

Asumisneuvonnan opas



*Vinkkejä ja työkaluja
asumisneuvojan työhön*

Sisällys

Asumisneuvonta, mitä se on?	3
1 Asiakkaan kohtaaminen	4
2 Vuokravelka-asiat.....	5
4 Asumisen ongelmat.....	10
4 Yhteistyö muiden tahojen kanssa.....	12
5 Asukasdemokratia.....	12
6 Lainsäädäntö.....	12
7 Asiakastietojen kirjaaminen.....	13
8 Työssä jaksaminen.....	13
9 Lomakkeet.....	14

Julkaistu: 8.3.2019

Tekijä/kirjoittaja: Minna Viljamaa



Lukijalle

Olet juuri avannut asumisneuvonnan oppaan, joka on kirjoitettu asumisneuvojen kokemuksien ja ammattitaidon myötä. Ei ole yhtä oikeaa tapaa tehdä asumisneuvontaa ja se onkin yksi asumisneuvonnan haasteita. Toivottavasti tämän oppaan avulla saat vinkkejä ja työkaluja asumisneuvojan työhön.

Opas on kirjoitettu työryhmän ohjauksessa, johon kuului useampi asumisneuvoja sekä Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskuksen (ARA) edustajat. Oppaan sisältöön ovat myös muut asumisneuvojat päässeet vaikuttamaan, alkukartoituksen avulla. Opas ei kuitenkaan ole kaiken kattava, vaan siitä voi halutessaan poimia omaan työhönsä sopivia ajatuksia.

Oppaan sisältö on koottu sosiaalialan ammattilaisten näkökulmasta, sillä tulimme työryhmässä siihen tulokseen, että asumisneuvojalla on hyvä olla sosiaalialan tutkinto (esim. sosionomi). Asumisneuvojana voi toimia myös muulla tutkinnolla. On kuitenkin koettu, että sosiaalialan tutkinnolla on paras pohja työn toteuttamiseen, sillä asiakastyön tilanteet voivat olla haastavia. Tällöin asumisneuvojalta tarvitaan mm. monipuolista palvelukentän tuntemista ja verkostotyötä.

Asumisneuvontaa tehdessä on tärkeä muistaa, että toiminnan järjestävä taho asettaa tietyt raamit työn tekemiselle. Erään asumisneuvojan lausahduksen mukaan: ”Kenen leipää syöt, sen lauluja laulat.”

Työnantajasta riippumatta, asumisneuvojan työ on mielenkiintoista ja monipuolista sekä tuo mukanaan monenlaisia tilanteita. Kaikesta kuitenkin selviää, kun selvittää asioita ammattitaidolla, järjellä ja sydämellä!

Asumisneuvonta, mitä se on?

Asumisneuvonta on asumissosiaalista työtä, jota tekee usein asumisneuvoja. Asumissosiaalisella työllä tarkoitetaan asunnottomien, aiemmin asunnottomuutta kokeneiden ja asunnottomuuden uhan alla olevien parissa tehtävää työtä. Työllä pyritään vastaamaan asumista vaarantaviin ongelmiin. Näitä ongelmia voivat olla (psyko)sosiaaliset tai käytännölliset ongelmat, esimerkiksi vuokranmaksuvaikeudet. Ensisijainen tavoite on asumisen turvaaminen ja asunnottomuuden ennalta ehkäisy. Työn avulla voidaan myös tukea asukkaan toipumista ja sosiaalista integraatiota.

Asumisneuvonta ei ole lakisääteistä, joten asumisneuvontaa voidaan tehdä monella tavalla. Lisää haastetta asumisneuvonnan toteuttamiseen tuo se, että asumisneuvontaa voi järjestää moni eri taho. Asumisneuvoja voi työskennellä mm. kiinteistöyhtiössä, sosiaalitoimessa tai kolmannella sektorilla. Lakisääteisyyden puuttuessa työstä puuttuu myös selkeä runko ja ohjeistus. Tämän oppaan avulla on tarkoitus helpottaa asumisneuvojatoiminnan aloittamista ja työn rajaamista.



Asiakkaan kohtaaminen

Asumisneuvojan on muistettava, että asiat, joita asiakkaiden kanssa hoidetaan, ovat usein hankalia ja niiden taustalta voi löytyä monenlaisia haasteita. Kaikissa asiakaskohtaamisissa on tärkeää kiinnittää huomiota omaan turvallisuuteen.

Asumisneuvoja voi kohdata asiakkaan monella eri tavalla. Asiakas voi tulla toimistotapaamiselle, asiakkaan luo voidaan mennä kotikäynnille, yhteydessä voidaan olla myös puhelimitse tai sähköpostitse.

Toimistotapaamiset

Asiakasta voi tavata toimistolla, mutta tapaamisessa on huomioitava asiakkaan yksityisyyden suoja.

