

## Asumisneuvonta Jyväskylässä: toiminnan, tulosten ja vaikutusten arviointia



Esa Storhammar  
Kari Itkonen

**N:o 372/2012**  
**WORKING PAPER**  
Jyväskylän yliopiston kauppakorkeakoulu  
P.O. Box 35, 40014 University of Jyväskylä  
Tel. +358 (0)40 576 7793  
Telecopier +358 (0)14 617 194  
ISBN 978-951-39-4770-5  
ISSN 1799-3040  
Jyväskylä 2012



# TIIVISTELMÄ

Storhammar, Esa

Itkonen, Kari

Asumisneuvonta Jyväskylässä: toiminnan, tulosten ja vaikutusten arviointia

Jyväskylä: University of Jyväskylä, 2012, 36 s. + lähteet & liitteet

Jyväskylän yliopiston kauppakorkeakoulun Working paper N:o 372/2012

ISBN 978-951-39-4770-5

ISSN 1799-3040

Hankkeen keskeisenä tavoitteena oli soveltaa ja kehittää arviointikehikkoa, jonka avulla voidaan tuottaa tietoa asumisneuvonnan tuloksista ja vaikutuksista myös taloudellisesta näkökulmasta. Raportissa on esitetty kehittämisehdotuksia asumisneuvonnan tietojärjestelmän parantamiseksi niin, että se palvelee toiminnan tuloksien ja vaikutusten arviointia.

Yhteistyössä Jyväskylän asumisneuvonnan kanssa on toteutettu hankkeen aiemmassa vaiheessa tuotetun mallin mukainen aineiston keruu. Asiakkaiden palautteen saamiseksi toteutettiin kysely, jossa 1) selvitetään tekijöitä, jotka ovat johtaneet asumisongelmaan 2) selvitetään, miten asumisneuvonta on vaikuttanut asiakkaan asumiseen ja yleisemmin sosioekonomiseen tilanteeseen ja 3) selvitetään, miten asiakkaiden taloudellinen, sosiaalinen ja terveydellinen tilanne on muuttunut ja tulee muuttumaan asumisneuvontaprosessin jälkeen. Erityskysymyksenä oli selvittää asumisneuvonnan toimivuus asunnottomuuden ennaltaehkäisemisessä ja asunnon järjestämisessä asunnottomille.

Asumisongelmien taustalla on yleensä useita syitä (ongelmien kasaantuminen). Tämä tekee ongelman ratkaisun usein vaikeammaksi, mutta asumisongelman ratkaisu saattaa johtaa myönteiseen kehitykseen laajemminkin asiakkaan elämässä. Vaikutukset ja asiakkaiden arviot elämisen muutoksesta osoittavat positiivista kehitystä pääosalla asiakkaista. Asumisneuvonta on asiakaspalautteen perusteella vaikuttanut positiivisesti asiakkaiden asuintilanteeseen ja laajemminkin heidän elämäänsä. Jyväskylän asumisneuvonnassa on painottunut, asumisneuvontatoiminnan yleisestä linjasta poiketen, asunnottomien ongelmien ratkaiseminen. Tästä syystä yhtenä keskeisenä asiakasryhmänä ovat olleet asunnottomat ja asunnon hakijat - lähes puolet asiakkaista kuuluu tähän ryhmään. Asumisneuvonta on kyselyn mukaan tuonut parannusta asumistilanteeseen kahdelle kolmesta asunnottomasta.

Aikainen puuttuminen asumisen ongelmiin edellyttäisi toisaalta asumiseen liittyvien indikaattoreita, jotka ”hälyttäisivät” neuvonnan paikalle ajoissa, ja toisaalta asukkaiden tietoisuuden lisäämistä asumisneuvonnan tarjoamasta avusta ongelmatilanteissa. Asumisneuvonnan tuloksien ja vaikutusten arvioimiseksi tulisi tietojärjestelmää kehittää tämän hankkeen antamien suuntaviivojen mukaisesti: kirjattava nykyistä tarkemmin lähtökohtatilanne ja lisätä tietoihin neuvonnan asiakaskohtaiset tulokset ja mahdollisuuksien mukaan vaikutukset.

Asiasanat: asumisneuvonta, vaikutukset, arviointi

**Kirjoittajien  
yhteystiedot**

Esa Storhammar, KTT  
Jyväskylän yliopiston kauppakorkeakoulu  
PL 35, 40014 Jyväskylän yliopisto  
esa.t.storhammar@jyu.fi

Kari Itkonen, FM  
Jyväskylän yliopiston kauppakorkeakoulu  
PL 35, 40014 Jyväskylän yliopisto  
kari.itkonen@jyu.fi

## ESIPUHE

Jyväskylän asumisneuvonnan tarkasteluun pohjautuva arviointi on osa laajempaa hanketta, jossa on rakennettu asunnottomuuden ja asumisneuvonnan taloudellisten vaikutusten mittaus- ja arviointikehikkoa (ks. Ympäristöministeriön raportteja 7/2011). Hankkeessa on ollut mukana Jyväskylän yliopiston kauppakorkeakoulun lisäksi Tampereen teknillinen yliopisto, joka on tarkastellut tehostetun tukiasumisen taloudellisia vaikutuksia Tampereella, ja Kaupunkitutkimus TA Oy, joka on selvittänyt tilastoaineistojen avulla asumisneuvonnan vaikutuksia Helsingissä sekä asunnottomuuden ja asuntokannan välisiä siirtymiä. Jyväskylän hankkeen tavoitteena on ollut ennen kaikkea selvittää asumisneuvonnan taloudellisten vaikutusten mittaamista, tuottaa indikaattoreita, joiden perusteella taloudellisia vaikutuksia voidaan arvioida. Asumisneuvonnan tuloksia ja vaikutuksia on hankkeessa selvitetty tarkastelemalla Jyväskylän asumisneuvojatoimintaa vuodelta 2010. Aineistona selvityksessä on ollut asumisneuvonnan asiakasrekisteritiedot, hankkeessa toteutettu asiakaskysely ja neuvonnassa mukana olevien kiinteistöyhtiöiden edustajien haastattelut.

Tässä hankkeen raportoinnissa on pyritty luomaan mallia asiakasrekisterin kehittämiseksi niin, että se tuottaa tietoja asumisneuvonnan tuloksista ja vaikutuksista myös taloudellisesta näkökulmasta sekä palvelee asumisneuvojatoiminnan kehittämistä. Raportissa on esitetty kehittämissuhteita, joita voidaan soveltaa asumisneuvonnan tietojärjestelmän kehittämisessä.

Hanke eri osahankkeineen on ollut mukana ympäristöministeriön lähiöohjelmassa 2007–2011 ja rahoituksen hankkeelle on myöntänyt Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus. Käsillä oleva hanke on toteutettu Jyväskylän yliopiston kauppakorkeakoulussa, jossa selvitystyön ovat tehneet erikoistutkija Esa Storhammar ja tutkija Kari Itkonen. Hankkeen ohjausryhmässä ovat olleet erityisasiantuntija Peter Fredriksson 30.6.2011 saakka ja 1.7.2011 lähtien suunnittelija Sari Timonen ympäristöministeriöstä, pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämishojelman ohjelmajohtaja, toimitusjohtaja Juha Kaakinen Sosiaalikehitys Oy:stä, toimitusjohtaja Seppo Laakso Kaupunkitutkimus TA Oy:stä ja professori Antti Lönnqvist Tampereen teknillisestä yliopistosta.

Yhteistyö eri tahojen kanssa on ollut välttämätöntä ja se on ollut sujuvaa: tästä kiitokset Jyväskylän asumisneuvojalle Kaija-Leena Paloselle ja Jyväskylän asumisneuvojapalvelujen ohjausryhmälle. Asiakaskyselyn onnistumisesta on syytä kiittää asumisneuvonnan asiakkaita, jotka vastasivat kyselyymme. Toivomme, että raportti tarjoaa käyttökelpoisen arviointikehikon asumisneuvonnan taloudellisten vaikutusten mittaamiseen.

Tekijät



## KUVIOT JA TAULUKOT

### Kuviot

|            |   |    |
|------------|---|----|
| Kuvio 2.1  | Asumisneuvonnan toiminnan kuvaus  | 11 |
| Kuvio 2.2  | Asumisneuvonnan toimenpiteiden (toivotut) vaikutukset   | 12 |
| Kuvio 2.3. | Asumisneuvonnan prosessi ja tiedonkeruujärjestelmä  | 13 |
| Kuvio 3.1  | Asumisneuvonnan asiakkaat sukupuolen ja ikäryhmän mukaan  | 17 |
| Kuvio 3.2  | Asumisneuvonnan asiakkaat vireillepanon hakijan mukaan  | 17 |
| Kuvio 3.3  | Asumisneuvonnan asiakkaat asumisneuvontaan hakeutumisen syyn mukaan   | 18 |
| Kuvio 3.4  | Samassa taloudessa asuvien määrä ja asumisneuvontaan hakeutumisen syy   | 19 |
| Kuvio 3.5  | Samassa taloudessa asuvien alaikäisten määrä  | 20 |
| Kuvio 3.6  | Asumisneuvonnan asiakkaiden työmarkkina-asema ja asumisneuvontaan hakeutumisen syy  | 20 |
| Kuvio 3.7  | Asumisneuvojan asiakastyön jakaantuminen toiminnoittain   | 21 |
| Kuvio 3.8  | Asiakkaiden arviot asumisneuvonnan tunnettuudesta, toimivuudesta ja palvelusta  | 23 |
| Kuvio 3.9  | Asumisneuvontaan hakeutumisen syyt: asunnottomat/asunnon hakijat ja muut asiakkaat  | 25 |
| Kuvio 3.10 | Asumisen ongelmiin johtaneet syyt   | 26 |
| Kuvio 3.11 | Asumisen ongelmiin johtaneet syyt asunnottomilla/asunnon hakijoilla ja muista syistä asumisneuvontaan hakeutuneilla                     | 27 |
| Kuvio 4.1  | Asumisneuvonnan vaikutus asiakkaan asumistilanteeseen asunnottomilla/asunnon hakijoilla ja muista syistä asumisneuvontaan hakeutuneilla | 28 |
| Kuvio 4.2  | Asumisneuvonnan vaikutukset asunnottomilla/asunnon hakijoilla ja muista syistä asumisneuvontaan hakeutuneilla                           | 29 |
| Kuvio 4.3  | Asumisneuvonnan vaikutus asiakkaan vuokranmaksukykyyn, taloudelliseen tilanteeseen, terveydentilaan ja sosiaaliseen kanssakäymiseen     | 30 |
| Kuvio 4.4  | Asumisneuvonnan vaikutus asiakkaan elämisen laatuun niillä, joilla asumisessa tapahtunut parannus ja joilla ei parannusta               | 31 |

### Taulukot

|              |   |    |
|--------------|---|----|
| Taulukko 3.1 | Asunnottomat/asunnon hakijat ja muut ryhmät   | 18 |
| Taulukko 3.2 | Asumisneuvonnan toimenpiteiden määrä ja asiakastyöhön käytetty aika                             | 22 |
| Taulukko 3.3 | Kiinteistöyhtiöiden näkemyksiä asumisneuvonnan kohdentamisesta, vaikutuksista ja kehittämisestä | 24 |
| Taulukko 4.1 | Asumisneuvonnan taloudellisten vaikutusten arviointi  | 32 |

## Sisällys

|   |    |
|---|----|
| TIIVISTELMÄ   | 1  |
| ESIPUHE   | 3  |
| KUVIOT JA TAULUKOT  | 5  |
| 1 JOHDANTO  | 7  |
| 1.1 Asumisneuvonta  | 7  |
| 1.2 Asumisneuvonta Jyväskylässä                                       | 8  |
| 2 ASUMISNEUVONNAN TALOUDELLINEN VAIKUTTAVUUS                          | 10 |
| 2.1 Vaikuttavuuden arvioinnin yleiset lähtökohdat                     | 10 |
| 2.2 Asumisneuvonnan vaikuttavuuden arviointikehikko                   | 10 |
| 2.3 Arviointikehikon toimivuus ja kehittäminen                        | 14 |
| 3. ASUMISNEUVONTA JYVÄSKYLÄSSÄ 2010                                   | 15 |
| 3.1 Arvioinnin lähtökohdat ja tavoitteet                              | 15 |
| 3.2. Asumisneuvonnan asiakaskysely                                    | 16 |
| 3.2.1 Asumisneuvonnan asiakkaat                                       | 16 |
| 3.2.2 Asumisneuvojan asiakastyö                                       | 21 |
| 3.2.3 Asumisneuvontaan hakeutumisen syyt                              | 25 |
| 4 ASUMISNEUVONNAN TULOKSET JA VAIKUTUKSET                             | 28 |
| 4.1 Asumisneuvonnan vaikutukset asiakkaiden<br>asumiseen ja elämiseen | 28 |
| 4.2 Taloudellisen näkökulman kytkeminen asumisneuvontaan              | 32 |
| 5 ASUMISNEUVONNAN TOIMIVUUS JA VAIKUTTAVUUDEN<br>ARVIOINTI            | 35 |
| LÄHTEET JA KIRJALLISUUS   | 37 |
| LIITTEET  |    |



# 1 JOHDANTO

## 1.1. Asumisneuvonta

Keskeinen väline asumisongelmien ratkaisussa on asumisneuvojatoiminta, jolla pyritään auttamaan ja neuvomaan kaikenlaisissa asumiseen liittyvissä ongelmatilanteissa. Toiminnan onnistuminen edellyttää kiinteää yhteistyötä asukkaiden, viranomaisten, talotoimikuntien ja kolmannen sektorin kanssa (Haapanen, 2004).

Asumisneuvonnalla tarkoitetaan palvelua, jonka tavoitteena on asumiseen liittyvien ongelmien (vuokrarästit, häädöt, asumishäiriöt) ennaltaehkäisy ja ratkaiseminen, asukkaiden neuvominen ja opastaminen erilaisissa asumiseen liittyvissä asioissa sekä asukkaiden aktivoiminen kantamaan vastuuta asuntojen ja asuinalueen hoidosta. (Kärkkäinen 2008; Haapanen 2004; Hietikko 2004.) Asumisneuvonnassa pyritään puuttumaan nopeasti asumisessa ilmenneisiin ongelmiin. Asumisneuvojan työn keskeisimpänä tavoitteena on vuokranmaksuongelmien ja asukkaiden häiriökäyttäytymisen vähentäminen. Näin pyritään vähentämään häätöjä sekä parantamaan myös kaikkien asukkaiden viihtyvyyttä. Oleellista on, että asumisneuvonnan avulla asukas pystyisi säilyttämään asuntonsa.

Asumisneuvonnan järjestämiselle ei ole olemassa yhtä valtakunnallista mallia, vaan toimintaa on järjestetty paikallisten tarpeiden pohjalta ja pyritty näin paikallisesti toimivimpaan ratkaisuun. Asumisneuvonnan organisointi on toteutettu pääsääntöisesti kolmella vaihtoehtoisella tavalla: vuokranantajan toimesta vuokratotaloyhtiössä, kolmannella sektorilla yhdistyksissä ja järjestöissä sekä sosiaalitoimen alaisuudessa. Asumisneuvonnan organisoinnilla on ollut vaikutusta siihen, millaiseksi asumisneuvojan työ muotoutuu. Työn painopisteissä on ollut suuria eroja eri toimijoiden välillä ja asumisneuvojilla on ollut mahdollisuus tehdä paljon omia valintojaan työnsä suuntaamisen suhteen. Asumisneuvonnan organisointiin sidoksissa oleva selvin ero asumisneuvojan työnkuviissa on ollut ennaltaehkäisevän työn ja kriisityön välillä. Kiinteistöyhtiöissä työskentelevät asumisneuvojat tekevät pääasiassa ennaltaehkäisevää työtä, kun taas sosiaalitoimessa tai kolmannella sektorilla työskentelevät asumisneuvojat tekevät enemmän kriisityötä. (Pietiläinen 2008.)

Kokemukset asumisneuvonnasta ovat pääsääntöisesti olleet myönteisiä. On arvioitu, että asumisneuvonnalla on pystytty vähentämään häätöjä, vuokrarästejä ja asumisongelmia (Asumisneuvonta -asukkaan ja asuinyhteisön tukena, 2003). Toiminnan avulla on pystytty vähentämään kriisiasuntojen käyttöä, ikääntyneiden ja mielenterveysongelmaisten laitoshoidon tarvetta sekä päihdeongelmaisten asunnottomuutta. Vaikeasti asutettavan asukkaan kohdalla asumisneuvoja rooli asunnon saamisessa voi usein olla ratkaisevassa asemassa. (mt. 2003.) Kaikkia hyötyjä on rahallisesti vaikea todentaa, mutta jo häätöjen merkittävä aleneminen tuo kiinteistöyhtiölle tuntuvan taloudellisen säästön (vuokrien ja rästien maksaminen, häätökulut, vähentyneet korjauskulut). Toiminta on osoittautunut siinä määrin sosiaalitoimen kannalta ennaltaehkäiseväksi, että sen tukeminen valtion rahoituksella on katsottu perustelluksi.

Toisaalta arviot asumisneuvonnan vaikuttavuudesta eivät ole yksiselitteisiä, minkä katsotaan johtuvan paljolti vaikeudesta mitata asumisneuvonnan vaikuttavuutta. Vaikuttavuuden mittaaminen onkin jäänyt monesti ”välillisten” mittareiden varaan. Tästä

syystä olisi tarpeellista kehittää mittareita, joiden avulla toiminnan vaikuttavuutta voitaisiin luotettavasti arvioida. Asumisneuvonnan ei katsota toimivan pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämisessä, vaan pitkäaikaisasunnottomien osalta on tarpeen etsiä korvaavia asumismuotoja esimerkiksi tukiasuminen. (Kettunen, 2009).

## 1.2 Asumisneuvonta Jyväskylässä

Asumisneuvonnalla voidaan katsoa olleen Jyväskylässä pitkä, mutta katkonainen historia. Asumisneuvontatyöllä on selkeitä yhtymäkohtia nk. sosiaaliseen isännöintiin. Jyväskylässä, Kuokkalan kaupunginosassa vuonna 1988 käynnistettyä sosiaalisen isännöinnin kokeilua pidetäänkin ensimmäisenä asumisneuvontaan tähtäävänä järjestelmänä Suomessa (Kettunen 2009). Sosiaalisessa isännöinnissä pyritään asukkaiden, vuokratyöyhtiön organisaation sekä julkisen sektorin asuinaluekohtaisesta yhteistyöhön. Asukkaita aktivoidaan mm. lisäämällä heidän toimintaedellytyksiään asumiseen liittyvissä asioissa. (Haapanen 2004)

Asumisneuvonnan katsotaan olevan sisällöltään laajempaa kuin alkuperäinen sosiaalisen isännöinnin asiakaspalvelumallin, jossa kiinteistöyhtiöiden toimenkuvaa on laajennettu kattamaan tavanomaisten palveluiden lisäksi myös muita, yleensä pieniä tilapäisiä palveluja (Hietikko 2004). Asumisneuvonta eroaa sosiaalisesta isännöinnistä myös kohteensa ja laajuutensa perusteella: sosiaalinen isännöinti tarkoittaa yleensä vuokra-taloyhtiöiden tekemää asiakastyötä, kun taas asumisneuvonta sen sijaan pyrkii laajemmin asumispulmien ennaltaehkäisyyn ja ratkaisemiseen (Backlund 2004).

