

NAL

Asumis- neuvonnan

**vaikutus
nuorten itsenäiseen
ja vakaaseen
asumiseen**

YHTEENVETO

Asumisneuvonnan vaikuttavuutta vuokralla asuvien nuorten näkökulmasta ei Suomessa juuri ole tutkittu. Nuorisoasuntoliitto ry. (NAL) tilasi tämän selvityksen saadakseen tietoa oman asumisneuvontansa ja -ohjauksensa merkityksestä nuorten itsensä ja vakaan asumisen rakentajana.

Selvitys perustuu NAL:n ja vertailuryhmäksi valittujen vuokra-asuntoyhtiöiden asumisneuvonnan toteutuksen, sekä maksumuistutusten, vuokratulojen ja häätöprosessien lopputulosten vertailuun. Arvioinnin tukena käytettiin myös asumisneuvonastasekä nuorten asumisestajavelkaongelmista tehtyjä tutkimuksia.

Selvityksessä mukana olleiden vuokranantajien asumisneuvonnassa on suuria eroja. NAL:on kuuluvat yhdistykset panostavat asumisneuvontaan ja -ohjaukseen verrokkiyhtiöitä enemmän. Asumisohjaaja¹ on merkittävästi enemmän suhteessa asuntojen määrään, mikä mahdollistaa henkilökohtaisen perehdytyksen useimmille NAL:n asuntoihin uutena muuttaville.

Sisällön näkökulmasta palveluiden matala kynnys ja erityisesti tietyille asukasryhmille tarjottava ennakoiva tuki ovat NAL:n erityispiirteitä. Myös asumisohjaajien aktiivinen työote,

pieniinkin vuokrarästeihin puuttuminen ja laaja talousohjaus ovat tutkimusten mukaan tärkeässä osassa vakavampien ongelmien ehkäisyssä. Nuorten kynnys hakea ja vastaanottaa apua on korkea, sitä tutut asumisohjaajat tuntuvat madaltavan.

Tulokset antavat selviä viitteitä siitä, että nuorille tutut ja helposti tavoitettavat asumisohjaajat, sekä NAL:n asumisneuvontaan ja -ohjaukseen kuuluva ennakoiva puuttuminen orastaviin talous- ja muihin ongelmiin vähentävät vuokranmaksuongelmien eskaloitumista suuremmiksi vuokratuloiksi. Lisäksi NAL:ssa häätöuhka päättyy verrokkeja useammin siihen, että asuminen voi jatkua.

Tässä raportissa esitellään selvityksen kulku, tiedonkeruu ja tulokset. Ensin luodaan lyhyt katsaus asumisneuvonnan ja nuorten velkaongelmien tutkimukseen. Toisessa luvussa kuvataan tutkimuksen eteneminen ja tiedonkeruun vaiheet. Lopuksi esitellään tuloksia tunnuslukujen, asumisneuvonnan vaikutusmallin ja vaikutustarinoiden avulla. Tämän raportin lisäksi selvityksen puitteissa on tuotettu kaksi visuaalista vaikutustarinaa.

¹ NAL:ssa asumisneuvontaa ja -ohjausta tekevien työntekijöiden ammattinimike on asumisohjaaja, kun taas verrokkiyhtiöissä käytetään nimitystä asumisneuvoja.

**NUORISO-
ASUNTOLIITTO RY**
Viljatie 4 D 29
00700 Helsinki
info@nal.fi

TUTKIJA
Saila Tykkyläinen
14.12.2017
Nuorempi tutkija,
yrittäjä,
Lappeenrannan
teknillinen yliopisto,
Vaikuttava Yritys



TUTKIMUSTIIVISTELMÄ

Asumisneuvonta, nuorten asuminen ja velkaongelmat

Asumisneuvonnan tavoitteena on tyypillisesti turvata ja mahdollistaa asunnon pitäminen, kun asuminen on alkanut jollakin tavoin kriisiytyä. Tutkimuksissa on löydetty tekijöitä, jotka tukevat tätä tavoitetta.² Asumisneuvonnan vaikutuksia nimenomaan nuorten itsenäisen ja vakaan asumisen kannalta on kuitenkin tutkittu vähän.

Tässä NAL:n tilaamassa selvityksessä keskitytään erityisesti siihen, miten nuorten vuokralaisten taloudenhallintaa voidaan tukea ja maksu- vaikeuksia ratkoa asumisneuvonnalla ja -ohjauksella. Näkökulma on valittu, sillä nuorten velkaongelmista kerätyt tilastot ja tehdyt tutkimukset osoittavat, että nuorten maksuhäiriömerkinnät ovat kuluvalle vuosikymmenessä olleet nousussa³. Lisäksi tiedetään, että vuokravelat ovat suurimpia velkomistuuomioiden syitä nimenomaan 18–34-vuotiailla.⁴ Häätöuhkatilastoissa alle 30-vuotiaat ovat yliedustettuna, mikä osin selittyy sillä, että vuokralla asuminen on tyypillistä nuorissa ikäryhmissä.⁵

Nuorten velkaongelmien ehkäisemiseksi pitäisi huomata varhaiset hälytysmerkit, puuttua talousvaikeuksiin ajoissa ja panostaa taloudenhallinnan parantamiseen.⁶ Tätä vaikeuttaa se, että nuoret harvoin hakevat oma-aloitteisesti neuvoja ja opastusta ulkopuolisilta. He eivät myöskään tiedä, mitä yhteiskunnan tukia on saatavilla.⁷ Nuorten palveluita tutkittaessa onkin havaittu, että he tarvitsevat vä-

hintään yhden, luotettavan aikuisen mm. auttamaan tukiviidakossa ja palveluiden löytymisessä.⁸

Vuokravelkojen ja häätöjen ehkäisy on tärkeää, sillä ne mutkistavat elämän rakentamista eteenpäin. Ongelmien kasautuminen voidaan välttää tarjoamalla sopivaa ja oikea-aikaista tukea asunnon menettämisen ehkäisemiseksi. Vuokrayhtiöiden omat keinot ehkäistä esimerkiksi häätöjä ovat todennäköisesti vaikuttavimpia.⁹

Edellä mainittu huomioiden, on todennäköistä, että nuorten vuokralaisten kohdalla asumisneuvonnan vaikuttavuutta parantavat tekijät, kuten palvelun saavutettavuus ja matala kynnyksen sekä asumisneuvojan tuttuus, ovat entistä tärkeämpiä.