Asiakasta ei tulisi koskaan tavata täysin yksin. Tärkeää on, että toimistolla on joku muukin paikalla, kun tapaat asiakasta. Ääritilanteita varten on hyvä suunnitella, miten huoneesta pääsee tarvittaessa poistumaan ja kuinka toimitaan, jos tarvitsee hälyttää apua.

Turvallisuuteen liittyvät seikat tulee jokaisessa työpaikassa määritellä työnantajan toimesta (parhaimmillaan yhteistyössä työntekijän kanssa).

Kotikäynnit

Kotikäynti on asiakkaan kanssa aina ennalta sovittu käynti. Vaikka asumisneuvoja olisi vuokra-asuntoyhtiön palveluksessa, ei asuntoon voi mennä ilmoittamatta.

Kotikäynnillä on aina muistettava, että mennään asukkaan kotiin. Mennään siis vieraaksi, vaikka käynti onkin työn puolesta.

Kotikäynnille ei tulisi koskaan lähteä yksin. Riippuen käynnin luonteesta, voi käynnille lähteä esim. sosiaaliohjaajan tai -työntekijän, kotihoidon, isännöitsijän tai vaikkapa huoltomiehen kanssa. On kuitenkin muistettava, että esim. huoltomiehen ei ole tarvetta tietää kaikista samoista asioista, kuin sosiaaliohjaajan.

Kotikäynnille mentäessä täytyy myös arvioida asiakkaan kunto. Jos asiakas on kovin päihtynyt, voi asioiden selvittäminen siinä hetkessä olla turhaa. Jos asunnossa on vieraita, ei kaikkia asioita voi käydä läpi. Käynnille mennessä täytyy siis arvioida tilannekohtaisesti, voiko asioita hoitaa. Arviointi tulee tehdä myös oman turvallisuuden vuoksi. Tarvittaessa tapaaminen on syytä siirtää parempaan ajankohtaan.

Puhelin- ja sähköpostiasiointi

Puhelin- ja sähköpostiasioinnissa on huomioitava oman työnantajan tietosuojasetuksen myötä tulleet ohjeet.

Henkilön tavoittamisen ollessa haastavaa

Eteen saattaa tulla tilanteita, ettei asiakasta tavoiteta. Asiakas ei välttämättä vastaa puhelimeen tai puhelinnumero on vaihtunut. Lähetettyjä kirjeitä ei ole avattu tai niitä ei ole edes haettu postilaatikosta. Tällöin avuksi saattaa olla mahdollisimman henkilökohtainen kirje.

Kyseinen kirje voi olla esim. käsin kirjoitettu, jossa kerrotaan, että on yritetty tavoittaa useaan otteeseen, siitä onnistumatta. Kirjeestä

on hyvä selvittää tavoittelun syy ja pyyntö, että asiakas ottaisi yhteyttä mahdollisimman pian. Kirjeen voi käydä pudottamassa asiakkaan postiluukkuun tai postilaatikkoon. Epävirallisempi kirje voi kiinnittää paremmin asiakkaan huomion. Asiakas saattaa jopa itse uskaltautua soittamaan asumisneuvojalle tai vastata paremmin asumisneuvojan puheluun.

Asumisneuvonnasta tiedottaminen

Asumisneuvontaa aloitettaessa, työstä tiedottaminen on erittäin tärkeässä roolissa. Tiedottamisessa tulee huomioida asiakkaiden lisäksi yhteistyökumppanit. Tiedottamista ohjaa työnantajan viestintäohjeet.

Kaikille tärkeä tieto on se, mitä asumisneuvoja tekee ja miten hänet tavoittaa. Asiakkaille viestiessä on tärkeää kertoa, minkälaista apua asumisneuvojalta voi saada. Yhteistyökumppanit taas kaipaavat tietoa siitä, minkälaisiin asumisen kysymyksiin asumisneuvontatyöllä voidaan vastata. Näin yhteistyökumppanit tietävät, milloin voivat ohjata asiakkaan asumisneuvojan luo.

Tiedottamiseen löytyy monia keinoja. Tiedottamisessa voi hyödyntää esimerkiksi flyereitä, julisteita, infokirjeitä, sosiaalista mediaa, työnantajan nettisivuja ja sähköpostia. Tärkeää kaikessa tiedottamisessa kuitenkin on, että tieto on selkeää ja yksinkertaista. Tarvittaessa tiedotteita on hyvä kääntää myös muille kielille.

Asumisneuvontaa voi tehdä tunnetuksi esim. pop up -tapahtumien kautta, jalkautumalla sopiviin yleisötilaisuuksiin ja matalan kynnyksen toimipisteisiin.

Mieti omasta työstäsi viestintäsuunnitelma, jolloin tiedottamisesta tulee säännöllinen osa työtä!

Turvallisuus

Turvallisuutta onkin pohdittu jo muutamassa kohdassa aiemminkin. Asumisneuvojan työssä turvallisuuden merkitystä ei voi korostaa liikaa. Turvallisuuteen liittyvät seikat tulisi olla mietittynä, työnantajan puolelta. Asumisneuvojan on itsekin huomioitava, kuinka edesauttaa omalla toiminnallaan työn turvallista tekemistä.