Jyväskylässä ja Jyväskylän maalaiskunnassa kokeiltiin kuntien ja vuokranantajayhteisöjen yhteistyöhankkeena kuuden vuoden ajan asumiseen liittyvien ongelmien ratkaisemista vuosina 2002–2007. Asumisneuvonnan hallinnoinnista ja käytännön toteutuksesta vastasi Keski-Suomen Yhteisöjen Tuki ry. Asumisneuvojan toiminta-alueella oli Jyväskylän kaupunki ja Jyväskylän maalaiskunta. Pääasiassa palvelu oli tarkoitettu hankkeen rahoitukseen osallistuvien kiinteistöyhtiöiden asukkaille, mutta palveluun ohjautui asiakkaita myös näiden ulkopuolelta. (Hoppania-Pantsu 2007)

Asumisneuvonnan loppuraportissa (Hoppania-Pantsu 2007) on arvioitu toiminnan taloudellisia ja sosiaalisia vaikutuksia. Keskeiseksi tavoitteeksi asumisneuvonnalle oli asetettu vuokratilastoista aiheutuvien ongelmien vähentäminen. Asumisneuvoja on kerännyt hankkeen aikana tietoa asiakkaiden vuokratilastoista ja niiden maksamisesta. Näiden tietojen perusteella vuokratilastoja saatiin perityksi takaisin varsin hyvin. Asunnon säilyttämisellä voidaan olettaa olevan myös positiivisia taloudellisia vaikutuksia, joita syntyy mm. vältetyistä hädöistä ja laitospaikkojen käytön vähenemisestä. Asunnon säilyttäminen on voinut merkitä myös asukkaan elämänhallinnan ja elämäntilanteen kohentumista. (Hoppania-Pantsu 2007).

Jyväskylän asumisneuvontakokeilu toi esiin myös sen, että toiminnan organisointi kolmannelle sektorille ei ole ongelmatonta. Palvelujärjestelmän ulkopuolella toimiminen merkitsee sitä, ettei asumisneuvojalla ole riittävää päätösvaltaa ja tiedonsaantia vaikeuttavat salassapitosäännöt. Tätä kuvastavat myös asumisneuvojan kokemukset irrallisena ja yksinäisenä toimijana. Hoppania-Pantsun mukaan vuokratyöyhtiön palkkalistoilla oleva asumisneuvoja kykenisi paremmin myös ennaltaehkäiseviin ratkaisuihin. Kolmannen sektorin asumisneuvojatoiminnassa korostuu enemmän yksilöl-

linen kuin yhteisöllinen näkökulma: vaikutukset sosiaalisiin suhteisiin ja yhteisöllisyyteen syntyy lähinnä yksittäisten perheiden tai asiakkaiden osalta. Kärkkäisen (2008) mukaan asumisneuvontatyö eroaa perinteisestä sosiaalityöstä juuri siinä, että asumisneuvonnan tavoitteena tulisi olla koko asuinyhteisön eheyttäminen, ei pelkästään yksittäisten asukkaiden tukeminen. Tällaista asuinyhteisöä eheyttävää näkökulmaa on vaikeaa tavoittaa rakenteiden ulkopuolelta.

Asumisneuvojatoiminta käynnistettiin Jyväskylässä parin vuoden tauon jälkeen keväällä 2009. Lähtökohtina Jyväskylän asumisneuvojatoiminnan käynnistämiseksi voidaan pitää hallituksen pitkäaikaisasunnottomuuden vähennysohjelmaa (2008–2011) ja siihen liittyvää aiesopimusta kymmenen kaupungin kesken.<sup>1</sup> Korkean työttömyyden aiheuttamat taloudelliset ja sosiaaliset ongelmat loivat myös tarvetta asumisneuvonnan käynnistämiseen uudelleen. Tähän liittyen Jyväskylän osalta oli selvitetty myös tarvetta asumisneuvontatoiminnan jatkamiseen (Kärkkäinen 2008).

Asumisneuvonta käynnistettiin Jyväskylässä keväällä 2009 lähiöohjelmalta saadun 20 % tuen myötä. Loppuosuus asumisneuvonnan kuluista on jaettu puoliksi Jyväskylän kaupungin (40 %) ja mukana olevat kiinteistöyhtiöiden kesken (40 %). Kiinteistöyhtiöt osallistuvat asumisneuvonnan kustannuksiin asuntomäärien suhteellisen osuuden perusteella. Mukana olevista kiinteistöyhtiöistä selvästi eniten asuntoja on Jyväskylän Vuokra-asunnot Oy:llä, jonka asuntojen osuus on yli 60 %. Muut mukana olevat yhtiöt ovat: AVARA Oy, Jyväskylän nuoriso- ja palveluasunnot, SATO ja VVO Asunnot Oy. Yhteensä näillä yhtiöillä on Jyväskylässä 12 203 vuokra-asuntoa.

Asumisneuvonnan käynnistyttyä on työ asumisneuvojan mukaan painottunut akuuttien asumisongelmien ratkaisuun, eikä aikaa jää riittävästi muihin asumisongelmiin ennaltaehkäiseviin tehtäviin. Ennaltaehkäisevää toimintaa on kirjattu asumisneuvonnan toimintasuunnitelmaan, jonka mukaan asumisneuvoja pyrkii asukkaiden osallistumisen aktivointiin sekä yhteisöllisyyden ja alueidentiteetin vahvistamiseen yhdessä asuinalueiden yhdyshenkilöiden kanssa. Akuutit asumiseen liittyvät ongelmat on kuitenkin asetettava ensisijalle toiminnassa.

Asumisneuvojan katsotaan mahdollistavan aikaisen puuttumisen asumisongelmiin, myös sellaisiin, jotka voisivat johtaa taloudellisesti kalliisiin ratkaisuihin. Kiinteistöyhtiöiden talousseuranta on kuitenkin keskitetty muualle, mikä vaikeuttaa mm. maksuhäiriöiden seuranta ja niihin puuttumista riittävän ajoissa. Tähän seikkaan viittaa asumisneuvojan toive, että asiakkaat voisivat hakeutua neuvontaan aiemmin, ennen rästien kasvamista ja häätöprosessien käynnistymistä.

Asumisneuvontatyötä tukeva sosiaalisen isännöinnin pilottihanke (”Asu ite”) käynnistettiin Jyväskylässä keväällä 2010. Hankkeen tavoitteena on saada erilaisista asuntoiloista/yhteisöistä asukkaita sosiaalisen isännöinnin avulla itsenäisempään asumiseen. Isännöijä toimii asukkaan tukihenkilönä ja auttaa häntä selviytymään normaalissa vuokra-asunnossa.

---

<sup>1</sup> Jyväskylän asumisneuvonta eroaa muualla toteutetusta asumisneuvonnasta kohdentuessaan voimakkaasti asunnottomien ongelmien ratkaisuun. Yhtenä syynä tälle painotukselle voitaneen pitää sitä, että asumisneuvontahanke on kirjattu valtion ja Jyväskylän väliseen pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämisen aiesopimukseen.

## 2 ASUMISNEUVONNAN TALOUDELLINEN VAIKUTTAVUUS

### 2.1 Vaikuttavuuden arvioinnin yleiset lähtökohdat

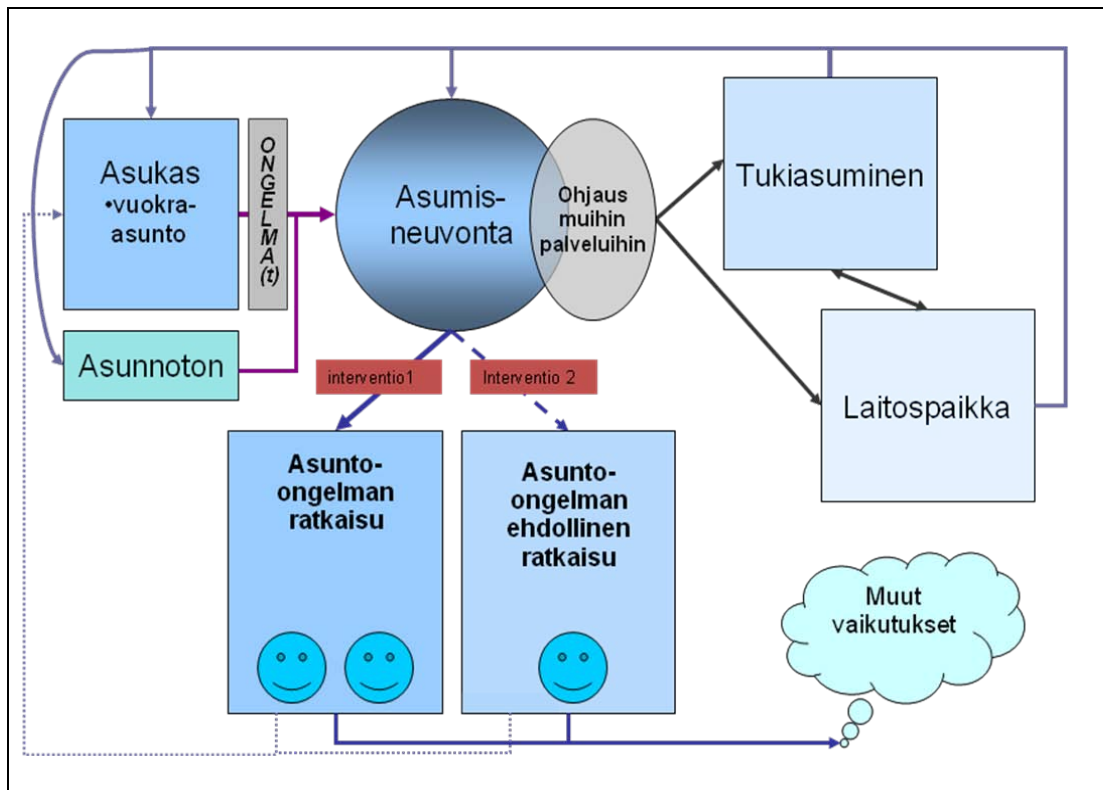
Siitä huolimatta, että sosiaalipalvelujen arviointeja ja jopa niiden arviointeja taloudellisesta näkökulmasta on viimeisen vuosikymmenen aikana tehty lukuisia, näyttää arvioinnin kehittämiseksi olevan edelleen tarvetta. Sosiaalityön katsotaan toisaalta olevan luonteeltaan sellaista, että sen arviointia pidetään vaikeana ja erityisesti taloudellista arviointia jopa kyseenalaisena (Karjalainen & Kotiranta 2010; Ulfves, Lääperi, Rautiainen ja Närhi 2010). Toisaalta sosiaalialan taloudellista arviointia pidetään yhtä mahdollisena kuin muutakin taloudellista arviointia (Taloudellinen arviointi sosiaalialalla 2004). Sosiaaliala vain asettaa omat rajoituksensa niin tulosten tulkinnalle kuin kustannusten määrittämiselle. Myös julkisen talouden kehitys ja kuntien talouden kiristyminen lisää tarvetta ottaa huomioon taloudelliset näkökohdat palvelujen tuottamisessa. Vaikuttavuuden arviointi koetaan tärkeää, koska sen kautta sosiaalipalvelu voi tulla näkyvämmäksi, toimenpiteet jäsenyntyemmiksi ja palveluja voidaan näin kehittää. Vielä oleellisempaa on osoittaa se, mitä palveluilla saadaan aikaan ja miten kestäviä vaikutukset ovat. Vaikuttavuustieto tarjoaa taloudelliset perusteet ja myös eettisen perustan suunnata resursseja. (Karjalainen & Kotiranta 2010)

Taloudellisessa arvioinnissa tarkastellaan eri vaihtoehtojen vaikuttavuutta ja edullisuutta samanaikaisesti ja pyritään näin tunnistamaan, mittamaan ja vertailemaan vaihtoehtoisten toimenpiteiden kustannuksia ja vaikutuksia (Sefton et.al. 2004). Sosiaalipalveluja ei voida kuitenkaan arvioida pelkästään ns. kovien, rahamääräisten arviointimenetelmien avulla (Sjöblom 2000). Sosiaalipolitiikan taloutta tutkittaessa on kyettävä ottamaan huomioon sekä sosiaalinen että taloudellinen näkökulma

Tarkasteltaessa sosiaalipalvelujen toteuttamista alue- ja paikallistasolla taloudellisesta arvioinnista kehitettyjen menetelmien käyttökelpoisuus kasvaa. Mikrotasolla arvioinnin lähtökohtana voi olla tietyn palvelun tai toimintamenetelmän kyky tyydyttää käyttäjän palvelutarve. Kiinnostus kohdistuu yksittäisen palvelun tuloksellisuuden ja vaikutusten arviointiin. (Pusa, Piirainen & Kettunen 2004) Sovellettaessa taloudellisen vaikuttavuuden käsitteistöä asumisneuvontaan, on syytä kuitenkin ottaa huomioon edellä mainitut sosiaalityön arviointiin liitetyt varaukset (vrt. Sinkkonen & Kinnunen 1994; Sjöblom 2000).

### 2.2 Asumisneuvonnan vaikuttavuuden arviointikehikko

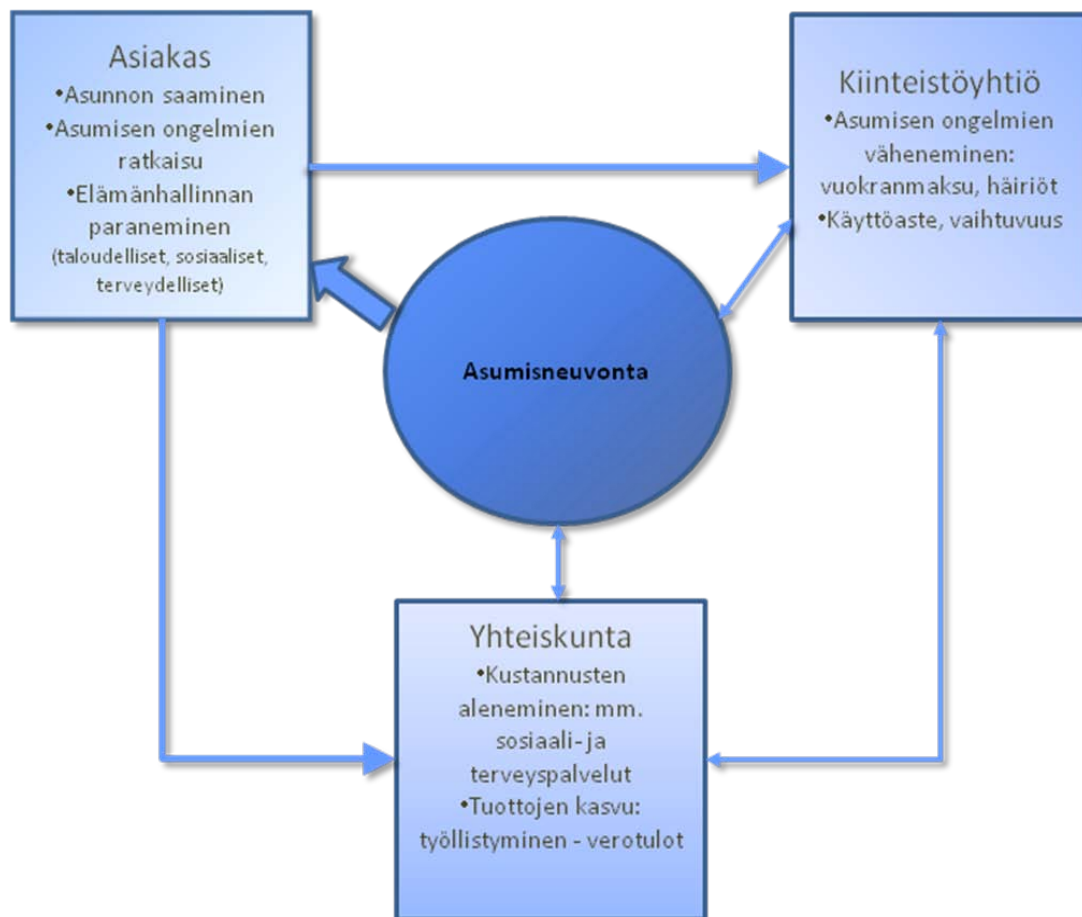
Asumisneuvonnan kustannusvaikutusten mittaamiskehikon lähtökohtana on yleinen arviointikehikko. Arviointikehikon soveltaminen asumisneuvontaan edellytti asumisneuvontaprosessin vaiheiden tarkentamista. Tässä merkittävänä lähteinä olivat Helsingin asumisneuvonnassa käytetty tiedonkeruujärjestelmä sekä Jyväskylässä tehdyt asiantuntijahaastattelut (asumisneuvoja, kiinteistöyhtiön edustajat) ja asumisneuvonnan ohjausryhmässä saatu palaute. Asumisneuvonnan prosessia voidaan kuvata seuraavallisesti (Kuvio 2.1).



Kuvio 2.1 Asumisneuvonnan toiminnan kuvaus

Asumisneuvoja pyrkii toiminnallaan ratkaisemaan asumisessa syntyneitä ongelmia. Keskeisimpänä asiana ovat asukkaiden vuokratästit ja niiden hoitaminen osapuolia hyödyttävällä tavalla: mm. maksusopimukset, asunnon vaihto halvempaan. Osa ongelmista on sellaisia, että ratkaisua on haettava muiden palvelujen kautta. Sosiaalisen isännöinnin kautta avautuu mahdollisuuksia tehdä ehdollisia ratkaisuja vaikeasti asuttavien osalta. Keskeisenä työnä on asumiseen liittyvien ongelmien vähentäminen ja mahdollisuuksien mukaan edistää näin myös itsenäistä asumista.

Asumisneuvonnan toimenpiteiden vaikutusten voidaan katsoa kohdentuvan asiakkaan lisäksi kiinteistöyhtiöihin, asuinyhteisöön sekä eri palvelujen käyttöön (Kuvio 2.2).