Nuorille suunnatun asumisneuvonnan vaikutusmalli

Asumisneuvonnan vaikutusmalli on koottu edellä kuvatun tutkimustiedon avulla, ja sitä on hyödynnetty mm. haastattelurunkojen tekemisessä sekä selvitykseen valikoituneiden vuokranantajien asumisneuvonnan toteutustapojen arvioinnissa ja jäsentämisessä. Tarkoitus on yksilöidä tekijöitä, jotka tutkimuksen perusteella asumisneuvonnassa vaikuttavat erityisesti nuorten vuokralaisten vakaan asumisen turvaamiseen ja mahdollistamiseen. Lisäksi mallin avulla pyritään tuomaan esiin asumisneuvonnan mahdolliset hyödyt niin yksilölle kuin yhteiskunnalle.

2 mm. Kettunen (2010), Viitanen (2015), Ympäristöministeriön raportteja (2011)

3 Peura-Kapanen ym. (2016)

4 Majamaa ja Rantala (2017)

5 Salovaara-Karstu & Muttilainen (2004)

6 Peura-Kapanen (2016)

7 Lehtinen (2011)

8 Aaltonen ym. (2015)

9 Salovaara-Karstu & Muttilainen (2004), Viitanen (2011)

Asumisneuvonnan ominaisuudet¹⁰

- Asukasvalinta. Estääkö maksuhäiriömerkintä tai vuokraelka asunnon saamisen.
- Asumisneuvojen määrä ja koulutus, asumisneuvojen persoona.
- Tasapaino rästipuuttumisen ja sosiaalityön välillä.
- Palvelun saavutettavuus. Matala kynnyks, monipuoliset yhteydenpitotavat, sijainti.
- Palvelun yhdenmukaisuus ja laadunvarmennus.

Palvelun toteutustavat¹¹

- Asumisneuvojen työtavat ja -ote. Lähtyö ja luottamuksen rakentaminen.
- Ennakoiva puuttuminen vai kriisityö. Asumisneuvojan aktiivisuus ja mahdollisuudet puuttua maksuhäiriöihin ja muihin ongelmiin.
- Palveluohjaus. Yhteistyöverkostot ja ohjaus mm. terveys- ja sosiaalipalveluihin.
- Talousneuvonnan laajuus. Hälytysmerkkeihin puuttuminen, taloudenhallinnan opettaminen ja maksusuunnitelmien ehdot.

Tulokset¹²

- Talousongelmien ennakointi ja ehkäisy.
- Uusien maksuhäiriömerkintöjen välttäminen.

- Hoitamattomat ongelmat saadaan hallintaan.
- Vuokranantajan joustavuus ja oikeusprosessien välttäminen.

Vaikutukset yksilöön ja yhteiskuntaan¹³

- Vuokralainen pystyy säilyttämään asuntonsa.
- Vuokralaisen arjen- ja taloudenhallinta paranee.
- Etsivän nuorisotyön hyödyt.
- Oikeuskulujen aleneminen.
- Häädön toimeenpanon kustannusten aleneminen.

10 Valitut ominaisuudet perustuvat seuraaviin lähteisiin Kettunen (2010), Salovaara-Karstu ja Muttilainen (2004), Viitanen (2015)

11 Aaltonen ym. (2015), Kettunen (2010), Peura-Kapanen ym. (2016), Salovaara-Karstu ja Muttilainen (2004), Viitanen (2015)

12 Kettunen (2010), Peura-Kapanen ym. (2016), Salovaara-Karstu ja Muttilainen (2004), Ympäristöministeriön raportteja (2011)

13 Kettunen (2010), Ympäristöministeriön raportteja (2011)

TUTKIMUKSEN KUVAUS

Tutkimuksen tavoite ja todellisuus

Tutkimuksen tilaaja on Nuorisosuntoliitto ry. (NAL). Alkuperäinen tavoite oli selvittää NAL:n asumisneuvonnan kustannusvaikuttavuutta. Keväällä 2017 varmistettiin, että tutkimukseen mukaan lähtevät neljä NAL:n paikallisyhdistystä tilastoivat tutkittavia asioita, kuten vuokrarästejä, häättöjä, ym. tunnuslukuja asukaskohtaisesti ja yhdenmukaisesti. Tutkimukseen saatiin verrokkiryhmiksi mukaan kolme ARA:n säännöt täyttävää yleishyödyllistä vuokra-yhtiötä, joiden asukkaille on tarjolla asumisneuvontaa, ja jotka sijaitsevat osittain samoilla alueilla NAL:n yhdistysten kanssa.

Alkuperäinen tavoite ei kuitenkaan toteutunut, sillä tutkimukseen lupautuneissa verrokkiyhtiöissä ei tarkasteltavia asioita pystytty yhdistämään asukkaisiin. Luotettava kustannusvaikuttavuuden tutkiminen edellyttää asukaskohtaista dataa¹⁴, jota ei tällä hetkellä näytä olevan saatavissa. Lisäksi tulosten vertailtavuutta heikentävä asia on, että verrokkiyhtiöiden järjestelmistä ei voinut erotella alle 35-vuotiaita asukkaita ja ristiintaulukoida tutkittavia asioita, kuten maksumuistutuksia ja häättöhaasteita iän mukaan.

Ainoastaan yksi verrokkiyhtiö on sellainen, jonka asukkaat ovat voittopuolisesti alle 35-vuotiaita, muilla verrokkiyhtiöillä on kaikenikäisiä asukkaita. Yllä lyhyesti referoitu tutkimustieto, samoin kuin haastateltujen asumisneuvojien kokemukset, viittaavat kuitenkin

vahvasti siihen, että nuoret vuokralaiset ovat omanlaisensa ryhmä, joiden taloudenhallinnan tukemiseen tulisi kiinnittää erityistä huomiota.

Ylläkuvatut rajoitukset merkitsevät, että laadullinen aineisto ja sen tarkastelu korostuvat. Laadullisen tiedonkeruun perusteella yhtiöille laadittiin vaikutusmallit, jotka kuvaavat kunkin asumisneuvonnan toteutusta ja havainnollistavat tilastoitujen asioiden yhteyttä. Lisäksi NAL:n asumisohjaajien ja nuorten asukkaiden kokemukset on koottu kahden vaikutustarinan muodossa.

