



Hyvä asuminen

Hyviä käytäntöjä tuettujen asuntojen häiriöiden
ennaltaehkäisyyn ja ongelmatilanteiden hoitoon

Asunto ensin Verkostokehittäjät

2023

Helsingfors

Y-Säätiö

Sisältö

Johdanto	2
Tunnista kiire tai kiireettömyys	4
Tunnista asianosaiset	4
Tukiasumisen roolit Asukas Vuokranantaja Tukitaho Vuokranantajan ja palveluntuottajan yhteistyö Taloyhtiä ja osakkeenomistaja Vuokra-asuntoon pääsy Termejä	
Tunnista viestintäpaineet	10
Henkilötieto vai ei Saanko käsitellä henkilötietoja? Saanko kertoa henkilötietoja?	
Tunnista maksaja	11
Asunto-osakeyhtiö toimintaympäristönä Ennaltaehkäise ja varaudu Estä lisävahingot ja ilmoita tapahtuneesta Auta selvittämään, mitä oikeasti on tapahtunut Edellytä ja vaadi Maksaminen Vakuutukset Kiinteistövakuutus Kotivakuutus Huoneistoturvakvakuutus ja ryhmävastuuvakuutus	
Tunnista asumisen jatkumisen edellytykset	15
Hyvän asumisen ratkaisuja	17

Johdanto

Y-Säätiö suunnitteli ja toteutti vuonna 2022 jälleenvuokrakumppaneilleen ja Helsingin kaupungille yhteisen Hyvä asuminen -työpajasarjan. Tarkoituksena oli pureutua asunto-osakeyhtiöissä sijaitsevien tuettujen asuntojen häiriöiden ennalta ehkäisemiseen ja ongelmatilanteiden hoitoon. Tavoitteena oli luoda yhdessä käytäntöjä, joilla voimme turvata hyvän asumisen vuokralaisillemme ja heidän naapureillemme.

Hankimme työpajojen teemoihin kokeneita alustajia eri näkökulmista ja ratkoimme usein käytännössä esiintyviä kysymyksiä. Tavoittelimme myös nykyistä parempaa kokonais kuvaa siitä, kuinka hajasijoitetulla asuntokannalla edistetään asunnottomuuden poistamista. Työpajoihin osallistui kymmeniä asiantuntijoita useasta eri organisaatiosta. Mukana oli Y-Säätiön ja Helsingin kaupungin lisäksi edustajia eri palveluntuottajilta ja järjestöistä. Toimintaa koordinoi Asunto Ensin Verkostokehittäjät.

Työpajasarjojen aikana kirjasimme ylös asioita, jotka on koettu toimiviksi sekä asioita, joita voisimme kehittää ja yhtenäistää. Halusimme luoda tukaliinkin tilanteisiin yhteisiä ohjeita, joita noudattamalla tilanteessa tulisi huomioiduksi ainakin kaikista tärkeimmät asiat. Työskentelyn tuloksena syntyi **huoneentaulu** ja tämä opas, jota hyödyntämällä eri asuntotoimijat ja muut ammattilaiset voivat tukea hyvän asumisen tavoitetta ongelmatilanteesta tai roolista riippumatta.

Työpaja käynnistyi kutsuseminaarilla alkuvuodesta, jonka jälkeen työskenneltiin kolmessa eri työpajassa. Työpajojen välissä työstettiin aiheeseen liittyviä välitehtäviä ja tuotosta. Työpajojen aiheina olivat:

- Asumisen juridiikka, vahingot ja vakuuttaminen 9.3.2022
- Tukipalvelut ja palveluvalikko 11.5.2022
- Isännöitsijät ja asukas asunto-osakeyhtiössä 14.9.2022
- Hyvän asumisen ratkaisuja 14.10.2022

Pohdittaessa kysymystä hyvästä asumisesta on tarkennettava, kenelle hyvää asumista pyritään turvaamaan. Tuettuun asumiseen liittyy usein monta erilaista toimijaa ja tahoja, jossa asukkaan ääni saattaa jäädä kuulumattomiin. Y-Säätiön missio on ”Jotta jokaisella on koti”. Y-Säätiön arvoihin on kirjattu rohkeus olla ihmisen puolella silloinkin, kun muut eivät ole, lupaus asumisen kohtuuhintaisuudesta, jatkuvuudesta ja turvallisuudesta, sekä ihmisarvoinen

asuminen. Palvelulupauksessa luvataan olla asukasta varten. Hyvä asuminen -työpajasarjan aikana totesimme yhdessä, että ihminen, asukas on tässä työskentelyssä keskiössä. Haluamme taata jokaiselle asukkaallemme oikeuden hyvään asumiseen.

Työskentely asunto-osakeyhtiöissä sijaitsevien tuettujen asuntojen häiriöiden ja ongelmatilanteiden kanssa ei ole helppoa. Tilanteet vaativat tietoa, taitoa, nopeutta, joustoa, luottamusta sekä muita tapauskohtaisia ominaisuuksia.

