

# Asumisneuvonta Suomessa

**Olli Oosi, Jeremias Kortelainen,  
Risto Karinen, Laura Jauhola  
ja Tuomas Luukkonen**



## Asumisneuvonta Suomessa

**Olli Oosi, Jeremias Kortelainen,  
Risto Karinen, Laura Jauhola  
ja Tuomas Luukkonen**



LAHTI 2019

Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus (ARA)

**ara** Asumisen rahoitus-  
ja kehittämiskeskus

ASUMISEN RAHOITUS- JA KEHITTÄMISKESKUKSEN RAPORTTEJA 2 | 2019  
Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus (ARA)

Kansikuva: Tero Sivula / Rodeo  
Taitto: PunaMusta Oy

Julkaisu on saatavana verkossa:  
[www.ara.fi/julkaisut](http://www.ara.fi/julkaisut)

Tampere 2019

ISBN 978-952-11-5018-0 (PDF)  
ISSN 1797-5514 (verkkojulk.)

## ESIPUHE

Asumisneuvonta on asumisen turvaamiseen tähtäävää monialaista verkostotyötä, joka on kehittynyt ja vakiinnuttanut paikkaansa osana palvelujärjestelmää 2000-luvun aikana. Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus (ARA) on myöntänyt avustuksia asumisneuvonnan käynnistämiseen ja kehittämiseen jo yli kymmenen vuotta. Asumisneuvonnalla ei kuitenkaan ole säädöspohjaa, mistä johtuen se on organisoitunut eri paikkakunnilla hyvin eri tavoin riippuen paikallisista tarpeista ja toimintaympäristöstä. Kokonaiskuva asumisneuvonnan laajuudesta ja toteutuksesta valtakunnallisesti on puuttunut. Tällä selvityksellä ARA lähtikin tavoittelemaan kuvaa siitä, mitä asumisneuvonta on Suomessa vuonna 2018.

Selvitys osoittaa, että asumisneuvontaa toteutetaan Suomessa varsin laajasti, myös pienemmillä paikkakunnilla. Toiminnan vahvuus on asunto- ja sosiaalisektorin välinen yhteistyö ja verkostomainen työskentelytapa, jossa asumisneuvonta toimii siltana eri palvelujen välillä. Selvitys vahvistaa näkemyksiä asumisneuvonnan taloudellisista ja inhimillisistä hyödyistä eri osapuolille sekä tuo merkittävänä vaikutuksena esiin myös palvelujärjestelmän yhteistyökäytäntöjen kehittymisen. Nämä ovat tärkeitä viestejä, sillä asumisneuvojen työtä leimaa usein jatkuva tarve perustella rooliaan ja työn rahoitusta. Selvitys osoittaa myös, että asumisneuvonta-avustus on ollut tehokas tapa kehittää ja vakiinnuttaa toimintaa valtakunnallisesti.

Haluan kiittää kaikkia aineistonkeruuseen vastanneita asumisneuvonnan toimijoita ja erityisesti case-kohteiksi lähteneitä kuntia ja vuokraloyhtiöitä sekä Owl Group Oy:tä hyvin sujuneesta yhteistyöstä ja selvitysprosessista. Tämän raportin myötä lähetän myös terveiset kaikille asumisneuvojille ympäri Suomea; työnne asumisen turvaamisen ja ARA-asukkaiden hyvinvoinnin edistämiseksi on erittäin arvokasta!

Lahdessa 25.2.2019

Hanna Dhalmann  
Apulaisjohtaja, ARA

## SISÄLLYS

<b>Esipuhe</b> .....	3
<b>I Johdanto</b> .....	7
1.1 Selvityksen tausta ja tavoitteet .....	7
1.2 Aineisto ja menetelmät .....	8
<b>2 Asumisneuvonnan tausta ja järjestämisen muodot</b> .....	10
2.1 Asumisneuvonnan lyhyt historia .....	10
2.2 Asumisneuvonnan tukemisen perusteet .....	11
2.3 Asumisneuvonnan järjestämistavat .....	12
<b>3 Asumisneuvonta Suomessa</b> .....	14
3.1 Kyselyn toteutus ja vastaajien taustatiedot .....	15
3.2 Asumisneuvonnan yleisyys .....	16
3.2.1 Kunnat, joissa on asumisen turvaamiseen tähtäävää asumisneuvontaa .....	16
3.2.2 Kunnat, joissa asumisneuvonta on osana sosiaalityön perustyötä tai ei ole asumisneuvontaa .....	19
3.3 Asumisneuvonnan toteutus .....	20
3.3.1 Organisointi ja rahoitus .....	20
3.3.2 Toiminnan sisältö .....	21
3.3.3 Tavoitteet ja toiminnan luonne .....	23
3.3.4 Toimintaa edistäneitä tai vaikeuttaneita tekijöitä .....	24
3.4 Asumisneuvonta-avustuksen merkitys .....	27
<b>4 Asumisneuvonnan vaikuttavuus ja sen syntyminen</b> .....	28
4.1 Yhteiskunnalliset vaikutukset .....	29
4.2 Vuokranantajien ja vuokralaisten parempi yhteistyö .....	33
4.3 Palvelujärjestelmän yhteistyön kehittyminen .....	35
4.4 Asunnottomuuden ja muiden inhimillisten ongelmien ennaltaehkäisy .....	36
<b>5 Asumisneuvonnan toimintamallit kunnissa</b> .....	38
5.1 Helsinki .....	38
5.2 Espoo .....	40
5.3 Vantaa .....	42
5.4 Hyvinkää .....	44
5.5 Tampere .....	45
5.6 Kuopio .....	48
<b>6 Oppeja asumisneuvonnan kehittämiseksi</b> .....	50
<b>Lähteet</b> .....	53
<b>Liite: Haastatellut henkilöt</b> .....	54

# 1 Johdanto

1.1

## Selvityksen tausta ja tavoitteet

Selvityksen tavoitteena on muodostaa kokonaiskuva asumisneuvonnasta ja sen vaikutuksista Suomessa.

Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus (ARA) toteuttaa asumisneuvonnan kansallista ohjaamista ja kehittämistä sekä jakaa avustusta asumisneuvonnan käynnistämiseen ja kehittämiseen. Asumisneuvonnalla tarkoitetaan työtä, jonka tavoitteena on asumisen turvaaminen ennaltaehkäisemällä ja ratkaisemalla asumisen ongelmia sekä opastamalla asumiseen liittyvissä asioissa. Asumisneuvonta on kehittynyt jatkumona erilaisten kokeilujen kautta, ja vuodesta 2008 lähtien se on sidottu ARAn tehtäviin osana asunottomuuden vähentämiseen ja ennaltaehkäisyyn tähtääviä ohjelmia.

Asumisneuvonnalla ei ole säädöspohjaa, mistä johtuen sen sisältö ja toteutustapa vaihtelevat suuresti kunnittain. Selkeä kokonaiskuva asumisneuvonnan saatavuudesta tai sen organisoinnista on toistaiseksi puuttunut. ARA ja eri toimijat ovat keränneet seurantatietoja asumisneuvonnan toteutuksesta avustusta saaneilta toimijoilta, mutta vain avustuskauden ajalta, joten tiedot eivät ole kattavia eikä niitä ole analysoitu systemaattisesti.

Toimeksiannon mukaisesti selvityksen tavoitteena oli muodostaa kokonaiskuva siitä, miten ja missä laajuudessa asumisneuvontaa tällä hetkellä toteutetaan ARAn tukemana tai jollain muulla tavoin. Lisäksi tavoitteena oli kartoittaa miten ja millaisia hyötyjä asumisneuvonnasta syntyy eri toimijoille. Osana tiedonkeruuta selvitettiin kuntien ja muiden asumisneuvontaa järjestävien toimijoiden tulevaisuuden suunnitelmia ja varautumista sote- ja maakuntauudistukseen. Selvityksen painopisteenä on ollut nykytilan kuvaaminen valtakunnallisesti ja hyötyjen sekä hyvien käytäntöjen kerääminen erikseen valituista case-kaupungeista.

Näkökulmallisesti selvityksen lähtökohtana on ARAn tukemaa asumisneuvontaa kuvaava määrittely toiminnasta, joka tähtää asumisen turvaamiseen, mutta ei vastaa sisällöltään sosiaalihuollon perustyötä. Asumisneuvontaa on kuitenkin mielekkäintä tarkastella kokonaisuutena, joten myös sosiaalipalveluiden osana toteutettu asumisneuvonta on huomioitu selvityksessä. Kaikki selvityksessä esitellyt toimintamallit eivät siis ole ARAn tukemaa asumisneuvontaa.

Oheisessa taulukossa 1 on esitetty selvityksen sisältö kysymyksittäin. Temaattisesti selvitys jakautuu valtakunnalliseen tarkasteluun, jossa kartoitetaan asumisneuvonnan yleisyyttä ja sisältöä sekä kuntakohtaisiin analyyseihin asumisneuvonnan toimintamalleista, niiden vaikutuksista ja tulevaisuuden suunnitelmista. Kuuden case-analyysin kohteeksi on valittu Helsinki, Espoo, Vantaa, Hyvinkää, Tampere ja Kuopio. Nämä kunnat edustavat hyvin erilaisia asumisneuvonnan järjestämistapoja ja antavat siksi hyvän läpileikkauksen toimintamallien kirjosta. Myös Oulusta haastateltiin asumisneuvonnan toimijoita, mutta selvityksen toteutusaikaan sijoittuneet organisaatiomuutokset johtivat siihen, ettei kaupungista toteutettu vastaavaa case-analyysia.

Taulukko I. Selvityskysymykset

Kokonaiskuva: ASUMIS- NEUVONTA SUOMESSA	Valtakunnallinen tarkastelu nykytilasta		Helsingin, Espoon, Vantaan, Hyvinkään, Tampereen ja Kuopion asumisneuvonnan tarkastelu vaikutuksista ja tulevaisuudesta	
	MITÄ?	MITEN?	MILLAISIA VAIKUTUKSIA?	MITÄ TULEVAI- SUUDESSA?
Pääkysymys	1. Mitä on asumisneuvonta Suomessa vuonna 2018?	2. Miten asumisneuvonta on organisoitu eri kaupungeissa?	3. Mitä voidaan sanoa asumisneuvonnan vaikuttavuudesta?	4. Miten mahdollinen sote- uudistus tulee muuttamaan asumisneuvonnan organisointumista ja tarjontaa?
Osakysymykset	Kuinka monella paikkakunnalla tai ARA-vuokra- talo-yhtiössä? Kuinka paljon asumisneuvojia on? Keille neuvontaa on tarjolla?	Miten eri mallit eroavat toisistaan toiminta- tavoiltaan? Mitä haasteita ja mitä vahvuuksia eri toimintamalleihin liittyy?	Mitkä ovat asumisneuvonnan hyötyjä? Millaisia säästöjä eri osapuolille syntyy suhteessa asumisneuvonnan kustannuksiin? Onko erilaisilla asumisneuvonnan organisoinnilla tavoilla vaikutusta toiminnan tuloksellisuuteen?	

## 1.2

**Aineisto ja menetelmät**

Selvitys on toteutettu ajalla 10/2018–2/2019. Loppuraportti jakautuu neljään osaan: taustoitus (luvut 1 ja 2), asumisneuvonnan kokonaiskuvan esittäminen kyselyvastauksien pohjalta (luku 3), vaikuttavuuden kartoittaminen ja esimerkit (luku 4) ja case-kaupunkien analyysit (luku 5). Näiden jälkeen kuudennessa luvussa kerätään yhteen oppeja asumisneuvonnan kehittämiseksi edellisten lukujen havaintoihin pohjautuen.

Selvityksessä taustoitavissa osioissa on hyödynnetty olemassa olevia tutkimuksia, selvityksiä ja muita kirjallisia lähteitä asumisneuvonnan toteuttamiseen liittyen. Muita hyödynnettyjä aineistoja ovat esimerkiksi ARAn tuottamat asumisneuvonnan ohjeistukset sekä verkkopohjainen ARAn Asumisneuvonnan opas. Tilastollisina lähteinä on hyödynnetty ARAn keräämiä tietoja asumisneuvonta-avustusta saaneilta kunnilta, valtakunnanvoudinviraston tilastoja sekä case-kaupunkien toiminnastaan keräämiä tietoja.

Selvityksessä on haastateltu asiantuntijoita, valtakunnallisia toimijoita ja kaupunkien asumisneuvonnan järjestäjiä sekä heidän nimeämiään tärkeimpiä yhteistyötahoja tai sidosryhmiä, joihin kuuluu esimerkiksi aikuissosiaalityön, päihde- ja mielenterveystyön, talousohjauksen tai -neuvonnan ja kiinteistöyhtiöiden edustajia. Taustoitavia asiantuntijahaastatteluja toteutettiin 8 kappaletta, ja case-kaupungeista kuultiin 28 henkilöä.

Kokonaiskuvan muodostaminen asumisneuvonnasta pohjautuu pääosin kaikille kunnille kohdistettuun sähköiseen kyselyyn, johon vastasi 275 henkilöä 217 eri kunnasta. Kysely toteutettiin räätälöidysti siten, että kysymykset kohdentuivat mielekkäästi riippuen siitä, järjestetäänkö kunnassa asumisneuvontaa tai onko kunta saanut siihen avustusta.

Asumisneuvonnan vaikuttavuuden osoittamiseksi toteutettiin esimerkkilaskelmia, joilla pystytään tuomaan esiin hyötyjen suuruusluokkaa eri toimijoiden näkökulmasta. Toiminnan luonteesta johtuen asumisneuvonnan euromääräisiä kokonaisvaikutuksia ei voida tämän selvityksen aineistoilla osoittaa.

Selvityksen loppuvaiheessa toteutettiin case-kaupungeille toimintatutkimuksellisenä tiedonkeruuna kolme työpajaa: 1) Etelä-Suomi (edustus pääkaupunkiseudulta ja Hyvinkäältä) 2) Tampere ja 3) Kuopio. Työpajoissa esiteltiin ja validoitiin kyselytutkimuksen ja haastattelujen havaintoja. Lisäksi työpajoissa kartoitettiin asumisneuvonnan vaikuttavuutta hyödyntäen Most Significant Change -metodia (MSC).



## 2 Asumisneuvonnan tausta ja järjestämisen muodot

Tässä luvussa tarkastellaan taustoittavasti asumisneuvonnan historiaa ja kehitystä sekä luodaan katsaus eri järjestämismalleihin.

---

### Keskeiset havainnot

- Asumisneuvonta on kehittynyt hankemuotoisesti sosiaalisesta isännöinnistä, ja se on vakiintunut valtiolliseksi toiminnaksi osana asunnottomuuden vähentämishjelmia vuodesta 2008 lähtien.
- Asumisneuvonnalla ei ole lakiperustaa. Asumisneuvonta-avustus ja sen sisältö määritellään valtion talousarvioesityksessä. Asumisneuvonta sijoittuu isännöinnin ja sosiaalityön toimialojen rajapintaan osaksi ympäristöministeriön ja sosiaali- ja terveysministeriön hallinnonaloja. Eri toimijat tunnistavat tämän hyödyt, mutta yhteistyö hallinnonalojen välillä on jäsentymätöntä.
- Asumisneuvontaa järjestävät kuntien sosiaali- ja terveystalvet tai hyvinvointipalvelut sekä asuntotoimet, kuntien kiinteistöyhtiöt, valtakunnalliset vuokratiloyhtiöt sekä järjestöt. Toimintamallit ovat erittäin vaihtelevia. Valtaosa järjestöjen toiminnasta on STEA-rahoitteista.

---

### 2.1

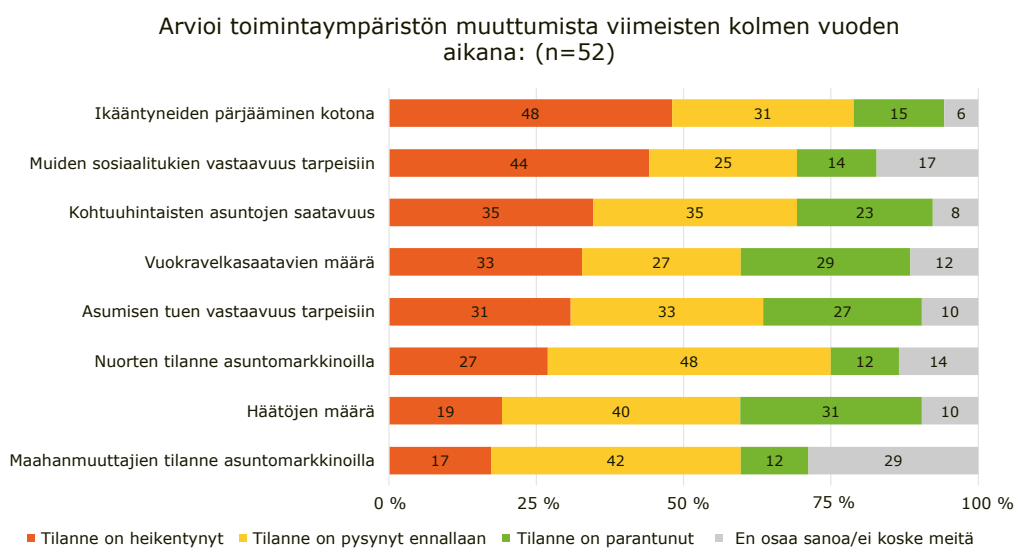
#### Asumisneuvonnan lyhyt historia

Asumisneuvonta on kehittynyt pääasiassa hankemuotoisesti ja jatkumona. Jyväskylän Kuokkalan sosiaalisen isännöinnin kokeilu 1980- ja 90-lukujen vaihteessa on tunnistettavissa alkupisteeksi, mutta toiminta on kehittynyt asteittain tarpeen kasvaessa. Taustalla vaikuttavat ainakin asumisen ongelmien yleistyminen, talonmiesten vaihtuminen huoltoyhtiöiksi ja sosiaalisen isännöinnin kehittäminen vastaamaan tästä syntyneeseen palvelutarpeeseen. Sosiaalisesta isännöinnistä nimitys on vaihtunut asumisneuvonnaksi 2000-luvulla. Asumiseen liittyvää neuvontaa on kuitenkin eri tahoilta annettu paljon kauemmin. (ARA 2010.) Nykyisen asumisneuvonnan sirpaleisuus ja vaihtelevat toimintamallit ovat suoraa jatkumoa usealla taholla tahtuneesta kehittämisestä.

Asumisneuvonnan ohjaus ja kehittäminen on sisällytetty ARAn tehtäviin osana pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämishjelmia vuodesta 2008 lähtien. Vuosien 2008–2015 pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämishjelmien (PAAVO I-II) tavoitteena oli ensin puolittaa ja sitten poistaa pitkäaikaisasunnottomuus kokonaan. Tavoite osoittautui liian kunnianhimoiseksi, mutta ohjelmilla saatiin vähennettyä pitkäaikaisasunnottomien määrää merkittävästi. Kansainvälisesti katsottunakin ohjelmat olivat menestys, ja Suomessa pitkäaikaisasunnottomuus kääntyi laskuun ainoana länsimaana. Asumisneuvonnan rooli vakiintui PAAVO II -ohjelman myötä, ja asunnottomuuden ennaltaehkäisyn toimenpideohjelmassa edistetään asumisneuvonnan laajentamista kaikkiin isoihin kaupunkeihin ja kehyskuntiin (Ympäristöministeriö 2016).

Asumisneuvonta, kuten asunnottomuustyö yleisemminkin, tasapainoilee asuminen ja sosiaali- ja terveystalvet välillä. Asunnottomuuden vähentämisen tavoite jaetaan yleisesti, mutta ennaltaehkäisevä palvelu ei ole toteutunut siten, että asuminen otettaisiin automaattisesti esille asiakkaan kohdatessa palvelujärjestelmän.

Asumisneuvonta vastaa osaltaan ajankohtaisiin yhteiskunnallisiin ilmiöihin, ja toimintaympäristön muutokset vaikuttavat neuvonnan tarpeeseen ja kohdentamiseen. Selvityksen kyselyssä tällaista taustatietoa vallitsevista trendeistä kartoitettiin viimeisen kolmen vuoden ajalta. Huomiota vaativina kohteina esiin nousivat ikääntyneiden pärjääminen kotona, sosiaaliturvan kehitys ja kohtuuhintaisten asuntojen saatavuus. Osa ilmiöistä on aluesidonnaisempia kuin toiset. Velkaantumisen yleistymisen on läpileikkaava havainto kaikessa selvityksen tiedonkeruussa, mutta jotkut kyselyyn vastanneet katsovat tilanteen myös parantuneen. ARAn vuokra-asukkaiden talousongelmien ehkäiseminen -kokeiluhanke (ASTA) vastaa velkaantumisen haasteeseen. Tavoitteena on vuokravelkojen ja häätöjen vähentäminen ja talouden ja elämänhallinnan pysyvämpi kehittäminen.



Kuva 1. Kyselyvastaajien näkemyksiä toimintaympäristöstä.

## 2.2

### Asumisneuvonnan tukemisen perusteet

ARA tukee asumisneuvonnan käynnistämistä ja kehittämistä momentin 35.20.10 Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskuksen toimintamenot määrärahavaltuuden perusteella. Hallituksen esitys eduskunnalle valtion talousarvioksi vuodelle 2019:

*Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus saa valtion asuntorahaston varoista valtionavustuslain nojalla myöntää yhteensä enintään 900 000 euroa asumisneuvojatoimintaan. Avustuksen määrä on enintään 35 % kustannuksista. Avustusta ei voida myöntää, jos avustuksen saajalle on myönnetty muuta avustusta samoihin kustannuksiin.*

*Asumisneuvojatoiminnan avustamista jatketaan erityistä tukea asumisessaan tarvitsevien tukemiseksi. Toiminnalla voidaan vähentää vuokraveloista ja häädöistä aiheutuvia kustannuksia. Asumisneuvonta on yhä enemmän vaikeiden sosiaalisten ongelmien parissa työskentelemistä. Toimintaa on tarpeellista kehittää yhtäältä ympäristöministeriön hallinnonalalla liittyen kiinteistötalouden ylläpitoon ja toisaalta kokonaisvaltaisesti, laajempaan asuinaluekohtaisesti vaikuttavampana sosiaalipalveluna, joka kuuluu sosiaali- ja terveysministeriön hallinnonalalle.<sup>1</sup>*

<sup>1</sup> [https://www.eduskunta.fi/FI/vaski/HallituksenEsitys/Documents/HE\\_123+2018.pdf](https://www.eduskunta.fi/FI/vaski/HallituksenEsitys/Documents/HE_123+2018.pdf)

Avustusta voivat hakea kunnat, järjestöt ja yhteisöt, jotka toteuttavat tai suunnittelevat asumisneuvonnan toteuttamista. Avustuksen määrä on enintään 35 prosenttia kustannuksista, ja määräraha on ollut vuosittain 900 000 euroa. Asumisneuvonta-avustuksen saajilta edellytetään eri hallinnonalojen yhteistyötä, eikä sitä voi kohdentaa vakiintuneeseen toimintaan, hallintoon, kotiin vietäviin arjen tukemisen palveluihin, sosiaalityön perustyöhön, päiväkeskuksiin tai muuhun kuin ARA-kantaan. Toiminnalta edellytetään suunnitelmaa ja tavoitteita, ja siitä pitää raportoida. Toteuttajatahojen tulee lisäksi osallistua ARAn asumisneuvonnan foorumiin ja koulutuksiin. Avustusta myönnetään korkeintaan kolmevuotisille hankkeille tai erityisillä perusteilla myös neljänneksi vuodeksi. Sama toimija voi kuitenkin saada avustusta toiminnan laajentamiseen tai uusien toimintamallien kehittämiseen (ARA 2018.) Vuonna 2018 tukea sai 29 eri toimijaa.