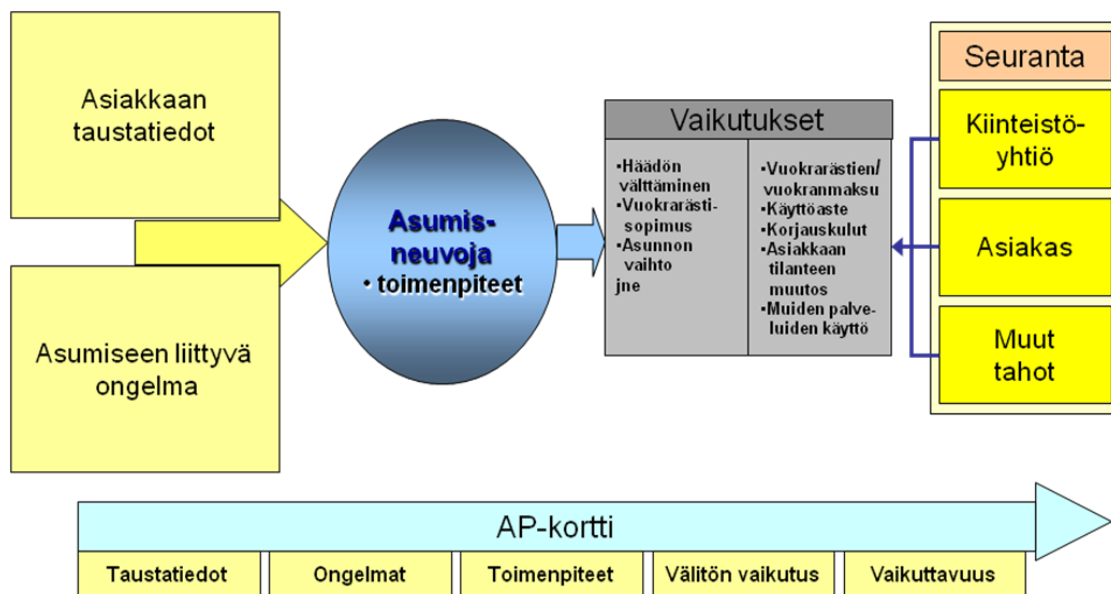


Kuvio 2.2 Asumisneuvonnan toimenpiteiden (toivotut) vaikutukset

Asumisneuvonnan vaikutusten todentamiseksi on tarvetta luoda mittareita, joiden perusteella toiminnan vaikutuksia voidaan arvioida. Tämä edellyttää tietojen keräämistä asumisneuvontaprosessin eri vaiheista. Jo nykyisin asiakkaasta kirjataan ylös monia tietoja yhteydenoton ja asioinnin aikana. Tiedonkeruuta tulisi kerätä nykyistä järjestelmällisemmin ja laajemmin, jotta toiminnan arviointia voisi toteuttaa taloudellisesta näkökulmasta. Pääosan tiedonkeruusta voisi kytkeä asumisneuvojan ”normaaliin” asiakastyöhön – mahdollisesti jopa asiakas itse voisi tuottaa osan tiedoista.

Vaikutusten arviointiin olisi tarpeen liittää myös systemaattinen seuranta. Seurannan avulla voidaan selvittää, onko tavoitellut vaikutukset saavutettu ja onko toiminnasta aiheutunut muita vaikutuksia (arvaamattomia ja/tai ei-toivottuja). Seuranta on syytä toteuttaa sekä vaikutusten kohteena olevien ihmisten että eri intressitahojen kannalta. Myös muista mahdollisista lähteistä saatuja tietoja ja arviointeja on syytä hyödyntää vaikutusten seurannassa. (Nelimarkka & Kauppinen 2007)

Edellä hahmoteltua asumisneuvonnan tiedonkeruujärjestelmän rakentumista kuvaa seuraava kaavio (Kuvio 2.3).



Kuvio 2.3. Asumisneuvonnan prosessi ja tiedonkeruujärjestelmä

Tietojen keräämistä varten laadittiin tietojärjestelmän perustaksi AP-kortti (asumisneuvontaprosessi-kortti), joka helpottaa tietojen kirjaamista prosessin eri vaiheissa. Tietoja kerätään viiden seuraavan pääteeman osalta

1. Taustatiedot asiakkaasta
  - henkilötiedot
  - asiakastiedot
2. Asumisneuvontaan hakeutumisen syyt
3. Toimenpiteet ja käytetyt resurssit
4. Tulokset/Vaikutukset
5. Seurantatiedot
  - asiakaskysely
  - kiinteistöyhtiön palaute
  - muu palaute

Asumisneuvon toimenpiteiden tuottamia tuloksia voidaan mitata rahamääräisesti, joko toteutuneen säästön/tuoton mukaan (esimerkiksi maksusopimuksen mukaisesti) tai ”keskimääräisen” säästön/tuoton mukaan (esimerkiksi häädön kustannukset). Käytettyjä resursseja voidaan kohdentaa myös asiakaskohtaisesti asian hoitamisen vaatiman työpanoksen perusteella. Asumisneuvonnan kustannusten ja vaikutusten arvioinnin vertailukohtana on tilanne, jossa tätä palvelua ei olisi. Ratkaistavaksi nousee kontrafaktuaalisen kehitysuran ongelma: millaisia kuluja asumisongelmien ratkaisemisesta syntyisi ilman asumisneuvontaa ja millaisia näiden toimenpiteiden vaikutukset olisivat. Näihin kysymyksiin on tavalla tai toisella vastattava, jotta asumisneuvonnan vaikuttavuudesta saadaan oikeanlainen tulos.

Asumisneuvojan työhön saattaa kuulua asiakastyön ohella muita asumiseen liittyviä tehtäviä – mm. asukkaiden osallistumisen aktivointi ja asuinyhteisöjen yhteisöllisyyden edistäminen – sekä hallinnollisia tehtäviä. Asumisongelmia ennaltaehkäisevien toimien vaikutuksia voi karkeasti tarkastella kiinteistöyhtiöiden vuositilastojen ja asukasviihtyvyyden muutosta kuvastavien tietojen (asukaskyselyt) kautta.

Toiminnan vaikuttavuuden mittaaminen edellyttää myös seurantajärjestelmää, joka koostuu asiakkaan ja kiinteistöyhtiön palautteesta sekä mahdollisista muista seuranta-tiedoista. Kiinteistöyhtiöillä on valmiit seurantajärjestelmät, joiden kautta asumisen ongelmista ja niiden muutoksista tulisi saada riittävän eriteltyä tietoa asumisneuvonnan käyttöön. Mahdollisuuksien mukaan tiedot tulisi saada asiakaskohtaisten toimenpiteiden vaikutuksista, esimerkiksi vuokratien maksamisesta.

Asumisneuvonnan vaikuttavuuden kannalta oleellisinta on nähdä toimenpiteen vaikutus asiakkaan asumiseen ja elämiseen sekä tämän vaikutuksen jatkuvuuteen. Kuten jo aiemmin on todettu, ei sosiaalipalveluja ole syytä arvioida pelkästään rahamääräisten arviointimenetelmien avulla (Sjöblom 2000). Tätä näkemystä voidaan perustella sillä, että sosiaalipalvelujen tärkeimpinä toimintatapoina ovat keskustelu ja neuvottelu. Toimenpiteen tarjoamisen lisäksi sosiaalityöntekijältä edellytetään myös asiakkaan kanssa keskustelua ja asiakkaan tarpeiden ymmärtämistä. Näin pyritään asiakkaan kanssa vuorovaikutukseen, joka saa aikaan toivottuja muutoksia asiakkaan käyttäytymisessä. (Ulfves et.al. 2010)

### **2.3 Arviointikehikon toimivuus ja kehittäminen**

Laaditun asumisneuvonnan arviointimallin koetestausta suoritettiin jälkikäteen asumisneuvojan asiakastietojen pohjalta niiltä osin kuin se oli mahdollista. Varsinaista vaikuttavuustietoa ei näiden tietojen pohjalta ollut tuotettavissa. Asiakaskortin täyttäminen jälkikäteen varsinaisen työn ohella oli luonnollisesti rasite, joka tuntui työläältä. Lisäksi nousi esiin kysymys, kuka vaikuttavuusarvioita varten tarvittavia tietoja kerää ja kokoaa sekä analysoi jatkossa tutkimushankkeen päätyttyä.

Perustietojen kerääminen asiakkaasta ja toimenpiteistä ei liene ongelma, jos se toteutetaan asumisneuvontaprosessin aikana, osana raportointia käytössä olevaan tietojärjestelmään. Tältä osin tietojärjestelmää voisi kehittää huomattavasti, erityisesti toiminnan tulosten kirjaaminen olisi tuiki tärkeää. Ongelmallisempaa on asiakaskyselyn toteuttaminen ja kiinteistöyhtiöiden tietojen kerääminen sekä aineistojen kokoaminen ja analysointi. Tällaisen asiakasrekisterin laatiminen nostaa esiin myös tietosuojakysymykset: millaisia tietoja voi kerätä ja mihin tarkoitukseen. Kertaluonteisen tutkimuksessa (seurantatutkimus) tällainen tiedonkeruu on mahdollista asiakkaan suostumuksen perusteella. Sekä vaikuttavuusselvityksen tekeminen, että tietosuojakysymykset edellyttänevät erillistä arviointihanketta.

Arviointikehikon kehittäminen edellyttäisi sen tiedonkeruujärjestelmän liittämistä asumisneuvonnan tietojärjestelmään sekä palauteaineiston keräämistä asiakkailta ja kiinteistöyhtiöiltä. Ideaalina olisi rakentaa arviointimallista riittävän kattava, mutta tarpeeksi kevyt, jotta se voisi toimia osana asumisneuvonnan palvelutoimintaa ja sen kehittämistä.



### 3. ASUMISNEUVONTA JYVÄSKYLÄSSÄ 2010

#### 3.1 Arvioinnin lähtökohdat ja tavoitteet

Hankkeen aiempi vaihe tarjoaa lähtökohdita asumisneuvonnan ja asunnottomuuden vähentämistoimien kustannusvaikutusten mittaamiselle sekä kiinnostavia tuloksia kyseisistä vaikutuksista. Selkeänä ongelmana on edelleen järjestelmällisesti kerättyjen tietojen puute, mikäli halutaan seurata kattavasti toimenpiteiden vaikuttavuutta. Eri-tyisesti seurantatietojen tarve on ilmeinen niin palvelujen vaikuttavuuden kuin toimivuuden näkökulmasta.

Tilastoaineistolla tehtyjen Helsingin asumisneuvonnan analyysin tulokset osoittavat, että asumisneuvonnalla on selviä vaikutuksia asumisen ongelmien vähentymiseen ja näin pienentävät tätä kautta syntyviä kustannuksia niin kiinteistöyhtiöille kuin yhteiskunnalle.

Jyväskylän asumisneuvonnan osalta fokus oli arviointiin tarvittavan järjestelmän ja mittareiden kehittäminen. Tarkastelut osoittavat, että asumisneuvonnan vaikutusten todentamiseksi on tarvetta luoda mittareita, joiden perusteella toiminnan vaikutuksia voidaan arvioida. Tämä edellyttää tietojen keräämistä asumisneuvontaprosessin eri vaiheista. Tietojen keräämistä varten hankkeessa laadittiin tietojärjestelmän perusta (AP-kortti) ja palautekysely, jotka helpottavat tietojen kirjaamista prosessin eri vaiheissa.

Jyväskylän asumisneuvonnan osalta on tarkoitus hyödyntää hankkeen aiemmassa vaiheessa tuotettua mallia. Yhteistyössä asumisneuvonnan kanssa toteutetaan mallin mukainen aineiston keruu. Asiakkaiden palautteen saamiseksi toteutetaan kysely, jossa 1) selvitetään tekijöitä, jotka ovat johtaneet asumisongelmaan 2) selvitetään, miten asumisneuvonta on vaikuttanut asiakkaan asumiseen ja yleisemmin sosioekonomiseen tilanteeseen ja 3) selvitetään, miten asiakkaiden taloudellinen, sosiaalinen ja terveydellinen tilanne on muuttunut ja tulee muuttumaan asumisneuvontaprosessin jälkeen.

Erityskysymyksenä on selvittää asumisneuvonnan toimivuus asunnottomuuden ennaltaehkäisemisessä ja asunnon järjestämisessä asunnottomille. Tässä työssä oleellista on asumisneuvonnan yhteistyö eri tahojen kanssa ja asumisneuvonnan rooli tapauskohtaisesti. Asunnottomiksi luokituvat ne asumisneuvonnan asiakkaat, jotka rekisterissä on kirjattu asunnottomiksi tai asunnon hakijaksi. Asiakaskyselyn tulokset asunnottomuuden osalta poikkeavat hieman rekisterin luokituksista.

Asiakaspalaute antaa oleellista tietoa asumisneuvonnan vaikuttavuudesta. Ongelmana on sekä palautteen sisältö että sen saannin turvaaminen. Asiakaspalautetta varten laadittiin kyselylomake (liite 1), jonka keskeisenä sisältönä ovat asumisongelmiin johtaneet syyt, asumisneuvonnan vaikutukset asiakkaan asumistilanteeseen ja vaikutukset yleisemmin asiakkaan elämän tilanteeseen. Asumisneuvonnan vaikutusta asiakkaan elämiseen on selvitetty elämänlaatumittarista tehdyn sovelluksen avulla.<sup>2</sup> Kyseinen elämänlaatumittari on rakennettu alun perin aikuissosiaalityön hanketta varten, jossa

---

<sup>2</sup> (Kyselylomaketta on muokattu hankkeen ohjausryhmän, asumisneuvonnan ohjausryhmän ja THL:n tutkijan Raija Lääperin kommenttien pohjalta.)

tarkasteltiin työllistämiseen liittyviä aktivointitoimien vaikuttavuutta (Ulfves et.al. 2010). Mittarin taloudellinen ulottuvuus voidaan tuottaa liittämällä siihen toimenpiteiden kustannustiedot (Rautiainen 2009a ja 2009b). Näin muodostettu SKV-indeksi pyrkii yhdistämään yksilön kokemat vaikutukset ja kunnalle koituvat kustannukset tai näiden muutokset (Rautiainen 2009a).

Asumisneuvonnan vaikutusta selvitetään myös kiinteistöyhtiöiltä kerättävän palauteaineiston avulla. Kiinteistöyhtiöiden haastatteluja varten laadittiin lomake, jossa kysyttiin asumisneuvonnan vaikutuksista ja kehittämistarpeista (liite 2). Lomakkeella kerättiin myös tilastotietoja kiinteistöyhtiöistä, mutta tämä osoittautui ongelmalliseksi, koska tilastomateriaalia ei ollut kattavasti saatavissa ja tiedot ovat osin luottamuksellisia (ei julkaistavissa).

### **3.2. Asumisneuvonnan asiakaskysely**

Asiakaskysely Jyväskylän asumisneuvonnan asiakkaille toteutettiin kesällä 2011. Perusjoukkona oli vuonna 2010 asumisneuvojan palveluita käyttäneet henkilöt (237 henkilöä). Eri sysistä kyselyä ei voitu toimittaa 17 henkilölle, joten kyselyn kohdejoukoksi muodostui 220 asiakasta. Vastausten saamiseksi kyselylomakkeesta pyrittiin saamaan lyhyt ja kysymykset helposti vastattavaan muotoon. Porkkanana vastaamiselle käytettiin lahjakorttia, joka arvottiin vastaajien kesken.

Vastauksia kyselyyn saatiin 81 (n. 37 %) eli melko hyvin, kun otetaan huomioon se, että kohdejoukkoa voidaan pitää kyselyn kannalta haasteellinen. Kyselyn edustavuutta tarkastellaan vertaamalla vastanneiden taustatietoja rekisterin asiakastietoihin. Samalla kuvataan asumisneuvojan asiakaskuntaa.

Seuraavaksi tarkastellaan rekisteri- ja kyselyaineiston perusteella tietoja asiakaskunnasta ja vertaillaan myös kuinka hyvin kyselyyn vastanneet noudattavat taustatietojen osalta rekisterin tietoja.

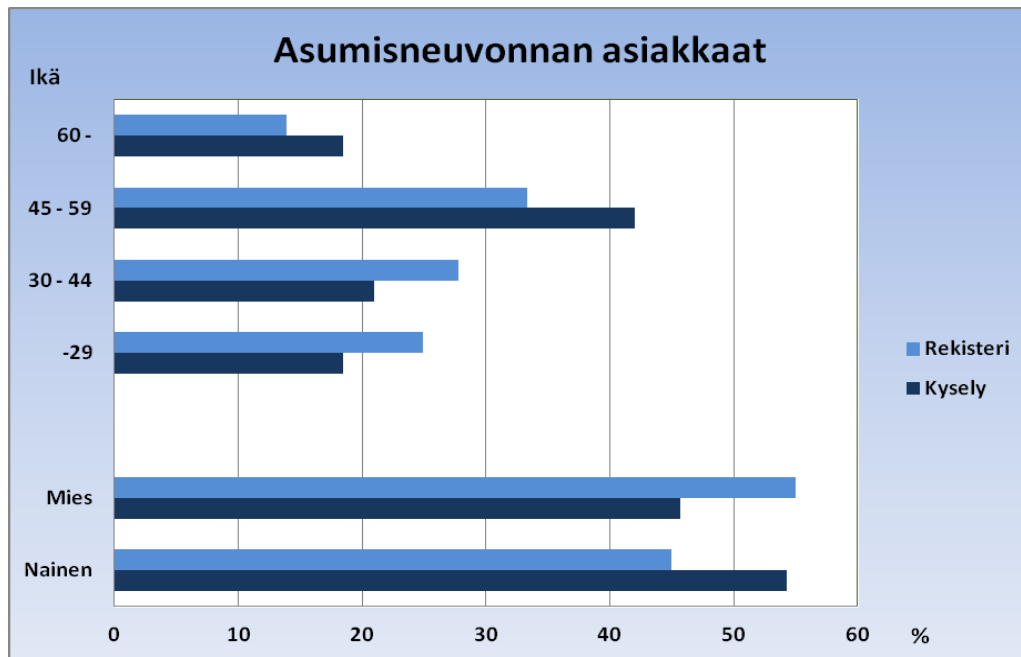
#### **3.2.1 Asumisneuvonnan asiakkaat**

Asumisneuvonnan asiakasrekisterissä on melko suppeat perustiedot asiakkaista eli ikä ja sukupuoli. Lisäksi rekisteröidään neuvontaan hakeutumisen syy(t) ja se, kuka on pannut vireille asumisneuvonta prosessin. Näiden lisäksi rekisterissä on tiedot asumisneuvojan asiakastyöstä: eri toimenpiteistä ja niiden kestosta.

Seuraavissa kuvioissa (3.1–3.3) on vertailtu kyselyyn vastanneita asiakasrekisteriin edellä mainittujen perustietojen osalta: ikä, sukupuoli, vireillepanon hakija ja palveluun hakeutumisen syy.