14 Ympäristöministeriön raporteja (2011)

Selvityksen tiedonkeruu

AJANKOHTA	KOHDE	TIETO
Loppukesä 2017	Tutkimustietoa asumisneuvonnasta, nuorten asumisesta ja taloudenhallinnasta.	Tausta ja vaikutusmallin kokoaminen
Loppukesä 2017	NAL:n asumisneuvonnan toteutusta kuvaavat dokumentit.	Toimintasuunnitelmat ja -kertomukset, asumisohjaajien perehdytysopas ja mittarit.
Lokakuu 2017	Neljä NAL-yhdistysten asumisohjaajaa. Yksi jokaisesta tutkimuskohteesta.	Fokusryhmä, ryhmähaastattelu ja visuaalinen fasilitointi.
Lokakuu 2017	Seitsemän NAL-yhdistysten asunnoissa asuvaa nuorta kolmesta tutkimuskohteesta.	Fokusryhmä, ryhmähaastattelu ja visuaalinen fasilitointi.
Loka-marraskuu 2017	Kuusi asumisneuvojaa verrokkiyhdistöistä.	Yksilö tai parihaastattelut toteutettu kasvokkain ja puhelimitse. Täydentäviä tietoja myös sähköpostitse.
Marraskuu 2017	NAL-yhdistysten ja verrokkiyhdistöiden tilastot.	Yhdenmukaiset tiedot tilastoiduista tunnusluvuista ajalta 1.1.-30.10.2017.

TULOKSET

Tulosluvun aluksi käydään läpi NAL:n ja verrokkiyhdistöiden tilastojen perusteella laskettuja tunnuslukuja. Niistä on pääteltävissä, että NAL:n asukkailla on vuokramaksuongelmia selvästi muita vuokralaisia enemmän - myös verrattuna Verrokki 2:seen, jonka asukkaiden ikärakenne vastaa lähimmän NAL:n asukkaita. Myös häätöhaasteiden osuus asuntojen määrään nähden on NAL:ssa selvästi muita suurempi. Toisaalta maksu- muistutuksista pienempi prosentti päättyy vuokravelkojen perintähaasteelle, ja vuokravelkojen perintään

joutuu ylipäättään harvempi vuokralainen verrokkeihin nähden. NAL:ssa myös häätöhaasteista suurempi osa päättyy siten, että asuminen voi jatkua, eli häädön toimeenpano perutaan.

Toimeenpantujen häätöjen osuus häätöhaasteista ei ole kovinkaan merkityksellinen luku, sillä selvästi suurin osa häätöuhista päättyy siten, että asukas itse lähtee ennen häädön toimeenpanoa tai hänet puhutetaan lähtemään.¹⁵

15 Salovaara-Karstu ja Muttilainen (2004)

TUNNUSLUVUT	YHTIÖ		
	NAL	VERROKIT	VERROKKI 2
1 asumisneuvoja / asuntojen lkm*	123	2047	4700
Maksumuistutusten osuus asunnoista	143%	120%	106%
Osuus maksumuistutuksista, jotka etenevät perintään**	3,2%		5,9%
Perintään vietävien** vuokratvelkojen osuus asunnoista	4,6%		6,3%
Häätöhaasteiden osuus asunnoista	4,0%	2,5%	2,1%
Häätöjen perumisten (asuminen jatkuu) osuus häiriötilanteista	8,4%	1,9%	2,0%
Toimeenpantujen häätöjen osuus häätöhaasteista	20,5%	14,0%	17%
Toimeenpantujen häätöjen osuus asunnoista	0,8%	0,4%	0,4%

* Yhdestä verrokkiyhtiöstä on laskettu mukaan myös vuokratvalvonnan henkilökunta, koska he tekevät ennakoivaa rästäpuuttamista.

** vertailuluku vain Verrokki 2:n osalta

TUNNUSLUVUT

Yhdessä myöhemmin esiteltävän laadullisen aineiston kanssa tunnusluvut antavat viitteitä siitä, että NAL:ssa nuorten taloudenhallintaa ja vakaan asumisen edellytyksiä pystytään asumisneuvonnan ja -ohjauksen avulla parantamaan. Nuorten maksuvaikeuksiin puuttumisella ja heidän taloudenhallintansa parantamisella on suuri merkitys nuorten elämään ja tätä kautta yhteiskuntaan.

Sen sijaan NAL:n asumisneuvonnan ja -ohjauksen välittömiä vaikutuksia yhteiskuntaan, esimerkiksi oikeusprosessien kustannuksiin on vaikea arvioida tämän selvityksen perusteella. Toisaalta perintäprosessi aloitetaan harvemman kohdalla - NAL:ssa 1 perintä / 22 asuntoa, Verrokki 2:ssa 1 perintä / 16 asuntoa.

Häätöhaasteita puolestaan lähtee huomattavasti useammalle. NAL:ssa 1 haaste / 25 asuntoa, verrokkiyhtiöissä 1 haaste / 40 asuntoa. Toimeenpantujen häätöjen suhde asuntoihin on suunnilleen sama, erot eivät ole merkittäviä.

NAL:ssa asumisneuvontaan ja -ohjaukseen panostetaan selvästi enemmän kuin muissa verrokkiyhtiöissä. Selvittämättä jää, mikä on toimintamallin kustannusvaikuttavuus, eli saadaanko panostuksella nuorten ja yhteiskunnan näkökulmasta aikaan toiminnan kustannuksia suurempia hyötyjä. Tulosten vertailukelpoisuutta heikentää se, että mikään verrokkiyhtiöistä ei pystynyt esittämään yllä kuvattuja tunnuslukuja erikseen nuorten vuokralaisensa osalta.

On kuitenkin huomattava, että ainoastaan nuorille asuntoja vuokraavien toimijoiden tulosten, mm. perintään menneissä vuokratuloissa sekä haetuissa ja toimeenpannuissa häädöissä mitattuna, voisi asukkaiden ikärakenteen vuoksi olettaa olevan huomattavasti heikommalla kuin kaikenikäisiä asuttavien yhtiöiden¹⁶. Vaikka näin ei NAL:n kohdalla ole, erityisesti kustannusvaikuttavuuden selvittäminen vaatisi tarkempaa tietoa ja sopivimmat vertailuryhmät.