TOP 3 -turvallisuusasiat

1. Kotikäyntejä ei tehdä yksin
2. Huomioi tapaamistila ja poistumisväylät
3. Varmista asiakkaan asiointikunto

Tapaamispaikkavinkkejä tilanteisiin, joissa ei ole työparia:

- Ohjaamo
- Yhteispalvelupiste

LOMAKKEET:

- [Kotikäyntikirje](#)
- [Postilaatikkoon pudotettava kirje](#)

Vuokravelan kertyminen on usein seuraus jostakin elämäntilanteesta tapahtuneesta muutoksesta. Asiakkaalle on saattanut tulla jokin yllättävä suuri meno, esimerkiksi sairaalalasku, jonka vuoksi vuokra on jäänyt maksamatta. Saattaa olla, että asiakkaan toimintakyky on laskenut, eikä hän tämän vuoksi pysty hoitamaan raha-asioitaan. Kyse voi olla myös taitamattomuudesta hoitaa raha-asioita tai liiallisen päihteiden käytön seuraamusta.

Vuokrasopimuksen allekirjoittaneen voi olla hankalaa ymmärtää, että vuokranantajan näkökulmasta vuokralainen on vastuussa koko vuokrasta. Vaikka Kela maksaisikin asumistukea tai toimeentulotuen asumismenojen osuuden vuokranantajalle, on asiakkaan vastuulla koko vuokra, ei pelkästään ns. omavastuuosuus.

Mistä lähteä liikkeelle?

Vuokravelka-asiakkaan kanssa on hyvä selvittää seuraavat asiat:

- Miksi vuokravelka on syntynyt?
- Onko asiakkaalla tuloja?
- Onko asiakas oikeutettu Kelan etuuksiin ja onko niitä haettu?
- Onko vuokravelasta mahdollista tehdä maksusuunnitelma?
- Pystyykö joku läheinen auttamaan (verkoston kartoitus)?
- Pystyykö sosiaalitoimi tai esim. diakoniatyö auttamaan vuokravelan kanssa?
- Mitä tukea ja apua asiakas tarvitsee, jotta tilanne ei toistu?

Maksusuunnitelma

Vuokravelasta on useimmiten mahdollista tehdä maksusuunnitelma. Suunnitelman tekeminen suoraan vuokranantajan kanssa on yleensä helppoa. On myös vuokranantajia, jotka ovat ulkoistaneet perinnän. Tuolloin maksusuunnitelman tekeminen on haastavampaa, sillä perintätoimisto ei joustu velan takaisinmaksussa samalla tavalla. Asumisneuvojan on tärkeää luoda hyvä yhteistyö perintätoimiston kanssa.

Maksusuunnitelmaa tehtäessä on huomioitava seuraavat asiat:

- Mikä on asiakkaan todellinen maksukyky?
- Kuinka pitkä maksusuunnitelma voi olla?
- Onko määräaikainen vai toistaiseksi voimassa oleva vuokrasopimus?
- Onko mahdolliset Kelan etuudet ohjattu vuokramenojen osalta vuokranantajan tilille?
- Maksusuunnitelma tehdään yhdessä asiakkaan kanssa, ei asiakkaan puolesta
- Kuka seuraa maksusuunnitelman toteutumista?
- Mahdollinen yhteistyö esim. sosiaalitoimen tai diakoniatyön kanssa?

Yhteistyökumppaneiden kanssa voi neuvotella myös mahdollisuudesta osallistua rästivuokran maksuun. Joissain tapauksissa asiakas maksaa ensin itse tietyn lyhennyssumman, jonka jälkeen yhteistyökumppani lyhentää asiakkaan rästiä samalla summalla.

Joskus apuna voi olla myös sosiaalitoimen myöntämä maksusitoumus ruokakauppaan, kunhan asiakas on ensin maksanut vuokratästä sovituksi.

Välitystili

Sosiaalitoimella voi olla mahdollisuus tarjota asiakkaalle välitystiliä. Tämä tarkoittaa sitä, että asiakkaan tulot (palkka, eläke tai etuudet) esitetään maksettavaksi sosiaalilautakunnan tilille. Kun tulot maksetaan välitystilille, sieltä maksetaan asiakkaan välttämättömät menot, kuten vuokra, jolla turvataan asumisen jatkuminen. Välttämättömien menojen maksamisen jälkeen, loput rahat maksetaan asiakkaan omalle tilille.

Välitystili on aina vapaaehtoinen, eikä korvaa edunvalvontaa. Välitystili ei rajoita asiakkaan oikeuksia ja asiakkaalla on halutessaan mahdollisuus purkaa välitystili.

