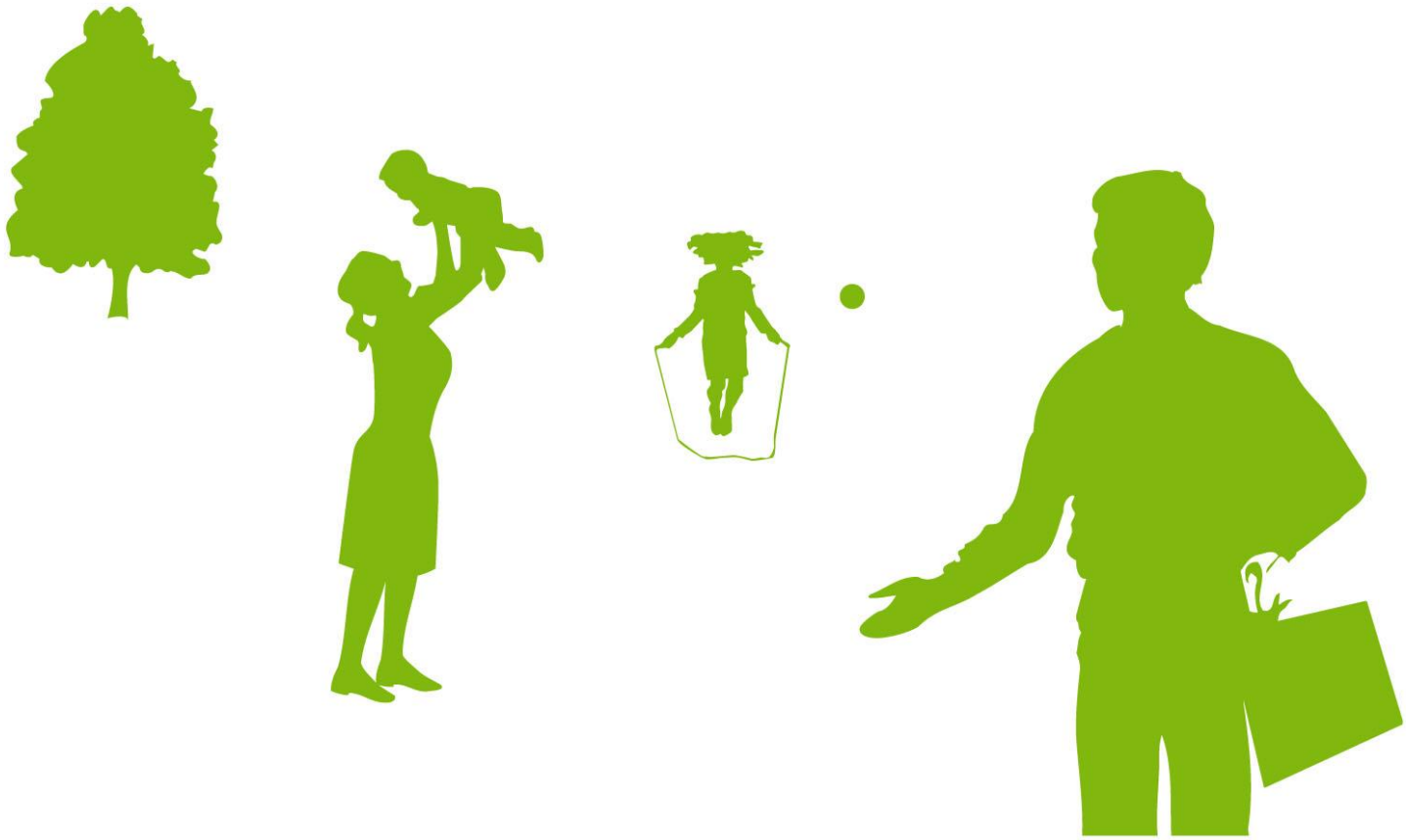
ara Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus

owalgroup

Vuokra-asukkaiden talousongelmien ehkäiseminen - kokeiluhankkeen (ASTA-hanke) ulkoinen arviointi

Owal Group Oy

22.2.2021



Sisällys

1 Johdanto 1

1.1 Arvioinnin kohde ja tavoite 1

1.2 Aineistot ja menetelmät 3

2 Tausta: Asumisen haasteet ja talousongelmat 6

2.1 Asunnottomuuden vähentämistyö 6

2.2 Asumisen turvaaminen 7

2.3 Velkaongelmat 9

3 Hankkeiden toiminta 13

3.1 Hankekokonaisuus, tavoitteet ja suunnitelmat sekä toimenpiteet 13

3.2 Hankkeiden tulokset ja tuotokset 26

3.3 Vaikutukset pidemmällä aikavälillä 37

3.4 Edellytykset tulosten leviämiselle ja juurtumiselle 45

3.5 Asiakkaiden kokemat hyödyt 50

4 Valtakunnallinen työ ja hankerahoitus 53

4.1 Yhteiskehittäminen ja ASTA-verkosto 53

4.2 Hankerahoitus ja hankkeen organisointi 54

5 Opit ja jatkokehittäminen 56

5.1 Opit 56

5.2 Näkökulmia kehittämiseen 57

5.3 Kohti ehkäisevää ja saavutettavaa palvelujärjestelmää 62

Lähteet 66

Liitteet: Hankekuvaukset 68

Vuokra-asukkaiden talousongelmien ehkäisy Lahdessa 2018–2020 69

Heka Oy, ASTA-hanke 70

Sosiaalisen luototuksen ja asumisneuvonnan yhteistyömalli vuokra-asukkaiden talousneuvontaan, Helsinki 71

Espoon asuntojen talousneuvontahanke 72

VelatOn – M2-kotien asukkaiden taloudellisen hyvinvoinnin edistäminen 2019–2020 73

Espoon kaupungin ASTA-hanke vuokravelkaisten asiakkaiden ohjaukseen ja neuvontaan 74

Draaman kaari -talousneuvontaprojekti 75

ara

rahatON, Jyväskylän Katulähetys 76
Hynät haltuun, Takaisin Elämään ry 77
Tampereen ASTA-hanke 78
Kangasalan asumis- ja talousohjaus 79
Jyväskylän kaupungin sosiaali- ja terveyspalveluiden Asta-hanke 80
Setlementti Puijola/Avain-asumisneuvonnan ASTA asumis- ja talousneuvonta -hanke 81
Velka veks – Talous- ja asumisneuvonnan malli Aspa-säätiön tuetussa asumisessa 82
Ahdingosta asumistaitoihin - Uusikaupunki 83
Kiurunkulman asukkaiden talousneuvonnan kehittäminen Kiuruvesi .. 84
Asukasneuvonta ja -tuki 2020 - Taipalsaari 85
Apua Asumiseen - Tyrnävä 86
TVT Asunnot Oy:n asukkaiden talousongelmien tehostettu neuvontatyö 87
Asumis- ja talousneuvonnan parantaminen Turussa 88
ASTA-hanke – Hattula 89
Asta-avustus vuokra-asukkaiden talousneuvontatoimintaan 2020 (Mäntsälä) 90

1 Johdanto

1.1 Arvioinnin kohde ja tavoite

Arvioinnin kohteena on Vuokra-asukkaiden talousongelmien ehkäiseminen -kokeiluhankkeen (ASTA) toiminta, tulokset ja vaikutukset. Hankkeen valtakunnallisia tavoitteita ovat olleet vuokra-asukkaiden talousongelmien ehkäiseminen ja siten vuokraveloista johtuvien häätöjen ja lopulta asunnottomuuden vähentäminen. Hanketta on toteutettu vuosina 2018–2020, ja sen puitteissa on toiminut 23 kuntien, vuokrataloyhtiöiden ja järjestöjen hanketta sekä Takuusäätiön valtakunnallista yhteiskehittämistä koordinoiva hanke. Alkuvaiheessa kohderyhmänä olivat vain AUNE-kaupungit ja KUUMA-kunnat, mutta kohderyhmärajausta laajennettiin kaikkiin kuntiin.

Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus ARA on myöntänyt hankkeeseen liittyvään uusien toimintamallien kehittämiseen ja vakiinnuttamiseen avustusta, joka on suunnattu talous- ja asumisneuvonnan antamiseen tarvittaviin resursseihin, talouden hallinnan työkalujen kehittämiseen sekä hankekokonaisuuden hallinnointiin[1]. Avustus on ollut suuruudeltaan enintään 50 prosenttia kokonaiskustannuksista. Yhteensä hankkeessa on myönnetty avustuksia noin 1,5 miljoonaa euroa, josta noin 20 prosenttia vuonna 2018 (7 hanketta + Takuusäätiö), 33 prosenttia vuonna 2019 (20 hanketta) ja vajaa 50 prosenttia vuonna 2020 (23 hanketta). Enimmillään yksittäinen hanke on saanut 200 000 euroa kolmen vuoden aikana. Tyypillisesti hankkeiden henkilöresurssi on ollut 1–2 henkilötyövuotta. Arvioinnin kohteena olleet hankkeet esitellään luvussa 3.1. Vuonna 2020 käynnissä olevilla hankkeilla on ollut mahdollisuus hakea jatkoavustusta vuodelle 2021.

Ulkoisen arvioinnin tavoitteena oli arvioida ASTA-hankkeen toteutusta. Toimeksiannon mukaisesti arviointikysymykset jakautuivat kolmen pääteeman alle: 1) valtakunnalliset ja paikalliset tulokset, 2)

---

[1] Valtion talousarvioesitys 2020 mom 30.20.30

onnistumiset ja kehitysehdotukset ja 3) hankerahoitus, ASTA-verkosto ja yhteistyö ARAn sekä Takuusäätiön kanssa. Lisäksi arvioinnissa painotettiin edellytysten syntymistä tulosten leviämiselle ja juurtumiselle. Arviointikysymykset on esitetty teemoittain oheisessa taulukossa.

Taulukko 1 Arviointikysymykset

Teema	Arviointikysymys
Valtakunnalliset ja paikalliset tulokset	• Mitä hyötyä hankkeesta on ollut valtakunnallisesti suhteessa vuokravelkaisten asukkaiden auttamiseen ja talousongelmien ehkäisemiseen? • Onko asumisen ja talousneuvonnan integroimisella pystytty vastaamaan tarpeeseen, joka hankkeen taustalla nähtiin? • Mitä hyötyä hankkeista on ollut paikallisesti suhteessa asetettuihin tavoitteisiin? Onko paikallisten verkostojen, toimintamallien ja työkalujen kehittämisellä onnistuttu vastaamaan tavoitteisiin? • Onko hankkeissa syntynyt toimintamuotoja tai työvälineitä, jotka jäävät pysyvään käyttöön hankkeen päättymisen jälkeen? Millaiset asiat ovat edistäneet tai estäneet toimintamallien/työvälineiden vakinaistumista? • Mitä voidaan sanoa vuokravelkojen ehkäisyyn ja kotitalouksien taloudenhallinnan tukemiseen kehitettyjen menetelmien vaikuttavuudesta ja hyödynnettävyydestä? • Mitkä toimintamuodot/työvälineet on koettu parhaiksi? Mitä piirteitä parhaiksi koettuihin käytäntöihin liittyy?
Onnistumiset ja kehitysehdotukset	• Millaiset asiat ovat edistäneet tai estäneet hankkeiden onnistumista ja tavoitteiden saavuttamista paikallisella tasolla ja valtakunnallisella tasolla? • Mitä ovat ASTA-hankkeen opit, joita samojen haasteiden kanssa työskenteleville voisi esittää? • Millaisia jatkokehitysehdotuksia ASTA-hankkeen perusteella voisi esittää? Miten jatkossa

Teema	Arviointikysymys
	voitaisiin paremmin ehkäistä vuokravelkoja ja tukea kotitalouksien taloudenhallintaa, ja mitä se edellyttäisi?
Hankerahoitus, ASTA-verkosto ja yhteistyö	• Mikä on ollut ASTA-verkoston ja yhteiskehittämisen rooli ja merkitys hankkeiden työskentelylle? • Miten onnistunutta yhteistyö ARAn ja Takuusäätiön kanssa on ollut? • Mitä suosituksia tai kehitysehdotuksia vastaavalla tavalla organisoiduille hankkeille voisi esittää?

Työtä ohjasi ohjausryhmä, jossa edustettuna olivat ARA, Takuusäätiö ja ympäristöministeriö. Arviointi toteutettiin tiiviissä aikataulussa ajalla 11/2020–2/2021, ja sen toteutti Owal Group Oy.

1.2 Aineistot ja menetelmät

Arviointiraportti käsittelee pääosin koko hankekokonaisuutta. Yksittäisten hankkeiden toimintaa ja tuloksia on nostettu esimerkkeinä ja esitetty koostetaulukoissa. Raportin liitteinä on kunkin hankkeen ”hankekortti”, josta käyvät ilmi keskeiset toimenpiteet, tulokset ja referenssiksi perintään edenneiden vuokravelkojen seurantadata alueelta.

Arvioinnin toteuttamisessa hyödynnettiin kirjallisia aineistoja, haastatteluja, sähköisiä kyselyjä sekä tilastoaineistoja.

Kirjallisiin aineistoihin sisältyivät aihetta käsittelevän taustakirjallisuuden lisäksi hankkeiden hakemukset, raportit ja muu kirjallinen aineisto koko hankekauden ajalta. Lisäksi aineistoon sisältyivät ASTA-hankkeen tuottamat kirjalliset materiaalit kuten työkalut, esitykset tai yhteenvedot.

Taustoittavia asiantuntijahaastatteluja toteutettiin seitsemän kappaletta. Haastateltuja tahoja olivat KOVA ry, Suomen Vuokranantajat ry, Vuokralaiset ry, Nuorisoasuntoliitto, Mielenterveyden keskusliitto,

Kuntaliitto ja Akseli Kiinteistöpalvelut Oy. Kaikki hankkeet haastateltiin (n=23). Suuri osa hankkeiden haastatteluista toteutettiin ryhmähaastatteluina, jolloin edustettuina olivat sekä hankkeen vetäjä että työntekijöitä.

Osana arviointia toteutettiin räätälöidyt sähköiset kyselyt asumisneuvontaa tai muuta asiakastyötä tekeville työntekijöille, ASTA-hankkeiden sidosryhmille sekä ASTA-hankkeiden asiakkaille. Kyselyt olivat auki 7.12.–21.12. Kyselyitä levitettiin ASTA-hankkeiden kautta ja heidän tunnistamilleen sidosryhmille. Vastauksia kyselyihin saatiin seuraavasti:

- Kysely asiakastyötä tekeville työntekijöille: 82 kpl
- Kysely ASTA-hankkeiden sidosryhmille: 30 kpl
- Kysely ASTA-hankkeiden asiakkaille: 18 kpl

Tyypillisimmin työntekijäkyselyn vastaajat työskentelivät asumisneuvojina tai sosiaalitoimessa. 28 vastaajista ilmoitti olevansa asumisneuvojia ja 25 prosenttia sosiaalityöntekijöitä ja 18 prosenttia olevansa muu sosiaalipalveluiden työntekijä. Vuokravalvojia vastaajista oli 8 prosenttia ja talousneuvojia 7 prosenttia. Yli kaksi kolmasosaa (69 %) ei ollut osallistunut hankkeeseen nimettynä työntekijänä, mutta tunsi hankkeen sisältöä oman työnsä kautta. 15 prosenttia vastaajista oli hankkeeseen palkattuja työntekijöitä, 8 prosenttia ilmoitti olevansa hankkeen vetäjä, koordinaattori tai esimies. 9 prosenttia vastaajista ei tuntenut ASTA-hanketta lainkaan.

Sidosryhmäkyselyssä ainoa vastaajilta kysytty taustatieto koski sitä, miten hyvin he tunsivat alueellisen ASTA-hankkeen ja sen tavoitteet. Kaikki vastaajat tunsivat hankkeen ja sen tavoitteet vähintään jollain tasolla. 71 prosenttia vastaajista ilmoitti tuntevansa hankkeen erittäin hyvin tai jokseenkin hyvin.

Vuokravelkojen kehitystä ASTA-hanketta toteuttaneissa kunnissa sekä koko maan tasolla tarkasteltiin Suomen Asiakastieto Oy:n käräjäoikeuksien vuokraan liittyvien maksuhäiriötilastojen perusteella. Tilastot kattoivat vuodet 2016–2020.

Arvioinnin alustavia tuloksia esiteltiin tulostyöpajassa, johon osallistui hankkeiden työntekijöiden lisäksi asumis- tai talousneuvontaa lähellä

olevia tahoja, kuten Kela, oikeusministeriö ja Takuusäätiö. Verkkotyö-pajassa keskusteltiin sekä tuloksista että jatkokehittämisen tarpeista ja edellytyksistä.

2 Tausta: Asumisen haasteet ja talousongelmat

2.1 Asunnottomuuden vähentämistyö

Pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämisohjelmilla (PAAVO 1&2) on kansainvälisestikin katsottuna merkittäviä tuloksia, sillä pitkäaikaisasunnottomien määrä on Suomessa ainoana maana Euroopassa vähentynyt. Keskeisiä työkaluja ovat olleet asuntolapaikkojen muuntaminen asunnoiksi ja asumisen pysyvyyden tukeminen esimerkiksi juuri häätöjä ehkäisemällä. (Pleace et al. 2015; Tainio & Fredriksson 2015.) Asunnottomuuden ennaltaehkäisyn toimenpideohjelma 2016–2019 (AUNE) painottui asunnottomuuden ennaltaehkäisyyn ja uusiutumisen ehkäisyyn. Siinä mukana on ollut mukana kymmenen kaupunkia ja järjestöjä, ja päämääränä on liittää asunnottomuustyö entistä vahvemmin osaksi syrjäytymien estämisen kokonaisuutta.

Asumisneuvonnan valtakunnallinen ohjaus ja kehittäminen siirtyivät ARAn tehtäviksi osana pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämisohjelmaa vuonna 2008. Avustuksia asumisneuvontatyön aloittamiseen on myönnetty vuodesta 2009. Asumisneuvonnan juuret ovat 1980- ja 90-lukujen taitteessa sosiaalisen isännöinnin kokeiluissa. Vastaavasta toiminnasta on alettu 2000-luvun alussa puhua asumisneuvontana (ARA 2010). Asumisneuvonnan vahvistaminen ja vakiinnuttaminen on ollut myös yksi AUNE-ohjelman kirjatuista tavoitteista. Ohjelman seurantakyselyn perusteella kymmenessä ohjelmakunnassa työskenteli vuonna 2017 jo lähes 80 asumisneuvojaa, joista useimmat sijoittuneena sosiaalitoimeen. (Karppinen 2018.)

Osana AUNE-hankkeen toimeenpanoa asumisneuvonnan talousongelmiin puuttumista on vahvistettu tämän arvioinnin kohteena olevassa ASTA-hankkeessa. Hankkeen tavoitteena on kehittää asumisneuvontaa suuntaan, jossa toisaalta pyritään puuttumaan vuokranmaksuongelmiin mahdollisimman varhaisessa vaiheessa ja näin ollen ennaltaehkäisemään vuokrasaatavista johtuvia häätöjä. Toisaalta toimintaa pyritään kehittämään suuntaan, jossa asumisneuvonnan asiakkaan tilanne pyritään tunnistamaan kokonaisvaltaisemmin ja näkemään syyt talous-

ja velkaongelmien taustalla. Talousneuvonnan sisältävän asumisneuvonnan vakiinnuttaminen pysyväksi toiminnaksi on mukana myös kolmen asunnottomuusohjelman arvioinnin suosituksissa (Pitkänen ym. 2019).

Sanna Marinin hallitusohjelman tavoitteeksi on kirjattu asunnottomuuden puolittaminen vaalikaudessa ja poistaminen vuoteen 2027 mennessä[2]. Erityisiä painopistealueita ovat asumisneuvonnan saatavuuden parantaminen sekä asunnottomuuden ennaltaehkäisy, erityisinä kohderyhminä nuoret ja maahanmuuttajat. Ympäristöministeriö on käynnistänyt asunnottomuuden yhteistyöohjelman 2020–2022[3], johon on kutsuttu mukaan kunnat, joissa on eniten asunnottomia sekä palveluntuottajia ja järjestöjä. Yksi ohjelman tavoitteista on asumisneuvonnan saatavuuden parantaminen. Hallitusohjelman mukaisesti ympäristöministeriö on myös asettanut työryhmän valmistelemaan ehdotuksen asumisneuvonnan lakisääteistämisestä[4].

2.2 Asumisen turvaaminen

Suomessa toteutuneiden häätöjen määrä on pysynyt kuluneen vuosikymmenen aikana hieman alle 4 000 vuosittaisen häädön tasolla. Alimmillaan toimitettujen häätöjen määrä oli vuonna 2016, jolloin toteutettiin 3 425 häätöä ja korkeimmillaan vuonna 2011 jolloin häätöjä toteutettiin yhteensä 4 073 kappaletta. (Valtakunnanvoudinvirasto 2020, 39.) Häädöistä aiheutuneet kokonaiskulut vaihtelevat vuosittain valtakunnan tasolla 20 milj. € ja 80 milj. € välillä. Yllä mainittu häätöjen määrä kertoo ainoastaan toteutuneiden häätöjen määrän ja ei huomio esimerkiksi lapsia tai puolisoa. Varsinaisten häätöhakemusten määrä on myös yllä mainittua suurempi, sillä suuri osa häätöhakemuksista perutaan (Jokela 2019). Viimeisen vuosikymmenen aikana vireille

[2] Hallitusohjelma: Asuntopolitiikka

[3] Ympäristöministeriö: Asunnottomuus

[4] Ympäristö.fi: Tiedote asunnottomuuden vähentämisestä

tulleiden häätöhakemusten määrä on vaihdellut 6 600 ja 7 400 välillä (Valtakunnanvoudinvirasto 2020, 39).

Häätöjen syistä ei ole olemassa tarkkaa kattavaa tilastoa, mutta vuokravelkojen arvellaan olevan yksi keskeinen häätöjen takana oleva syy. (Kettunen 2010.) Asumisneuvontaa tarjoaville tahoille tehdyn selvityksen mukaan (ks. Oosi ym. 2019, 22) vuokranmaksun ongelmat ja vuokravelka olivat yleisimpiä asumisneuvonnan asiakkaaksi hakeutumisen syitä ja vuokranmaksun sekä taloudellisen tilanteen selvittely yleisimpiin lukeutuvia asumisneuvonnassa tehtyjä toimenpiteitä.

Asumisneuvontaa järjestävät tällä hetkellä esimerkiksi kunnat, vuokrataloyhtiöt ja järjestöt. Osa asumisneuvonnasta toteutuu hankerahoitteisesti, ja osan toiminta on vakiinnutettu osaksi kunnan tai vuokrataloyhtiön toimintaa. Asumisneuvontaa tarjotaan arvioilta noin 90 kunnassa, joista osassa sitä annetaan erillisenä toimintana ja joissain sitä annetaan osana sosiaalityötä (ks. Oosi ym. 2019). Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus ARA myöntää vuosittain avustuksia asumisneuvontatoiminnankäynnistämiseen ja kehittämiseen. ARA asettaa asumisneuvonnan yleisluontoiseksi tavoitteeksi asumisen turvaamisen ratkaisemalla asumisen ongelmia sekä opastamaan asumiseen liittyvissä asioissa.[5] Nämä tavoitteet ovat laajasti jaetut myös muiden asumisneuvontaan keskeisesti liittyvien tahojen, kuten kuntien, piirissä. Asumisneuvonnasta tehdyn selvityksen perusteella kunnat ja muut asumisneuvontaa tuottavat tahot näkevät maksuhäiriöiden vähentämisen ja vuokravelkasaatavat sekä häätöjen vähentämisen keskeisimmiksi tavoitteikseen omalle asumisneuvontatoiminnalleen (ks. Oosi ym. 2019, 23).

Asumisneuvonnan on todettu olevan tehokas tapa ehkäistä häätöjä ja olevan taloudellisesti kannattavaa. Asumisneuvonnan tiedetään olevan kustannusvaikuttava toimintamalli erityisesti silloin kun asumisen turvaamiseen liittyvää työtä tehdään ennakoivasti monen eri tahon, kuten asumisneuvojan, sosiaalityön ja vuokranantajan, kanssa. Yhdestä häädöstä aiheutuneiden kustannusten arvellaan yleisesti vaihtelevan

[5] ARA: Avustus asumisneuvontaan

tapauskohtaisesti 5 000 € ja 20 000 € välillä. Taloudellisten säästöjen lisäksi asumisneuvonta voi ehkäistä häätöjä, vähentää kodittomuutta ja parantaa vuokranantajan ja vuokralaisen välistä suhdetta. Lisäksi sillä voi olla merkittäviä inhimillisiä vaikutuksia yksilön toimintakykyyn. Vuokranantajien ja vuokralaisten välisten suhteiden parantaminen voi mahdollistaa joustavammat prosessit ja esimerkiksi vuokravelkatapauksissa keskusteluyhteyden kummankin välille, jotta vuokravelasta ja sen hoidosta on mahdollista neuvotella ja sopia. (Oosi ym. 2019.)

2.3 Velkaongelmat

Velkaongelmat ovat Suomessa yleisiä ja Suomessa oli vuonna 2019 yhteensä 225 625 ulosottovelallista. Ulosottovelat ovat yleisempiä miehillä kuin naisilla ja vuoden 2019 ulosottovelallisista 61 prosenttia oli miehiä (Tilastokeskus 2020). Selvityksessä haastatellut asiantuntijat tunnistivat esimerkiksi ensiasuntoihin muuttavat nuoret ryhmäksi, joiden talousosaaminen voi olla puutteellista ja näin ollen aiheuttaa haasteita esimerkiksi vuokran maksussa. Uudella vuosituhannella erityisesti nuorten aikuisten talous- ja velkaongelmat ovat kasvaneet mm. vakuudettomien luottojen ja pikaluottojen saamisen helpottumisen myötä. Nuorten maksuvaikeuksien kasvuun nähdään kulutusluottojen lisääntymisen lisäksi vaikuttavan köyhyyden ja nuorten epäsäännöllisten ja pienten tulojen. (Majamaa ja Rantala 2016.) Noin viidennes kotitalouksista kokee asumismenot tuntuvaksi rasitteeksi, ja yli puolet lieväksi rasitteeksi (Ruonavaara ym. 2020).

Timo Hämäläinen (2019) tunnistaa kolme taloudenhallintaan keskeisesti liittyvää puutetta: henkisten voimavarojen puutteet, puutteellisen talousosaamisen ja palvelujärjestelmän puutteet. Palvelujärjestelmän puutteeksi Hämäläinen mainitsee erityisesti järjestelmän pirstaleisuuden ja sen pääpainon olevan korjaavissa toimenpiteissä ennakoinnin sijaan. Palvelujärjestelmän organisaatiot saattavat kärsiä resurssipulasta ja sosiaalitoimessa ei välttämättä ole riittävästi aikaa tai tietoja talousneuvonnan antamiseen.

Hämäläinen (2019) esittääkin palvelujärjestelmän kehittämiseksi 9 kohtaisen listan:

1. Vastuullinen luotonanto (CSR)

2. Ylivelkaantumista estävä finanssialan regulaatio
3. Ylivelkaantumisen riskien ja maksuongelmien aikainen tunnistaminen ja niihin puuttuminen
4. Palvelujärjestelmän asiakasviestinnän ja toimintamallien selkeyttäminen ja yksinkertaistaminen
5. Talous- ja velkaneuvontaan pääsyn helpottaminen
6. Jokin taho ottaa kokonaisvastuun henkilön elämäntilanteen selvittämisestä, kohtaa tämän kokonaisvaltaisesti kasvokkain sekä tukee häntä elämän- ja taloudenhallinnan ongelmien ratkomisessa
7. Palvelujärjestelmän toimijoiden yhteistyön ja koordinaation tiivistäminen yli sektorirajojen
8. Vapaaehtoistyön hyödyntäminen tukihenkilöinä
9. Pienituloisten, maksuongelmista kärsivien sosiaalisen luototuksen laajentaminen esimerkiksi vaikuttavuusinvestoinnin keinoin

Yksityishenkilöiden talouden ja taloudenpidon tukemiseen on jo olemassa useita eri työkaluja. Sosiaalinen luototus on yksi kunnilla käytössä olevista keinoista, joilla talous- ja velkaongelmia pyritään ratkaisemaan. Sosiaalisen luototuksen käyttäminen on kunnille vapaaehtoista ja se on tällä hetkellä käytössä noin 30 kunnassa kattaen 44 prosenttia maan väestöstä.[6] Lisäksi sosiaalisen luototuksen käyttömahdollisuus on mainittu 13 kunnassa (THL 2020). Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen (2020) tilastojen mukaan vuonna 2019 sosiaalista luototusta myönnettiin yhteensä 3,6 miljoonaa euroa. Vuonna 2013 sosiaalista luototusta myönnettiin hieman enemmän, 3,8 miljoonaa euroa. Vuonna 2019 sosiaalinen luototus myönnettiin 553 henkilölle. Näistä lähes kaikki olivat palkansaajia ja eläkeläisiä. Palkansaajien osuus on noin kaksi kolmasosaa ja eläkeläisten osuus noin yksi kolmasosa. Vuosina 2010 ja 2013 opiskelijat ovat olleet merkittävä ryhmä (n. 40 % kaikista myönnetyistä sosiaalisista luotoista), jolle

[6] STM: Sosiaalinen luototus

myönnettiin sosiaalista luototusta, mutta vuodesta 2016 alkaen opiskelijoiden osuus on pudonnut alle 10 prosenttia.

Sosiaalisesta luototuksesta säädetään laissa (1133/2002). Laki määrittää sosiaalista luototusta seuraavasti: ”Sosiaalinen luototus on sosiaalihuoltoon kuuluvaa luotonantoa, jonka tarkoituksena on ehkäistä taloudellista syrjäytymistä ja ylivelkaantumista sekä edistää henkilön ja perheen itsenäistä suoriutumista.” Sosiaalista luototusta hakevan kotikunta tekee päätöksen sosiaalisen luototuksen myöntämisestä perustuen hakijan käytössä oleviin tuloihin, ansaintamahdollisuuksiin, tosiasiallisiin menoihin, hakijan velkoihin sekä muihin hakijan taloudelliseen asemaan vaikuttavien tekijöiden perusteella. Yksi sosiaalisen luototuksen käytetyimpiä tarkoituksia on ollut hakijan talous- ja velkaongelmien hallintaan saattaminen. Myös asumisen turvaaminen ja häätöjen ehkäiseminen on nostettu yhdeksi sosiaalisen luototuksen suosituimmaksi käyttötarkoitukseksi. (Rissanen 2015, 16.)

Takuusäätiö on valtakunnallinen sosiaalialan järjestö, jonka tehtävänä on ehkäistä ja ratkaista kotitalouksien talous- ja velkaongelmia. Maksutta tarjottavia palveluita ovat esimerkiksi neuvonta, järjestelylainojen takaukset ja pienlainat kodin hankintoihin sekä välineet raha-asioiden hallintaan sekä koulutukset raha-asioiden hallinnasta vapaaehtoistyöntekijöille ja ammattilaisille. Vahvalla talous- ja velka-asioita koskevalla asiantuntemuksellaan Takuusäätiön ASTA-hanke on osallistunut projektipäällikön työpanoksella hankekokonaisuuteen koordinoivassa roolissa. Verkoston ylläpitämisen ja yhteiskehittämisen koordinaation lisäksi Takuusäätiö on tukenut muita hankkeita tarvelähtöisellä tiedolla, talousaiheisilla koulutuksilla ja materiaaleilla, hankkeissa kehitettyjen työkalujen kokoamisella levitettävään muotoon sekä esittelemällä tuloksia ja kehittämistyötä eri foorumeissa.

Talous- ja velkaneuvontapalvelut ovat puolestaan yksityishenkilöille tai pienimuotoista yritystoimintaa harjoittaville henkilöille tarjottavaa maksutonta palvelua, jota tarjoavat oikeusaputoimistot. Talous- ja velkaneuvonta auttaa velkajärjestelyiden hakemisessa käräjäoikeudelta ja maksuohjelman sekä muiden edellytettyjen selvitysten ja asiakirjojen

laatimisessa.[7] Esimerkiksi vuonna 2017 talous- ja velkaneuvontapalveluissa tehtiin yhteensä yli 24 000 asiakastapaamista koko Suomessa. Talous- ja velkaneuvontaan pääsyä voi joutua jonottamaan ja vuonna 2018 keskimääräinen jonotusaika Suomessa oli lähes 40 päivää. (Majamaa 2019.)