Budjetin lisäksi asumisneuvonnan asemaa ei ole määritelty tarkemmin. Vaikka toiminnan avustaminen sijoittuukin ympäristöministeriön hallinnonalalle, käytännön toteutus sivuaa monilta osin sosiaali- ja terveysministeriön hallinnonala. Eri toimijat tunnistavat asumisneuvonnan toimivan parhaiten silloin, kun se on sijoitettu lähelle sosiaalipalveluja. Tällöin voidaan hyödyntää sekä asiakastietoja että palveluverkosta tehokkaimmalla tavalla. Toisaalta tunnistetaan, että tarvetta asumisneuvonnalle olisi myös muualla kuin ARA-kannassa. Asumisneuvonnan tarvitsijat ovat usein myös jo valmiiksi sosiaalipalveluiden asiakkaita. ARAn avustuksella tuetun asumisneuvonnan ulottaminen sosiaalipalveluiden kautta kaikille kuntalaisille on kuitenkin ongelmallista valtionavustuksen kohdentamisen näkökulmasta, sillä sen tulisi kohdentua ARA-vuokra-asukkaille. Sosiaalitoimen palvelut puolestaan luonnollisesti kuuluvat kaikille kuntalaisille. Asumisneuvonta-avustus voi kuitenkin kohdistua vain osaan asumisneuvonnan toteutuksesta, jolloin muut osat voivat sijoittua sosiaalipalveluidenkin alle.

Vaikka asumisneuvontaa toteutetaan sosiaalipalveluissa, ei asumisneuvonnalla ole virallista asemaa sosiaali- ja terveysministeriön hallinnonalalla. Sosiaali- ja terveysministeriö tekee yhteistyötä ympäristöministeriön kanssa osana asunnottomuuden vähentämishankkeita, mutta muuta sektorirajat ylittävää yhteistyötä hallinnonalojen välillä ei asumisneuvontaan liittyen ole. Toisaalta asumisneuvonnan omistajuuden siirtäminen STM:n hallinnonalalle tarkoittaisi samalla sitä, että toimintaan sovellettaisiin kaikkia sosiaalihuoltolain vaatimuksia. Tämä voisi vähentää ketteryttä ja toteuttamisedellytyksiä merkittävästi. Sosiaalihuoltolaissa on kuitenkin nykyiselläänkin edellytykset asumisneuvonnan kaltaisen ennaltaehkäisevän palvelun toteuttamiselle.

Asumisneuvontatoiminnan on osoitettu olevan erittäin kustannustehokasta, jolloin siitä saatavat hyödyt kattavat jo itsessään toiminnan kustannukset. Tästä syystä muu kuin asumisneuvonnan kehittämisen tai käynnistämisen tukeminen ei ole ympäristöministeriön näkökulmasta perusteltua. Asumisneuvonnalle on myös aika ajoin esitetty lakisäateistä asemaa. Tämä kuitenkin sopii huonosti kuntien tehtävien karsimisen tematiikkaan.

### 2.3

## Asumisneuvonnan järjestämistavat

Asumisneuvontaa järjestetään vaihtelevin toimintatavoin kunnissa, kuntien kiinteistöyhtiöissä, valtakunnallisissa vuokataloyhtiöissä ja järjestöissä tai säätiöissä. Myös ohjaamoissa on toteutettu asumisneuvontaan rinnastettavaa neuvontatyötä. Tarkkaa rajausta siitä, mikä kaikki lasketaan asumisneuvonnaksi ei ole määritelty. Asumisneuvonta-avustuksella kuitenkin tuetaan arviointihetkellä kuntien ja kunnan kiinteistöyhtiöiden sekä eräiden valtakunnallisten vuokraloyhtiöiden asumisneuvontaa. Avustuksella tuetaan työtä, jonka tavoitteena on asumisen turvaaminen ennaltaeh-

käisemällä ja ratkaisemalla asumisen ongelmia sekä opastamalla asumiseen liittyvissä asioissa. Järjestöjen ja yhdistysten asumisneuvontaa toteutetaan pääsääntöisesti oman asiakaskunnan (esimerkiksi erityisryhmä, jolle asunnot on suunnattu) näkökulmasta. Perinteet tällaisessa toiminnassa ovat pidemmät kuin viime vuosina myös kunnissa käynnistyneessä asumisneuvonnassa. Säätiöiden asumisneuvonta toimii osin STEA-rahoitteisesti, mikä kuvaa myös toiminnan luonteen eroa suhteessa ARAn rahoittamaan asumisneuvontaan. Asumisneuvonnan kokonaisuus on monitahoinen, ja sen järjestäytynein osa on ARAn asumisneuvonta-avustuksella tukema toiminta.

Tämä selvitys kohdentuu erityisesti kuntien ja ARA-vuokrataloyhteisöjen toteuttamaan tai sitä lähellä olevaan asumisneuvonnan ARA-avustuksen ehtojen mukaiseen asumisneuvontaan, jota käsitellään tarkemmin seuraavissa luvuissa. Tässä yhteydessä on kuitenkin nostettu esimerkkejä asumisneuvonnan kentän laajasta kirjosta.

**Nuorisoasuntoliiton (NAL)** paikallisyhdistyksissä järjestetään asumisneuvontaa joko asumisneuvojan tai -ohjaajan nimikkeillä. Asumisneuvoja on koko maassa noin 35. Toiminta on sosiaali- ja nuorisotyön menetelmin toteutettavaa vuokratelvelka- tai asumisen häiriöiden ratkaisemista, yleistä neuvontaa ja perehdytystä asumiseen. Se ei ole tuettua asumista tai pitkäaikaista pysyväisluonteista elämänhallinnan tukea. Toiminta toteutetaan pääasiassa STEA:n Ak-rahoituksella. NAL:n paikallisyhdistykset ovat tehneet tiivistä yhteistyötä Ohjaamoiden kanssa Onnistu asumisessa -hankkeen puitteissa.

**M2-kodit/Y-säätiö.** Asumisneuvonnan hanke on käynnistynyt vuonna 2016 kolmen asumisneuvojan voimin. Tavoitteena on ollut luoda koko maan kattava M2:n asumisneuvonnan toimintamalli, jolla vähennetään asunnottomuutta ja häätöjä sekä lisätään asumisviihtyvyyttä. Hankkeen alkuvaiheen perusteella kokemukset ovat positiivisia. 2017 toiminta on laajennettu kattamaan koko maan M2-kotien asukkaat. Erityisryhmille suunnattujen Y-kotien asukkaille järjestetään asumisneuvontaa STEA-rahoituksella.

**Kojamon** asukkaita palvelee kolme asumisneuvojaa, joista kaksi enemmän asumisen ohjauksen kuten järjestyshäiriöiden parissa ja kolmas vuokranmaksuongelmissa. Tavoitteena on tukea asumisen jatkumista häiriöttä. Tärkeimpiä hyötyjä ovat vuokranmaksuhäiriöiden ja sitä kautta häätöjen ja luottotappioiden vähentäminen ja asumisviihtyvyyden parantaminen. Asumisneuvonnan tarve vaikuttaa kasvaneen viime vuosina.

**Sato.** Asumisneuvonta auttaa asumiseen liittyvissä pulmatilanteissa ja elämänhallinnassa. Painopiste on konkreettisessa asumisen opastamisessa. Asumisneuvoja tukee muita toimijoita (isännöinti, asiakaspalvelu, vuokraus). Myös vuokranmaksuongelmiensa ennaltaehkäisyyn on panostettu Asumisen taidot -pilottihankkeessa yhteistyössä Indcare Oy:n kanssa.

**Vailla vakinaista asuntoa ry.** Muiden tahojen asumisneuvonta on kohdennettu henkilöille, joilla on asunto, eivätkä asumisneuvojat palvele asunnottomia. VVA:n asumisneuvoja palvelee asunnottomia ja häätöuhan alla olevia pääkaupunkiseudulla fyysisesti ja etäyhteydellä koko maassa. Tavoitteena on saada asumiseen liittyvät asiat (esim. Kela) selvitettyä ilman eteenpäin ohjaamista. VVA:n toiminta on matalan kynnyksen toimintaa, jossa asiakkaat saavat palvelua tulemalla toimistolle. Viime aikoina asiakkaille on jouduttu myös varaamaan etukäteen aikoja, sillä asumisneuvonnan kysyntä on kovassa kasvussa. Asumisneuvonta tekee tiivistä yhteistyötä pääkaupunkiseudun muiden asumisneuvojen kanssa.

## 3 Asumisneuvonta Suomessa

**Tämä luku sisältää kokonaiskatsauksen asumisneuvonnan yleisyydestä, toimintamalleista ja asumisneuvonta-avustuksen merkityksestä pohjautuen kuntien kyselyvastauksiin.**

---

### Keskeiset havainnot

- ARAn määritelmän mukaista asumisneuvontatyötä järjestetään vähintään 54 kunnassa. Muista kunnista useimmissa toimintaa toteutetaan osana sosiaalipalveluita tai sille ei katsota olevan lainkaan tarvetta. Suurin osa kunnista, jotka eivät erikseen järjestä asumisneuvontaa, ei myöskään suunnittele toiminnan kehittämistä.
  - Noin puolessa neuvontapalvelua järjestävistä kunnissa asumisneuvonta sijoittuu kiinteistöyhtiön tai asuntotoimen yhteyteen. Nämä vastaavat myös noin puolesta rahoituksesta. Sosiaali- ja terveystalvluihin toiminta on sijoitettu vähintään osaksi vajaassa kolmanneksessa kunnista. Sijoituspaikka vaikuttaa siihen, keille kaikille asumisneuvontaa on tarjolla.
  - Vuokranmaksun häiriöt ja vuokravelat ovat sekä yleisimpiä asiakkaiden syitä että asumisneuvojen toimenpiteiden kohteita.
  - Asumisneuvonnan tavoitteet kohdistuvat useimmiten vastaavasti vuokranmaksunhäiriöiden tai vuokravelkojen vähentämiseen, joita seuraavat häätöjen ja asunnottomuuden ehkäiseminen. Luonteeltaan asumisneuvonta on useimmissa kunnissa lähempänä ongelmien ratkaisemista kuin ennaltaehkäisyä, vaikka siihenkin kohdentuu toimenpiteitä.
  - Asumisneuvonnan toteuttamista ovat edistäneet yhteistyö ja verkostot, ennakointi sekä matalan kynnyksen palvelut. Haasteet liittyvät puutteellisiin resursseihin ja epäselvään rooliin palvelujärjestelmän osana.
  - Vastaajista 90 prosenttia pitää asumisneuvonta-avustuksen merkitystä erittäin tai melko suurena toiminnan käynnistämässä ja kehittämässä sekä katsoo, ettei toiminta olisi vastaavanlaista ilman asumisneuvonta-avustusta. Lähes kaikki asumisneuvontaa järjestäviä kunnista aikovat kehittää toimintaansa joko resursseja lisäämällä, toimintaa laajentamalla tai vakiinnuttamalla nykyisen toiminnan.
-

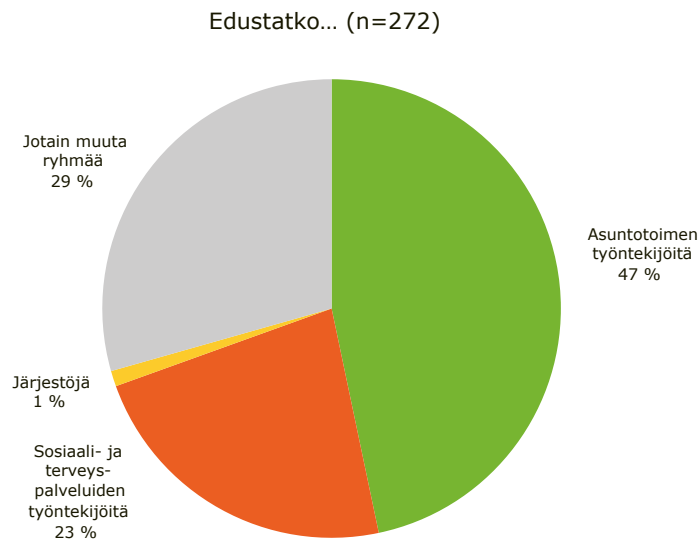
## Kyselyn toteutus ja vastaajien taustatiedot

Osana selvitystä toteutettiin sähköinen kysely asumisneuvontatoiminnan laajuudesta ja toimintatavoista. Kysely kohdistettiin kirjaamoiden välityksellä kaikille Manner-Suomen kunnille ja sote-kuntayhtymille sekä lisäksi ARAn asumisneuvonnan avustusta saavien kuntien yhteyshenkilöille ja ARAn asumisneuvonnan koulutusten postituslistalle. Alkuperäinen vastausaika oli 4.12.–31.12.2018, jota jatkettiin 31.1.2019 asti. Tammikuussa lähestyttiin useilla muistutuksilla kuntia, joista vastaus vielä puuttui.

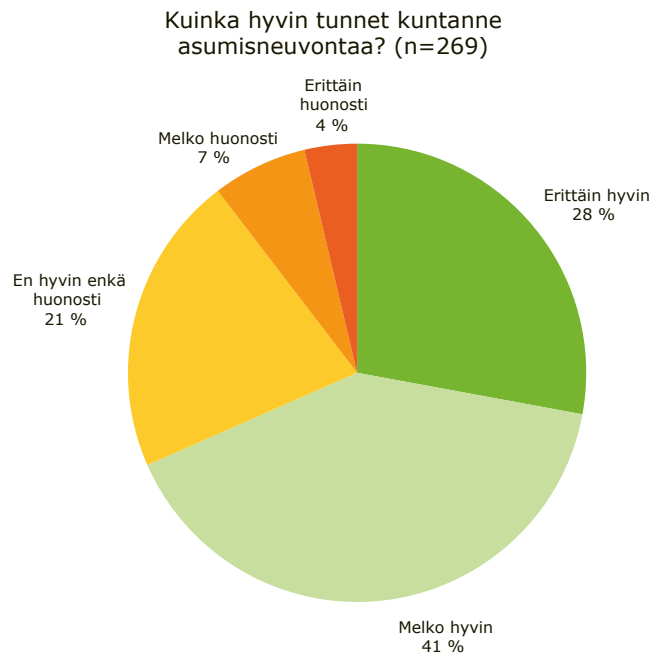
Analyysikelpoisia vastauksia kertyi 275, jotka edustivat yhteensä 217 eri kuntaa. Nämä kunnat kattavat noin 90 prosenttia Suomen väestöstä ja asuntokannasta sekä yli 90 prosenttia ARA-vuokra-asuntokannasta.

Vastaajista noin puolet edustaa asuntotoimen työntekijöitä, 23 prosenttia sosiaali- ja terveyspalveluiden työntekijöitä ja 29 prosenttia jotain muuta ryhmää, johon kuuluu erityisesti kiinteistöyhtiöiden työntekijöitä, teknisen toimen edustajia sekä kunnan hallintohenkilöstöä. Asuntotoimen edustajien osalta vastaajien yleisimpiä ammattinimikkeitä ovat asumisneuvoja, asuntosihteeri tai isännöitsijä. Sosiaali- ja terveyspalveluiden työntekijöistä useimmat ovat sosiaaliryöntekijöitä, sosiaaliohjaajia, johtavia sosiaaliryöntekijöitä tai johtotason henkilöitä. Järjestöjen rooli asumisneuvonnan järjestämisessä kuntatasolla on vähäinen.

Vastaajat tuntevat kuntansa asumisneuvonnan tilanteen pääsääntöisesti melko hyvin tai erittäin hyvin. Vain noin 10 prosenttia vastaajista ilmoitti tuntevansa asumisneuvontaa huonosti tai erittäin huonosti. Näiden vastaajien kunnista useimmissa ei järjestetä asumisneuvontaa ollenkaan.



Kuva 2. Vastaajien sijoittuminen kunnassaan.



Kuva 3. Vastaajien asumisneuvonnan tuntemus.

### 3.2

## Asumisneuvonnan yleisyys

#### 3.2.1

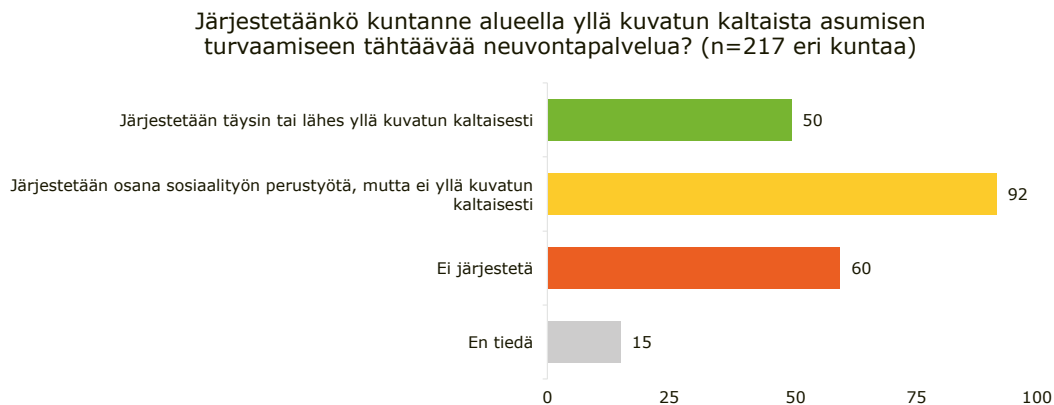
### Kunnat, joissa on asumisen turvaamiseen tähtävää asumisneuvontaa

Asumisneuvonta on kehittynyt jatkumona erityisesti osana erilaisia hankkeita. Tästä johtuen se, mitä asumisneuvonnan ymmärretään pitävän sisällään, vaihtelee suuresti. ARAn näkökulmasta asumisneuvonta on asumisen turvaamiseen tähtävää ennaltaehkäisevää työtä, ongelmien ratkaisua ja opastamista asumiseen liittyen. Määritelmä on kuitenkin liukuva, ja asumisneuvonnan tavoitteita kohti voidaan edetä erilaisilla toimenpiteillä. Kokonaiskuvan ymmärtämiseksi kyselyvastaajia pyydettiin asemoimaan toimintansa suhteessa alla olevaan asumisneuvonnan määritelmään:

*Asumisneuvonnalla tarkoitetaan työtä, jonka tavoitteena on asumisen turvaaminen ennaltaehkäisemällä ja ratkaisemalla asumisen ongelmia sekä opastamalla asumiseen liittyvissä asioissa. Asumisneuvojatoiminnalla voidaan tukea mm. pitkäaikaisasunnottomien, maahanmuuttajien, mielenterveyskuntoutujien, syrjäytymisuhan alaisten nuorten, perheiden tai ikääntyneiden asumista.*

*Asukkaiden kotona asumisen tukeminen arjen toiminnoissa tai sosiaalityön perustyöhön kuuluva asumisen ohjaus eivät sisälly asumisen turvaamiseen tähtäävään asumisneuvontatoimintaan.*

Kyselyn perusteella 50 kunnassa järjestetään asumisneuvontaa täysin tai lähes tämän määrittelyn mukaisesti (kuva 4). Useamman vastaajan kunnissa vastaajista valittiin kuntansa kokonaistilannetta parhaiten kuvaava vastaaja. Kun mukaan lasketaan puuttuvat ARAn asumisneuvonta-avustusta saaneet kunnat, voidaan arvioida, että kuvatus kaltaista neuvontatoimintaa järjestetään vähintään 54 kunnassa.



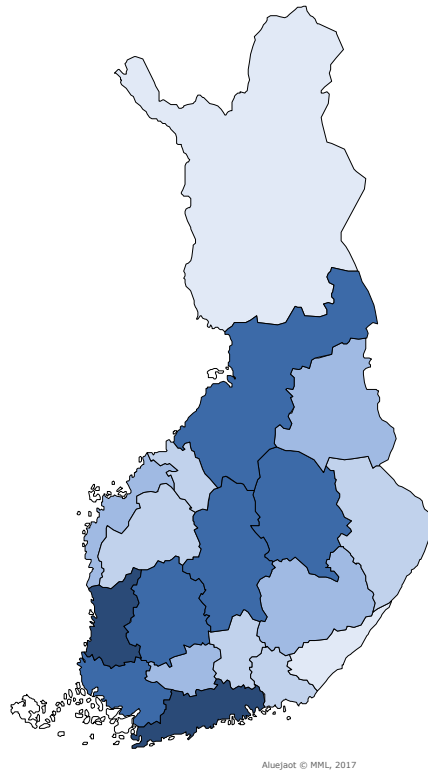
Kuva 4. Asumisneuvonnan yleisyys Suomessa.

Asumisneuvontaa järjestävät kunnat ovat sekä kooltaan että sijainniltaan erilaisia. Suhteellisesti toimintaa on enemmän suuremmissa kaupungeissa (kuva 5). Kuitenkin myös 21 enintään 10 000 asukkaan kuntaa järjestää asumisneuvontaa. Määrällisesti useimmat asumisneuvontaa järjestävistä kunnista ovat kooltaan 11 000–50 000 asukasta. Maakunnittain asumisneuvontaa ARAn kuvaamalla tavalla järjestetään eniten Uudellamaalla (11 kunnassa) ja Satakunnassa (6 kunnassa) (kuva 6). Etelä-Karjalassa ja Lapissa ei kyselyvastausten perusteella järjestetä ollenkaan kuvatus kaltaista asumisneuvontaa.



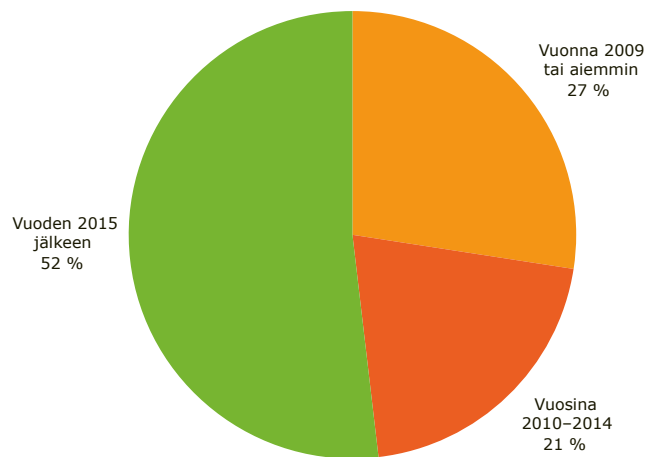
Kuva 5. Asumisneuvontaa järjestävien kuntien asukasmäärä.





Kuva 6. Asumisneuvontakuntien jakautuminen maakunnittain (tummempi väri=useammassa kunnassa neuvontaa).

Milloin asumisneuvontatoiminta on käynnistetty kuntanne alueella? (n=29)



Kuva 7. Asumisneuvonnan käynnistäminen.

Useimmat vastanneista kunnista ilmoittivat asumisneuvontatoiminnan käynnistyneen vasta viime vuosina. Noin puolissa toimintaa järjestävistä kunnista asumisneuvonta on käynnistynyt vuonna 2015 tai sen jälkeen (kuva 7). Vajaa kolmannes kertoo toiminnan käynnistyneen ennen vuotta 2010. Vastauksista käy kuitenkin ilmi, että monissa kunnissa toiminta on käynnistynyt vaiheittain, ja vasta viime vaiheessa sitä on alettu kutsua nimenomaisesti asumisneuvonnaksi.

Lähes kaikki asumisneuvontaa järjestävistä kunnista aikovat kehittää toimintaansa joko resursseja lisäämällä, toimintaa laajentamalla tai vakiinnuttamalla nykyisen toiminnan. Tämä kertoo osaltaan siitä, että asumisneuvonta näissä kunnissa on koettu tarpeelliseksi toiminnaksi.

### 3.2.2

#### **Kunnat, joissa asumisneuvonta on osana sosiaalityön perustyötä tai ei ole asumisneuvontaa**

Selvästi useammat kunnat (92 kpl) ilmoittivat järjestävänsä asumisneuvontaa sellaisessa muodossa, joka ei täytä kaikilta osin ARAn määrittelyn sisältöä, mutta kuitenkin tähtää samoihin tavoitteisiin. Kuntia pyydettiin kyselyssä kuvailemaan sosiaalityön osana järjestettävää asumisneuvontatoimintansa sisältöä. Asumisen turvaaminen ja häätöjen ennaltaehkäisy toistuvat tavoitteina useissa vastauksissa. Käytännössä toiminta on kuitenkin integroitu täysin muiden sosiaalipalveluiden yhteyteen. Erottelun vaikeutta suhteessa edeltävään asumisneuvonnan määrittelyyn kuvaa se, että joistakin asumisneuvonta-avustustakin saavista kunnista jotkut vastaajat ovat tulkinneet asumisneuvontansa olevan lähempänä tätä luokkaa kuin ARAn määritelmää.