Täydellistä opaskirjaa asioiden hoitamiseen ei ole – emmekä sitä pyri tuottamaan nytkään. Työpajasarjojen aikana kirjasimme kuitenkin ylös asioita, jotka on koettu toimiviksi sekä asioita, joita voisimme kehittää ja yhtenäistää. Halusimme luoda tukaliinkin tilanteisiin yhteisiä ohjeita, joita noudattamalla tilanteessa tulisi huomioiduksi ainakin kaikista tärkeimmät asiat.



Tunnista kiire tai kiireettömyys

Mieti, mistä aloitat



Tunnista asianosaiset

Muita voit vain kuunnella



Tunnista viestintäpaineet

Kenelle kerrot, kenelle et



Tunnista maksaja

Hoida ongelma silti nopeasti



Tunnista asumisen jatkumisen edellytykset

Mitä voidaan tehdä paremmin

Tunnista kiire tai kiireettömyys – mieti, mistä aloitat

Jotta voit ennaltaehkäistä häiriöitä tai puuttua jo olemassa oleviin ongelmatilanteisiin, on tunnistettava käsillä olevan tapauksen kiire tai kiireettömyys. Akuutit kriisi- tai ongelmatilanteet vaativat välitöntä reagointia ja mahdollista kommunikointia usean eri tahon kanssa. Jokaisessa tapauksessa mieti, mistä tulee aloittaa ja mitä tulisi ainakin ottaa huomioon. Kiireellisen asian tunnistaminen ja sen nopea eteenpäin vieminen voi olla ratkaiseva tekijä asukkaan asumisen turvaamisessa ja rauhan säilyttämisessä.

Saattaa tulla vastaan tilanteita, joissa ongelmatilanne näyttäytyy mahdottomalta hoidettavalta ja omat resurssit tuntuvat riittämättömiltä. Näissä tilanteissa mieti tarkkaan, mitkä ovat ainakin ne asiat, jotka itse voit tehdä asian ratkaisemiseksi. Mikä tapauksen hoidossa on ensisijaisen tärkeää, minkä voi jättää myöhemmäksi? Tämän jälkeen voit olla yhteydessä niihin tahoihin, jotka asiaa voivat vuorostaan viedä eteenpäin.

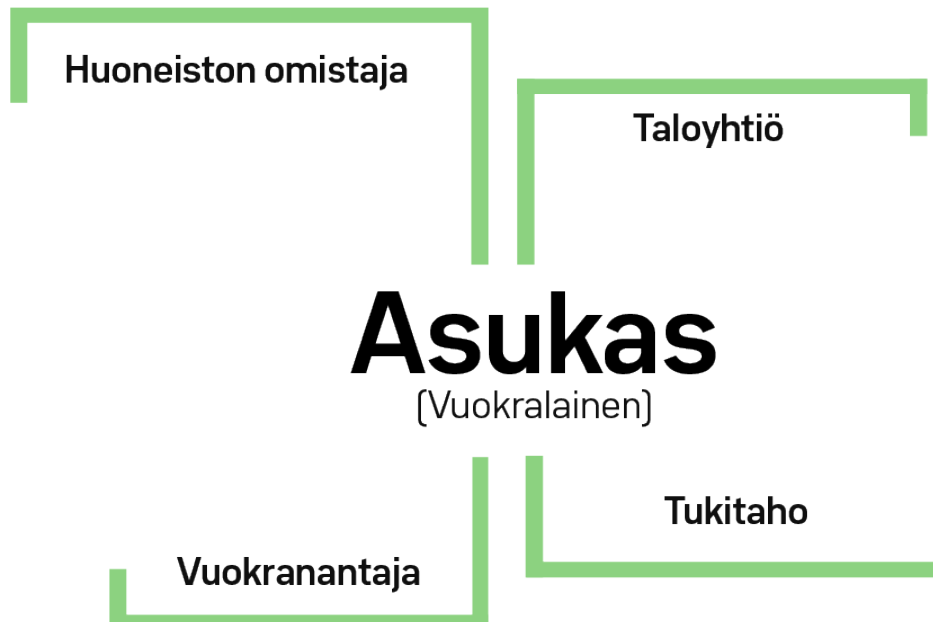
Ongelma- ja häiriötilanteiden nopeaan hoitamiseen liittyy olennaisesti asiaan liittyvien osapuolien tavoitettavuus. Niin asukkaan, vuokranantajan, isännöitsijän, kuin tukitahonkin on tärkeää olla helposti tavoitettavissa, jotta jokaisella osapuolella olisi ajantasainen tieto asiankulusta. Hyvä tavoitettavuus edistää asian nopean hoidon lisäksi avoimuutta, luottamusta ja hyvää vuorovaikutusta osapuolien välillä. Varmista, että sinulla on ajantasainen lista kaikkien osapuolien yhteystiedoista ja muista päivittää ne työntekijöiden vaihtuessa.