Ainoastaan Verrokki 2:n asukkaiden ikärakenne on sellainen, että se kohtuullisen tarkasti vastaa NAL:n asukkaiden ikärakennetta. Niiden välistä vertailua voi puolestaan hämärtää se, että NAL:ssa asuvat nuoret saattavat sosioekonomisin mittarein olla keskimääräistä heikommassa asemassa, sillä nuorisotasuissa asuvista selvästi useampi nuori on työttömän ikäluokkaansa verrattuna.¹⁷ Myös asukkaiden sosioekonominen asema olisi hyvä huomioida tarkemmin.

NUORISOASUNTOLIITON ASUMISNEUVONNAN JA -OHJAUKSEN VAIKUTUSMALLI

Tässä osiossa kuvataan tarkemmin NAL:n asumisneuvonnan ja -ohjauksen vaikutusmalli. Vaikutusmalli on koottu toisessa luvussa kuvatun tutkimuksen avulla. Tähdellä * on merkitty ominaispiirteet, joita mistään muista verrokkiyhtiöistä ei löydy. Niiden asumisneuvonnan toteutusta on lyhyesti arvioitu seuraavassa luvussa.

Asumisneuvonnan ja -ohjauksen ominaisuudet

- Asukasvalinta: Maksuhäiriömerkintä ei ole este asunnon saamiselle, ja NAL:ssa ja verrokkiyhtiöissä vuokratuloiset voivat saada asunnon tietyin ehdoin.
- Asumisohjaajia on merkittävästi enemmän kuin muualla, keskimäärin

1/123 asuntoa^{*18}. Kaikilla ohjaajilla on nuoriso- tai sosiaalialan koulutus, ei välttämättä korkeakoulututkintoa.

- Tasapaino rästipuuttumisen ja sosiaalitoimen välillä vaikuttaa olevan hyvä. Vuokratuloisuuden kanssa on selkeä toimintamalli, ja useimmilla ohjaajilla on tiivis yhteistyösuhde paikkakunnan palveluntuottajien kanssa.
- Palvelut ovat saavutettavia. Asumisohjaajat kaikkialla tavoittelevat nuoria aktiivisesti, kiertävät taloilla ja palveluista tiedotetaan aktiivisesti. Pienemmissä NAL:n yhdistyksissä on nimenomaan asukkaiden ja asumisohjaajien yhteydenpitoon tarkoitettuja sosiaalisen median kanavia, joita aktiivisesti käytetään. *

¹⁶ Majamaa ja Rantala (2017). Salovaara-Karstu ja Muttilainen (2004)

¹⁷ Kilpeläinen ym. (2015)

¹⁸ Tähdellä on merkitty asumisneuvonnan ominaispiirteet ja toteutustavat, joita mistään verrokkiyhtiöstä ei löydy.

Palvelun toteutustavat

- Työtavat ja -ote: lähityö ja luottamuksen rakentaminen. Suurin osa nuorista joko haastatellaan tai perehdytetään henkilökohtaisesti. Asumisohjaajat kiertelevät taloilla ellei toimisto sijaitse niissä.*

- Ennakoiva tuki ensiasuntoon muuttaville ja edellisen asumisen kriisiytymisen takia muuttaville*. Yhdistyksissä on selkeät toimintatavat ennakoivaan asumisneuvontaan, josta voidaan siirtyä saumattomasti ja tarpeen mukaan tiiviimpään asumisohjaukseen. Asumisohjaajat tavoittelevat nuoria aktiivisesti.

- Palveluohjausta mm. terveys- ja sosiaalipalveluihin sekä velkaneuvontaan tehdään, tapaamisiin voidaan mennä nuorten mukana.

- Talousneuvonnan laajuus. Toimintamalli hälytysmerkkien, eli vuokratien havaitsemiseen ja niihin puuttumiseen. Asumisneuvojat kartoittavat tulot ja menot, auttavat talouden suunnittelussa ja tekevät maksusuunnitelmia. Joissakin yhdistyksissä maksusuunnitelmat ovat keskimääräistä selvästi lyhyempiä¹⁹

Tulokset

- Talousongelmien ennakointi ja ehkäisy. Vaikka vuokranmaksuistutuksia lähetään selvästi enemmän, NAL:ssa harvempi niistä menee perintään kuin verrokkiyhtiöissä.*

- Ongelmat saadaan hoitoon. Näyttää siltä, että NAL:ssa tavoitetaan ja ohjataan eteenpäin nuoria, jotka olisivat muuten vaarassa jäädä avun ulkopuolelle.*

- Vuokranantajan joustavuus. Vaikka häätöhaasteita on enemmän suhteessa asuntoihin, NAL:ssa perutaan merkittävästi verrokkiyhtiötä useammin haasteelle menneitä häätöjä niin, että asuminen jatkuu. Yhdessä yhdistyksessä yhdeksän kymmenestä ennen häätöhaastetta lähetetystä vuokrasopimuksen purkuilmoituksesta perutaan.^{20*}

Vaikutukset yksilöön ja yhteiskuntaan

Edellä kuvattuun tukeutuen, näihin seikkoihin NAL:n konseptilla on todennäköisesti myönteinen vaikutus:

- Maksuvaikeuksiin joutuvalla vuokralaisella on NAL:ssa hyvä mahdollisuus säilyttää asuntonsa ja välttää (uudet) maksuhäiriömerkinnät.

- Etsivän nuorisotyön hyödyt: Tavoitetaan vaikeuksiin joutuneita nuoria.

- Arjen- ja taloudenhallinta paranevat: Nuoret saavat eväät itsenäiseen asumiseen.

Sen sijaan seuraavien asioiden osalta tulosten epävarmuus kasvaa:

- Oikeuskulujen aleneminen: NAL:ssa kärjäoikeuteen viedään pienempi määrä perintähaasteita, mutta suurempi määrä häätöhaasteita kuin verrokeissa.

- Häätöjen toimeenpanon kustannusten aleneminen: Toimeenpantujen häätöjen osuus asunnoista on suunnilleen sama kuin verrokeissa.

¹⁹ Keskimäärin vuokranantajat tekevät puolesta vuodesta vuoteen ulottuvia maksusuunnitelmia Salovaara-Karstu & Muttilainen (2004). Verrokkiyhtiöissä puoli vuotta on minimi (yhdestä ei tietoa).