Täydentävä ja ehkäisevä toimeentulotuki

- Täydentävää ja ehkäisevää toimeentulotukea voi hakea sosiaalitoimesta. Näiden hakemuksien rinnalle tarvitaan päätös perustoimeentulotuesta.
- Asumisen turvaaminen, maksetaan vuokranantajan tilille

Apua taloudenhallintaan:

ara.fi/fi-FI/Tietopankki/

[Maahanmuuttajien asumisen materiaalipankki/Raha](#)

Hyödyllisiä vinkkejä:

Asumistuki

- Vuokrasopimuksessa saattaa olla ehto asumistuen maksamisesta suoraan vuokranantajalle. Asumistuki voidaan maksaa vuokranantajalle vain vuokralaisen antaman valtuutuksen myötä. Vuokrasopimuksessa olevan maininnan puitteissa sitä ei voida tehdä.
- Jos vuokralainen laiminlyö vuokran maksamisen vähintään kahden peräkkäisen kuukauden ajalta, tuki voidaan maksaa suoraan vuokranantajalle. Vuokranantajan täytyy pyytää maksun siirtämistä itselleen. Ennen maksun siirtoa Kela kuitenkin kuulee asiassa tuensaajaa, joten maksunsiirto kestää 1-2 kuukautta.

Perustoimeentulotuen asumiskulut

Vuokralainen voi antaa Kelalle valtuutuksen maksaa perustoimeentulotuen asumiskuluja suoraan vuokranantajalle. Tämän valtuutuksen voi tehdä toimeentulotukihakemuksessa tai erikseen.

- Jos vuokralainen laiminlyö vuokran maksamisen vähintään yhden kuukauden ajalta, voidaan tuki siirtää suoraan vuokranantajalle. Vuokranantajan täytyy pyytää maksun siirtämistä itselleen. Ennen maksun siirtoa Kela kuitenkin kuulee asiassa tuensaajaa, joten maksunsiirto kestää 1-2 kuukautta.

Vuokravelan perintä

Asumisneuvojan rooli vuokravelan perinnässä on usein selvittää asiakkaalle, kuinka prosessi etenee. Asumisneuvoja pyrkii ohjauksellaan minimoimaan asiakkaalle aiheutuvia kuluja, eli jo mahdollisimman varhaisessa vaiheessa ohjata neuvottelemaan maksusuunnitelmasta.

Vuokravelkaa peritään samalla tavalla, oli kyseessä vuokranantajan oma perintä tai ulkoistettu perintä. Seuraavalla sivulla on kattava prosessikaavio vuokravelan perinnästä ja häätöprosessista. Prosessikaavio on kuitenkin kirjoitettu tähän auki, jotta kaavion tulkitseminen helpottuisi.

Vuokravelka-asian päättyessä häätöön, on asumisneuvojan tehtävänä auttaa siinä, että häätö hoituu hallitusti ja asiakkaalle on jokin paikka, mihin mennä häätöpäivän jälkeen.

Vuokravelkaprosessi

Maksamattomasta vuokrasta lähetetään aina **maksuhuomautus**. Tällä annetaan vuokralaiselle vielä mahdollisuus hoitaa asioita ja tehdä maksusuunnitelma. Vuokranantaja voi lähettää kahdesta maksamattomasta vuokrasta tai toistuvasti myöhässä olevista vuokrasta toisen maksukehotuksen tai **haasteen**. Haasteen lähettämiseen riittää myös kahden, ns. omavastuuosuuksien (Kelan etuuksien jälkeen jäänyt summa) maksamatta jääminen.

Haastehakemus ja vuokravelka-asia siirretään **käräjäoikeuden** hoidettavaksi. Tästä tulee tieto myös asiakkaalle. Kun vuokravelka-asia siirtyy käräjäoikeuteen, tulee asiakkaalle n. 200 euroa oikeudenkäyntikuluja, muun vuokravelan päälle.

Asiakkaalla on mahdollisuus neuvotella vuokranantajan kanssa. Jos asiakas maksaa vuokravelan sekä oikeudenkäyntikulut, voi vuokranantaja harkintansa

mukaan peruuttaa häädön etenemisen ja antaa asiakkaan jäädä asumaan asuntoon.

Jos vuokravelkaa ei makseta, vuokravelka-asian käsittely oikeudessa jatkuu ja **oikeus päättää häädöstä**. Oikeudessa käsitelty vuokravelka-asia tekee asiakkaalle luottotietoihin merkinnän.

Asiakkaalla on mahdollisuus neuvotella asiasta ja maksaa vuokravelat sekä kaikki kertyneet kulut. Jos vuokranantaja katsoo, että asuminen voi jatkua, häätö perutaan.

Jos asiakas ei neuvottele asiasta tai siitä ei päästä sopimukseen, oikeuden antama päätös toimitetaan vuokranantajalle. Vuokranantaja laittaa asian ulosottoon. Asiakkaalle tulee tässä kohtaa maksettavaksi ulosoton kuluja ja korkoja; vuokravelan, perintäkulujen ja oikeudenkäyntikulujen lisäksi.