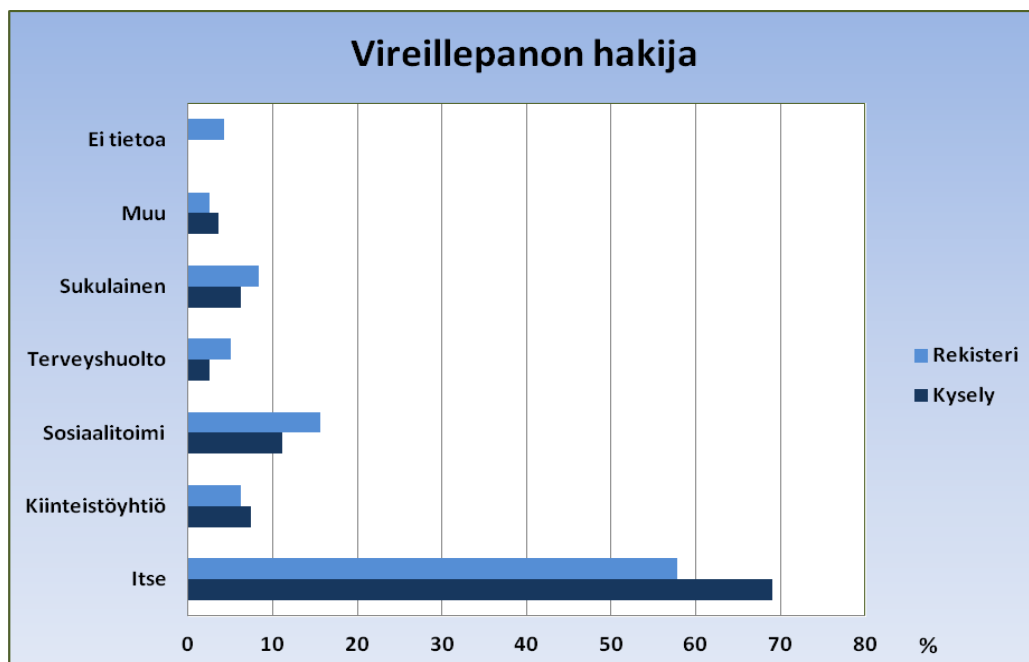
Vertailu osoittaa, että kyselyyn vastasivat naiset miehiä aktiivisemmin. Tämä on yleinen trendi henkilöille tehdyissä kyselyissä. Ikäryhmistä kyselyssä yliedustettuna ovat 45–59 -vuotiaat (kuvio 3.1). Nuoremmissa ikäluokissa vastausaktiivisuus on ollut matalampi kuin vanhemmissa ikäryhmissä. Näiden erojen taustalla voi olla erilainen tavoitettavuus: rekisterin tietojen mukaan asunnottomuus on yleisempää miesten keskuudessa ja nuoremmissa ikäluokissa.

Kuvio 3.1 Asumisneuvonnan asiakkaat sukupuolen ja ikäryhmän mukaan (rekisteri n=237, kysely n=81)



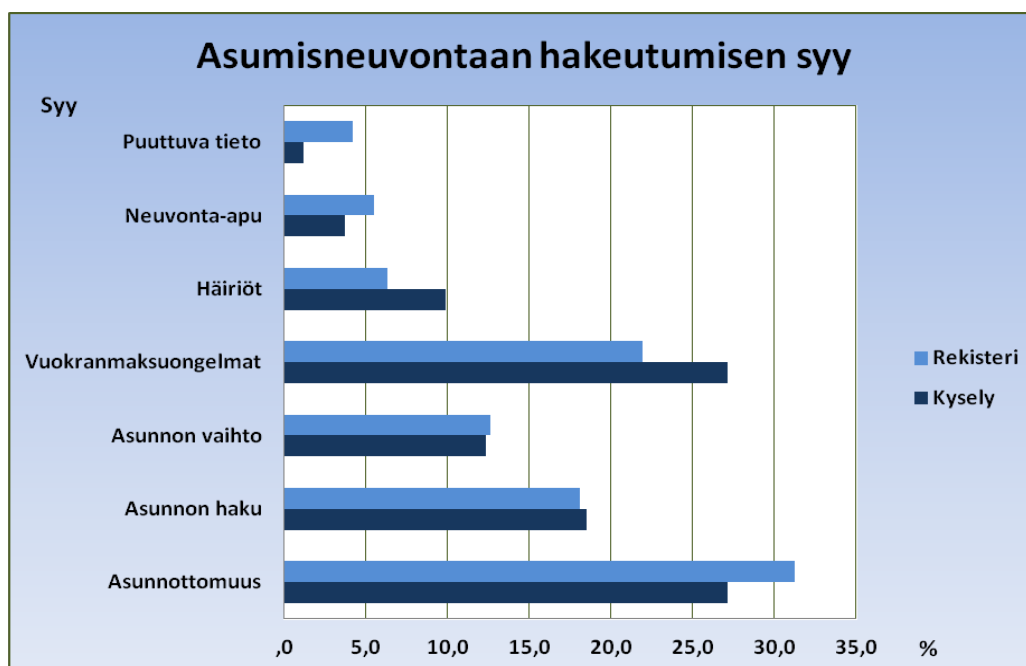
Itse asumisneuvontaan hakeutuneita on kyselyaineistossa suhteellisesti enemmän kuin asiakasrekisterissä (kuvio 3.2). Tämä on jokseenkin odotettu tulos, koska tässä joukossa kyky vastata kyselyyn on oletettavasti parempi kuin muilla ryhmillä. Sosiaali- ja terveydenhuollon kautta asumisneuvontaan tulleiden keskuudessa on henkilöitä, joiden kyky itsenäiseen asioiden hoitamiseen on alentunut.

Kuvio 3.2 Asumisneuvonnan asiakkaat vireillepanon hakijan mukaan (rekisteri n=237, kysely n=81)



Asunnottomuuden vuoksi neuvontaan hakeutuneita on kyselyaineistossa vähemmän kuin asiakasrekisterissä ja vuokranmaksuongelmaisia puolestaan enemmän (kuvio 3.3). Tämän eron syitä voidaan selittää osin samoilla tekijöillä kuin edellä esiintyneitä eroja. Lisäksi asunnottomien ja asunnonhakijoiden tavoitettavuus postikyselyllä on luultavasti myös heikompaa.

Kuvio 3.3 Asumisneuvonnan asiakkaat asumisneuvontaan hakeutumisen syyn mukaan (rekisteri n=237, kysely n=81)



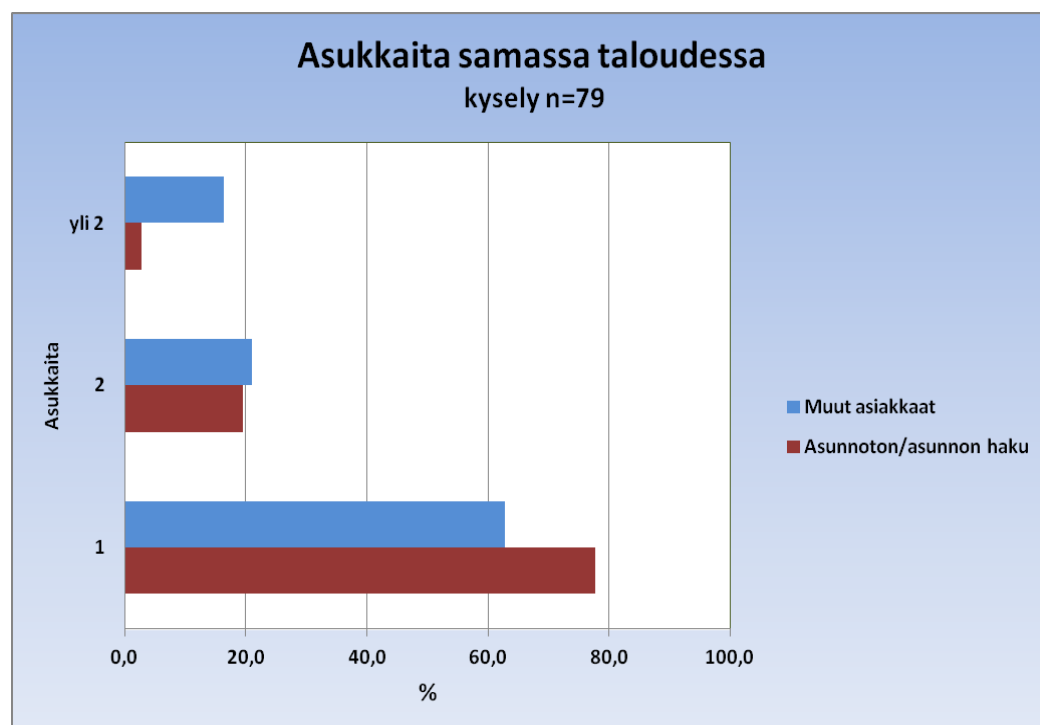
Kaiken kaikkiaan kyselyn ja rekisterin asiakasprofiilit ovat melko yhtenevät, eivätkä erot ole tilastollisesti merkitseviä. Tältä osin kyselyn tuloksia voidaan tarkastella myös muiden kysymysten osalta hyvinkin suuntaa antavina.

|                             | Asunnoton/asunnon haku (%) | Muut syyt (%) | Yhteensä % | n   |
|-----------------------------|----------------------------|---------------|------------|-----|
| Nainen                      | 35,7                       | 54,3          | 45,0       | 104 |
| Mies                        | 64,3                       | 45,7          | 55,0       | 127 |
| <b>Ikäryhmä</b>             |                            |               |            | 231 |
| alle 30 v                   | 31,6                       | 18,3          | 24,9       | 59  |
| 30 – 44                     | 31,6                       | 24,2          | 27,8       | 66  |
| 45 – 59                     | 30,8                       | 35,8          | 33,3       | 79  |
| yli 60                      | 06,0                       | 21,7          | 13,9       | 33  |
| <b>Vireillepanon hakija</b> |                            |               |            | 237 |
| itse                        | 58,1                       | 62,7          | 60,4       | 137 |
| kiinteistöyhtiö             | 00,0                       | 13,6          | 06,6       | 15  |
| muut                        | 41,9                       | 23,6          | 33,0       | 75  |
|                             | 100                        | 100           |            | 227 |

Taulukko 3.1 Asunnottomat/asunnon hakijat ja muut ryhmät (rekisteri n=237)

Asunnottomat ja asunnon hakijat muodostavat keskeisen ryhmän asiakaskunnasta. Tämä ryhmä eroaa muista asiakasryhmistä melko selvästi jo edellä mainittujen taustatietojen osalta (Taulukko 3.1). Kuten edellä kyselyaineiston ja asiakasrekisterin vertailussa mainittiin, painottuu asunnottomien/asunnon hakijoiden ryhmässä miehet (64 %) ja nuoremmat ikäryhmät (alle 44 vuotiaista 63 %). Ulkopuolisten kuten sosiaali- ja terveystalouden rooli asumisneuvonnan käynnistämisessä on merkittävämpää asunnottomien/asunnon hakijoiden keskuudessa kuin muista syistä asiakkaaksi hakeutuneiden ryhmässä. Vuokranmaksuongelmien ja häiriökäyttäytymisen vuoksi asumisneuvonnan asiakkaaksi hakeutumisessa ovat asiakkaan itsensä ohella kiinteistöyhtiöt aloitteellisia. Erot ryhmien välillä edellä mainittujen tekijöiden suhteen ovat tilastollisesti merkitseviä.

Kuvio 3.4 Samassa taloudessa asuvien määrä ja asumisneuvontaan hakeutumisen syy (n=79)

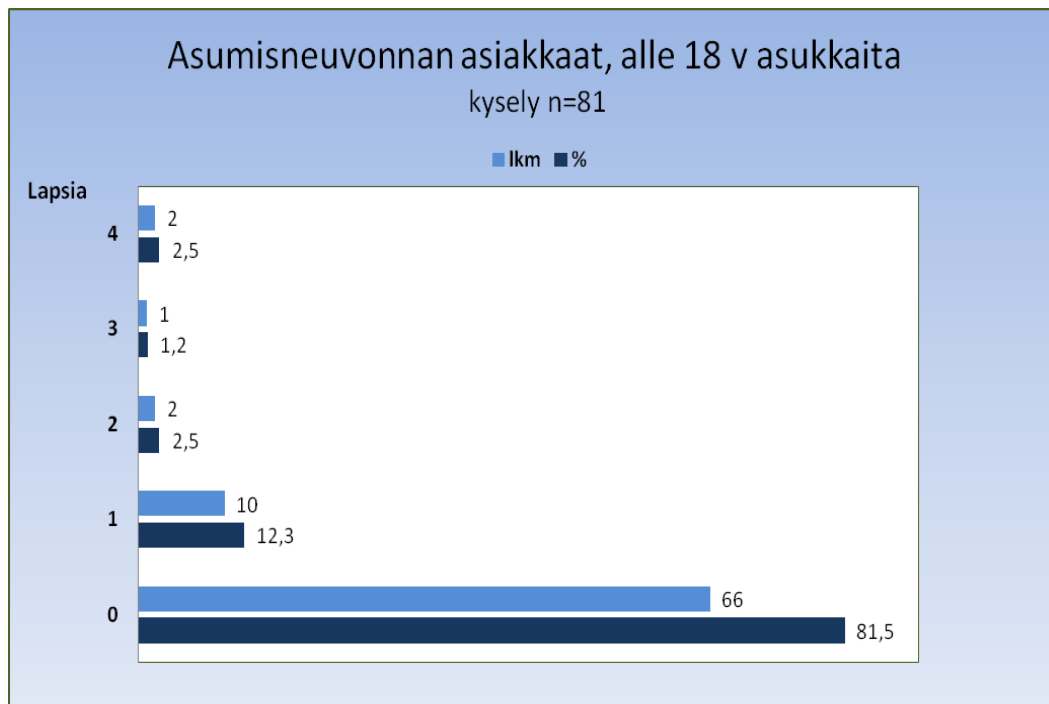


Asumisneuvonnan asiakkaista valtaosa on naimattomia tai eronneita/leskiä, lähes 80 % (kuvio 3.4). Avio- tai avoliitossa eläviä on vajaa viidennes. Asunnottomuuden tai asunnon haun vuoksi asumisneuvojan palveluja käyttäneistä jakaumassa painottuu voimakkaasti naimattomien osuus (yli 60 %). Yhden hengen talouksia asiakkaista on kaksi kolmannesta. Noin viidennes on kahden hengen talouksia ja noin joka kymmenennen asiakkaan taloudessa on enemmän kuin 2 henkilöä. Perusjoukkoon (237) yleistettynä tämä tulos merkitsee sitä, että asumisneuvonta on kohdentunut kaikkiaan noin 350 henkilöön. Asunnottomien ja asunnonhakijoiden ryhmässä painottuvat vielä enemmän yhden hengen taloudet (78 %).

Vajaalla viidenneksellä asiakkaista on alaikäisiä, alle 18 v lapsia (kuvio 3.5). Asunnottomien/asunnon hakijoiden ryhmässä yksi alaikäinen lapsi on kolmella vastaajalla

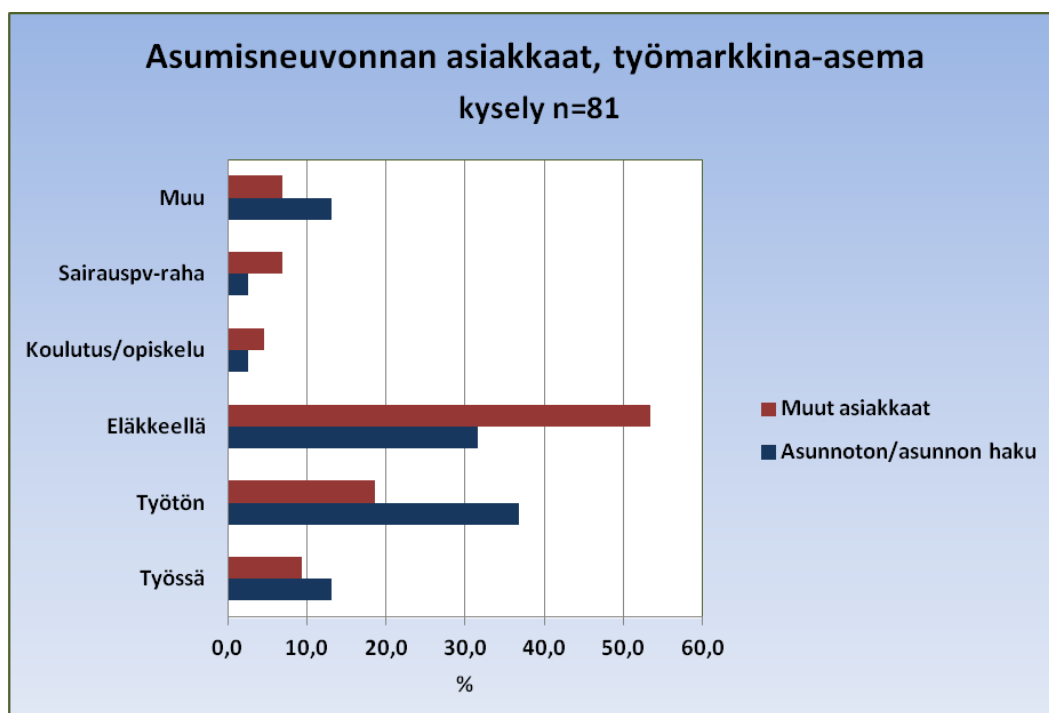
(8 %:lla) – muista syistä asumisneuvonnan palveluja tarvitseista lähes joka neljännellä on lapsia. Lähes puolet näistä asiakkaista, joilla on lapsia, on yksinhuoltajia.

Kuvio 3.5 Samassa taloudessa asuvien alaikäisten määrä



Eläkkeellä olevien osuus asiakkaista on suuri (43 %), samoin työttömiä on suhteellisen paljon (27 %), työssä olevia on vain noin yksi kymmenestä (kuvio 3.6).

Kuvio 3.6 Asumisneuvonnan asiakkaiden työmarkkina-asema ja asumisneuvontaan hakeutumisen syy



Tarkasteltavat ryhmät eroavat toisistaan jonkin verran työmarkkina-aseman suhteen. Asunnottomien ja asunnon hakijoiden ryhmässä painottuu työmarkkinoilla olo: työttömät, työssä olevat ja kuntouttavan työllistämistoiminnan piirissä. ”Muut asiakkaat”-ryhmässä eläkkeellä olevia on yli puolet. Työmarkkina-asemassa heijastuu näiden ryhmien erilainen ikäjakauma.