²⁰ Tieto tilastoidaan yhdessä NAL:n yhdistyksistä.

VERROKKIYHTIÖIDEN ASUMISNEUVONNAN TOTEUTUSTAVAT

Tässä luvussa esitellään lyhyesti verrokkiyhtiöiden asumisneuvonnan konseptit ja toteutustavat. Yksityiskohtaisemmin asumisneuvojien kokemukset erityisesti nuoriin vuokralaisiin liittyen tulevat esiin vaikutustarinassa.

Asumisneuvonnan toteutustavoissa on suuria eroja. Yhdessä verrokkiyhtiössä (Verrokki 1) vuokralvalvonta on hiljattain muuttanut työtettään perustason vuokrarästeihin puuttamisessa. Heidän työnsä on nyt ennakoivaa, sillä asukkaisiin otetaan yhteyttä vuokrarästien perusteella. Uusi työnkuva vastaa NAL:n talousohjausta, joka kuuluu heillä osaksi asumisneuvontaa. Muissa verrokkiyhtiöissä vuokralvalvonta ei säännönmukaisesti tee ennakoivaa työtä. Verrokki 1:ssä vuokralvalvonnasta ohjataan asukkaita tarpeen mukaan matalalla kynnyksellä varsinaisille asumisneuvojille, joiden työnkuva puolestaan muistuttaa NAL:n asumisohjausta. Asumisneuvonnan asiakkaiden kanssa työskennellään tiiviisti puolen vuoden ajan, ja jokaisen kanssa käydään sosiaalityöntekijän puheilla. Asumisneuvojia ja vuokralvalvonnan henkilökuntaa on yksi n. 1 500 asuntoa kohti. Kaikilla asumisneuvojan nimikkeellä työskentelevillä on sosiaalialan korkeakoulututkinto sekä asumisneuvojan tutkinto. Asiakastyötä tekeviä asumisneuvojia on yksi n. 4500 asuntoa kohti. Koska toimintamalli on hyvin tuore, ennakoivan työtteen vaikutus ei vielä välttämättä näy tuloksissa.

Toisessa verrokkiyhtiössä (Verrokki 2) asumisneuvojat tekevät hyvin vähän talousneuvontaa tai ohjausta sosiaalipalveluihin. Asumisneuvojat puuttuvat vuokranmaksuhäiriöihin siinä vaiheessa, kun vuokralvelka lähtee perintään tai häätöhakemus haasteelle. Heidän työnsä painottuu vahvasti asumisen pelisääntöjen nou-

dattamisessa opastamiseen, vuoro-vaikutustilanteiden setvimiseen sekä asunnon kuntoon liittyviin asioihin. Asumisneuvojia on yksi n. 4 700 asuntoa kohti. Yhtiössä asumisneuvojille ei ole erityisiä koulutusvaatimuksia esimerkiksi sosiaalialan tutkinnosta eikä haastatelluilla henkilöllä sellaista ollut, mutta kaikki suorittavat asumisneuvojan tutkinnon.

Kolmannessa verrokkiyhtiössä (Verrokki 3) asumisneuvonnan tuottaa kaupunki, joten jokaisella asumisneuvojalla on potentiaalisesti kymmeniätuhansia asiakkaita. Asumisneuvojat eivät saa tietoja vuokrayhtiöistä esimerkiksi vuokranmaksuongelmista tai häätöuhasta, joten neuvonta painottuu vahvasti kriisityöhön ja usein heille tulevien asiakkaiden tilanne on jo hyvin vaikea. Vuosien kuluessa on ollut muutama tapaus, joiden kohdalla tiedonvaihdosta on erikseen sovittu. Selvitykseen osallistuneesta vuokrayhtiöstä kannustetaan monin tavoin vaikeuksiin joutuneita asukkaita ottamaan yhteyttä asumisneuvojiin, mutta yhteydenotto on kiinni asukkaiden omasta aktiivisuudesta. Asumisneuvojilla on sosiaalialan korkeakoulututkinto ja erittäin laajat yhteistyöverkostot palveluohjausta ajatellen.

Yhteistä yhtiöille on, että kaikki ottavat luottotiedot menettäneitä asunnonhakijoita, tapauskohtaisesti myös vuokralvelkojen takia merkinnän saaneita. Kaikissa yhtiöissä häätöprosessi voidaan keskeyttää, jos vuokralainen saa esimerkiksi vuokralvelat maksettua ja asiat muuten kuntoon. Kaikki asumisneuvojat ovat joko suorittaneet tai parhaillaan suorittamassa vuoden mittaista asumisneuvojan tutkintoa. Asumisneuvontaa ei missään ole konseptoitu kovin tarkasti.

ASUMISNEUVOJIEN JA NUORTEN KOKEMUKSIA

Viimeisessä luvussa esitellään selvityksen aikana kerättyjä asumisneuvojien ja -ohjaajien sekä nuorten kokemuksia kahden vaikutustarinan muodossa. Ensimmäinen tarina kuvaa itsenäistyvän nuoren asumista. Toinen tarina kuvaa nuorta, jonka asuminen edellisessä asunnossa kriisiytyi. Tarinoihin on yhdistetty myös tutkimustietoa.

NAL:n asumisohjaajille järjestetty ryhmähaastattelu auttoi valitsemaan kaksi tyypillisintä asiakasryhmää sekä tunnistamaan ohjaajien työssä näkyviä asumisen muutoskohtia. NAL:n nuorten vuokralaisten ryhmähaastattelussa tarinarunkoa käytettiin osana visuaalista fasilitointia. Sen tavoite oli kannustaa ja rohkaista nuoria kertomaan hyvistä ja huonoista kokemuksista asumiseen liittyen.

Ensimmäinen oma asunto

NAL:on muuttavista nuorista 25-30% muuttaa ensimmäistä kertaa omaan kotiinsa. NAL:n asumisohjaajat käyvät suurimman osan kanssa läpi vuokralaisen oikeudet ja velvollisuudet sekä perehdyttävät nuoret vuokra-asumiseen. Jos henkilökohtaiseen perehdytykseen ei ole mahdollisuutta, nuorille jaetaan vastaavan sisältöistä materiaalia. Useimmiten itsenäistyville nuorille tarjotaan myös mahdollisuutta tiiviimpään asumisohjaukseen – apua saatetaan tarvita hyvin arkisiin asioihin.