Tunnista asianosaiset – muita voit vain kuunnella

Tukiasumisen roolit

Asumisessa tukeaan tarvitsevan henkilön vuokra-asumisen onnistuminen on sidoksissa useiden eri tahojen toimintaan. Nämä eri rooleissa toimivat tahot voivat monin tavoin edistää asumisen onnistumista. Hyvä asuminen on kaikkien etu, joka kannattaakin ottaa yhteiseksi päämääräksi. Tässä kirjoituksessa kuvataan roolien välisiä suhteita, kun asukas asuu hajasijoitetussa tukiasunnossa tavanomaisessa taloyhtiössä.

Asianosaiset:



Asukas

Vuokrasuhteessa noudatetaan asuinhuoneiston vuokrauksesta annettua lakia ([AHVL](#)). Vain poikkeuksellisissa tilanteissa, esimerkiksi tilapäismajoituksessa vuokrasopimusta ei tarvitse tehdä. Myös asumispalveluyksiköissä on tehtävä vuokrasopimus, ellei asuminen ole poikkeuksellisesti järjestetty jonkin sosiaalihuollon erityislainsäädännön mukaisesti. Vuokrasopimus on yleensä myös asumistuen saamisen yhtenä edellytyksenä.

Asukkaan eli vuokralaisen tärkeimpiä velvollisuuksia on vuokran maksu. Lisäksi hänen tulee muun muassa huolehtia asuntonsa kunnosta, noudattaa taloyhtiön järjestyssääntöjä eikä hän saa viettää huoneistossaan häiritsevää elämää. Vuokralaisen oikeuksiin kuuluvat muun muassa kotirauha ja yksityiselämän suoja sekä asumisen turva siten, ettei vuokrasuhdetta voi päättää AHVL:n säännösten vastaisesti. Vuokralaisen oikeudet ja velvollisuudet kuuluvat kaikille vuokralaisille heidän saamastaan asumisen tuesta riippumatta.

Asukas voi olla myös jälleenvuokralainen, mikäli hänen vuokranantajansa on vuokrannut asunnon huoneiston omistajalta. Esimerkiksi tuettua asumista tarjoava palveluntuottaja voi vuokrata huoneistokokonaisuuden, joista se vuokraa asuntoja edelleen yksittäisille vuokralaisille. Jälleenvuokralaisen oikeudet ja velvollisuudet eivät olennaisesti poikkea tilanteesta, jolloin vuokranantaja on huoneiston omistaja. Jälleenvuokrauksesta käytetään arkikielessä usein myös termiä välivuokraus.

Vuokranantaja

Asuinhuoneiston vuokrauksesta annettua lakia (AHVL) sovelletaan sopimukseen, jolla huoneisto vuokrataan toiselle asumiseen käytettäväksi. Vuokrasuhteessa on sopimusvapaus, mutta AHVL:ssa on vuokralaisen suojaksi joitakin säännöksiä, joiden vastaiset ehdot ovat mitättömiä. Myös kohtuuttomat ehdot ovat kiellettyjä. Vuokrasopimuksessa voidaan esimerkiksi mainita, että asumisen tarkoituksena on tuettu asuminen. Maininta ei kuitenkaan lisää vuokranantajan tai vähennä vuokralaisen oikeuksia.

Vuokranantaja voi toimia pelkkänä huoneiston vuokraajana tai hänellä voi olla myös tehtävä asumisen tuen tarjoajana. Tuella tarkoitetaan tässä yhteydessä asukkaalle tarjottavaa sosiaalipalvelua, ohjausta tai neuvontaa, joilla pyritään turvaamaan asuminen.

Vuokranantajan ja tuen tarjoajan roolien yhdentyminen ei laajenna vuokranantajan oikeuksia. Roolit täytyy pystyä tarvittaessa eriyttämään esimerkiksi eri henkilöille. Tämä on huomioitava erityisesti asukkaan henkilötietoja käsitellessä.

Tukitaho

Tuen tarjoamisessa voi olla kaksi erillistä roolia: järjestämisvastuullinen viranomainen ja palveluntuottaja. Asumisen tuen järjestämisvastuu on hyvinvointialueella tai kunnalla. Konkreettisen tuen voi sen lukuun tuottaa esimerkiksi julkisena hankintana kilpailutettu yksityinen palveluntuottaja.

Tuen tarjoajan ja asukkaan välisessä suhteessa noudatetaan lakia sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeudesta ([asiakaslaki](#)). Asiakaslain lähtökohtina ovat muun muassa asiakaslähtöisyys, luottamuksellisuus ja itsemääräämisoikeus. Asukkaalla on oikeus mutta ei velvollisuutta vastaanottaa tukea. Hän voi milloin tahansa syytä ilmoittamatta irtautua tuki- tai

palvelusopimuksesta. Järjestämisvelvollinen taho voi päättää tuen tarjoamisen, kun sosiaalihuollon järjestämiselle ei ole perustetta. Tuen päättäminen ei kuitenkaan päättää vuokrasuhdetta, vaan sen päättämisessä tulee noudattaa AHVL:n perusteita ja menettelyä.