Välitystilipalvelua voidaan puolestaan tarjota, jos henkilöllä on sellaisia talouden hallinnan vaikeuksia, jotka vaarantavat henkilön perustarpeiden täyttymisen. Välitystilipalvelussa asiakkaan kanssa tehdään sopimus, jonka perusteella asiakkaan tulot ohjataan sosiaalitoimen hallinnassa olevalle välitystilille ja josta sovitut kulut, esimerkiksi vuokra, ruoka ja apteekkimenot maksetaan. Lisäksi sovitaan, miten ja kuinka usein asiakas saa käyttöönsä tarvitsemansa käyttövarat. Välitystilin tarkoituksena on turvata asiakkaan tulojen riittäminen hänen perustarpeisiinsa. Välitystilipalvelua voivat tarjota kunnat tai kuntayhtymät. Välitystilin on todettu olevan käytössä kunnissa työkaluna erityisesti vaikeasti asutettaville asiakasryhmille (ks. Ketola 2019).

ASTA-hankkeessa kyse on asumisneuvonnan kehittämisestä siten, että taloudellinen näkökulma ja etenkin vuokravelkoja ennakoiva ote kehittyvät. Kuten edellä mainittu, asumisneuvontaa voidaan järjestää omana toimintanaan tai osana sosiaalityötä. Taloussosiaalityössä sosiaalityötä pyritään kehittämään, jotta sen avulla voidaan vahvistaa asiakkaan taloudellista toimintakykyä mahdollisimman moniulotteisesti. Tätä kehittämistyötä tehdään niin ammatillisen osaamisen, rakenteisiin vaikuttamisen kuin yksilökohtaisten palveluiden osalta. Tavoitteena on kehittää kaikkien tahojen osaamista ja rakenteita siten, että tuen tarpeessa olevat saavat mahdollisimman hyvän tuen ja näiden taloudellinen toimintakyky parantuu. Samoin kuin asumisneuvonta, myös taloussosiaalityö tapahtuu parhaiten monen eri toimijan yhteispelissä. (Viitasalo 2019.)

[7] Oikeus.fi: Talous- ja velkaneuvonta

3 Hankkeiden toiminta

3.1 Hankekokonaisuus, tavoitteet ja suunnitelmat sekä toimenpiteet

Hankekokonaisuus

ASTA-hankekokonaisuus muodostui 23 hankkeesta, joissa kehitettiin paikallisesti asumisen talousneuvontaa, sekä Takuusäätiön koordinoivasta hankkeesta. Yhden hankkeen toiminta keskeytyi hankekauden aikana.

Hankkeet olivat monipuolinen kokonaisuus erilaisia kehittämistoimia. Toteuttajatahoja olivat kunnalliset ja muut yleishyödylliset vuokratalo-yhtiöt, kuntien asuntotoimi, kuntien sosiaalipalvelut sekä erilaiset järjestöt ja säätiöt. Maantieteellisesti hankkeita oli suurimmista kaupungeista alle 5 000 asukkaan kuntiin.

Hankkeiden henkilöresurssi muodostui tyypillisesti 1–2 henkilötyövuodesta, joka saattoi olla jaettuna useamman henkilön kesken. Osassa hankkeista henkilöresurssi painottui enemmän kehittämiseen, osassa puolestaan asiakastyöhön.

Eri toteuttajatahojen taustatarpeet talousneuvonnan vahvistamiselle olivat vaihtelevia ja heijastelivat myös toteuttajatahon kehittämisen vaihetta. Hankkeen taustalla saattoi vaikuttaa joko asumiseen liittyvän neuvonnan laajentaminen tai kehittäminen tilanteessa, jossa neuvontaa on jo aiemminkin ollut tarjolla. Varsinkin suuremmista kaupungeista useissa asumisneuvontaa on jo tarjottu aiemminkin. Joidenkin hankkeiden keskeinen sisältö oli tuoda asumis- ja talousneuvonnan palvelu ensimmäisen kerran saataville. Järjestöjen ja yhdistysten hankkeet sisälsivät paljon erilaisia toimia, joille tyypillistä oli erilaisten myöhemmin levitettävien toimintamallien kehittäminen. Hankkeiden vaihtelevuudesta johtuen ei ole mielekästä määritellä kaikille yhtenäisiä mitattavia tavoitteita, vaan arvioida sitä, onko hanke vienyt toimintaa eteenpäin tarpeita vastaavasti.

Hankkeiden kohderyhmät oli pääsääntöisesti määritelty väljästi, ja usein kohderyhmärajaus oli muodoltaan ”tukea tarvitsevat vuokravelkaiset asukkaat”. Useimmiten kohderyhmän rajaus viittasi toteuttajatahoon, kuten vuokra-asukkaisiin kunnassa, vuokrataloyhtiössä tai järjestön asumisyksikössä tai muissa toiminnoissa. Hankkeiden kohderyhmärajaus määritti suurelta osin toiminnan luonnetta. Joissain hankkeissa kohderyhmä koostui erityisen haastavassa tilanteissa olevista, esimerkiksi päihdeongelmaisista.

Kohderyhmään liittyviä taustatarpeiden eroja kuvaavat työntekijäkyselyn vastaukset kysymykseen siitä, minkälaisia asiakkaidensa taloudenhallintaan tai asumisen onnistumiseen liittyviä haasteita he kohtaavat työssään. Taloudenhallintaan liittyvät ongelmat näkyvät erityisesti puutteellisena käsityksenä omasta taloudentilanteesta ja heikkona kykynä priorisoida omaa rahankäyttöään. Samoin työntekijät mainitsivat usein haasteeksi sen, etteivät asiakkaat hae heille kuuluvia tukia joko siksi, ettei niistä tiedetä tai niitä ei osata hakea. Työntekijät myös kuvasivat, että joissain tapauksissa asiakkaiden on ollut haasteellista hahmottaa, mikä osuus heidän vuokrastaan maksetaan suoraan Kelasta vuokranantajalle perustoimeentulotukena ja mikä osa heidän tulee itse maksaa. Taloudenhallinnan ongelmien taustalla arveltiin olevan esimerkiksi mielenterveys-, peli- ja päihdeongelmat. Yleisinä haasteina mainittiin myös ylikalliit vuokrat ja niistä aiheutuneet vuokranmaksuongelmat ja mahdolliset häädöt tai niiden uhat.

Varsinaiset asumisen onnistumiseen haasteet liittyvät työntekijöiden mukaan yleisesti asunnon huonoon hoitoon, josta seuraa hajuhaittoja ja mahdollista palokuormaa. Yleisenä ongelma tunnistettiin myös sähköjen katkaisu maksamattomien sähkölaskujen seurauksesta. Lisäksi vastauksissa yleisenä asumisen haasteena tunnistettiin häiriökäyttäytyminen ja naapureille aiheutetut häiriöt. Taustalla asumisen onnistumisen haasteissa tunnistettiin niin ikään mielenterveys-, peli- ja päihdeongelmat.

Tavoitteet ja suunnitelmat

Hankkeiden tavoitteet ja suunnitelmat määrittyivät edellä kuvattujen taustataustarpeiden perusteella. Tavoitteet vastaavat koko ASTA-hankkeelle määritettyjä valtakunnallisia tavoitteita, ja niissä korostuvat

varhaisen vaiheen ja matalan kynnyksen asumiseen liittyvän talousneuvonnan kehittäminen, vuokravelkojen vähentäminen ja ehkäiseminen sekä näitä tukevien uusien toimintamallien kehittäminen.

Talousneuvonnan ja asumisen yhdistämisen tarve tunnistetaan ja jaetaan laajasti. Vuokravelkojen yleisyys on havaittu aiemmissa tutkimuksissa sekä käytännön työssä. Fokuksen keskittäminen yhteen näkökulmaan (talousneuvonta) helpottaa työn kohdentamista ja on joissakin tapauksissa edistänyt toiminnan perustelemista, esimerkiksi vuokrataloyhtiölle. Vuokravelkojen väheneminen on konkreettisempi ja suoraviivaisempi vaikutus kuin häätöjen vähenemisestä aiheutuvat hyödyt.

Hankkeiden taustalla vaikutti laajemman kehittämisen lisäksi myös yksittäisiä tarpeita. Tällaisia olivat esimerkiksi toteuttajan asuntokannan voimakas kasvu, havainnot vuokravelkojen yleistymisestä asukkaiden keskuudessa sekä toimeentulotuen siirrosta kunnilta Kelalle seurannut osaamis- ja tietopohjavaje.

Hankkeiden suunnitelmissa tavoitteet liittyivät usein pidemmän aikavälin vaikutuksiin kuten vuokravelkojen vähentäminen, kotitalouksien taloudenhallinnan paraneminen tai asukkaiden taloudenhallinnan vahvistuminen. Käytännön toimita kuitenkin painottui lyhyemmälläkin aikavälillä mitattaviin tuotoksiin, joita ovat esimerkiksi uudet työvälineet tai toimintamallit. Mitattavia tavoitteita suunnitelmissa mainitaan vain vähän, ja ne liittyvät useimmiten vuokravelkoihin.

Toimenpiteet

Asiakastyön vahvistaminen näkyy monen hankkeen toiminnassa keskeisesti. Valtaosassa hankkeista toimenpiteisiin sisältyi jonkinlaisia suoraan asiakkaiden palvelemiseen liittyviä toimintoja, kuten asumistalousneuvonnan tarjoamista tai uusia palvelupisteitä.

Asiakkaiden osallisuuden vahvistaminen liittyi tiiviisti tietopohjan vahvistamiseen. Useissa hankkeista kerättiin asiakaskokemuksia esimerkiksi haastatteluilla tai palautekyselyillä. Näiden kautta on vahvistettu myös asiakkaiden talousongelmien tuntemista ja tuettu uusien toimintamallien sekä työvälineiden kehittämistä.

Erityisen näkyviä *neuvonnan saatavuutta parantavia toimenpiteitä* asiakkaiden suuntaan ovat olleet kokonaan uudet fyysiset tai verkostomaiset palvelumallit kuten talousneuvolat tai palvelupisteet. Neuvonnan saatavuutta ja oikea-aikaisuutta on parannettu myös erilaisilla kokonaan uusien tai uudella tavalla käytettyjen sähköisten työkalujen avulla sekä kontaktoimalla asukkaita varhaisemmassa vaiheessa kuin aikaisemmin. Osassa hankkeista tavoitteena on ollut erityisesti tuoda asumisneuvonta myös muiden kuin kunnan vuokrataloyhtiön asukkaille. Järjestöjen hankkeet ovat olleet luonteeltaan erityisen henkilöintensiivisiä.

Asiakkaiden taloudenhallinnan tietotaitoja on kehitetty laajentamalla neuvontaa ja tuomalla informaatiosisältöjä mukaan esimerkiksi vuokravelkoihin liittyviin yhteydenottoihin. Myös neuvonnan sisältöjen kehittäminen ja neuvontaa tarjoavan henkilöstön osaamisen kehittäminen lisäävät välillisesti kotitalouksien ja asiakkaiden taloudenhallintaa. Kuitenkin proaktiivisesti taloudenhallintaa kehittäviä toimia muille kuin jo vuokravelkaisille, jotka kuuluvat kohderyhmään, on tehty melko vähän. Lähimpänä tällaisia toimia ovat esimerkiksi vuokrasopimuksen tekemisen yhteydessä annettavat materiaalit tai kirjaukset vuokrasopimukseen.

Yhteistyöhön perustuvien toimintamallien ja yhteistyöverkostojen rakentaminen on näkynyt vahvasti hankkeiden toimenpiteissä. Useissa hankkeissa on kehitetty moniammatillisia työparimalleja, joita on jo aiemmin käytetty mm. asumisneuvonnan yhteydessä. Jokaisessa hankkeessa on toiminut ohjausryhmä, johon ovat kuuluneet keskeiset yhteistyötahot. Keskeinen yhteistyön vahvistamisen kohta on ollut vuokranantajan ja kunnan sosiaalipalveluiden sekä asuntotoimien välillä. Muita tahoja, joiden kanssa yhteistyöverkostoja on rakennettu ovat mm. talous- ja velkaneuvonta, sosiaalinen luototus ja ulosottovirasto.

Vaikka hankkeissa on tehty paljon asiakastyötä, uusien *toimintamallien kehittäminen* on ollut pääsisältö. Yhden henkilötyövuoden työpanos on hyvä lisä kehittämiseen, mutta ei suuremmissa kaupungeissa riittävä panos itse asiakastyön toteuttamiseen. Kehittämiseen on liittynyt sekä toimintamallien suunnittelua että kokeilemista ja levittämistä.

Kehitettyjen toimintamallien juurruttaminen jää pääosin hankekauden jälkeiseen aikaan.

Kokonaisuutena hankkeiden toimenpiteet ovat toteutuneet pääosin suunnitellusti. Useissa hankkeissa on kuitenkin tarkennettu suunnitelmia hankkeen edetessä. Tähän on annettu mahdollisuus, mitä on yleisesti pidetty erittäin onnistuneena ratkaisuna. Ensimmäisellä vuoden 2018 hakukierroksella avustusta pystyivät hakemaan vain AUNE-ohjelmaan osallistuneet ja KUUMA-kunnat. Vain tämän kierroksen hankkeilla oli siis mahdollisuus kolmivuotiseen hankkeeseen. Näistäkin hankkeista osa pääsi alkamaan vasta syksyllä 2018, ja käytännössä kolmevuotiseksi suunniteltujen hankkeiden todellinen toiminta-aika jäi näissä tapauksissa noin kahteen vuoteen. Seurauksena osa toimenpiteistä on jouduttu jättämään toteuttamatta. Kuitenkaan systemaattista suunnitelmien päivitystä ei ole vaadittu avustuspäätöksen jälkeen.

Lisäksi koronapandemia tai paikalliset toimintaympäristön muutokset aiheuttivat tarpeita täsmentää suunnitelmia ja kohdentaa työtä uudelleen. Ottaen huomioon, että suunnitelmat alun perinkin olivat tavoitteiden osalta ylätasoisia ja toimintaympäristöt vaihtelevia, toimenpiteiden uudelleen jäsentämisen voi katsoa tukeneen hankkeiden etenemistä omaan tarpeeseensa parhaiten soveltuvalla tavalla.

Oheiseen taulukkoon on koottu perustiedot kustakin hankkeesta, hankkeen kirjatut tavoitteet sekä keskeiset toimenpiteet.

Taulukko 2 Hankkeiden tavoitteet ja toimenpiteet

Hanke	Tavoitteet	Keskeiset toimenpiteet
Vuokra-asukkaiden talousongelmien ehkäisy Lahdessa 2018–2020 Toteuttaja: Lahden kaupunki Yhteistyökumppanit: Lahden talot Oy Verkosto: PHHYKY, talous- ja velkaneuvonta, Lahden seudun nuorisoasunnot ry ja Harjulan setlementti ry	- Löytää toimiva malli siihen, miten asukkaita voidaan auttaa varhaisessa vaiheessa talouteen ja asumiseen liittyvissä asioissa. - Matalan kynnyksen asumis- ja talousneuvonnan kehittäminen - Asumisneuvonnan pilotointi Lahden Talot Oy:n kanssa - Asumiseen ja talouteen liittyvän osaamisen vahvistaminen ja palvelupolkujen ja yhteistyön kehittäminen.	- Matalan kynnyksen palvelumallin kehittäminen - Fyysinen palvelupiste Lahden palvelutorilla - Uusien toimintamallien pilotointi vuokrataloyhtiön sisällä - Noin 2 500 asiakaskontaktia
Heka Oy, ASTA-hanke Toteuttaja: Helsingin kaupungin asunnot Oy Verkosto: SPR	- Selvittää keinoja vaikuttavamman perinnän toteuttamista nuorten aikuisten kohderyhmässä massapostitustyökalulla	- Kohderyhmän ja tarvittavien tietojen määrittely - Massaviestintätyökalun käyttöönotto - Viestintämateriaalin kehittäminen
Sosiaalisen luototuksen ja asumisneuvonnan yhteistyömalli vuokra-asukkaiden talousneuvontaan, Helsinki Toteuttaja: Helsingin kaupunki, sosiaali- ja terveystoimiala, sosiaalinen luototus Verkosto: talous- ja velkaneuvonta, Takuusäätiö, muut sosiaalipalvelut	- Ennaltaehkäistä vuokravelkaisten asukkaiden häätöjä - Tukea taloudenhallintaa ja itsenäistä selviytymistä varhaisemmassa vaiheessa - Pysyvä muutos kotitalouksien taloudenhallinnassa	- Työparimalli asumisneuvonnan ja sosiaalisen luototuksen välille

Hanke	Tavoitteet	Keskeiset toimenpiteet
Draaman Kaari – talousneuvonta-projekti Toteuttaja: Väentupa ry Yhteistyökumppanit: Väentupa ry:n sisällä asumisneuvoja, asumisyksiköiden ohjaajat, muiden hankkeiden työntekijät ja toiminnanjohtaja Verkosto: erityisesti Margarités R sekä lisäksi Laukaan seurakunnan diakoniatyö, Laukaan kunnan sosiaalityö ja Laukaan Vuokrakodit Oy	- Auttaa konkreettisesti yksityisissä tai ARA:n vuokra-asunnoissa asuvia henkilöitä heidän talouden hallinnan ongelmissaan (vähentää vuokravelkoja, laatia maksusuunnitelmia, estää häätöjä ja kehittää asiakkaiden elämän- ja talouden hallintataitoja kokonaisvaltaisesti ja pysyvästi).	- Talousneuvonta-päivystys. - Taloustuokioryhmät - Henkilökohtaiset käynnit. - Varhaisen puuttumisen toimintamalli uusiin maksuviivästyksiin sekä malli vanhojen rästien poismaksamiseen (yksiköissä sama systeemi: kuka tekee, mitä tekee, vuokralasku, perään kysyminen, edunvalvonta, valvontatili, maksusuunnitelma).
rahatON Toteuttaja: Jyväskylän katulähetys Yhteistyökumppanit: Asumispalveluiden työntekijät Verkosto: Jyväskylän kaupungin aikuissosiaalityö, Sovatek-säätiön korvaushoito ja pyöröovesta ulos -hanke	- Tukea tarvitsevien ihmisten talousasioiden selvittäminen ja vuokranmaksun turvaaminen. - Matalan kynnyksen talousohjauksella pyritään vaikuttamaan henkilön kulutustottumuksiin, jotta ne jatkossa vastaisi paremmin kulutusvaraa. - Taloudenhallinnan vahvistamisella pyritään pysäyttämään velkaantuminen ja vähentämään vuokranmaksun ongelmia. - Ehkäistä asunnottomuutta ja torjutaan asunnottomuuden uusiutumista.	- Matalan kynnyksen jalkautuvaa talousohjausta tuen tarpeessa oleville henkilöille. - Talousohjauksen aikana etsitty pysyviä ratkaisuja talousongelmiin ja pyritty varmistamaan asiakkaan kiinnittyminen tarvittaviin palveluihin. - Tunnistettu talousvaikeuksiin liittyviä ongelmia ja niidet syitä, ja pyritty ohjaamaan asiakkaita oikeiden palvelujen piiriin.
Hynät haltuun Toteuttaja: Takaisin Elämään ry Yhteistyökumppanit: Vantaan kaupunki, ulosottovirasto	- Ry:n välivuokratuissa asunnoissa asuvien nuorten aikuisten ja rikostaustaisten vuokravelat ja asumiseen liittyvä häiriökäyttäytyminen vähenevät. - Ennaltaehkäisevän talous- ja velkaongelmien toimintamallin kehittäminen. - Nuorten kanssa työskentelevien asiantuntijoiden velka- ja talousosaaminen lisääntyy.	- Jalkautuva asumisneuvonta. - Talousasioiden puheeksi ottamisen taitojen kehittäminen. - Yksilöohjaksessa käytettävän kartoittamismallin luominen. - Palvelusuunnitelman päivittäminen sisältämään asumistaidot ja velkoihin liittyvät kysymykset.

Hanke	Tavoitteet	Keskeiset toimenpiteet
Espoon asuntojen talousneuvonta-hanke Toteuttaja: Espoon asunnot Oy	- Ennaltaehkäistä talousongelmista aiheutuvia vuokravelkatilanteita ja -häätöjä. - Kehittää vuokravalvonnan ja asumisneuvonnan yhteistyötä ennaltaehkäisevämmäksi - Kääntää Espoon Asuntojen perintä vuokravelkojen osalta ennaltaehkäisevään suuntaan. - Vähentää haasteelle lähtevien vuokravelkojen määrää ja saada vuokravelkojen perintä ennaltaehkäisevämmäksi ja vähentää toistuvien vuokravelkojen määrää - luoda pysyvät yhteistyöpolut talous- ja velkaneuvontaan	- Työntekijöiden valmiuksien vahvistaminen koulutuksilla - Kehitetty uusia tapoja kontaktoida asiakkaita - Viestitty neuvonnan mahdollisuudesta aktiivisesti yhteydenottojen osana
Espoo kaupungin aikuissosiaalityön ASTA-hanke vuokravelkaisten asiakkaiden ohjaukseen ja neuvontaan Toteuttaja: Espoon kaupunki Verkosto: sosiaaliohjaajat, kokemusasiantutija, talous- ja velkaneuvonta, sosiaalinen luototus, ulosottovirasto	- Luoda aikuisten sosiaalityöhön matalan kynnyksen toimintamalli ja palvelukartta vuokravelkaisten ja talousongelmaisten asiakkaiden auttamiseksi - Kannustaa ja tarjota työvälineitä kohderyhmän taloudenhallinnan pysyvään muuttamiseen - Tukea kohderyhmää palveluiden käyttämisessä	- Luotiin verkostomalli eri toimijoiden kesken - Kehitettiin, pilotoitiin ja otettiin käyttöön moniammatillinen Espoon Talousneuvola
ASTA-hanke Toteuttaja: Hattulan kunta	- Vähentää vuokrarästien määrää - Lisätä asiakkaiden taloustietoutta - Luoda toimiva yhteistyö Hattula-kiinteistöjen sekä sosiaalitoimen välille	- Asiakkaille käyttöön aktivoiva välitystili - Talousneuvonnan antaminen ja asiakkaan tilanteen kokonaisvaltainen lähestyminen. Mielenterveys-päihdetyötekijä tarjoaa asiakkaille psykososiaalista tukea - Kunnan kiinteistöyhtiön ja sosiaalitoimen yhteistyön kehittäminen - Huoli-ilmoitukset käyttöön vuokrarästien osalta

Hanke	Tavoitteet	Keskeiset toimenpiteet
ASTA-avustus vuokra-asukkaiden talousneuvontatoimintaan 2020 Toteuttaja: Mäntsälän vuokra-asunnot Oy	- Juurruttaa talousneuvontatoiminta pysyväksi asunnottomuuden ehkäisemiseksi - Mahdollistaa maksusuunnitelmien teko ja seuranta mahdollisimman nopeasti sen jälkeen, kun vuokravelka syntyy - Kehitetään palvelukonseptia yhteistyössä kunnan työllisyyspalveluiden kanssa - Luodaan digitaalinen työkalupakki kuntalaisille	- Palvelukonseptin aloittaminen ja kehittäminen - Maksusuunnitelmapohjan teko - Asiakaskohtaamisten tilastoinnin kehittäminen - Osaamisen kehittäminen
Asumis- ja talousneuvonnan saatavuuden parantaminen Turussa Toteuttaja: Turun kaupungin hyvinvointitoimiala	- Parantaa talousneuvonnan saatavuutta Turussa kattamaan kaikki vuokralla asuvat - Kehittää toimintatapoja asiakkaille annettavaan talousneuvontaan ja elämänhallinnan tukemiseen asumisen turvaamiseksi ja häätöjen ehkäisemiseksi - Kokeilla ja ottaa käyttöön asumisneuvonnassa Takuusäätiön kehittämiä talouden-hallinnan menetelmiä - Vähentää asunnottomuutta vuoteen 2021 mennessä vuoden 2017 tasolle - Vähentää häätöjen määrää vuoden 2017 tasosta HUOM! Työtä tehdään rinnakkain TVT Asunnot Oy:n hankkeen kanssa. Ks. Alla.	- Ennaltaehkäisevä tuki vuokranmaksu ja talousongelmissa - Jalkautuva työote, asiakkaita kohdattu heille luonnollisissa ympäristöissä ja sähköisissä alustoissa - Vuokravelkaryhmä kaksi kertaa vuodessa - Kotikäynnit - Vastaanottotyyppistä ohjaus- ja neuvontatyötä - Infotilaisuudet asumistalousneuvonnan näkökulmasta - Asunnonhakuinfot
TVT Asunnot Oy:n asukkaiden talousongelmien tehostettu neuvontatyö Toteuttajat: TVT Asunnot Oy	- Tehostaa talousneuvontaa ja ennaltaehkäisevää työtä vuokravelkatyötä - Tehostaa asumisneuvonnan yhteistyötä vuokravalvonnan kansa - Pienentää häätöjen määrää - Pienentää toistuvien yksittäisten asiakkaiden vuokravelkojen vireillepanoa oikeuteen	- Asumisneuvonnan ja vuokravalvonnan yhteistyön kehittäminen ja työkalujen luominen - Tehostettu neuvontatyö vuokravelkojen lähtiessä vireille - Vuokravelkaryhmä - Selvitys asumisneuvojien työmäärästä

Hanke	Tavoitteet	Keskeiset toimenpiteet
VelatOn – M2-kotien asukkaiden taloudellisen hyvinvoinnin edistäminen 2019–2020 Toteuttaja: M2-Kodit Oy	- Parantaa tietopohjaa M2-Kotien asukkaiden vuokravelkailmiöstä - Parantaa M2-Kotien asukkaiden taloudellista hyvinvointia ja vähentää heidän vuokravelkojansa koko hankkeen aikana neljänneksellä - Luoda M2-Kotien asukkaille mahdollisuuksia ja työkaluja parantaa oman talouden hallintaansa - Lisätä henkilöstön osaamista talousaiheisiin liittyen	- Talousneuvontaa eri kanavilla. Kehitetty myös uusia kanavia. - Kehitetty ja otettu käyttöön asukkaan tulotasoon sopivan asunnon takuu -malli. - Työstetty käyttäjäprofiileja vuokravelkaantuneista asiakkaista - Yhteistyöverkosto sisäisesti ja ulkoisesti
Ahdingosta asumistaitoihin Toteuttaja: Uudenkaupungin kaupunki	- luoda jalkautuva ja ennaltaehkäisevä toimintamalli talousongelmaisten vuokralaisten auttamiseen, huomioiden maahanmuuttajat erityisryhmän - luoda palvelupolku, jonka avulla pystytään vähentämään vuokravelkoja ja estämään häätöjä - kouluttaa asiantuntijat asumisneuvonnan ja talousneuvonnan osaajiksi ja käyttämään Takuusäätiön uusia työkaluja osana omaa työtään	- Talousneuvonnan toimintamalli osana aikuisten vastaanoton työtä - Talousneuvonnan ryhmät osana aikuissosiaalityön ryhmätoimintoja - Jalkautuva ja moniammatillinen palvelupolku häätöuhka-asiakkaiden kanssa toimimiseen
Kiurunkulman asukkaiden talousneuvonnan kehittäminen Toteuttaja: Kiinteistö Oy Kiuruveden Kiurunkulma	- Varhainen puuttuminen vuokranmaksuvaikeuksiin - Rästien ennaltaehkäisy - Häätöjen minimointi - Syrjäytymisen estäminen sekä paikkakunnalla pysyminen - Helpompi yhteydenpito viranomaisiin	- Suostumuslomakkeen laatiminen ja käyttö vuokralaisten kanssa - Asukasneuvontatyö

Hanke	Tavoitteet	Keskeiset toimenpiteet
Asukasneuvonta ja -tuki 2020 Toteuttaja: Taipalsaaren kunta	Asumisen turvaaminen ja asunnottomuuden ennaltaehkäisy, asumisneuvoja auttaa ja neuvoo tukien hakemisessa, palvelujärjestelmien kartoittamisessa ja viranomaisiin yhteydenotoissa	- Pääosa asiakkaista on tullut Taipalsaaren asunnoilta vuokrarästien selvittämistoimeksiantoina - Toimintaa on rajoitusten vuoksi ollut vaikea jalkauttaa potentiaalisten asiakkaiden luo - Sähköpostiyhteydenotot, puhelinneuvonta, viikoittainen asukasneuvonta asukaskohtaamistilassa
Apua Asumiseen – Tyrnävä Toteuttaja: Tyrnävän Kunta	Vuokra-asukkaiden talousongelmien ehkäiseminen, vuokra-asunnoissa asuvien talouden hallinnan ongelmista kärsivien asukkaiden vuokravelkojen sekä häätöjen väheneminen, asunnottomien auttaminen, luotto- ja vakuutuskelpoisuuden palauttaminen sekä kannustaminen muuttamaan pysyvämmin talouden ja elämänhallintaa sekä henkilöstön kouluttaminen niin, että pystytään jatkossa toteuttamaan neuvontaa	- Yhteistyöverkoston luominen - Työpari- ja tiimityöskentelyn kehittäminen - Monialainen ja moniammatillinen yhteistyö asiakkaan hyväksi - Asumisneuvonta sekä vuokrasopimuksen tekeminen uusilla sopimusehdoilla (sis. suostumuksen tietojen vaihtoon sosiaalitoimen kanssa eli ns. huoli-ilmoituksen) - Välivuokrausmallin ja välitilimallin kehittäminen - Takuusäätiömallien käyttöönotto ja henkilökunnan kouluttaminen - Eri työmuotojen kokeilu asiakastyössä - Asukkaiden motivointi muuttamaan pysyvämmin talouden- ja elämänhallintaa sekä osallisuuden vahvistaminen - Talous- ja velkaneuvonnan tuki
Tampereen Asta-hanke Toteuttaja: Tampereen kaupunki Verkostot: Mm. oikeusministeriön Ennakoivan talousneuvonnan hanke, ulosottovirasto, Kela.	- Uudenlaisten työmenetelmien ja toimintatapojen kehittäminen talousongelmien ehkäisemiseksi - Kehittää ja mallintaa ja juurruttaa jalkautuvaa ja ennaltaehkäisevää neuvontaa ja ryhmätoimintaa ja tuoda talousneuvontaa lähelle ihmisiä.	- Matalan kynnyksen palvelumallin kehittäminen: moniammatillinen talousneuvola -toiminta. - Ryhmätoiminta vuokravelkaantuneille henkilöille. - Alkuvaiheessa intensiivinen yksilötyö.