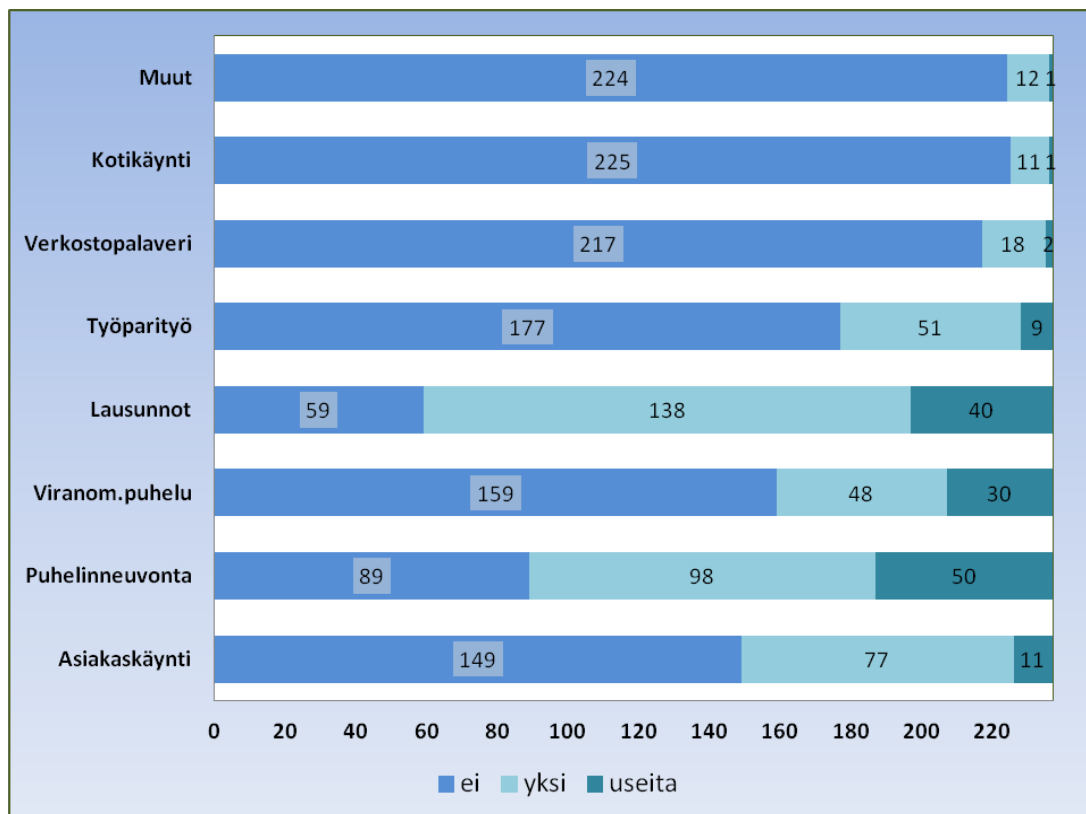
Edellä on tarkasteltu asumisneuvonnan asiakkaiden yleisiä taustatietoja näinkin yksityiskohtaisesti, koska näin voidaan verrata kyselyyn vastanneita rekisterin tietoihin ja toiseksi, koska osaa näistä tiedoista ei ole kirjattu rekisteriin.

Kehittämisehdotus: Asiakasrekisteriin on syytä lisätä tietoja asiakkaista: asukkaiden määrä, lapsien määrä, työmarkkina-asema (asiakas, puoliso), asuinolot.

### 3.2.2 Asumisneuvojan asiakastyö

Asumisneuvojan asiakastyö koostuu erilaisista toiminnoista, joilla asiakkaiden ongelmia pyritään ratkomaan. Asiakastyö vaihtelee asiakaskohtaisesti niin erilaisten toiminnallisesti kuin käytetyn ajankin suhteen. Seuraavaan kuvioon 3.7 on koottu asumisneuvojan asiakastyön jakaantuminen eri toimintoihin.

Kuvio 3.7 Asumisneuvojan asiakastyön jakaantuminen toiminnoittain (n=237)



Asiakaskontakteista yleisin on puhelinneuvonta, jota on käytetty yli 60 prosentista tapauksista. Reilu kolmannes (37 %) asiakkaista on käynyt asumisneuvojan luona. Kotikäyntejä asumisneuvoja on tehnyt 12 asiakkaan luona. Keskeisiä toimia asumis-

neuvojan työssä ovat lausuntojen kirjoittaminen ja yhteistyö eri tahojen kanssa: viranomaiset, sosiaali- ja terveystyö.

Toimenpiteitä asiakasta kohti kertyy yleensä kahdesta kolmeen (53 %) ja keskimäärin 3,5 toimenpidettä per asiakas (taulukko 3.2). Yleensä toimenpiteet koostuvat puhelinneuvonnasta ja/tai asiakaskäynnistä ja lausunnon kirjoittamisesta. Joidenkin asiakkaiden osalta toimintoja kertyy huomattava määrä.

| Asiakastyö toimenpiteitä | Asiakkaita | %            |
|--------------------------|------------|--------------|
| 0                        | 3          | 1,3          |
| 1                        | 30         | 12,7         |
| 2                        | 74         | 31,2         |
| 3                        | 52         | 21,9         |
| 4                        | 33         | 13,9         |
| yli 4                    | 45         | 19,0         |
| <b>Yhteensä</b>          | <b>237</b> | <b>100,0</b> |
| <b>käytetty aika</b>     |            |              |
| –60 min                  | 53         | 22,6         |
| 61–120 min               | 80         | 34,2         |
| 121–180 min              | 57         | 24,4         |
| yli 180 min              | 44         | 18,8         |
| <b>Yhteensä</b>          | <b>234</b> | <b>100,0</b> |

Taulukko 3.2 Asumisneuvonnan toimenpiteiden määrä ja asiakastyöhön käytetty aika

Asumisneuvoja on käyttänyt aikaa keskimäärin 2 tuntia ja 18 minuuttia asiakasta kohti. Yleensä asiakkaan asumisongelmien selvittelyyn kuluu 1-3 tuntia (58,6 %) – asiakasta hieman yli viidesosan palveluaika jää alle tunnin ja vajaan viidenneksen asioiden hoitaminen vie yli kolme tuntia.

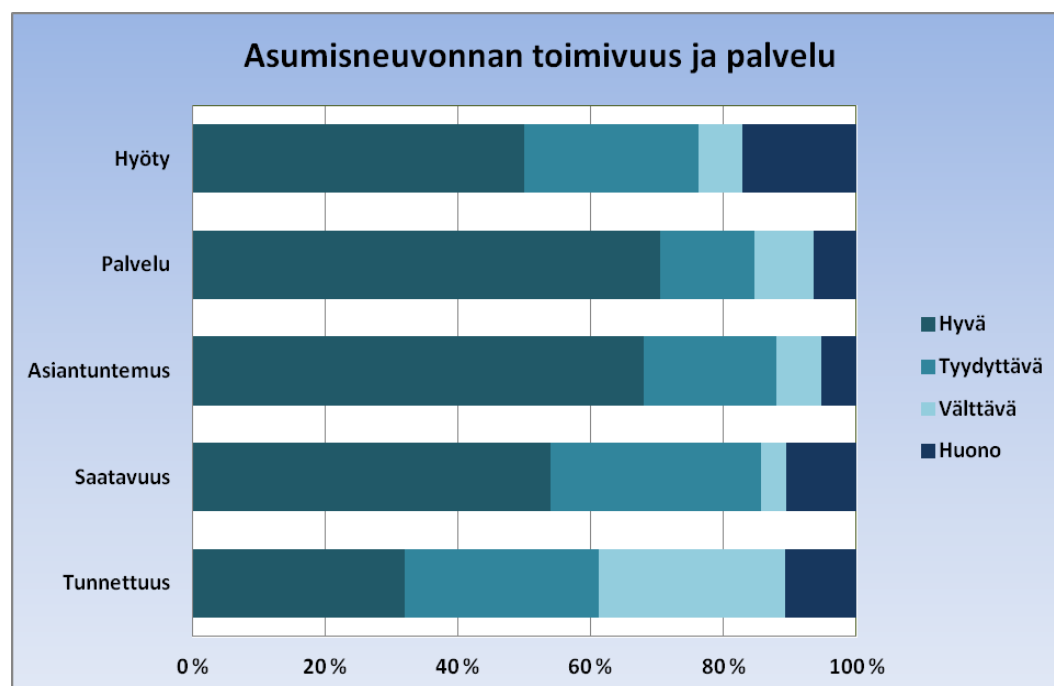
Selvää eroa toimenpiteiden lukumäärien välillä ei ole sen mukaan, mistä syystä asiakas on hakeutunut asumisneuvontaan. Asumisneuvojan toimenpiteiden määrä on asunnottomien ja asunnon haun vuoksi asiakkaana olevien osalta jonkin verran alempi kuin muista syistä neuvontaan hakeutuneilla. Tämä näkyy myös neuvontaan käytetyssä ajassa, joka on niin ikään keskimäärin hieman lyhyempi asunnottomien ja asunnon hakijoiden ryhmässä.

Kyselyssä selvitettiin asiakkaiden näkemyksiä asumisneuvonnasta ja asumisneuvojan palveluista. Seuraavaan kuvioon (kuviokuva 3.8) on koottu asiakkaiden arviot asumisneuvonnan toimivuudesta ja palvelusta. Kyselyn tulos osoittaa, että asumisneuvonta ja sen tarjoamat palvelut eivät ole riittävän tunnettuja. Tiedon puute palvelusta voi vaikuttaa siihen, että kaikki palvelua tarvitsevat eivät osaa hakeutua neuvontaan, etenkin riittävän varhaisessa vaiheessa. Asumisneuvojalta kysellään apua myös asioihin, jotka eivät asumisneuvojatoimintaan kuulu kuten asunnon kuntoon liittyviä asioita. Vaikka asumisneuvonnassa mukana olevat yhtiöt välittävät jo nykyisin tietoa asumisneuvonnasta asukkailleen, voitaneen tunnettuutta lisätä kiinteistöyhtiöiden toimesta. Asumisneuvojan toimintaan kuuluvia palveluja voidaan tehdä tunnetuksi netti-sivujen kautta.



Asumisneuvonnan saatavuutta asiakkaat pitävät vähintäänkin tyydyttävällä tasolla. Tyytymättömien osuus jää noin 15 % asiakkaista. Valtaosa asiakkaista (noin 70 %) pitää asumisneuvojan palvelua ja asiantuntemusta hyvänä. Asumisneuvonnan hyödyn osalta tulos ei ole yhtä hyvä: lähes viidennes koki, ettei palvelusta ollut hyötyä.

Kuvio 3.8 Asiakkaiden arviot asumisneuvonnan tunnettuudesta, toimivuudesta ja palvelusta (n=81)



Asunnottomien ja asunnon hakijoiden arviot asumisneuvonnan toimivuudesta ja palvelusta ei poikkea merkittävästi muiden arvioista: tunnettuus ja saatavuus arvioidaan hieman heikommaksi, muilta osin arviot ovat jotakuinkin yhtenevät.

### *Asumisneuvonta kiinteistöyhtiöiden näkökulmasta*

Kiinteistöyhtiöiden edustajia haastateltiin asumisneuvonnan vaikutuksista ja kehittämistarpeista. Haastateltavilta pyydettiin myös numeerisia arvioita asioista, joihin asumisneuvonnan toivotaan vaikuttavan ja missä asumisen indikaattoreissa asumisneuvonnan odotetaan näkyvän sekä miten asumisneuvonnan vaikuttavuutta voisi parantaa (ks. liite 2).

Kiinteistöyhtiöiden näkökulmasta asumisneuvonnan toiminnan tulisi kohdentua ennen muuta asukkaiden ongelmiin: vuokranmaksu ongelmiin ja häiriöihin (ks. taulukko 3.3). Riittävän aikaisella puuttumisella ongelmiin saadaan parhaat tulokset. Haasteellisissa tapauksissa on tärkeää yhteistyö isännöitsijöiden kanssa. Asunnottomien palvelu vie paljon aikaa asukkaiden ongelmien hoidolta, joten asunnottomien osalta tulisi valikoida vuokra-asumiseen kykeneviä henkilöitä. Asunnottomuuteen tulisi etsiä muita ratkaisuja kuin asumisneuvonta.

Asumisneuvonnan odotetaan vaikuttavan ennen kaikkea häätöjen määrään ja vuokrasaataviin (taulukko 3.3). Asumisneuvonnan resurssit ovat pienet, eikä näin ollen selkeitä vaikutuksia kiinteistöyhtiöiden tilastoissa uskota näkyvän. Yksittäistapauksissa asumisneuvonnalla katsotaan olleen vaikutusta. Vaikuttavuutta on ollut niissä tilanteissa, joissa on onnistuttu asukkaan ongelmien korjaamisessa.

| Mihin asioihin toivotte asumisneuvojatoiminnan tuovan parannusta?        | keskiarvo |
|--|-----------|
| 1. vuokranmaksuun liittyviin ongelmiin                                   | 3,6       |
| 2. asumisen häiriöihin   | 3,2       |
| 3. asuntojen hoitoon   | 3         |
| 4. asumisviihtyvyyteen   | 2,8       |
| 5. asunnottomuuteen  | 2,6       |
| <b>Odotukset asumisneuvonnan vaikutuksista asumisen indikaattoreissa</b> |           |
| 1. häätöjen määrä  | 3,6       |
| 2. vuokrasaatavien määrä   | 3,2       |
| 3. varoitusten ja huomautusten määrä                                     | 2,8       |
| 4. asuntojen käyttöaste  | 2,4       |
| 5. asukkaiden vaihtuvuus   | 2,6       |
| 6. korjaus- ja siivouskuluissa   | 2,4       |
| <b>Miten asumisneuvonnan vaikuttavuutta voisi parantaa?</b>              |           |
| 1.lisäämällä resursseja  | 3,8       |
| 2. kehittämällä toimintatapoja   | 3         |
| 3. kohderyhmiä/tapauksia valikoimalla                                    | 3,6       |
| 4. toimintaa tehostamalla  | 2,8       |
| 5. yhteistyöllä kiinteistöyhtiöiden kanssa                               | 3,6       |
| 6. eri viranomaisten yhteistyötä tehostamalla                            | 3,8       |

Taulukko 3.3 Kiinteistöyhtiöiden näkemyksiä asumisneuvonnan kohdentamisesta, vaikutuksista ja kehittämisestä

Resurssien lisääminen ja tiivis yhteistyö eri tahojen kanssa ovat keskeisiä keinoja parantaa asumisneuvonnan vaikuttavuutta (ks. taulukko 3.3). Pienten resurssien vuoksi asumisneuvonnan tulisi voida keskittyä myös enemmän asukkaiden ongelmiin. Kiinteistöyhtiöt eivät pysty panostamaan asumisneuvontaan, joten (lisä)resursseja toivotaan julkiselta sektorilta. Nykyistä mallia, jossa kiinteistöyhtiöt ovat mukana omalla panoksellaan, pidetään hyvänä, koska se antaa vaikuttamismahdollisuuksia ja toisaalta sitouttaa niitä asumisneuvontaan.

Haastatteluissa esiin nousi myös tarve erilaisista mittareista, joilla asumisneuvonnan toimintaa voisi parantaa. Aikainen puuttuminen ongelmiin edellyttäisi sitä, että kiinteistöyhtiöillä olisi asumisongelmista indikaattoreita, jotka käynnistäisivät neuvontaprosessin. Asumisneuvonnan tulokset ja vaikutukset tulisi myös olla käytettävissä tietoja, toiminnan seuraamiseksi ja kehittämiseksi. Helppokäyttöisestä seurantajärjestel-

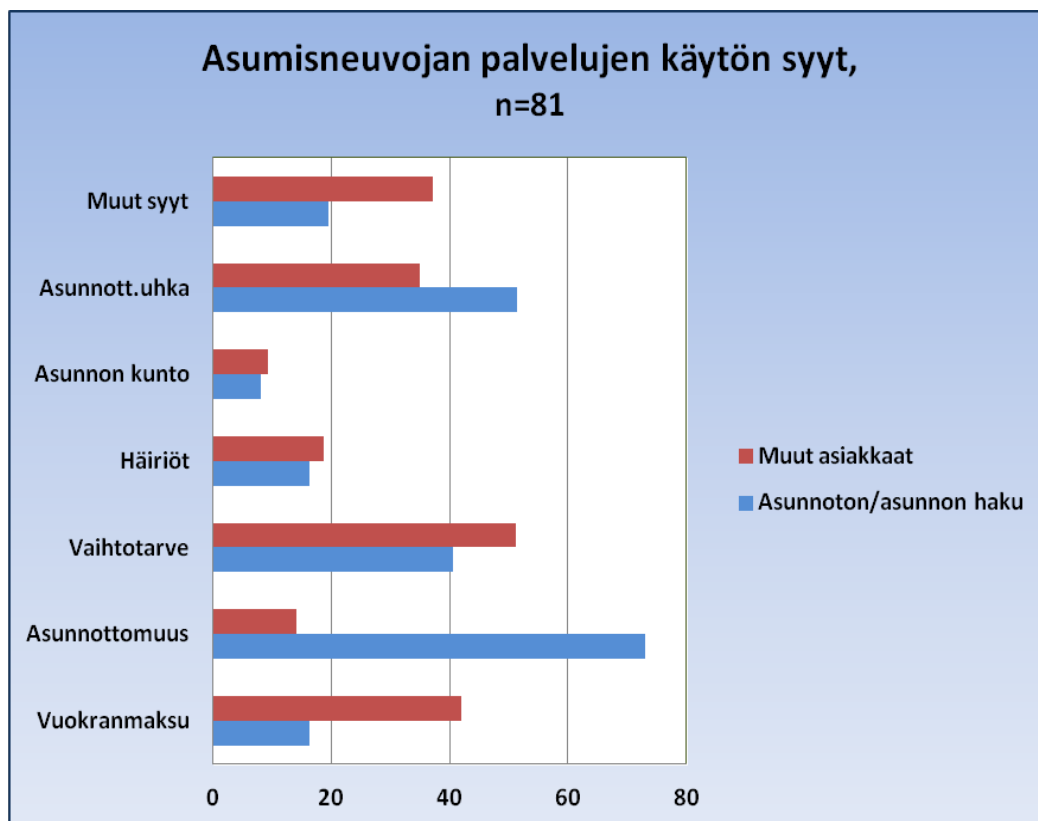
mästä voisivat hyötyä kaikki asianosaiset, koska se parantaisi viestinnän tasoa eri osapuolten kesken.

Kehittämisehdotus: Asumisneuvonnan tunnettuutta tulisi parantaa mm. tietojen lisääminen asumisneuvonnan www-sivuille, esitteen jakaminen vuokralaisille. Asumisongelmista tulisi saada aikaisemmin tietoa – indikaattori(t), joka ilmaisee ongelmista nykyistä varhaisemmassa vaiheessa.