Vuokranantajan ja palveluntuottajan yhteistyö

Vuokranantajalle ei kuulu asumisen tukeminen eikä tuen tarjoajalle vuokrasuhde. Tehtävät kuitenkin liittyvät ja vaikuttavat toisiinsa, joten yhteistyöstä kannattaa kirjallisesti sopia. Sopimuksesta huolimatta vuokranantaja edelleen vastaa AHVL:n ja tuen tarjoaja asiakaslain mukaisista velvoitteistaan.

Osapuolet voivat esimerkiksi sopia, että asumisen tuessa seurataan vuokranmaksua. Tämä edellyttää luottamuksellista henkilötietoa vuokraeskontrasta. Menettelystä on tehtävä tietosuojasäännösten mukainen [henkilötietojen käsittelysopimus](#).

Asumisen tuessa saatetaan havaita myös asumisen häiriöitä, huonoa huoneiston hoitoa tai muita ongelmia, jotka voivat vaikuttaa vuokrasuhteeseen. Tietoa ei salassapitosäännösten vuoksi välttämättä voida ilmoittaa vuokranantajalle. Nopea puuttuminen ongelmiin on usein kuitenkin asukkaankin edun mukaista. Mikäli yhteistyöstä ei ole sovittu, tietosuojasta saattaa tulla kaikkien toimintaa haittaava este.

Yhteistyöstä tai työnjaosta ei voi sopia asukkaan etuja ja oikeutta huomioimatta. Asukkaan asumiseen liittyvä tieto on lähtökohtaisesti henkilötietoa, jolloin sen käsittelyyn tulee olla [EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen](#) mukainen käsittelyperuste. Jos muuta käsittelyperustetta ei voida käyttää, tietojen käsittelyyn eri organisaatioiden välillä tulee saada asukkaan suostumus. Suostumuksen tulee olla nimenomainen, yksilöity vapaaehtoinen tahdonilmaisu.

Taloyhtiö ja osakkeenomistaja

Tuettua asumista varten vuokrattava huoneisto sijaitsee usein asunto-osakeyhtiössä (taloyhtiö). Vuokranantaja voi olla huoneiston omistaja tai huoneiston vuokrannut toimija (ensivuokralainen).

Taloyhtiön isännöitsijällä, hallituksella tai naapureilla ei ole oikeutta saada tietää asukkaan sosiaalihuollon asiakkuudesta, esimerkiksi asukkaan saamasta asumisen tuesta. Käytännössä ne voivat asian päätellä asunto-osakkeen

omistajasta. Taloyhtiön tulisi kuitenkin ensisijaisesti asioida osakehuoneiston omistajan kanssa, ei vuokralaisen, asukkaan tukitahon tai mahdollisen jälleenvuokraajan kanssa. Taloyhtiön asukkaille suunnattu asumista koskeva yleinen informaatio on luonnollisesti toimitettava yhdenvertaisesti kaikille asukkaille.

Taloyhtiön hallitus voi antaa osakkeenomistajalle varoituksen esimerkiksi asukkaan aiheuttamista häiriöistä. Varoituksen tietojen perusteella vuokranantaja voi antaa asukkaalle varoituksen. Taloyhtiön käytävissä olevat varoituserusteet ovat [asunto-osakeyhtiöistä annetussa laissa](#), vuokranantajan varoituserusteet AHVL:ssa.

Koska eri toimijoita on useita, haasteena voi olla riittävän nopea toiminta ja keskinäinen tiedonkulku. Tieto varoituksista ei välttämättä mene asianosaisille perille ajoissa tai lainkaan, jolloin häiriöt saattavat ajan kuluessa jatkua ja pahentua. Tiedon kulun puutteet saattavat aiheuttomasti näyttäytyä asian hoitamatta jättämisenä.

Vuokra-asuntoon pääsy

Kotirauha koskee myös tuettua asumista. Vuokralaisen huoneistoon pääsemiseksi täytyy olla asukkaan lupa tai laissa säädetty peruste.

Vuokranantajan pääsy huoneistoon on rajattu huoneiston huoltoon, korjaukseen tai näyttämiseen uudelle asukkaalle. Perusteista ja menettelytavoista on säädetty AHVL:n 21 ja 22 §:issä. Vastaavanlainen huoneiston huoltoa ja korjausta koskeva oikeus on annettu asunto-osakeyhtiölaissa taloyhtiön isännöitsijälle ja hallitukselle.

Asumisen tuen tarjoajalla on pääsy huoneistoon asukkaan luvalla. Lupa voi olla kirjallinen tai suullinen. Luvan voi peruuttaa vapaamuotoisesti syytä ilmoittamatta. Mikäli huoneistoon pääsystä asukkaan poissa ollessa on sovittu, on suositeltavaa, että jokaisesta käynnistä pyritään sopimaan tai ilmoittamaan etukäteen. Kävijöiden tulisi kirjata käynnin tarkoitus ja havainnot asiakasasiakirjoihin. [Sosiaalihuoltolaissa](#) on erikseen säädetty tilanteet, jolloin huoneistoon voidaan mennä asukkaan tahdosta riippumatta.