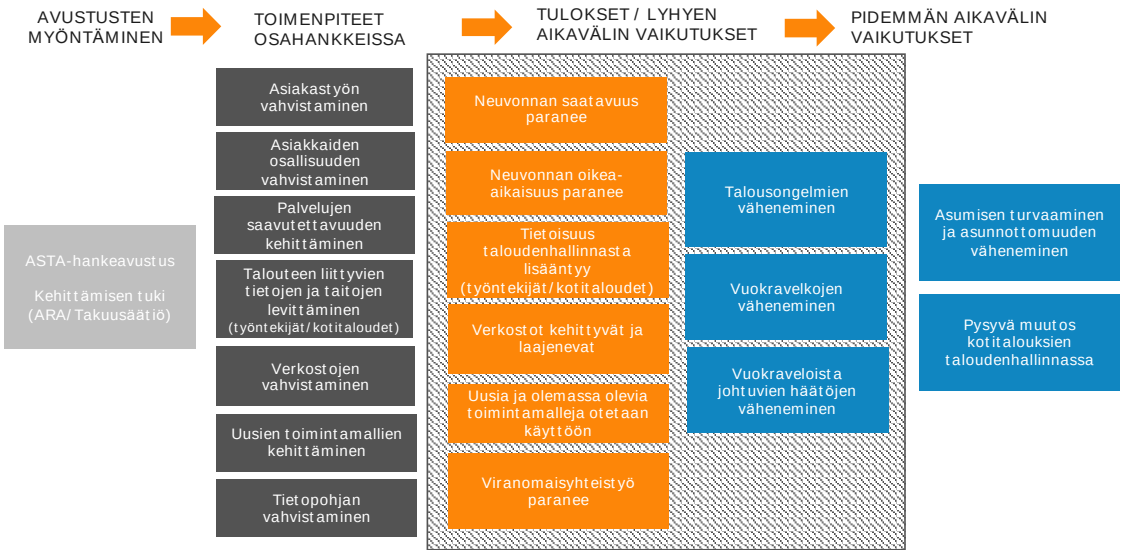
Hanke	Tavoitteet	Keskeiset toimenpiteet
Vuokranantajat TVA ja VTS	- Toimeentulotukimenojen pieneminen, asunnottomuuden ennaltaehkäiseminen ja nykyisen palvelujärjestelmän kuormittumisen vähentäminen. - Henkilöstön osaamisen vahvistaminen mm. sosiaalityössä, talousohjauksen, taloussosiaalityön sisällä ja koko kaupungin yhteistyökumppaneille. - Maksusuunnitelmien kehittäminen yhteistyössä vuokranantajien kanssa	- Työntekijöiden koulutukset ja talousinfot eri asiakasryhmille kuten kuntouttavan työtoiminnan ryhmissä. - Maksusuunnitelmien kehittäminen vuokranantajien kanssa. - Talousasioista puhumisen näkyväksi tekeminen mm. paikallismediassa. - Työparityöskentelyn mallintaminen lapsiperheen sosiaalityön tekijöille.
Kangasalan asumis- ja talousohjaus Toteuttaja: Kangasalan kaupunki Verkosto: Toimittu yhteistyössä kiinteistö Oy Taloherttuan kanssa. Verkostossa asiakkaan rajapinnassa toimivat tahot.	- Selvittää ja ennaltaehkäistä vuokra-asukkaiden talouteen ja asumiseen liittyviä ongelmia. - Vähentää häätöjä ja vuokravelkatilanteita kunnan alueella ja ennaltaehkäistä tilanteiden etenemistä.	- Matalan kynnyksen asiantuntija-apua vuokranmaksuun, asumiseen, taloudellisen tilanteen hallitsemiseen sekä palvelujen ja etuuksien hakemiseen. - Asumisneuvoja vahvistaa asiakkaan taloudenhallintaan liittyviä taitoja, estää velkaantumista, turvaa asumista ja ohjaa asiakkaita yhteistyössä työikäisten sosiaalityön tiimin kanssa oikeiden palvelujen piiriin. - Virastoista ulos asiakkaiden ympäristöön suuntautuva työ.
Jyväskylän kaupungin sosiaali- ja terveyspalveluiden Asta-hanke Toteuttaja: Jyväskylän kaupunki Yhteistyö: Tärkeimmät yhteistyötahot ovat JVA:n vuokravalvonta ja asumisneuvoja sekä aikuissosiaalityön aluetyöntekijät.	- Kartoittaa asiakkaiden velkatilanne ja turvata asumisen jatkuminen. - Asiakkaan taloudenhallintataitojen paraneminen ja talouteen liittyvän tietoisuuden lisääntyminen. - Talousosaamisen sisällyttäminen aikuissosiaalityöhön koulutusten ja materiaalin jakamisen kautta.	- Asiakkaiden tapaamiset. - Tuki asiakkaalle omassa prosessissa. Mm. kokonaisvelkamäärän selvittäminen yhdessä asumisneuvojan kanssa. - Neuvottelut ja yhteistyö sosiaalitoimen ja JVAn kanssa.

Hanke	Tavoitteet	Keskeiset toimenpiteet
Velkaveks Toteuttaja: Aspa-säätiö sr Verkosto: Aspa-kodit eri puolilla Suomea, pilottikohteiden (3 kpl) kanssa tiiviimpi yhteistyö. Verkostoon kuuluu myös asukkaiden tukitahot, asukkaiden edunvalvojat ja asukkaiden sosiaaliohjaajat/ sosiaalityöntekijät.	- Auttaa Aspan vuokralaisia heidän taloudenhallinnan ongelmissa. Tavoitteena myös kannustaa vuokralaisia talouden- ja elämänhallinnan pysyvämpään muutokseen. - Kehittää Aspalle tuettuun asumiseen soveltuva ja Aspan arvoihin perustuva talous- ja asumisneuvonnan malli. - Lisätä Aspan henkilökunnan talous, velka -ja asumisneuvonnan osaamista. - Perinnän sähköistäminen ja robotiikan hyödyntäminen.	- Järjestelmälliset soitot asukkaille, joille oli kertynyt vuokravelkaa. Jalkautumista. - Tuottaa materiaalipankki ja sivusto Aspan työntekijöille - Uusien välivuokrattujen vuokra-asuntojen mallin tuottaminen. - Kokemusasiantuntijoiden hyödyntäminen kehittämistyössä. - Sähköisen haastamisen käyttöönotto.
Avain-asumisneuvonta – Asta-hanke Toteuttaja: Setlementti Puijola Verkosto: Etenkin Kuopion sosiaalitoimi ja kaupungin vuokrataloyhtiöt. Laajempi yhteistyöverkosto koostuu kaupungin terveydenhuollon, eri järjestötoimijoiden, Kelan, sekä Setlementti Puijolan yksiköistä.	- Tukea Kuopiolaisia kotitalouksia talouden- ja elämänhallinnassa ja sen vakauttamisessa pysyvämmin. - Ennaltaehkäistä asumisen haasteita ja ongelmien uusiutumista tulevaisuudessa. - Vähentää perustoimeentulon ja täydentävän toimeentulon tarvetta rästeissä.	- Yksilöasiakastyötä ja ohjausta. - Ryhmätoiminta ja asiakkaiden ja työntekijöiden osaamisen lisääminen. - Tuotettu työvälineitä, kuten tulo-menolomake asiakkaan kanssa tilanteen selvittämisessä ja talouskalenteri asiakkaille.

3.2 Hankkeiden tulokset ja tuotokset

Vaikutuslogiikka

ASTA-hankkeet sijoittuvat paikallisesti erilaisiin palvelujärjestelmän ja palveluiden kehittämisvaiheisiin, ja siksi myös niiden tavoittelemat sekä saavuttamat tulokset ovat keskenään erilaisia. Kaikissa toteutetuissa hankkeissa on kuitenkin otettu kehitysaskelia. Hankkeiden sisältöä sekä tulosten ja vaikutusten syntymisen logiikkaa on kuvattu oheisessa kuvassa esitetyn vaikutuslogiikan kautta. Vaikutuslogiikka kuvaa hankkeiden muodostamaa kokonaisuutta, eli kaikissa hankkeissa ei ole tehtyä kaikkea vaikutuslogiikan esittämää. Kaikki hankkeet kuitenkin ovat pyrkineet tekemään ja edistämään vaikutuslogiikan kuvaamia asioita.



Kuva 1 Vaikutuslogiikka

Vaikutuslogiikka kuvaa sitä, mitä hankkeiden avulla on kokonaisuudessaan pyritty saamaan aikaan ASTA-hankerahoituksen avulla. Vaikutuslogiikan ohella toinen tapa jäsentää sitä, mitä hankkeissa on pyritty saamaan aikaan, on tarkastella asumisen ja talousneuvonnan muodostaman palvelukokonaisuuden kehittämistä eräänlaisena ”kronologisena

kehittämispolkuna” kehittämistarpeista käsin. Eri alueet, paikkakunnat ja yksittäiset toimijat ovat eri kehittämisen vaiheissa, mistä johtuen hankkeet ovat edistäneet palvelujärjestelmän kehittämisen kannalta osin eri asioita, koska tarpeet ovat erilaisia eri puolilla. Tämä rahoituksen joustavuus on mahdollistanut kuitenkin sen, että eri vaiheissa olevia toimijoita on tuettu kehittämisessä eteenpäin. Osassa hankkeista on kyse perusteiden rakentamisesta ja akuuttien kasautuneidenkin ongelmien ratkaisemisesta, kun taas osassa on jo edetty selkeämmin vaiheeseen, jossa nykyistä korjaavaa palvelua pyritään saamaan aiempaa ennaltaehkäisevämmäksi sekä laajentamalla neuvonnan sisältöjä, syventämällä neuvontaa sekä vakiinnuttamalla sitä osaksi perustoimintaa. Yhteistä hankkeille on kuitenkin kehittämisen suunta: pyrkimyksenä on saada aikaan ongelmia ennaltaehkäisevä ja erilaisten asiakasryhmien saavutettavissa oleva palvelukokonaisuus.

Hankkeiden erilaisista lähtökohdista ja toimintaympäristöistä johtuen niiden tulokset ovat luonteeltaan erilaisia. Osa tuloksista on hankkeessa tehtyjä tuotoksia, jotka vaikuttavat jo hankekaudella ja joiden voi katsoa toimivan edellytyksenä vaikutuksien syntymiselle myös pidemmällä aikavälillä. Tällaisia ovat esimerkiksi kehitetyt uudet työvälineet, toimintamallit tai materiaalit. Talousongelmien esiin nostamista ja niihin puuttumista koskevia toimenpiteitä on tehty hankkeissa paljon, ja niiden merkitystä korostettiin haastatteluissa. Osa tuloksista puolestaan voi näkyä vasta pidemmällä aikavälillä. Esimerkiksi asenteissa tapahtuvat muutokset tai yhteistyön kehittyminen vakiintuneeksi toiminnaksi vievät enemmän aikaa, eikä näiden toteutumista voida arvioida vielä hanketyön juuri päättyessä. Useimmat hankkeista ovat olleet kehittämisorientoituneita, ja tulokset vuokravelkojen, häätöjen tai asunnottomuuden vähenemisessä voivat näkyä vasta sitten, kun kehitystyö on levinnyt ja juurtunut vakiintuneeksi toiminnaksi.

Lisäksi on syytä huomioida, että tuotokset, tulokset ja vaikutukset voivat olla päällekkäisiä ja riippuvat aina kontekstista. Esimerkiksi uusien toimintamallien kehittäminen tai verkostojen vahvistaminen voi olla toimenpide kohti jonkin tuloksen tai vaikutuksen saavuttamista, mutta samalla se, että ylipäätään kehitetään, voi jo itsessään olla tulos tai vaikutus – varsinkin kehittämistyön alkuvaiheessa olevissa hankkeissa. Seuraavien alalukujen tuloksia ja vaikutuksia on jäsennelty vaikutuslogiikan mukaisesti, mutta osin ne menevät luonnollisesti päällekkäin.

Tuotokset ja tulokset

Erilaisia lyhyen aikavälin tuloksia on syntynyt paljon. Kokonaisuutena katsoen uudet toimintamallit ovat yleisimpiä hankkeissa syntyneistä tuloksista. Merkittävästi ovat edenneet useissa hankkeissa myös sekä henkilöstön että asukkaiden tietoisuus taloudenhallinnasta. Neuvonnan saatavuus ja oikea-aikaisuus on parantunut, osittain välillisenä tuloksena uusien toimintamallien seurauksena. Myös asuntojen omistajan (esim. vuokrataloyhtiö) ja sosiaalipalveluita järjestävän tahon yhteistyö on parantunut useassa hankkeessa tehdyn työn seurauksena. Monet hankkeissa kehitetyistä toimintamalleista edistävät laajasti erilaisten tulosten toteutumista.

Asiakastyön vahvistamiseen liittyneet toimenpiteet ovat johtaneet *neuvonnan saatavuuden ja oikea-aikaisuuden paranemiseen*. Saatavuus on parantunut suoraan esimerkiksi talousasioihin keskittyvän henkilöresurssin myötä. Myös monet uusista toimintamalleista ovat suoraan edistäneet näiden tulosten toteutumista. Tällaisia ovat esimerkiksi talousneuvolat tai asiakastyön laajentaminen. Välillisesti asiakkaille saatavuuden ja oikea-aikaisuuden paranemisena näkyy myös henkilöstön osaamisen (esim. puheeksi ottaminen) sekä työtä helpottavien työvälineiden kehittyminen.

Neuvonnan saatavuuden ja oikea-aikeisuuden etenemiseen liittyy myös viestinnällinen ulottuvuus. Erilaiset viestinnälliset työvälineet vuokravelkoihin tai esimerkiksi perintätilanteisiin liittyen tuovat talousneuvonnan sisältöjä suoraan asiakkaalle mahdollisimman varhaisessa vaiheessa. Vastaavasti asiakkaalle viranomais- tai verkostoyhteistyön kehittyminen näkyy palvelun paranemisena. Osaltaan oikea-aikaisuus tarkoittaa myös oikeiden palveluiden saamista oikeaan aikaan. Varsinkin tässä eri toimijoiden välisen yhteistyön kehittäminen on tuottanut tulosta, ja asiakkaat siirtyvät aiempaa sujuvammin verkoston sisällä.

Hankkeissa on hyviä esimerkkejä esimerkiksi järjestöjen toteuttamista hankkeista siitä, että toimintamallin (kuka tekee mitä ja milloin) kehittäminen on tähdännyt siihen, että neuvontaa ja ohjausta olisi tarjolla systemaattisesti uudelle asukkaalle. Oli asiakkaan tilanne mikä tahansa, neuvonta tavoittaisi hänet heti asiakkuuden alusta. Oikea-aikaisuus syntyy siitä, että neuvontaa ja ohjausta on tarjolla koko ajan.

Haastavissa asiakasryhmissä moni asiakas tarvitsee jalkautuvaa matalan kynnyksen toimintaa, sillä tarve on jatkuvalle seurannalle ja tuelle tukien hakemiseen, vuokranmaksuun ja muuhun taloudenhoitoon. Tilanteet ovat voineet olla sellaisia, että ainoa mahdollisuus on ollut velkajärjestely sekä asunnottomuuden ehkäisy tukemalla velkarästien hoitamisessa ja seuraamalla, että asiakas on hakenut tarvittavat tuet.

Neuvonnan saatavuus on parantunut myös sitä kautta, että esimerkiksi järjestöjen asumisyksiköissä ohjaajilla ei ole ollut muiden asioiden johdosta juurikaan mahdollisuuksia paneutua talousasioihin. Tähän varattu erillinen henkilöresurssi on suoraan parantanut neuvonnan saatavuutta. Tämän avulla on esimerkiksi saatu tehtyä maksusuunnitelmia, saatu edunvalvojia tai kunnan välitystilejä, saatu vuokrarästejä maksettua, saatu muutettua määräaikaisia vuokrasopimuksia toistaiseksi voimassa oleviksi ja jopa saatu asuntoja, myös yksityisiltä markkinoilta. Tämä on vaatinut paljon kasvokkain tapahtuvaa työtä ja laskelmien tekoa, mihin asumisyksiköiden ohjaajilla ei olisi ollut aikaa.

Järjestöjen hankkeissa oli kokemuksia siitä, ettei haastavissa tilanteissa olevia asiakkaita ”oteta tosissaan” peruspalveluissa eikä talousasioita saa hoidettua kuntoon ilman erityistä tähän keskittynyttä asiakkaiden luo jalkautuvaa palvelua. Lisäksi talousneuvonnan tulisi olla osa kokonaisvaltaisempaa asiakkaan tilanteen haltuunottoa siten, että saman aikaan asumisen ja taloudenhoidon kanssa huomioitaisiin esimerkiksi päihdeongelmat ja kuntoutuksen tarpeet

Kuntien, vuokrataloyhtiöiden ja järjestöjen *työntekijöiden tietoisuus taloudenhallinasta* ja siihen liittyvistä kysymyksistä on lisääntynyt. Monissa hankkeissa toteutettiin erilaisia koulutuksia talousasioista, ja tuloksena arvioitiinkin, että osaaminen ja asenteet ovat kehittyneet. Osaltaan henkilöstön tietoisuuden kehittymistä ovat tukeneet erilaiset tietopohjaa vahvistavat toimenpiteet, joissa on kartoitettu asukkaiden vuokravelkojen syntyä ja juurisyitä. Näin myös asiakkaiden tarvitsemat palvelut ovat nousseet paremmin esille.

Asukkaiden tietoisuus taloudenhallinnasta on parantunut sekä neuvonnan sisältöjen että erilaisten informaatiomateriaalien kautta. Taloudenhallinnan sisältöjä on tuotu hankkeiden puitteissa tehtyyn asiakastyöhön, ja myös suoraan asiakkaille on tuotettu materiaaleja. Kohderyhmien mukaisesti taloudenhallinnan paraneminen on kohdistunut

pääosin asukkaisiin, joilla jo on vuokravelkaa. Neuvonnan saatavuuden paranemisen kautta on mahdollisuus myös tarjota aiempaa ennaltaehkäisevämpää palvelua ja parantaa asukkaiden tietoisuutta taloudenhallinnasta jo ennen ongelmien syntymistä.

Järjestöjen toteuttamissa hankkeissa pyrittiin siihen, että saataisiin aikaa pieniäkin onnistumisia, jotka osoittaisivat konkreettisesti, mitä hyötyä paremmasta taloudenhallinnasta on ihmiselle. Taloudenhallinnan ja siihen liittyvän osaamisen parantuminen edellytti motivaation syntymistä ja vahvistumista. Kokemus oli, että maksusuunnitelmatkin toimivat paremmin, kun sitä varten oli oma työntekijä.

Taloudenhallinnan ottaminen erityistarkasteluun on lisännyt henkilökunnan osaamista sekä herättänyt kiinnostusta siitä, miten talousasioiden yksityiskohtaisempi läpikäynti ja parempi taloudenhallinta heijastuu muihin asumiseen liittyviin kysymyksiin ja elämänhallintaan laajemmin. Ymmärrys on laajentunut, että kyse ei ole vain vuokrarästien maksusuunnitelmasta. Asennemuutoksia on siis havaittu asiakkaiden lisäksi myös muiden ammattilaisten piirissä. Asiakkaiden hyvien kokemusten on koettu vaikuttavan siihen, että kokemuksista on ”vinkattu” myös muille, mikä on edesauttanut asenteiden muutoksia.

Asumis- ja talousneuvonnan *yhteistyöverkostot ovat kehittyneet*. Monissa hankkeissa on tietoisesti rakennettu yhteistyötä eri toimijoiden välille. Konkreettisimmin tämä näkyy yhteistyössä tuotetussa palvelussa, kuten talousneuvoloissa. Yhteistyön tiivistymisen taso vaihtelee hankkeiden taustan mukaan. Osassa on rakennettu ensimmäistä kertaa yhteistyöverkostoa, osassa tiivistetty yhteistyötä.

Yksi keskeinen kehittynyt yhteistyön osa-alue on asumisneuvontaa hoitavan tahon ja vuokravalvonnan (tai vastaavan perintää hoitavan tahon) välinen yhteistyö. Neuvonnan tuominen mukaan tiiviisti vuokraveloista viestimiseen ja perintäprosessiin edistää asukkaan mahdollisuutta hoitaa velkansa ennen jatkoseurauksia.

Sidosryhmäkyselyn vastaajat edustivat hankkeiden yhteistyötahoja. He kuvasivat ASTA-hankkeen seurauksena asumisneuvonnan ja talous- ja velkaneuvonnan roolien selkiytyneen ja ymmärryksen kasvaneen esimerkiksi sosiaalityössä näiden palveluiden mahdollisuuksista. Lisäksi sidosryhmävastauksissa korostettiin sitä, että ASTA-hankkeen ansiosta

yhteistyö eri tahojen kanssa on parantunut ja nopeutunut sekä kyennyt tuottamaan kokonaisvaltaisempaa ennaltaehkäisevää tietoa asiakkaan kokonaistilanteesta.

Hankkeissa on kehitetty lukuisia *uusia toimintamalleja*, jotka tukevat asumis- ja talousneuvonnan työtä. Karkeasti näitä voi luokitella työtä ohjaaviksi toimintatavoiksi (esim. eri toimijoiden roolit, ohjeistukset, tarkistuslistat), yhteistyömalleiksi (esim. talousneuvola, työparit) tai työkaluiksi (esim. viestintä postikortilla tai tekstiviestillä). Lisäksi on otettu käyttöön joitakin uusia ratkaisuja, kuten asukkaan tulotasoon sopivan asunnon takuu -malli, jossa asukkaalle tarjotaan asuntokannasta tulotasoonsa sopivampaa asuntoa, jos hän sitoutuu maksusuunnitelmaan tilanteen selvittämisen jälkeen. Myös vuokravelkaryhmät ovat osoittautuneet toimiviksi toimintamalleiksi.

Yhtenä ASTA-hankkeen keskeisenä tuloksena on *olemassa olevien toimintamallien leviäminen* (muiden kuin itse kehitettyjen). ASTA-verkostossa on jaettu tietoa kehitetyistä toimintamalleista. Esimerkiksi talousneuvola ja asukkaan tavoittamisen välineitä on jo levinnyt hankkeiden välillä.

Hankkeissa on lisäksi tavoitettu tuloksia, joita ei välttämättä alun perin tavoiteltu. Näihin sisältyvät esimerkiksi asunnottomien tavoittaminen matalan kynnyksen neuvontapisteiden avulla sekä jalkautuvan palvelun avulla. Tietopohjan kartoittaminen hankkeissa on johtanut aiempaa tarkempaan kuvaan siitä, mikä hankkeen kohderyhmä on. Tämän seurauksena jatkossa resursseja voidaan kohdentaa aiempaa tarkemmin ja asukkaille voidaan viestiä esimerkiksi vuokraveloista aiempaa täsmällisemmin. Silti hankkeen toteutus on saattanut vaikeutua, kun kohderyhmästä on opittu lisää.

Taulukkoon 3 on koottu kaikkien hankkeiden keskeiset tulokset.

Taulukko 3 Hankkeiden tuloksia

Hanke	Keskeiset tulokset/tuotokset
Vuokra-asukkaiden talousongelmien ehkäisy Lahdessa 2018–2020	- Fyysinen palvelupiste Lahden Palvelutorilla - Toimintamalli asumisneuvonnan roolista koskien vuokrataloyhtiön eri tiimejä. - Asumisneuvonnan vinkit, Hälytyslista vuokrauksen työntekijän työkaluna asunnon hakijan erityistilanteen huomioimiseksi ja ohjaamiseksi asumisneuvojan asukaskartoitukseen. - Prosessikuvaus ”asumisneuvonnan asukaskartoitus erityistilanteissa" - Toimintamalli: PHHYKY tuetun asumisen palveluista itsenäisen vuokra-asunnon hakijan asiassa yhteistyöstä sosiaalityön, vuokrataloyhtiön ja asumisneuvojan kesken. - Noin 600 maksusuunnitelmaa - 22 häätöä estetty hankkeen asiakkailta
Heka Oy, ASTA-hanke	- Määritelty ja otettu käyttöön sähköinen massatyökalu, jolla voidaan lähettää sähköposti- ja tekstiviestejä kohderyhmälle. - Viesti kuukausittain keskimäärin 71 asiakkaalle, joista keskimäärin 25 % vastasi yhteydenottoon. - Oikeudellisen perinnän noin 60 tavoittelemasta asiakkaasta puolen häätö peruuntui.
Sosiaalisen luototuksen ja asumisneuvonnan yhteistyömalli vuokra-asukkaiden talousneuvontaan, Helsinki	- 91 asiakasta, joista 17:lle myönnetty sosiaalinen luotto. - Vain 1 toteutunut häätö, joten säästöt merkittävät - Asiakashaastattelut velkaantumisen juurisyiden ymmärtämiseksi - Ymmärrys velkaantumisen juurisyistä parantunut
Draaman Kaari – talousneuvontaprojekti	- Väentupa Ry:n vuokrarästien säännöllinen seuranta ja raportointi. - Asioihin nopeampi puuttuminen ja sitä kautta vuokrarästien pieneneminen. - Maksusopimuksia ja -suunnitelmia tehtiin 18 kpl, lainoja yhdisteltiin tai soviteltiin 6 tapauksessa, asuntoa vaihdettiin pienempään ja halvempaan 3 tapauksessa, velkajärjestelyhakemuksia tehtiin 2 kpl ja häätö saatiin peruttua tai ainakin siirrettyä kahdessa tapauksessa. - Edunvalvonnan ulkopuolella oleville asukkaille, joilla on rästejä, on saatu välitystilejä. - Vuoden 2020 aikana useimmilla pitkäaikaisilla asukkailla vuokrarästit ovat pienentyneet 200–400 €:lla / asukas. Joukossa on myös kolme henkilöä, joiden vuokrarästi on pienentynyt n. 1000 €:lla - Väentupa ry:n kokonaisvuokrarästien pieneneminen tällä hetkellä asuvien joukossa.

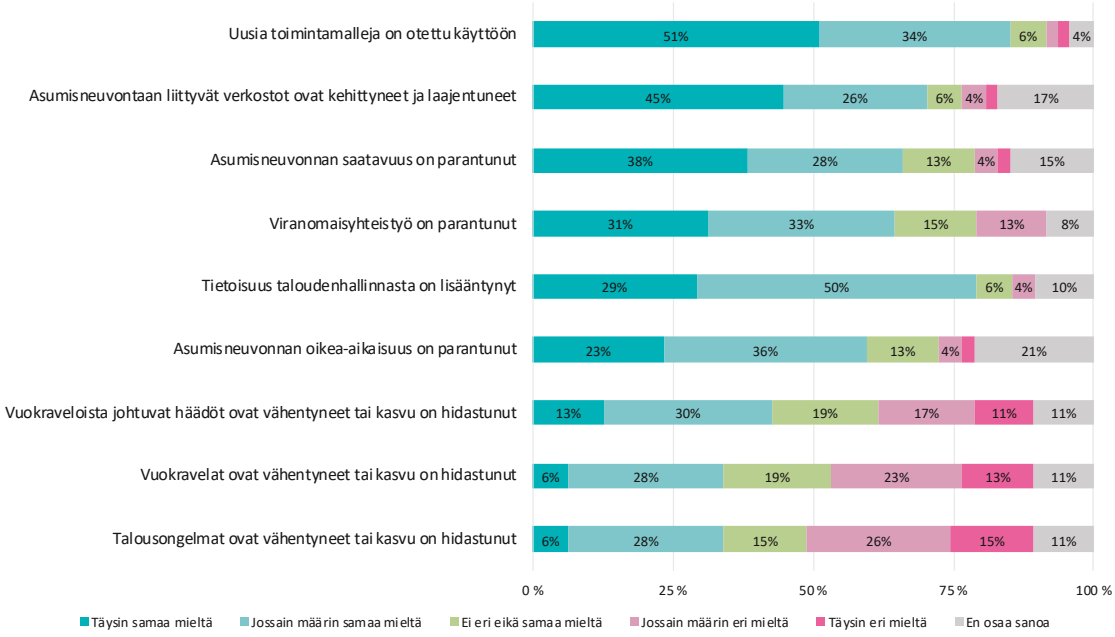
Hanke	Keskeiset tulokset/tuotokset
rahatON	- Pystytty estämään asunnottomuutta, jatkamaan vuokrasopimuksia ja tehty maksusuunnitelmia. - Vuokrarästien kasvu pysäytetty, vuokrarästiä lyhennetty, jos ei suunnitelman mukaan niin ainakin osa - Asiakkaat ovat olleet kiinnostuneita velkojen selvittelystä, kun työntekijä tukena (pelkkä ohjaus ei riitä kaikille). Aktiivisesti päihteitä käyttäväkin on pystynyt sitoutumaan paremmin hoitamaan asioitaan, kun on ollut työntekijä auttamassa ja tukemassa. Välitystilin saaminen tai talous- ja velka-asioiden hoitaminen on motivoinut hoitamaan muitakin asioita kuntoon.
Hynät haltuun	- Uusille asiakkaille tilanteen kartoitus heti alussa - Omien työntekijöiden talousosaamisen parantuminen - Asiakkaat ovat lähteneet hoitamaan maksuasioitaan. Häpeän pienentyminen ja avoimempi puhuminen talousasioista. Asiakaskunta on nuorta ja häpeän tunne luottotiedottomuudesta on merkittävä tekijä. - Pari asiakasta on vaikeasta lähtötilanteesta käsin itsenäistynyt ”omaan asuntoon”.
Espoon asuntojen talousneuvontahanke	- Tekstiviestipilotti - Olethan meihin yhteydessä -postikortit vuokravalvojille ja asumisneuvojille suomeksi ja englanniksi - Palveluohjauksen pikaoppaat - Työntekijöiden tietotaito on lisääntynyt - Kokonaisuutena Espoon asuntojen vuokravelkasaatavat laskusuunnassa
Espoo kaupungin aikuissosiaalityön ASTA-hanke vuokravelkaisten asiakkaiden ohjaukseen ja neuvontaan	- Verkostomalli taloudenhallintaan liittyvien toimijoiden (talous- ja velkaneuvonta, sosiaalinen luototus, ulosottovirasto) kanssa - ASTA-hanketyöntekijän tapaamat asiakkaat saivat konkreettista tukea ja työvälineitä omaan taloudenhallintaansa - Espoon Talousneuvola matalan kynnyksen palveluna. Syksyllä 2020 58 yhteydenottoa.
ASTA-hanke, Hattulan kunta	- Asiakkaat ovat olleet paremmin sitoutuneita työskentelyyn, kun välitystili on avattu - Asiakkaat ovat sopineet vuokrarästeistään Hattula-kiinteistöjen kanssa - Asiakkaita ohjattu työpajatoimintaan, jossa heillä on paremmat mahdollisuudet kuntoutua työelämää varten
ASTA-avustus vuokra-asukkaiden talousneuvontatoimintaan 2020, Mäntsälä	- Vuokrasaatavat ovat vähentyneet - Häädöt ovat vähentyneet talousneuvonnan ja aikaisemman asumisneuvontahankkeen avulla. Vuonna 2015 häätöjä tehtiin 12 kpl, vuonna 2020 3 kpl

Hanke	Keskeiset tulokset/tuotokset
Asumis- ja talousneuvonnan saatavuuden parantaminen Turussa	- Velan päätyminen oikeuteen on ehkäisty yhteensä 58 kertaa - Häätö peruuntunut ulosotosta 4 kertaa - Asunnottomat ovat löytäneet asuntoja - Vuokravelka-asia on saatu pois käräjäoikeudesta kahdesti - Naapurisopu on parantunut - Asumisneuvonta on tullut tunnetummaksi Turussa ja vakiinnuttanut asemaansa - Maksusuunnitelmia on tehty - Asiakkaita ohjattu velkaneuvontaan ja saaneet apua mm. päihde- ja mielenterveysongelmiin - Verkostoyhteistyö on lisääntynyt - Vuokravelkaryhmään osallistuneet henkilöille ei osallistumisen jälkeen kertynyt puolen vuoden seurantajaksolla uutta vuokravelkaa - Puhu Rahasta -viikon aikana Jodelissa tavoitettiin 12 315 käyttäjää - Asumisneuvonta ja sosiaalityö toimivat vahvemmin työparina
TVT Asunnot Oy:n asukkaiden talousongelmien tehostettu neuvontatyö	- Turussa talousasumisneuvontaa ja vuokravelkojen ehkäisyä tehdään tiiviissä yhteistyössä ja TVT:n tulokset ovat saman kaltaisia kuin Turun toisen hankkeen tulokset. Ks. Yllä erityisesti vuokravelkaryhmän osalta - Jokaiselle vuokravelan vuoksi haasteen saaneelle on tarjottu talousneuvontaa ja annettu mahdollisuus matalan kynnyksen apuun.
VelatOn – M2-kotien asukkaiden taloudellisen hyvinvoinnin edistäminen 2019–2020	- Asukkaan tulotasoon sopivan asunnon takuu -malli pilotoinnin jälkeen pysyvään käyttöön. Mallissa vuokravelkaisen asukkaan tilanne selvitetään ja maksusuunnitelmaan sitoutumisen jälkeen asukkaalle tarjotaan halvempaa asuntoa. Pilotin 27 asiakkaasta 22:lle tarjottiin edullisempaa asuntoa. - Uusia neuvonnan työvälineitä: yksilö- ja ryhmä-chat, Instagram - Selkeät toimintatavat vuokravelkaisten asukkaiden kontaktoimiseen - 9 vuokravelkaisten asukkaiden profiilia, joita voidaan hyödyntää esimerkiksi asukasviestinnässä - Vuokravelkasaatavien määrä on laskusuuntainen oman seurannan perusteella. Myös oikeudellisen perinnän tapaukset ovat laskusuunnassa. Henkilöstön tietämys on parantunut
Ahdingosta asumistaitoihin - Uusikaupunki	- Viranomaisyhteistyön mahdollistuminen - Osaamisen kehittyminen - Isännöitsijöiden osaamisen vahvistuminen ja yhteydenottokynnyksen pienentyminen - Kuntalaisten tietoisuuden vahvistuminen talousasioissa

Hanke	Keskeiset tulokset/tuotokset
Kiurunkulman asukkaiden talousneuvonnan kehittäminen	- Suostumuslomake osaksi vuokrasopimusta, joka mahdollistaa viranomaisyhteistyön sosiaalihuollon kanssa
Asukasneuvonta ja -tuki 2020 – Taipalsaari	- 16 asiakkaan neuvonta vuokranmaksuongelmiin liittyvissä asioissa. Tietoisuus kunnan mahdollisuuksista toteuttaa työtä on vahvistunut kuntalaisten keskuudessa. Ei pysyvyyttä hankerahoituksen jälkeen.
Apua Asumiseen – Tyrnävä	- Hanketyöntekijöiden tietämys ja osaaminen talous- ja velkaongelmien monimuotoisista ilmiöistä on lisääntynyt - Valmius antaa talous- ja velkaneuvontaa parantuntu aja asiakkaan palveluohjaus oikean avun piiriin on helpottunut - Monialainen ja moniammatillinen yhteistyö organisaation sisällä on lisääntynyt - Häätöjä on estetty ja uusia asuntoja etsitty sekä välitystiliasiakkuuksia avattu sekä haettu edunvalvojia
Tampereen ASTA-hanke	- Tuotettu uusi palvelu, Talousneuvola, jossa tarjottu ihmisille ohjausta ja neuvontaa (n. 800 kontaktia), jonka avulla on ehkäisty ja ratkaistu yksilöiden taloudellisia vaikeuksia sekä velkaongelmia. Ohjattu ihmisiä oikeiden palvelujen piiriin oikea-aikaisesti. - Verkostoyhteistyö erityisesti vuokranantajien, talous- ja velkaneuvonnan, ulosottoviraston ja Kelan kanssa on vahvistunut. - Asiakkaita on tavoitettu laajasti myös ryhmämuotoisten talous- ja velkainfojen muodossa vierailemalla mm. kuntouttavan työtoiminnan ryhmissä. - Verkostojen ja sosiaalipalvelujen työntekijöiden osaaminen talous- ja velka-asioissa ja niiden puheeksi ottamisessa on vahvistunut koulutusten avulla. - Tietoisuutta lisätty mm. paikallismediassa.
Velatveks, Aspa-säätiö	- Kokonaisvaltaisesti hankkeella on ollut vaikutusta kohderyhmän asumisen turvaamiseen. - Työntekijät ovat saaneet uutta tietoa talous- ja asumisneuvonnasta. - Tuotettu toimintamallit: Aspan kokonaisvaltainen perintämalli; Aspan talous- ja asumisneuvonnan toimintamalli ja aineistot (1. Kohtaa 2.Tunnista 3.Selvitä 4.Palveluohjaa ja tue), jolla on oma sivusto sosiaalialan ammattilaisille; - Välivuokrausmalli: Uusien välivuokrattujen vuokra-asuntojen malli on valmis ja hankkeen aikana on löydetty 15 uutta asuntoa. - Sähköisen haastamisen käyttöönotto.