Sisällöllisesti kuntien sosiaalityön osana järjestettävästä asumisneuvonnasta voidaan tehdä muutamia tyypittelyjä, jotka kattavat useimmat tapaukset:

1. Pienet kunnat, joissa joko ei ole tarvetta asumisneuvonnalle tai niin vähän tarvetta, että asumisneuvonta onnistuu oman työn ohessa joko sosiaalipalveluissa tai asuntotoimen (isännöinnin) kautta.
2. Asuntotoimi toteuttaa asumisen neuvontaa pyytäen tarpeen mukaan apua sosiaalipalveluilta.
3. Sosiaalipalveluiden, kiinteistöyhtiön ja isännöinnin kesken on sovittu tehtävienjaosta asumisen tukemisessa. Toiminta on kuitenkin sosiaalipalveluiden sisällä.

Useimmat kunnista, joissa asumisneuvontaa järjestetään osana sosiaalipalveluita, ovat tyytyväisiä nykyiseen tilanteeseensa asumisneuvonnan riittävyyden suhteen. Selkeitä kehittämissuunnitelmia tai lisätarpeita tämän kaltaiselle toiminnalle nosti esiin 16 kuntaa. Muutamissa kunnissa on myös aikomuksena hakea ARAn avustusta tulevaisuudessa toiminnan kehittämiseen. Käytännössä monien pienempien kuntien osalta ratkaistavat ongelmat liittyvät yksittäisiin osa-alueisiin kuten tehostetun palveluasumisen vähentämiseen tai pakolaisten vastaanottoon.

Kunnissa, jotka ilmoittivat, että eivät järjestä ollenkaan asumisneuvontaa, ei sille pääsääntöisesti myöskään nähdä tarvetta tulevaisuudessakaan (yhteensä 60 kpl). Rajanveto sosiaalipalveluissa järjestettävään asumisneuvontaan on häilyvä, ja osan toiminta vastaakin edellisen tyypittelyn ensimmäistä kohtaa sisällöltään. Muutamat kunnat näkevät kuitenkin selvän tarpeen asumisneuvonnalle ja suunnittelevat toiminnan käynnistämistä.

## Asumisneuvonnan toteutus

Asumisneuvontaa voidaan toteuttaa hyvin vaihtelevilla tavoilla. ARAn asumisneuvonnan oppaassa on nostettu keskeisimmiksi toimijoiksi kunnallisella taholla kuntien kiinteistöyhtiöt ja sosiaalitoimi. Lisäksi on erilaisia yhdistelmiä järjestö- ja yrityssektorin kanssa yhteistyössä toteutettavasta toiminnasta. Tämän selvityksen kyselyaineiston perusteella asumisneuvontaa ARAn mukaisesti järjestävissä kunnissa kuntien kiinteistöyhtiön, asuntotoimen ja sosiaalitoimen roolit kattavat suurimman osan toiminnasta. Luvussa viisi on esitelty yksityiskohtaisemmin valittujen kuntien toimintamalleja.

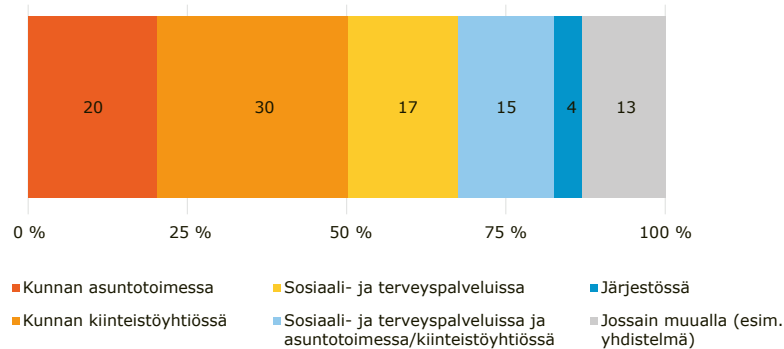
### 3.3.1

#### Organisointi ja rahoitus

Asumisneuvonta sijoittuu noin puolissa vastaajien kunnista osaksi asuntotoimea tai kiinteistöyhtiötä. Noin kolmannes asumisneuvonnasta on osana sosiaali- ja terveyspalveluiden organisaatiota, käytännössä sosiaalipalveluissa, tai vähintään osin sijoitettuna sosiaali- ja terveyspalveluihin. Muutamissa kunnissa sijoituspaikka on järjestö. Lisäksi joissakin tapauksissa toiminta on jaettu laajemmalle joukolle tai muille kunnan toimialoille.

Näkemyksiä parhaasta sijoituspaikasta on sekä kiinteistöyhtiön tai asuntotoimen että sosiaalipalveluiden puolesta. Sosiaalipalveluissa asumisneuvojilla on pääsy sosiaalityön tietojärjestelmiin, kun taas kiinteistöyhtiöön sijoitetuilla asumisneuvojilla on tieto vuokrayhtiön asiakkaista, ja he lisäksi toimivat lähellä asiakkaita. Molemmassa tapauksissa tiivis yhteistyö toisen osapuolen kanssa on tärkeää.

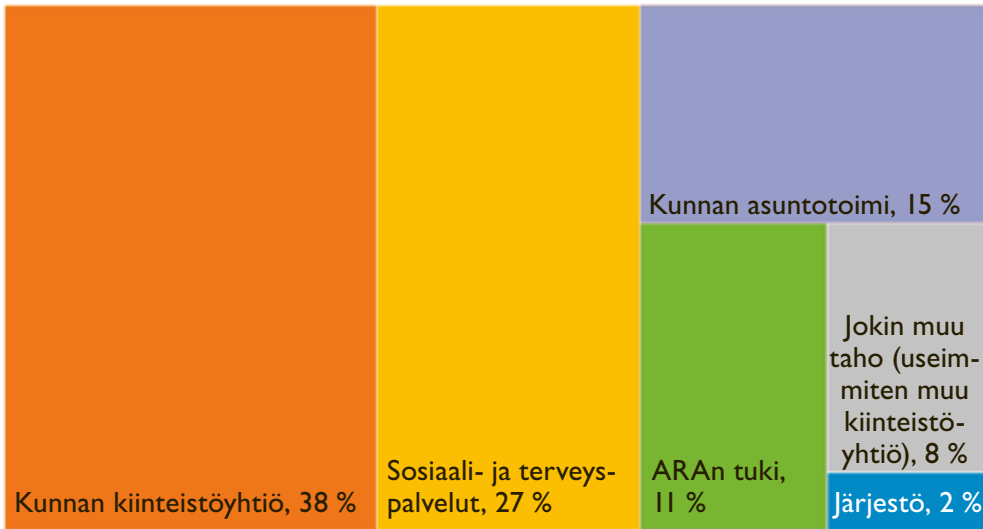
Missä organisaatiossa asumisneuvojat toimivat kunnassanne? (n=47)



Kuva 8. Asumisneuvonnan sijoittuminen organisaatioittain kunnissa.

Asumisneuvonnan kustannukset jakautuvat pääpiirteittäin samoin kuin itse toimintakin organisaatioittain, kuitenkin sillä erotuksella, että kiinteistöyhtiöiden rooli suhteessa sosiaali- ja terveyspalveluihin korostuu. 37 kunnan keskiarvona kiinteistöyhtiön ja asuntotoimen osuus kustannuksista on 53 prosenttia, sosiaali- ja terveyspalveluiden 27 prosenttia, muiden tahojen (mm. muiden kiinteistöyhtiöiden tai kunnan muun toimialan) 8 prosenttia ja järjestöjen 2 prosenttia. ARAn asumisneuvonnan avustuksen osuus on reilu kymmenys kokonaiskustannuksista, vaikka tukea saavien kuntien kohdalle se voikin olla korkeampi. Sote-sektorin osuus rahoituksesta on kyselyvastauksien perusteella merkittävä, joten toimintaa ei siksi voi käsittää pelkästään ARAn ja vuokratoyhtiöiden välisenä. Yhteistyö sote-sektorin, ARAn ja vuokratoyhtiöiden välillä on tärkeää.

### Asumisneuvonnan rahoitus (n=37, keskiarvo)



Kuva 9. Asumisneuvonnan kustannusten jakautuminen.

Kolmessa neljästä vastaajakunnasta asumisneuvontaa tekee enintään 1 henkilö. Useampia asumisneuvojia on vain suurimmissa kaupungeissa. Tässä yhteydessä mukaan ei ole kuitenkaan laskettu välttämättä sosiaalipalveluiden työpanosta, joten asumisneuvontaan kohdistuvan kokonaistyömäärän arvioiminen ei ole mahdollista. Ylivoimaisesti eniten asumisneuvontaa tekeviä on Helsingissä (17 henkilöä). Lisäksi joissakin kunnissa vastaavaa työtä tehdään muulla hankerahoituksella, ja asumisneuvontaa toteutetaan myös valtakunnallisten toimijoiden vuokrataloyhtiöissä (kts. edellinen luku). AUNE-toimenpideohjelman väliraportin kyselyn perusteella vuonna 2017 ohjelmakaupungeissa työskenteli lähes 80 asumisneuvojaa (Karppinen 2018). Määrä on kasvanut seurantatietojen perusteella kymmenellä vuonna 2018.

#### 3.3.2

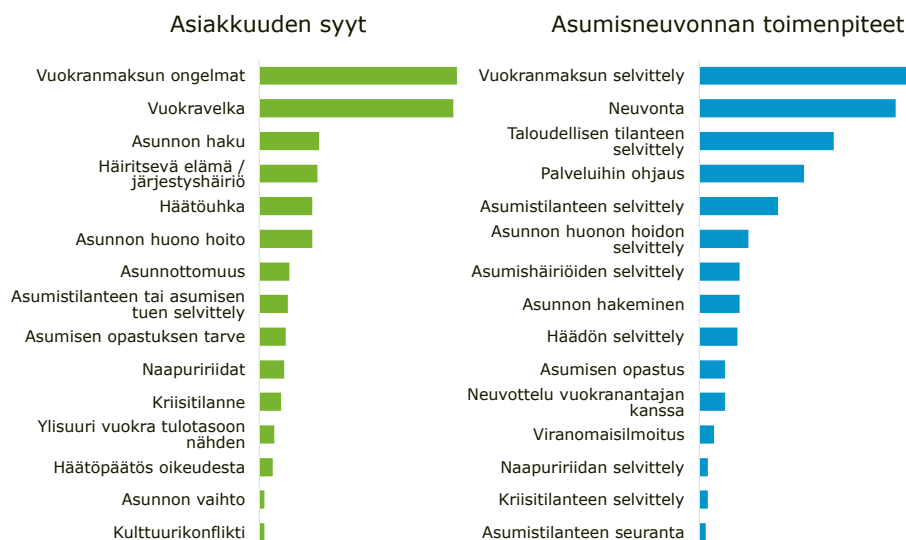
#### Toiminnan sisältö

Asumisneuvontaa on organisointimallista riippuen tarjolla joko kaikille kunnan asukkaille tai vain yksittäisen kiinteistöyhtiön asukkaille. Käytännössä jaottelu noudattaa pääpiirteittäin sitä, minne asumisneuvonta on hallinnollisesti sijoitettu: sosiaalipalveluiden yhteyteen sijoitetun palvelun asiakkaita ovat kaikki kuntalaiset, ja kiinteistöyhtiöön sijoitettu neuvonta on useimmiten (10/14) vain omille asukkaille. Kunnan asuntotoimeen tai yhdistelmänä useammalle taholle sijoitettu palvelu jakaantuu tasan joko kaikille kuntalaisille tai vain yksittäisen yhtiön asukkaille.

Keskimäärin kuukauden aikana asumisneuvonnan asiakkaana on 145 (mediaani 30) lyhytaikaista neuvonta-asiakasta ja 60 (mediaani 19) pitkäaikaisempaa rekisteröityä asiakasta. 34 vastaajakunnassa otettaisiin näiden vastausten perusteella vastaan kuukausittain noin 5 000 lyhyttä yhteydenottoa ja palveltaisiin noin 1 900 pidempiaikaista asiakasta. Suuri ero mediaani- ja keskiarvovastausten välillä kertoo siitä, että suuremmissa kunnissa volyymit ovat hyvin eri tasolla pienempiin verrattuna. Todelliset määrät ovat suurempia, sillä vastaukset edustavat vain osaa asumisneuvontaa järjestävistä kunnista. Määrää voi kuitenkin pitää suuntaa antavana.

Asumisneuvojien määrää suhteessa asiakkaiden määrään pidetään enimmäkseen sopivana. Kolmasosa arvioi määrän liian vähäiseksi, noin 60 prosenttia pitää määrää sopivana ja muutama vastaaja arvioi, että asumisneuvojia on liikaa. Suurin puute asumisneuvojien määrästä on suurimmissa kaupungeissa.

Vuokranmaksun ongelmat ja vuokravelat ovat yleisimpiä syitä asumisneuvonnan asiakkuudelle, ja ne näkyvät siksi myös tärkeimpinä toimenpiteinä. Kuvassa 10 on esitetty asumisneuvonnan asiakkuuden syitä ja merkittävimpiä toimenpiteitä vastaajien kokemalla tärkeysjärjestyksellä painotettuna. Vastaukset heijastelevat suurelta osin edellä esiteltyjä tärkeimpiä asumisneuvonnan tavoitteita ja ymmärrettyä asumisneuvonnan luonnetta. Varsinaisissa asumisneuvonnan toimenpiteissä (oikealla) näkyy merkittävimpiä sekä ennaltaehkäiseviä (neuvonta) ja ongelmien ratkaisemista (vuokranmaksun selvittely).



Kuva 10. Asumisneuvonnan asiakkuuden syyt ja asumisneuvonnan toimenpiteet<sup>2</sup>.

Tuloksellisen asumisneuvonnan toteuttaminen erityisesti ennaltaehkäisevästä näkökulmasta edellyttää riittävää tietoa asiakkaan tilanteesta. Rekisteritietojen käyttö-oikeus kuitenkin noudattaa useimmissa tapauksissa asumisneuvojan sijoituspaikkaa. Sosiaalityöntekijöillä on käytössään sosiaalitoimen asiakasjärjestelmä ja Kelan etuuspalvelu, ja kiinteistöyhtiöön sijoitetuilla asumisneuvojilla puolestaan on käytössä kiinteistötietojärjestelmiä tai vuokratietojärjestelmiä. Avoimesti käytössä ovat luottorekisteri ja väestötietojärjestelmä.

Kiinteistöyhtiöihin sijoitetut asumisneuvojat eivät pidä merkittävänä ongelmana sosiaalityön rekisterien puuttumista, vaan toiminta on rakennettu tiiviin yhteistyön ja asiakkaalta saatavan suostumuksen varaan. Tilanne on vastaava mutta toisinpäin sosiaalipalveluiden yhteyteen sijoitetuilla asumisneuvojilla. Helsingissä käytäntö on siinä määrin poikkeuksellinen, että sosiaalipalveluiden yhteyteen sijoitetuilla asumisneuvojilla on oikeusperusteisesti pääsy myös Helsingin kaupungin vuokra-asuntojen vuokravalvontajärjestelmään. Lisäksi tiimiin kuuluvalla psykiatrisella sairaanhoitajalla on pääsy potilastietojärjestelmään. Tiedonvaihtokäytäntöjen uudelleenrakentaminen on yksi haaste, joka syntyisi sosiaalipalveluiden siirtymisestä maakunnan hoidettavaksi kunnissa, joissa asumisneuvonta on sijoitettu sosiaalipalveluihin.

<sup>2</sup> Suhteellinen merkittävyys. Vastaajia on pyydetty laittamaan vaihtoehdot tärkeysjärjestykseen 1–15. Palkin pituus kuvaa vastausten keskiarvoa painotettuna merkittävimpien (1–5) vastausten määrällä.

### Tavoitteet ja toiminnan luonne

ARAn avustaman asumisneuvonnan tavoitteeksi on määritelty asumisen turvaaminen ratkaisemalla asumisen ongelmia sekä opastamalla asumiseen liittyvissä asioissa. Tavoite jaetaan laajasti, mutta sen yleisluontoisuudesta johtuen kunnilla on erilaisia painotuksia siinä, mitä ne asumisneuvonnallaan tavoittelevat.

Kuvassa 11 on nostettu esiin mainintojen määrä 50 vastaajan avovastauksissa tärkeimmistä tavoitteista. Maksuhäiriöihin ja vuokratelkasaataviin liittyvät näkökulmat korostuivat eniten, samoin häätöjen vähentäminen ja asunnottomuuden ehkäisy. Asumishäiriöiden vähentäminen tai asumisosaamisen kehittäminen jäivät selvästi vähemmistöön. Yksittäisinä mainintoina esiin nousevat asumisen osaamisen kehittäminen, palveluohjaus tai ylipäätään yhteistyöverkoston kehittäminen ja ylläpitäminen kunnanviranomaisten välillä ja taloudelliset hyödyt kiinteistönomistajan näkökulmasta. Muita tavoitteena mainittuja asioita erityisesti pienempien kuntien osalta ovat asumisen käytännön toteuttamiseen liittyvät tekijät: esimerkiksi sopivan asunnon etsimisessä avustaminen ja eri kohderyhmien, kuten maahanmuuttajien tai nuorten tukeminen.



Kuva 11. Asumisneuvonnan merkittävimmät tavoitteet.

Koska asumisneuvonta on mahdollista ymmärtää eri tavoin, ja myös asumisneuvonnan tavoitteet ovat vaihtelevia kunnittain, kyselyyn lisättiin kysymys asumisneuvonnan *luonteesta*. Tällä tarkoitetaan sitä, miten vastaaja ajattelee kuntansa asumisneuvontatoiminnan sijoittuvan akselilla *ennaltaehkäisevää neuvontaa ja ohjausta – ongelmatilanteiden ratkaisemista*. Kysymys auttaa syventämään kokonaiskuvaa asumisneuvonnan kokonaisuuden tavoitteesta, mutta ei itsessään kerro toiminnan sisällöstä – toki sisältö kuitenkin vaikuttaa siihen, miten vastaaja asumisneuvontansa luonnetta tulkitsee. Keskimäärin kunnat tulkitsevat asumisneuvontansa hieman lähemmäs ongelmatilanteiden ratkaisua kuin ennaltaehkäisyä (6 asteikolla 0–10). Vastausten osalta ARAn avustusta saavat kunnat ja kunnat, jotka eivät saa avustusta, eroavat toisistaan hieman. Tällä hetkellä avustusta saavien kuntien keskiarvo oli 6,5. Muiden kuntien osalta se oli noin 5. Vastausten hajonta on ylipäätään suurta.

Asumisneuvonnan luonnetta ja lyhytaikaisten neuvonta-asiakkaiden osuutta kaikista asiakkaista on tarkasteltu yhdessä oheisessa kuvassa 12. Kuvan pisteet edustavat kukin asumisneuvontaa järjestävää kuntaa, vaikkakin vain tämän selvityksen casekaupungit on nimetty. Valtaosa vastaajista sijoittuu oikean yläkulman laatikkoon, joka tarkoittaa suurta osuutta lyhytaikaisia asiakkaita ja ongelmien ratkaisuun tähtäävää toiminnan luonnetta. Tämän voidaan arvioida kuvaavan asumisneuvonnan luonteenomaisuutta.

Lyhytaikaisten asiakkaiden suuren osuuden voidaan ajatella ainakin jossain määrin heijastelevan toiminnan luonnetta verrattuna tilanteeseen, jossa lähes kaikki asiakkaat

ovat pidempikestoisia asiakkuuksia. Tässä yhteydessä lyhytaikaisilla asiakkuuksilla viitataan esimerkiksi puhelinneuvontaan tai chat-yhteydenottoihin ja pidempiaikaisilla asiakkuuksilla rekisteröityyn asiakkuuteen. Ongelmatilanteiden ratkaisemisen ja ennaltaehkäisyyn välinen suhde ei kuitenkaan ole täysin yksiselitteinen, sillä monet ongelmanratkaisemiseksi tulkittavat toimet, kuten vuokravelkojen selvittely, toimivat samalla ennaltaehkäisten vakavampia tilanteita, esimerkiksi häätöjä.



Kuva 12. Vastaajien näkemys kuntansa asumisneuvonnan luonteesta ja neuvonta-asiakkaiden osuus, %.

### 3.3.4

#### Toimintaa edistäneitä tai vaikeuttaneita tekijöitä

Tähän lukuun on koottu temaattisesti kyselyvastausten perusteella esiin nousseita asumisneuvonnan tavoitteita edistäviä, hyviä käytäntöjä ja esiin nousseita ongelma-kohtia asumisneuvonnan kokonaisuuden näkökulmasta koko maan tasolla. Luvun 5 kuntakohtaisissa analyyseissä on paneuduttu tarkemmin valittujen kaupunkien toimintamallien etuihin.

Asumisneuvonnan hyvät käytännöt jäsentyvät kolmen pääteeman alle: 1) Yhteistyön ja verkostojen hyödyntäminen, 2) Ennakoiminen ja etupainotteinen toiminta ja 3) Matalan kynnyksen palvelut. Lisäksi esiin on nostettu yksittäisiä hyviä toimintamalleja, joita mahdollisesti voisi hyödyntää muuallakin.

Yhteistyö on avainasemassa asumisneuvonnan onnistumisessa. Erityisesti tilanteissa, jossa asumisneuvonta on toteutettu kiinteistöyhtiössä, yhteistyön ja rakenteiden sosiaalipalveluiden kanssa täytyy olla kunnossa. Toisaalta yhteistyötä tarvitaan myös sosiaalipalveluiden ja vuokranantajien välillä, ja käytännössä toiminnan järjestäminen työporeittain on käytössä monessa kunnassa. Lisäksi tarvitaan verkostoja muiden toimijoiden suuntaan esimerkiksi sosiaalipalveluiden sisällä, ja moniammatillisuuden hyödyt on nostettu esiin useissa vastauksissa.

Varhainen puuttuminen nähdään hyvänä tapana ehkäistä myöhempiä ongelmia. Se voi näkyä nopeana ongelmiin tarttumisena tai ennakoimisena jo vuokrasuhteen alusta lähtien esimerkiksi haastattelun tai asukkaan elämäntilanteen kartoituksen keinoin. Etuna tällöin on myös se, että asiakassuhde syntyy hyvin etupainotteisesti. Hyö-

tyä tästä katsotaan olevan erityisesti nuorten kanssa asioidessa. Matalan kynnyksen palvelut, kotikäynnit ja jalkautuminen ovat myös ennakoinnin muotoja. Kotikäyntien osalta moniammatillisuuden hyödyt voivat myös näkyä laajasti. Lisäksi esiin on nostettu yksittäisiä toimenpiteitä, kuten asumisen seurantajaksot ongelmatilanteiden jälkeen, osaamisen kehittäminen ja tietopohjan vahvistaminen tai dokumentoinnin ja vaikuttavuuden arvioinnin kehittäminen. Oheiseen taulukkoon on kerätty esimerkkejä toteutuksista teemoittain.

Taulukko 2. Hyviä käytäntöjä.