Näiden lisäksi muun muassa [poliisilaissa](#), [pelastuslaissa](#) ja [terveydensuojelulaissa](#) on säännöksiä poikkeuksellisista tilanteista, milloin viranomaisilla on oikeus päästä asukkaan huoneistoon. Kaikissa tilanteissa ensisijaisesti huoneistoon pääsystä pyritään sopimaan asukkaan kanssa etukäteen.

Termejä

Jälleenvuokrauksessa käytetään eri osapuolista AHVL:ssa alla mainittuja termejä.

Vuokranantaja: Ensivuokrasuhteen vuokranantaja

Ensivuokralainen: Vuokranantajan sopimuskumppani

Ensivuokrasuhde: Vuokranantajan ja ensivuokralaisen välinen vuokrasuhde

Ensivuokrasopimus: Vuokranantajan ja ensivuokralaisen välinen vuokrasopimus

Jälleenvuokralainen: Ensivuokralaisen vuokralainen (asukas)

Jälleenvuokrasuhde: Ensivuokralaisen ja jälleenvuokralaisen välinen vuokrasuhde

Jälleenvuokrasopimus: Ensivuokralaisen ja jälleenvuokralaisen välinen vuokrasopimus

Tunnista viestintäpaineet – kenelle kerrot, kenelle et

Kun ryhdyt selvittämään tuetun asumisen poikkeamatilannetta, sinuun kohdistuu viestintäpaineita, jotka saattavat tuntua sekavilta ja ristiriitaisilta. Voit silloin ottaa huomioon näitä lähtökohtia. Lisätietoja saat internet-sivuilta tietosuoja.fi, josta alla on suoria lainauksia.

Henkilötieto vai ei?

Henkilötiedon käsite on erittäin laaja. Henkilötietoja ovat kaikki tiedot, jotka liittyvät tunnistettuun tai tunnistettavissa olevaan luonnolliseen henkilöön. Näitä ovat muun muassa nimi, osoite, puhelinnumero sekä asiakkuus sosiaali- ja terveystalveissa. Henkilötietoja voi olla talletettuna esimerkiksi sähköisissä tiedostoissa, tietokannoissa, paperilla, kortistossa, mapeissa tai ääni- tai kuvataallenteella.

Saanko käsitellä henkilötietoja?

Kun käsittelet asukkaan henkilötietoja, sinulla täytyy olla tiedossa hänen henkilötietojensa käsittelyn peruste. Henkilötietojen käsittely tarkoittaa esimerkiksi henkilötietojen keräämistä, säilyttämistä, käyttöä, siirtämistä ja luovuttamista.

Käsittelyperuste voi olla esimerkiksi laissa säädetty tai asukkaan kanssa sovittu tehtävä, jota sinä työnantajasi lukuun hoidat. Käsittely voi perustua myös asukkaan antamaan suostumukseen. Suostumusta tulee käyttää vasta viimeisenä käsittelyperusteena sen vuoksi, että asukas voi suostumuksen milloin tahansa perua.

Saanko kertoa henkilötietoja?

Henkilötietojen kertominen suullisesti tai kirjallisesti kolmannelle osapuolelle on henkilötietojen luovuttamista. Älä luovuta asukkaan henkilötietoja ennen kuin olet varmistunut oikeudestasi niiden luovuttamiseen. Sinun tulee myös varmistua, että vastaanottajalla on oikeus ja peruste käsitellä tietoja. Tietojen luovuttamista rajoittaa salassapitovelvollisuus, varsinkin asukkaan sosiaali- ja terveystalveiden käytön osalta.

Kun olet varmistunut sekä omasta että vastaanottajan oikeudesta henkilötietojen käsittelyyn, huomioi myös tietojen tietoturallinen luovuttaminen ja tietojen rajaaminen vain välttämättömiin tietoihin. Jos olet epävarma, kysy ensin neuvoa kollegalta, esihenkilöltä, asiantuntijoilta.

Tunnista maksaja – hoida ongelma silti nopeasti

Asunto-osakeyhtiö toimintaympäristönä

Asuminen asunto-osakeyhtiössä on Suomen yleisin asumismuoto. Vaikka asunto-osakeyhtiö on monelle tuttu asumisympäristönä, se voi olla vuokraustoiminnan harjoittajan näkökulmasta monesti kompleksinen kokonaisuus. Toimijoita on useita ja heillä kaikilla on omat roolinsa, oikeutensa ja velvollisuutensa. Keskeisiä toimijoita taloyhtiöissä ovat hallitus, isännöitsijä, osakkaat ja asukkaat. Asunto-osakeyhtiöiden toimintaa säätelee asunto-osakeyhtiölaki, jonka perusteella määräytyvät mm. yhtiön hallinto, vastuujako taloyhtiön ja osakkaan välisestä korjaus- ja kunnossapitovelvoitteesta sekä osakkaan huolellisuusvelvoite.

Asunto-osakeyhtiössä kaikki asukkaat ovat palveluiden käyttäjinä yhdenvertaisessa asemassa ja osakkaita ja vuokrasuhteessa asuvia tulee kohdella samoilla pelisäännöillä.