Hanke	Keskeiset tulokset/tuotokset
Setlementti Puijola	- Aloitettu ryhmätoiminta ja sen myötä talousosaamisen tiedon jakaminen. - Luotu koulutusmateriaalia mielenterveys-ja päihdekuntoutujien ryhmille, vaihto-opiskelijoille ja Puijolan omille yksiköille. Ammattilaisille suunnatun Talouden puheeksi-otto koulutus. - Taloudenhallintaan liittyvän materiaalin jakaminen asiakkaille lisääntynyt. - Lisätty talouden puheeksiottoa paikallisella tasolla. - Yhteistyö lisääntynyt asian suhteen ammattilaisten kesken.
Kangasalan asumis- ja talousohjaus	- Usean asiakkaan kohdalla estetty vuokravelan tai muiden velkojen (sähkölaskut, pikavipit jne.) eteneminen prosessissa. Vahvistettu asiakkaiden tietoisuutta ja motivaatiota oman asian hoitamisessa jatkossa. - Vaikeasti asutettaville asiakkaille on löydetty asuntoja, kiireellisessä asunnon tarpeessa oleville on tarjottu asuntoa jopa saman päivän aikana. - Ohjattu asiakkaita oikeisiin palveluihin. - Koostettu talouteen ja asumiseen liittyviä materiaalipaketteja eri paikkoihin työntekijöiden hyödynnettäväksi ja asiakkaille jaettavaksi. Sosiaalityön henkilöstön osaaminen parantunut
Jyväskylän kaupunki	- Varhaisen puuttumisen malli asumisneuvonnan, talousneuvonnan ja vuokravalvonnan välille. - Aikuissosiaalityön talousneuvonnan prosessin mallintaminen. - Asiakkaan taloudenhallintataitojen paraneminen, oman kulutuskäyttäytymisen seuranta: muutokset näkyvät esimerkiksi vuokranmaksun priorisointina ja ennakointina ja muun talouden ennakoinnin parantumisena (tietoisuus esim. laskujen rytmistä ja etuuksien maksujen muutokset). - Aikuissosiaalityön välineeksi on tuotettu "Talousneuvonnan tietopankki" lomakkeineen ja nauhotetut esitykset. - Vuokravelkojen taustalla olevien ilmiöiden ymmärtäminen on lisääntynyt myös vuokranantajan puolella. - Yhteystietoesite asiakkaille.

Asumisen neuvontaan kytkeytyvien työntekijöiden vastausten perusteella ASTA-hanke on koettu erittäin hyödylliseksi. Työntekijäkyselyssä vastaajia pyydettiin arvioimaan yhdeksää alueellisen ASTA-hankkeen hyötyjä koskevaa väitettä. Keskeisimpänä hankkeen hyötynä tunnistettiin uusien toimintamallien käyttöönotto. Lisäksi vastaajat kuvasivat asumisneuvontaan liittyvien verkostojen kehittyneen ja laajentuneen merkittävästi. Samoin tietoisuus taloudenhallinnasta on lisääntynyt merkittävästi, asumisneuvonnan saatavuuden ja viranomaisyhteistyön kuvataan parantuneen. Kaikkein vähiten samaa mieltä oltiin väittämistä, jotka koskivat vuokravelkojen ja talousongelmien vähentymistä tai kasvun hidastumista. Tulokset vastaavat haastattelujen havaintoja. Kysymyksen jakaumat ovat nähtävissä alla kuvassa 2.



Kuva 2 Työntekijäkyselyn vastaajien näkemyksiä hankkeiden tuloksista

3.3 Vaikutukset pidemmällä aikavälillä

Hanketyöntekijöiden näkemyksiä vaikuttavuudesta

Hankkeissa on tyypillisesti tavoiteltu talousongelmien vähenemistä. Tätä ei kuitenkaan toistaiseksi ole voitu todentaa aukottomasti, joskin viitteitä siitä voidaan havaita. Talousongelmien vähentyessä myös vuokravelat ja lopulta niistä johtuvat häädöt oletettavasti vähenevät.

Joissain hankkeissa tuloksia voidaan nähdä jo hankekaudella, mutta kaikissa hankkeissa se ei vielä ole mahdollista, sillä uusia toimintamalleja ei ole vielä hyödynnetty laajamittaisesti. Lopulliset vaikutukset määrittyvät sen perusteella, miten hyvin kehitetyt toimintamallit pystytään ottamaan käyttöön.

Lähes kaikilla hankkeista katsotaan olevan vaikutuksia talousongelmien vähenemiseen vähintään pidemmällä aikavälillä. Tähän vaikuttavat suora asiakastyö talousongelmiin keskittyen, työntekijöiden osaamisen kehittyminen sekä uudet työvälineet. Asukkaat ovat saaneet konkreettisia työkaluja hallita talouttaan aiempaa paremmin. Hankkeiden tulosseurannassa on nostettu myös jo näkyviä tuloksia, kuten maksusuunnitelmien määriä ja talousneuvonnan asiakaskontaktien määriä. Osassa hankkeista työ talousongelmien vähentämiseksi on vasta käynnistynyt hankkeen myötä, jolloin vaikutuksia ei vielä ole nähtävissä kuin yksittäisten asiakkaiden kohdalla. Yksittäisistä hankkeista on jo raportoitu tuloksina, että asiakkaiden ajattelutavoissa tapahtuneet muutokset näkyvät esimerkiksi vuokranmaksun priorisointina ja ennakointina.

Vuokravelkojen määrä on kääntynyt laskuun joissakin hankkeissa, joissa toiminta on ehditty jalkauttaa ja siihen on sisältynyt asiakastyötä. Erityisesti hankkeissa on päästy kiinni vuokravelkoihin varhaisemmassa vaiheessa, jolloin niiden määrä ei ole ehtinyt kasvaa vielä niin suureksi, että hoitaminen olisi ylitsepääsemättömän vaikeaa. Useissa hankkeissa on positiivisia kokemuksia siitä, että asiakkaat on saatu sitoutumaan uusien toimintamallien (esim. vuokravelkaryhmät) avulla vuokravelkojen maksamiseen ja tilanteidensa selvittämiseen.

Hankkeista raportoidaan häätöjen estämisiä. On kuitenkin vaikea erottaa, mikä ASTA-hankkeen osuus niissä on verrattuna muihin palveluihin tai asumisneuvontaan. Häätö on viimeinen seuraus, jos talousongelmien ja niistä johtuvien vuokravelkojen ehkäisemisessä ei ole onnistuttu. Samalla häädöstä syntyy huomattavan suuria kustannuksia. ASTA-hankkeiden ja aiempien asumisneuvonnan kokemusten perusteella tehokkaat interventiot häätöjen ehkäisemiseksi ovat erittäin kustannustehokasta työtä.

Pidemmän aikavälin vaikutukset asumisen turvaamiseen ja asunnottomuuden vähenemiseen riippuvat kehitettyjen toimintamallien pysyvyydestä. Erityisesti pienemmissä kunnissa tai järjestöissä vaikuttavuus

riippuu siitä, onnistutaanko toiminnalle saamaan jatkorahoitusta tai sen puuttuessa siitä, miten hyvin työntekijät pystyvät hyödyntämään kehittynyttä osaamistaan oman tehtävänsä toteuttamisessa. Asunnottomuuden vähenemisen mittaaminen on ylipäätään haastavaa, koska tilastointi ei ole yhdenmukaista.

Merkittävä pidemmän aikavälin vaikutus liittyy siihen, että asumisen yhteyteen sidotulla palvelulla on mahdollista päästä kiinni muihin elämänhallinnan ongelmiin vaikeammissa kohderyhmissä. Vaikka toisaalta hankkeissa on havaittu, että kenellä tahansa on riski velkaantua, valtaosalla varsinkin pahemmin velkaantuneista on myös monia muita ongelmia. Tässä erityisen toimivia malleja ovat lahden palvelutorin kaltaiset moniammatilliset palvelupisteet tai talousneuvolat, joissa ongelmiin pystytään puuttumaan mahdollisimman kokonaisvaltaisesti.

Kotitalouksien taloudenhallinnan pysyvyyttä on vielä varhaista arvioida, mutta hankkeiden kokemusten perusteella uskotaan, että asiakkaiden ajatteluun on tullut muutoksia. Kuitenkin kohderyhmä rajautui suurelta osin niihin, joilla jo on vuokravelkoja tai taloudenhallinnan haasteita. Muutos heidän taloudenhallinnassaan ehkäisisi ongelmien kasautumista. Toistaiseksi hankekokonaisuudessa on toteutettu suhteellisen vähän sellaisia proaktiivisia toimia, jotka ennaltaehkäisisivät vuokravelkojen syntymistä ensimmäisen kerran.

Vaikutukset vuokraan liittyvien maksuhäiriöiden kautta

Asumisen taloudenhallinnan ongelmien yleisyyttä voidaan tarkastella välillisesti vuokravelkaan liittyvien maksuhäiriöiden kautta (vuokrahäiriöt). Tilastot vuokrahäiriöistä kuvaavat käräjäoikeuden päätöksiä vuokravelka-asiassa.

Vaikuttavuustarkastelua varten haastatteluvaiheessa valittiin kolme aluetta, joiden ASTA-hankkeen puitteissa tehty työ on luonteeltaan ja laajuudeltaan sellaista, että sen vaikutukset saattaisivat näkyä jo hankekaudella vuokrahäiriöiden määrässä. Näiltä alueilta poimittiin summatietojen lisäksi tiedot vuokrahäiriöiden määrästä ja summasta postinumerotarkkuudella siten, että niistä käyvät ilmi myös velkoja. Tietojen perusteella on mahdollista verrata esimerkiksi kunnallisen vuokrataloyhtiön vuokrahäiriöiden kehitystä kunnan muiden vuokranantajien kehitykseen.

Tilastoihin liittyy epävarmuustekijöitä esimerkiksi häiriöiden kirjaamisajankohtaan liittyen. Lyhyt tarkastelujakso ei myöskään mahdollista pitkälle menevien johtopäätösten tekemistä. Joka tapauksessa oikeudelliseen perintään edenneiden vuokravelkojen määrä on silti yksi objektiivisimmista mittareista asumiseen liittyvien talousongelmien kuvaamisessa.

Tilannekuva: Vuokravelkaan liittyvät maksuhäiriöt

Koko maassa vuokravelkaan liittyviä oikeudelliseen perintään edenneitä vuokrahäiriöitä oli vuonna 2020 16 374. Määrä on noussut noin 7 prosenttia vuodesta 2016. Vuokrahäiriöiden yhteissumma vuonna 2020 oli 44 miljoonaa euroa. Vuokrahäiriöiden summa on noussut 18 prosenttia vuodesta 2016. Vuokrahäiriöitä on useammin miehillä kuin naisilla.

Taulukko 4 Vuokrahäiriöiden lukumäärä ja kehitys 2016–2020

	2016	2017	2018	2019	2020	Määrän muutos 2016–2020	Summan muutos 2016–2020	Määrä vuonna 2020/ 1000 asukasta[8]
Ikä								
Alle 25	3166	3328	3564	3333	3245	2 %	16 %	2,2
25-34	4710	4841	5225	5041	5138	9 %	24 %	7,2
35-44	3152	3285	3538	3639	3575	13 %	24 %	5,0
45-54	2613	2604	2527	2522	2437	-7 %	-1 %	3,7
55-64	1250	1269	1386	1289	1411	13 %	30 %	1,9
Yli 65	434	498	547	521	568	31 %	23 %	0,5
Sukupuoli								
Mies	9103	9449	10021	9733	9883	9 %	22 %	3,6
Nainen	6222	6376	6766	6612	6491	4 %	13 %	2,3
Kaikki yhteensä	**15325**	**15825**	**16787**	**16345**	**16374**	**7 %**	**18 %**	**3,0**

[8] 2020 väestötieto on marraskuun ennakkotieto. Tilastokeskus, väestörakenne.

Oikeudelliseen perintään asti edenneitä vuokrahäiriöitä esiintyy koko maassa noin kolmella henkilöllä 1 000 asukasta kohden. Esiintyvyydessä on eroja alueittain. ASTA-hankekaupungeista yleisimpiä vuokrahäiriöt ovat Lahdessa. Pienemmissä kaupungeissa esiintyvyys on vähäisempää.

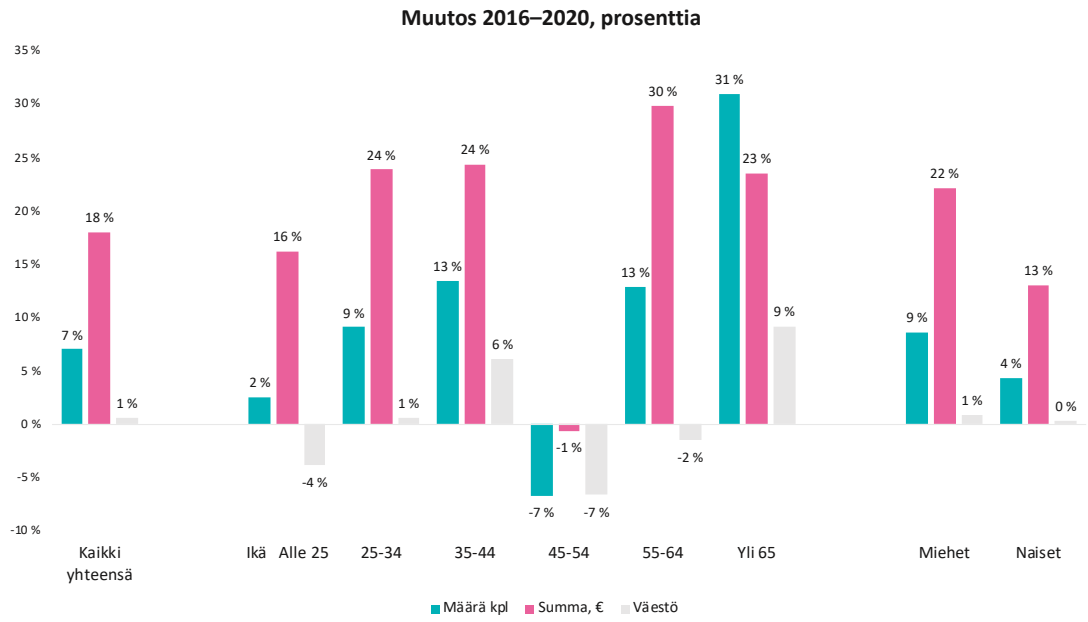
Taulukko 5 Vuokrahäiriöt 1 000 asukasta kohti

	2016	2017	2018	2019	2020*
KOKO MAA	2,8	2,9	3,0	3,0	3,0
HELSINKI	2,8	2,7	2,9	2,8	3,3
ESPOO	3,0	3,1	3,3	3,3	3,2
TAMPERE	3,5	3,5	3,5	3,3	3,4
TURKU	3,7	2,7	3,6	3,1	3,4
LAHTI	3,4	3,8	4,6	4,5	4,9
JYVÄSKYLÄ	3,2	3,1	3,4	3,7	3,2
KUOPIO	2,5	2,7	2,5	2,5	2,2
KANGASALA	2,0	2,0	1,5	2,4	2,4
UUSIKAUPUNKI	1,9	1,8	2,7	1,8	3,1
MÄNTSÄLÄ	1,8	1,8	1,6	1,2	1,2
HATTULA	1,2	0,7	2,4	2,2	1,7
KIURUVESI	1,1	1,0	0,9	0,9	1,0
TAIPALSAARI	1,9	0,4	3,2	0,2	0,9
TYRNÄVÄ	0,7	1,5	0,9	1,1	0,5

Vuokrahäiriöiden summa on kasvanut nopeammin kuin määrä. Tämä johtuu osaksi 2010-luvulla paikoin nopeasti kohonneista vuokrista. Käytännössä tämä kuitenkin tarkoittaa sitä, että vuokravelkojen euromäärä kasvaa, vaikka tapausten määrä onnistuttaisiin pitämään samalla tasolla tai kääntämään kevyeen laskuun. Mahdolliset talousneuvonnan taloudelliset vaikutukset korostuvat, ja kääntäen asumisneuvonnan taloudellisten vaikutusten potentiaali kasvaa vuosi vuodelta.

Määrällisesti tarkasteltuna alle 25-vuotiaiden vuokrahäiriöt ovat kasvaneet vain noin 2 prosenttia. Kun tarkastelussa huomioidaan myös väestörakenteen muutos, alle 45-vuotiaiden ikäryhmien vuokrahäiriöiden määrä on kasvanut 7–8 prosenttia viidessä vuodessa. 45–54-vuotiaiden osalta esiintyvyys on pysynyt ennallaan, mutta vanhimmilla ikäryhmillä kasvanut voimakkaasti. Väestönkehitykseen suhteutettuna 55–64-vuotiaiden vuokrahäiriöt ovat yleistyneet 15 prosenttia ja yli 64-vuotiailla 20 prosenttia. Väestön ikääntyessä vanhimmat ikäluokat tulevat kasvamaan voimakkaasti, joten on oletettavaa, että myös

vuokrahäiriöstä kärsivä asukas on yhä useammin ikääntynyt. Määrällisesti joukko on vielä pieni, mutta tulee kasvamaan tulevaisuudessa.



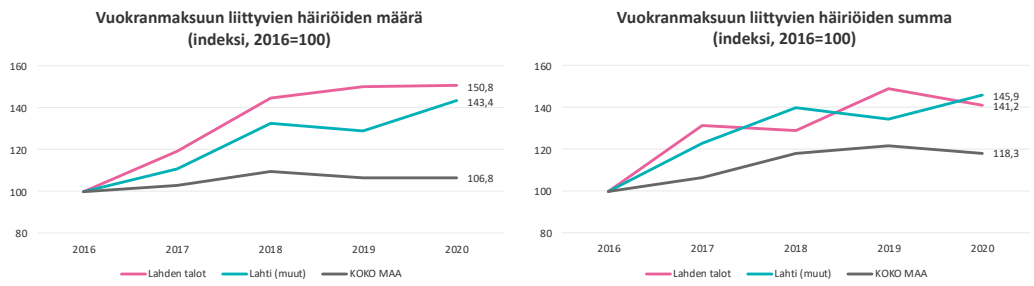
Kuva 3 Vuokrahäiriöiden määrien muutokset

CASE-tarkastelu: Lahti, Espoo & Turku

Lahdessa vuokrahäiriöiden määrä on kaikista ASTA-kaupungeista korkein, ja se on noussut yhteensä noin 45 prosenttia kuluneen viiden vuoden aikana.

ASTA-hankkeessa tehtyjen toimenpiteiden ansiosta Lahteen on ensimmäistä kertaa saatu asumis- ja talousneuvonnan palvelua. Asiakastyö on käynnistynyt lokakuussa 2018, ja vuoden 2020 alusta matalan kynnyksen asumisneuvontaa on tarjottu Lahden Palvelutorilla. Hankekaudella on kertynyt noin 2 500 asiakaskontaktia ja esimerkiksi noin 600 maksusuunnitelmaa. Asiakasvolyymi on siis ollut merkittävä. Asiakkaista noin 85 prosenttia on ollut kunnallisen vuokrataloyhtiön Lahden talojen asukkaita.

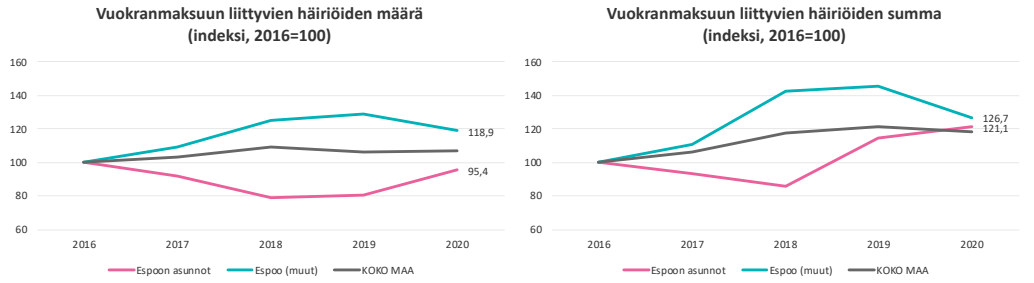
Vuokrahäiriötilastojen perusteella Lahden talojen vuokrahäiriöiden määrä sekä euromääräinen summa vuosittain on tasaantunut, kun muiden kuin Lahden talojen vuokrahäiriöiden määrä on vielä noussut vuonna 2020.



Kuva 4 Vuokrahäiriöt Lahdessa

Espoossa Espoon Asuntojen ASTA-hankkeen kohteena olivat omat asukkaat ja työntekijät osaamisen kehittämisen kautta. Erityisesti kehitettiin asumisneuvonnan ja vuokravalvonnan yhteistyötä sekä uusia varhaisen vaiheen asukaskontaktoinnin tapoja. Kokonaisuutena Espoossa vuokrahäiriöiden kehitys on ollut viime vuosina maltillista, koko maan keskiarvoa vastaavaa tasoa, kun huomioidaan väestökehitys.

Espoon Asuntojen vuokrahäiriöiden määrä on ollut viime vuosina joka vuosi matalampi kuin vuoden 2016 taso. Vastaavasti muiden Espoon vuokranantajien vuokrahäiriöiden määrä on ollut joka vuosi korkeampi kuin vuonna 2016. Espoon asuntojen vuokrahäiriöiden määrä on kääntynyt nousuun vuonna 2020. Osin syy voi olla poikkeusolosuhteiden aiheuttama työttömyyden kasvu alueella, joka ei kuitenkaan vielä näkyisi muiden vuokranantajien tilanteessa. Myös Helsingissä vuokrahäiriöiden määrä on kasvanut reilusti vuonna 2020.

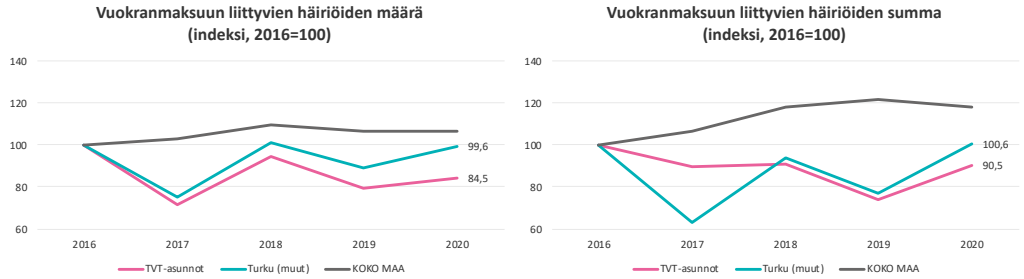


Kuva 5 Vuokrahäiriöt Espoossa

Turun kaupungin ASTA-hankkeessa parannettiin asumisneuvonnan saatavuutta erityisesti Itä- ja Länsi-Turun vuokratalovaltaisilla alueilla.

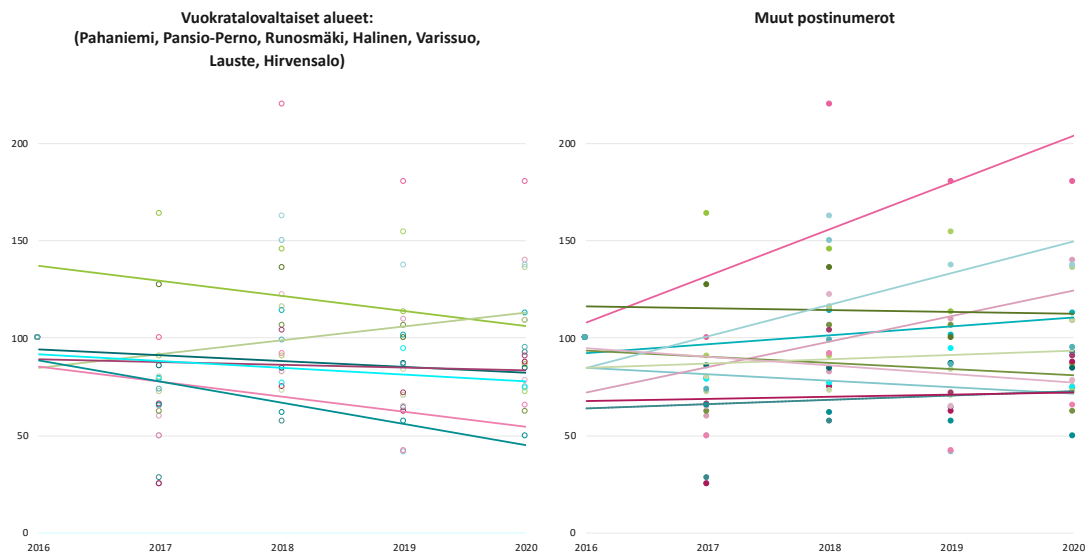
Tavoitteena oli laajentaa asumisneuvonnan saatavuutta myös niille asukkaille, jotka sen piirissä eivät vielä ole olleet. Työotteessa korostuivat matalan kynnyksen palvelut sekä jalkautuminen. Lisäksi vuonna 2020 TVT Asuntojen hankkeessa lisättiin asumisneuvontaa omille asukkaille.

Sekä TVT-asuntojen että Turun kaikkien vuokranantajien vuokrahäiriöt ovat matalammalla tasolla kuin vuonna 2016 ja kehittyneet suotuisammin kuin koko maassa. Vuonna 2020 TVT Asuntojen vuokrahäiriöt ovat selvästi vielä muita Turun vuokranantajia matalammalla tasolla. Vuonna 2020 sekä häiriöiden määrässä että euromääräisessä summassa on ollut pientä kasvua edelliseen vuoteen verrattuna.



Kuva 6 Vuokrahäiriöt Turussa

Turun vuokrahäiriöitä tarkasteltiin myös postinumerotarkkuudella, sillä kaupungin ASTA-hankkeen työ on kohdentunut erityisesti vuokratalovaltaisille alueille. Seitsemän vuokratalovaltaisen alueen viiden vuoden kehitystä verrattiin muiden alueiden kehitykseen niiltä osin kuin alueella oli riittävästi havaintoja kehityksen vertailemiseen (vähintään 50 viiden vuoden aikana).



Kuva 7 Vuokratalovaltaisten ja muiden postinumeroalueiden vuokrahäiriöiden kehitys Turussa (indeksi 2016=100, lineaarinen trendi)

Tarkastelun perusteella muodostuu kuva, että vuokratalovaltaisilla alueilla vuokrahäiriöiden määrä on pääosin laskenut, yhtä aluetta lukuun ottamatta. Vastaavasti muista postinumeroalueista enemmistön kehitys on ollut nousujohteinen. Toistaiseksi kapean aineiston perusteella on vaikea tulkita kehityksen johtuvan yksinomaan ASTA-hankkeessa tehdystä työstä, mutta vaikuttaa siltä, että pitkäjänteinen asumisneuvontatyö on vähintäänkin osatekijänä eroavan kehityksen taustalla. Kokonaisuutena kolmessa jalkauttamisvaiheeseen edenneessä tarkastellussa kaupungissa vuokrahäiriöiden kehityksen suunta vaikuttaa positiiviselta.

3.4 Edellytykset tulosten leviämiselle ja juurtumiselle

Tulosten saavuttamista edistäneet ja estäneet tekijät

Hankkeiden onnistumista edistävät sekä tulosten pysyvyyteen vaikuttavat tekijät limittyvät keskenään, ja riippuvat pitkälti tavoitellun tuloksen luonteesta. Monissa tapauksissa tuloksen syntyminen ja siihen vaikuttaneet tekijät edistävät myös tuloksen pysyvyyttä. Esimerkiksi yhteistyön kehittyminen palvelee molempia. Yleisesti kuitenkin kehittämistyön sijoittuminen mahdollisimman kiinteästi olemassa olevaan organisaatioon edistää tulosten pysyvyyttä.

Asiakkaiden tilanteeseen liittyvien tulosten saavuttamisessa keskeistä on ollut mahdollisimman matalan kynnyksen toiminta. Tämä on saattanut tarkoittaa yhteydenoton helpottamista, matalan kynnyksen palvelupistettä tai jalkautuvaa toimintaa. Asiakkaiden haasteet vaativat usein monenlaista tukea, jolloin monialaiset palvelumallit tai vähintäänkin työparityöskentely ovat edistäneet tuloksellisuutta.

Kaikkein keskeisin tekijä tulosten saavuttamisen taustalla on toimiva yhteistyö. Uusien toimintamallien ja työkalujen kehittäminen ja levittäminen on vaivattomampaa, jos taustalla on jo valmiiksi yhteistyörakenteita asumisneuvontaan liittyen. Pienimmissä kunnissa etuna on se, että keskeiset toimijat (sosiaalipalvelut, asuntotoimi ja asuntojen omistaja) tuntevat toisensa, jolloin uusista työkaluista on lisäarvoa yhteistyön systematisoinnissa.

Myös yksittäisten hanketyöntekijöiden osaamisella ja verkostoilla on merkitystä onnistumisen kannalta, varsinkin tilanteissa, jolloin kehitetään täysin uutta toimintaa. Asumisneuvonnan sekä kohderyhmään liittyvä asiantuntemus on nostettu useissa hankkeissa tuloksellisuutta edistäneeksi tekijäksi.

Jos kohderyhmänä on erityisen vaikeassa tilanteessa olevia asiakkaita, tuloksien syntymisen edellytyksenä on luottamuksen rakentuminen asiakkaan ja työntekijän välille. Järjestöhankkeiden osalta on myös huomattu, että talousneuvonnan eriyttäminen tukee sekä asiakkaan että työntekijän tilannetta, kun selvitettäviä asioita on paljon eikä pelkkä maksusuunnitelma riitä. Tällöin asiakkaan tilanne pystytään käymään läpi yksityiskohtaisemmin oikean asiantuntijan kanssa, mikä on molempien etu.

Varsinkin vuoden 2020 poikkeusolosuhteiden aikana monet hankkeet ovat hyötyneet mahdollisuudesta mukauttaa toimintaansa vallitseviin olosuhteisiin. Hankkeille annettua vapautta pidetään hyvänä asiana, ja sen ansiosta toiminta on voitu jäsentää siten, että se käytettävissä olevien resurssien puitteissa parhaiten tukee tavoitteiden saavuttamista.

Tuloksien saavuttamista ovat haastaneet toimintaympäristöön liittyvät tekijät. Taustaorganisaatioon liittyvät henkilöstö-, organisaatio- tai tietojärjestelmämuutokset ovat vaikeuttaneet joidenkin hankkeiden työtä. Nämä haasteet ovat kuitenkin organisaatiokohtaisia ja vaikeita ennakoitavia. Henkilöstön vaihtuvuudesta johtuen hanketyön

dokumentoinnin tärkeys korostuu. Kaikki mikä on dokumentoimatta, on vaarassa kadota yksittäisiin henkilöstövaihdoksiin. Kaikissa hankkeissa ei välttämättä ole ollut aikaisempaa kokemusta projektityöskentelystä, jonka opettelu on vienyt osansa resursseista.

