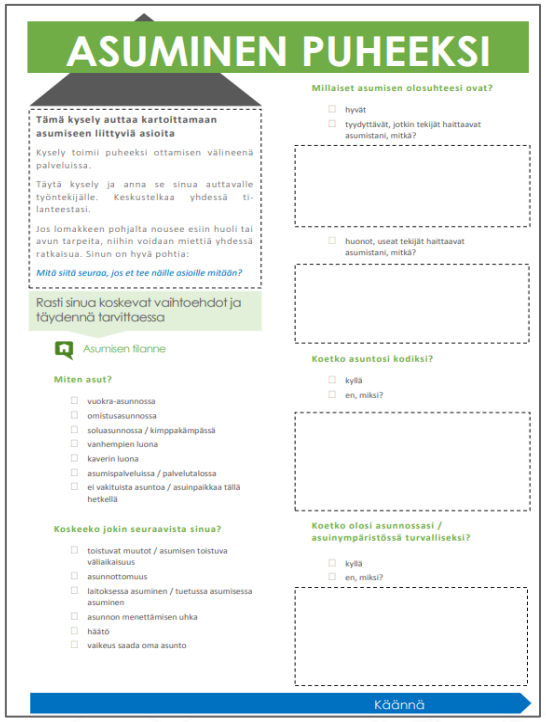
JATKUU SEURAAVALLA SIVULLA...

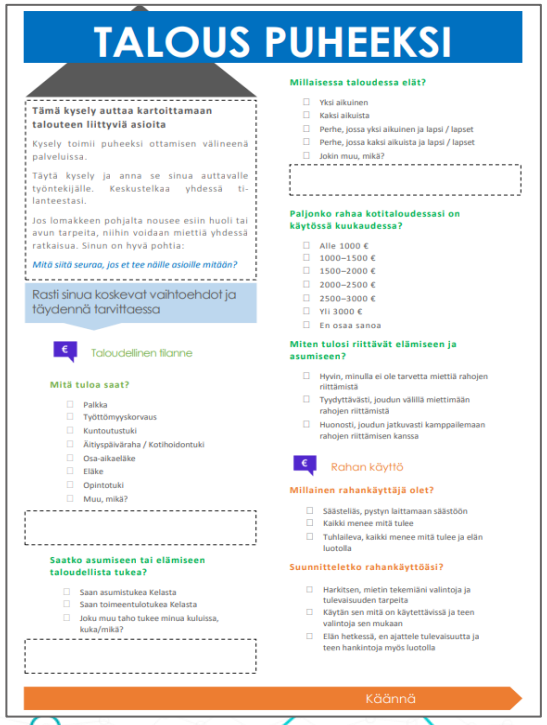
Nuutinen & Niemelä 2021

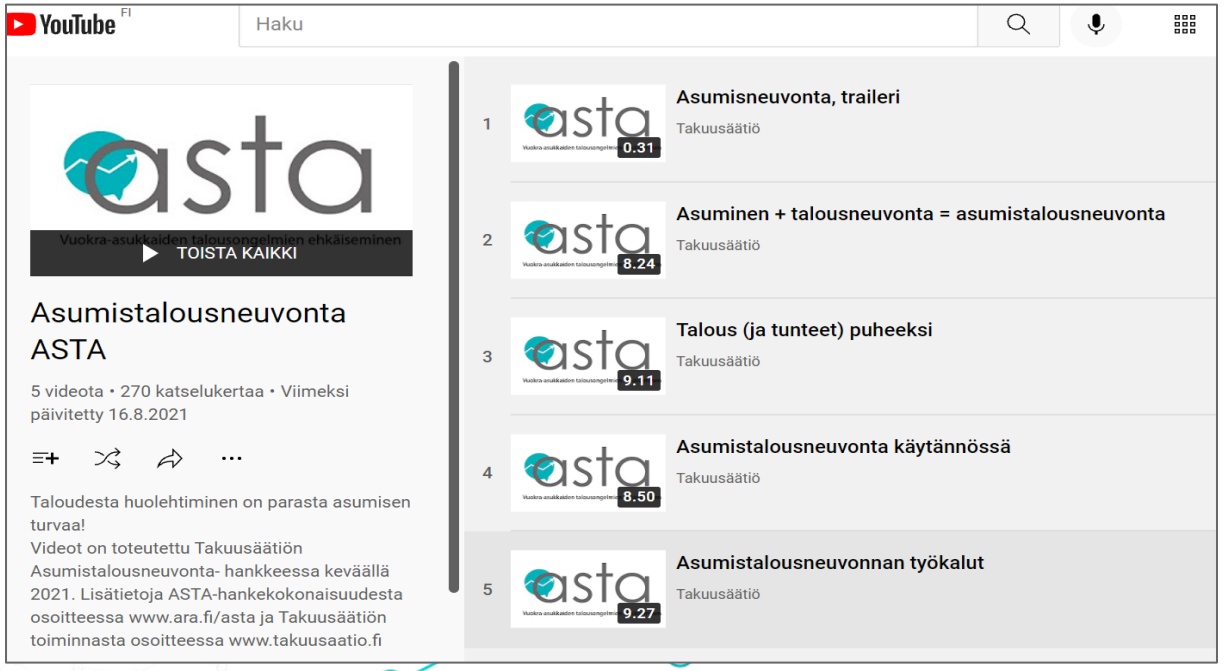
Asuminen puheeksi & Talous puheeksi –lomakkeet: [Työkalut (ara.fi)]

Vuokra-asukkaan stressitesti: [Vuokra-asukkaan stressitesti - Asunto Ensin]

ASTA-hankkeessa on tehty videoita asumistalousneuvonnasta ammattilaisten työn avuksi: [Asumistalousneuvonta ASTA – YouTube]







Erään kotinsa menettäneen äidin tarina

”Kahden lapsen yksinhuoltaja oli aina pärjännyt yksin. Hän pärjäisi nytkin.

Hän eli vaikeassa elämäntilanteessa, masentui. Hänellä ei ollut voimia maksaa laskuja ja vuokraa. Häpeä esti kertomasta kenellekään.

Eniten hän pelkäsi, että lapset saisivat tietää. ”Äiti ei ollut maksanut vuokria ja nyt he joutuisivat kadulle”.

Nainen kävi useamman kerran kääntymässä asumisneuvojan ovella. Vasta viidennellä kerralla hän uskalsi astua sisään, kun ystävällinen virkailija kannusti istumaan alas. Hän romahti. Hänen oli vaikea saada sanoja suustaan ulos. Jotenkin itkun keskeltä hän sai sanottua, että menettää kotinsa.

Asiat alkoivat vieriä eteenpäin. Löydettiin uusi koti, uusi alku. Hän sai vuokranantajan, joka näki hänet ihmisenä maksuhäiriömerkinnän takana.”

Takuusäätiön julkaisu, 14.10.2021

asta

Vuokra-asukkaiden talousongelmien ehkäiseminen

Heli Nuutinen
heli.nuutinen@lahti.fi
044 - 482 6287

www.ara.fi/asta

ara Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus

Takuusäätiö

LAHTI