Taloyhtiössä tapahtuneiden vahinkotapausten ja niiden maksuvelvollisuuden selvittämisessä keskeistä lainsäädäntöä ovat [vahingonkorvauslaki](#), asunto-osakeyhtiölaki ja [laki asuinhuoneiston vuokraamisesta](#). Maksuvelvollisuuden arvioimisessa merkittävimpänä voidaan pitää vahingonkorvauslakia, joka lähtee siitä, että vahingon aiheuttaja vastaa aiheuttamastaan vahingosta.

Korkeimman oikeuden ja hovioikeuden ennakkotapausten mukaan asunto-osakeyhtiölaissa osakkeenomistajaa ei ole asetettu ns. ankaraan vastuuseen vuokralaisen aiheuttamasta vahingosta, joten osakkaan vastuu edellyttää tahallisuutta tai törkeää huolimattomuutta.

Kaikissa taloyhtiön korjaus- ja kunnossapitovastuulle kuuluvia rakenteita koskevissa vahingoissa selvittelyvastuu vahingosta on taloyhtiöllä, eli käytännössä isännöitsijällä. Isännöitsijä on taloyhtiön keskeisin toimija ja hyvä yhteistyö sekä keskusteluyhteys isännöitsijän kanssa auttaa monissa tilanteissa.

Luo hyvä ja avoin yhteistyösuhde isännöitsijän kanssa ja muista vastavuoroisuus. Kerro ja keskustele ja saat varmasti myös itse tarvitsemaasi tietoa.

Ennaltaehkäise ja varaudu

Kaikkien osapuolien kannalta parasta ja edullisinta vahinkojen hoitamista on niiden ennalta-ehkäisy. Voit vaikuttaa ennaltaehkäisyyn monin tavoin, joista useimmat eivät vaadi isoja toimenpiteitä. Perehdytä tuleva asukas kunnolla asuntoon ja taloyhtiöön sekä käy läpi huolellisesti vuokralaisen keskeiset oikeudet ja velvollisuudet. Muistuta myös vuokralaisen vastuusta vieraiden aiheuttamista häiriöistä. Huomioi taloyhtiössä isännöitsijän ja huoltoyhtiön rooli. Mikäli asukas ei ole aiemmin asunut asunto-osakeyhtiössä, huoltoyhtiön erilainen tehtäväkuva saattaa tulla yllätyksenä, monista palvelupyynnöistä voi joutua maksamaan. Huomioi kotivakuutus, jos sen saaminen on mahdollista, mutta kenenkään asuminen ei saa estyä kotivakuutuksen puutteen vuoksi. Tee asumisen aikana kotikäyntejä asukkaan kanssa sopimallasi tavalla, kotona moni asia saattaa näyttää erilaiselta, kuin toimistolla. Pidä yhteyttä asukkaaseen matalalla kynnyksellä ja pyydä asukasta toimimaan samalla tavalla.

Estä lisävahingot ja ilmoita tapahtuneesta

Jos saat tiedon tapahtuneesta vahingosta, epäilet sellaisen tapahtuneen tai huomaat sellaisen esim. kotikäynnin yhteydessä, ole välittömästi yhteydessä huoltoyhtiöön tai isännöintiin. Nopealla toiminnalla voit estää merkittävien lisävahinkojen syntymisen ja vaikuttaa tuleviin korjauskustannuksiin.

Osakkeenomistajalla on asunto-osakeyhtiölain perusteella velvoite hoitaa omaa asuntoaan huolellisesti ja tämän laiminlyönti voi aiheuttaa maksuvelvollisuuden, vaikka itse ongelman/vahingon korjaaminen kuuluisikin taloyhtiölle (esim. vuotava hana tai wc-istuin). Sama ilmoitus- ja huolellisuusvelvoite on myös vuokralaisella, joten muistuta myös häntä nopean ilmoittamisen tärkeydestä. Joskus vahingosta tai esim. havaituista tuhoeläimistä ilmoittamiseen saattaa liittyä häpeää ja asukas haluaa peitellä asiaa. Ilmoituksen laiminlyönti saattaa kuitenkin pahentaa ongelmaa, vaikeuttaa sen korjaamista ja lisätä kustannuksia. Rohkaise siis asukasta toimimaan avoimesta kaikissa tapauksissa. Omien havaintojesi tueksi dokumentoi, valokuvaa, tee muistiinpanoja, ne saattavat auttaa myöhemmin.