Lyhyt hankeaika on tyypillinen tapa kehittää sosiaalipalveluita, mutta ei käytännössä mahdollista mitenkään uuden toiminnan suunnittelua, pilotointia ja levittämistä kaikkia. Suhteessa hankkeiden pidemmän aikavälin vaikutuksiin painottuneisiin tavoitteisiin ja osin suunnitelmiinkin, hankeaika ei mahdollistanut kaikkia tarvittavia toimenpiteitä. Tyypillisesti uusien toimintojen jalkauttaminen jää hankekauden jälkeiseen aikaan, ja siten siihen voi liittyä myös epävarmuuksia. Varsinkin tulosten ja vaikutusten mittaaminen ja osoittaminen kärsii liian tiukasta aikataulusta. Parhaiten lyhyt hankekausi sopii tarkasti kohdennetulle kehittämiselle.

Kehittämisresurssin jakaminen taustaorganisaatioiden sisällä on ollut vaihtelevaa. Osassa hankkeista työpanoksen jakaminen esimerkiksi kahdelle työntekijälle muiden töiden oheen on ollut toimiva ratkaisu, ja parhaimmillaan tämä edistää kehitystyön yhdistymistä olemassa olevaan toimintaan. Joissakin hankkeissa on kuitenkin ollut haasteita kehittämistyöhön varatun ajan riittävyyden kanssa, jos myös oman taustatehtävän työkuorma on suuri. Vaikeamman kohderyhmän osalta asiakastyön tekemisen kannalta jaettu resurssi koettiin osin ongelmalliseksi, koska asioiden selvittely saattoi olla aikaa vievää ja vaikeasti ennakoitavaa.

Jossain määrin haasteet ovat paljastuneet hankkeen työn seurauksena. Monissa hankkeissa on kerätty tietoa kohderyhmästä. Tietopohjan vahvistamisen seurauksena on voinut selvitä, että kohderyhmä tarvitsee jotain muuta palvelua kuin sitä, mitä heille on suunniteltu tarjottavaksi.

Vakiinnuttaminen

Hankkeissa kehitettyjen uusien toimintamallien ja työvälineiden vakiintuminen pysyvään käyttöön edellyttää sitoutumista ja resursseja. Useimmissa hankkeista toimintamalleja ja työtapoja on kehitetty organisaation tarpeista lähtien tiiviissä yhteistyössä muun työn kanssa. Näissä tapauksissa uusien toimintamallien juurtuminen tapahtuu jo

kehitystyön yhteydessä. Monissa vuokrataloyhtiöissä kehitetyt toimintamallit vakiintuvat pysyvään käyttöön.

Kunnan sisällä levitettävyyttä ja käyttöönottoa helpottaa, jos kehitetyt työvälineet ovat mahdollisimman helppokäyttöisiä. Uuden toimintamallin levittäminen ilman hankkeen resursseja edellyttää sitä, että malli on riittävän yksinkertainen, työkalut ja tehtävät ovat selkeitä ja talousneuvonnan tehtävät on ajallisesti mahdollinen toteuttaa muiden tehtävien ohella. Työvälineistä viestittäessä on syytä huomioida vastaanottajan taustatiedot, esimerkiksi silloin, kun kohteena on sosiaalityö.

Erityisesti kunnan hankkeissa resurssien saaminen toiminnan vakiinnuttamiseksi edellyttää johdon sitoutumista talousneuvonnan tuomiseen osaksi asumista. Tämän toteutumisessa auttaa hankkeen tulosten ja vaikuttavuuden mittaaminen sekä esittäminen. Pelkkä materiaalien kirjaaminen ei riitä, vaan teemoista pitää viestiä aktiivisesti. Hankkeiden tulosten jakaminen valtakunnallisesti edistää tietoisuuttaa levinneiden toimintamallien hyödyistä, mikä osaltaan tukee myös muiden hankkeiden toiminnan jatkumista. Lopulta tarvitaan kuitenkin sitä, että joku taho ottaa vastuun kehittämisen jatkamisesta.

Suuri osa hankkeen toteuttajakaupungeista on sitoutunut asunnottomuuden vähentämistyöhön, jolloin pitäisi pystyä perustelemaan, mitä asumistalousneuvonta tukee myös tätä tavoitetta. Jos kunta on sitoutunut asunnottomuuden puolittamiseen, siihen tarvitaan toimenpiteitä.

Hankkeissa toteutetut henkilöstölle suunnatut koulutukset lisäävät tietoisuutta asumis- ja talousneuvonnasta kunnan sisällä, ja siten edistävät myös kehittyneen yhteistyön pysyvyyttä. Myös niissä hankkeissa, joissa esimerkiksi työparimuotoista työskentelyä ei jatketa, yhteistyö organisaatioiden välillä on kehittynyt.

Vaikka hankkeen toteuttaminen oman työn ohessa jaetulla resurssilla saattaa rajoittaa työskentelyä, tulosten juurtumisen kannalta etuna on se, että hanketyöntekijät palaavat omiin tehtäviinsä hankkeen päätyttyä, jolloin myös hankkeen puitteissa kertynyt osaaminen siirtyy organisaatiolle.

Useimmat hankkeissa kehitetyistä toimintamalleista ja työvälineistä jäävät pysyvään käyttöön. Osassa hankkeista tarve on alun perinkin ollut rakentaa omalle organisaatiolle uusia toimintamalleja, ja onnistuneen kokeilemisen jälkeen ei ole syytä olla hyödyntämättä kehitettyjä

malleja ja työvälineitä. Kaikissa hankkeissa uudenlaiselle toiminnalle ei ole osoitettu resursseja, joita se vaatisi toimiakseen. Tällöin jatko on epäselvä. Erityisesti pienempien kuntien hankkeissa sekä järjestöjen toteuttamissa hankkeissa pysyvyys riippuu ulkopuolisista tekijöistä ja resursseista. Joka tapauksessa osaamisen kehittäminen vie työtä eteenpäin niissäkin.

Hankkeen vakiinnuttaminen saattaa myös olla sen keskeisin tulos. Esimerkiksi Lahdessa vuokra-asukkaiden talousongelmien ehkäisy -hankkeessa neuvonta käynnistettiin ensimmäistä kertaa, ja hyvien kokemusten perusteella toimintaa on päätetty jatkaa vuoteen 2022 asti. Tampereella kaupungin aikuissosiaalityö, talous- ja velkaneuvonta ja ulosottovirasto ovat sitoutuneet Talousneuvola-palvelun jatkoon ainakin vuodeksi 2021. Espoon kaupunki jatkaa talousneuvola-toimintamallia keväällä 2021. M2-kotien hankkeessa kehitetyt työvälineet jäävät käyttöön. Kehitetyistä toimintamalleista on jatkossa hyötyä koko Y-säätiön konsernille, myös erityisryhmille. Tulotasoon sopivan asunnon malli on päätetty ottaa käyttöön koko konsernissa.

Parhaita käytäntöjä

Työntekijäkyselyssä varhainen puuttuminen tunnistettiin toimivimmaksi toimintamalliksi vuokravelkojen ja häätöjen ehkäisemisessä. Mahdollisimman selkeän ja toteuttamiskelpoisen maksusuunnitelman puolestaan kuvataan sitouttavan asiakasta maksusuunnitelman toteuttamiseen ja osallistavan tätä omien taloudellisten velvoitteiden suorittamiseen. Myös välitystiliä kuvataan vastauksissa toimivaksi työkaluksi. Vuokravelkaryhmä nostettiin myös esille erittäin toimivaksi toimintamalliksi niissä kunnissa tai kaupungeissa, jossa se oli käytössä ja sen kuvattiin sitouttavan asiakasta erityisen hyvin vastuunottoon omasta taloudestaan.

Työntekijät kuvaavat myös, että asiakkaalle annettu henkilökohtainen ohjaus- ja neuvonta on tehokasta ja osoittautunut toimivaksi. Henkilökohtaisella neuvonnalla voidaan paremmin paneutua asiakkaan kokonaistilanteeseen ja juurisyihin vuokravelkojen takana. Vastauksissa kuvataan, että asiakkaiden kanssa esimerkiksi tarkistetaan, että he ovat hakeneet kaikki heille kuuluvat tuet ja tukia haetaan mahdollisesti yhdessä. Samoin asiakkaan kanssa voidaan olla yhteydessä perintä- ja ulosottoviranomaisten kanssa. Joissain tapauksessa myös kuvattiin, että asiakkaan kanssa on pyritty etsimään ja hakemaan edullisempaa

asuntoa. Jossain määrin vastauksissa myös mainittiin kotiin annettava tuki sekä asiakkaan säännölliset tapaamiset.

Vastaajat myös kertovat, että asumisneuvonta toimii hyvänä kohtaamispaikkana, josta asiakas saadaan ohjattua esimerkiksi talous- ja velkaneuvonnan tai mielenterveys- ja päihdepalveluiden piiriin.

Asiakkailla kuvataan jossain määrin olevan puutteelliset kyvyt tai taidot yhteydenpitoon vuokranantajan kanssa asumisen ongelmatilanteessa. Työntekijäkyselyyn vastanneet kuvaavat tehokkaaksi työkaluksi yhteistyön rakentamisen vuokralaisen ja vuokranantajan välillä.

Vastauksissa esitettiin myös huomio siitä, että vuokravelkoihin liittyvät häädöt ovat helpommin ennaltaehkäistävissä kuin häiritsevään käyttäytymiseen liittyvät häädöt.

Kotitalouksien taloudenhallinnan parantamiseen toimiviksi työkaluiksi tai toimintamalleiksi vastauksissa mainittiin esimerkiksi PENNO-työkalu ja taloustaitoryhmä. Lisäksi asiakkaita on opastettu budjetointiin ja heille on annettu säästövinkkejä.

> *”Näyttää siltä, että varhainen puuttuminen ja ennakoivat maksusuunnitelmat auttavat. Ohjauksellinen työote tärkeää ja asumisneuvojan ollessa irrallinen vuokrataloyhtiön palveluksesta näyttää madaltavan kynnystä avun hakemiseen.”*

3.5 Asiakkaiden kokemat hyödyt

Tässä luvussa kuvataan asiakkaiden kokemuksia ja hyötyjä yksittäisten asiakastyytyväisyyskyselyiden perusteella. Hankekokonaisuus pitää sisällään erityyppisiä tavoitteita ja toimenpiteitä, joten niissä ole myöskään seurattu yhteneväisellä tavalla asiakastyytyväisyyttä. Kaikkia asiakastyytyväisyyden seurantoja ei myöskään ole toimitettu ulkoisen arvioinnin käyttöön.

Ulkoinen arviointi käynnistyi vaiheessa, jossa hankkeet olivat loppumaisillaan. Silti osana arviointia haluttiin saada ensikäden tietoa suoraan asiakkailta. Arvioinnin toteuttamaa asiakastyytyväisyyskyselyä pyydettiin jakamaan eteenpäin asiakkaille, jotka ovat palvelun piirissä tai tavoitettavissa. Kyselyllä saadaan ensikäden näkymää palvelun toimivuudesta pienen joukon (n=17) arvioimana 16 eri kunnan alueelta.

Asiakkaat olivat saaneet useimmiten talousneuvontaa, heidän kanssaan oli tehty useimmiten velkojen sekä talouden tulo- ja menokartoituksia ja selvitetty tukia, joita on mahdollista saada.

Kyselyyn vastanneet asiakkaat antoivat saamastaan palvelusta erittäin positiivisen kuvan: Useimmiten oma taloustilanne oli selventynyt ja tuloksena oli monella myös vuokrasopimuksen jatkuminen. Lähes kaikki olivat kokonaisuudessaan tyytyväisiä saamaansa palveluun, tietoa on saatu tilanteeseen nähden oikeaan aikaan ja saatu tieto on auttanut eteenpäin tilanteen selvittämisessä. Palvelun hyödyllisyyden arvioinnin keskiarvo oli yhdeksän, asteikolla 1–10. Mikä oli palvelussa parasta? -kysymyksen avovastauksissa korostuu, että asiakas on saanut tarvitsemaansa apua, esimerkiksi kokonaisvaltaista tukea tai konkreettista apua oman talouden ja budjetin suunnitteluun. Muutama nosti erikseen, että palvelu on auttanut kestämään painetta.

”Se selvensi ajatuksiani ja poisti paniikin päästäni. Sitä tarvitsi vain täysin ulkopuolisin henkilön näkemyksen.”

”Puhelut asumisneuvojan kanssa. Ja neuvot mitä sain. Yhteistyö kaupungin sosiaalityön kanssa myös oli hyvä asia. Kaikin puolin kaikki toimi omalla kohdalla hyvin.”

Vaikka useampi nosti erikseen esiin, että palvelussa oli erityisen hyvää ystävällinen, empaattinen tai osaava työntekijä, kyselyyn vastanneissa muutama olisi kaivannut enemmän paneutumista ja asiakkaan tilanteen ymmärtämistä. Muutamassa lisäpalvelun tarpeissa mainittiin tarve rahalliselle tuelle. Yksi nosti esiin lisätuen tarpeen hakemusten täyttöön. Tämä yksittäinen vastaus kuvaa hyvin hankkeiden kautta välittyvää kuvaa siitä, että palvelussa tarjottavan palvelun tulee olla usein hyvin konkreettista. Yksittäisissä palveluiden kehittämisen tarpeita koskevassa kommentissa kaivattiin enemmän tapaamisia ja enemmän työntekijöitä. Lisäksi nostettiin konkreettisempi tarve: ”*Asumisneuvojalle mahdollisuus vaikuttaa vahvemmin toimeentulotuen harkinnanvaraisen tuen myöntämiseen. Sosiaalisen luoton myöntäminen vuokravelkoihin*.”

Erillisistä hankkeista saatujen asiakaspalautteiden tulokset olivat kauttaaltaan positiivisia: yhden kaupungin palvelussa asiakaskyselyyn vastanneista suuri osa suosittelisi palvelua muille (ka. 4,74 asteikolla 1–5, mediaani 5).

”Hyvä että jostain saa apua – hienoa, että palvelu on järjestetty”

”Kiitos avusta ja kuuntelusta”

Toisen kaupungin työmalli koettiin onnistuneeksi asiakaskyselyyn vastanneiden (n=10) mielestä: Suurin osa vastanneista oli tyytyväinen saamaansa palveluun ja koki saaneensa apua omaan ongelmaansa. Asiakkaat olivat saaneet muun muassa tietoa velkatilanteestaan ja vaihtoehdoista niiden hoitamiseen (ka. 4,4), suuri osa arvioi, että tietää mistä apua jatkossa (ka. 4,3) ja palvelu koettiin laadukkaaksi (ka. 4,6) ja toimivaksi eri väittämien perusteella.

Yksi hanke oli saanut palautteen 13 asiakkaalta: Palvelua arvioitiin asteikolla 1 = heikko–5= erinomainen, ja lähes kaikki olivat arvioineet palvelun erinomaiseksi, yksi oli antanut arvion 4. Saatu ohjaus arvioitiin yhtä hyväksi.

”Minulla on ollut pitkään vuokravelkaa ja maksan vuokrani aina viiveellä. Asumisneuvojan avustuksella sain vihdoin vuokrat tasapainoon, hänen pitkäjänteisellä neuvonnalla.”

Hanke oli toimittanut myös anonymisoituna dokumentaatiota asiakastyössä saadusta muusta palautteesta (n=7). Saatu palaute on ollut erittäin positiivista:

”Kiitos! Pakko antaa palautetta hankkeen johdolle, että tällainen ASTA-hanke on aivan erinomainen juuri minunlaisilleni työ/toimintakyvyn rajoilla oleville ihmisille! Yksin emme pärjäisi.”

”…Talous asiat on nyt aika hyvällä mallilla ja tulevaisuudessa ei vastaavia ongelmia tule. Kiitos sulle henkisestä tuesta tämän prosessin aikana, sillä on ollut tosi iso merkitys♡ (Asukasperhe, jonka häätö peruttiin oikeudesta)”

4 Valtakunnallinen työ ja hankerahoitus

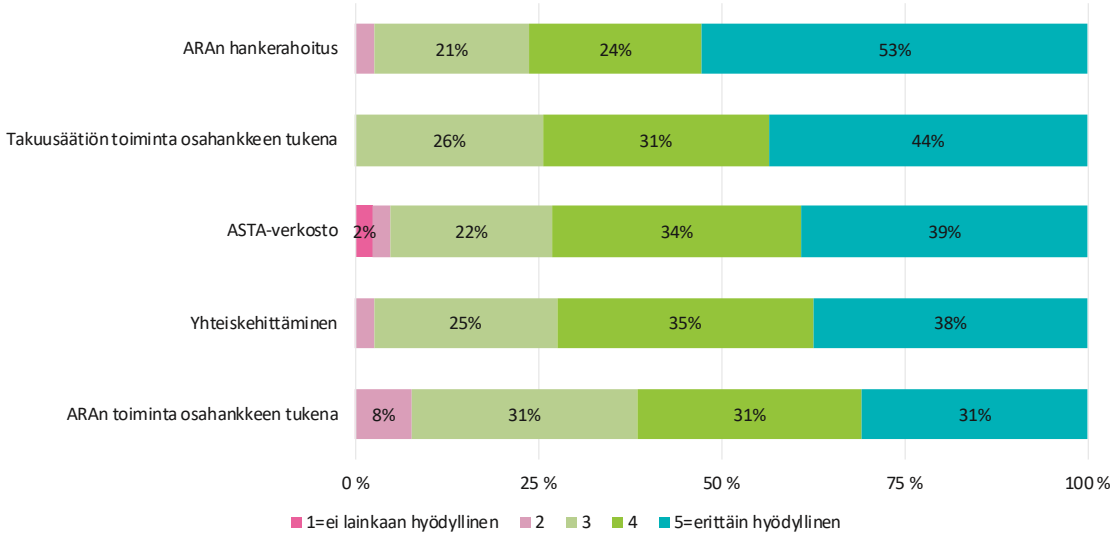
4.1 Yhteiskehittäminen ja ASTA-verkosto

Yhteiskehittämisen ja ASTA-verkoston toimivuutta ja hyötyjä kysyttiin hankkeiden haastatteluissa hanketyöntekijöiltä ja työntekijäkyselyssä sekä käsiteltiin lisäksi työpajassa.

Verkostomaisesta työstä koetaan olevan hyötyä tulosten levittämisessä. Toisten kehittämistä malleista on voitu oppia tai hyödyntää toisten hankkeiden kokemuksia. Yhteistyötä hankeverkostossa on tehty hankepäivien avulla ja koronapandemian vuoksi etänä. Hankkeet ovat kehittämisen kaarella varsin eri vaiheessa, mikä osaltaan vaikeuttaa tulosten hyödyntämistä. Tästä johtuen osalle hankkeista toiminta verkostossa ei ollut myöskään varsinaista yhteiskehittämistä, ennemminkin muilta oppimista. Verkostotoimintaa on vaikeuttanut myös hankkeiden määrän ja luonteen muuttuminen hankekaudella. Ensimmäisen vuoden suuremmista kaupungeista koostuva hankejoukko oli hyvin erityyppinen kokonaisuus kuin lopulliset 23 hanketta, mikä väistämättä tuli huomioida verkostotyössä.

Yleisesti haastatteluissa yhteistyöverkostosta koetaan kuitenkin olleen hyötyä. Toisten kokemusten kuuleminen luo perspektiiviä omaan tekemiseen. Aiempien hankkeiden kokemusten esittely on nähty positiivisena. Kokemusten vertailu ja jakaminen auttaa paitsi kehittämään omaa toimintaa luo myös vertaistukea. Joillakin hankkeista toisilta oppiminen on merkinnyt sitä, että on saatu paljon enemmän aikaan kuin olisi saatu itsenäisesti omassa hankkeessa. Vaikka hankkeiden kehittämistahti olisi erilainen, asiakkaiden haasteet ovat silti yhteisiä.

Kuvassa 8 on nostettu esiin työntekijäkyselyn huomioita verkostosta ja rahoituksen merkityksestä.



Kuva 8 Näkemyksiä hankerahoituksen ja yhteistyön merkityksestä, työntekijäkysely

Verkostoon osallistumista ovat rajoittaneet koronakriisin tuoma etätyöskentely sekä se, että osa hanketyöntekijöistä toimii osa-aikaisesti. Pienempien kuntien mahdollisuudet osallistua yhteiseen kehittämiseen ovat tämän vuoksi osin rajalliset.

Verkostotyössä Takuusäätiön rooli koordinoijana ja kehittämisen organisoijana ja ARA mahdollistajana on nähty haastatteluissa pääasiassa toimivana, eikä näiden toiminnan kehittämiseen esitetty näkemyksiä. Koordinoinnin näkökulmasta työ on myös muuttunut paljon hankkeen laajentuessa merkittävästi.

4.2 Hankerahoitus ja hankkeen organisointi

Hankerahoituksen merkitys koetaan suureksi. Usealle kaupungille aivan vastaavaa kehittämistyötä olisin tuskin tehty ilman hankerahoitusta. Erityisesti kuntien hankkeissa arkityössä tapahtuva kehittäminen on usein vaikeaa ja projektimuotoinen kehittämistyö luo siihen toimivat puitteet.

Haastattelujen ja hankkeiden aineiston perusteella rahoituksen merkitys heijastuu kahdessa asiassa. Ensinnäkin sillä on katalyyttivaikutus kehittämistyön käynnistämiseen. Jatkotyötä tai jonkin tuloksen jalkauttamista voi tehdä jatkossa omillakin resursseilla. Tämä näkyy hyvin siinä, että kaikki hankkeet eivät ole välttämättä hakeneet

hankkeille jatkorahoitusta vuodella 2021, vaikka siihen olisi mahdollisuus. Toiseksi osaamisen kehittyminen jäisi kunta- ja yhdistyspuolella tapahtumatta ilman tämän tyyppistä hanketoimintaa.

Haastattelujen ja kyselyn perusteella ARAn toiminta hankkeessa sekä suhteessa Takuusäätiöön, että hankkeisiin on ollut teemaan sopivaa ja toimivaa. ARAn ja Takuusäätiön helppoa tavoitettavuutta ja osallistumista pidettiin hanketta tukeneena tekijänä.

Hallinnolliset vaatimukset, joita rahoitukseen liittyy, ovat olleet kohtuullisen kevyitä. Hankepäivät ovat olleet toimiva instrumentti, mutta niistä odotetaan saatavan vielä enemmän irti. Hallinnollisesti toiminnassa on myös huomioitu koronapandemia ja pandemian mukanaan tuomat haasteet hankkeiden toimintaedellytyksissä.

Takuusäätiön aineistoja ja toimintamalleja on hyödynnetty monipuolisesti ja laajasti monissa hankkeissa. Joissain haastatteluissa nostetaan esiin, että materiaalit eivät aina sovi kaikille kohderyhmille vaan vaativat yksinkertaistamista tai paikallista räätälöintiä. Tätä puolestaan joissakin hankkeissa on onnistuneesti tehty. Hankkeen alkuvaiheessa Takuusäätiön rooliin on liittynyt jonkin verran viestinnällistä epäselvyyttä, sillä erityisrooli koordinoivana tahona ei ole ollut täysin selvä kaikille.

Hankeaika on kehitettävään teemaan nähden varsin lyhyt. Yhden vuoden kehittämishanke on osittain jopa ”oksymoroni”, sillä kehittämistyön pitäisi olla osa pidempää jatkumoa. Jos tällaista jatkumoa rahoituksen hakijaorganisaatiossa ei ole, niin kehittämishanke ei sitä välttämättä aina pysty synnyttämään. Myös pidemmissä hankkeissa hankeaika on jäänyt lyhyemmäksi kuin alun perin suunniteltu, mikä on johtanut siihen, ettei kaikkia suunniteltuja toimenpiteitä ehditty toteuttaa.

5 Opit ja jatkokehittäminen

5.1 Opit

Arviointiaineistosta voidaan nostaa esiin muutamia kokonaisuutta kuvaavia havaintoja, jotka toimivat yhteenvetona. Ottaen huomioon arvioinnin kohteen moninaisuuden, yksityiskohtaisia ja osahanketasolle meneviä suosituksia voidaan antaa vain vähän. Seuraavissa alaluvuissa esitetään näkökulmia jatkokehittämisen tueksi.

Talousnäkökulman korostaminen on onnistunut ja tarpeellinen valinta. Läpi aineiston korostuu näkemys siitä, että taloudenhallinnan ongelmiin on syytä puuttua aktiivisesti. Taloudenhallinnan ongelmat korostuvat asumisneuvojien työssä ja ovat merkittävä syy häätöjen taustalla. *Talousneuvonnan roolia ja merkitystä tulee jatkossakin korostaa ja kehittää osana asumisneuvonnan toteuttamista.*

ASTA-hankerahoituksella on kehitetty talousneuvonnan saatavuutta monin tavoin; erilaisia lyhyen aikavälin tuloksia on syntynyt paljon. Vaikka tulokset ovat hyvin erilaisia hankkeiden erilaisuudesta johtuen, kaikissa hankkeissa on otettu kehitysaskelia ja edetty kohti tavoitteita. Hankkeissa on kehitetty paljon toimivaksi osoittautuneita toimintamalleja ja työvälineitä sekä yhteistyö eri toimijoiden kesken ja tietopohja ovat vahvistuneet. Lisäksi henkilöstön osaaminen on kasvanut ja asiakkaat kokevat saaneensa palvelusta apua. Hankkeissa on syntynyt paljon hyviä työkaluja ja toimintamalleja levitettäväksi. *Neuvonnan saatavuutta ja oikea-aikaisuutta tulee laajentaa edelleen. Myös viestinnälliset työvälineet kuten sähköiset viestintävälineet tai viestinnän ajoitus asiakkaiden suuntaan tulee huomioida. Kokemukset matalan kynnyksen työvälineistä ovat hyviä. Niitä tulee ottaa käyttöön, kuitenkin kohderyhmä huomioiden.*

Joissakin hankkeissa on viitteitä siitä, että hankkeen työllä on pystytty vähentämään vuokravelkoja jo hankekaudella. Vaikutuksien todentaminen on lyhyellä aikavälillä vaikeaa, mutta joissakin hankkeissa on ainakin viitteitä siitä, että ASTA-työ on vähentänyt vuokravelkoja vuokrataloyhtiöiden oman seurannan sekä vuokraan liittyvien maksuhäiriöiden tilastojen perusteella. *Jatkossa tulisi kiinnittää huomiota siihen, minkälaisia tuloksia halutaan mitata. Hankkeista vain*

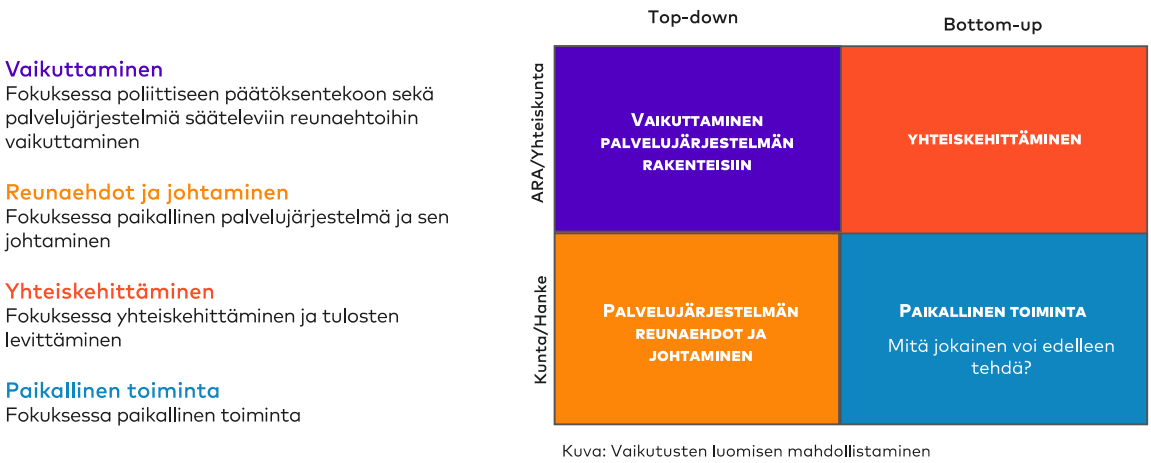
harvoilla oli suunnitelmissa määrällisiä tavoitteita. Myös hankkeilta odotettavaa raportointia voisi pyrkiä täsmentämään ja siihen käytettäviä työkaluja jatkokehittämään.

Tulosten pysyvyyden varmistaminen edellyttää sitoutumista ja resursseja. Jos kehittämistyötä on tehty olemassa olevien rakenteiden sisällä, tulokset vakiintuvat lähes poikkeuksetta pysyvään käyttöön. Niissä hankkeissa, joissa asumisneuvonnan kehittämisessä ollaan vasta alkuvaiheessa, tulosten juurruttaminen vaatii organisaation johdon sitoutumista, nimetyn vastuutahon kehittämiselle ja riittävät resurssit. *Pysyvyyden varmistamiseen tulee kiinnittää huomiota jo hankkeen suunnittelussa ja varmistaa jalkauttamisresurssin riittävyys. Tämä tarve korostuu lyhyissä hankkeissa.*

Hankerahoituksen merkitys on suuri. Vastaavaa kehittämistä ei olisi voitu tehdä ilman kehittämisrahoitusta. Hankerahoitus on käynnistänyt kehittämistyön, jota ei olisi mahdollista tehdä oman työn ohessa. Samalla kuitenkin lyhyt hankeaika haastaa pitkäjänteistä kehittämistyötä.

5.2 Näkökulmia kehittämiseen

Arviointiaineistossa nousee esiin monen tasoisia näkökulmia siitä, mitä jatkossa tulisi tehdä vuokravelkojen ehkäisyyn, kotitalouksien taloudenhallinnan parantamiseen liittyen. Osa esitetyistä kehittämistarpeista liittyy asioihin, jotka vaativat politiikkaan tai koko yhteiskunnan palvelujärjestelmään vaikuttamista. Osa puolestaan on sellaisia, joihin voidaan vaikuttaa alhaalta ylöspäin, paikallisesti tai yhteiskehittelyn keinoin. Näitä eri tasoja on havainnollistettu kuvassa 9. Arviointiaineistosta (haastattelut, kyselyt ja työpaja) esiin nousseita kehittämisnäkökulmia on avattu kustakin näkökulmasta erikseen.



Kuva 9. Neljä kehittämisen tasoa

Vaikuttaminen palvelujärjestelmän ohjaaviin rakenteisiin

Kehittämistyön jatkuvuus on keskeistä. Selvityshetkellä asumisneuvonnan lakisääteistämisen edellytyksiä arvioidaan ympäristöministeriön nimittämässä työryhmässä. Riippumatta tämän työn lopputuloksesta, asumis- ja talousneuvonnan jatkuvuuden edistäminen on yksi keskeinen kehittämisteema. Tämä on nostettu esiin myös aikaisemmissa selvityksissä. Kyse on pitkästä kehittämistoiminnan jatkumosta, johon erilaiset kehittämishankkeet luovat teemakohtaisia interventioita.

Saatavuus ja saavutettavuus ovat keskeisiä asumis- ja talousneuvonnan kehittämisen valtakunnallisia kriteereitä. Asumisneuvonnan tulee olla mahdollisimman matalakynnyksistä ja saavutettavaa, ja tämän tulisi toimia mahdollisten valtakunnallisten linjausten lähtökohtana.

Useat asumis- ja talousneuvonnan työntekijöiden kohtaamat taloudenpidon ja asumisen haasteet sekä ongelmat ovat olleet tiedossa jo pitkään. Näitä ovat esimerkiksi velkaantumisen yleistyminen, luottojen saamisen helppous ja asumistuen käyttö muuhun kuin asumiseen. Näistä vain osaan on puututtu lainsäädännöllä (esimerkiksi pikavipit), mutta laajempi huomioiminen ei ole ollut kansallisen hyvinvointipolitiikan keskiössä.

Taloudenhallinnan merkitys tulisi saada näkyvämmin osaksi valtakunnallista sosiaalipalvelujen kehittämisen agendaa. Taloussosiaalityön vahvistaminen ja ottaminen osaksi myös asumis- ja talousneuvontaa voisi osaltaan vaikuttaa sosiaalipalvelujen mahdollisuuksiin toimia taloudenhallinnan vahvistamisessa.