### 3.2.3 Asumisneuvontaan hakeutumisen syyt

Asiakaskyselyssä selvitettiin asumisneuvontaan hakeutumisen syitä ja taustalla olevia ongelmia, jotka ovat johtaneet vaikeuksiin asumisessa. Seuraavassa kuviossa (kuvio 3.9) tarkastellaan asiakasrekisteriin kirjatun syyn pohjalta tehdyn ryhmäjaon mukaan, miten asiakkaat ovat vastanneet kysymykseen palvelun käytön syistä.

Kuvio 3.9 Asumisneuvontaan hakeutumisen syyt: asunnottomat/asunnon hakijat ja muut syyt (n=81)

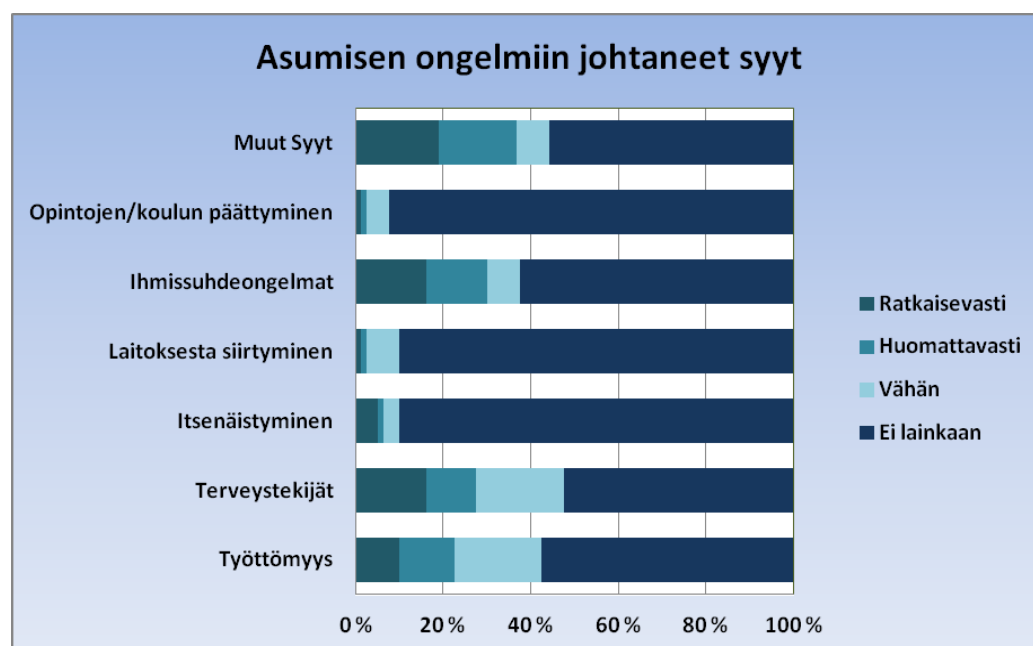


Tulos poikkeaa asiakasrekisterin mukaisesta neuvontaan hakeutumisen syystä mm. siksi, että vastaajat ovat voineet valita useamman vaihtoehdon ja vaihtoehdot ovat myös osin erilaiset. Tilastollinen ero ryhmien välillä on asunnottomuuden (.001) ja vuokranmaksuongelmien (.01) osalta ja melkein merkitsevä ero muiden syiden osalta. Mainitut erot ovat ryhmien välillä loogisia, kun lisäksi muissa syissä keskeistä on

asunnon vaihdon tarve erilaisten ongelmien takia: terveys, asunnon kunto, asunnon sopivuus, ympäristöstä aiheutuvat tekijät.

Asumisen ongelmien taustalla on usein erilaisia syitä, jotka johtavat ongelmiin asumisessa (kuvio 3.10). Ongelmia aiheuttavia syitä voidaan hakea taloudellisista, terveydellisistä ja sosiaalisista tekijöistä. Taloudelliset, sosiaaliset ja terveydelliset tekijät eivät ole toisistaan riippumattomia, vaan päinvastoin toisiinsa kytköksissä olevia asioita, jotka monasti vaikuttavat toisiinsa sekä positiivisessa että negatiivisessa kehityksessä.

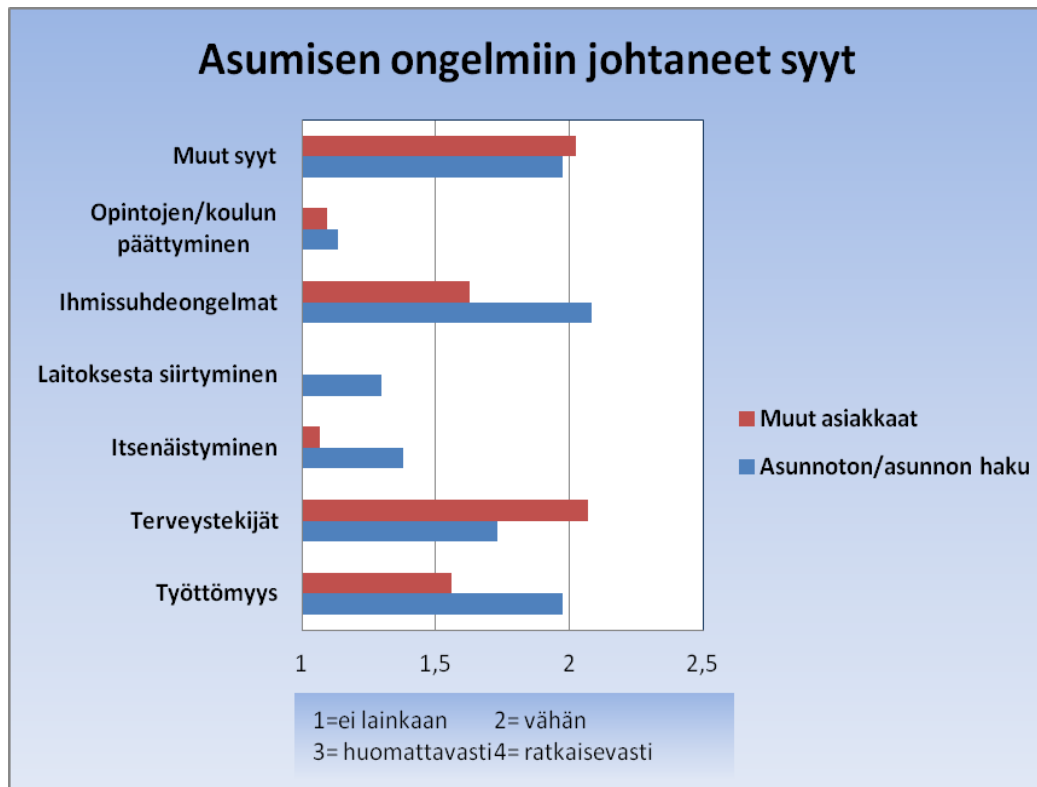
Kuvio 3.10 Asumisen ongelmiin johtaneet syyt, (n=81)



Asumisen ongelmiin johtavista syistä merkittävimmät ovat työttömyys, terveydelliset tekijät ja ihmissuhdeongelmat. Muut syyt kattavat monenlaisia ongelmia, kuten päihitteiden käyttö, asuntoon liittyvät ongelmat (remontit, myynti, sopimuksen päätyminen, asunnon sopimattomuus, korkea vuokra), ympäristöön liittyvät tekijät (naapurit, vuokranantaja) ja taloudelliset syyt. Osin muut syyt sisältyvät lueteltuihin vaihtoehtoihin ja/tai tarkentavat ongelmatilannetta. Usein asumisen ongelmiin johtavat erilaisten ongelmien kasautuminen: työttömyys – terveys – ihmissuhdeongelmat.

Asunnottomien ja asunnon hakijoiden ryhmällä asumisen ongelmiin johtaneissa syissä painottuvat työttömyys ja ihmissuhdeongelmat (kuvio 3.11). Vertailuryhmällä puolestaan painottuvat terveydelliset syyt. Vaikka erot ryhmien välillä näiden tekijöiden suhteen näyttävät selviltä, ei keskiarvotesti tuota tilastollisesti merkitsevää eroa ryhmien välille näiden syiden osalta. Sen sijaan laitoksesta siirtymisen ja itsenäistymisen osalta ryhmien välillä on tilastollisesti merkitsevä ero.

Kuvio 3.11 Asumisen ongelmiin johtaneet syyt asunnottomilla/asunnon hakijoilla ja muista syistä asumisneuvontaan hakeutuneilla, (n=80)



Aineiston pienuus ei anna juurikaan mahdollisuuksia analysoida muuttujia muutoin kuin suorien jakaumien, ristiintaulukoinnin ja keskiarvojen pohjalta. Ongelmiin johtaneista syistä tehty faktorianalyysi tuottaa kolmen faktorin ratkaisun: työttömyys ja ihmissuhdeongelmat, terveydelliset tekijät, itsenäistyminen. Havaintojen vähäisyyden vuoksi analyysin antamaan tulokseen on syytä suhtautua varauksin.

Kehittämisehdotus: Asiakasrekisteriin olisi lisättävä tieto asumisongelmiin johtaneista syistä. Lisäksi asunnottomien ja asunnon hakijoiden osalta tieto asumismuodosta: asuntola, laitos, sukulaisten/tuttavien luona, ”kadulla”, tilapäisasunto jne..

## 4 ASUMISNEUVONNAN TULOKSET JA VAIKUTUKSET

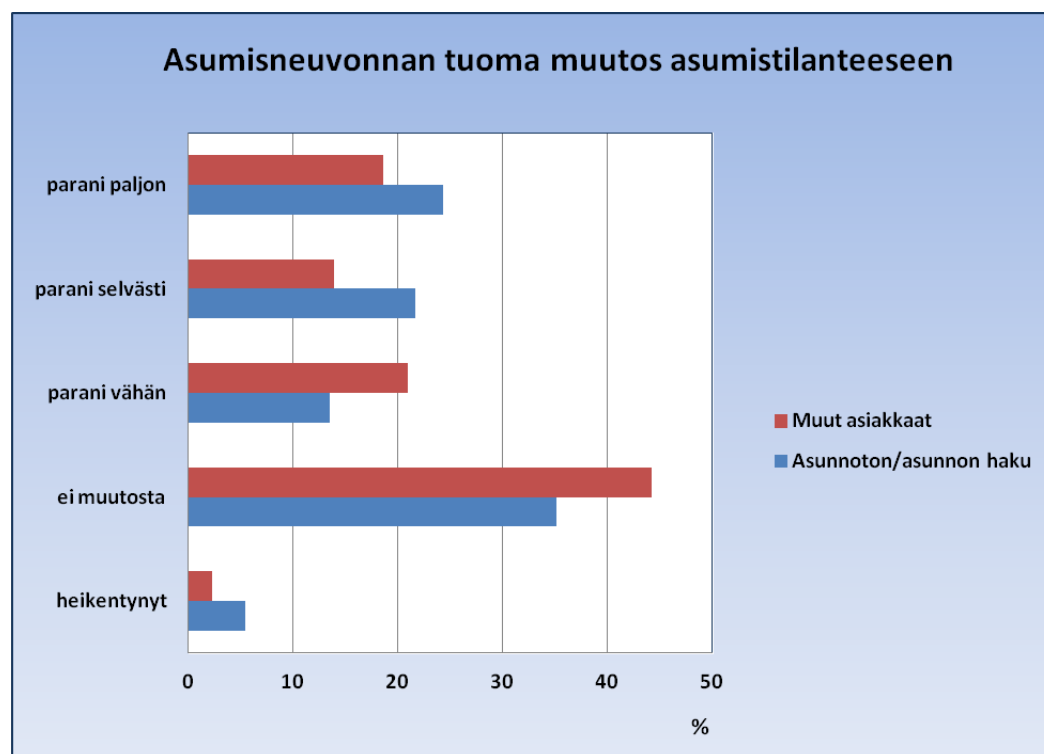
### 4.1 Asumisneuvonnan vaikutukset asiakkaiden asumiseen ja elämiseen

Asiakasrekisterin selkeänä puutteena on se, ettei asumisneuvonnan tuloksista ole tietoja tai arvioita: asunto järjestynyt, vuokratilastit maksettu, tehty maksusopimus, asunnon vaihto sopivaan, palveluun ohjaus jne.. Asiakaskyselyn keskeisenä tavoitteena oli selvittää asumisneuvonnan tuloksia ja vaikutuksia asiakkaiden palautteen pohjalta.

Keskeisenä asiana oli selvittää asumisneuvonnan vaikutusta asiakkaan asumistilanteeseen. Tätä asiaa on selvitetty sekä yleensä asumistilanteen parantumista koskevalla kysymyksellä että yksityiskohtaisemmin asumisneuvonnan vaikutusta asumisongelmien ratkaisussa. Asumisen lisäksi asumisneuvojan palvelulla voi olla vaikutusta asiakkaan elämäntilanteeseen laajemminkin. Tätä vaikutusta kartoitettiin kysymällä neuvonnan vaikutusta asiakkaan taloudelliseen tilanteeseen ja elämänhallintaan. Asiakkaan elämäntilanteen muutosta kartoitettiin lisäksi elämänlaatumittarista tehdyn sovelluksen avulla (ks. s. 9).

Asumiseen liittyvät ongelmat eivät ole kaikille asiakkaille uusia: 40 prosentilla on ollut myös aiemmin asumiseen liittyviä ongelmia, joka neljännellä useamman kerran. Ongelmiin asumisessa on joutunut ensimmäistä kertaa noin 60 prosenttia vastaajista. Seuraavaksi tarkastellaan kuinka usealle asumisneuvonta on tuonut parannusta asumistilanteeseen.

Kuvio 4.1 Asumisneuvonnan vaikutus asiakkaan asumistilanteeseen asunnottomilla/asunnon hakijoilla ja muista syistä asumisneuvontaan hakeutuneilla, (n=80)



Vastaajista noin 60 % katsoi asumisneuvonnan tuoneen parannusta heidän asumistilanteeseensa ja vastaavasti noin 40 % vastaajista puolestaan koki, ettei neuvonta tuonut kohennusta asumiseen (ks. kuvio 4.1). Asunnottomien ja asunnon hakijoiden osalta tulos on hieman positiivisempi kuin muista syistä asumisneuvontaan hakeutuneista. Kiinnostavaa olisi tietää, miten asuminen on järjestynyt henkilöiden osalta, joilla asuntoa ei ole ollut eikä asumistilanteeseen ole tullut parannusta.

Seuraavassa kuviossa (kuvio 4.2) tarkastellaan yksityiskohtaisemmin, millaisia vaikutuksia asumisneuvonnalla vastaajat kokevat olleen heidän asumiseen, asumisen ongelmiin, elämiseen.

Kuvio 4.2 Asumisneuvonnan vaikutus asiakkaan asumistilanteeseen ja elämiseen (n=78)



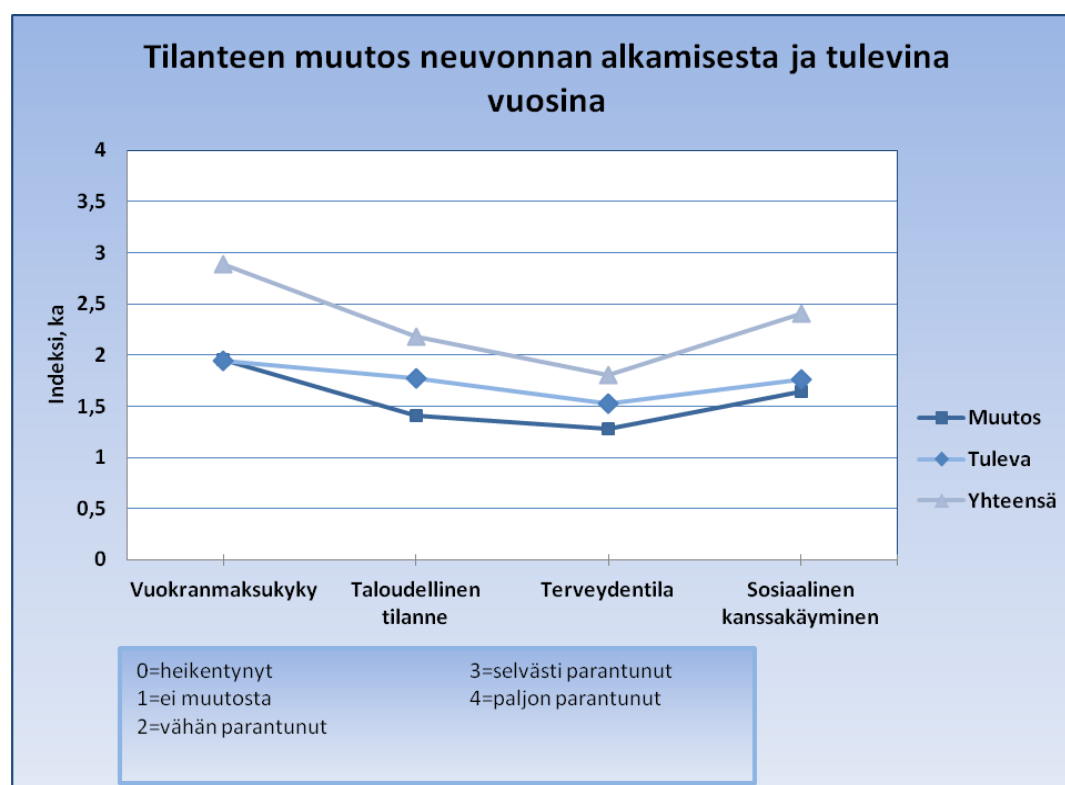
Asumiseen liittyvissä asioissa asumisneuvonnan vaikuttavuus on ollut merkittävintä asunnon saamisessa, asunnon vaihdossa ja vuokratilanteissa. Asunnottomilla ja asunnon hakijoilla kahdella kolmesta neuvonta on vaikuttanut asunnon saamiseen ja yli puolet (53 %) katsoi neuvonnalla olleen huomattava vaikutus. Huomattava osa (31 %) myös muista asiakkaista katsoo asumisneuvonnan vaikuttaneen merkittävästi asunnon saamiseen. Kyseessä lienee pääasiassa elämäntilanteeseen nähden sopivampaan asuntoon muuttaneet.

Asumisneuvonnan koetaan vaikuttaneen huomattavasti elämänhallintaan. Ainakin osin edellistä tukeva vaikutus neuvonnalla on ollut ohjatessaan asiakkaita muihin palveluihin. Avovastauksissa neuvonnasta koettiin saavan henkistä tukea ja ymmärrystä vaikeassa tilanteessa. Henkiseen tilanteeseen helpotusta toi myös (sopivan)asunnon järjestäminen. Muutama asiakas koki, ettei heidän tilanteeseen ole haettu ratkaisua.