Teema	Mitä hyviä asumisneuvonnan toimintamallinne käytäntöjä haluaisitte nostaa esille?
Yhteistyö ja verkostoituminen	<p>”Aktiivinen yhteydenpito yhteistyökumppaneiden kanssa on ensiarvoisen tärkeää”</p> <p>”Erittäin hyvä yhteistyö eri toimijoiden (esim. aikuissosiaalityö) kanssa on työn onnistumisen edellytys monessa asiassa.”</p> <p>”Asukkaiden kokonaisvaltainen palveluntarpeen arviointi on tärkeää.”</p> <p>Tiivis yhteistyö vuokranantajien kanssa.</p> <p>”Paikallispoliisi, jonka kanssa voi käydä läpi häiriö- ja ilkivaltatapauksia.”</p> <p>”Reaaliaikainen yhteistyö sosiaalitoimen ja muiden viranomaisten kanssa.”</p> <p>”Tiivis / säännöllinen yhteistyö (parityö) sosiaalitoimen ja nuorisotoimen kanssa.”</p> <p>”Yhteistyö kiinteistöyhtiössä isännöitsijöiden, asuntotarkastajien, vuokravalvojien, perinnän ja vuokrauksen kanssa. Yhteistyö on saumatonta ja kaikki yhtiössä tunnustavat asumisneuvonnan hyödyllisyyden oman työnsä ja asukkaiden kannalta. Merkittävää on myös yhteistyö viranomaisten kuten sosiaalitoimen, poliisin, pelastuslaitoksen, terveystarkastajien ja terveydenhuollon kanssa, mutta myös kolmas sektorin toimijat ovat hyviä yhteistyökumppaneita.”</p> <p>”Yhteistyö sosiaalitoimen kanssa ja mahdollisuus jalkautua yhteistapaamisille asiakkaiden kanssa esim. Kelaan tai sosiaalitoimistoon.”</p>
Ennakoiminen ja etupainotteisuus	<p>”Asumisneuvonnan kyky vastata nopeasti ja joustavasti erilaisiin tarpeisiin ja hoitaa tilanteet eteenpäin viranomaistoimintaan tarpeiden mukaan on paras yleinen malli kunnassamme.”</p> <p>”Kokeillaan asumisneuvonnan asukaskartoitus/haastattelua nuorille ennen asukasvalintaa. kriteerinä: nuori alle 30v., asunnoton ja luottotiedoissa merkintöjä. Haastattelussa lyhyt kartoitus elämäntilanteesta, otetaan puheeksi syntyneet velat ja niiden hoitomahdollisuudet ja mahdollisen tulevan asunnon vuokran maksuasiat. Nuori saa kontaktin asumisneuvojaan ja sitä kautta otetaan nuoren asuminen myös noin 3 kk ajaksi seurantaan maksujen osalta”</p> <p>”Nuoriin panostaminen kannattaa. Erityisesti ensimmäisen kerran omilleen muuttavan nuoren tukeminen on kannattavaa (myös taloudellisesti). Ennaltaehkäisevässä mielessä myös asumisasioista tiedottaminen jo ennen kuin nuoret ovat muuttaneet omilleen, tuottaa valvutuneempia asukkaita taloyhtiöihin. Kun vuokralaisen vastuut ja velvollisuudet ovat tiedossa, monelta harmilta säästyään.”</p> <p>”Vaikeasti asutettavien sekä nuorten haastattelut ennen lopullista päätöstä asunnon tarjoamisesta.”</p> <p>”Varhainen puuttuminen vuokranmaksuongelmiin, esim. uusien sopimusten maksutilanteiden seuranta. Työparityöskentely isännöitsijän kanssa häiriötilanteissa.”</p> <p>”Yhteydenotot, keskustelut hyvissä ajoin ennen kuin tilanteet kärjistyvät ja esim. vuokratilastit alkavat olla liian suuria. Tästä kannattaa muistuttaa kirjeellä silloin tällöin - pyytää rohkeasti ottamaan yhteyttä ongelmatilanteissa.”</p>



Teema	Mitä hyviä asumisneuvonnan toimintamallinne käytäntöjä haluaisitte nostaa esille?
Matalan kynnyksen palvelut ja jalkautuminen	<p>”Kotikäynnit moniammatillisesti. Asukkaiden tilanne kotoa nähtynä aivan erilainen kuin toimistopöydän äärestä katsottuna.”</p> <p>”Kotikäynnit yhdessä eri ammattiryhmien edustajien kanssa kuten esim. kotihoito tai palotarkastaja.”</p> <p>”Asumisneuvonta on helposti saatavilla ja maksutonta, neuvonta tapahtuu pääsääntöisesti puhelimitse tai sähköpostitse, jolloin kynnys asian selvittämiseen madaltuu.”</p> <p>”Nuorten alle 25 v. osalta, käydään läpi maksutilanteet ja otetaan puheeksi matalalla kynnyksellä pienikin velka.”</p> <p>”Asumisneuvonnan jalkautuminen matalan kynnyksen toimipaikkoihin keskustelemaan ihmisten kanssa asumisen asioista.”</p> <p>”Olen jalkautunut asukastuvalle ja johdan siellä tapahtuvaa toimintaa. Ihmiset tulee helpommin siellä juttelemaan.”</p> <p>”Tekninen isännöitsijä ja asumisneuvoja kiertävät taloittain kohteita säännöllisesti. Kierroksella tulee vastaan asumisen ongelmia, mihin voidaan puuttua asumisneuvonnan myötä.”</p>
Muita onnistumisia	<p>”Asumisen seurantajakso, jossa asumiseen tehdään jälkiseurantaa ongelmatilanteen ratkaisemisen jälkeen. Asumisen seurantajaksoa voidaan käyttää myös etupainotteisesti tilanteessa, jossa asunnonhakijalla on aikaisempia epäonnistumisia asumisessa. Seurantajakson avulla voidaan mahdollistaa asunnon saanti ja selkeyttää mahdolliset palveluntarpeet.”</p> <p>”On otettu seurantaan 1 kk ajan velkaongelmaiset asukkaat, keitä tullut asumisneuvojan asiakkuuteen.”</p> <p>”Asunnottomuuden ehkäisytyö pelillisyyden kautta, asumisen monopoly.”</p> <p>”Seurattu puheeksi oton vaikutusta maksujen hoitamiseen, paljonko saadaan tuottoa vuokratyöyhtiölle ja onko kaikki autettavissa asumisneuvonnan keinoin.”</p> <p>”Ammattilaisten osaamisen vahvistaminen asumis- ja talousasioiden puheeksi otosta.”</p> <p>”Erilaisten infomateriaalien ja nettisivujen avulla tuotettu materiaali, asumisen oppaat ja muut asiakkaille ja yhteistyötahoille suunnatut materiaalit.”</p> <p>”Hallitut hädät: Kun asiakkaan sairautentunnottomuus estää avun vastaanottamista, voidaan hädän kautta saattaa asiakas tuetumpiin asumispalveluiden pariin.”</p> <p>”Rakenteellinen, vakioitu ja systemaattinen prosessimalli, jota kehitetty yhdessä kiinteistöyhtiön kanssa.”</p> <p>”Asumiskummitoiminta ja psykiatrinen sairaanhoitamalli tiimissä”</p> <p>”Dokumentoinnin ja arvioinnin kehittäminen”</p> <p>”Vuokravelkaryhmät.”</p>

Asumisneuvonnan ongelmakohdat tai vaikeudet ryhmittyvät erityisesti resurssien ja rahoituksen puuttumisen ympärille. Käytännön toiminnan tasolla tiedonkulun ja tietosuojan kysymykset ja joidenkin asiakkaiden tai yhteistyötahojen yhteistyöhaluttomuus saattavat olla merkittäväkin haasteita.

Asumisneuvonnan asiakkuuden pitäisi voida alkaa oikea-aikaisesti, sillä ongelmat kärjistyvät nopeasti. Syyt alkamisen viivästyminen voivat liittyä joko resurssien puuttumiseen tai palvelujärjestelmän rakenteeseen, mikäli asumisneuvonnan rooli kokonaisuudessa ei ole selkeä. Tämä saattaa heijastua myös tiedonkulun ongelmiksi. Lisäksi yhteistyötahojen puolella voi olla epätietoisuutta asumisneuvonnan toiminnasta, jos se on jaettu useaan eri organisaatioon, jotka toteuttavat palvelua eri tavoin. Palvelujärjestelmän puutteeksi voidaan laskea myös soveltuvien asumispalveluiden (tai palveluasumisen) puuttumisen, mikä syö asumisneuvonnan resursseja tavalla, joka ei toiminnan näkökulmasta ole tarkoituksenmukaista. Puutteellisiin resursseihin liittyvä rahoituksen epävarmuus, mikäli toimintaa toteutetaan hankemuotoisesti

eikä sitä ole vielä saatu vakiinnutettua. Useat kunnat nostivat esiin liian vähäisen asumisneuvojen määrän.

Siinä missä yhteistyön toimiminen on mainittu hyvänä käytäntönä, tietojenkulkua vaikeuttava yhteistyön puuttuminen estää tavoitteellista toimintaa. Potentiaalisesti tulevaisuudessa haasteita voi syntyä sote-uudistuksen toteutuksesta, ellei tiedonjakamisen käytäntöjä saada uudistettuja. Myös rahoituksen osalta rakenteet saattavat muuttua merkittävästi.

### 3.4

## Asumisneuvonta-avustuksen merkitys

Kyselyn vastaajista 29 (43 %) oli kunnasta, joka saa asumisen ARAn avustusta asumisneuvontatoiminnan järjestämiseen, 8 (11 %) oli saanut avustusta aiemmin mutta ei saa enää ja 21 (29 %) oli kunnasta, joka ei ole koskaan saanut tukea. Kaikki vastaajat eivät tieneet ovatko saaneet joskus avustusta.

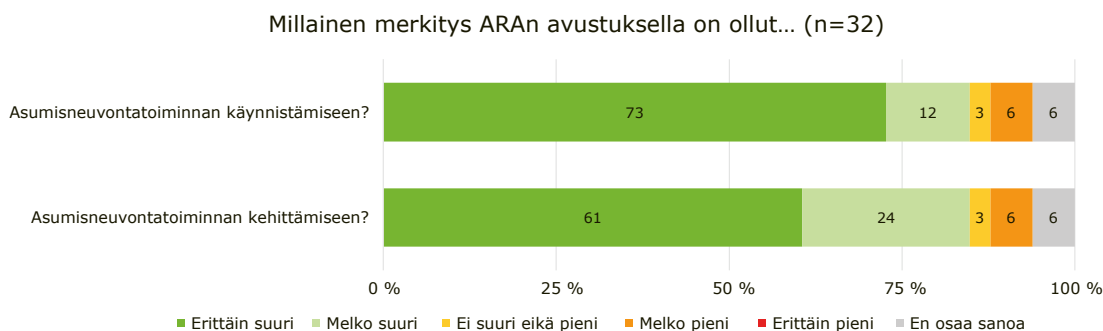
Niistä vastaajista, jotka olivat saaneet avustusta, 14 (44 %) arvioi, ettei asumisneuvonta toiminta olisi käynnistynyt lainkaan ilman ARAn avustusta. Vastaavasti 14 (44 %) on sitä mieltä, että toiminta olisi käynnistynyt mutta hitaammin tai pienimuotoisemmin kuin nykyisin ilman avustusta. Vain 4 (13 %) vastaajaa arvioi, että toiminta olisi käynnistynyt muutenkin. Näihin sisältyy pääkaupunkiseudun kuntia, joissa asumisneuvonnan historia on avustusta pidempi. Tuen merkityksessä korostuu rahoituksen keräämisen vaikeus ennaltaehkäisevään toimintaan. Esiin nousevat myös tiedon levittäminen, toiminnan kehittäminen ja verkoston ylläpitäminen.

*”ARAn avustus erittäin merkityksellinen sekä se, että on olemassa valtakunnallinen taho, joka ylläpitää toiminnan kehittämistä.”*

*”Asumisneuvonnan kustannus on alkuaikoina koettu olevan pelkkä kustannuserä näkemättä sen tuottamaa säästöä ja inhimillisiä tekijöitä. Tähän on tosin vuosien myötä tullut muutos ja asumisneuvonta nähdään sekä tuottavana että hyödyllisenä toimintona.”*

*”Se on mahdollistanut toiminnan ja luonut verkoston, johon liittyä ja jolta oppia.”*

ARAn avustuksen merkityksen katsotaan olleen lähes yhtä suuri toiminnan käynnistämässä ja asumisneuvonnan kehittämisessä (kuva 13). Vastaajista 73 prosenttia pitää merkitystä erittäin suurena ja 12 prosenttia melko suurena toiminnan käynnistämässä. Vastaavasti 61 prosenttia arvioi merkityksen kehittämiseen erittäin suureksi ja 24 prosenttia melko suureksi.



Kuva 13. Asumisneuvonnan avustuksen merkitys.

## 4 Asumisneuvonnan vaikuttavuus ja sen syntyminen

**Tässä luvussa esitellään kootusti selvityksen aineiston perusteella havaittuja asumisneuvonnan vaikutuksia. Havainnot perustuvat haastatteluihin ja kyselyyn. Lisäksi esitellään työpajoissa muodostettuja ”vaikutustarinoita”.**

---

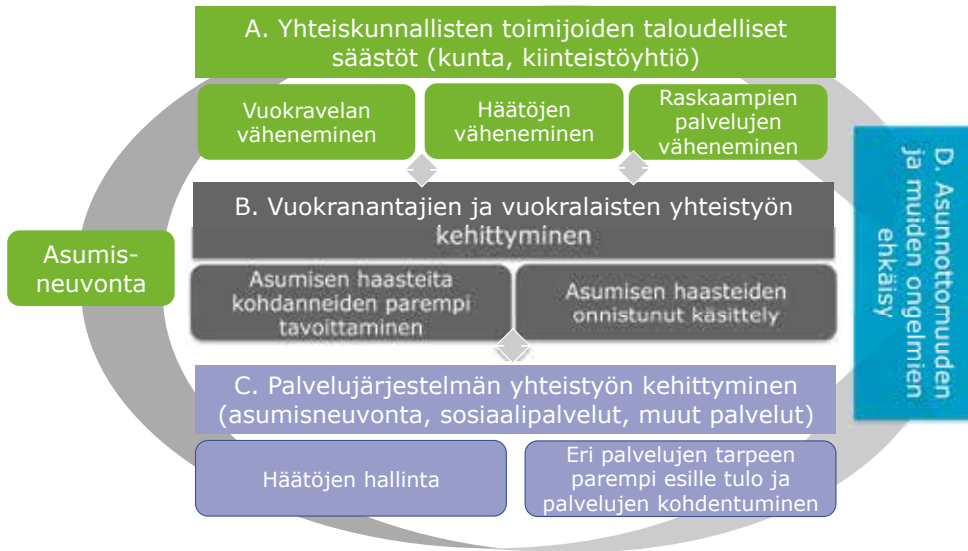
### Keskeiset havainnot

- Asumisneuvonnalla on suora vaikutus vuokralvelkojen vähenemiseen sekä häättöjen ennaltaehkäisyyn. Nämä suorat vaikutukset riittävät usein kattamaan asumisneuvonnan kustannukset. Kuntien ilmoittamat asumisneuvonnan laskennalliset taloudelliset vaikutukset ovat 5 000–20 000 euron vaihteluvälillä.
- Vähimmäissäätön (5 000 €) perusteella arvioituna asumisneuvonta on jo kattanut omat kustannuksensa, kun se onnistuu ehkäisemään häädön yllä mainituilla toimenpiteillä yhteensä 23 kertaa vuoden aikana.
- Asumisneuvonta voi parhaimmillaan vaikuttaa vuokralaisen ja vuokranantajan väliseen yhteistyöhön ja sen kehittymiseen.
- Asumisneuvonta on yhteistyöpalvelu, jonka vaikuttavuus riippuu yhteistyön toimivuudesta suhteessa muuhun palvelujärjestelmään. Ilman muiden palveluiden, erityisesti sosiaalipalvelujen, kiinnostusta asumisneuvontaan, voi sen vaikutus jäädä vähäiseksi.
- Asumisneuvonnalla on useita erilaisia toteutustapoja, jotka sopivat erilaisiin konteksteihin. Yhtä oikeaa toteutustapaa ei ole.

---

Asumisneuvonnan vaikuttavuutta on tarkasteltu laajasti ja teoreettisesti sekä tilastollisen analyysin keinoin myös aiemmin (ks. Ympäristöministeriö 2011), tai yksittäisen toimijoiden näkökulmasta (esim. NAL 2009). Tässä selvityksessä asumisneuvonnan vaikuttavuutta tarkastellaan kokonaisuutena selvityksen eri aineistoihin perustuen. Vaikuttavuudesta on nostettu lisäksi esiin asumisneuvonnan tärkeimpiä vaikutuksia ns. ”kaikista tärkein muutos” -menetelmää hyödyntäen. Tämän tuloksena luvussa on nostettu esiin tapauskaupunkien vaikutustarinoita. Vaikuttavuus tarkoittaa tässä yhteydessä vaikutusten suhdetta tavoitteisiin. Tällöin myös se, millaisia tavoitteita asumisneuvonnalle asetetaan, vaikuttaa siihen, miten vaikuttavuuden arviointia lähestytään.

Asumisneuvonnan ei-lineaarista vaikutuslogiikka on kuvattu kuvassa 14. Vaikutuslogiikassa on pyritty tuomaan esiin sellaisia aspekteja, jotka jäävät ajoittain asumisneuvontaa koskevassa keskustelussa havaitsematta. Useimmiten ajattelu lähtee yksilöstä ja päättyy siinä häättöihin ja ”laajemmin yhteiskuntaan”. Käytännössä asumisneuvonnassa on kuitenkin kyse palvelusta, jonka vaikuttavuus on hyvin paljon riippuvainen toimintakontekstista. Kuvan otsikoita A–D ja niiden sisältöä on avattu tarkemmin seuraavissa alaluvuissa

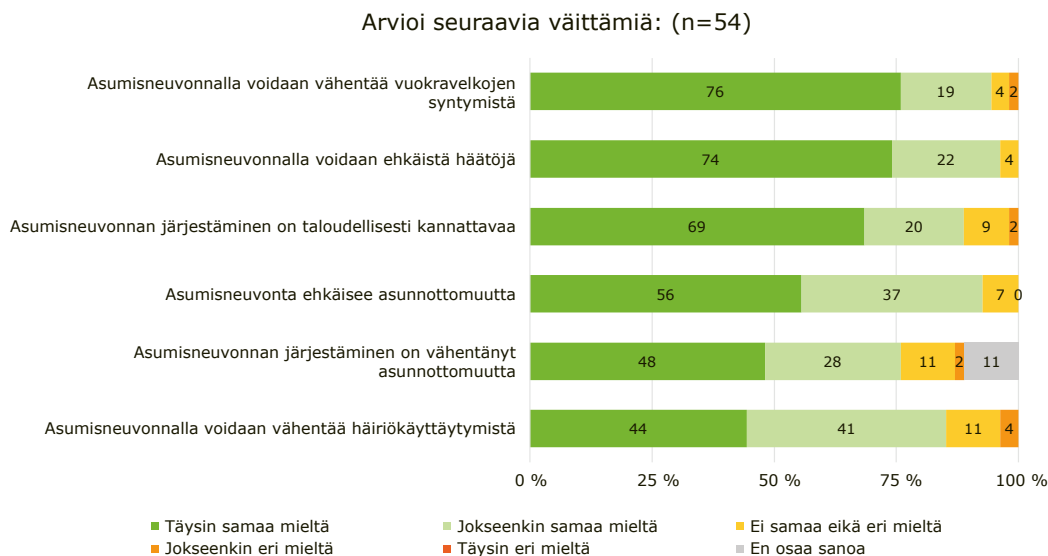


Kuva 14. Asumisneuvonnan vaikutuslogiikka.

#### 4.1

### Yhteiskunnalliset vaikutukset

Tässä selvityksessä kuullut asumisneuvontaa järjestävät kunnat nostavat esiin sen, että asumisneuvonnan vaikuttavuus (saavutettujen vaikutusten ja tavoitteiden suhde) on positiivinen. Yli 90 prosenttia kyselyyn vastanneista kunnista oli sitä mieltä, että asumisneuvonnalla on voitu vähentää vuokravelkojen syntymistä ja estää häätöjä. Lisäksi yli 89 prosenttia vastaajista oli sitä mieltä, että asumisneuvonnan järjestäminen on taloudellisesti kannattavaa. (Ks. kuva 15).



Kuva 15. Näkemyksiä asumisneuvonnan vaikuttavuudesta.

Kaikissa työpajoissa ja haastatteluissa vuokravelkojen ja häätöjen estäminen nähdään selkeänä etuna. Tämä käy ilmi myös kaupunkien ja vuokratyöyhtiöiden seurantatiedoista selkeästi. Vaikka aiemmissa tilastollisissa selvityksissä on tätä hyötyä ”pyrityt todistamaan”, voidaan siitä myös katsoa vallitsevan niin suuri konsensus kysely- ja haastatteluaineistossa, ettei kovin suurta epäilystä jää. Asumisneuvojat myös usein seuraavat asiakkaita toimintansa jälkeen. Tämä estää vuokravelan uudelleensynty-  
misen. Vaikka vuokravelka voitaisiinkin maksaa sosiaalipalveluissa, on sen uusiutuminen usein todennäköistä.

Kyselyyn vastanneiden kuntien näkemyksiä yhteiskunnan saavuttamista hyödyistä asumisneuvonnasta on tiivistetty taulukkoon 3, jossa näkyy hyvin edellä kuvattu suora vaikutus.

Taulukko 3. Yhteiskunnan hyötyjä kyselyyn vastanneissa kunnissa.

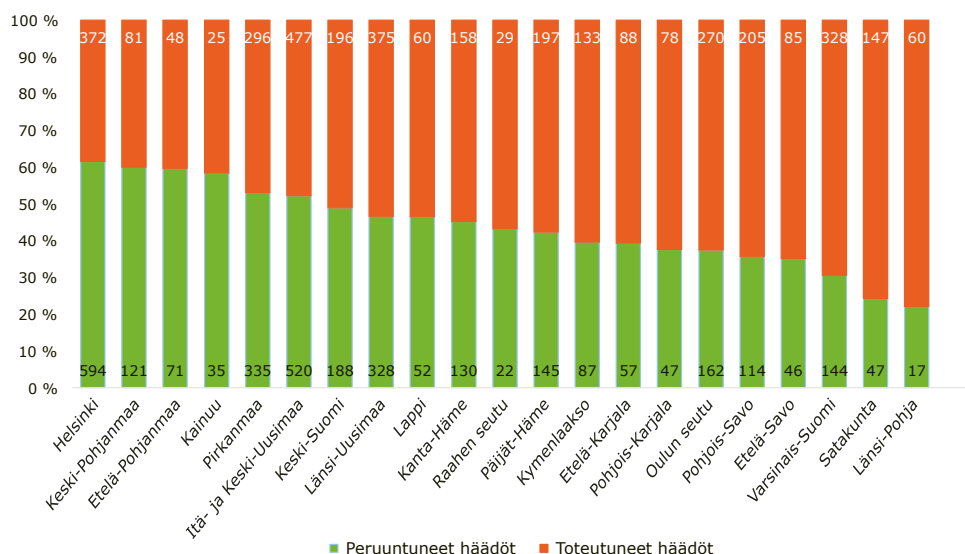
Kuntatyyppi	Yhteiskunnan saavuttamat hyödyt
<b>”Suuri kaupunki”</b> (Yli 50 000 asukasta): 14 nostoa positiivisista vaikutuksista	13 kuntaa mainitsi vuokravelan säästön tai sen päätyttyä 6 kuntaa mainitsi säästön kiinteistön paremmasta kunnosta 7 kuntaa mainitsi todennetun menosäästön sosiaali- ja terveyskuluissa Yksi kunta mainitsi todennetun asumisen ennaltaehkäisyn  <i>”Yleensä kyse vuokrasta. Vuokranantaja säästyy luottotappioilta ja käräjäoikeus säästyy prosessilta ja valtio säästää kustannuksia ja asukas säästää tilapäisasunnon ylimääräisiltä kuluilta ja muuttokustannuksilta ja varastovuokrilta ja ajoissa haettu tuki säästää KELAA ja sosiaalitoimea perintäkuluilta ja suuremmilta harkinnanvaraisilta avustuksilta.”</i>
<b>”Pienempi kunta”</b> (alle 50 000 asukasta)	21 kuntaa nosti esiin vuokravelan säästön 8 kuntaa mainitsi säästön kiinteistön paremmasta kunnosta 6 kuntaa mainitsi todennetun menosäästön sosiaali- ja terveyskuluissa

Häätöjen vähentäminen on avainasemassa asumisneuvonnan kustannushyötyjen muodostumisessa. Konkreettisimmin tämä näkyy jo vireille tulleen hädän peruuntumisena, mutta vaikutuksia ennaltaehkäisevästä työstä toki tapahtuu jo aiemmissakin vaiheissa. Häätöjen määrää tilastoidaan vielä tällä hetkellä ulosottovirastokohtaisesti. Ulosottovirastot vastaavat maakuntia kokonaisina tai osiin jaettuina. Vireille tulleiden häätöjen ja estettyjen häätöjen osuus kaikista toteutuneista hädöistä vaihtelee suuresti alueittain.