Auta selvittämään, mitä on oikeasti tapahtunut

Joskus vahingon syyn selvittäminen ja maksuvelvollisen toteaminen voi olla hankalaa. Erityisesti tämä koskee tapauksia, jossa alkuperäinen tapahtuma on ollut epäselvä tai tapahtuneesta on kulunut jo pidempi aika. Myös varsinaisen vahingon ja todettujen vaurioiden syy-seuraussuhde saattaa olla vaikeasti tutkittava. Asukkaan edun mukaista on auttaa kaikilla mahdollisilla tavoilla selvittämään, mitä on tapahtunut. Tästä on apua myös mahdollisen vakuutuskorvauksen saamisessa. Pyydä asukasta kirjoittamaan oma kuvaus tapauksesta. Tässäkin nopeus on tärkeää, koska muistikuvat haalistuvat nopeasti. Joskus vuokrasuhteessa asuvan asukkaan asunnossa tapahtunutta vahinkoa pyritään selvittämään ohi asukkaan tai hänen mielipidettään ei kysytäkään, joten asukkaan oma mielellään kirjallinen kuvaus tapahtuneesta on tärkeä.

Edellytät ja vaadi

Aika usein törmäämme tilanteisiin, joissa vuokrasuhteessa asuvaa asukasta saatetaan pitää vahingon aiheuttajana pelkästään asunnon hallintamuodon, asunnon aiemman asumishistorian, asukkaan ulkomuodon tai jonkin muun asiaan kuulumattoman syyn perusteella. Edellytät ja vaadi aina vahingon asiallista ja perusteellista selvittämistä yhdessä asukkaan tukena. Neuvo asukasta pyytämään apua tarvittaessa yleiseltä oikeusavustajalta, vakuutusyhtiöltä tms. Vaadi tai pyydä asukasta vaatimaan nähtäväksi tapauksen kartoitusraportit, vakuutus päätökset tai muut mahdolliset selvitykset. Älä maksa ja neuvo myös asukasta olemaan maksamatta laskuja, joiden perusteet ovat epäselvät ja asiaa ei ole kunnolla selvitetty.

Maksaminen

Joskus käy kuitenkin niin, että asukas on aiheuttanut vahingon, josta hän joutuu maksuvelvolliseksi. Ole asukkaan tukena myös näissä tilanteissa. Auta asukasta mahdollisuuksien mukaan sovitteluun kustannuksien määrää taloyhtiön kanssa tai tekemään maksusuunnitelman niiden maksamiseksi. Ohjaa asukasta hakemaan taloudellista tukea maksamiseen yhteiskunnan tukiverkoista.

Vakuutukset

Vakuutukset ovat merkittävä osa taloyhtiön, sen osakkaiden ja taloyhtiössä vuokrasuhteessa asuvien asumisturvaa. Vakuutuksia on useita ja niillä kaikilla on oma tarkoituksensa ja korvausalansa. Lähtökohtaisesti kaikki ko. vakuutukset korvaavat vahinkoja, jotka ovat olleet äkillisiä ja ennalta-arvaamattomia ja niitä ei ole aiheutettu tahallisesti tai törkeää huolimattomuuttaan.

Kiinteistövakuutus

Kiinteistövakuutuksen ottamisesta vastaa taloyhtiö ja sen kustannukset maksetaan kaikkien osakkaiden toimesta vastikkeina. Kiinteistövakuutus korvaa lähtökohtaisesti vain kiinteistölle ja kiinteistön rakenteille aiheutuneita vahinkoja. Se ei korvaa asukkaiden irtaimistolle aiheutuneita vahinkoja, eikä esim. sijaisasumisen kustannuksia, jos oma asunto jonkin vahinkotapauksen korjaamisen ajaksi on asumiskelvoton. Valitettavan yleinen vahinkotapaus on ns. suihkuun nukahtaminen ja se on suljettu pois pääosasta kiinteistövakuutuksista. Vahinkoilmoituksen kiinteistövakuutuksen perusteella tekee aina taloyhtiö (isännöitsijä) ja mahdollinen korvaus maksetaan taloyhtiölle. Huomioi, että vaikka vakuutusyhtiö korvaisikin vahingon korjaamisesta aiheutuneet kustannukset taloyhtiölle, se voi jälkikäteen vaatia niiden korvaamista suoraan vahingonaiheuttajalta.

Kotivakuutus

Kotivakuutuksen ottamisesta vastaa asukas itse. Kotivakuutuksen hintaan vaikuttaa vakuutuksen laajuus ja omavastuun määrä. Kotivakuutus korvaa asukkaan irtaimistolle aiheutuneita vahinkoja, mutta se voi korvata myös asukkaan huolimattomuudella taloyhtiölle aiheuttamia vahinkoja. Usein asukkaat saattavat ajatella, että kun minulla ei ole mitään arvokasta, en myöskään tarvitse kotivakuutusta, vaikka kotivakuutuksen tarpeellisuus ja tärkeys tuleekin vastaan muusta näkökulmasta. Erityisen tarpeellinen kotivakuutus on siinä tapauksessa, jos asukas tarvitsee sijaisasuntoa oman asunnon asumiskelvottomuuden takia. Neuvo asukasta kotivakuutuksen ottamisessa ja sen merkityksestä. Vahinkoilmoituksen kotivakuutuksen perusteella tekee asukas itse ja mahdollinen korvaus maksetaan hänelle.