Asiakkaalla on vielä mahdollisuus neuvotella asumisen jatkumisesta. Jos asiakas maksaa kaikki kertyneet velat ja kulut, voi olla mahdollista, että vuokranantajan harkinnan mukaan häätö perutaan ja asuminen voi jatkua.

Viimeinen toimi tilanteessa on kuitenkin **ulosoton määräämä häätöpäivä**. Häätöpäivänä ulosottoviranomainen poistaa asukkaan huoneistosta ja asunto tyhjennetään. Ennen häätöpäivää asukkaalla on n. 2 viikkoa aikaa järjestää muutto omatoimisesti. Tarvittaessa ulosotto ilmoittaa häädöstä kunnan sosiaalitoimeen tai sosiaalipäivystykseen.

Vaikka häätöpäivä olisi jo määrätty, asiakas voi vielä yrittää selvittää asiaa vuokranantajan kanssa. Maksaessaan kaikki kulut, vuokranantaja voi päättää haluaako jatkaa vuokrasuhdetta vai viekö häädön loppuun asti.

LOMAKKEET:

- [Ajanvarauskirje](#)
- [Maksusuunnitelmalomake](#)

ASIAKKAAN KANSSA KESKUSTELTAVIA ASIOITA

Onko asumistuki haettu?
Asiakkaan tulot?
Onko toimeentulotukioikeutta?
Onko toimeentulotuki haettu?
Onko asiakkaalla omaa sosiaalityöntekijää?
Onko tarjolla asumisneuvontaa?

VUOKRAVELAN PERINTÄ JA HÄÄTÖPROSESSI

YKSI VUOKRA MYÖHÄSSÄ

MAKSUKEHOTUS

+ maksukehotusmaksu (maksimi 5 eur)

Asiakas maksaa tai tekee **MAKSUSUUNNITELMAN**

- Maksusuunnitelman tekoa varten yhteys vuokranantajaan

KAKSI VUOKRAA MYÖHÄSSÄ /
VUOKRAT TOISTUVASTI MYÖHÄSSÄ

Vuokranantaja lähettää **2. MAKSUKEHOTUKSEN
TAI HAASTEEN**
(vuokranantajilla käytännöt vaihtelevat)

HAASTEHAKEMUS JA
VUOKRAVELKA-ASIAN SIIRTO
KÄRÄJÄOIKEUTEEN HÄÄDÖN HAKEMISEKSI
Asiakkaalle kirje tiedoksi

- Asiakkaalle tulee maksettavaksi **oikeudenkäynti-**kuluja (n. 200 e) vuokraelan päälle
- Vuokranantaja voi tehdä asiakkaasta SHL-ilmoituksen /lastensuojeluilmoituksen tai välittää tiedon asumisneuvonnan kautta kunnan sosiaalitoimeen.

Asiakas voi neuvotella vuokranantajan kanssa, jos maksaa vuokraelan + oikeudenkäyntikulut, asia voidaan peruuttaa, asuminen voi jatkua tai asiakkaalle voidaan hakea esim. edullisempaa asuntoa, mikäli vuokranantaja katsoo menettelyn mahdolliseksi.

VUOKRAVELKA-ASIAN KÄSITTELY OIKEUDESSA
JA OIKEUDEN PÄÄTÖS HÄÄDÖSTÄ

MERKINTÄ LUOTTOTIETOIHIN

Asiakas voi neuvotella vuokranantajan kanssa ja maksaa vuokraelat + oikeudenkäyntikulut. Voi olla mahdollista, ettei häädön täytäntöönpanoa haeta, mikäli vuokranantaja katsoo, että asumisen jatkuminen on mahdollista.

OIKEUDEN ANTAMA PÄÄTÖS MENEE
VUOKRANANTAJALLE, JOKA LAITTA
ASIAN ULOSOTTOON

Asiakkaalle tulee maksettavaksi **ulosoton kuluja** (valtion perimät ulosottomaksut ja ulosoton täytäntöönpanokulut yht. 139 -189e) ja korkoja vuokraelan, perintäkulujen ja oikeudenkäyntikulujen päälle

Asiakas voi neuvotella vuokranantajan kanssa ja maksaa kaikki kertyneet velat ja kulut. Voi olla mahdollista, että häätö perutaan, mikäli vuokranantaja katsoo asumisen jatkon mahdolliseksi.

ULOSOTTO MÄÄRÄÄ HÄÄTÖPÄIVÄN
Häätöpäivä tarkoittaa asunnosta poistamista ulosottoviranomaisen toimesta.

Asiakkaalla on n. 2 viikkoa aikaa järjestää muuttonsa omatoimisesti ennen häätöpäivää. Ulosotto ilmoittaa tulevasta häädöstä tarvittaessa kunnan sosiaalitoimeen / sosiaalipäivystykseen.