Talousosaamisen näkökulma tulisi sisällyttää vahvemmin osaksi sosiaaliturvauudistusta. Tähän liittyvät esimerkiksi asumis- ja talousneuvonnan selkeä kytkeminen ja esiin nostaminen muissa sote-hankkeissa (tulevaisuuden sote ym.) sekä talousosaamisen entistä vahvempi painottaminen poikkihallinnollisessa yhteistyössä. Asumista tuetaan tällä hetkellä eri etuuksilla, joilla on erilainen lainsäädäntö. Monet ongelmat olisivat paremmin hallittavissa, jos lainsäädäntöpohjaa yksinkertaistettaisiin. Tämän työn tulisi kuitenkin liittyä sosiaaliturvauudistukseen. Viime kädessä kyse on siitä, miten taloudellisen pärjäämisen ja asumisen välinen kiinteä yhteys saataisiin nykyistä paremmin tiedostettua osana sosiaaliturvan uudistamista. Tämä on erityisen tärkeä siitä näkökulmasta, että asuminen on usein yksi kalleimmista sosiaaliturvan osa-alueista.

Asumisen tukien uudistamisessa yhtenä arviointinäkökulmana tulisi olla uudistusten vaikutus asukkaiden taloudenhallinnan mahdollisuuksiin. Asumistuen uudistamisen arvioinnissa tulisi tarkastella myös sitä, voidaanko asumistuki maksaa nykyistä laajemmin suoraan vuokranantajalle. Ylipäätään aineistossa näkyy toive kohtuuhintaisempaa asumista tuottavasta asuntopolitiikasta kasvukeskuksissa.

Talousosaamisen näkökulman vahvistaminen peruskouluissa nähtiin tärkeäksi. Vaikka teema periaatteessa on osittain opetussuunnitelman taustalla, ei sen katsota näkyvän riittävästi käytännössä.

Vaikuttaminen paikallisesti palvelujärjestelmän reunaehtoihin ja johtamiseen

Asumis- ja talousneuvontaa tulee ajatella yhtäaikaisesti varhaisen puuttumisen ja tehokkaan korjaamisen apuvälineenä. Asumis- ja talousneuvonta toimii tällä hetkellä tehokkaimmin silloin, kun se kytkeytyy konkreettisiin ongelmiin puuttumiseen varhaisessa vaiheessa. Varhaisen puuttumisen ja toiminnan ajattelu osaksi kehittämistä (yleisesti sekä yksittäisen toimintamallin). Varhainen puuttuminen voisi palvella pitkällä tähtäimellä esimerkiksi talousneuvonnan tai taloudenhallinnan osaamisen vahvistamisessa kouluissa ja oppilaitoksissa.

” Aina kannattaa olla yhteistyössä vuokranantajaan ennemmin kuin itsenäisesti lähteä ratkomaan tilannetta. ”

" Molemmissa taustalla olevien syiden ja ilmiön ymmärtäminen ja varhaisen havaitsemisen oppiminen. tartutaan ja ohjataan eteenpäin. ja kohtuuhintaiset asunnot "

"Pitäisikö (realistisen) ehkäisevän toiminnan ensisijaisena lähtökohtana olla kuitenkin se, että kun kumminkin (aika usein) ihmiselämässä tapahtuu jotakin ei-toivottua, niin miten vahingot minimoidaan? Miten puututaan nopeammin jne.? Pitäiskö keskittyä tähän tulokulmaan?"

Saatavuuden ja tarjonnan varmistaminen on keskeistä myös paikallisesti. Lisäksi keskeistä on selkeiden varhaisen puuttumisen yhteydenottokanavien viestintä ja tiedottaminen siten, talousosaaminen vahvistuu läpi organisaation.

"Talous- ja velkaneuvontaa olisi hyvä olla tarjolla nykyistä paremmin. Aika vähän talousohjaus tyyppistä tarjolla.

"Talousosaamisen vahvistaminen peruspalveluissa (sossu, terke ym.). Ei asiakkaan kannalta järkevää ainakaan isoissa kaupungeissa ohjata monelta taholta toiselle, kun monesti toimintakyky ei riitä enää."

Sosiaalipalveluissa talouden hallinnan näkökulman systemaattinen vahvistaminen nähdään keskeiseksi palvelujärjestelmän kehittämisen osa-alueeksi. Tämä sisältää myös sosiaalipalvelujen nykyistä tehokkaamman kytkennän asumis- ja talousneuvontaan.

Talousneuvonta ja talouden hallinnan osaaminen voidaan sisällyttää myös laajemmin paikallisten tai alueellisten palvelujärjestelmien työhön.

"Toimintamalli, jonka mukaisesti talous- ja asumisasiat ja niihin liittyvä ohjaus ja neuvonta kuuluvat kaikkien työntekijöiden osaamisalueeseen. Tällä hetkellä omassa organisaatiossani tämän työn ajatellaan kuuluvan vain osalle työntekijöistä, koska heillä on kokemusta tällaisesta työskentelystä. Talous- ja asumisasioihin liittyen on paljon koulutusta, joka

on kaikille mahdollista, ja koulutuksen ja tekemisen kautta myös muut ovat aikoinaan oppineet ja saaneet kokemusta."

Paikallisesti sosiaalitoimen selkeä toimintatapa vuokravelkojen maksuun edistää talous- ja velkaneuvonnan hyödyntämistä. Esimerkiksi jos velkoja ei maksettaisi ennen kuin asukas on saanut asumis- ja talousneuvontaa, vaikuttaisi tämä välittömästi asumis- ja talousneuvonnan saavutettavuuteen.

"Enemmän antaa talousneuvontaa ja ohjata sinne mistä sitä saa. Meidän näkökulmasta näyttää siltä, että velat vaan maksetaan, mutta sitten velka uusii. "

"Sossusta pitäisi lopettaa vuokravelkojen maksaminen. Se lisää sitä, että voi jättää maksamatta koska myönnetään ehkäisevänä. Kriisimajoitus on järjettömän kallista, sitä kehittää, että sisältyisi vankka työskentely."

Kansallinen yhteiskehittäminen ja tulosten levittäminen

Keskeisenä jatkokehittämisen teemana nähtiin viestinnän keinot liittyen siihen, miten voidaan viestiä ja ohjata erityisesti yksityisiä vuokranantajia ohjaamaan asiakkaita eteenpäin.

"Mutta myös vuokranantajallekin kommunikointia mihin ohjata ongelmainen asukas. Ei ehkä tule itselleen ensimmäisenä mieleen."

"Vuokravelkoja aiemmin seulottua. Joillain vuokranantajilla signaali vasta häätövaiheessa. automatisoitu perintäprosessi, vaikea lähteä siinä vaiheessa kun käräjillä. miten saisi astan oppeja muillekin kuin niille, jotka mukana. nyt ei vuokranantajat mukana."

Ylipäätään viestinnän kehittämistä hyvien käytäntöjen, kustannussäästöjen ja hyötyjen näkökulmasta tulisi entisestään vahvistaa. Kohderyhmistä haastavana nähtiin poliitikot, joihin kohdistuvaan viestintään kaivattiin tukea.

” Ajattelen, että viestintä asiakkaan suuntaan (oli vuokranantaja kuka tahansa). On iso merkitys sillä, miten viestitään. Pitää olla tiivis yhteys ja pitää puuttua mahdollisimman nopeasti. Pitää viestiä mahdollisimman selkeästi, että mitä seurauksia on.”

”Hyvät asiat ja käytänteet eivät pääse läpi viestinnässä”

”Toiminnan panos-hyöty-suhde on nähdäkseni kiistaton ja se pitäisi jotenkin saada myös päättäjien ymmärrykseen, jotta toiminnan jatkumiselle on edellytykset ainakin toistaiseksi näin ilman lain velvoitetta.”

Keskeiseksi nähtiin, että jatkossakin jokin taho koordinoi teemaan liittyvää yhteiskehittämistä. Kovinkaan moni ei usko toimijoista itsestään ohjautuvaan yhteiskehittämiseen, vaan sen katsotaan vaativan jonkinlaisen koordinaattorin. Hyvien käytäntöjen jakaminen vaatii siis priimusmoottoria.

Paikallinen toiminta

Paikallisen toiminnan lähtökohtana nähdään mahdollisimman selkeät yhteydenoton kanavat; kehen ottaa yhteyttä silloin kun talouden ongelmat tai vuokran maksuun liittyvät haasteet painavat päälle.

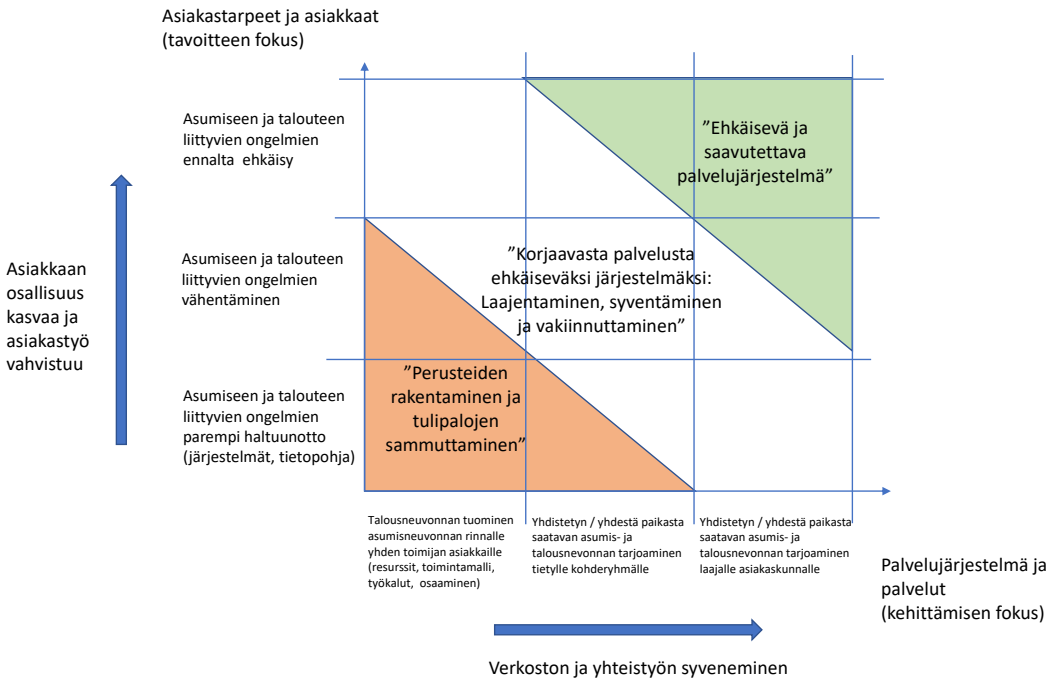
Matalan kynnykset neuvonnan toimintamallit (päiväkeskukset, kohtaamispaikat jne.) on havaittu käytännön kehittämistyössä hyväksi. Niitä kaikkia tulee kehittää asiakaslähtöisesti asiakkaat huomioiden.

”Kehittämistoiminnan tulokulma täytyisi olla enemmän asiakkaan tarpeista lähtevä, ei organisaatiosta lähtevä.”

5.3 Kohti ehkäisevää ja saavutettavaa palvelujärjestelmää

Hankekokonaisuudella on pyritty tukemaan erilaisia kehittämistarpeita. Tämä on ollut tarkoituksenmukaista, koska palvelurakenteet, palvelut ja toimijat sekä niiden kehittämistarpeet ovat eri puolilla erilaisia. Vaikka hankkeet ovat keskenään erilaisia, on niiden avulla toteutettu yhteistä kehittämistehtävää.

Oheisessa kuvassa on kuvattu tätä ”kehittämispolkua” kolmivaiheisena prosessina. Ensimmäisessä vaiheessa on rakennettava yhdistetyn asumis- ja talousneuvonnan perusteita ja pyrittävä ratkaisemaan pahimpia ongelmia ja tilanteita. Toisessa vaiheessa on mahdollista pyrkiä muokkaamaan korjaavasta palvelusta ongelmia paremmin ennaltaehkäisevää järjestelmää, joka voisi palvella laajempia asiakassegmenttejä, sekä tarjoamaan kokonaisvaltaisempaa palvelua, tarvittaessa pitkäkestoisesti ja systemaattisesti. Tavoitteena on saada aikaan pysyvissä rakenteissa toimiva ehkäisevä ja helposti saavutettava palvelujärjestelmä, mikä käytännössä toteutuisi parhaiten yhdistettynä tai yhdestä paikasta kaikille saatavilla olevana asumis- ja talousneuvontana. Tällaisella palvelukokonaisuudella on parhaat edellytykset olla oikeaaikaista ja ehkäisevää.



Kuva 10 Kohti ehkäisevää ja saavutettavaa palvelujärjestelmää

Koko arviointiaineiston pohjalta voisi tätä jäsentelyä käyttäen luonnehtia ASTA-hankerahoitusta kehittämistyön käyntiin saattajana ja vauhdittajana. Parhaimmillaan hankkeiden avulla on päästy kehityspolulla toiseen vaiheeseen eli siihen, että ongelmiin ja niiden syntyyn on päästy kiinni aiempaa varhaisemmin. Silti monessa tapauksessa kyse on väistämättä ollut vielä perusteiden rakentamisesta ja ”tulipalojen” sammuttamisesta. Kehitetyt yhdistetyn tai yhdestä paikasta saatavan asumis- ja talousneuvonnan toimintamallit voi kuitenkin jo nähdä ehkäisevän ja saavutettavan palvelujärjestelmän eräänlaisina ”ituina”.

Tällainen palveluiden kehittämispolun tarkastelu herättää myös kysymyksiä. Samassa kehittämisvaiheessa olevat paikkakunnat ja toimijat voisivat hyötyä toistensa kokemuksista ja opeista enemmän kuin toisenlaisten ongelmien kanssa kamppailevat. Hankerahoituksen myöntäjä puolestaan voisi pyrkiä strategisemmin kohdentamaan ja ohjaamaan rahoitusta siten, että kokonaisuudesta syntyy koko kehittämispolkua edesauttava. Tällöin opit olisivat ehkä paremmin jäsennettävissä ja sovellettavissa myös kulloisenkin hankekannan ulkopuolella oleville alueille, paikkakunnille ja toimijoille.

Myös vaikuttavuutta voisi olla tarkoituksenmukaista tarkastella suhteessa erilaisiin tarpeisiin. Hankkeiden tuloksien tai vaikutusten mittaamisessa määrittely onkin ollut haasteellista, kun toiminta on liikkunut niin eri tasoilla. Ongelma on toki tunnistettu aiemminkin, ja esimerkiksi häätöjen käyttäminen asumisneuvonnan tuloksellisuuden mittarina ei ole ongelmatonta.

Hankkeissa on kehitetty talousongelmien näkökulmaa korostavaa asumisneuvontaa monin tavoin. Lopputuloksena on syntynyt laaja kirjo erilaisia tarpeita palvelevia toimintamalleja ja asumisneuvonnan saatavuus on parantunut. Talousongelmiin puuttumisen tärkeys asumisen turvaamista edistävässä ja asunnottomuutta ehkäisevässä työssä on tunnistettu sekä aikaisemmissa selvityksissä (esim. Oosi ym. 2019; Pitkänen ym. 2019) että tämän arvioinnin aineiston perusteella. Hallitusohjelmakirjauksen ja ASTA-hankkeen ehkäisevää työtä korostavasta tavoitteenasettelusta huolimatta talousongelmien juurisyihin puuttuminen on toteutunut jo velkaantuneiden asiakkaiden kohdalla tai tietopohjan vahvistamisen kautta: Juurisyitä on tunnistettu aiempaa paremmin, mutta niihin puuttuminen on jäänyt paikallisten, kiireellisempien tarpeiden varjoon. On selvää, että asumisen turvaamiseen tähtäävässä työssä on tärkeintä ratkaista ensimmäisenä suoraan asunnottomuuden uhkaan johtavat tilanteet. Samalla kuitenkin strategisen kehittämisen näkökulmasta tulisi pitää mielessä koko palvelujärjestelmän kehittämisen iso kuva. Kun puhutaan *ennaltaehkäisemisestä*, on tiedettävä, tarkoitetaanko häätöjen vai ensimmäisten vuokravelkojen ehkäisemistä.

Etenemisessä kohti ehkäisevää ja saavutettavaa palvelujärjestelmää on tärkeää, että hankerahoituksella toteutetut kehittämistoimenpiteet ja kehitetyt toimintamallit vakiintuisivat mahdollisimman hyvin ja jatkaisivat toimintaansa hankekauden jälkeen. Vakiintuminen ei

kuitenkaan ole automaattinen seuraus hyvällekään kehittämistyölle. Vakiinnuttaminen usein edellyttää tavoitteellista johtamista. Johtaminen ei tässä yhteydessä viittaa vain hankkeiden johtamiseen, vaan ennemminkin hankkeiden ”emo-organisaatioiden” johtamiseen. Vakiintuakseen hankkeet tarvitsevat asian ”omistajan” ja omistajuutta, jotta hankkeissa aikaansaadut asiat tulevat mahdollisimman laajasti ja täysimittaisesti hyödynnettyä niiden päättymisen jälkeen. Lähtökohtaisesti kyse on jo hankesuunnitelmasta asti näkyvästä omistajuudesta eli siitä, että hankerahoitusta käytetään tuottamaan sellaisia tuotoksia ja tuloksia, jotka perusorganisaatio on valmis ja halukas ottamaan käyttöönsä. Omistajuus tulee usein näkyviin sitoutuneessa ja hanketta hyödyttävässä ohjausryhmätyöskentelyssä.

Useimmiten hankkeiden työntekijät vastaavat käytännön toiminnan pyörittämisestä sekä suorasta asiakastyöstä. Toimintojen vakiinnuttaminen saattaa edellyttää myös muunlaisia tietoja ja kompetensseja kuten esimerkiksi vaikuttamista virkamiesten suunnittelu-, budjetointi- ja päätöksentekoprosesseihin tai poliittiseen päätöksentekoon paikallisella tasolla. Paikallisen tason vakiinnuttamiseen tähtäävää työtä voidaan tukea hankerahoittajan toimesta hankkeiden osaamista kehittämällä ja tuomalla esiin hankkeiden aikaansaamia hyötyjä, mutta vakiinnuttaminen edellyttää kuitenkin paikallisen tason toimijoiden ratkaisuja ja päätöksiä. Vakiinnuttaminen ei siis ole yksinomaan hanketason tehtävä – eikä vakiinnuttamisessa epäonnistuminen erityisesti hanketason – vaan ennemminkin emo-organisaation – epäonnistuminen jos jonkun. Kehittämiseen tähtäävän hankerahoituksen yhteydessä näiden tehtävien ja vastuiden kirkastaminen auttaa siinä, että yksittäisistä toimintamalleista on mahdollista oikeasti luoda ennakoiva ja saavutettavissa oleva palvelujärjestelmä, mikä väistämättä tarkoittaa myös sitä, että kehittämisrahoituksen jälkeen toiminta edellyttää panostusta palveluiden parantamiseksi.

Lähteet

ARA (2010). Asumisneuvonnan opas. Tekijät Marko Kettunen ja Juho Pätäri.

Hämäläinen, T. (2019). Taloudenhallinnan ja ylivelkaantumisen juurisyyt. Helsinki: Sitra.

Jokela, H-L. (2019). Talous- ja asumisneuvonnan mallintaminen toistuvissa vuokravelkatilanteissa oleville vuokra-asukkaille. Opinnäytetyö, Sosiaalialan ylempi AMK. Satakunnan ammattikorkeakoulu.

Karppinen, J. (2018.) VARMISTA ASUMISEN TURVA! Asunnottomuuden ennaltaehkäisyn toimenpideohjelman (AUNE) väliraportti.

Ketola, A. (2019). Vaikeasti asutettavien asiakkaiden sosiaalinen tuki aikuissosiaalityössä sosiaalityöntekijöiden kuvaamana. Pro-gradu -tutkielma: Jyväskylän yliopisto.

Kettunen, M. (2010). Selvitystyö häätöjen ja asunnottomuuden ennaltaehkäisyn mahdollisuuksista, menetelmistä ja haasteista Helsingissä. Asumisturvakeskus.

Majamaa, K., Rantala, K., & Sarasoja, L. (2016). Velkaongelmien luonne ja pikavippiuudistuksen vaikutukset velkomustuomioiden valossa.

Majamaa, K., Nieminen, K., Lepola, O., Rantala, K., Jauhola, L., Karinen, R., Luukkonen, T. & Kortelainen, J. (2019). Kohti laadukkaita oikeusapupalveluita. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 2019:60

Oosi, O., Kortelainen, J., Karinen, R., Jauhola, L. & Luukkonen, T. (2019). Asumisneuvonta Suomessa. Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskuksen raportteja 2/2019. Lahti.

Pitkänen S., Harju H., Törmä S., Huotari K., Mayer M., Pyykkönen, S. (2019.) Asunnottomuusohjelmien arviointi. Ohjelmista asunnottomuustyön vakiinnuttamiseen. Ympäristöministeriön julkaisuja 2019:11

Pleace, Culhane, Granfelt, Knutagård. (2015.) The Finnish Homelessness Strategy – An International Review.

Rissanen, K. (2015). Sosiaalisen luototuksen kehittäminen. Selvitysmiesraportti. Helsinki: Sosiaali-ja terveysministeriön raportteja ja muistioita, 15.

Ruonavaara, H., Kettunen, K., Sutela, E., & Tyvelä, H. (2020.) Asuntopolitiikkaa Euroopassa – mitä voimme oppia?

Tainio & Fredriksson (2015.) The Finnish Homelessness Strategy: From a 'Staircase' Model to a 'Housing First' Approach to Tackling Long-Term Homelessness. European Journal of Homelessness, 3:2019.

THL (2020). Sosiaalinen luototus 2019 – Kuntakyselyn osaraportti. Tilastoraportti 21/2020. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.

Tilastokeskus (2020). Ulosottovelalliset iän, sukupuolen ja pääasiallisen toiminnan mukaan, 2008–2019.

Valtakunnanvoudinvirasto (2020). Ulosotto Suomessa. Ulosottolaitoksen tilastoja vuodelta 2019. Julkaisu 2020:1.

Viitasalo, K. (2019). Mistä taloussosiaalityössä on kyse? Avauksia taloussosiaalityöstä. Teoksessa Zechner, M., Karjalainen S., Viitasalo, K. (toim.) AVAUKSIA TALOUSSOSIAALITYÖSTÄ. Jyväskylän yliopisto, Kokkolan yliopistokeskus Chydenius. Kokkola 2019.

Liitteet: Hankekuvaukset

Vuokra-asukkaiden talousongelmien ehkäisy Lahdessa 2018–2020

Lahden kaupungin ASTA-hankkeen toteutti kaupungin asuntotoimi tiiviissä yhteistyössä vuokrataloyhtiö Lahden talot Oy:n kanssa. Kohderyhmänä olivat kaikki lahtelaiset sekä erityisesti Lahden talot Oy:n asukkaat. Lahdessa ei ole aiemmin ollut kaikille suunnattua asumisneuvontaa.

Hankkeen puitteissa on kehitetty kaikille lahtelaisille matalan kynnyksen asumisneuvonnan malli ja palvelupiste sekä kehitetty Lahden talot Oy:n kanssa toimintamalli vuokravelkaisten asukkaiden asumisneuvontaan. Lisäksi kehitettiin työntekijätason osaamista ja verkostoyhteistyötä.

Hankkeen merkittävin tulos on yhteistyön syntyminen ja jatkuminen kaupungin ja vuokrataloyhtiön välillä. Asumisneuvontatyön jatkamisesta on sovittu Lahden kaupungin ja Lahden talot Oy:n kanssa vuoden 2022 loppuun asti.

Matalan kynnyksen palvelupiste Lahden Palvelutorilla palvelee kaikkia lahtelaisia, ja asiakaskontakteja on ollut noin 2 500 koko hankekaudella. Maksusuunnitelmia tehty noin 600, ja 22 asiakkaan häätö on peruuntunut. Myös yksityisten vuokranantajien asukkaita ja asunnottomia on tavoitettu.

Viimeisen vuoden aikana Lahden talojen vuokrahäiriöiden määrä on tasaantunut.

”Lahtelaiset ovat viimein saaneet tarvitsemansa palvelun”

”Toteutusta on tukenut tiivis yhteistyö asuntotoimen ja Lahden talojen, erityisesti vuokravalvonnan välillä”

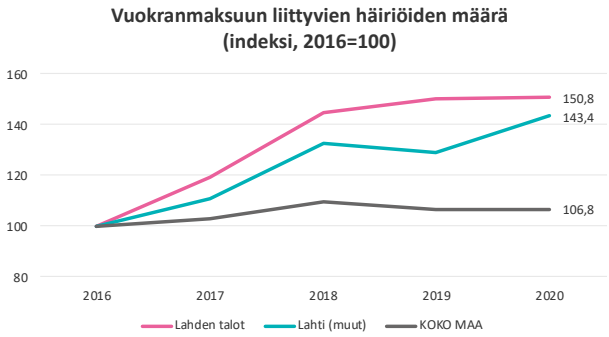
Perintään edenneitä vuokravelkoja vuonna 2020 (kpl):*

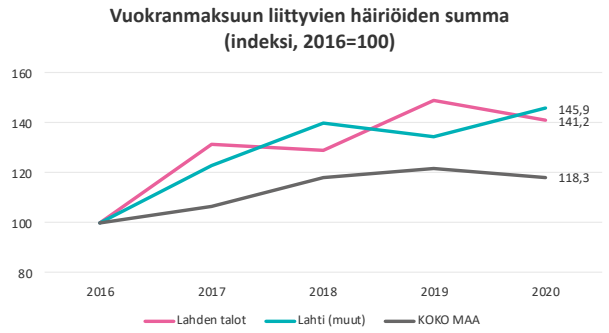
181 Lahden talot Oy:lle
584 yhteensä Lahdessa
16 374 koko maassa

Perintään edenneiden vuokravelkojen summa 2020 (euroa):

378 000 € Lahden talot Oy:lle
1 300 000 € yhteensä Lahdessa
44 043 000 € koko maassa

*Käräjäoikeuden tuomiot vuokravelka-asiassa





Heka Oy, ASTA-hanke

Helsingin kaupungin asunnot Oy:n ASTA-hankkeessa selvitettiin keinoja vaikuttavamman perinnän toteuttamisesta nuorten aikuisten kohderyhmälle Hekan koillisen toimiston alueella. Nuoret aikuiset ovat selvästi yliedustettuina Hekan oikeudellisen perinnän kohteina.

Hankkeessa otettiin käyttöön massaviestintätyökalu, jolla syntyneistä vuokraveloista pystytään viestimään sähköpostitse ja tekstiviestillä. Asiakkaille on tarjottu mahdollisuutta tehdä maksusuunnitelma, jolloin perintä keskeytyy sopimuksen ajaksi. Lisäksi oikeudellisen perinnän puolella on laadittu ja lähetetty järjestelmän kautta selväkielinen infoviesti, jossa on kerrottu oikeudellisen perinnän alkamisesta sekä mahdollisuudesta hoitaa velka pois ja siten päättää perintä.

Hankkeen tuloksena nykyaikaisempi sähköinen viestintä tekee asioimisesta Hekan kanssa helpompaa vuokralaiselle. Aikaisemmin asukkaita ei ole tavoiteltu vuokravelkoihin liittyen muuten kuin kirjeellä, joiden vaikutus on ollut vähäisempi.

Kuukausittain sähköinen viesti vuokraveloista on lähetetty keskimäärin 71 kohderyhmään kuuluvalle vuokralaiselle, joista keskimäärin 25 prosenttia vastasi yhteydenottoon.

Lisäksi hankkeessa on saatu oppeja tietojärjestelmän kehitystyöhön sekä vuokravelkoihin liittyvän viestinnän kehittämisestä.

”Massaviestien lähetyksen jälkeen asukkailta on saatu nopeita yhteydenottoja. Viestistä pystyy suoraan painamaan linkkiä tai soittamaan – juuri sellainen vaikutus kuin tavoiteltiinkin.”

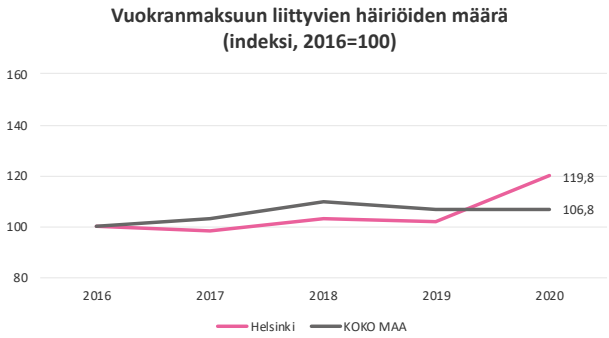
Perintään edenneitä vuokravelkoja vuonna 2020 (kpl):*

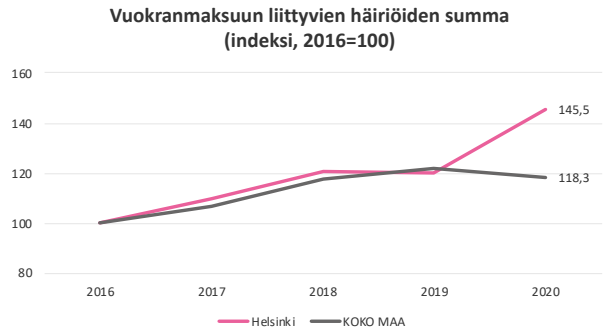
2 144 yhteensä Helsingissä
16 374 koko maassa

Perintään edenneiden vuokravelkojen summa 2020 (euroa):

6 445 000 € yhteensä Helsingissä
44 043 000 € koko maassa

*Käräjäoikeuden tuomiot vuokravelka-asiassa





Sosiaalisen luototuksen ja asumisneuvonnan yhteistyömalli vuokra-asukkaiden talousneuvontaan, Helsinki

Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimen asumisneuvonnan ja sosiaalisen luototuksen yhteistyössä toteuttaman hankkeen kohderyhmänä olivat vuokravelkaiset asukkaat, jotka voisivat hyötyä velkojen selvittelystä tai talousohjeuksesta. Hankkeen yhden henkilötyövuoden työpanos jakautui kahdelle asumisneuvojalle ja sosiaalisen luototuksen talous- ja velkaneuvojalle.

Hankkeessa kehitettiin työparimalli, joka mahdollistaa tehokkaan intervention ja nopean avun vuokravelkatilanteessa. Työparityöskentely painottui asiakkaiden asumis- ja taloustilanteen kokonaisvaltaiseen selvittelyyn. Asiakkaan mahdollisuus sosiaalisen luoton saamiseksi arvioitiin, mutta jos asiakkaan tilanne vaati muita toimenpiteitä, voitiin hänet ohjata esimerkiksi sosiaali- ja terveyspalveluiden tai muiden velkaneuvonnan palveluiden piiriin yksilöllisen tilanteen mukaisesti.

Hankkeen aikana palveluun on osallistunut 91 asiakasta, joista 17 myönnettiin sosiaalinen luotto.

Osallistuneista vain yhden asiakkaan häätö on toteutunut.

Hankkeen puitteissa toteutettiin myös asiakashaastatteluja, joiden perusteella opittiin lisää asiakkaiden velkaantumisesta sekä taloudenhallinnan osaamisesta ja tarpeista. Lisäksi opittiin taloudenhallinnan haasteista liittyen etenkin pienituloisuuteen ja nykyiseen sosiaaliturvajärjestelmään, jossa vaikea sovittaa yhteen pienet tulot, useat etuudet ja velkaantuminen.

”Häätöjä on ehkäisty, mistä suoria kustannushyötyjä.”

”Osallistuneiden palvelun pääsy nopeutui merkittävästi. Oikea-aikaisella tarkoituksenmukaisella palvelulla inhimillisiä hyötyjä.”

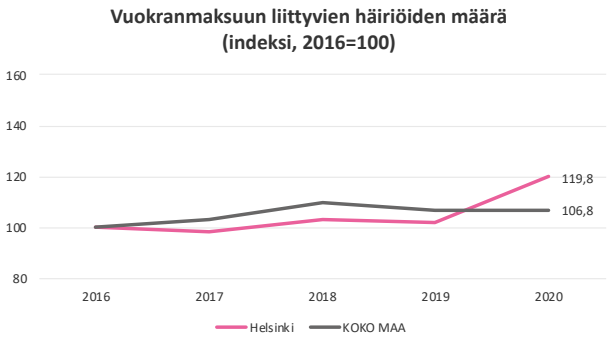
Perintään edenneitä vuokravelkoja vuonna 2020 (kpl):*

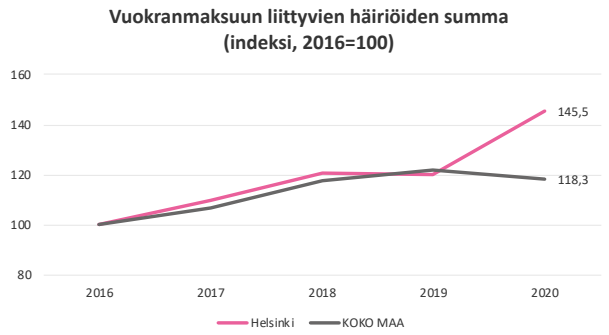
2 144 yhteensä Helsingissä
16 374 koko maassa

Perintään edenneiden vuokravelkojen summa 2020 (euroa):

6 445 000 € yhteensä Helsingissä
44 043 000 € koko maassa

*Käräjäoikeuden tuomiot vuokravelka-asiassa





Espoon asuntojen talousneuvontahanke

Espoon asuntojen ASTA-hankkeessa kehitettiin ehkäisevän talousneuvonnan malli. Hankkeen kohderyhmänä olivat sekä Espoon asuntojen asukkaat että työntekijät osaamisen kehittymisen kautta. Taustalla vaikutti havainto asukkaiden maksuhäiriöiden yleistymisestä ja velkasummien kasvamisesta.