“Osa on tosi itsenäisiä, mut osa tarvitsee ohjausta vähän kaikessa, miten pestään pyykkiä tyyliin. --- Se vaihtelee tosi paljon.”

Asumisohjaaja, NAL

“Kaikilla omaan asuntoon muuttavilla nuorilla pitäisi siinä alkuasumisessa --- varsinkin niillä joilla ei ole perhettä apuna, olla joku puhelinnumero johon soittaa 24h.”

Asumisneuvoja, Verrokki 1

NAL:ssa on keskimäärin 1 asumisohjaajaa / 123 asuntoa ja isoimmissakin yhdistyksissä 1 asumisohjaaja / 145 asuntoa, kun vastaava luku verrokkiyhdytyksissä liikkuu yksi neuvoja tuhansia asuntoja kohden. Resurssi- ja nuorten tukemiseen NAL:ssa siis on.

“Se oli ehkä pahin, että on ihan yksin. Olin tosi kiitollinen, että oli tuttu asumisohjaaja. Se kävi mun kanssa viikoittain juttelemassa.”

Nuori B

Kaikkien asumisneuvojien ja -ohjaajien kokemuksen mukaan pärjäävätkin nuoret joutuvat herkästi vaikeuksiin, jos heidän elämäntilanteensa äkisti muuttuu sairauden, työttömyyden tai vaikkapa eron vuoksi. Myös töiden epäsäännöllisyys ja työmarkkinatukien ennakoimattomuus vaikeuttavat taloudenhallintaa. Nuoret ovat muutostilanteissa hyvin avuttomia, eivätkä tiedä mistä kysyä apua tai välttämättä edes halua tehdä niin. Maksuvaikeudet saattavat ehtiä eskaloitumaan. Myös tutkimus kertoo, että palvelu- ja sosiaaliturvajärjestelmä on nuorille vieras ja avunpyytäminen vaikeaa.¹⁰ Yhtä lukuun ottamatta kaikilla selvityksessä haastatelluilla nuorilla kynnys avun pyytämiseen on korkea.

“Nuoret on ryhmä joka tarvii enemmän tukea. Meille paljon tulee niitä jotka on just muuttanut ja sit onkin jo kolmen kuukauden vuokrat rästissä.”

Asumisneuvoja, Verrokki 1

“Hyvin harva tulee vapaaehtoisesti, kyllähän mä kaivan ne sieltä.”

Asumisohjaaja, NAL

“Nyt ainakin osaa [hakee apua], jos oisit kysynyt samaa vuosi sitten niin en oisi tiennyt.”

Nuori F

Asumisneuvojan tuttuus ja aiemmat hyvät kokemukset näyttävät laskevan nuorten kynnystä ottaa yhteyttä. Kaikkien asumisneuvojien ja -ohjaajien mukaan nuoret, joiden kanssa on aiemmin työskennelty, ottavat joskus itse yhteyttä ennen kuin tilanne on päässyt pahaksi. Yhdessä verrokkiyhtiössä oli ollut vuodenmittainen hanke, jossa tavoiteltiin nimenomaan nuoria vuokralaisia. Jo asumisneuvojan omalla nimellä allekirjoittama kirje nosti nuorten yhteydenotto prosenttia selvästi.

“Jotkut saattaa sen jälkeen, kun on yhden kerran sen kontaktin saanut, vastata heti. Tavoitettavuus paranee sen myötä, että se tunnettavuus on selkeä etu kyllä.”

Asumisohjaaja, NAL

“Sit vasta kun tartti apuu niin soitin. Sen verran hyvin se [asumisohjaaja] alussa neuvo, et soita jos tulee mitään vaan. Ihan mitään vaan.”

Se on auttanut vähän kaikessa.”

Nuori A

“Jos ei pysty maksamaan vuokraa ajallaan niin soita, ilmoita. Sen mä oon oppinut tän vuoden puolella. Se on ollut se kynnys soittaa iso. Ahistaa, hävettää, kun ei saa maksettua vuokraa.”

Nuori C

Asumisohjaajan tuttuuden merkitys voi toisinaan kääntyä pääläelle. Kaksi nuorta kertoi haastattelussa, että he eivät olleet halunneet luottamuspuolan vuoksi tehdä yhteistyötä tutun asumisohjaajan sijaisen kanssa. Toisen nuoren häätö saatiin purettua viime tingassa, kun varsinainen asumisohjaaja palasi takaisin töihin ja nuori tarttui toimeen.

Asumisneuvonnan vaikuttavuutta tiedetään parantavan, jos palvelun saamiseen on matala kynnys, palvelu on lähellä ja yhteyttä voi ottaa monin tavoin.²¹ NAL:ssa erityisesti pienemmissä yhdistyksissä on asukkaiden ja asumisohjaajien yhteydenpitoon tarkoitettuja sosiaalisen median kanavia, joita nuoret aktiivisesti käyttävät. Asumisohjaajilla on myös päivystystä talojen asukastiloissa, ellei toimisto sijaitse talossa. Kaikissa NAL:n yhdistyksissä asumisohjaajat ottavat itse aktiivisesti nuoriin yhteyttä, joko ensimmäisen tai toisen maksumuistutuksen jälkeen.

“90% yhteydenpidosta tapahtuu Facebookin kautta. Sitä kautta ne ottaa muhun yhteyttä.”

Asumisohjaaja, NAL

²¹ Viitanen (2015)

Näitä piirteitä ei juuri näy verrokkiyhtiöissä. Kaikissa verrokkiyhtiöissä asukkaat voivat ottaa yhteyttä yhtiön vaihteen tai asumisneuvonnan sähköpostin kautta. Asumisneuvojen työpisteet ovat myös asunnoista erillään. Verrokki 1:ssä vuokravalvonnasta on hiljattain alettu aktiivisesti ottamaan yhteyttä maksumuistutuksia saaviin asukkaisiin ja tekemään heidän kanssaan maksusuunnitelmia. Asumisneuvonta on näin ollen laajentunut ja tullut ennakoivammaksi. Kahdessa muussa verrokkiyhtiössä tällaista ei tehdä juuri lainkaan, toisessa asumisneuvojat ottavat yhteyttä kun vuokravelka laitetaan perintään.