Huoneistoturvakasutus ja ryhmävastuuvakuutus

Osakkeenomistaja ja/tai vuokranantaja voivat täydentää vakuutusturvaansa joidenkin vakuutusyhtiöiden tarjoamilla räätälöidyillä vakuutuksilla, jotka voivat korvata vuokralaisen asunnolle tai kolmannelle osapuolelle aiheuttamia vahinkoja, joita kiinteistövakuutus tai kotivakuutus eivät kata. Nämäkään vakuutukset eivät kuitenkaan korvaa tahallaan aiheutettuja vahinkoja. Pehdy tarkkaan vakuutuksen ehtoihin etukäteen, jos harkitset ko. vakuutuksen ottamista.

Tunnista asumisen jatkumisen edellytykset – mitä voidaan tehdä paremmin

Asumishäiriön monipuolisesta selvittämisestä huolimatta saatat joutua tilanteeseen, jossa asukkaan asumisen jatkumisen edellytyksiä on arvioitava uudelleen. Asukkaan elämäntilanne on voinut muuttua siten, että omaan kotiin saatavissa oleva tuki ei ole enää riittävää. Vaihtoehtona on yhteistyössä asukkaan, asumisneuvojan, isännöitsijän, sosiaali- ja terveystoimen tai heidän ostopalveluna hankkimansa palveluntuottajan kanssa selvittää, onko tukea mahdollista saada asukkaan tarpeisiin nähden riittävästi kotiin vietyä, jotta asuminen saadaan turvattua. Toisinaan asukkaankin kannalta parempi ja kestävämpi ratkaisu voi olla muuttaminen toiseen asuntoon tai tuetumpaan asumiseen.

Tärkeintä olisi, että saisit asukkaan mukaan häiriön selvittelyyn. Asumisen jatkuminen, muutto toisaalle tai tuetumpaan asumiseen vaativat onnistuakseen yhteistyötä kaikilta osapuolilta. Tavoitteenasi on kaikin keinoin välttää asunnottomuuden uusiutuminen. Voit sopia yhdessä asukkaan kanssa, mihin asukas tarvitsee apua, ja mihin hän on valmis sitoutumaan, että asumisen häiriöt eivät enää toistu. Mikäli toteat yhdessä asukkaan kanssa, että asuminen ei voi nykyisessä asunnossa enää jatkua, voidaan varsinaiset häätötoimet välttää, kun pääset suunnittelemaan poismuuton asukkaan kanssa. Näin varmistat myös, että asukas pääsee tarvitsemiensa palvelujen piiriin ja ehkäisette asunnottomuuden uusiutumista.

Aina et kuitenkaan yrityksistä huolimatta asukasta tavoita tai hän ei halua tilannettaan selvittää tai elämäntilanteensa vuoksi pysty siihen. Varmista silloin, että asukkaalla on tieto siitä, mitä seurauksia näillä valinnoilla on, mihin hän voi olla yhteydessä nyt, miten prosessi asumisen päättymiseksi etenee ja mihin hän voi olla yhteydessä häädön jälkeen, jos haluaa ottaa apua vastaan. Tavoittele asukasta kaikesta huolimatta prosessin aikana aktiivisesti eri kanavien kautta. Se ei ole turhaa työtä, vaan välittämistä.

Asumisen jatkuminen



Hyvän asumisen ratkaisuja

Hyvä asuminen -työpajasarjan ja tämän tuotoksen tarkoituksena ja tavoitteena on ensisijaisesti asumisen jatkuvuuden turvaaminen vuokralaisillemme, sekä asunnottomuuden ehkäiseminen. Työpajoissa ei etsitty oikeita tai väärä keinoja vaan kokemukseen ja tietoon perustuen totesimme, millaiset toimenpiteet ovat olleet ongelmatilanteiden ja häiriöiden hoidossa hyödyllisiä ja mikä hyödyttömiä.

Y-Säätiö ehkäisee asunnottomuutta ja edistää hyvää asumista omalta osaltaan tekemällä toistaiseksi voimassa olevia vuokrasopimuksia. Kokemuksemme tästä muutaman vuoden ajalta ovat kannustavia ja positiivisia kaikkien osapuolien kannalta eikä tarvetta määräaikaan sopimukseen palaamiselle ole. Järjestelmää tulisikin kehittää siten, että pitkäaikainen asuminen järjestyy ja ihmisen on mahdollista rakentaa itselleen pikkuhiljaa omannäköisensä koti.

Löysimme yhdessä monia hyvän asumisen elementtejä työpajatyöskentelyn aikana. Tästä huolimatta on tärkeää, että prosessi ja ratkaisuiden kehittäminen jatkuu. Kukaan voi kehittää omaa toimintaansa oman työpöytänsä äärestä käsin, mutta säännöllinen yhteisen kehittämisen ja oppimisen mahdollistaminen on tavoiteltavaa. Y-Säätiö haluaa olla tässä työskentelyssä vahvasti mukana myös tulevaisuudessa.

Omat muistiinpanot

Asunto ensin Verkstokehittäjien verkkosivut löydät osoitteesta
ysaatio.fi/asunto-ensin/

Y-Säätiö