Hankkeessa järjestettiin koulutuksia Espoon asuntojen henkilöstölle ja kehitettiin erilaisia työvälineitä, joilla talousneuvontaa tarvitsevat asukkaat voidaan tavoittaa aiempaa varhaisemmassa vaiheessa. Näistä esimerkkejä ovat tekstiviesti sekä postikortti, joilla voidaan tavoittaa asukkaita perinteistä kirjettä paremmin. Lisäksi on kehitetty palveluohjauksen opas ja lisätty neuvonnan sisältöjä vuokravelkayhteydenottoihin. Hankkeen asumisneuvoja osallistui työryhmään, joka teki kolme maahanmuuttajataustaisille suunnattua taloudenhallintaan liittyvää animaatiovideota.

Hankkeen tuloksena henkilöstö työote on kehittynyt vuokravelkoja ennaltaehkäisevämpään suuntaan. Kehitettyjen työvälineiden ja Takuusäätiön kanssa toteutettujen koulutusten avulla asumisneuvojilla ja vuokravalvojilla on aiempaa parempi mahdollisuus auttaa asukkaita vuokravelkoja ja häätöjä ennaltaehkäisevästi.

Vuokrasaatavien osuus Espoon asuntojen liikevaihdosta on kehittynyt myönteisesti vuonna 2020. Käräjäoikeuden tuomiot vuokravelka-asioissa ovat laskeneet vuodesta 2016.

”Vuokravalvonnan ja asumisneuvonnan yhteistyö ja molempien vahva halu auttaa asukkaita ovat edistäneet tulosten saavuttamista.”

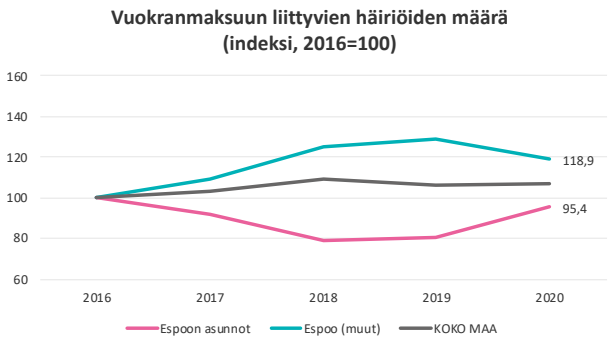
Perintään edenneitä vuokravelkoja vuonna 2020 (kpl):*

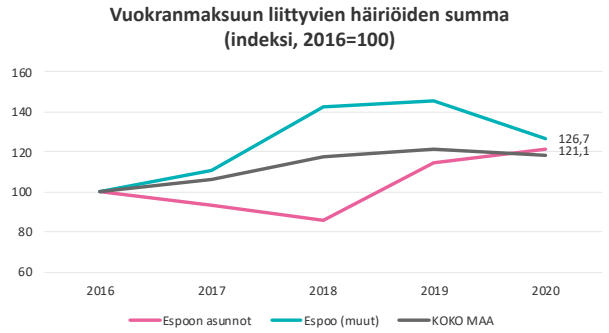
208 Espoon asunnoille
939 yhteensä Espoossa
16 374 koko maassa

Perintään edenneiden vuokravelkojen summa 2020 (euroa):

765 000 € Espoon asunnoille
2 607 000 € yhteensä Espoossa
44 043 000 € koko maassa

*Käräjäoikeuden tuomiot vuokravelka-asiassa





VelatOn – M2-kotien asukkaiden taloudellisen hyvinvoinnin edistäminen 2019–2020

M2-kotien ASTA-hankkeen kohderyhmänä olivat M2-kotien asukkaat, joille on kertynyt vuokravelkaa, erityisesti pääkaupunkiseudulla, Lahdessa ja Oulussa. Hankkeella tuetaan Y-säätiön strategista tavoitetta asukkaidensa taloudellisen ja sosiaalisen hyvinvoinnin parantamisesta.

Hankkeessa laajennettiin tietopohjaa vuokraveloista ja muodostettiin asiakasprofiileja. Lisäksi kehitettiin sähköisiä työvälineitä ja tulotasoon sopivan asunnon takuu -malli. Henkilöstön osaamista parannettiin koulutuksilla. Talousneuvontaa asukkaille on annettu eri kanavia pitkin.

Vuokravelkojen määrä on kääntynyt laskuun. Lisäksi Espoossa ja Lahdessa kehitys vuokrahäiriöiden osalta on ollut M2-kotien osalta positiivisempaa kuin alueen muilla vuokranantajilla. Sähköiset työvälineet on otettu hyvin vastaan, ja esimerkiksi Instagram Live -talousneuvontaan osallistui 65 asukasta. Asukkaat voivat seurata vuokranmaksuaan sähköisessä OmaM2-palvelussa, jota on markkinoitu monin eri tavoin onnistuneesti.

Tulotasoon sopivan asunnon takuu -mallissa vuokravelkaisen asukkaan tilanne selvitetään, ja maksusuunnitelmaan sitoutumisen jälkeen asukkaalle tarjotaan edullisempaa asuntoa. Pilotin 27 osallistujista 22:lle tarjottiin edullisempaa asuntoa.

”Tulotasoon sopivan asunnon mallissa vuokranalennukset ovat olleet keskimäärin yli 200 euroa/kk. Pitkällä tähtäimellä tosi merkittävä.”

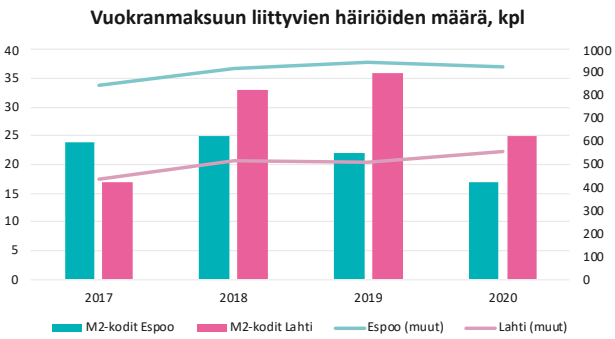
Perintään edenneitä vuokravelkoja vuonna 2020 (kpl):*

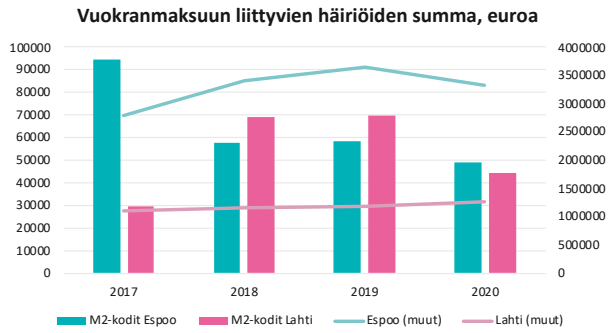
17 M2-kodit Espoossa
25 M2-kodit Lahdessa
16 374 koko maassa

Perintään edenneiden vuokravelkojen summa 2020 (euroa):

260 000 € M2-kodit Espoossa
216 000 M2-kodit Lahdessa
44 043 000 € koko maassa

*Käräjäoikeuden tuomiot vuokravelka-asiassa





Espoon kaupungin ASTA-hanke vuokravelkaisten asiakkaiden ohjaukseen ja neuvontaan

Espoon aikuissosiaalityön ASTA-hankkeen tavoitteena oli kehittää uusi syvennetty toimintatapa espoolaisten vuokravelkaisten asukkaiden auttamiseksi. Taustalla vaikutti havainto vuokravelkaan liittyvien toimeentulotukihakemusten määrän kasvusta. Työ kohdistettiin mahdollisimman varhaiseen vaiheeseen, jotta vuokravelat eivät pääsisi kasvamaan ja jotta asiakkaiden oma osaaminen taloudenhallinnasta paranisi.

Hankkeessa kehitettiin matalan kynnyksen moniammatillinen Espoon Talousneuvola, jossa asiakkaan kohtaavat hanketyöntekijä, palkattu kokemusasiantuntija, talous- ja velkaneuvonnan velkaneuvoja, ulosottomies ja talousneuvonnan suunnittelija. Talousneuvolaan otettiin syksyn 2020 aikana yhteyttä 58 kertaa.

Talousneuvola on saanut hyvää palautetta. Se on havaittu hyväksi toimintatavaksi ja toimintaa on päätetty jatkaa. Hanketyöntekijän ja talousneuvolan kohtaamat asiakkaat ovat saaneet konkreettista tukea ja työkaluja taloudenhallinnan parantamiseen.

Aikuissosiaalityöhön palkattu kokemusasiantuntija on pystynyt tukemaan asiakkaita erityisen matalalla kynnyksellä.

Hankkeen seurauksena miniammatillinen yhteistyö aikuissosiaalityön, talous- ja velkaneuvonnan ja ulosoton välillä on kehittynyt.

”Erityisen hyvin on toiminut kokemusasiantuntijan työskentely. Se tuo todella matalaa kynnystä. Hän osaa neuvoa ja on erittäin hyvä asiakaspalvelija.”

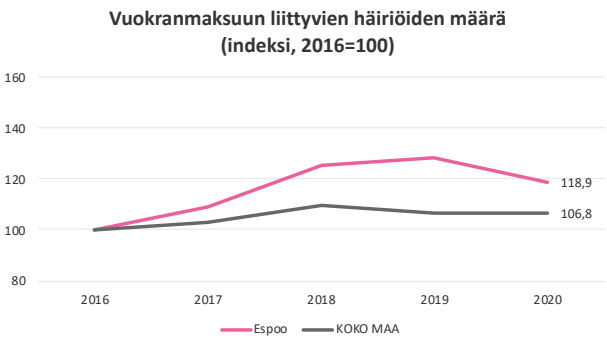
Perintään edenneitä vuokravelkoja vuonna 2020 (kpl):*

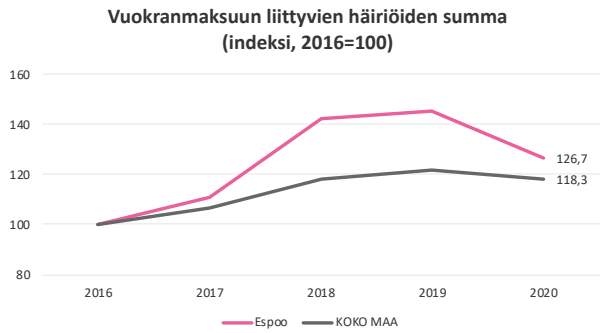
939 yhteensä Espoossa
16 374 koko maassa

Perintään edenneiden vuokravelkojen summa 2020 (euroa):

2 607 000 € yhteensä Espoossa
44 043 000 € koko maassa

*Käräjäoikeuden tuomiot vuokravelka-asiassa





Draaman kaari -talousneuvontaprojekti

Väentupa ry:n ASTA-hanke toteutettiin yhdistyksen eri toimijoiden kanssa. Lisäksi oli ulkoisia yhteistyökumppaneita, joiden kanssa tehtävää yhteistyötä tosin rajoitti koronatilanne. Kohderyhmänä olivat erityisesti Väentupa ry:n eri asumisyksiköissä asuvat asukkaat sekä toiminnan piirissä olevat asiakkaat.

Hankkeen puitteissa on kehitetty Väentupa ry:n asumisyksiköiden ohjaajien käyttöön varhaisen puuttumisen malli työkaluineen ja materiaaleineen. Samalla ohjaajien osaaminen on kasvanut.

Hankkeen kokemusten mukaan asiakaskohtaisiin tuloksiin on mahdollista päästä, kunhan alussa onnistutaan luomaan luottamuksellinen kontakti, ihmistä autetaan kokonaisvaltaisesti ja toiminta on systemaattista. Jatkossa asumisyksiköiden ohjaajien on tarkoitus jatkaa toimintamallin mukaista toimintaa. Tärkeää on, että uusien asukkaiden kanssa toimitaan heti alusta pitäen toimintamallin mukaisesti.

Väentupa ry:n vuokrarästien säännöllinen seuranta ja raportointi mahdollistaa sen, että asioihin puututaan aiempaa nopeammin. Sitä kautta vuokrarästejä on mahdollista pienentää. Väentupa ry:n kokonaisvuokrarästit ovatkin pienentyneet tällä hetkellä asuvien joukossa.

Hankkeen puitteissa on tehty asiakkaiden oman talouden seurannan apuvälineitä, maksusuunnitelmia ja jopa saatu vuokrarästit yms. velat maksettua. Muutamat asiakkaat odottavat velkajärjestelypäätöksiä.

Suunnitteilla on palkitsemisjärjestelmä, jossa ei huomioitaisi vain rästien pienenemisen kokoa, vaan myös esimerkiksi maksusuunnitelman noudattaminen tai vuokran oman osuuden hoitaminen eräpäivänä (huolellisuus).

”Ajatuksena on päästä tilanteeseen, ettei uusia vuokrarästejä synny. Tähän on vaikeaa päästä, mutta tarkoituksena on luoda varhaisen puuttumisen toimintamalli uusiin vuokrarästeihin sekä malli vanhojen rästien poismaksamiseen.”

Asiakaskontaktien määrä ja tausta:
56 (+lisäksi 21 perheenjäsentä, puolisoa tai/ja lapsia) / Väentupa, asukkaat x 25 / Väentupa, muut x 7 / Toivonkeidas x 13 / Muut x 11
Yhteydenottotapa:
Itse x 21 / Väentuvan asumisyksiköiden ohjaajat x 25 / päivystys x 8 / muu x 2
Sukupuoli: Nainen x 16 / Mies x 40
Perhetilanne: Yksinasuva x 45 / pariskunta x 6 / perhe x 5 / Opiskelija x 1 / työssäkäyvä x 8 / työtön x 20 / eläkeläinen x 27
Ikä: alle 20 v x 1 / 20-40 v x 8 / 40-60 v x 23 / yli 60 v x 24
Paikkakunta: Laukaa x 53 / muu x 3
Syy yhteydenotolle: Vuokrarästi x 40 / vuokra + muu syy x 56
Asiakassuhde: Päättynyt x 29 / jatkuu x 27

rahatON, Jyväskylän Katulähetys

Jyväskylän Katulähetyksen ASTA-hanketta toteutettiin yhdistyksen eri toimijoiden kuten asumispalvelujen työntekijöiden kanssa. Lisäksi oli useita yhteistyökumppaneita kuten esimerkiksi Jyväskylän kaupunki. Hankkeen kohderyhmänä olivat tukea tarvitsevat henkilöt Jyväskylän Katulähetyksen tuetussa asumisessa sekä korvaushoidon asiakkaat.

Hankkeen puitteissa toteutettiin matalan kynnyksen jalkautuvaa talousohjausta. Tuetun asumisen asiakkaat ovat suurin osa vähävaraisia, luottotietonsa menettäneitä henkilöitä, joilla on asumisessa monenlaisia haasteita kuten tukien hakeminen ja vuokranmaksu. Asiakkaita tavoiteltiin mainostamalla, asumispalveluiden työntekijöiden kautta sekä jalkautumalla päiväkeskuksiin (ennen koronaa).

Hankkeen kokemusten mukaan asiakkaat ovat motivoituneet tekemään maksusuunnitelmia aiempaa paremmin, kun talousasioissa on ollut heitä varten oma työntekijä, jolla on ollut aikaa heille. Lisää motivaatiota on tullut onnistumisten kautta.

Katulähetyksen asumispalvelujen työntekijät ovat ottaneet toiminnan myönteisesti vastaan. Heille kyse on osaamisen kehittämisestä ja työvälineiden saamisesta.

Heillä on kuitenkin vain rajallisesti aikaa tähän muiden tehtävien ohella. Sekä asiakkaat että asumispalvelujen työntekijät ovatkin hyötyneet siitä, että jalkautuvaa talousohjausta on hoitanut erillinen henkilö.

Yksilökeskustelut olivat keskeinen työmuoto. Asiakkaiden motivaatio on tärkeällä sijalla onnistumisissa. Positiivinen palaute, kannustaminen ja tukena oleminen ovat olleet oleellisia tekijöitä onnistumisissa. Erityisesti eläkeläisten kanssa onnistuttiin melko hyvin. Pitkäkestoisella työskentelyllä voitaisiin saada enemmänkin aikaan. Kokemusasiantuntijuutta voisi jatkossa myös hyödyntää tämänkaltaisessa toiminnassa.

”Jos talouspuolen asioita ei ota erityistarkasteluun, niin kyse on ennemminkin vain tulipalojen sammuttamisesta. Miten tämän saisi osaksi palvelujärjestelmää, jotta asiakkaat voisivat hyödyntää tätä pidempikestoisesti?”

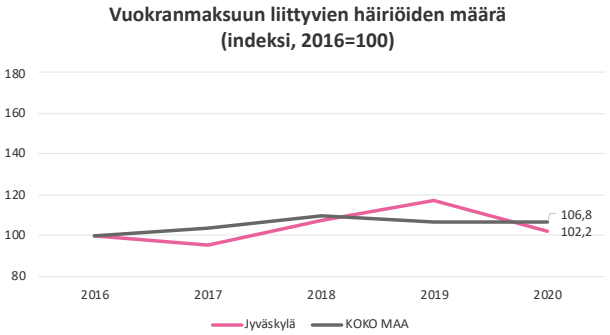
Perintään edenneitä vuokravelkoja vuonna 2020 (kpl):*

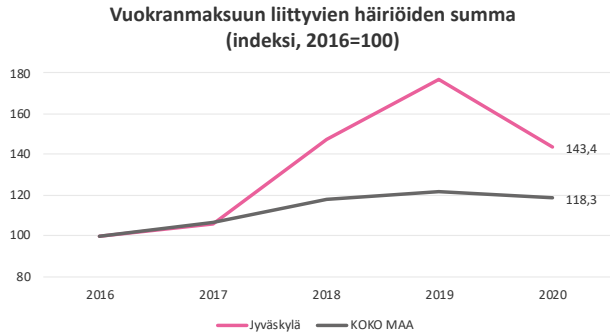
460 yhteensä Jyväskylässä
16 374 koko maassa

Perintään edenneiden vuokravelkojen summa 2020 (euroa):

1 000 000 € yhteensä Jyväskylässä
44 043 000 € koko maassa

*Käräjäoikeuden tuomiot vuokravelka-asiassa





Hynät haltuun, Takaisin Elämään ry

Takaisin Elämään ry:n hankkeessa on pyritty auttamaan asiakkaita talous- ja velkaongelmien ratkaisemisessa. Hanke on kohdistunut yhdistyksen asunnoissa asuviin nuoriin aikuisiin ja rikostaustaisiin.

Toiminta on sisältänyt jalkautuvaa asumisneuvontaa, työntekijöiden talousasioiden puheeksiottamisen osaamisen kehittämistä, soveltuvien työkalujen kuten yksilöohjauksessa käytettävän tilanteen kartoitusmallin luomisen sekä palvelusuunnitelmien päivittämistä sisältämään asumistaidot ja velkoihin liittyvät kysymykset.

Hankkeen tuloksena asiakkaat ovat lähteneet hoitamaan maksuasioitaan aiempaa paremmin. Osalla sitoutuminen on siis parantunut. Lisäksi häpeän tunnetta on pyritty pienentämään puhumalla avoimesti talousasioista. Asiakaskunta on nuorta ja häpeän tunne luottotiedottomuudesta on merkittävä tekijä. Pari asiakasta on vaikeasta lähtötilanteesta käsin pystynyt itsenäistymään ”omaan asuntoon”. Tärkeää on lisäksi ollut se, että yhdistyksen omien työntekijöiden osaaminen ja ymmärrys talousasioista on lisääntynyt. Hankkeessa on hyödynnetty aktiivisesti yhteisiä materiaaleja.

Hankkeessa saatujen kokemusten mukaan asennevaikuttaminen on tärkeää, jotta asiakas oppii ottamaan enemmän vastuuta omien talousasioidensa hoidosta. Toimintamalli voidaan saada tehokkaaksi, kun toiminta on systemaattista heti alusta pitäen. Kun asiakas ymmärtää, mistä on kyse ja miten asioita hoidetaan, hän mahdollisesti jakaa tietoa eteenpäin kavereilleen. Oman tilanteen tiedostaminen on edellytys sitoutumiselle.

”Ilman tätä hanketta ei ehkä olisi keskitytty velkojen selvittelyyn näin laajasti. Monta hyvää keskustelua olisi jäänyt käymättä. Jatkossa on kuitenkin luotava nuorille todellisia mahdollisuuksia, avattava ovia ja tarjottava polkuja ongelmien ratkaisemiseen aidosti.”

Tampereen ASTA-hanke

Tampereen kaupungin ASTA-hankkeessa on kehitetty uudenlaisia työmenetelmiä ja toimintatapoja taloudenhallinnan tueksi, uusiutuvien vuokravelkojen ehkäisemiseksi sekä huomattavien vuokravelkojen järjestämiseksi. Hanke on kohdennettu sekä yksityisissä että ARA-vuokra-asunnoissa asuvien, taloudenhallinnan ongelmista kärsivien asukkaiden tueksi. Kohderyhmänä on ollut lapsiperheet ja nuoret aikuiset. Matalan kynnyksen palvelut on tarkoitettu kaikille tamperelaisille.

Hankkeessa on kehitetty matalan kynnyksen moniammatillinen Talousneuvola-palvelu yhteistyössä OM:n Ennakoivan talousneuvonnan hankkeen ja ulosottoviraston kanssa. Lisäksi hankkeessa on toteutettu ryhmätoimintaa vuokravelkaantuneille (Arjen talous tasapainoon -ryhmä), kehitetty maksusuunnitelmia vuokranantajien kanssa ja tuotettu materiaalipankki henkilöstölle talouden puheeksi oton ja ohjauksen tueksi. Keskeistä on ollut vahvistaa niin sosiaalitoimen henkilöstön kuin myös laajemmin yhteistyökumppanien osaamista talousasioissa.

Talousneuvola-palvelusta pysyvä matalankynnyksen malli Tampereelle: aikuissosiaalityö, talous- ja velkaneuvonta ja ulosottolaitos ovat sitoutuneet toimintaan ainakin vuodeksi 2021, ja juurruttamistyötä jatketaan vuonna 2021.

Palvelussa on ollut noin 800 asiakaskontaktia. Palvelu madaltaa puheeksi ottamisen kynnystä eri palveluissa, kun työntekijöillä on tiedossa taho, johon asiakkaan voi ohjata tarvittaessa. Asiakkaiden on helpompi hakea apua taloushaasteisiin, kun apua on tarjolla helposti ja nopeasti ja asiointi on mahdollista myös anonyymisti. Talousasioista puhumista on edistetty myös mm. paikallismediassa ja sosiaalisessa mediassa.

Hankkeen aikana on tuotettu mm. Apua rahahuoliin -opas ja sähköisesti täytettävät budjetointilomakkeet, jotka ovat kaupungin verkkosivuilla kaikkien saatavilla.

”Kuntalaiset ovat saaneet matalankynnyksen apua ongelmiinsa ja heti keskusteluapua ja ohjeista tilanteen korjaamiseksi. Ei ole tarvinnut odotella viikkoja aikaa asiantuntijan puheille.”

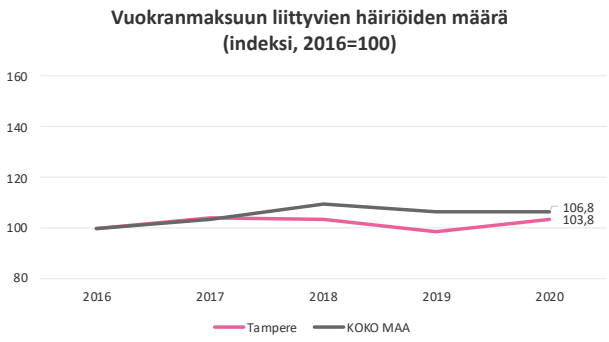
Perintään edenneitä vuokravelkoja vuonna 2020 (kpl):*

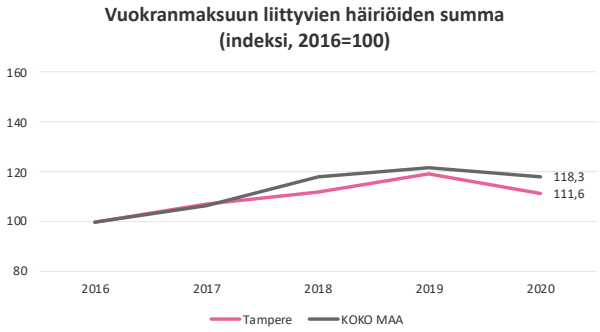
818 yhteensä Tampereella
16 374 koko maassa

Perintään edenneiden vuokravelkojen summa 2020 (euroa):

1 956 000 € yhteensä Tampereella
44 043 000 € koko maassa

*Käräjäoikeuden tuomiot vuokravelka-asiassa





Kangasalan asumis- ja talousohjaus

Kangasalan kaupungin hankkeen tavoitteena on ollut selvittää ja ennaltaehkäistä vuokra-asukkaiden talouteen ja asumiseen liittyviä ongelmia vähentää häätöjä ja vuokravelkatilanteita. Kangasalla on ollut käynnissä kaksi hanketta yhden kokoaikaisen työntekijän työpanoksella (50prosenttia on käytetty työikäisten sosiaalityön tiimiin (ASTA), ja 50 prosenttia Kiinteistö Oy Taloherttuan puolelle (ARA Asumisneuvonta-avustushanke). Työntekijä on toiminut siltana toimijoiden väillä ja yhteistyökumppaneiden kanssa.

Hankkeessa on kehitetty asiakkaille tiivistä kotiin vietävää tukea talouden hallintaan, vuokranmaksuun, palvelujen ja etuuksien hakemiseen. Asumisneuvontaa on myös kehitetty ja juurrutettu kaupungin palveluihin. Hankkeessa on koostettu talouteen ja asumiseen liittyviä materiaalipaketteja eri paikkoihin työntekijöiden hyödynnettäväksi ja asiakkaille jaettavaksi. Yhteistyö työikäisten sosiaalityön tiimin kanssa on selkeyttänyt työnkuvia ja edesauttanut tavoitteellista ja tuloksellista työskentelyä asiakkaiden kanssa.

Asiakkaita on ohjattu oikeiden palveluiden piiriin. Usean asiakkaan kohdalla estettiin vuokravelan eteneminen eteenpäin: maksusuunnitelmia on tehty vuokranantajan ja perintäyhtiön ja saatu maksuja kuntoon ennen oikeuden päätöstä tai sovittu ulosoton kanssa ennen häätöä

”Asumisneuvonnalla/ohjauksella on ollut suuri merkitys sosiaalitoimen asiakkaiden vuokra- ja muiden asumisongelmien hoitamisessa”

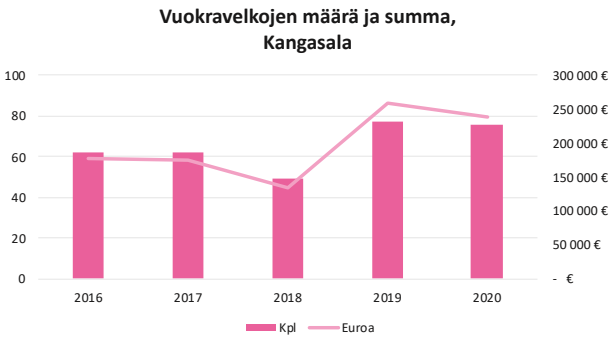
Perintään edenneitä vuokravelkoja vuonna 2020 (kpl):*

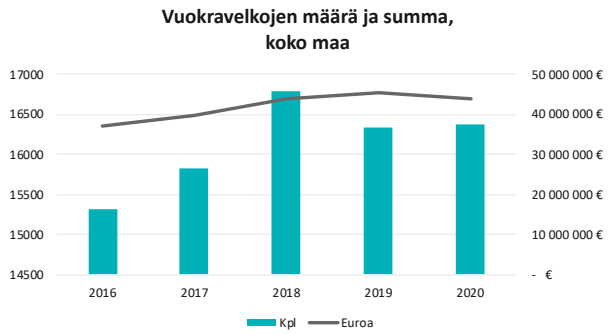
76 yhteensä Kangasalla
16 374 koko maassa

Perintään edenneiden vuokravelkojen summa 2020 (euroa):

238 000 € yhteensä Kangasalla
44 043 000 € koko maassa

*Käräjäoikeuden tuomiot vuokravelka-asiassa





Jyväskylän kaupungin sosiaali- ja terveyspalveluiden Asta-hanke

Jyväskylän kaupungin hankkeen tavoitteena on ollut kartoittaa asiakkaan velkatilanne ja turvata asumisen jatkuminen, lisätä asiakkaan taloudenhallintataitoja ja talouteen liittyvää tietoisuutta. Keskeistä on ollut lisätä talousosaamista aikuissosiaalityöhön koulutusten ja materiaalin jakamisen kautta. Hankkeen työntekijät kiinnittyivät hallinnollisesti aikuissosiaalityön alle. Hankkeen kohderyhmä laajentui toiminnan aikana Jyväskylän vuokra-asuntojen (JVA:n) asukkaista myös muille aikuissosiaalityön sekä sosiaalisen luoton vuokralla asuville asiakkaille.

Hankkeessa on kehitetty varhaisen puuttumisen malli asumisneuvonnan, talousneuvonnan ja vuokravalvonnan välille ja mallinnettu aikuissosiaalityön talousneuvonnan prosessi. Hankkeen aikana palveluun ohjautui 81 asiakasta, ja varsinaisiksi asiakkaiksi kirjattiin 41 asiakasta/perhettä. Asiakkaiden kanssa on yksilölliseen tarpeeseen perustuen tehty vuokranmaksun ja taloudellisen tilanteen selvittelyä, annettu talousneuvontaa, selvitetty velkoja ja annettu velkaneuvontaa.

Monen asiakkaan kohdalla asumisen jatkuminen saatiin turvattua maksusuunnitelman tai vuokran maksamisen myötä. Merkittävin onnistuminen on kuitenkin ollut asiakkaan voimaantuminen ja ajattelutavan muutos.

Aikuissosiaalityön välineeksi toteutettiin "Talousneuvonnan tietopankki" lomakkeineen ja nauhoitetut esitykset. Ne jäävät työntekijöiden käyttöön ja edelleen kehitettäväksi.

”Talousneuvonta on laajentunut eri toimijoiden yhteiseksi tehtäväksi silloin kun asiakas sitä tarvitsee.”

”Tietoisuus talousneuvonnan merkityksestä on kasvanut ja kiinnostus sitä kohtaan on lisääntynyt.

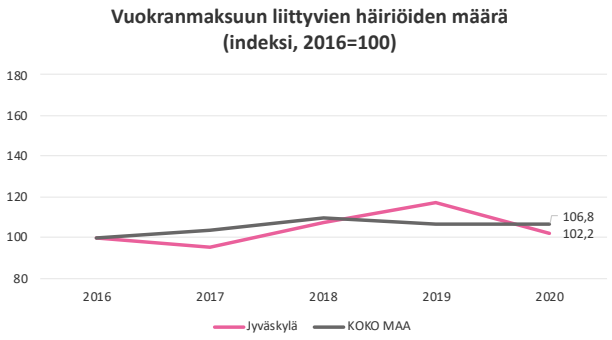
Perintään edenneitä vuokravelkoja vuonna 2020 (kpl):*

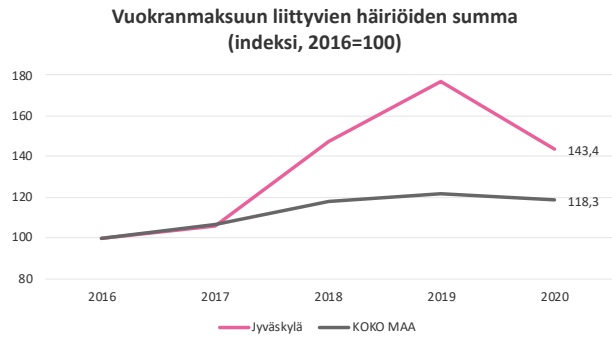
460 yhteensä Jyväskylässä
16 374 koko maassa

Perintään edenneiden vuokravelkojen summa 2020 (euroa):

1 000 000 € yhteensä Jyväskylässä
44 043 000 € koko maassa

*Käräjäoikeuden tuomiot vuokravelka-asiassa





Setlementti Puijola/Avain-asumisneuvonnan ASTA asumis- ja talousneuvonta -hanke

Hankkeessa on kehitetty ja tarjottu talousneuvonnan ja asumisneuvonnan palveluita asumisen turvaamiseksi. Kohderyhmänä ovat olleet Kuopion kaupunkialueella kaikki vuokralla asuvat asukkaat, joilla on asumiseen liittyviä taloushaasteita, kuten vuokravelkaa tai häätöuhka.