Asiakas voi vielä yrittää neuvotella vuokranantajan kanssa ja maksaa kaikki kertyneet velat ja kulut. Vuokranantaja päättää, haluaako jatkaa vuokrasuhdetta vai viekö häädön loppuun asti.

Vuokranantajaan kannattaa olla yhteydessä mahdollisimman ajoissa – asioita voi järjestellä!

HÄÄTÖ TOTEUTETAAN, ASUNNON TYHJENTÄMINEN

Asunnottomuuden ennaltaehkäisyn kuntastrategiat – varhainen välittäminen, osallisuus ja asumisen tuki–hanke 2016–2019



Tämän löydät: ara.fi/aku
Päivitetty 13.4.2017

Häiriötilanteissa toimiminen

Häiriötilanteiden hoitaminen kuuluu yleensä isännöitsijän tehtäviin. On kuitenkin tärkeää, että asumisneuvoja tietää, kuinka häiriötilanteissa asiat etenevät.

Kiinteistössä asuminen edellyttää joustavuutta. Normaaleja elämisen ääniä pitää sietää, eikä naapureilta voida vaatia täyttä hiljaisuutta. Muut asukkaat on kuitenkin otettava huomioon ja järjestyssääntöjä noudatettava, huoneistossa ja kiinteistön alueella.

Häiritseväenä elämänä pidetään sellaista, mistä on jatkuvaa ja toistuvaa haittaa naapureille. Häiriön ollessa toistuvaa, toivotaan naapureiden tekevän siitä kirjallinen häiriöilmoitus.

Häiriöilmoituksessa on oltava seuraavat asiat:

- Mikä huoneisto häiritä aiheuttaa
- Päivämääriä ja kellonaikoja, jolloin häiriötä on ollut
- Mahdollisimman tarkasti kerrottuna, minkälaisista häiriöistä on ollut
- Vähintään kahden, eri asunnossa asuvan, häiriön huomanneen naapurin allekirjoitus.

Kirjallisen häiriöilmoituksen myötä isännöitsijä voi antaa asukkaalle kirjallisen varoituksen, jossa uhataan vuokrasopimuksen purulla. Varoitus tulee toimittaa asukkaalle todisteellisesti tiedoksi. Tämä on mahdollista esim. haastemiehen välityksellä.

Tärkeää kuitenkin on jo ensimmäisen häiriöilmoituksen kohdalla kuulla molempia osapuolia asiassa. Tässä on hyvä hyödyntää

asumisneuvojan ammattitaitoa. Häiriötilanteessa kyseessä voi olla niinkin yksinkertainen asia, kuin tietämättömyys. Esimerkiksi, naapuri ei välttämättä tiedä, että hänen koiransa haukkuu jäädessään yksin. Toinen taas voi tulkita tilanteen niin, että koira jätetään tahallaan haukkumaan kotiin.

Jos häiriöt jatkuvat, varoituksesta huolimatta ja naapurit tekevät uuden kirjallisen häiriöilmoituksen, voi vuokranantaja purkaa vuokrasopimuksen.

Naapuruussovittelu

Naapuruussovittelun tarkoituksena on sovittaa asumiseen ja naapuruuteen liittyviä konflikteja. Naapuruussovittelu on menetelmä, jolla voidaan kehittää ja korjata naapureiden välistä vuoropuhelua. Sovittelulla voidaan käsitellä asumisen, kotirauhan ja naapurisuhteiden häiriöitä.

Lue lisää: www.naapuruussovittelu.fi



Muista vaitiolovelvollisuus näissäkin tilanteissa!



LOMAKKEET:

- [Häiriöilmoituslomake](#)
- [Varoitus häiritsevästä elämästä](#)
- [Huomautus häiritsevästä elämästä](#)

Huoneistotarkastus

Vuokranantaja voi sopia vuokralaisen kanssa huoneistotarkastuksesta, jos sille on tarvetta, esim. korjaustöiden tai huoneiston huonon hoidon vuoksi. Vuokranantajan täytyy sopia huoneistotarkastuksen aika etukäteen vuokralaisen kanssa. Käynti järjestetään niin, että siitä aiheutuu mahdollisimman vähän haittaa vuokralaiselle.

Huoneistotarkastus ei ole asumisneuvojan tehtävä, mutta asumisneuvoja voi lähteä tarkastukselle työpariksi. Tarvittaessa asumisneuvoja voi kartoittaa asiakkaan tarvetta sosiaalipalveluille. Asumisneuvolla on tässä kohtaa paras ammatillinen osaaminen ja hyvät yhteistyösuhteet asukkaan asioiden eteenpäin viemiseksi.

Huoneiston hoito

Asukas sitoutuu vuokrasopimuksen allekirjoittaessaan hoitamaan asuntoa huolellisesti. Huolelliseen hoitoon kuuluu säännöllinen siivous ja huoneiston puhtaanapidosta huolehtiminen.

Siivoukseen kuuluu mm.