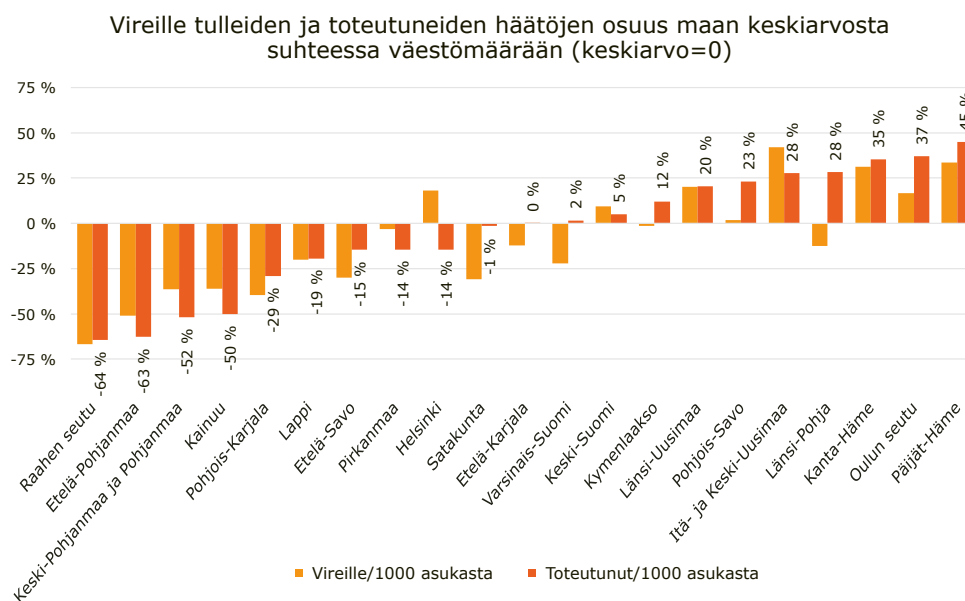
Kuvassa 16 on kuvattu toteutuneiden ja peruuntuneiden häätöjen osuuksia vuosittain vireille tulleiden häätöjen määrästä. Vireille tulleiden häätöjen määrät vaihtelevat ulosottovirastoittain noin 50:stä Helsingin ja Uudenmaan tuhanteen. Myös sen osuus vaihtelee alueittain, miten suuri osa alueella vireille tulleista hädöistä on onnistuttu estämään. Vuonna 2017 Helsingissä, Keski-Pohjanmaalla, Pohjanmaalla ja Etelä-Pohjanmaalla yli 60 prosenttia vireille tulleista hädöistä onnistuttiin estämään. Varsinais-Suomessa, Satakunnassa ja Länsi-Pohjassa puolestaan vireille tulleista hädöistä onnistuttiin ehkäisemään alle neljännes.

Kuvissa 17 ja 18 on verrattu alueellisia vireille tulleiden ja toteutuneiden häätöjen määriä alueen väestön ja ARA-vuokra-asuntojen määriin. Kuvioiden palkit osoittavat erotuksen koko maan keskiarvosta prosenttiyksiköinä. Väestömäärään suhteutettuna muutamilla alueilla häätöjä toteutuu vain puolet keskiarvosta tuhatta asukasta kohden. Päijät-Hämeessä vastaavasti häätöjä toteutuu 1,45-kertaisesti keskiarvoon

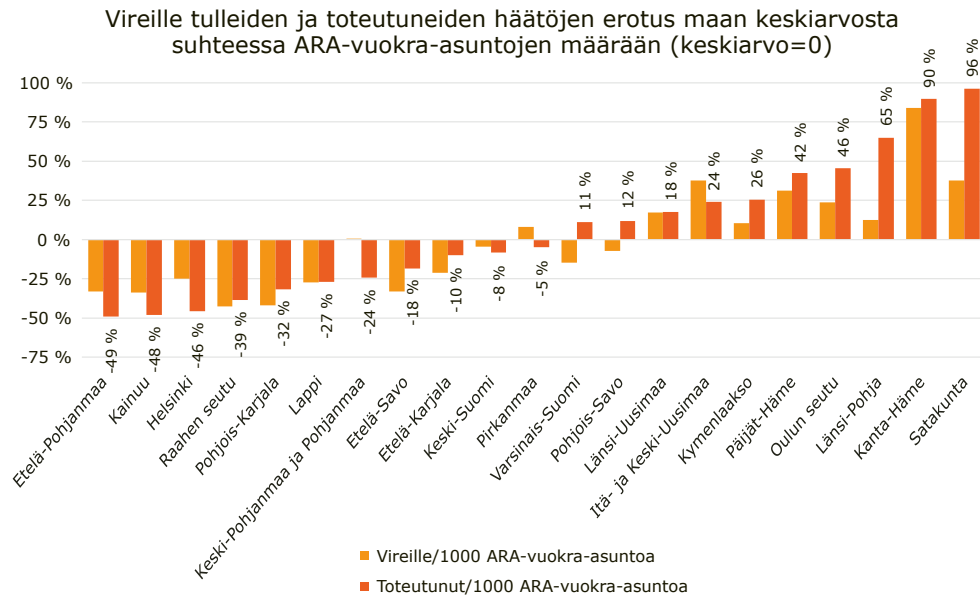
nähdän. Suhteelliset erot kasvavat, kun häätöjen määrä suhteutetaan alueen ARA-kannan kokoon, mihin luonnollisesti vaikuttavat alueiden historia ja erityispiirteet. Merkittäviä eroja näkyy kuitenkin esimerkiksi Helsingin ja muun Uudenmaan sijoittumisessa: molemmissa tarkasteluissa Helsinki sijoittuu muuta pääkaupunkiseutua ja ympäryskuntia paremmin. Tämän kaltaiset tarkastelut eivät suoraan voi osoittaa asumisneuvonnan vaikutusta, mutta tulos on yhdenmukainen kaupunkien häätöjen ehkäisemisen tilastojen kanssa. Joka tapauksessa on syytä tiedostaa, että sekä vireille tulleiden häätöjen määrissä että ehkäisyprosentteissa on eroja, joihin voidaan vaikuttaa.



Kuva 16. Toteutuneiden häätöjen ja peruuntuneiden häätöjen suhteelliset osuudet ulosottolaitoksittain vuonna 2017. Lähde: Valtakunnanvoudinvirasto.



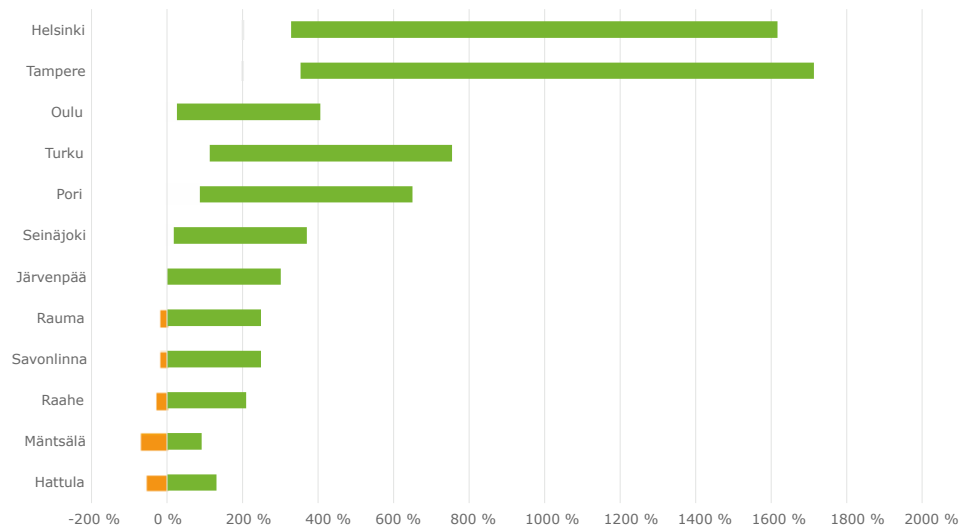
Kuva 17. Vireille tulleet ja toteutuneet häädöt suhteessa väestöön (verrattuna maan keskiarvoon). Lähteet: Valtakunnanvoudinvirasto, Tilastokeskus



Kuva 18. Vireille tulleet ja toteutuneet häädöt suhteessa ARA-vuokra-asuntojen määrään (verratuna maan keskiarvoon). *Lähteet: Valtakunnanvoudinvirasto, ARA.*

Ehkäistyjen häätöjen määrä on suoraviivainen mahdollisuus tarkastella taloudellisia vaikutuksia. Arvion mukaan (Ympäristöministeriö 2011) yhden häädön kustannukset ovat 5 000–20 000 euroa. Seuranta ja seuraava ARAn seurantatietoihin pohjautuva esimerkkilaskelma on toteutettu tämän arvion perusteella. Asumisneuvonnan taloudellista vaikuttavuutta tarkasteltiin Tampereen asumisneuvontahankkeen kustannusten (2017) perusteella, jolloin kustannus vastaa yhden sosiaalityöntekijän ja yhden sosiaaliohjaajan 100 prosentin työpanosta. Sosiaalityöntekijän ja sosiaaliohjaajan kokonaiskustannuksina vaikuttavuuden arvioinnissa käytettiin 114 694 euroa vuodessa. Kuntien kustannukset on huomioitu Tampereen laskelmien mukaisesti pois lukien Helsinki, jonka kustannukset on laskettu toteutuneiden kustannusten perusteella. Vaikutuksia on tarkasteltu niiden tapausten osalta, jossa asumisneuvonnan avulla on onnistuttu; estämään vuokravelan päätyminen oikeuteen, häätö on saatu peruttua ulosotosta tai vuokravelka-asia on saatu pois käräjäoikeudesta.

Oheisessa kuvassa 19 on esitetty asumisneuvonnasta raportoineiden kuntien ilmoittamat asumisneuvonnan laskennalliset taloudelliset vaikutukset 5 000–20 000 euron vaihteluvälillä. Vähimmäissäätön (5 000 €) perusteella arvioituna asumisneuvonta on jo kattanut omat kustannuksensa, kun se onnistuu ehkäisemään häädön yllä mainituilla toimenpiteillä yhteensä 23 kertaa vuoden aikana. Arvioinnissa on huomioitu ainoastaan häätöjen estosta aiheutuneet välittömät taloudelliset säästöt ja se ei ota huomioon häätöjen ehkäisyn inhimillisiä vaikutuksia, joiden kumulatiiviset vaikutukset voivat olla hyvinkin suuret. On myös huomattava, että taloudellinen vaikuttavuus voi olla merkittävästi suurempaa.



Kuva 19. Häätöjen ehkäisyn säästöt 5 000–20 000 euron häätökustannuksen perusteella, prosenttia. 0 % kuvaa tilannetta, jossa asumisneuvonnan säästöt ovat yhtä suuret kustannusten kanssa ja positiiviset arvot (vihreä palkki) säästöjä suhteessa kustannuksiin.

Myös aiemmissa selvityksissä on todettu, että tilastollisen analyysin perusteella asumisneuvonnalla on voimakas vaikutus häätöjen määrään. Asumisneuvojan palvelujen saatavuus laskee mallin mukaan häätöjä sataa asukasta kohden lähes kolmanneksella kiinteistöyhtiöiden häätöjen keskiarvosta. (Ympäristöministeriö 2011, 56)

Häätöjä koskeva vaikuttavuustarina työpajoista on kuvattu seuraavassa.

**Häätöjen väheneminen.** ”Vuonna 2018 on pystytty yhdessä case-kaupungeista ehkäisemään vähintään 40 häätöä ja toisessa 66 häätöä. On löydetty lukuisia muita asumisen vaihtoehtoja. Kaikki tämä on edellyttänyt, että ihminen on tullut kohdatuksi ja tilanne ymmärretty... jotta asumistilanne on saatu parannettua, on ohjattu oikeisiin palveluihin. Usein elämänlaatu on parantunut muutenkin kuin että pelkkä asuminen on saatu kuntoon. Asumisneuvoja on ollut mukana tässä prosessissa.”

#### 4.2

### Vuokranantajien ja vuokralaisten parempi yhteistyö

Vaikka vuokravelan laajenemisen sekä häätöjen ehkäisy on asumisneuvonnan suurin vaikutus, on asumisneuvonnalla ollut vaikutuksia myös vuokranantajien ja vuokralaisten parempaan yhteistyöhön sekä itse vuokralaisen toimintaan. Ilman tätä tai muutosta, joka kytkeytyy asumisen haasteiden tai ongelmien käsittelyyn, niistä keskusteluun ja käsittelyyn, ei yksilötason muutostakaan olisi tapahtunut. Vuokravelalisiin kohdistuneita tutkimuksia on varsin vähän, joten määrällistä tietoa näistä muutoksista ei ole saatavissa. Lukuisia tapausesimerkkejä löytyy selvityksen kohteena olleista case-kaupungeista, joissa nämä näkyvät vaikuttavuustarinaina.



**Vuokranantajan vakuuttaminen:** ”Perheellä oli liian kallis asunto ja häätöuhka päällä. Kriisin ilmettyä asumisneuvoja keskusteli vuokranantajan kanssa ja vuokralaiselle etsittiin uusi pienempi asunto. Vaikka vuokranantajan näkökulmasta vaihto maksaa, tämä on kestävämpi ratkaisu myös vuokranantajalle. Samalla tulee yhteiskunnalle säästöä. Perheen palvelutarvetta voidaan samalla käsitellä laajemmin, ja ohjata perhe eteenpäin. Mikrotasolla asunto on iso asia asiakkaalle, mutta kokonaisuuteen linkittyä usein muut tekijät.”

**Remontti paljastaa tilanteen:** ”Vuokrataloyhtiön linjasaneerausten / korjausten yhteydessä paljastui paljon huoneiston huonoja hoitoja. Asumisneuvonta jalkautui ja toimi yhteistyössä muun palvelujärjestelmän sekä isännöitsijän kanssa. Asiakkaat motivoituivat usein myös hakemaan apua ja pääsivät palvelujen piiriin. Ilman asumisneuvontaa näissä tilanteissa olisi tapahtunut häätö.”

Monen esimerkkikaupungin toimintamallissa asumisneuvonta korostuu yhteistyötoimintona vuokranantajan, asukkaan ja muun palvelujärjestelmän välillä, josta asiakkaalle kertyy suoria hyötyjä itselleen, kuten seuraavissa selvityksen kyselyn avovastauksissa:

- ”Pysyvyys, jota ei välttämättä ennen ole koettu. Asiakkaiden terveydentila kohoaa”
- ”Asukkaalle, kun saa vuokranmaksun ajan tasalle ja saa tietoa etuuksista ym”
- ”Mikäli raha-asiat saadaan järjestykseen ja asuminen voi jatkua samassa asunnossa, ei tule merkintöjä luottotietoihin. ”
- ”Asumisneuvoja ottaa asiakkuuden haltuun ennen tilanteen kriisiytymistä. Asumisneuvoja seuraa vuokranmaksua vuokravelkatilanteessa. ”
- ”Hyödyt tulee myös asukkaalle, kun saa ajoissa tukea ja apua tilanteeseensa, ettei tule suurempaa elämän kriisiä, joka näkynee myöhemmin mm. perustoimeentulotuen menoissa, ennalta ehkäisevän toimeentulotuen menoissa, terveydenhuoltokuluissa ym.”

Useat haastatellut korostivat sitä, että asumisneuvojat tuovat omalla osaamisellaan vuokrataloyhtiöiden toimintaan sellaista keskustelukulttuuria, joka muuten jäisi uupumaan. Vuokravelka puolestaan nähdään sellaisena ilmiönä, jonka kertyminen johtaa yhtä suurempiin asumisen haasteisiin. Vuokravelan kautta päästään hyvin usein ennaltaehkäisevästi selvittämään sellaisia tilanteita, jotka muuten saattaisivat pitkittyä. Asumisneuvojan sijoittaminen vuokrataloyhtiöihin tai asumisneuvojen pääsy vuokravelkarekistereihin luo mahdollisuuden tähän ennaltaehkäisyyn.

Valtaosa asumisneuvojista toimii kiinteässä yhteydessä kuntien omistamassa asuntokannassa tai eri toimijoiden ARA-kannassa. Monet haastateltavista korostavat lisäksi avoimen asumisneuvonnan tai kaikille kuntalaisille kohdistuvan asumisneuvonnan tärkeyttä. Tämän tyyppistä avointa asumisneuvontaa on suhteellisen vähän, mikä osaltaan johtuu ARA-avustuksista.

Asumisneuvojan rooli yhteistyötahona ja palvelujärjestelmän verkottajana korostuu:

*”Hyvä tiedottaminen on tärkeää, jotta ihmiset tietävät mihin ottaa yhteyttä, jos asumisen asiat huolettavat. Asumisneuvojan täytyy olla tietoinen tukijärjestelmän koukeroista (esim. asumistuki) ja palvelujärjestelmästä (mistä saa apua mihinkin asiaan syvällisemmin). Konkreettinen hyötyjä on se asiakas, joka rohkaistuu ottamaan asumisneuvontaan yhteyttä ja haluaa lähteä tekemään itse toimenpiteitä esim. vuokravelan hoitamiseksi. Inhimillinen hyöty tulee luonnollisesti yksilölle, mutta erityinen taloudellinen hyöty esim. vuokrataloyhtiölle (mm. vuokravelkojen saamisena, häätöjen väheneminen).”*  
(Suuremman kunnan vastaus kyselyssä)

Asumisneuvonnan aikaansaamia esimerkkimuutoksia on kuvattu seuraavissa tapauksissa.

**Siilojen ylittäjä.** Isossa kaupungissa palvelut ovat siiloutuneet iän ja perhetilanteen mukaan. Tämän tyyppiset palvelut ovat hyviä, kun ne asemoituu siilojen välimaastoon. Asumisneuvonta on rakentanut näihin siiloihin konkreettiset yhteistyörakenteet. Vuokranantajalla on myös hyvät ja nopeammat yhteydet sosiaalitoimeen asumisneuvonnan kautta. Asumisneuvonta on luonut konsultoivan roolin palvelujärjestelmään.

**Vuokranantajan tuki.** Perhe, jolla oli todellinen sosiaalityön tarve ja esteitä omista asioista huolehtimiseen ei ymmärtänyt joutuneensa häätötilanteeseen. Vuokranantaja soitti asumisneuvojille, ettei häätöön oltu reagoitu. Kun asia tuli tietoon, asumisneuvonta otti kopin heti seuraavana päivänä, ja varmisti asumisen hakemalla välitystilin. Tässäkin yhteydessä asumisneuvojat pystyivät auttamaan muiden palveluiden pariin.

4.3

## Palvelujärjestelmän yhteistyön kehittyminen

Asumisneuvojat toimivat useimmiten vuokranantajien ja sosiaalipalvelujen rajapinnassa. Valtaosa selvityksessä kuulluista tahoista näkee asumisneuvonnan suoran vaikutuksen vuokravelkojen ja häätöjen ennaltaehkäisyyn kautta. Niissä tilanteissa, joissa häätö on väistämätön, voidaan se kuitenkin parhaimmillaan toteuttaa hallitusti, siten, että muita palveluita ja jatkoa on tässä yhteydessä mietitty. Tämä edellyttääkin tiivistä yhteistyötä sosiaalipalvelujen kanssa.

Selvityksen haastatteluisissa ja työpajoissa suurin osa havainnoista koski palvelujärjestelmän yhteistyön kehittymistä. Yhteistyö on edellytys asumisneuvonnan positiivisten vaikutusten aikaan saamiselle. Ilman sitä toiminta tuskin olisi niin tuloksellista. Toisaalta tämä näkökulma on puuttunut aiemmissä selvityksissä, joissa on keskitytty asumisneuvonnan vaikuttavuuden mittaamiseen, tai sen mahdottomuuden, pohtimiseen. Esimerkkejä tähän liittyvistä vaikuttavuustarinoista on esitetty seuraavassa. Vaikutustarinat kuvaavat erilaisia paikallisia kontribuutioita, joita asumisneuvojilla on tapauskunnissa ollut.

**Yhteistyön luonti on taustalla onnistuneeseen häätöjen ehkäisyyn.** Kaupungissa asumisneuvonta on osaltaan luonut ilmapiiriä useiden erilaisten toimintojen vakiinnuttamiseen ja aloittamiseen. Se on johtanut esimerkiksi taloudellisen tuen alkuarvioinnin kehittämiseen, laajaan palvelujen kehittämiseen asumisen turvaamisen ympärille ja tuonut uusia keinoja asumisen jatkamiseen. Tuloksena on vuokravelkahäätöjen laskeminen vuodesta 2017 vuoteen 2018 37 prosentilla.

**Asumisneuvonta vaikuttaa sosiaalipalveluihin.** Kaupungissa asumisneuvonta jalkautuu sosiaalipalveluihin siten, että sosiaalipalvelujen tietämys asumisneuvonnan mahdollisuuksista lisääntyy ja vuokravelkatilanteet tulevat palvelujärjestelmän käsittelyyn ennen kuin ne menevät liian pahoiksi. Asumisneuvonta ylläpitää palvelujärjestelmän sisäistä yhteydenpitoa ja asumisasioiden puheeksi ottaminen lisääntyy sosiaalipalveluissa.

**Nopean intervention toteuttaja ja palvelujärjestelmän sillanrakentaja.** ”Huoltoyhtiöltä tulee ilmoitus siitä, että sähköt asunnosta on poikki. Asukkaalla on myös vuokravelkaa. Asumisneuvonta tekee kotikäynnin ja löydetään asukas täysin palvelujärjestelmän ulkopuolelle pudonneena tyhjässä asunnosta ilman huonekaluja. Toimintaan otetaan mukaan psykiatrinen sairaanhoitaja, ja interventiolla saadaan kokonaistilanne haltuun asiakkaan kohdalla, sillä kytkentä saadaan myös erikoissairaanhoidon. Asukkaan säästöillä saadaan kuitattua vuokravelkaa ja asuminen jatkuu lopulta. Taustalla on yhdessä luotu prosessi vuokratyöyhtiön kanssa. Prosessi on myös nopeutunut valtavasti. Ilman asumisneuvontaa, vastaavan tapaista palveluintegraatiota ei olisi syntynyt.

## Asumattomuuden ja muiden inhimillisten ongelmien ennaltaehkäisy

Viimekädessä asumisneuvonnalla voi olla vaikutusta yksittäisen ihmisen elämään inhimillisten ongelmien ehkäisyssä ja asumattomuuden ennaltaehkäisyssä. Suorempi vaikutus asumisneuvonnalla on yllä kuvatuissa muissa vaikutuskategorioiden.

Aiemmissä selvityksissä on todettu mm., että ”Toisaalta arviot asumisneuvonnan vaikuttavuudesta eivät ole yksiselitteisiä, minkä katsotaan johtuvan paljolti vaikeudesta mitata asumisneuvonnan vaikuttavuutta. Vaikuttavuuden mittaaminen onkin jäänyt monesti ”välillisten” mittareiden varaan. Tästä syystä olisi tarpeellista kehittää mittareita, joiden avulla toiminnan vaikuttavuutta voitaisiin luotettavasti arvioida. Asumisneuvonnan ei katsota toimivan pitkäaikaisasumattomuuden vähentämiseksi, vaan pitkäaikaisasumattomien osalta on tarpeen etsiä korvaavia asumismuotoja esimerkiksi tukiasuminen. (Kettunen 2010.)” (ks. Ympäristöministeriö 2011, 12).

Useissa haastattelussa mainittiin, että asumisneuvonnan asiakkaista puuttuu pitkäjänteistä seurantatietoa. Silloin kun asiakkuuksia ei seurata jälkikäteen, ei voida todentaa sen laajempia vaikutuksia. Asumisneuvonta toimii siis yhtenä osana ennaltaehkäiseviä palveluita, esimerkiksi syrjäytymismatkan alkupäässä.

Asumisneuvonnan kontribuutiota kuvaavia vaikutustarinoita on nostettu esiin seuraavassa.