Taloudellisesti merkittäviä asioita ovat myös neuvonnan vaikutus hädän (n. 20 % vastaajista) ja/tai oikeusprosessin välttäminen (n. 15 % vastaajista). Asiakkaat, jotka katsovat neuvonnan auttaneen heitä oikeusprosessin välttämässä, sisältyvät yhtä vastaajaa lukuun ottamatta hädän välttäneisiin.

Edellä on tarkasteltu asumisneuvonnan tuloksia ja vaikutusta asiakkaiden asumiseen ja elämiseen. Kyselyssä käytetyn elämänlaatumittarin avulla pyrkimyksenä on arvioida neuvonnan vaikuttavuutta asiakkaiden elämään: vuokranmaksukykyyn, taloudelliseen tilanteeseen, terveydentilaan ja sosiaaliseen kanssakäymiseen (ks. liite 1). Kyselyssä pyydettiin vastaajia arvioimaan muutosta neuvonnan alkamisesta vastausajankohtaan sekä arvioimaan, miten tilanne tulee muuttumaan tulevina vuosina.

Kuvio 4.3 Asumisneuvonnan vaikutus asiakkaan vuokranmaksukykyyn, taloudelliseen tilanteeseen, terveydentilaan ja sosiaaliseen kanssakäymiseen, (n=80)



Muutosindikaattori osoittaa, että keskimäärin asiakkaiden elämisen laatu on kohonnut ja odotukset tulevaisuudesta näyttävät positiivista kehitystä (kuviot 4.3). Ongelmallisin osa-alue elämisen laadussa näyttää olevan terveydentila ja sen muutos. Taloudellisen tilanteenkaan ei uskota muuttuneen tai paranevan merkittävästi, vaikka vuokranmaksuvuonon katsotaan parantuneen.

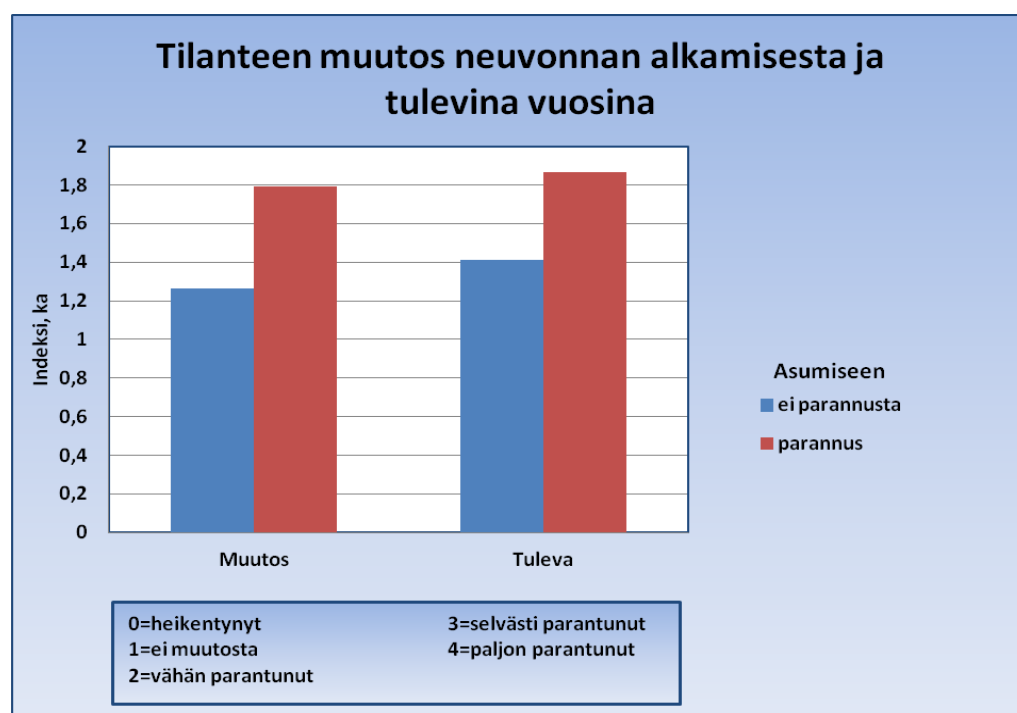
Asunnottomien ja asunnon hakijoiden osalta tulokset eivät poikkea merkittävästi muista. Asunnottomien ja asunnon hakijoiden arvio tapahtuneesta muutoksesta ja elämäntilanteen tulevasta kehityksestä on vain hieman heikempi kuin muilla asiakkailla. Asunnottomien ja asunnon hakijoiden osalta indikaattori osoittaa alempia



arvoja muiden paitsi terveyden tilanteen muutoksen osalta, joka on muilla asiakkailla heikompi niin muutoksen kuin tulevan kehityksen osalta.

Elämänlaatumittarissa<sup>3</sup> on havaittavissa eroja, kun vertaillaan asiakasryhmää, joilla asumistilanteessa on asumisneuvonnan ansiosta tapahtunut parannus, niihin asiakkaisiin, joilla parannusta ei ole tapahtunut (kuvio 4.4).

Kuvio 4.4 Asumisneuvonnan vaikutus asiakkaan elämisen laatuun niillä, joilla asumisessa tapahtunut parannus ja joilla ei parannusta, (n=80)



Asumistilanteen kohentuminen näkyy selvänä positiivisena muutoksena indikaattoreissa. Ero on suurempi tapahtuneessa muutoksessa kuin tulevaisuuden odotuksissa. Tuloksen perusteella näyttää siltä, että asumistilanteen parantumisella on positiivinen vaikutus asiakkaiden elämiseen yleisemminkin.

Elämänlaatumittarin yhdistäminen asumisneuvojan asiakastyöhön käyttämään työpanokseen osoittaa, että indikaattorin nousu 1 yksiköllä edellyttää noin 4,1 tunnin työpanosta/ asiakas. Luonnollisesti tulos on parempi niiden asiakkaiden osalta, jotka katsovat saaneen apua asumisneuvonnasta.

Asumisneuvonta on asiakaspalautteen perusteella vaikuttanut positiivisesti asiakkaiden asuintilanteeseen ja laajemminkin heidän elämäänsä. Pieni osa (n. 5 %) asiakkaita koki asumisneuvonnan omalta osaltaan negatiivisena. Lähes 60 % asiakkaista katsoi asumistilanteensa parantuneen ja asumisongelmien ratkaisu on heijastunut positiivisena vaikutuksena heidän elämänlaatuunsa.

<sup>3</sup> Edellä tarkastelluista indikaattoreista on muodostettu kaksi summamuuttujaa: muutos ja tuleva (cronbach alpha: .821 ja .884).

## 4.2 Taloudellisen näkökulman kytkeminen asumisneuvontaan

Raportissa on tarkasteltu Jyväskylän asumisneuvontatoimintaa, sen toimivuutta, tuloksia ja vaikutuksia asiakasrekisterin, asiakaskyselyn ja kiinteistöyhtiöiden edustajien haastattelun pohjalta. Asumisneuvoja antamat tiedot ja arviot ovat täydentäneet tietämystä ongelma-alueesta. Myös osallistuminen asumisneuvonnan ohjausryhmän kokouksiin on antanut tietoja toiminnasta. Asumisneuvonnan resursseja, asumisneuvojan asiakastyötä, tuloksia ja vaikutuksia on edellä tarkasteltu ilman eksplisiittistä taloudellista näkökulmaa.

| Tulos / vaikutus   | Säästö / tuotto   | asiakas | kiinteistö-yhtiö | yhteis-kunta |
|--|---|---------|------------------|--------------|
| <b>häätö-<br/>/oikeusprosessin vält-<br/>täminen</b>                                       | asiakkaalle 200 € vuok-<br>ranantajalle 5000 €  | +       | +                | ?            |
| <b>vuokrarästisopimus</b>  | rästien maksu, esim. 700 €<br>(2 kk rästi)  | -?      | +?               | -?           |
| <b>asunnon vaihto sopi-<br/>vaan</b>   | asumismenojen aleneminen,<br>ei synny rästejä, asumistuen<br>tarve vähenee  | +       | +                | +            |
| <b>palveluun ohjaus</b>  | voi lisätä aluksi kuluja, mut-<br>ta pidemmällä ajalla voi<br>tuoda säästöjä  | +       | +                | -/+          |
| <b>asunnon saanti / lai-<br/>toksesta</b>  | yhteiskunnalle säästöjä jopa<br>10000 €/hlö/vuosi <sup>4</sup> , kiinteis-<br>tyhtiölle vuokratuloja (on-<br>gelmia?)   | +       | +?               | +            |
| <b>asunnon saanti / asun-<br/>tola</b>   |   | +       | +?               | +            |
| <b>asunnon saanti / ”ka-<br/>dulta”</b>  |   | +       | +?               | +            |
| <b>asunnon saanti / muu-<br/>alta</b>  | voi lisätä esim. asumistuki-<br>menoja; ennaltaehkäisevä<br>vaikutus positiivinen   | +       | +                | +/-          |
| <b>syрjäytymisen estämi-<br/>nen</b>   | vaikea arvioida tapahtuuko –<br>jos estetään syрjäytyminen,<br>palautetaan työmarkkinoille<br>vaikutus on suuri: esim. vai-<br>kutus kansantalouteen<br>25000 €/vuosi, julkisen sek-<br>torin hyöty n. 17 000 €/v | +       | +                | +            |
| <b>elämän laadun kohon-<br/>tuminen - taloudelli-<br/>sen tilanteen paran-<br/>tuminen</b> | yksilön tilanteen muutos,<br>säästöt sosiaali- ja terveys-<br>palveluissa, verotuloja   | +       | +                | +            |
| <b>asuinyhteisön para-<br/>neminen</b>   | vaikea arvioida - positiivisi<br>taloudellisia vaikutuksia<br>kiinteistöyhtiölle mm. vaih-<br>tuvuus  | +       | +                | +            |

Taulukko 4.1 Asumisneuvonnan taloudellisten vaikutusten arviointi

<sup>4</sup> Härmälän tehostettuun tukiasumiseen siirtyminen tuotti noin 9600 euroa säästön vuodessa per asun-  
noton. Vuokra-asuntoon siirtymisen voi olettaa tuottavan yhteiskunnalle jopa suuremmat säästöt. (Ym-  
päristöministeriön raportteja 7/2011)

Asumisneuvontaan käytetty taloudellinen kokonaispanos ja asiakaskohtainen panos voidaan arvioida jokseenkin tarkasti. Asumisneuvonnan arvioidut vuotuiset kustannukset Jyväskylässä ovat noin 50 000 euroa eli asiakasta kohden kustannukset ovat olleet vuonna 2010 noin 211 euroa (50 000 €/237 asiakasta). Tulosten ja vaikutusten osalta taloudellinen arviointi on vaikeampaa. Vaikeutta lisää edelleen se, jos tarkastelussa otetaan huomioon vaihtoehtoinen kehitysura. Mainituista varauksista huolimatta on taulukkoon 4.1 koottu asumisneuvonnan toiminnan taloudellisia vaikutuksia (vrt. Hietikko 2004; Ympäristöministeriön raportteja 7/2011). Oleellista on arvioida myös vaikutusten suunta eri tahojen kannalta: tuottaako ratkaisu säästöjä tai tuloja (+) vai aiheutuuko jollekin taholle lisääntyviä menoja (-).

Taulukkoon on kerätty erilaisia asumisneuvonnan tuloksia ja vaikutuksia ja esitetty niiden tuomia mahdollisia säästöjä ja tai tuottoja. Säästöt tai tuotot voivat kohdentua eri tahoille: asiakkaalle, vuokranantajalle ja yhteiskunnalle. Häätö- /oikeusprosessin välttäminen säästää sekä asiakkaan että kiinteistöyhtiön kuluja, usein myös yhteiskunnan menoja, jos esimerkiksi sosiaalitoimi välttää maksamasta asiakkaalle koituvat menot. Häädön on arvioitu aiheuttavan kiinteistöyhtiölle keskimäärin 2300 € mikä aiheutuu asunnon tyhjillään olosta häätöprosessin aikana (Hietikko 2004). Lisäksi asunnon vuokraus edellyttää usein kunnostus- tai remonttitöitä, joista aiheutuu lisäkuluja. Kustannuksia häädöstä on arvioitu koituvan vuokranantajalle jopa 10 000 euroa.

Vuokratien maksaminen on kiinteistöyhtiön kannalta positiivinen asia, jos vaihtoehtona on velkojen jääminen maksamatta. Asiakkaalle puolestaan rästien maksamisesta koituu menoja, mutta toisaalta niiden maksaminen auttaa säilyttämään asunnon ja ehkäisee myös häätöprosessiin joutumisen. Yhteiskunnalle rästeistä voi koitua menoja, jos asukas ei pysty itse niitä maksamaan.

Asunnottomien asumisen järjestymisen osalta taloudellisten vaikutusten arviointi ei ole kovin helppoa ja yksiselitteistä. Säästöjen syntyyn vaikuttaa huomattavasti asunnottoman aiempi asumistilanne: asunnon järjestyminen voi joidenkin henkilöiden osalta jopa lisätä yhteiskunnan menoja. Asunnottomuus ja etenkin sen pitkittyminen tuo tullessaan ongelmia, jotka voivat lisätä yhteiskunnan menoja ja tulla yhteiskunnalle lopulta kalliiksi (syrjäytymisen kustannukset). Tampereen Härmälän tehostetun tukiasumisen yksikön asukkaiden tarkastelu osoittaa yhteiskunnalle koituvan huomattavia säästöjä verrattaessa tukiasumisen kustannuksia asunnottomuuden aikaisiin kuluihin. Säästöjä syntyy, vaikka tarkastelussa otettaisiin huomioon kelan asumistuki.

Syrjäytymisen estämisessä asunto-ongelmien ratkaiseminen saattaa olla joissakin tapauksissa merkittävä osatekijä. Elämäntilanteen vakiinnuttaminen asumisen kautta tarjoaa yksilölle paremman mahdollisuuden järjestää elämänsä muiltakin osin. Syrjäytymisen estämisellä voidaan säästää kansantalouden tasolla noin 25 000 euroa (Kajanoja, 2000), kun laskennan pohjana on alin palkkataso. Säästöjen taustalla on luonnollisesti yksilön talouden kohentuminen, joka vaikuttaa niin julkisiin menoihin kuin kiinteistöyhtiön tuloihin.

Elämän laadun paranemiseen voidaan usein liittää myös taloudellisen tilanteen paraneminen, joka vaikuttaa esimerkiksi sosiaalipalvelujen käyttöön ja vuokranmaksukykyyn. Monesti tällaisen vaikutuksen havaitseminen on vaikeaa, mutta toisaalta on tapauksia, joiden osalta ainakin lyhyellä aikavälillä muutos on huomattavissa.

Asumisneuvonnan mahdollisia taloudellisia vaikutuksia voi verrata neuvontaan käytettyihin resursseihin. Esimerkiksi kiinteistöyhtiöiden neuvontaan käyttämät panokset voidaan säästää noin 4-5 asiakkaan (5000 €asiakas) häätöprosessin välttämällä (asiakaskyselyn pohjalta 15–20 % asiakkaista eli noin 35–45 häätö-/oikeusprosessia). Muutaman asiakkaan syrjäytymisen estäminen tuo säästöjä asumisneuvontaan käytetyt panokset. Yleensäkin asiakkaan elämäntilanteen vakiinnuttaminen ja koheneminen tuottaa säästöjä sosiaali- ja terveystoimissa ja vähentää asumisen ongelmia sekä voi lisätä tuottoja yhteiskunnan kannalta.

Taloudellisten vaikutusten ohella on syytä arvioida asumisneuvonnan vaikutuksia myös muilla kuin euromääräisillä mittareilla. Niiden pohjalta voidaan estimoida myös taloudellista vaikutusta, joskin varsin karkealla tasolla.

Kehittämisehdotus: Asiakasrekisteriin on syytä lisätä tiedot neuvontaprosessin tuloksista: asunnon järjestyminen, asunnon vaihdon järjestyminen, häätö- /oikeusprosessin välttäminen, vuokratästä sopimus, vuokratästen maksaminen (itse, sosiaalitoimi, muu), palveluun ohjaus, elämäntilanteen muutos prosessin aikana (ennallaan, kokenut, huomattava kohentuminen). Rahamääräisen arvion (todellinen esim. vuokratästit, keskimääräinen esim. häätö) esittäminen neuvonnan tuloksesta/vaikutuksesta eri tahoille (vuokranantaja, yhteiskunta, asiakas).

## 5. ASUMISNEUVONNAN TOIMIVUUS JA VAIKUTTA- VUUDEN ARVIOINTI

Edellä on tarkasteltu Jyväskylän asumisneuvonnan asiakaskunnan rakennetta ja asumisongelmia ja niihin johtaneita syitä vuonna 2010. Asumisneuvonnan asiakkaita vuonna 2010 kirjattiin 237. Kyselyn mukaan yhden hengen talouksia asiakkaista on kaksi kolmannesta, viidennes on kahden hengen talouksia ja noin joka kymmenennen asiakkaan taloudessa on enemmän kuin 2 henkilöä. Tuloksen perusteella asumisneuvonta on kohdentunut kaikkiaan noin 350 henkilöön.

Vaikka asumisneuvonnan asiakkaat ovat pääosin yksin asuvia, on otettava huomioon se, että jopa viidenneksellä asiakkaista on alaikäisiä lapsia. Lapsiin kohdistuvaa vaikutusta on vaikea arvioida, mutta asumisen järjestymisellä on oletettavasti merkitystä myös lasten elämän tilanteeseen.

Asiakkaiden palautteen perusteella asumisneuvonta on palvelun ja asiantuntemuksen osalta hyvällä tasolla. Kyselyn tuloksen mukaan parantamista olisi asumisneuvonnan tunnettuudessa, jotta toisaalta palvelun tarvitsijat osaisivat hakeutua neuvontaan ja toisaalta neuvojaa ei rasitettaisi hänelle kuulumattomilla ongelmilla.

Asumisongelmien taustalla on yleensä useita syitä – ongelmien kasaantuminen. Tämä tekee ongelman ratkaisun usein vaikeammaksi, mutta asumisongelman ratkaisu saattaa johtaa myönteiseen kehitykseen laajemminkin asiakkaan elämässä. Vaikutukset ja asiakkaiden arviot elämisen muutoksesta osoittavat positiivista kehitystä pääosalla asiakkaista.