- huoneiston pinnoista huolehtiminen (lattiat, tasot, seinät)
- ikkunoiden pesu
- uunin ja liedon puhtaanapito
- liesituulettimien suodattimien puhdistaminen
- kylpyhuoneen lattiakaivon puhdistaminen.

Jos herää epäily, että vuokralainen ei hoida vuokraamaansa huoneistoa asianmukaisesti, on vuokranantajan syytä tarkastaa tilanne. Huoneiston huonosta hoidosta voi tulla vuokranantajalle tieto esim. kiinteistöhuollon, naapureiden tai vaikkapa asukkaan sukulaisten kautta.

Huoneiston huono hoito on vaikeasti määriteltävissä. Hyvä raja siihen on kuitenkin se, että jos huoneistolle, asukkaalle tai naapureille aiheutuu merkittävää hajuhahtaa huoneiston likaisuudesta tai tavaramäärästä, on huoneistoa hoidettu huonosti.

Huoneiston huono hoito kertoo usein asukkaan heikentyneestä toimintakyvystä. Tässä kohtaa tarvitaan asumisneuvoja, sillä asumisneuvolla on hyvät verkostot kaikkiin alueen toimijoihin.

Asumisneuvojan on hyvä kartoittaa:

- Onko asukkaan toimintakyky heikentynyt hetkellisesti vai toistaiseksi?
- Onko asunnossa liikaa palokuormaa? Tarvitaanko palotarkastajaa?
- Kuinka siivous saadaan järjestettyä (esim. yhteistyössä sosiaalitoimen kanssa)?
 - Pystyykö asukas itse siivoamaan?
 - Tarvitaanko ulkopuolista apua?
- Voiko asuminen jatkua, jos huoneistoa siivotaan säännöllisesti?
- Tarvitaanko muita sosiaalipalveluita?

Vuokranantaja voi antaa asukkaalle huoneiston hoitoon liittyen varoituksen ja uhata vuokrasopimuksen purulla. Jos asukas ei varoituksessa annettuun määräaikaan mennessä ole saanut huoneistoaan siivottua, voidaan vuokrasopimus purkaa.



Jos asukas ei ole huoneistotarkastuksella paikalla, voi vuokranantaja lähettää siivouskehotuksen.



LOMAKKEET:

- [Siivouskehotus](#), [varoitus huoneiston huonosta hoidosta](#)

[Vinkkejä huoneiston hoidon ohjeistamiseen](#)

4 Yhteistyö muiden tahojen kanssa

Asumisneuvoja tekee työtään usein yksin. Asumisneuvonnan asiakkailla on myös haasteita, joihin asumisneuvojalla ei löydy tietämystä ja osaamista. Tämän vuoksi on tärkeää luoda hyvät yhteistyösuhteet muiden toimijoiden kanssa. Asumisneuvojan on tiedettävä, mihin tahoon otetaan yhteyttä, jotta asiakkaan tilanteessa päästään eteenpäin.

Asumisneuvoja ei voi hoitaa kaikkia asioita itse, eikä se ole tarkoituksenmukaista. Asumisneuvonta on nimensä mukaisesti neuvontaa ja ohjausta. Asumisneuvojan tarkoitus ei ole korvata jotakin toista palvelua, vaan tuoda oman, asumiseen liittyvän ammattitaitonsa verkoston käyttöön.

Asumisneuvojan yhteistyökumppaneita:

- Vuokranantajat
- Sosiaalitoimi (aikuissosiaalityö, lastensuojelu, vanhuspalvelut...)
- Päihdepalvelut
- Seurakunta
- Poliisi
- Kela
- Terveysviranomainen
- Palotarkastaja
- Etsivä nuorisotyö
- Ohjaamo

Asumisneuvojatoiminnan ollessa uutta, voi yhteistyön aloittaminen olla haastavaa. Asumisneuvojan täytyy lisätä yhteistyökumppaneiden tietämystä asumisneuvonnasta ja kertoa yhteistyön mahdollisuuksista. Tätä voi tehdä esim. ottamalla yhteyttä ja pyytämällä tapaamisaikaa, sähköpostitse, tiedottein. Tärkeintä on, että saadaan yhteistyökumppanit kiinnostumaan asumisneuvonnasta.

5 Asukasdemokratia

Asukasdemokratia perustuu yhteishallintolakiin. Lain tarkoituksena on antaa vuokratalojen asukkaille päätösvaltaa ja vaikutusmahdollisuuksia omaa asumistaan koskevissa asioissa. Tarkoituksena on lisätä asumisviihtyvyyttä sekä edistää talojen kunnossapitoa ja hoitoa.

Usein vuokrataloyhtiöissä asukasdemokratia näkyy lain vaatimina asukaskokouksina sekä lain mahdollistamina asukastoimikuntina.