**Henkilökohtaisen kriisin ratkaisu.** Henkilön kohdalla vuokratilasta nousi huoli asukkaasta. Asukkaan luokse toteutettiin kotikäynti, jossa selvisi henkilökohtaisen elämän kriisi. Asukkaan luvalla pyydettiin sosiaalityöntekijä mukaan kotikäynnille. Sosiaalityö auttoi maksuissa ja otti kopin kriisin hoidosta. Yllättävän vuokratilasta syy on usein jossain muulla elämäntilanteella. Syyt on mahdollista selvittää silloin, kun asiakkaalla on luottamus, joka syntyy asumisneuvojen aikaan saamana.

**Nuoren kokemus.** Nuorten asumisneuvojalle tuli henkilökohtainen viesti, jossa nuori halusi kiittää, että sai apua oikea-aikaisesti: Nyt on asunto, tyttöstävä ja moottoripyörä. Kertoo siitä, että tilanteet ovat moninaisia ja ne voivat ratketa kun on ensimmäinen kontakti, jolla ohjata oikeaan suuntaan. Yksilön näkökulmasta on todella merkittävää, että ihmisen koti säilyy. Se on yksilön näkökulma häätöjen ehkäisyistä. Muutos on tapahtunut askel askeleelta asiakkaiden kanssa. Asuminen voi jatkua, kun varoituksiin reagoidaan nopeasti asumisneuvonnassa.

**Luottamus ja nopeus asumisneuvonnan etuna.** Asumisneuvonta voi auttaa riskiasiakkaita sillä asumisneuvonta on olemassa. Vuokratilantaja ei monesti uskalla antaa toista asuntoa häätöuhan alla oleville asukkailla. Kun on asumisneuvonta, tunnetaan ja luotetaan: voimme antaa perheelle uuden mahdollisuuden, sillä luotamme yhteistyöhön, ja voimme luottaa, että perhe saa resursseja toisen palvelun kautta.

**Nopea puuttuminen ja intensiivinen työote on tehokas.** Tällaista tilannetta ei voi hoitaa seuraavana kuussa. Asia ei hoidu virastossa. Asumisneuvonta voi olla ensimmäinen palvelu monelle. Tämän tyyppiset palvelut hyviä väyliä päästä selvittämään kokonaistilannetta. Palvelu mahdollistaa kohdennetun palvelun ja vähentää peruspalveluiden taakkaa. Tilanteet ovat usein väliaikaisia ja ratkaistavissa.

Muita vastaavia yksilötason tarinoita on löydettävissä esimerkiksi Nuorisoasunto-liiton selvityksestä, jossa todetaan, että maksuvaikeuksiin joutuvalla vuokralaisella on NAL:ssa hyvä mahdollisuus säilyttää asuntonsa ja välttää (uudet) maksuhäiriömerkinnät, arjen- ja taloudenhallinta paranevat ja nuoret saavat eväät itsenäiseen asumiseen. (NAL 2017, s. 9.)

Niissä selvityksissä, joiden tavoitteena on ollut tilastollinen analyysi asumisneuvonnan hyödyistä, on tehty myös oletuksia asumisneuvonnan merkityksestä hyödyntäen 2010-luvun alun laskelmia. Jos asumisneuvoja pystyy estämään 2–4 henkeä vuodessa syrjäytymästä ja pysymässä normaaliasumisen piirissä sekä työkykyisenä

ja terveydeltään normaalina keskimäärin puolet normaalin työuran ajasta, yhteiskunnallinen säästö yhden asumisneuvojan vuoden panoksesta olisi:

- (2a) julkistaloudelle: säästö/20 v. = (2–4 henkeä) x 200 000 € = noin 400 000–800 000 € ja
- (2b) kansantaloudelle: säästö/20 v. = (2–4 henkeä) x 300 000 € = noin 600 000–1 200 000 €. (ks. Ympäristöministeriö 2011, 61)

## 5 Asumisneuvonnan toimintamallit kunnissa

**Tässä luvussa kuvataan erilaisia asumisneuvonnan toimintamalleja ja niiden vaikutuksia kuntakohtaisesti. Tarkastelu perustuu pääosin selvityksen haastatteluaineistoon, jota on täydennetty tukea saaneiden kaupunkien raporteilla ja muilla lähteillä. Kuvaukset koskevat lähtökohteisesti kunnan tai kunnan vuokratyöyhtiön järjestämää asumisneuvontaa, mutta myös eri järjestöt toimivat case-kaupungeissa. Kuvaukset ovat luonteeltaan esimerkinomaisia, eivät tyhjentyviä esityksiä alueiden toiminnasta.**

5.1

### Helsinki

#### Asumisneuvonnan organisointi ja kehitysvaiheet

Helsingissä tehtävä asumisneuvonta on kokoluokaltaan merkittävästi suurempaa kuin missään muualla, ja kehitystyötä on tehty systemaattisesti asumisneuvonnan nimellä vuodesta 2006 lähtien, ja jo sitä ennen eri hankkeiden yhteydessä. Asumisneuvojat työskentelevät Helsingin Sosiaali- ja terveystoimialan Perhe- ja sosiaalipalveluiden asumisneuvonnan yksikössä. Helsingin kaupungin asunnot Oy (Heka) osallistuu asumisneuvojen henkilöstökustannuksiin. Asumisneuvojat työskentelevät sekä Hekan että sosiaalipalveluiden toimipisteissä. Järjestely, jossa asumisneuvoja toimivat sekä osana sosiaalipalveluita että kiinteistöyhtiössä on ainutlaatuinen, ja siitä muodostuu useita hyötyjä.

Helsingin asumisneuvonnan kehittymisen taustalla vaikuttaa häätöjen määrän kasvu 2000-luvun alussa, jolle täytyi tehdä jotain. Toimintaa on laajennettu asteittain ja vuoden 2011 jälkeen toimintaa on kehitetty vakiintuneemmin. Asumisneuvontavastuulla on ollut suuri merkitys kehittämiselle erityisesti kaupungin useiden organisaatiomuutoksien ja niihin sijoittuneiden säästöjen yhteydessä. Toimintaa on kehitetty useassa eri avustetussa hankkeessa koko olemassa olon ajan, ja avustuksen onkin ajateltu olevan ”lupa” kehittämiseen ja ohjaavan sitä.

Asumisen ongelmien ja asunnottomuuden erityispiirteet korostuvat Helsingissä, ja laajan kaupungin asumisneuvonnan lisäksi useat järjestöt ja säätiöt toteuttavat alueella asumisneuvontaa.

#### Asumisneuvonnan sisältö, määrittely ja tavoitteet

Helsingin asumisneuvonta on ”asunnottomuutta ennaltaehkäisevää rakenteellista asumissosiaalista työtä”. Työntekijöiden työpanos on kohdistettu pelkästään asumissosiaalisiin ongelmiin, ei esimerkiksi toimeentulotukipäätöksiin. Toiminta perustuu vahvasti alueellisiin yhteistyörakenteisiin eri toimijoiden ja kolmannen sektorin kanssa. Viime kädessä tavoitteena on vähentää häätöjä ja asunnottomuutta. Valtaosa työstä kohdistuu tavalla tai toisella vuokratyöyhtiöihin liittyviin tehtäviin. Erityisesti Hekan näkökulmasta myös asumisen häiriöiden vähentäminen ja viihtyvyyden lisääminen on tavoiteltavaa.

## Toteutus

Helsingin asumisneuvojat kuuluvat hallinnollisesti kaikki samaan tiimiin aikuisso- siaaliryhmän organisaatiossa, mutta fyysisesti he ovat sijoittuneet Hekan alueyhtiöihin eri puolille kaupunkia ja palvelupisteisiin. Yhdeksän asumisneuvojaa toimii Hekan alueyhtiöissä sekä viisi myös sosiaaliryhmän ja sosiaaliohjauksen yksiköissä. Tiimiin kuuluvat myös asumiskummi-hanketyöntekijä ja psykiatrinen sairaanhoitaja. Pieniä ongelmia on syntynyt siitä, että asumisneuvojat eivät kuulu Hekan organisaatioon ja näin Hekaakin koskevat päätökset syntyvät sosiaalipalveluissa. Resurssit on jaettu sosiaalipalveluista käsin, mikä ei täysin vastaa Hekan tarvetta esimerkiksi vuokra- velkatilastojen perusteella alueittain.

Asumisneuvonta on kohdistettu kaikille helsinkiläisille monikanavaisesti. Hekan asukkaat voivat hakeutua palveluun alueyhtiönsä kautta, muut kaupunkilaiset taas sosiaalipalveluiden kautta. Chat-palvelu ja suojattu sähköposti ovat käytössä osana matalan kynnyksen asumisneuvontapalveluita. Vuonna 2019 chat-palveluun lisätään tunnistautumismahdollisuus, mikä kehittää palvelun hyödynnettävyyttä entisestään. Asumisneuvonnan kokonaisuuden kustannuksista noin neljäsosa kuuluu kiinteis- töyhtiöille ja kolmasosa katetaan ARAn avustuksella.

Osana psykiatristen- ja päihdepalveluiden kehittämistä tiimiin on siirtynyt psy- kiatrinen sairaanhoitaja, joka tekee yhteistyötä kaikkien asumisneuvojien kanssa. Sairaanhoitajan työ on jalkautuvaa arviointia ja palveluohjausta, ja antaa mahdol- lisuuden puuttua asumisneuvonta tiimillä myös vaikeimpiin tapauksiin suoraan.

Asumiskummitoimintaa<sup>3</sup> on kehitetty osana asumisneuvontaa vuodesta 2016 lähtien. Toiminta perustuu hyvin kotoutuneiden maahanmuuttajien antamaan ver- taistukeen. Toiminnan tavoitteena on maahanmuuttajien asumiseen osallisuuden ja osallistumisen vahvistaminen. Vuonna 2018 toimintaan osallistui yksi asumisneuvoja ja osa-aikainen hanketyöntekijä, ja se laajennettiin kaikkiin Hekan alueyhtiöihin.

Asumisneuvojat voivat hyödyntää poikkeuksellisesti sekä sosiaalipalveluiden asiakasjärjestelmää, mutta myös oikeusperusteella Hekan asiakasjärjestelmää vuok- ravelkatilanteiden osalta. Muissa kaupungeissa asumisneuvojilla on pääsy vain jom- paankumpaan näistä suoraan, ja toiseen työparin tai luvan perusteella. Oman lisänsä tuo psykiatrinen sairaanhoitaja, jolla on pääsy potilastietojärjestelmään. Helsingin kokoisessa kaupungissa korostuu ajantasaisen palveluhistorian hyödyntäminen asu- misneuvonnan yhteydessä, sillä asumisneuvonnan tarve voi johtua myös esimerkiksi hoitopolun katkeamisesta. Parhaimmillaan psykiatrinen sairaanhoitaja konsultoi- vassa roolissa voi lisätä merkittävästi sosiaalipalveluiden ja perusterveydenhuollon yhteistyötä.

Verkostomainen yhteistyö toiminnassa on tärkeää, ja alueellisiin yhteistyökokouk- siin osallistuu alueen viranomaisia ja Hekan henkilökuntaa. Suurimpien vuokrata- loyhtiöiden kanssa on kehitelty yhteistyötä, ja sille tulevaisuudessa varmasti olisi tarvetta. Tarve laajentamisesta muuhunkin asuntokantaan näkyy myös muiden pal- veluiden kuten sosiaalisen luototuksen työssä.

Asumisneuvonnan toteutusta on edistänyt substanssiosaamisen kehittäminen ja ylläpito. Asumiseen liittyvät ilmiöt, kuten työttömyys tai ikääntyneiden asema, on syytä huomioida ja niihin täytyy osata reagoida. Vastaavasti toimintaympäristön muutoksiin, myös poliittisiin, täytyy sopeutua. Asuntopolitiikka ja sen muutokset vaikuttavat Helsingissä paljon, sillä pula kohtuuhintaisista asunnoista on krooninen. Digitaalisten palveluiden kehittäminen nousee esiin hyvänä käytäntönä, ja asiakas- palautteiden perusteella kokonaisvaltaista prosessia (Kela, toimeentulotuki, asunto- hakemus ym.) arvostetaan.

3 <https://www.hel.fi/helsinki/fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/sosiaalinen-tuki-ja-toimeentulo/sosiaalityo/ asumisneuvonta/hankkeita/asumiskummi>

Toimintaa on mallinnettu ja kehitettään myös lean-ajattelua hyödyntäen. Mallinnusten perusteella muutamissa kuukausissa vuokravelkatilanteen selvittelyyn kuluva kokonaisaika on saatu vähennettyä merkittävästi, millä voidaan tehostaa niukkojen resurssien hyödyntämistä. Toimintamalli olisi mahdollista skaalata valtakunnallisestikin.

## Vaikuttavuus ja tulevaisuus

Karkeasti arvioiden asumisneuvonnalla on onnistuttu puolittamaan häätöjen määrä. Vuonna 2017 häätöjä Hekan asuntokannassa toteutui vain 84 häätöä 48 000 asuntoa kohden. Toiminnan seuranta ja dokumentointi on ollut systemaattista, ja siksi voidaankin osoittaa ARAn seurannan perusteella säästöjä syntyneen noin 3 miljoonaa euroa vuonna 2017. Säästöt muodostuvat vuokravelan oikeuteen päättämisen estämisestä, häädön peruuntumisesta ulosotosta, vuokravelka-asian poistumisista käräjäoikeudesta tai vuokrasuhteen jatkumisesta neuvottelun tuloksena. Kustannuksia syntyi vain toteutuneista häädöistä, asuntojen raivauksista ja henkilöstökuluista. Asumisneuvonnan on myös osoitettu vähentäneen häätöjä Helsingissä tilastollisesti merkittävästi tilanteessa, jossa asumisneuvontaa käynnistettiin ja siten voitiin muodostaa luonnollinen vertailuasetelma (kts. Ympäristöministeriö 2011). Dokumentoinnilla ja seurannalla on ollut ylipäätään suuri merkitys hyvänä käytäntönä asumisneuvonnan vakiinnuttamisessa ja tarpeen perustelemisessa. Helsingissä kaikki asumisneuvojat raportoivat toimenpiteensä yhdenmukaisesti digiumseurantaan.

Häätökustannusten vähentäminen on suurin vaikutus yhteiskunnan ja vuokranantajan näkökulmista, kun taas asukkaalle kodin säilyminen on ehdottomasti merkittävin hyöty. Myös kriisitilanteisiin pystytään puuttumaan ja rauhoittamaan niitä. Stadin asuntojen ja Hekan kanssa on kehitetty yhteistyökäytänteitä asiakkaiden kierreellisissä asunnonvaihoissa. Yksittäisistä kohderyhmistä maahanmuuttajat, nuoret ja muistisairaat vanhuksat hyötyvät erityisesti asumisneuvonnasta.

Tulevaisuudessa asumisneuvontaa kehitetään saattamalla loppuun kehitetyt uudet psykiatrisen sairaanhoitajan ja asumiskummien toimintamallit. Digitaalisten palveluiden kehittämistä jatketaan, ja talous- ja velkaneuvonnan osalta kehittämistä tehdään ASTA-hankkeessa. Asumisneuvojen määrää on ehdotettu lisättäväksi valtuustossa, mutta selvityksen ollessa käynnissä päätöksiä ei vielä ole tehty.

Sote-uudistuksessa nykyinen yhteistyö hajoaisi, sillä asumisneuvojat siirtyvät maakuntaan ja asunnot jäävät kunnalle. Asumisneuvonta on ollut esillä valmistelussa, mutta ennaltaehkäisevän rahoituksen toteutuminen maakunnassa, kun muut hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen palvelut jäävät kuntaan, on epäselvä.

### 5.2

## Espoo

### Asumisneuvonnan organisointi ja kehitysvaiheet

Espoossa asumisneuvontaa toteuttavat tahoillaan Espoon Asunnot Oy ja kaupungin sosiaali- ja terveystoimi osana aikuissosiaalityötä. Espoon Asuntojen asumisneuvonta on tarkoitettu kaupungin vuokrataloyhtiön asukkaille, ja toimintaa on kehitetty jo kauan.

Asumisneuvontaa vuokrataloyhtiössä on toteutettu järjestö- ja hankelähtöisesti vuodesta 2003. Vuonna 2008 asumisneuvonta siirtyi vuokrataloyhtiön omaksi toiminnoksi. Taustalla asumisneuvonnan kehittämistyössä on vaikuttanut erityisesti tarve vuokravelkojen sopimiselle. Toiminta on toteutettu yhteistyössä sosiaali- ja terveys-

palveluiden kanssa alusta lähtien, mutta haasteena on ollut se, että asumisneuvonta on kohdistunut vain vuokrataloyhtiön asukkaille. Sosiaali- ja terveyspalveluihin vuonna 2017 osin ARAn tuella alueellisesta aikuissosiaalityöstä irrotetut asumisneuvojat laajentavat toiminnan myös muihin kuntalaisiin.

ARAn rahoituksen merkitys on ollut suuri: Espoon Asunnoissa asumisneuvoja on palkattu usean eri hankkeen rahoituksella, ja aikuissosiaalityön asumisneuvojen toiminta käynnistettiin ARAn tuella. Taloudellisen tuen lisäksi ARAn mukana oleminen on nostanut tarvetta esiin toimialan sisällä ja tuonut mukaan myös ohjauksellisen näkökulman.

## **Asumisneuvonnan sisältö, määrittely ja tavoitteet**

Espoon Asuntojen asumisneuvonta on häätöjen ehkäisyä sekä asumisrauhan ja viihtyvyyden lisäämistä. Ongelmien kartoittamisen ja palveluohjauksen rooli on merkittävä. Päivittäinen tai viikoittainen pidempiaikainen tuki ei kuulu asumisneuvontaan, vaan se haetaan yleensä aikuissosiaalityön palveluista. Sosiaalipalveluiden asumisneuvontaa luonnehditaan ennaltaehkäiseväksi varhaisen tuen avuksi asumiseen liittyvissä ongelmatilanteissa. Asumisneuvojat eivät vastaa asiakkaan sosiaalipalveluiden kokonaisprosessista, vaan tulokulma liittyy aina jotenkin asumiseen. Asumisneuvonnan tavoitteita ovat häätöjen ennaltaehkäisy, asumisrauhan ja viihtyvyyden turvaaminen sekä yleisen tietoisuuden lisääminen neuvonnalla ja ohjauksella.

## **Toteutus**

Espoon Asunnoilla on viisi asumisneuvojaa, joista yksi on ARAn ASTA-hankkeen rahoituksella ja yksi Amif-hankerahoituksella. Omien asumisneuvojen rahoitus on jaettu puoliksi Espoon Asuntojen ja kaupungin kesken. Asumisneuvojat toimivat Espoon Asuntojen toimistolta käsin. Yleistä neuvontaa annetaan sähköpostilla, mutta pääsääntöisesti asumisneuvojat ovat asiakkaisiin yhteydessä puhelimitse ja selvittävät tilanteita tapaamalla asiakkaan joko toimistolla, asiakkaan kotona tai yhteistyökumppanin tiloissa. Asumisneuvonta on kohdistettu kaikille vuokrataloyhtiön asukkaille, joilla on jotain ongelmia asumiseen liittyen.

Espoon kaupungin aikuissosiaalityössä toimii vakiintuneesti kaksi asumisneuvojaa, jotka ovat aiemmin toimineet sosiaaliohjaajina. Asumisneuvojat on sijoitettu aikuissosiaalityön toimistoon, ja asiakkaat ottavat heihin yhteyttä eri väylien kautta. Käytössä on takaisinsoittopalvelu saman päivän palvelulupauksella. Asumisneuvojat järjestävät myös infotilaisuuksia ja jalkautuvat esimerkiksi kauppakeskuksiin. Kaupungin asumisneuvonta on tarkoitettu kaikille kuntalaisille, pois lukien Espoon Asuntojen asukkaat.

Vuokrataloyhtiön asumisneuvojat hyödyntävät työssään kiinteistötietojärjestelmän tietoja ja he pystyvät hyödyntämään ja selvittämään myös hakemustietoja ja muita vuokranantajan rekisterejä. Yhteistyö ja tietojen vaihto sosiaalipalveluiden kanssa toteutetaan asiakkaan suostumuksella sosiaalipalveluiden työparin välityksellä. Espoon kaupungin asumisneuvojilla on pääsy sosiaalityön asiakastietojärjestelmään Efficaan kuten muillakin sosiaaliohjaajilla.

Vuokrataloyhtiön näkökulmasta yhteistyön onnistuminen sosiaalipalveluiden kanssa on avainedellytys toiminnalle. Koska kehittämistä on tehty alusta lähtien yhteistyössä, myös yhteistyökuviot ovat selkeitä. Maksusopimukset toimivat ja kuu-kausittain toimitetaan ajantasainen yhteystietolista aikuissosiaalityön työntekijöistä, jotta yhteydenotot voidaan kohdentaa suoraan oikealle henkilölle. Sosiaalipalveluiden sektoroituminen saattaa kuitenkin aiheuttaa ongelmia. Espoon kaupungin kaksi asumisneuvojaa hyötyvät tältä osin taustastaan sosiaalipalveluissa, sillä he tuntevat järjestelmän ja yhteistyöverkostot jo valmiiksi.



Toimintaa edistäneenä hyvänä käytäntönä Espoon Asuntojen puolella näkyy luottamus ja yhteistyö kiinteistöyhtiön ja asumisneuvojen välillä. Vaikka asumisneuvojat edustavatkin ns. ”sosiaalipuolta”, heitä kuunnellaan yhtiön johdossa. Yhteistyö on sujuvaa myös vuokravalvonnan ja isännöinnin kanssa. Vakiintuneita yhteistyötahoja ovat aikuissosiaalityön lisäksi lasten, nuorten ja perheiden palvelut. Espoon kaupungin asumisneuvojat integroituvat tiiviisti osaksi muita sosiaalipalveluita, mikä on selkeä ero Espoon Asuntojen toimintaan. Tämä helpottaa ongelmien moniammatillista ja kokonaisvaltaista käsittelyä. Jalkautumisen näkökulmasta yhteistyötä on tehty Ejy ry:n jalkautuva talousohjaus -hankkeen kanssa. Hankkeessa on toteutettu matalan kynnyksen jalkautuvaa talousohjausta joustavasti ja talous- ja velkaneuvontaa kevyemmin.

## Vaikuttavuus ja tulevaisuus

Asumisneuvonnan hyödyt välittyvät erityisesti vuokravelkoihin tarttumisenä hyvisä ajoin ja häätöjen ehkäisemisen kautta. Häätöjen määrää pystytään ehkäisemään esimerkiksi sosiaalipalveluiden kanssa tehtävillä maksusopimuksilla. Hyöty vuokratyhtiölle on suora, sillä häädön toteutuessa velat siirtyisivät todennäköisesti luottotappioksi. Häädöistä kustannuksia syntyy asukkaalle, vuokratyhtiölle sekä yhteiskunnalle. Velkaantuneet ovat ylipäättään suurin asumisneuvonnan kohderyhmä. Espoon Asunnoissa lapsiperheet nousevat esiin yhtenä erityisen paljon hyötyvänä ryhmänä, samoin nuoret. Kaupungin asumisneuvonnassa myös maahanmuuttajat ovat paljon tukea tarvitseva ryhmä. Asumisneuvontatoiminnan kustannukset rajoittuvat palkkakuluihin ja muihin suoraan henkilöstön työskentelystä johtuviin kuluihin.

Asumisneuvojen määrää on pyritty kasvattamaan tasaisesti, mutta se on ollut pitkälti hankkeiden varassa. Espoon kaupungin ARAn avustuksella toimineet asumisneuvojat siirtyivät pysyvästi asumisneuvojiksi vuoden 2019 alusta. Espoon Asuntojen toimintaa pyritään kehittämään pidemmälle ennaltaehkäisyn ja varhaisen puuttumisen suuntaan sekä kehittämään yhteistyötä esimerkiksi talous- ja velkaneuvonnan kanssa osana ASTA-hanketta.