Asiakkuuksia on vuoden hankkeessa ollut 29 ja isolla osalla asiakkaita tilanne on tasoittunut. Asiakkaat ovat esimerkiksi saaneet uuden asunnon, ja seurannassa vuokranmaksu on onnistunut useamman kuukauden aikana. Vuokravelkoja on myös maksettu pois ja asiakkaat ovat tulleet tietoisemmiksi omasta taloustilanteesta. Asiakkaille on myös jaettu tietoa siitä, mistä kaikista paikoista voi saada apua taloushaasteisiin.

Hankkeessa on toteutettu ryhmätoimintaa ja sen myötä jaettu asukkaille tietoa talousosaamisen. Hankkeessa on luotu koulutusmateriaalia mielenterveys- ja päihdekuntoutujien ryhmille, vaihto-opiskelijoille ja Puijolan omille yksiköille.

Hankkeessa suunniteltu talouskalenteria on jaettu ja testattu. Lisäksi on toteutettu Ammattilaisille suunnattu Talouden puheeksiotto koulutus. Hanke on ollut osaltaan lisäämässä talouden puheeksiottoa paikallisella tasolla. Yhteistyö lisääntynyt asian suhteen ammattilaisten kesken.

”Asiakaslähtöisyys ja heidän tilanteeseensa ja toimintatapaansa suunnattu tapa ottaa asia esiin ja käsitellä”

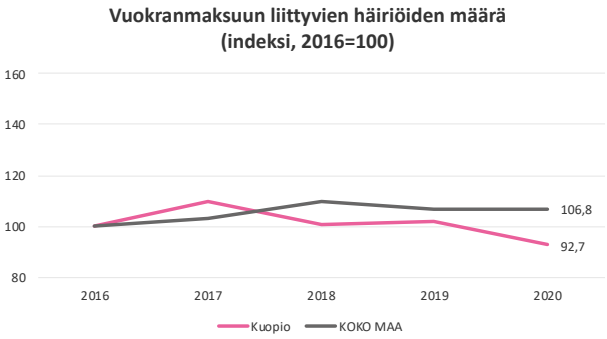
Perintään edenneitä vuokravelkoja vuonna 2020 (kpl):*

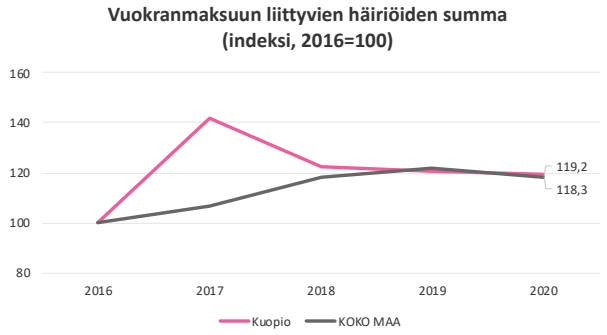
268 yhteensä Kuopiossa
16 374 koko maassa

Perintään edenneiden vuokravelkojen summa 2020 (euroa):

613 000 € yhteensä Kuopiossa
44 043 000 € koko maassa

*Käräjäoikeuden tuomiot vuokravelka-asiassa





Velka veks – Talous- ja asumisneuvonnan malli Aspa-säätiön tuetussa asumisessa

Aspa-säätiön hankkeen asiakkaiden taustalla mielenterveyden haasteita tai kehitysvammaisuutta, tai he ovat itsenäistymässä olevia jälkihuollon nuoria. Haasteet voivat olla velkaantumiseen, asunnon huonoon hoitoon tai asumisessa tapahtuviin häiriöihin liittyviä. Hankkeessa on toiminut talousneuvoja ja asumisneuvoja, jotka ovat toimineet yhteistyössä verkostojen kanssa.

Hankkeessa on tavoitettu systemaattisesti asiakkaat, joille oli kertynyt vuokravelkaa, ja vuokravelkatilanteissa on pyritty ottamaan mukaan tukitaho, jotta tuki on pysyvämpää. Toiminnassa korostui keskusteluapu sekä palveluohjaus. Palveluihin pariin pääsyyn on tuotettu mm. yhteydenottokortti ("Kyllä, ratkaisuja löytyy" -teemalla (postitetaan asukkaalle, jos häntä ei tavoiteta).

Hankkeessa on kehitetty tiedolla johtamisen tapoja. Aspan työntekijöille on tuotettu aineistoja: Velkaveks-materiaalipankki sivustolle on koottu Aspan työntekijöille toimintamallin (Kohtaa, Tunnista, Selvitä, Palveluohjaa ja tue) teemoilla materiaalia. Puheeksi ottamisen tueksi on tuotettu mm. *Rikas tulevaisuus ja Millainen rahankäyttäjä olet*? -luonteenpiirrekortit. Sivustolla on mm. hyödyllisiä linkkejä, kokemustoimijan videoita, materiaaleja asumisen ja talous-haasteiden tunnistamiseen sekä ratkaisuihin.

Hanke on edesauttanut myös sähköisen haastamisen käyttöönottoa. Välivuokrattujen asuntojen malli on valmis ja otetaan käyttöön. Hankkeen aikana on löytynyt 15 uutta asuntoa.

Keskeisessä roolissa on ollut toiminnan kehittäminen yhdessä kokemusasiantuntijoiden kanssa. Varhaisen puheeksi ottamisen mallia jalkautetaan työntekijöille. Huoli-ilmoituksia on tehty matalammalla kynnyksellä. Toiminnan vaikutusten voi arvioida tulevan ilmi saatavien laskemisena tulevina vuosina.

Kehittämistyötä on tehty alhaalta ylöspäin hyödyntäen kokemustoimijoita.”

”Ihmiset osaavat hakea apua ajoissa.”

Ahdingosta asumistaitoihin - Uusikaupunki

Uudenkaupungin ASTA-hankkeessa toimintaa on integroitu sosiaalipalvelujen yhteyteen. Tausta hankkeessa on ollut Uudenkaupungin merkittävä työperäinen maahanmuutto.

Hankkeen puitteissa on toteutettu osaamisen kehittämistä. Hankkeessa on integroitu talousneuvonta matalan kynnyksen aikuisten vastaanottoon, Arvoon.

Hankkeen tulokset liittyvät viranomaisyhteistyön vahvistumiseen. Tämä tapahtuu osaamisen vahvistumiseen ja palvelupolkujen mallintamiseen kautta. Hankkeessa on organisoitu verkkokoulutuksia mallinnettu palveluprosesseja vuokrarästiasiakkaiden osalta. Isännöitsijöiden kanssa yhteistyö on tiivistynyt. Koronan vuoksi kehittämistoiminta keskeytyi hankkeessa kokonaan.

Kehittämistulosten lisäksi yksittäisten asiakkaiden kanssa on saatu hyviä tuloksia. Isännöitsijöiden osaaminen vuokrahäiriössä olevien asukkaiden kanssa on vahvistunut. Isännöitsijät osaavat myös ottaa paremmin yhteyttä sosiaalipalveluihin, mikä edesauttaa asumisen turvaamista.

Edellä mainittujen toimien ansiosta myös tietoisuus taloudenhallinnan asioista on vahvistunut palvelujärjestelmässä ja kuntalaisten keskuudessa.

” Ajattelin, että meidän vahva linkki sosiaalipalveluihin. Se on meidän osalta se, mitä jollain muulla ei ole”

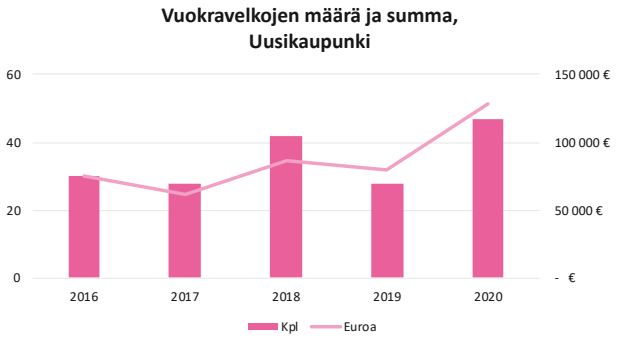
Perintään edenneitä vuokravelkoja vuonna 2020 (kpl):*

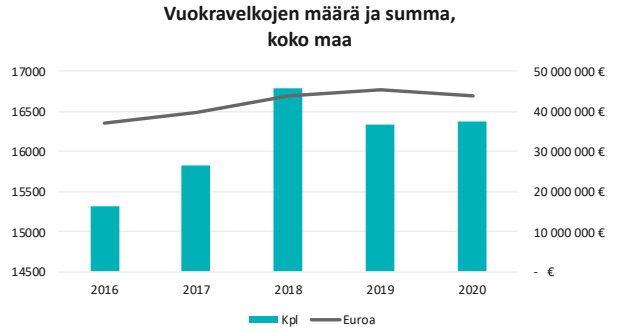
47 yhteensä Uudessakaupungissa
16 374 koko maassa

Perintään edenneiden vuokravelkojen summa 2020 (euroa):

128 000 € yhteensä Uudessakaupungissa
44 043 000 € koko maassa

*Käräjäoikeuden tuomiot vuokravelka-asiassa





Kiurunkulman asukkaiden talousneuvonnan kehittäminen Kiuruvesi

Kiuruveden Kiurunkulman asukkaiden talousneuvonnan kehittäminen hankkeessa kohderyhmänä olivat kaikki Kiurunkulman asiakkaat, joilla oli vuokranmaksu- ja muita asumiseen liittyviä ongelmia.

Hankkeessa kehitettiin toimintamalli virnaomaisyhteistyöhön sosiaalihuollon kanssa. Lisäksi kehitettiin suostumus ilmoituksen tekemisestä vuokrasopimuksen osaksi. Suostumuslomake on otettu aktiivisesti käyttöön.

Hankkeen merkittävin tulos on varhaisen puuttumisen toimintamallin syntyminen suostumuslomakkeen kautta. Asukkaan suostumuksen saaminen nopeasti on tärkeää, kun ongelmia ilmenee. Hankkeen vaikutukset liittyvät ennaltaehkäisyyn. Suostumuslomake on mahdollistanut tämän tyyppisen viranomaistoiminnan syntymistä.

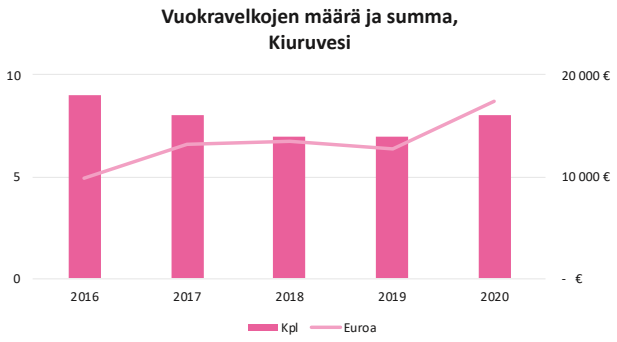
Perintään edenneitä vuokravelkoja vuonna 2020 (kpl):*

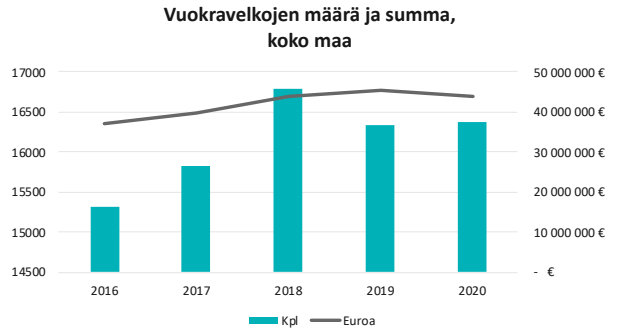
8 yhteensä Kiuruvedellä
16 374 koko maassa

Perintään edenneiden vuokravelkojen summa 2020 (euroa):

17 000 € yhteensä Kiuruvedellä
44 043 000 € koko maassa

*Käräjäoikeuden tuomiot vuokravelka-asiassa





Asukasneuvonta ja -tuki 2020 - Taipalsaari

Taipalsaaren ASTA-hankkeessa on tehty asumisen turvaamistyötä Kiinteistö Oy:n Taipalsaaren asuntojen, Vanhustentaloyhdistyksen sekä kunnan vuokra-asuntojen asiakkaille, joista noin joka viidennellä on ollut maksuhäiriöitä.

Hankkeessa on tehty ennaltaehkäisevää asukasneuvontatyötä. Hankkeessa on ollut yksi osa-aikainen työntekijä sekä tilapäisesti myös toinen tekijä. Hankkeen työ on ollut pääasiallisesti neuvonta- ja ohjaistustyötä.

Hankkeen tulokset liittyvät suoraan asiakastyöhön ja selvittämiseen. Kunnan aikuissosiaalityön ja velkaneuvonnan kanssa yhteistyö on tiivistynyt. Asiakkaiden vuokrarästien taustalta on löydetty elämänhallinnan haasteita ja heitä on saatu myös ohjattua sosiaalipalvelujen piiriin.

Kyse on pienen kunnan suhteellisen pienimuotoisesta toiminnasta, joka on hyvä esimerkki siitä, miten pienellä panoksella voidaan kuitenkin nostaa asukkaiden tietoisuutta asiasta (16 asiakasta).

”Asiakasneuvonta on ollut asiakkaan kokonaisvaltaista huomioon ottamista”

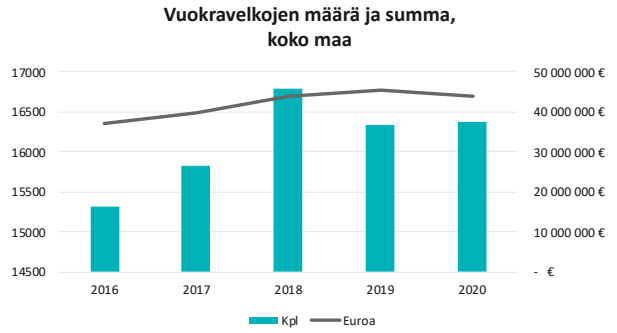
Perintään edenneitä vuokravelkoja vuonna 2020 (kpl):*

4 yhteensä Taipalsaarella
16 374 koko maassa

Perintään edenneiden vuokravelkojen summa 2020 (euroa):

15 000 € yhteensä Taipalsaarella
44 043 000 € koko maassa

*Käräjäoikeuden tuomiot vuokravelka-asiassa



Apua Asumiseen - Tyrnävä

Tyrnävän ASTA-hankkeessa on kehitetty vuokra-asukkaiden talousongelmien ehkäisemistä koko kunnan osalta. Hankkeen kuluessa toiminta kohdennettiin myös ikäihmisiin, sillä heidän avun tarpeensa korostui.

Hankkeen puitteissa on kehitetty toimintamalleja kunnan sisälle viranomaisten yhteistyöhön, työpari- ja tiimityöskentelyyn, välivuokraukseen ja välitystilitoimintaan sekä takuusäätiömallien käyttöönottoon. Hankkeessa on tehty myös osaamisen kehittämistä ja moniammatillista yhteistyötä. Talous- ja velkaneuvonnan saavutettavuutta on parannettu kunnan kotisivuilla

Hankkeen merkittävin tulos liittyy yhteistyömalleihin sekä osaamisen kehittymiseen talous- ja velkaongelmien monimuotoisista ilmiöistä. Tämän kautta talous- ja velkaneuvonnan valmius on lisääntynyt. Lisäksi monialainen ja moniammatillinen yhteistyö organisaation sisällä on lisääntynyt. Mukana tapaamisissa on ollut tarvittaessa myös organisaation ulkopuolisia toimijoita, kuten asiakkaan edunvalvoja tai muu tukihenkilö.

Parityöskentelymalli on vakiintunut paremmin osaksi aikuissosiaalityötä. Hanke on luonut kunnassa pohjaa paremmalle talous- ja velkaneuvonnan tasolle jatkossa. Talousongelmat eivät itsessään ole kuitenkaan vielä vähentyneet.

”Viranomaisyhteistyö on täällä hyvin luontaista. Tiedetään kehen ottaa yhteyttä ja se on saavutettu. Myös kun ollaan pieni kunta ja meitä on helppo lähestyä. Saatavuus ja oikea-aikaisuus on kehittynyt”

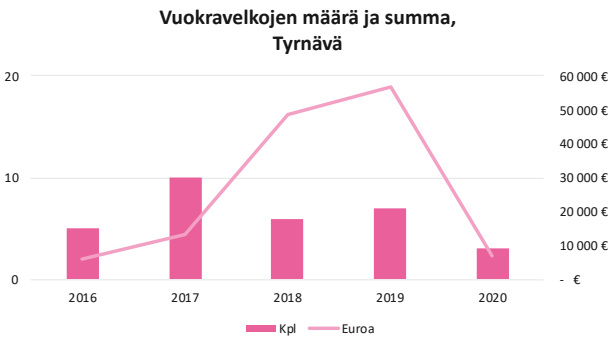
Perintään edenneitä vuokravelkoja vuonna 2020 (kpl):*

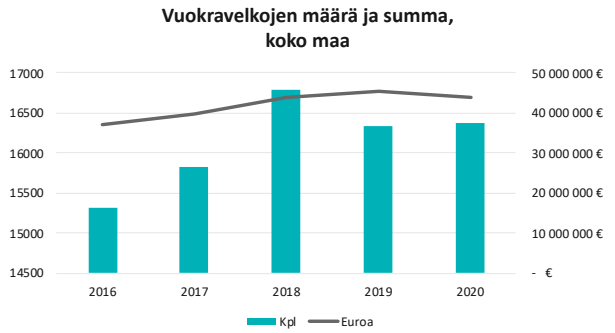
3 yhteensä Tyrnävällä
16 374 koko maassa

Perintään edenneiden vuokravelkojen summa 2020 (euroa):

7 000 € yhteensä Tyrnävällä
44 043 000 € koko maassa

*Käräjäoikeuden tuomiot vuokravelka-asiassa





TVT Asunnot Oy:n asukkaiden talousongelmien tehostettu neuvontatyö

TVT on Turun kaupungin omistama asuntoyhtiö. TVT:n hanke on toinen Turussa toteutetuista osahankkeista. Kohderyhmänä olivat TVT Asunnot Oy:n asukkaat, joille on kertynyt vuokravelkaa ja joillaon taloudenhallinnan vaikeuksia. Lisäksi erityisenä kohderyhmänä olivat asukkaat, joiden vuokravelka-asia on edennyt käräjäoikeuteen tai asukkaiden vuokranmaksuongelmat ovat toistuvia.

Hanketta on toteutettu tiiviissä yhteistyössä Turun kaupungin hankkeen kanssa. Hankkeen puitteissa on alettu toteuttaa esimerkiksi vuokravelkaryhmää, kehitetty asumisneuvonnan ja vuokravalvonnan yhteistyötä ja luotu uusia työkaluja. Lisäksi hankkeessa on tehostettu neuvontatyötä heti vuokravelkojen syntymisen alkuvaiheessa.

Hankkeen merkittävimpänä tuloksena voidaan pitää vuokravelkaryhmän onnistumista. Kukaan kuudesta vuokravelkaryhmän läpi käyneestä asukkaasta ei ollut puolen vuoden seurantajaksolla uusinut omaa vuokravelkaansa.

Turussa on tunnistettavissa poikkeuksellisen tiiviit rakenteet talousasumisneuvontaan. TVT on keskeisenä toimijana tässä verkostossa.

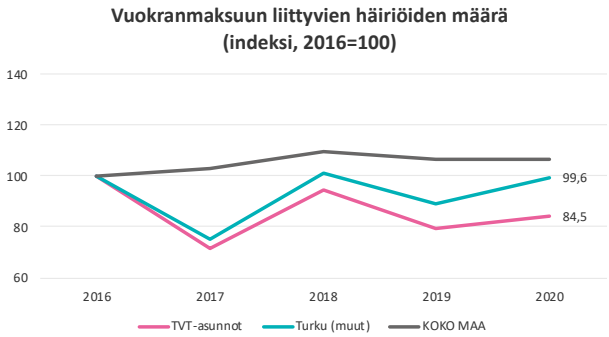
”Vuokravelkaryhmään osallistuneet TVT:n asukkaat eivät kerryttäneet vuokravelkaa vaan maksoivat vuokran ajallaan”

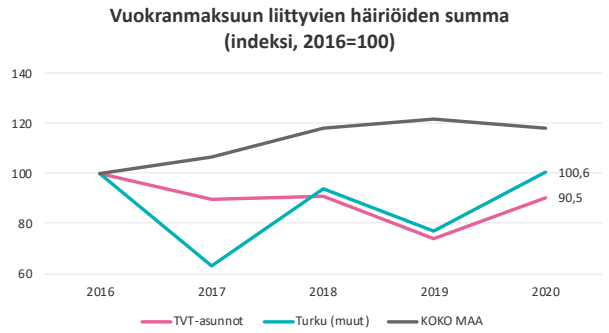
Perintään edenneitä vuokravelkoja vuonna 2020 (kpl):

196 TVT Asunnoille
652 yhteensä Turussa
16 374 koko maassa

Perintään edenneiden vuokravelkojen summa 2020 (euroa):

344 000 € TVT Asunnoille
1 730 000 € yhteensä Turussa
44 043 000 € koko maassa





Asumis- ja talousneuvonnan parantaminen Turussa

Turun kaupungin hankkeen ensisijaisena tavoitteena oli parantaa asumisneuvonnan saatavuutta kattamaan kaikki turkulaiset. Hankkeen kohderyhmäksi tunnistettiin erityisesti ne vuokra-asukkaat, jotka eivät ole vielä olleet asumisneuvonnan piirissä.

Hankkeen puitteissa on toteutettu mm. jalkautuvaa asumisneuvontaa ja vuokravelkaryhmä. Lisäksi hankkeessa asumisneuvontaa on tehty tunnetummaksi ja madallettu sen kynnystä. Asumisneuvontaa on viety sosiaaliseen mediaan Puhu rahasta -teemaviikon aikana ja esimerkiksi Jodelissa postauksilla on tavoitettu yli 12 000 käyttäjää.

Hankkeen merkittävin tulos on asumisneuvonnan tunnettuuden lisääminen ja kynnyksen madaltaminen Turussa. Myös Turun kaupungin hanke on osallistunut vuokravelkaryhmän toteutukseen TVT:n kanssa. Lisäksi Akseli-kiinteistöt on ollut mukana Turun hankkeen toteuttamisessa.

Hankkeen aikana velan päätyminen oikeuteen estettiin 55 kertaa ja häätö peruuntui ulosotosta 4 kertaa. Lisäksi raivaussiivousten tekeminen yhtiön kustannuksella jäi tapahtumatta 20 kertaa. Myös naapurisuhteiden kuvataan hankkeen aikana parantuneen kohdealueilla.

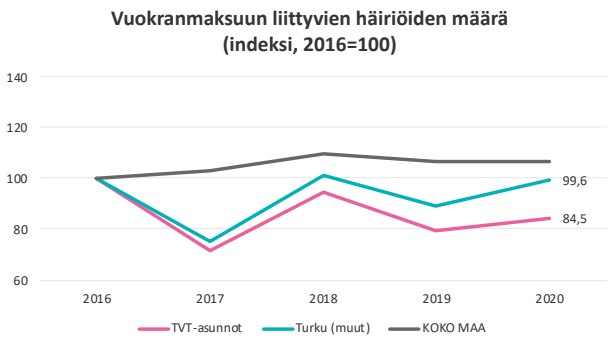
”Asumisneuvontatyö on vakiinnuttanut paikkansa Turussa ja asiakkaat löytävät jatkuvasti paremmin tiensä asumisneuvontapalveluiden piiriin”

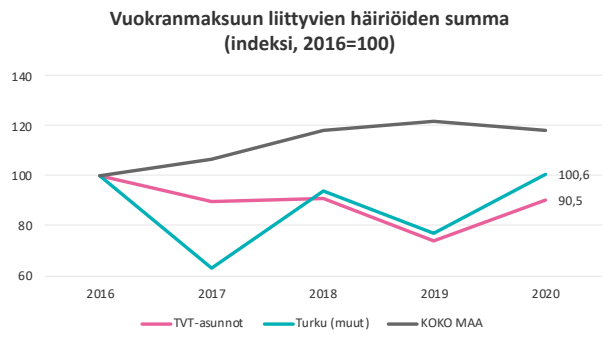
Perintään edenneitä vuokravelkoja vuonna 2020 (kpl):

196 TVT Asunnoille
652 yhteensä Turussa
16 374 koko maassa

Perintään edenneiden vuokravelkojen summa 2020 (euroa):

344 000 € TVT Asunnoille
1 730 000 € yhteensä Turussa
44 043 000 € koko maassa





ASTA-hanke – Hattula

Hattulan kunnan hanketta toteutettiin yhteistyössä kunnan kiinteistöyhtiön kanssa. Kohderyhmänä olivat kaikki kiinteistöyhtiön vuokra-asukkaat. Hankkeella pyrittiin vastaamaan erityisesti suuriin vuokrarästeihin ja ehkäisemään häätöjä. Lisäksi hankkeella pyrittiin ehkäisemään asunnottomuutta.

Hankkeen aikana otettiin käyttöön asiakkaille jo aiemmin kehitetty aktivoiva välitystili. Välitystilin tavoitteena on tukea asukkaan vuokranmaksua. Lisäksi hankkeeseen nimetyt aikuissosiaalityön tiimin jäsenet antoivat asumisneuvontaa osana aikuissosiaalityötä. Asiakkaiden kohtaamisella on pyritty kokonaisvaltaiseen elämänhallinnan tukemiseen.

Hankkeen yksi tärkeä tulos on niiden asiakkaiden sitoutuminen välitystilin käyttöön, jotka eivät aiemmin ole sitoutuneet työskentelyyn aikuissosiaalityön kanssa. Hankkeen aikana asukkaille on tuotu vahvemmin tiedoksi, että vuokrarästeistä kannattaa puhua mahdollisimman varhaisessa vaiheessa.

Häätöjä Hattulassa on hankkeen aikana ollut kolme, joka on merkittävästi vähemmän kuin aikaisempina vuosina.

Asiakkaita on sitoutettu oman taloutensa hoitoon etenkin välitystilin avulla ja asiakkaat on saatu ohjattua hakemaan heille kuuluvat tuet. Myös kiinteistöyhtiön tekemät huoli-ilmoitukset 700 € vuokravelan syntyessä on koettu toimivaksi ennakoinnin keinoksi.

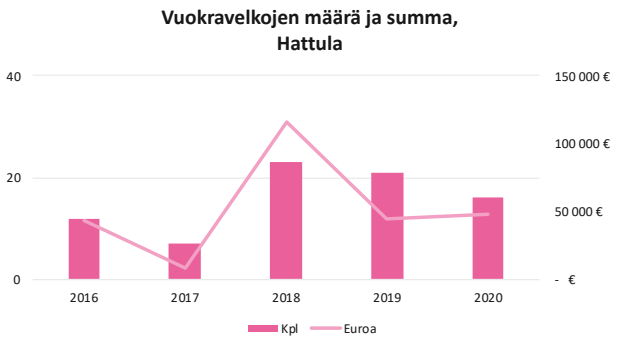
”Välitystili tullut hankkeen myötä käyttöön. Sen lisääminen on tuonut lisää keinoja asiakkaan kanssa toimimiseen ja luo jatkuvuutta asiakkuussuhteeseen. Sitouttaa asiakasta mukaan”

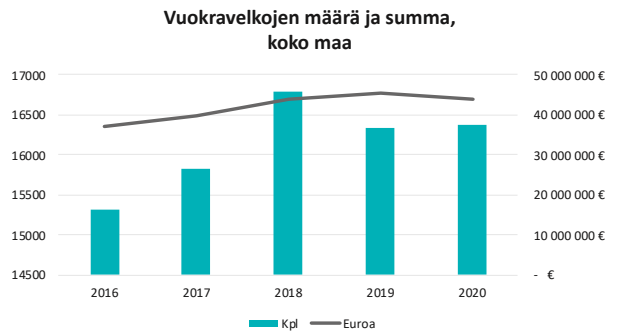
Perintään edenneitä vuokravelkoja vuonna 2020 (kpl):

16 yhteensä Hattulassa
16 374 koko maassa

Perintään edenneiden vuokravelkojen summa 2020 (euroa):

48 000 € yhteensä Hattulassa
44 043 000 € koko maassa





Asta-avustus vuokra-asukkaiden talousneuvontatoimintaan 2020 (Mäntsälä)

Mäntsälän ASTA-hankkeen toteuttajana toimi Mäntsälän vuokra-asunnot Oy. Kohderyhmänä olivat pääasiassa Mäntsälän vuokra-asunnot Oy:n asunnoissa asuvat vuokralaiset, joilla on vuokrarästejä tai suuri riski siihen. Lisäksi hankkeen kohderyhmänä olivat asunnottomat.

Hankkeen puitteissa on kehitetty ja otettu käyttöön maksusuunnitelmapohja, joka on otettu vastaan hyvin. Lisäksi hankkeessa on muodostettu yhteistyöverkostoja muiden toimijoiden, kuten Ohjaamon ja etsivän nuorisotyön kanssa. KEUSOTEN alueella on käytössä välitystili, jota voidaan käyttää myös Mäntsälässä.

Palvelutorin avaaminen 2019 oli merkittävää talousneuvonnan osalta ja talousneuvonta on synnyttänyt paljon hyvää synergiaa palvelutorilla. Palvelutorin toiminta on keskeytynyt Covid19-pandemian tuomien rajoitusten takia.

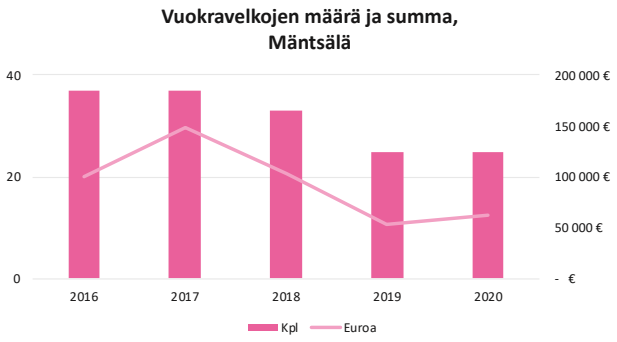
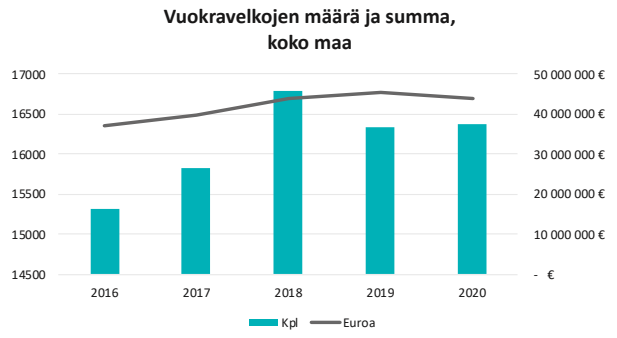
Hankkeen aikana vuokrasaatavat ovat vähentyneet. Lisäksi häätöjä toteutui vuonna 2020 yhteensä 3 kpl kun vastaava luku vuonna 2015 oli 12 kpl.

Hankeen ansiosta asukkaat ovat sitoutuneempia oman taloutensa ja vuokravelkojen hoitoon.

”Ihmiset tarvitsevat rohkaisua asioidensa hoitoon. Rooli ei sovi suoraan vuokrataloyhtiöiden muiden työntekijöiden toimenkuvaan, eikä tällaiseen työhön ole ollut osaamista. Pienillä toimilla saadaan aikaan suuri säästö sekä yhtiölle että asiakkaalle.”

Perintään edenneitä vuokravelkoja vuonna 2020 (kpl):

25 yhteensä Mäntsälässä
16 374 koko maassa

Perintään edenneiden vuokravelkojen summa 2020 (euroa):

63 000 € yhteensä Mäntsälässä
44 043 000 € koko maassa