Tutkimuksessa on arvioitu vuokratyhtiöiden omien keinojen olevan tehokkaimpia vuokravelkojen ja häätöuhkien ehkäisyyn, ja ylivelkaantumista ylipäätään voidaan estää varhaisella puuttumisella ja taloudenhallinnan opettamisella.²² NAL:ssa maksusuunnitelmien tekemisen yhteydessä käydään läpi nuoren koko taloustilanne, tarkistetaan hänen saamansa tuet ja autetaan tarvittaessa niitä hakemaan. Nuoria neuvotaan myös maksamaan vuokria etukäteen esimerkiksi opintolainalla tai lomarahoilta. Kaikki haastatellut nuoret olivat saaneet edellä kuvattua apua. Yhdessä NAL:n yhdistyksessä on aloitettu ryhmämuotoinen talousneuvonta.

“Tukien kanssa se autto, emmä ite osannu hakee mitään.”

Nuori F

Verrokkiyhtiöissä käytännöt vaihtelevat. Yhdessä niistä talousneuvontaa ja varhaista puuttumista ei tehdä juuri lainkaan. Toisessa asumisneuvo-

jat kyllä käyvät taloutta huolellisesti läpi, mutta heidän puheilleen päätyvät vain henkilöt, jotka itse ottavat yhteyttä, eikä nuoria joukossa juuri ole. Vuokralaisten ongelmat ovat siinä vaiheessa jo todella isoja. Yhtiössä, jossa vuokravalvonta tekee rästäpuuttumista, sekä vuokravalvonta että asumisneuvojat tekevät maksusuunnitelmia, mutta jälkimmäisille siirretään haastavammat tapaukset, joiden kanssa mm. henkilökohtainen talous käydään huolellisesti läpi.

Maksusuunnitelmien pituus ja ehdot vaihtelevat huomattavasti myös NAL:n sisällä. Joissakin yhdistyksissä tehdään selvästi keskimääräistä lyhyempiä maksusuunnitelmia, kun taas toisaalla joustetaan enemmän.

Uusi mahdollisuus

Itsenäistyvien nuorten lisäksi toinen ryhmä, joka näkyy asumisneuvojen ja -ohjaajien työssä, ovat nuoret, joiden asuminen edellisessä asunnossa kriisiytyi. Kaikki selvityksessä mukana olleet NAL:n yhdistykset ja verrokkiyhtiöt ottavat vuokralaisia, joilla on maksuhäiriömerkintöjä. NAL:ssa ja verrokkiyhtiöissä otetaan myös hakijoita, jotka ovat joko maksaneet vuokravelat pois tai joilla on esittää maksusuunnitelma, jota on noudatettu useampi kuukausi.

Kaikissa NAL:n yhdistyksissä haastatellaan ja perehdytetään nämä nuoret. Asumisohjausta tarjotaan useimmiten jo haastattelussa, jotta nuoren kanssa on mahdollisuus työskennellä tiiviimmin ja ennakoida mahdollisia ongelmia. Verrokkiyhtiöissä tällaista käytäntöä ei pääsääntöisesti ole. Kahdessa verrokkiyhtiössä joitakin nuoria tulee vuosittain esimerkiksi sosiaalitoimen ohjauksen kautta, jolloin

22 Peura-Kapanen ym. (2016). Salovaara-Karstu ja Muttilainen (2004)

heille järjestetään asumisneuvontaa alusta lähtien.

“Ne kysy perehdytyksessä et haluun-ko tällaista. Sanoin, no voitsä tulla kattomaan kerran kahessa viikossa oonko mä hengissä vielä.”

Nuori D

Asumisneuvonnan etupainotisuus ja neuvojien aktiivinen työ nuorten tavoittamiseksi näyttää olevan tärkeää. Kaikkien verrokkiyhdistöiden asumisneuvojen kokemus on se, että vähänkään syvempiin vaikeuksiin joutuneita nuoria asumisneuvonnan asiakkaita usein luonnehtii tavoittamisen vaikeus, sitoutumisen puute ja välinpitämättömältä vaikuttava asenne asunnon säilyttämiseen. Yhden asumisneuvojan kokemuksen mukaan nuoret ovat ainoa vuokralaisryhmä, josta löytyy ihmisiä, joita ei koskaan tapaa, vaikka syytä olisi. Muutaman kuukauden asumisen jälkeen nuorilla ei välttämättä ole yhtäkään vuokraa maksettu, jolloin joudutaan käynnistämään häätöprosessi. Tällaisia kokemuksia oli myös NAL:ssa.

“Joskus saa todella paljon tehdä töitä, että vuokranmaksun tärkeys ymmärretään.”

Asumisneuvoja, Verrokki 2

“Heissä [nuorissa] on paljon niitä jotka vaan häviävät. On ollut paljon semmosia häätöjä että kuuden kuukauden vuokrat on rästissä ja he on vaan muuttaneet pois. Jouluuutat löytyvät pöydältä kun sinne mennään. Siinä ryhmässä näkyy se, ei niinkään aikuisissa, että hävitään vaan.”

Asumisneuvoja, Verrokki 1

Pari selvitystä varten haastateltua, NAL:lla asuvaa nuorta oli saanut useita vuokrasopimuksen purkuilmoituksia, mutta he olivat asumisohjaajan avulla saaneet asiat viime hetkillä kuntoon. Kumpikaan näistä nuorista, niin kuin ei moni muukaan haastateltava, ollut alkuvuosina hakenut itse apua ongelmiinsa, vaan asumisohjaajan aktiivinen puuttuminen oli ratkaissut tilanteen.

“Emmä asuis siinä kämpässä jos vuokranantaja ei ois joutanut.”

Nuori D

“Mulla on pari vuokrasopimuksen purkuilmoitusta näiden vuosien aikana. Mä oon sitten paineen alla niitä hoitanut, kun en oo muistanut.”

Nuori C

“Monta kertaa auttaa paljon, että kartottaa ne tilanteet. Mulla on semmonen käsitys, että moni nuori ei lopulta enää avaa mitään kirjeitä ja posteja. Sä vaan suljet koko asian ulkopuolelle, koska sitä velkaa on kuitenkin niin järkyttävän paljon.”