### 5.3

## Vantaa

### Asumisneuvonnan organisointi ja kehitysvaiheet

Asumisneuvonnalla on pitkät perinteet Vantaalla. Toiminta vuokratyhtiö VAV Asunnot Oy:ssä on käynnistynyt jo 1990-luvun puolella. Asumisneuvonnan kulut on puolitettu sosiaalipalveluiden kanssa, mutta työntekijä on aina sijoittunut vuokratyhtiöön. Asumisneuvonta-avustuksen merkitys on ollut tärkeää siinä vaiheessa, kun toimintaa laajennettiin toisella asumisneuvojalla. VAV toimii omakustannusperusteisesti eli asumisneuvonnan kulut kattavat asukkaat. Osana pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämishelmia Vantaan sosiaalipalveluissa toteutetaan myös ennaltaehkäisevää asumisen sosiaaliohjausta, joka on luonteeltaan kuitenkin lähempänä sosiaalityötä kuin asumisen turvaamiseen tähtäävää neuvontapalvelua. Lisäksi seurakunnassa toimii asuntotyön diakoni ja asumisneuvontaa toteutetaan alueella useissa järjestöissä.

## Asumisneuvonnan sisältö, määrittely ja tavoitteet

Asumisneuvonnalla tarkoitetaan henkilökohtaiseen talouteen liittyvää ohjausta, asumisen ongelmien selvittelyä ja asumisen jatkuvuuden turvaamista. Toimintaan ei kuulu puolesta tekeminen, toiminnallinen ohjaus, isännöinti tai asukasvalinta. Toiminnalla tavoitellaan asumisen turvaamista viimeiseen saakka, mikä johtaa kustannusten välttämiseen esimerkiksi hädöistä tai haasteista ja viimekädessä asunnottomuuden ehkäisemistä. Asumisneuvonta tekee asumisen kokonaisuutena turvallisemmaksi.

### Toteutus

VAV:n yhteydessä toimii kaksi asumisneuvojaa, ja asumisneuvonta on kohdistettu vain VAV Asunnot Oy:n asukkaille. Asumisneuvojat palvelevat toimistolla, puhelimitse, sähköisissä palveluissa sekä tarvittaessa tekevät kotikäyntejä arkisin virka-aikaan. Asumisneuvojat toimivat tiiviissä yhteistyössä isännöinnin kanssa, ja heidät otetaan työpariksi, jos asumisneuvonnalle ajatellaan olevan tarvetta.

Asumisneuvonnan sijoittumista vuokraloyhtiöön pidetään tärkeänä siitä näkökulmasta, että tällöin pystytään hyödyntämään omaa asiakasrekisteriä ja seuraamaan sinne tulleita yhteydenottoja. Velkaantumiseen pystytään puuttumaan nopeasti. Sosiaalitoimeen otetaan yhteyttä tarpeen mukaan asukkaan suostumuksen perusteella, joka luonnollisesti tietosuojasyistä on edellytys yhteydenottoon. Asukkaan suostumus on harvoin ongelma, ja usein ongelmatilanteessa asukas saattaa olla jo sosiaalipalveluiden asiakas.

Yhteistyötä Vantaan kaupungin sosiaalipalveluiden ja asumisen sosiaali-ohjauksen kanssa pidetään tärkeänä. Yhteydenotot sosiaalitoimeen pyritään tekemään mahdollisimman varhaisessa vaiheessa, erityisesti lapsiperheiden osalta. Osapuolilla on myös häätösopimus, jossa häädön uhatessa sitoudutaan yhteydenottoon ja ehkäiseviin toimenpiteisiin. VAV:n näkökulmasta erityisen hyvänä käytäntönä esiin on nousut sosiaalipalveluiden tekemä asuntojen jälleenvuokraus häätötilanteessa, jolloin asuminen voi jatkua, ja asukas siirtyy sosiaalipalveluiden asiakkaaksi. Kaupungin näkökulmasta jälleenvuokrattuja asuntoja ja asukkaita pitäisi kuitenkin pystyä palauttamaan VAV:lle nykyistä enemmän.

### Vaikuttavuus ja tulevaisuus

Vaikutukset näkyvät estettyinä häätöinä, jolloin toteutumatta jäävät yhtiön näkökulmasta irtisanomisen, remontoimisen ja asukasvalinnan kustannukset. Kokonaisuudesta on vaikea erotella asumisneuvonnan panosta, sillä myös asuntosihteerit sopivat vuokrarästejä. Asukkaan näkökulmasta varhainen puuttuminen pienimpäänkin velkaantumiseen estää käräjäoikeudesta muodostuvia kustannuksia ja turvaa asumisen jatkuvuutta. Kaikki eri kohderyhmät hyötyvät asumisneuvonnan puuttumisesta tilanteeseen etupainotteisesti. Asumisneuvonnan kustannukset muodostuvat palkoista ja työn normaaleista kuluista.

Jatkossa yhteistyötä kaupungin kanssa tiivistetään entisestään. Asumisneuvonnan palveluiden kysyntä on kasvanut ja häätöjen määrä on noussut, mitä voitaisiin ehkä hillitellä paremmalla yhteistyöllä. Vuonna 2017 Vantaan sosiaalisen luototuksen luotoista 42 prosenttia sisälsi jotain vuokravelkaa.

## Ennaltaehkäisevä asumisen sosiaaliohjaus

Vantaan kaupungilla osana aikuisten ja perheiden sosiaalipalveluita järjestetään myös ennaltaehkäisevää asumisen sosiaaliohjausta. Asumisen palveluissa on osittaisella työpanoksella neljä asumisen sosiaaliohjaajaa, jotka neuvovat vuokranmaksusuunnitelmien laatimisessa, taloudenhallinnassa, etuuksien hakemisessa ja muiden palveluiden piiriin hakeutumisessa. Asumisen ohjaus sisältyy moniin muihinkin asumis- ja palveluiden toimintoihin, ja jollain tasolla se sisältyy kaikkeen yksikön tekemiseen.

Ennaltaehkäisevä ohjaus on häättöjä ennaltaehkäisevää työtä, jonka tavoitteena on asumisen turvaaminen. Toiminta on käynnistetty pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämishjelman yhteydessä vuonna 2009, ja se vakinaistettiin vuonna 2012. Asiakkaat ohjautuvat palveluun aikuissosiaalityön kautta. Lisäksi annetaan matalan kynnyksen puhelimitse tai kertaluontoisesti järjestettyä neuvontaa, joka ei kuitenkaan muodosta asiakkuutta.

Toiminta on vaikuttavaa, hyödyt näkyvät ehkäistyinä häättöinä. Asiakkaiden elämänlaatu ja asumisen laatu paranevat, ja vaikutukset ulottuvat myös muuhun hyvinvointiin, esimerkiksi itseluottamukseen. Haasteena toiminnassa on se, että resurssi on liian niukka, jotta sitä voisi mainostaa. Tarvetta yhteistyölle olisi suurien vuokranantajien kanssa – muidenkin kuin VAV:n.

### 5.4

## Hyvinkää

### Asumisneuvonnan organisointi ja kehitysvaiheet

Hyvinkäällä asumisneuvonta on organisoitu Hyvinkään Vuokra-asunnot Oy:n yhteyteen. Asumisneuvonta on varsin uutta, sillä se käynnistettiin vasta kolme vuotta sitten. Aikaisemmin on ollut myös kokeiluja sosiaalitoimen asumisohjauksen hyödyntämisessä, mutta toiminta on päätetty lopulta keskittää vuokrataloyhtiöön.

### Asumisneuvonnan sisältö, määrittely ja tavoitteet

Asumisneuvonnan määrittely vastaa hyvin pitkälti ARAn määritelmää asumisneuvonnasta. Asumisneuvonta ymmärretään asumissosiaalisena työnä, joka kohdistuu asumisen haasteiden selvittämiseen ihmiseen keskittyen.

Asumisneuvonnalla tavoitellaan asunnon omistajien näkökulmasta vuokravälittäjien vähentymistä, turhien häättöjen välttämistä sekä viime kädessä näiden kautta asunnottomuuden ennaltaehkäisyä.

### Toteutus

Asumisneuvontaa toteutetaan kaupungin vuokra-asunnoissa, ja käytössä olevat resurssit ovat rajalliset noin neljäntuhannen asunnon kokonaisuudelle (1 asumisneuvoja). Asumisneuvonnan työssä korostuu yhteistyö eri toimijoiden kanssa. Asuntoasihteri poimii tietoja vuokravälittäjistä ja asumisneuvonta kohdistuu usein näiden tavoitteluun sekä muutenkin vuokrataloyhtiön asukkaisiin sekä asuntoa hakeviin. Asumisneuvontaa on saatavissa vuokra-aikana. Asumisneuvoja toimii isännöitsijän yhteistyökumppanina. Hyvinkään kaupungilla tai sosiaali- ja terveystoimessa ei ole asumisneuvontaa, mutta asumisen tuki -yksikössä oli aiemmin neuvoja-nimikkeellä työskenteleviä henkilöitä.

Kuten usein kaupungin vuokraloyhtiöön sijoitessa, asumisneuvonnalla on käytössä ainoastaan vuokraloyhtiön asiakasrekisteri. Yhteistyötä sosiaalipalvelujen kanssa tehdään kotiin vietävien palvelujen työryhmässä, joka kokoontuu yleensä kerran viikossa. Siellä voidaan käsitellä erilaisia asiakastilanteita ja katsotaan myös sitä, että ei tehdä päällekkäisiä palveluita sosiaalihuollon kanssa. Aikuissosiaalityön kanssa tehdään tarvittaessa kotikäyntejä ja toimitaan työparina. Tilanteissa, jolloin asukkailla on luottotiedoissa merkintä tai merkittävästi maksuhäiriöitä, tehdään yhteistyötä kaupungin kanssa ja mietitään myös muita asumisen vaihtoehtoja.

Toteutuksen hyvänä käytäntönä nostetaan esiin asukkaiden monialaiset tavoittelukeinot, asukkaiden neuvonta heti alussa, avoin tiedottaminen ja kirjeet asukkaiden kotiin sekä vuorovaikutuksen keinot asiakkaiden ja isännöitsijän kanssa.

## Vaikuttavuus ja tulevaisuus

Asumisneuvonnan vaikuttavuus näkyy ennaltaehkäistyinä häätöinä sekä vuokrien maksuina. Tämä heijastuu myös turhien oikeusprosessien väistymisenä siten, että voidaan yhdessä sovittella ja sopia maksuprosesseja. Taloudelliset hyödyt vuokralvojan ja asumisneuvojan yhteistyöstä nähdään selkeinä.

Prosessuaalisia hyötyjä näkyy esimerkiksi vuokraloyhtiön yrityskuvassa tai paremmassa vuorovaikutuksessa isännöitsijän ja vuokralaisten välillä. Vaikutusten syntymistä ovat edistäneet johdon luottamus ja hyvä yhteistyö vuokraloyhtiön sisällä. Sosiaalipalveluissa henkilöstön vaihtuvuus vaikuttaa.

5.5

## Tampere

### Asumisneuvonnan organisointi ja kehitysvaiheet

Tampereella asumisneuvonta on organisoitu pääosin sosiaali- ja terveystieteiden yhteistyönä. Asumisneuvontaa on keskitetty Asuntotori-toimipisteeseen, jossa neuvontaa on vuokraloyhtiöiden (VTS ja TVA) osalta. Muille neuvontaa on sosiaalipalveluiden neuvonnan yhteydessä. Nuorten neuvontaa toteutetaan osin Nuorten talo Ohjaamossa ja maahanmuuttajien neuvontaa Sarviksen sosiaaliaseman maahanmuuttajien alkuvaiheen palveluissa. Lisäksi kevyempää asumisohjausta toteutetaan kahden vuokraloyhtiön toimesta ja yhteistyössä asumisneuvojen kanssa.

Asumisneuvontaa on järjestetty vuodesta 2015, mutta viime vuosina toiminta on monipuolistunut, laajentunut ja eri kohderyhmien huomiointiin on kiinnitetty enemmän huomiota. Kehityssuunta näkyy niin neuvonnan organisoinnissa kuin siitä tiedottamisessa.

### Asumisneuvonnan sisältö, määrittely ja tavoitteet

Tampereella asumisneuvonta tai asumissosiaalityö on yksi sosiaalityön osa-alue, jota tehdään tiiviissä yhteistyössä viranomaisten, kotihoidon, vuokranantajien ja mm. pelastuslaitoksen kanssa, eli tahojen, jotka huomaavat työssään asumiseen liittyviä ongelmia. Asumisneuvonnan määrittely vastaa pitkälti ARAn määritelmää asumisneuvonnasta.

Asumisneuvonnan tavoitteena on tarjota asiakkaille apua asumisen kriisitilanteissa nopeasti ja matalalla kynnyksellä, estää häädöt ja turvata pitkäaikainen asuminen ja mm. asuntojen kunnon ylläpito. Laajempi strateginen tavoite on asunnottomuuden poisto ja asumiseen liittyvien ongelmien ennaltaehkäisy.

## Toteutus

Palveluita on suunnattu kaikille tamperelaisille. Tampereella on kaksi asumisneuvojaa, joiden kohderyhmänä ovat kaupungin konsernin vuokratilayhtiöiden asukkaat, yksi yleinen asumisneuvoja, yksi nuorten asumisneuvoja ja yksi maahanmuuttajien asumisneuvoja. Asumisneuvojat ovat sosiaalipalveluiden työntekijöitä, mutta rahoitukseen osallistuu ARA, VTS, TVA sekä Tampereen kaupungin avo- ja asumispalvelut. Tampereen kaupungin asumisen kehittäminen ja palvelutilaverkot yksikkö on mukana hankkeessa (ml. ohjausryhmän puheenjohtajuus). Nuorten palvelua rahoitetaan työllisyysneuvon puolelta (nuorisotakuu). Maahanmuuttajien asumisneuvoja rahoitetaan kotouttavaan työhön saatavalla valtion korvauksella. Asumisneuvojen lisäksi sosiaalipalveluiden työntekijöitä on perehdytetty asumisneuvontaan osana sosiaalipalvelun perustyötä, ja työntekijät voivat toimia yhteistyössä ja konsultoida asumisneuvoja. Myös vuokratilayhtiöiden puolesta toteutetaan neuvontaa asumisneuvonnan orientaatiolla yhteistyössä asumisneuvojen kanssa.

Kaikki neuvojat tekevät tarvittaessa jalkautuvaa ja kotityötä matalalla kynnyksellä. Ongelmiin reagoidaan tarpeen mukaan nopeasti ja asumisen kriisitilanteita pyritään ratkomaan saman viikon aikana. Tyypillisesti asumisneuvonta tapaa asiakkaita 1–5 kertaa ja selvittää talous- ja etuusasioita, tekee maksusuunnitelmia ja arvioi esimerkiksi siivouksen tai tuholaistorjunnan tarvetta. Lyhyemmän aikaa Suomessa asuneille tai vasta muuttaneille asumisneuvonta pitää sisällään enemmän arjen asumisen opastusta, muiden kanssa asumisohjaus ei ole niinkään kädestä pitäen työtä.

Asiakkaalla on mahdollisuus kokonaisvaltaiseen tilanne- ja palvelutarpeen kartoitukseen ja ohjaukseen oman elämäntilanteensa mukaisesti. Asumisneuvonta luo mahdollisuuksia maksusopimusten kautta järjestellä vuokratilayhtiöitä. Asumisneuvonta on tukena rakentamassa ja siltaamassa palvelupolkua asiakkaille, joilla ei ole valmiita sosiaalipalvelun kontakteja.

Asumisneuvonnan työntekijöillä on käytössä sosiaalihuollon asiakasrekisteri, väestötietojärjestelmä ja KELA:n etuustietojärjestelmä. Vuokratilayhtiön omalla asumisneuvonnalla on käytössä vuokratilayhtiön asiakasrekisteri, ja asiakastilanteita voidaan selvittää yhteistyössä sosiaalipalvelujen kanssa. Vuokratalon oma asumisneuvonta tekee myös tarvittaessa kotikäyntejä ja toimii työparina sosiaaliryhmän kanssa. Yhteistyötä kaupungin kanssa mietitään mm. asumisen vaihtoehtoja ja huoliseulatoimintamallilla tehdyn tilannekatsauksen pohjalta voidaan olla suoraan yhteydessä sosiaaliryhmään. Vuokratilayhtiöiden sosiaalisen isännöitsijän malli toimii tukena: kaupunki maksaa osan sosiaalisen isännöinnin kustannuksista. Asumisneuvoja voi jättää palvelupyynnön esimerkiksi puolen vuoden seurantaan tai palvelukartoitukseen. Vaikka asumisneuvonnan palvelukokonaisuus pystyy toimimaan nopeasti ja matalalla kynnyksellä, toiminnan haasteena on osin peruspalveluiden ruuhkaisuus ja kyky siten ottaa koppia jatko-ohjatuista asiakkaista.

Hyviksi käytännöiksi voidaan tunnistaa verkostomainen toimintatapa ja tietoisuuden lisääminen eri ammattiryhmille ja kuntalaisille. Asumisen edistämiseksi Tampereella tehdään rakenteellista ja ennaltaehkäisevää työtä, jotta apua voidaan antaa mahdollisimman varhain. Tähän kuuluu mm. asumisesta tiedottaminen. Kuntalaisille on lisätty tietoa eri kanavia pitkin: Tietoa on tuotettu verkkosivuille ja esitteisiin sekä tuotettu oppaita eri toimijoiden yhteistyönä. Kohdennettuja oppaita on tuotettu mm. maahanmuuttajille ja nuorille. Koulujen ja oppilaitosten kautta on tiedotettu kohdennetusti ja vuonna 2018 asumisneuvonta tavoitti ammatillisen oppilaitoksen kautta noin 400 nuorta. Ennaltaehkäisevän oppilaitoskiertueen lisäksi on toteutettu riskiryhmään kuuluville nuorille kohdennetusti useamman kerran työskentelyä asumistaidoista yhteistyössä kolmannen sektorin kanssa. Mukana on ollut vuokratilojen sosiaalisia isännöitsijöitä ja talousneuvonnan henkilöstöä. Osallistuminen on edesauttanut sitä, että nuorille uskalletaan tarjota vuokra-asuntoja.

Hyvänä käytäntönä on tunnistettu myös asuminen puheeksi -toimintatapa ja asumisen teemapäivät kaikille asumisen asioiden parissa työskenteleville. Tampereella on koulutettu eri ammattiryhmiä, jotta kuka tahansa osaisi sosiaalitoimen lisäksi ottaa omasta roolistansa käsin asumisen ja talouden puheeksi, ja ohjata palvelun pariin. Käytännössä tietoa pyritään kohdentamaan eri toimenkuvia omaaville, niin terveydenhoitajille kuin kuraattoreille ja vanhushoidon työntekijöille. Poikkihallinnollisen työn edistämiseksi asiantuntijoille on jaettu tietoa sosiaalisen asumisen koulutus-/teemapäivillä.

Asumisneuvonnan tukena nähdään kaupungin tuki ja laaja strateginen linjaus ja tavoite asunnottomuuden ehkäisyyn ja asumisen turvaamiseksi. Asumisneuvonnan ohjausryhmässä on mukana keskeiset tahot; ml. sosiaalitoimen ja vuokratulojen edustajat ja asumisneuvojat itse. Kaupunki tekee rakenteellista sosiaalityötä sosiaalisen asumisen kontekstissa (ml. alueellisen kehittämisen mittarityö). Toisaalta toiminnan pitkäjänteisyyden puute ovat toimintaa haittaavia tekijöitä. Rahoitus tulee eri tahoilta, vuodeksi kerrallaan, ja vastaavasti henkilöstön pitäminen määräraikaisissa työsuhteissa on haastavaa.

## **Vaikuttavuus ja tulevaisuus**

Asumisneuvonnan vaikuttavuus näkyy ennaltaehkäistyinä häätöinä sekä vuokrien maksuina. Tämä heijastuu myös turhien oikeusprosessien väistymisenä siten, että maksuprosesseja voidaan sovittaa ja sopia asiakkaan kanssa. Taloudelliset hyödyt vuokranantajien ja asumisneuvojan yhteistyöstä nähdään selkeinä.

Sosiaalitoimen näkökulmasta tavoiteltavaa vaikuttavuutta on tavoitteiden mukaisesti asunnottomuuden väheneminen, syrjäytymisen ennaltaehkäiseminen sekä raskaiden asiakasprosessien keventyminen ja pitkien asiakkuuksien vähentyminen. Toisaalta asumisneuvonta toimii osalle asiakkaista ensimmäisenä polkuna palveluiden piiriin, mikä voi näkyä myös palveluiden kasvussa.

Yhteistyö asumisneuvonnan kanssa madaltaa vuokratuloyhtiöiden kynnystä ottaa vuokralaisiksi mm. henkilöitä, joilla on luottohäiriöitä. Asumisneuvonnan interventio vähentää mm. kriisimajoituksen, raivaussiivouksen, vakuussitoumusten realisoitumisen, varastointikulujen sekä lastensuojelun kautta kaupungille aiheutuvia kustannuksia. Vuokratuloyhtiöiden kannalta vaikuttavuus on todennettavissa asumistyytyväisyyden lisääntymisenä, asumisaikojen pidentymisenä, asukasvaihtuvuuden pienentymisenä, häätöjen peruuntumisena, haaste-, häätö- ja remonttikulujen pienentymisenä sekä vuokratappioiden vähenemisenä. Kaupungin näkökulmasta asumisneuvonnalla voidaan myös vähentää kunnan myöntämän harkinnanvaraisen tuen kustannuksia.

Samalla kun tiedon tuottaminen ja tietoisuuden lisääminen ovat hyviä käytäntöjä, Tampereella tunnustetaan nämä myös kehittämisen kohteena. Kuntalaisten tietoisuutta asumisneuvonnasta ja asumisesta tulisi edelleen lisätä. Lisäksi tiedotusta ja tietoa palvelusta tulisi saattaa yhä useammalle työntekijälle, erityisesti terveydenhuollon puolelta, mutta myös henkilöstövaihtuvuuden takia laajemmin sosiaalityöntekijöiden taholla. Tietoa tarvitaan mm. siitä, kuinka asumiseen liittyvien ongelmien herätessä tulisi toimia pelkän puheeksioton lisäksi. Tiedotusta ja tiedon lisäämistä eri tahoille on suunnitteilla asumisneuvonnan toimijoiden yhteistyössä (mm. ammattikuntakohdainen tiedotus, lehdistönäkyvyys, pop-up-tyyppiset tilaisuudet, oppaat).

## Kuopio

### Asumisneuvonnan organisointi ja kehitysvaiheet

Kuopiossa asumisneuvontaa järjestävät Setlementti Puijola kaikille kaupungin ARA-vuokra-asukkaille ja kaupungin vuokraloyhtiö Niiralan Kulma Oy omille asukkaille. Toimintaa kehittää AKU-hankkeen hankekoordinaattori. Asumisneuvonnan tausta ulottuu pitkälle 1990-luvulle, ja sitä on kehitetty useiden eri hankkeiden osana.

### Asumisneuvonnan sisältö, määrittely ja tavoitteet

Asumisneuvonnan määrittely vastaa hyvin pitkälti ARAn määritelmää asumisneuvonnasta. Siinä korostuu matalan kynnyksen neuvonta ja palveluohjaus yhteistyössä palveluverkoston, erityisesti sosiaalipalvelujen kanssa.

Eri toimijat korostavat hieman eri asioita. Kokonaisuutena asumisneuvonnan tavoitteena on ehkäistä häättöjä ja auttaa ihmisiä pienissä asumiseen ja elämään tähtäävissä tavoitteissa. Laajemmin asumisneuvonta liittyy asunnottomuuden ennaltaehkäisyyn.

### Toteutus

Kuopiossa asumisneuvontaa toteutetaan hankerahoituksella ns. Avain-asumisneuvontana Setlementti Puijolassa sekä Kaupungin vuokraloyhtiö Niiralan Kulma Oy:n toimesta. Avain-asumisneuvonta syntyi 2017 alkupuolella ja sen käynnistämiseen saatiin rahoitusta ARAlta. Molemmista näissä pisteissä on kaksi asumisneuvojaa ja yksi asumisneuvoja toimii Kuopion seudun nuorisoasunnot ry:llä. Asumisneuvonnan rahoitus muodostuu Avain-asumisneuvonnan rahoituksesta (jossa mukana ovat Kuopion kaupunki, ARA sekä Kuopiossa toimivat kuusi ARA-vuokraloyhtiötä: Niiralan Kulma Oy, Kiinteistö-KYS Oy, Kuopas Oy, Kojamo Oyj, Avara Oy ja M2-kodit) sekä Niiralan Kulman rahoittamasta asumisneuvonnasta. ARAn rahoituksen merkitys katalyyttinä nähdään selkeänä.