6 Lainsäädäntö

Asumisneuvontatyö ei ole lakisääteistä. Asumisneuvojan on kuitenkin hyvä tuntea joitain lakeja, jotta voi hoitaa työtään menestyksekkäästi. Alle on listattu tärkeimpiä lakeja, joita asumisneuvojan on hyvä tuntea:

- Tietosuoja-asetus
- Huoneenvuokralaki (489/1995)
- Sosiaalihuoltolaki (1301/2014)
- Lastensuojelulaki (417/2007)
- Nuorisolaki (1285/2016)
- Laki saatavien perinnästä (513/1999)
- Ulosottokaari (705/2007)
- Yhteishallintolaki (649/1990)
- Järjestyslaki (612/2003)

7

Asiakastiedot

Kirjaaminen

Asiakastietojen kirjaamisesta on vaikeaa antaa työtä helpottavaa ohjeistusta. Asiakastietojen kirjaaminen olisi tärkeää, jotta sovitut asiat pysyvät tiedossa ja esimerkiksi työntekijän vaihduttua, pystyisi tarkistamaan, mitä on jo tehty. Myös tilastoinnin kannalta asiakastietojen kirjaaminen olisi tarpeellista.

Muista kirjatessa:

*Jos kirjaat, kirjaa tiiviisti, asiallisesti ja selkeästi.
Asiakkaalla on oikeus pyytää nähtäville kaikki hänestä
tehdyt kirjaukset ja asiakirjat.*

Vaikka asiakastietojen kirjaaminen on tärkeää, löytyy siitä myös haasteensa. Esimerkiksi vuokra-asuntoyhtiössä työskennellessä on huomioitava, että asumisneuvojalla voi olla tietoja, jotka eivät kuulu kaikille yhtiön työntekijöille.

Asiakastietojen kirjaamisessa tulee toimia jokaisen työnantajan tietosuojasetusten ja kirjausohjeistusten mukaisesti.

Tietosuoja, tietojen vaihto / vaitiolovelvollisuus

Asumisneuvonnan asiakkaan tilanne voisi joskus helpottua, jos asiasta voisi olla yhteydessä esimerkiksi sosiaalitoimeen. Asumisneuvoja ei kuitenkaan voi kertoa asioista, kysymättä lupaa asiakkaalta.

Asiakas voi antaa luvan tietojen vaihtoon verkostojen välillä. Lupa tulee olla kirjallinen. Asiakkaalla on oikeus koska tahansa perua tämä lupa.

LOMAKE:

- [Valtakirja tietojen vaihtoon](#)

Työssä jaksamiseen vaikuttaa oma ammattitaito ja sen kehittäminen sekä ammatillisuuden vahvistaminen. Tätä varten on olemassa erilaisia, nimenomaan asumisneuvojille, suunnattuja koulutuksia.

Asumisneuvojan työ on psyykkisesti kuormittavaa. Sen vuoksi on tärkeää, että omalla toiminnallaan asumisneuvoja pitää huolta itsestään, kuten muissakin sosiaalialan töissä. Oman huolenpidon lisäksi on toivottavaa, että asumisneuvoja pystyisi hyödyntämään työnohjausta.

Asumisneuvojalle on helppo ohjata monenlaisia tehtäviä, selkeän työnkuvan puuttuessa. Tämän vuoksi asumisneuvojan on syytä olla tarkkana työn rajaamisessa. Työnantaja asettaa tietyt ehdot työn tekemiselle, mutta asumisneuvoja saattaa joutua muistuttamaan omasta (sosiaalialan) koulutuksestaan ja ammattitaidostaan. Työn rajaamisella huolehditaan myös työssä jaksamisesta.

Työssä jaksaminen edellyttää kunnon työoloja. Laitteet ja välineet täytyy olla kunnossa, jotta työntekijä voi hoitaa työnsä hyvin. Nämä asiat ovat sellaisia, jotka työnantajan tulee hoitaa.

Vertaistuki vahvistaa myös omaa jaksamista. Asumisneuvojan työ on usein hyvin yksinäistä, jonka vuoksi on tärkeää tutustua lähialueiden muihin asumisneuvojiin. Muita asumisneuvoja tavatessa huomaa, ettei olekaan yksin haastavien asioiden kanssa ja voi saada ja jakaa hyviä käytännön vinkkejä.

Nämä lomakkeet ovat malliesimerkkejä, joita voit halutessasi hyödyntää ja muokata omaan työhösi sopivaksi. Lomakkeet ovat asumisneuvojen itsensä kehittämiä, mikään taho ei siis velvoita näitä käyttämään.

- [Huomautus \(häiritsevä elämä\)](#)
- [Häiriöilmoituslomake](#)
- [Kotikäyntikirje](#)
- [Postilaatikkoon pudotettava kirje](#)
- [Maksusuunnitelmalomake](#)
- [Tapaamiskutsu \(maksusuunnitelma\)](#)
- [Valtakirja tietojen vaihtoon](#)
- [Varoitus \(huoneiston huono hoito\)](#)
- [Varoitus \(häiritsevä elämä\)](#)
- [Siivouskehotus](#)