Asumisohjaaja, NAL

Kriisiytyneen asumisen takana on usein mielenterveys- ja/tai päihde-ongelmia. Asumisneuvojan työnkuva syvimmilläänkin rajautuu siihen, että asukkaita ohjataan eteenpäin muihin palveluihin, sovitaan tapaaminen ja mennään mukaan. Tätä tehdään kaikissa NAL:n yhdistyksissä, joissa työskentelevillä asumisohjaajilla on monilla suorat yhteydet mm. nuorisotyöhön, nuorten sosiaalipalveluihin sekä velkaneuvontaan. Kahdessa

verrokkiyhtiössä yhteistyö sosiaalitoimen kanssa kuuluu kiinteästi asumisneuvontaan.

“Ku muutin uutena paikkakunnalle enkä tuntenu ketään tai mitään, ni asumisohjaaja antoi puhelinnumeroita ja neuvoi paikkoja, että sain turvaverkot pystyyn.”

Nuori A

“Sit ne [ongelmat] ei oo välttämättä käyny edes ilmi. Meilläkin on jonkun verran kotiinsa syrjäytyneitä, joihin ei oo hirveesti ollu mitään kontaktia. Sit saattaa jossain vuokravelan selvityksen yhteydessä käydä ilmi, että on päihdeongelmia ---. Palveluohjaustahan me sit tehdään.”

Asumisohjaaja, NAL

“Yhdellä nuorella, jolla oli tosi vaikea lähteä, niin menin sitten mukaan ja vein hänet katkolle.”

Asumisohjaaja, NAL

Kaksi asiaa vaikuttaa yleisimmin heikentävän asumisneuvojen tekemän palveluohjauksen vaikuttavuutta. Ensinnäkin asumisneuvojen tehtävä ei ole ratkoa ongelmia, vaan ohjata eteenpäin hoitoon. Niinpä työtä vaikeuttaa julkisen sektorin resursivaje, jota on hieman eri kohdissa palveluita paikkakunnasta riippuen. Tämä on tunnistettu myös aiemmissa asumisneuvonnan tutkimuksissa.²³ Yhden verrokkiyhtiön asumisneuvonta on kehitetty yhdessä kaupungin sosiaalitoimen kanssa, ja hyvät yhteistyökumppanuudet ovat säilyneet. Se

takaa, että asukkaat saavat nopeasti apua.

“Me joudutaan paikkaamaan kun [paikkakunnalla] päihde- ja mielen-terveyspalveluihin on hirveän pitkä jono. Käydään sitten juttelemassa, vaikka eihän se mitään ammatillista apua ole.”

Asumisohjaaja, NAL

“[Tällä paikkakunnalla] ei ole kevyen tuen palveluita oikeastaan ollenkaan. Ihan olematonta.”

Asumisneuvoja, Verrokki 1

Toiseksi, toisessa niistä verrokkiyhtiöstä, joissa palveluohjausta tehdään, asumisneuvonta on luonteeltaan vahvasti kriisipuuttumista. Asukkaiden tilanteet ovat ehtineet jo niin vaikeiksi, että auttaminen on vaikeaa ja asuminen nykyisessä yhtiössä on todennäköisesti joka tapauksessa päätymässä. Aina asukas ei myöskään itse sitoudu saamaansa palveluun.

“Tilanteet ovat usein jo niin vaikeita että autetaan vasta sitten kun häätöä ollaan jo toimeenpanemassa.”

Asumisneuvoja, Verrokki 3

“Se ilmotti mut semmoseen peliriippuvaisten ryhmään. Mä jätin sen kesken, ajattelin et emmä näin friikki oo. Mut se pelaaminen jatku heti.”

Nuori F

23 Kettunen (2010)

LÄHDELUETTELO

Tutkimuskirjallisuus

Aaltonen, Berg, Ikäheimo (2015): Nuoret luukulla. Kolme näkökulmaa syrjäytymiseen ja nuorten asemaan palvelujärjestelmässä. Nuorisotutkimusverkosto

Kettunen (2010): Selvitys häätöjen ja asunnottomuuden ennaltaehkäisyn mahdollisuuksista, menetelmistä ja haasteista Helsingissä. Socca, Työpa-pereita 2010:1

Kilpeläinen, Kostiainen, Laakso (2015): Toiveet ja todellisuus. Nuorten asuminen 2014. Ympäristöministeriö. Suomen ympäristö 2/2015.

Kupari, toim. (2011): Omaa kotia etsimässä. Nuorten asuminen 2010. Suomen ympäristö 1/2011.

Lehtinen (2011): Aikuistuvien nuorten talousongelmien vaikutus asumiseen. Ilmestynyt Kupari (toim.): Omaa kotia etsimässä. Nuorten asuminen 2010. Suomen ympäristö 1/2011.

Majamaa ja Rantala (2017). Nuorten velkaongelmat 2000-luvun Suomessa. Empiiristä tarkastelua. Ilmestynyt Niemi (toim.): Nuoret ja velka. Akatemiahankkeen koosteita. Lapin yliopisto.

Peura-Kapanen ym. (2016): Ylivelkaantumisen ehkäisyn ja hoidon tehostaminen. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 26/2016

Salovaara-Karstu ja Muttilainen (2004): Asuntohäädöt 2000-luvun Suomessa. Ulosoton rekisteritietoja ja vuokrasuhteen osapuolten kokemuksia. Oikeuspoliittisen tutkimuslaitoksen julkaisuja 213

Viitanen (2015): Nuoret asunnottomat Suomessa. Ilmestynyt Kilpeläinen, Kostiainen, Laakso: Toiveet ja todellisuus - Nuorten asuminen 2014. Ympäristöministeriö. Suomen ympäristö 2/2015.

Ympäristöministeriön raportteja (2011): Asunnottomuuden vähentämisen taloudelliset vaikutukset. YmRa 7/2011

NAL:n dokumentit

Asumisen ABC-sivusto

Asumisohjaajien perehdytysopas

Dokumentteja asumisneuvonnan ja -ohjauksen määritelmästä, toiminnan tavoitteista ja mittareista Omaan kotiin -opas itsenäistyvälle nuorelle 2017-2018

Tiettyjen yhdistysten ja Nuorisoasuntoliiton toimintakertomuksia

Vuokratilanteihin puuttumisen prosessikaavio

NAL