Asumisneuvonnan kohderyhmänä ovat ensisijaisesti ARA-vuokraloyhtiöiden asukkaat tai asukkaiksi pyrkivät (Avain). Avain-asumisneuvonta on luonteeltaan matalan kynnyksen toimintaa, jossa on pyritty pois viranomaistoiminnan luonteesta. Yhteistyö sosiaalipalvelujen kanssa on erittäin tiivistä ja se koetaan varsin toimivaksi. Alueella on tiedostettu vahvasti tarve asumisneuvonnalle, joka kohdistuisi laajasti kuntalaisiin.

Yhteistyötä tehdään lisäksi perintätoimiston sekä talous- ja velkaneuvonnan kanssa. Kelan kanssa on yhteistyötä ja Kelasta ohjataan asiakkaita myös asumisneuvontaan (salatulla sähköpostilla). Muutamia yksittäisiä ohjauksia on myös sovitteluun. Jonkin verran epä tietoisuutta on ajoittain siitä, mitä kuuluu asumisneuvontaan ja mitä puolestaan sosiaalipalveluihin. Yhteisiä asiakasrekistereitä Avain-asumisneuvojen, Niiralan Kulman tai sosiaalityön välillä ei ole, vaan toimitaan palveluihin ohjaten.

### Vaikuttavuus ja tulevaisuus

Asumisneuvonnan taloudelliset hyödyt ovat selkeät. Selkeimmin ne syntyvät häättöjen ehkäisyn kautta. Niiralan Kulman analyysin perusteella asumisneuvonnalla on esimerkiksi vuonna 2017 pystytty ehkäisemään häättöjä laajasti (170), mikä tarkoittaa merkittäviä säästöjä (arvio on yli 2 miljoonaa euroa). Asumisneuvonnasta hyötyvät lisäksi suoraan asukkaat ja asiakkaat säästyvinä häättökustannuksina ja henkilökoh-

taisten asumisen haasteiden ratkaisuina. Lisäksi yksilötasolla asumisneuvonta on ehkäissyt raskaampiin palveluihin siirtymistä, sillä siihen on helpompi ottaa yhteyttä kuin sosiaalipalveluihin.

Asumisneuvonta on ollut aktiivisessa yhteistyössä kaupungin asunnottomuuden ennaltaehkäisyyn liittyvissä rakenteissa. Järjestöjen kanssa on keskusteltu kolmannen sektorin neuvonnasta, joka kohdistuu asunnottomille. Sosiaali- ja terveydenhuollon uudistus voi vaikuttaa asumisneuvonnan tilanteeseen, mutta tulevaisuus on selvityksen laadintahetkellä epäselvä.



## 6 Oppeja asumisneuvonnan kehittämiseksi

### **Asumisneuvonta on vaikuttavaa, mutta se edellyttää erilaisten toimijoiden tiivistä yhteistyötä ja ymmärrystä asumisneuvonnan hyödyistä**

Asumisneuvonta on kustannusvaikuttava toimintamalli silloin kun siinä yhdistyy monen eri toimijan työ asumisen turvaamiseksi. Asumisneuvonnalla voidaan ennaltaehkäistä häättöjä ja haasteita, joilla on suora ja merkittävä kustannusvaikuttavuus yhteiskunnalle. Tämä ehkäisy vaatii usein tuekseen useita erilaisia palveluita ja palveluohjausta.

Asumisneuvonnan vaikutuslogiikka on suora. Sen keskeinen panos on asumisneuvojen (tai vastaavaa työtä erilaisilla nimikkeillä) tekevien henkilöiden työ. Henkilöiden palkkakustannuksiin kohdistuvan panostuksen sekä poikkihallinnollisen luonteen vuoksi sen rahoitus on jatkuvasti epävarmaa. Tällä työllä pystytään suoraan vaikuttamaan kustannussäästöjä lyhyelläkin aikavälillä synnyttäviin asioihin kuten häättöjen ehkäisyyn.

Selvityksen havaintojen perusteella asumisneuvontaa ei Suomessa ole tarpeeksi. Asumisneuvontaa ei ole kaikissa kunnissa tai alueilla. Niissä kunnissa, joissa asumisneuvontaa on, koetaan rahoituspohjan olevan epävarmalla pohjalla tai asumisneuvojen määrä ainakin osittain liian vähäiseksi suhteessa tarpeeseen. Asumisneuvonta kohdistuu kaupungeista riippuen eri kohderyhmiin ja sijoituspaikka vaikuttaa asumisneuvontaan. Jatkuva hallinnollisen toimintaympäristön muutos luo vaikeuksia asumisneuvonnalle.

### **Yhteenvedoa hyvistä käytännöistä**

Asumisneuvonnan *verkostomainen johtaminen* on käytäntö, jota yksikään tarkastelluista kaupungeista ei systemaattisesti nosta esiin, mutta joka on keskeinen onnistumisen kriteeri useille keskeisistä hyvistä käytännöistä. Hyvä verkostojohtaminen heijastuu yhteistyörakenteena vuokratoyhtiöiden ja sosiaalipalvelujen sekä muiden toimijoiden kuten järjestöjen välillä.

Verkostojohtaminen edellyttää *jaettua rahoitusvastuuta*, jolla varmistetaan eri osapuolten sitoutuminen asumisneuvonnan käytännön toteuttamiseen. Jaettu rahoitusvastuu varmistaa eri toimijoiden välistä osaamista.

Asumisneuvontaan liittyy runsaasti *ennaltaehkäisevää ja jalkautuvaa* työtä. Näiden käsitteiden merkitys ja sisältö vaihtelevat kuitenkin kaupungeittain. Keskeistä onkin, että toimivassa asumisneuvontatyössä näiden käsitteiden sisältö on yhteisesti määritelty. Ennaltaehkäisevässä ja jalkautuvassa työssä käytännöt vaihtelevat kaupungeittain, mutta tyypillisiä yhteistyömuotoja ovat erilaiset asiantuntijaryhmät (monialaiset ryhmät) sekä erilaisina työpariyhdistelminä jalkautuminen (asumisneuvoja, isännöinti, sosiaalipalvelut).

Asumisneuvontaa luonnehditaan ajoittain myös *matalan kynnyksen* neuvontatyöksi. Matalan kynnyksen palvelutapaa kuvaava metafora on kuitenkin suhteellisuutensa vuoksi ongelmallinen, sillä vaikka suhteessa perinteiseen viranomaistoimintaa asumisneuvonta voi vaikuttaa matalan kynnyksen sosiaalipalvelulta, on se esimerkiksi järjestölähtöisiin asumisneuvonnan toimintoihin verrattuna kuitenkin muodollisempaa. Järjestölähtöinen asumisneuvonta nähdään usein muuta asumisneuvontaa helpommin lähestyttäväksi. Myös osa selvityksessä kuulluista näkee,

että asumisneuvontaa tulisi kohdentaa laajemmin kuntalaisille, jolloin se olisi vielä laajemmin lähestyttävissä.

Asumisneuvonnalla saavutetaan paljon sellaisia prosessihyötyjä, jotka kytkeytyvät vuokratilayhtiöiden toimintamalliin asumisen turvaamisessa. Näitä edistetään parhaiten esimerkiksi kiinnittämällä huomiota vuokralaisten ja vuokranantajien yhteistyöhön sekä tässä käytettyyn kieleen.

Asumisneuvonnan vaikuttavuutta rajoittavat tietosuojasäädökset. Helsingin kaupunki on tiettävästi ainoa organisaatio, jossa asumisneuvonnalla on pääsy sekä vuokravälvön että sosiaalitoimen rekistereihin. Tätä on tukenut palvelun organisointi kyseisessä kaupungissa. Yhteisen tahtotilan löytäminen tiedonvaihdossa edistää toimintaa, vaikka se ei tietosuojaan rajoituksia poistakaan. Hyvä käytäntö tässä on se, että asiakkailta pyydetään riittävät luvat tietojen vaihtamista varten<sup>4</sup>.

## Asumisneuvonnan kehittämistarpeet

**Asumisneuvonnan rajallisuus.** Asumisneuvonta kohdentuu usein pääsääntöisesti kuntien kiinteistöyhtiöiden tai vastaavien asukkaisiin, tai sosiaalihuollon asiakkaisiin silloin, kun toiminta on osa sosiaalihuoltoa. Muutamat kunnat järjestävät myös laajempaa asumisneuvontaa, tai mainitsevat, että sen tyyppiselle olisi tarvetta. Se mitä kautta asiakkaaksi tullaan, määrittelee myös sitä, mistä palvelusta on kyse. Asumisneuvontaan tullaan useimmiten vuokrarästeihin ja häiriöihin puuttumisen kautta (vrt. asumisneuvonnan tavoite). Tuettuun asumiseen/sosiaaliohjaukseen tullaan puolestaan yleensä sosiaalityön, lastensuojelun tai mielenterveys- ja päihdepalvelujen kautta. Muun palvelujärjestelmän tuntemus asumisneuvonnasta on ajoittain ohut ja se vaatiikin asumisneuvonnalta usein ”aktiivista markkinointia” suhteessa palvelujärjestelmään.

**Asumisneuvonnan markkinointi ja viestintä.** Asumisneuvonnan markkinointiin ja viestintään kiinnitetään huomiota vaihtelevasti. Parhaimmillaan asumisneuvontaa on aktiivisesti kehitetty ja sen vaikuttavuutta mitattu ja viestitty, kuten Helsingissä. Toisaalla asumisneuvonta vaatii jatkuvaa asumisneuvonnan ”myymistä” palvelujärjestelmän sisällä, jotta verkostoyhteistyö toimii. Tämä korostuu suuremmissa kaupungeissa, joissa sosiaalipalvelujen henkilöstön vaihtuvuus on suurempaa.

**Asumisneuvonnan vaikutuksien todentamista** helpottaisi vielä systemaattisempi seuranta ja vaikutuksien dokumentointi. ARA kerää tietoja toiminnasta, mutta saatu seurantatieto on sisällöltään vaihtelevaa. Yhdenmukainen tapa dokumentoida työtä toisi koko asumisneuvonnan kokonaisuudelle lisää uskottavuutta.

## Sote- ja maakuntauudistus

Selvitys on toteutettu hetkellä, jolloin sote- ja maakuntauudistuksen toteutumisen todennäköisyys on ollut haastateltaville varsin epäselvä.

Noin puolessa ARA:n määrittelyn mukaista asumisneuvontaa järjestävistä kunnista asumisneuvonta järjestetään osana sosiaalipalveluja. Näissä kunnissa asumisneuvontaan tulisi todennäköisesti suuria muutoksia, mikäli uudistus toteutuisi. Suurin osa haastatelluista tai kyselyyn vastanneista ei tiennyt mitä toimintaympäristön muutokset tulevat tarkoittamaan asumisneuvonnan kannalta. Asumisneuvontaa ajatellaan kuuluvan yhtäältä maakunnan (”ohjaava toiminta”) ja toisaalta kunnan (yleinen eli ei-erityisryhmien asuminen) toimintaan. Se, miten kehitys lähtee mahdollisuuden uudistuksen toteutuessa etenemään, on useimmille epäselvää. Riskeiksi nähdään asumisneuvonnan muuttuminen pieneksi osaksi sosiaalipalveluita tai asumisneuvonnan ja maakunnan muiden sosiaalipalveluiden yhteistyön heikentymisen. Mikäli

<sup>4</sup> Esim.: <https://asuntoensin.fi/asumisneuvontakoulutus-tietosuojakysymyksiä/>

uudistukset muuttavat muotoaan, tai eivät toteudu, asumisneuvonnan kehittämistä jatkettaneen jo olemassa olevien suunnitelmien pohjalta.

Tämän lisäksi on runsaasti kuntia, jossa asumisneuvontaa toteutetaan jossain muodossa osana sosiaalipalveluita. Näissä kunnissa sote- ja maakuntauudistuksen vaikutukset voivat olla merkittävämpiä, sillä asumisneuvonta ei ole vielä vakiinnuttanut asemaansa erillisenä toimintana.

Asumisneuvonnalla on suoran ennaltaehkäisevän ”puuttujan” rooli osana asunnottomuuden ennaltaehkäisyä ja siihen kytkeytyvää palvelujärjestelmää. Asumisneuvonnalla saadaan aikaa suorilla kustannusvaikutuksia. Toimiakseen se vaatii kuitenkin aktiivista yhteistyötä ja koordinaatiota muun palvelujärjestelmän kanssa. Asumisneuvonnan jatkokehittäminen ja sen tarjonnan lisääminen ja monipuolistaminen loisivat lisää mahdollisuuksia asunnottomuutta ennaltaehkäisevien palvelujen kehittämiseksi.

## LÄHTEET

- ARA 2010: Asumisneuvonnan opas. Tekijät Marko Kettunen ja Juho Pätäri. [https://www.ara.fi/fi-FI/Tietopankki/Oppaat/Asumisneuvonnan\\_opas](https://www.ara.fi/fi-FI/Tietopankki/Oppaat/Asumisneuvonnan_opas) [luettu 28.2.2019].
- ARA 2018: Avustus asumisneuvontatoimintaan, hakuohje 2019. ARA.
- Karppinen, Jari 2018: VARMISTA ASUMISEN TURVA! Asunnottomuuden ennaltaehkäisyn toimenpideohjelman (AUNE) väliraportti. Avainväki osk. 25.5.2018.
- Nuorisoasuntoliitto 2017: Asumisneuvonnan vaikutus nuorten itsenäiseen ja vakaaseen asumiseen. Nuorisoasuntoliitto ry.
- Ympäristöministeriö 2011: Asunnottomuuden vähentämisen taloudelliset vaikutukset (Jyväskylän yliopisto, Tampereen teknillinen yliopisto, Kaupunkitutkimus TA Oy). Ympäristöministeriön raportteja 7/2011.
- Ympäristöministeriö 2016: Asunnottomuuden ennaltaehkäisyn toimenpideohjelma 2016 - 2019. Valtioneuvoston periaatepäätös 9.6.2016.

## LIITE

### Haastatellut henkilöt

Anne Kinni	Helsingin kaupunki
Maarit Lehtinen	Helsingin kaupunki
Sirpa Roos	Helsingin kaupunki
Anne Qvist	Helsingin kaupunki
Mervi Ahola	Helsinki, sosiaalinen luototus
Jaana Närö	Helsingin kaupungin asunnot Oy
Tapio Nieminen	Espoon kaupunki
Heidi Pekkarinen	Espoon Asunnot
Eija-Inkeri Kailassuo	Espoon kaupunki
Aura Pylkkänen	Ejy ry
Liisa Kankkunen	Vantaan kaupunki
Liisa Kälvälä	VAV
Salla Kemppi	Sosiaalinen luototus, Vantaa
Mirella Gråsten	Hyvinkään vuokra-asunnot
Timo Kuiri	Hyvinkään vuokra-asunnot
Taru Herranen	Tampereen kaupunki
Auli Heinävä	Tampereen kaupunki
Eeva-Liisa Lejon	Tampereen kaupunki
Jaana Lehtinen	Tampereen vuokratulosäätiö
Anni Lantta	Setlementti Puijola
Johanna Rastas	Setlementti Puijola
Joni Mäenpää	Niiralan kulma
Päivi Vanninen	Niiralan kulma
Leena Kaitamäki	Niiralan kulma
Katri Hiltunen	Kuopion kaupunki
Virpi Kilpeläinen	Kuopion kaupunki
Maritta Schavikki	Sivakka
Mikko Autio	Oulun kaupunki
Sanna Määttä	Oulun kaupunki
Ulla Pyyvaara	VVA ry
Pekka Kivistö	Kojamo
Tiina Irjala	Nuorisosasuntoliitto
Jouni Parkkonen	KOVA ry
Tuula Tiainen	Ympäristöministeriö
Ritva Liukkonen	Sosiaali- ja terveysministeriö
Virva Juurikkala	Sosiaali- ja terveysministeriö
Jarmo Linden	ARA

## KUVAILELEHTI

Julkaisija	Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus (ARA)			Julkaisuaika Toukokuu 2019
Tekijä(t)	Olli Oosi, Jeremias Kortelainen, Risto Karinen, Laura Jauhola ja Tuomas Luukkonen (Owal Group Oy)			
Julkaisun nimi	Asumisneuvonta Suomessa			
Julkaisusarjan nimi ja numero	Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskuksen raportteja 2   2019			
Julkaisun teema				
Julkaisun osat/ muut saman projektin tuottamat julkaisut				
Tiivistelmä	<p>Selvityksen tavoitteena oli muodostaa kokonaiskuva siitä, miten ja missä laajuudessa asumisneuvontaa tällä hetkellä toteutetaan. Lisäksi tavoitteena oli kartoittaa miten ja millaisia hyötyjä asumisneuvonnasta syntyy eri toimijoille. Lähtökohtana oli ARA:n tukemaa asumisneuvontaa kuvaava määrittely toiminnasta, joka tähtää asumisen turvaamiseen, mutta ei vastaa sisällöltään sosiaalihuollon perustyötä. Selvitys perustuu haastatteluihin, kuntakyselyyn ja kirjallisiin aineistoihin.</p> <p>ARA:n määritelmän mukaista asumisneuvontatyötä järjestetään vähintään 54 kunnassa. Muista kunnista useimmissa toimintaa toteutetaan osana sosiaalipalveluita tai sille ei katsota olevan lainkaan tarvetta. Noin puolessa neuvontapalvelua järjestävistä kunnissa asumisneuvonta sijoittuu kiinteistöyhtiöön tai asuntotoimeen, jotka vastaavat myös noin puolesta rahoituksesta. Sosiaali- ja terveystieteiden toiminta on sijoitettu vähintään osaksi kolmanneksessa kunnissa.</p> <p>Vuokranmaksun häiriöt ja vuokratilat ovat sekä yleisimpiä asumisneuvonnan asiakkuuden syitä että asumisneuvojen toimenpiteiden kohteita. Asumisneuvonnan tavoitteet kohdistuvat pääsääntöisesti vastaavasti vuokranmaksunhäiriöiden tai vuokratiloiden vähentämiseen, joita seuraavat häätöjen ja asunnottomuuden ehkäiseminen. Luonteeltaan asumisneuvonta on useimmissa kunnissa lähempänä ongelmien ratkaisemista kuin ennaltaehkäisyä, vaikka siihenkin kohdentuu toimenpiteitä.</p> <p>Asumisneuvonnalla on suora vaikutus vuokratiloiden vähenemiseen sekä häätöjen ennaltaehkäisyyn. Hyödyt riittävät usein kattamaan asumisneuvonnan kustannukset. Näiden lisäksi toiminnalla on monia muita vaikutuksia. Asumisneuvonta voi parhaimmillaan vaikuttaa vuokralaisen ja vuokranantajan väliseen yhteistyöhön ja sen kehittämiseen. Vaikuttavuus riippuu yhteistyön toimivuudesta suhteessa muuhun palvelujärjestelmään ja erityisesti sosiaalipalveluihin. Yhteistyö ja verkostot, ennakointi sekä matalan kynnyksen palvelut ovat edistäneet asumisneuvonnan toteutusta. Haasteet toiminnassa liittyvät puutteellisiin resursseihin ja epäselvään rooliin palvelujärjestelmän osana. Asumisneuvonta-avustuksen merkitystä toiminnan käynnistämässä ja kehittämässä pidetään erittäin suurena.</p>			
Asiasanat	asuminen, vuokra-asunnot, neuvonta			
Rahoittaja/toimeksiantaja	Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus (ARA)			
	ISBN (nid.)	ISBN 978-952-11-5018-0 (PDF)	ISSN (pain.)	ISSN 1797-5514 (verkkokj.)
	Sivuja 56	Kieli suomi	Luottamuksellisuus julkinen	Hinta (sis. alv 8 %)
Julkaisun myynti/jakaja	Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus ARA Email: kirjasto.ara@ara.fi www.ara.fi/julkaisut			
Julkaisun kustantaja	Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus (ARA)			
Painopaikka ja -aika				

## PRESENTATIONSBLAD

Utgivare	Finansierings- och utvecklingscentralen för boendet (ARA)			Datum Maj 2019
Författare	Olli Oosi, Jeremias Kortelainen, Risto Karinen, Laura Jauhola och Tuomas Luukkonen (Owal Group Oy)			
Publikationens titel	Asumisneuvonta Suomessa (Boenderådgivning i Finland)			
Publikationsserie och nummer	Finansierings- och utvecklingscentralen för boendet rapporter 2   2019			
Publikationens tema				
Publikationens delar / andra publikationer inom samma projekt				
Sammandrag	<p>Målet med utredningen var att skapa en helhetsbild om hur och i vilken utsträckning boenderådgivning för närvarande genomförs. Dessutom var målet att kartlägga hur och hurdana fördelar uppstår med boenderådgivning hos olika aktörer. Utgångspunkten var en definition av verksamheten och som beskriver ARAs stöd för boenderådgivning. Verksamheten syftar till att trygga boende men motsvarar inte innehållsmässigt socialvårdens grundläggande arbete. Utredningen baserar sig på intervjuer, kommunenkäter och skriftligt material.</p> <p>Boenderådgivningsarbete enligt ARAs definition ordnas i åtminstone 54 kommuner. I de flesta övriga kommuner genomförs verksamheten som en del av socialservice eller så anses inte verksamheten behövas alls. I ungefär hälften av kommunerna som ordnar rådgivningstjänster placeras boenderådgivningen vid ett fastighetsbolag eller bostadsväsende, som också står för ungefär hälften av finansieringen. Verksamheten är åtminstone delvis placerad inom social- och hälsovårdstjänster i en tredjedel av kommunerna.</p> <p>Hyresskulder och betalningsstörningar på grund av hyran är både den vanligaste orsaken till att kunder söker boenderådgivning och det som boenderådgivningen har som avsikt att åtgärda. Boenderådgivningens målsättningar riktas följaktligen huvudsakligen mot att minska hyresskulder eller betalningsstörningar på grund av hyran, och mot att förebygga följder såsom vräkningar och bostadslöshet. Karaktären på boenderådgivningen i de flesta kommunerna är närmare problemlösning än förebyggande åtgärder, även om det också hör till verksamheten.</p> <p>Boenderådgivningen har en direkt inverkan på minskningen av hyresskulder samt att förebygga störningar. Fördelarna räcker ofta för att täcka boenderådgivningens kostnader. Förutom det här har verksamheten även många andra effekter. Boenderådgivningen kan som bäst påverka samarbetet mellan hyresvärd och hyresvärdens samt dess utveckling. Effekterna beror på samarbetets funktion i förhållande till andra servicesystem, framför allt socialservice. Samarbete och nätverk, förebyggande åtgärder samt tjänster med låg tröskel har främjat boenderådgivningens genomförande. Utmaningarna i verksamheten gäller bristfälliga resurser och den oklara rollen som en del av servicesystemet. För att hålla igång och utveckla verksamheten är betydelsen av understöd för boenderådgivningen väldigt stor.</p>			
Nyckelord	boende, rådgivning, hyresbostäder			
Finansiär/uppdragsgivare	Finansierings- och utvecklingscentralen för boendet (ARA)			
	ISBN (hft.)	ISBN 978-952-11-5018-0 (PDF)	ISSN (print)	ISSN 1797-5514 (online)
	Sidantal 56	Språk Finska	Offentlighet Offentlig	Pris (inneh. moms 8 %)
Beställningar/distribution	Finansierings- och utvecklingscentralen för boendet (ARA) Epost: kirjasto.ara@ara.fi www.ara.fi/publikationer			
Förläggare	Finansierings- och utvecklingscentralen för boendet (ARA)			
Tryckeri/tryckningsort -år				

Asumisneuvonta on asumisen turvaamiseen tähtävää monialaista verkostotyötä, joka on kehittynyt ja vakiinnuttanut paikkaansa osana palvelujärjestelmää 2000-luvun aikana.

Tämä raportti antaa kokonaiskuvan siitä, miten ja missä laajuudessa asuminen toteutetaan tällä hetkellä Suomessa. Se myös kartoittaa toiminnasta syntyneitä hyötyjä eri toimijoille ja sitä, miten ne on saavutettu.

**ara** Asumisen rahoitus-  
ja kehittämiskeskus