Jyväskylän asumisneuvonnassa on painottunut, asumisneuvontatoiminnan yleisestä linjasta poiketen, asunnottomien ongelmien ratkaiseminen. Tästä syystä yhtenä keskeisenä asiakasryhmänä ovat olleet asunnottomat ja asunnon hakijat - lähes puolet asiakkaista kuuluu tähän ryhmään. Asumisneuvonta on kyselyn mukaan tuonut parannusta asumistilanteeseen kahdelle kolmesta asunnottomasta. Asumisneuvonnan kohdentumiseen asunnottomien ongelman ratkaisuun suhtaudutaan varauksellisesti kiinteistöyhtiöiden taholta. Asunnottomien osalta katsotaan olevan tarvetta tehdä rajauksia normaaliin vuokra-asumiseen soveltuvien ja ei soveltuvien välillä (muut asumisen muodot).

Toisaalta kiinteistöyhtiöiden näkemykset asumisneuvonnan painotuksista vaihtelevat: toiset painottavat selkeämmin asukkaiden ongelmien ratkaisemista toiset näkevät asunnottomien tilanteen kohentamisen ainakin osittain olla asumisneuvonnan tehtävänä. Nykyinen asumisneuvonnan malli, jossa eri tahot rahoittavat toimintaa nähdään hyvänä: toisaalta eri tahot sitouttavana ratkaisuna ja toisaalta vaikuttamismahdollisuuksia antavana ratkaisuna.

Aikainen puuttuminen asumisen ongelmiin edellyttäisi toisaalta asumiseen liittyvien indikaattoreita, jotka ”hälyttäisivät” neuvonnan paikalle, ja toisaalta asukkaiden tietoisuuden lisäämistä asumisneuvonnan tarjoamasta avusta ongelmatilanteissa. Kumpaankin asiaan liittyy ongelmia. Sopivien indikaattoreiden määrittäminen ja myös tietosuojaan liittyvät kysymykset tulisi ratkaista. Toimiva tiedonkulku vuokranantajien ja asumisneuvonnan välillä on tarpeen resurssien kohdentamisen ja toiminnan vaikut-

tavuuden kannalta. Asumisneuvonnasta tiedottamista asukkaille varotaan, koska sen arvioidaan sisältävän implisiittisen viestin ongelmista ko. talo-/kiinteistöyhtiössä.

Asumisneuvonnan tuloksien ja vaikutusten arvioimiseksi tulisi tietojärjestelmää kehittää tämän hankkeen antamien suuntaviivojen mukaisesti. Vähimmäisvaatimuksena olisi kirjata tarkemmin lähtökohtatilanne ja neuvonnan tulokset. Toimenpiteet ja niihin käytetty aika kirjataan jo riittävällä tarkkuudella. Seurantatietojen osalta tilanne on ongelmallinen: tietojen keräämisen ja niiden analysoimisen ei tulisi viedä aikaa itse asumisneuvonnalta. Kiinteistöyhtiöiden osallistuminen asumisneuvonta palvelun ohjausryhmään tarjoaa niille väylän antaa palautetta asumisneuvonnasta. Asiakaspalautteen saamiseksi asiakkaille tulisi toimittaa neuvontaprosessin päätyttyä lomake, jossa he voisivat arvioida asumisneuvonnan vaikutusta heidän asumistilanteeseensa ja elämiseensä. Palautteen perusanalysointi kerran vuodessa ei vaatisi suurta työpanosta, mutta voisi tarjota hyvän lisän asumisneuvontatoiminnan arviointiin.

## LÄHTEET JA KIRJALLISUUS

Asumisneuvonta -asukkaan ja asuinyhteisön tukena (2003). Ympäristöministeriön julkaisuja. Ympäristöministeriö, asunto- ja rakennusosasto, Helsinki. <http://www.ymparisto.fi/default.asp?contentid=120461&lan=fi>

Backlund, A. (2004) Selvitys sosiaalisen isännöinnin ja asumisneuvonnan kehittymisestä Suomessa. Helsinki: ASKE-projekti. Suomen Setlementtiliitto. S-Asunnot.

European Commission (1997) Evaluating EU Expenditure Programmes: A Guide, Ex Post and Intermediate Evaluation, XIX/02 - Budgetary overview and evaluation, Directorate-General XIX - Budgets

Haapanen, A. (2004) Vähemmän häätöjä. Kontulan Kiinteistöt Oy:n asumisneuvojaprojekti 1999–2002. Helsinki: Helsingin kaupungin tietokeskus.

Hietikko, M. (2004) Asumisneuvojalla säästöjä. Kontulan kiinteistöt Oy:n asumisneuvojaprojektin 1999–2002 arviointi. Helsinki: Helsingin kaupungin tietokeskus.

Hoppania-Pantsu, P. (2007) Suurella sydämellä, yhdellä ämmällä. Asumisneuvojatoiminnan toteuttaminen Jyväskylässä ja Jyväskylän maalaiskunnassa 1.1.2002–31.12.2007. Jyväskylä: Keski-Suomen Yhteisöjen tuki.

Jyväskylän kaupungin hyvinvointikertomus 2005. Hyvinvoinnin kuva ja suunta. Jyväskylän kaupunki. Jyväskylä 2006.

Kajanoja, J. (2000) Syrjäytymisen hinta. Teoksessa Heikkilä, M. ja Karjalainen, J. (toim.) Köyhyys ja hyvinvointivaltion murros, s. 233–249, Gaudeamus, Helsinki.

Karjalainen & Kotiranta (2010) Alustava kartoitus Suomessa aikuissosiaalityössä käytettävistä vaikutusten arvioinnin menettelytavoista. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos, Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus, Palvelujärjestelmäosasto. [http://groups.stakes.fi/NR/rdonlyres/D85304AD-DED5-42D9-A5DD-99B1017AFB2C/16196/Aikososvaik\\_kartoitus\\_132010.pdf](http://groups.stakes.fi/NR/rdonlyres/D85304AD-DED5-42D9-A5DD-99B1017AFB2C/16196/Aikososvaik_kartoitus_132010.pdf)

Kettunen, M. (2009) Asumisturvakeskus. Selvitys häätöjen ja asunnottomuuden ennaltaehkäisyn mahdollisuuksista, menetelmistä ja haasteista Helsingissä. Socca, Pääkaupunkiseudun osaamiskeskus. Työpapereita 2010:1. [www.socca.fi/julkaisut](http://www.socca.fi/julkaisut)

Kärkkäinen, A. (2008) Asumisneuvonnan vaihtoehtoiset mallit Jyväskylässä. IVA-menetelmän sovellus palveluiden vaikutusten arviointiin. Opinnäytetyö. Palveluliiketoiminnan koulutusohjelma, Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Nelimarkka, K. ja Kauppinen, T. (2007) Ihmisiin kohdistuvien vaikutusten arviointi. Stakes. Oppaita 68. Vaajakoski: Gummerus.

Nimi ovessa (2007) Kansallinen tavoite: Pitkäaikaisasunnottomuuden poistaminen vuoteen 2015 mennessä. Neljän viisaan työryhmän ehdotukset. Helsinki: Ympäristöministeriö.

Nupponen, T. (1991) Raportti sosiaalisesta isännöinnistä Jyväskylän Kuokkalassa. Jyväskylän yliopiston yhteiskuntapolitiikan laitoksen julkaisuja 48, Jyväskylä.

Pietiläinen, A. (2008) Monimuotoinen asumisneuvonta. Opinnäytetyö. Järvenpään diakonia-ammattikorkeakoulu, sosiaalialan koulutusohjelma.

Pusa O., Piirainen, K. & Kettunen A. (2004) Johdatus sosiaalitaloustieteeseen ja sosiaalipalvelujen talouteen. Sosiaalitalouden tutkimuskeskus, Pieksämäki. (Päivitetty osittain tammikuussa 2004)  
[http://pieksamaki.diak.fi/files/diak\\_pmk/Sosiaalitalous/Johdatussostaltieteeseen.pdf](http://pieksamaki.diak.fi/files/diak_pmk/Sosiaalitalous/Johdatussostaltieteeseen.pdf)

Rautiainen, A. (2009a) Aikuissosiaalityön kustannusvaikuttavuuden mittaaminen ja elämänpolut: taustaa ja käsiteanalyysia. Koske-työpaperi.

Rautiainen, A. (2009b) Kustannusvaikuttavuuden kehittäminen kuntien aikuissosiaalityössä: vaikeat tavoitteet ja talousnäkömät. Kunnallistieteen päivät 28.–29.10.2009, Jyväskylä.

Sefton, T., Byford, S., McDaid, D., Hills, J. & Knapp, M. (2004) Taloudellinen arviointi sosiaalialalla, Finsoc Arviointiraportteja 6/2004, Stakes, Helsinki.

Sinkkonen, S. & Kinnunen, J. (1994) Arviointi ja seuranta julkisella sektorilla, Kuopion yliopiston julkaisuja E, Yhteiskuntatieteet 22, Kuopio.

Sjöblom, S. (2000) Kustannusvaikuttavuuden arviointi sosiaalityössä - esimerkkinä nuorten työllistymis- ja aktivointipalvelut, Sosiaalihuollon menetelmien arviointiprojekti, Stakes, Helsinki.

Syrjänen Ensio 1985. Kohti sosiaalista isännöintiä, kiinteistönhoidon kehittämisraportti. Jyväskylän yliopiston yhteiskuntapolitiikan laitoksen tutkimuksia n:o 37, Jyväskylä.

Ulfves A-M., Lääperi R., Rautiainen A. ja Närhi K. (2010) Aikuissosiaalityöhön kiinteästi liittyvien aktivointi- ja työllistämispalvelujen kustannuksia ja vaikutuksia. Koske, Jyväskylä.



**Asumisneuvonnan palautekysely**  
 (rasti  oikea vaihtoehto tai kirjoita luku tai teksti viivalle)

**Taustatiedot**

Ikä \_\_\_ v                      Sukupuoli    1  nainen                      2  mies

Siviilisääty    1  naimaton                      2  avio/avoliitto                      3  eronnut/leski

Samassa taloudessa asuvia henkilöitä (itsesi mukaan lukien)  
 \_\_\_ hlöä, joista alle 18 v \_\_\_ hlöä

**Oletko tällä hetkellä**

1  työssä                      5  eläkkeellä

2  työtön                      6  sairauspäivärahalla

3  koulutuksessa                      7  muu, mikä \_\_\_\_\_

4  opiskelija


**Onko tässä tapahtunut muutosta viimeisen vuoden aikana?**

1  ei    2  kyllä, olin aiemmin \_\_\_\_\_

**Nykyinen asuinkuntasi**

1  Jyväskylä, olen asunut yhtäjaksoisesti    1  alle vuoden                      3  5-10 vuotta

2  Muu, mikä \_\_\_\_\_                      2  1-4 vuotta                      4  yli 10 vuotta

**Asumisneuvojapalvelun käytön syyt**
**Mistä syystä käytit asumisneuvojan palveluja (vuonna 2010)?**

Vuokranmaksuvaikkeudet                      1  ei                      2  kyllä

Asunnottomuus                      1  ei                      2  kyllä

Tarve vaihtaa asuntoa                      1  ei                      2  kyllä

Asumisen ongelmat (häiriöt, riidat)                      1  ei                      2  kyllä

Asunnon siisteyteen liittyvät ongelmat (asunnon huono kunto)                      1  ei                      2  kyllä

Uhka joutua asunnottomaksi                      1  ei                      2  kyllä

Muut syyt, mitkä \_\_\_\_\_

| Missä määrin seuraavat asiat johtivat asumisen ongelmiin ja/tai asunnottomuuteen?   |                            |             |                            |       |                            |               |                            |               |
|---|----------------------------|-------------|----------------------------|-------|----------------------------|---------------|----------------------------|---------------|
| Työttömyys  | 1 <input type="checkbox"/> | ei lainkaan | 2 <input type="checkbox"/> | vähän | 3 <input type="checkbox"/> | huomattavasti | 4 <input type="checkbox"/> | ratkaisevasti |
| Terveydelliset tekijät  | 1 <input type="checkbox"/> | ei lainkaan | 2 <input type="checkbox"/> | vähän | 3 <input type="checkbox"/> | huomattavasti | 4 <input type="checkbox"/> | ratkaisevasti |
| Itsenäistyminen (muutto kotoa)  | 1 <input type="checkbox"/> | ei lainkaan | 2 <input type="checkbox"/> | vähän | 3 <input type="checkbox"/> | huomattavasti | 4 <input type="checkbox"/> | ratkaisevasti |
| Laitosasumisesta siirtyminen  | 1 <input type="checkbox"/> | ei lainkaan | 2 <input type="checkbox"/> | vähän | 3 <input type="checkbox"/> | huomattavasti | 4 <input type="checkbox"/> | ratkaisevasti |
| Ihmissuhdeongelmat (mm. avioero)  | 1 <input type="checkbox"/> | ei lainkaan | 2 <input type="checkbox"/> | vähän | 3 <input type="checkbox"/> | huomattavasti | 4 <input type="checkbox"/> | ratkaisevasti |
| Opintojen/koulun päättymisen  | 1 <input type="checkbox"/> | ei lainkaan | 2 <input type="checkbox"/> | vähän | 3 <input type="checkbox"/> | huomattavasti | 4 <input type="checkbox"/> | ratkaisevasti |
| Muut syyt, mitkä _____  | 1 <input type="checkbox"/> | ei lainkaan | 2 <input type="checkbox"/> | vähän | 3 <input type="checkbox"/> | huomattavasti | 4 <input type="checkbox"/> | ratkaisevasti |
| <b>Onko sinulla aiemmin ollut vastaavanlaisia asumiseen liittyviä ongelmia?</b><br>1 <input type="checkbox"/> ei      2 <input type="checkbox"/> kyllä $\Rightarrow$ 1 <input type="checkbox"/> kerran      2 <input type="checkbox"/> pari kertaa      3 <input type="checkbox"/> useita kertoja |                            |             |                            |       |                            |               |                            |               |

| Asumisneuvojapalvelun vaikutukset  |                            |                            |                            |                            |                            |                            |                            |                            |                 |
|--|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|-----------------|
| <b>Toiko asumisneuvonta parannusta asumistilanteeseesi?</b>  |                            |                            |                            |                            |                            |                            |                            |                            |                 |
| 0 <input type="checkbox"/>   | heikentyi                  | 1 <input type="checkbox"/> | ei muutosta                | 2 <input type="checkbox"/> | parantui vähän             | 3 <input type="checkbox"/> | parantui selvästi          | 4 <input type="checkbox"/> | parantui paljon |
| <b>Mihin seuraavista asioista asumisneuvojan palvelut mielestäsi vaikuttivat ja kuinka paljon?</b> |                            |                            |                            |                            |                            |                            |                            |                            |                 |
| Asunnon saaminen   | 1 <input type="checkbox"/> | ei lainkaan                | 2 <input type="checkbox"/> | vähän                      | 3 <input type="checkbox"/> | huomattavasti              | 4 <input type="checkbox"/> | ratkaisevasti              |                 |
| Asunnon vaihdon järjestäminen  | 1 <input type="checkbox"/> | ei lainkaan                | 2 <input type="checkbox"/> | vähän                      | 3 <input type="checkbox"/> | huomattavasti              | 4 <input type="checkbox"/> | ratkaisevasti              |                 |
| Vuokratien hoituminen  | 1 <input type="checkbox"/> | ei lainkaan                | 2 <input type="checkbox"/> | vähän                      | 3 <input type="checkbox"/> | huomattavasti              | 4 <input type="checkbox"/> | ratkaisevasti              |                 |
| Häädön välttäminen   | 1 <input type="checkbox"/> | ei lainkaan                | 2 <input type="checkbox"/> | vähän                      | 3 <input type="checkbox"/> | huomattavasti              | 4 <input type="checkbox"/> | ratkaisevasti              |                 |
| Oikeusprosessin välttäminen  | 1 <input type="checkbox"/> | ei lainkaan                | 2 <input type="checkbox"/> | vähän                      | 3 <input type="checkbox"/> | huomattavasti              | 4 <input type="checkbox"/> | ratkaisevasti              |                 |
| Taloudellisen tilanteen kohentuminen   | 1 <input type="checkbox"/> | ei lainkaan                | 2 <input type="checkbox"/> | vähän                      | 3 <input type="checkbox"/> | huomattavasti              | 4 <input type="checkbox"/> | ratkaisevasti              |                 |
| Asunnon kunnan kohentuminen  | 1 <input type="checkbox"/> | ei lainkaan                | 2 <input type="checkbox"/> | vähän                      | 3 <input type="checkbox"/> | huomattavasti              | 4 <input type="checkbox"/> | ratkaisevasti              |                 |
| Asumisviihtyvyyden kohentuminen  | 1 <input type="checkbox"/> | ei lainkaan                | 2 <input type="checkbox"/> | vähän                      | 3 <input type="checkbox"/> | huomattavasti              | 4 <input type="checkbox"/> | ratkaisevasti              |                 |
| Tarvitsemaasi palveluun ohjaus   | 1 <input type="checkbox"/> | ei lainkaan                | 2 <input type="checkbox"/> | vähän                      | 3 <input type="checkbox"/> | huomattavasti              | 4 <input type="checkbox"/> | ratkaisevasti              |                 |
| Elämänhallinnan kohentuminen   | 1 <input type="checkbox"/> | ei lainkaan                | 2 <input type="checkbox"/> | vähän                      | 3 <input type="checkbox"/> | huomattavasti              | 4 <input type="checkbox"/> | ratkaisevasti              |                 |
| Muita vaikutuksia, mitä _____  |                            |                            |                            |                            |                            |                            |                            |                            |                 |

| Kokemuksesi asumisneuvonnan toimivuudesta ja palvelusta                             |  |                                       |  |   |
|---|--|---------------------------------------|--|---|
| Asumisneuvonnan tunnettuus  | 1 <input type="checkbox"/> hyvä        | 2 <input type="checkbox"/> tyydyttävä | 3 <input type="checkbox"/> välttävä        | 4 <input type="checkbox"/> huono          |
| Asumisneuvonnan saatavuus   | 1 <input type="checkbox"/> hyvä        | 2 <input type="checkbox"/> tyydyttävä | 3 <input type="checkbox"/> välttävä        | 4 <input type="checkbox"/> huono          |
| Asiantuntemus   | 1 <input type="checkbox"/> hyvä        | 2 <input type="checkbox"/> tyydyttävä | 3 <input type="checkbox"/> välttävä        | 4 <input type="checkbox"/> huono          |
| Palvelu   | 1 <input type="checkbox"/> hyvä        | 2 <input type="checkbox"/> tyydyttävä | 3 <input type="checkbox"/> välttävä        | 4 <input type="checkbox"/> huono          |
| Asumisneuvonnan hyöty   | 1 <input type="checkbox"/> hyvä        | 2 <input type="checkbox"/> tyydyttävä | 3 <input type="checkbox"/> välttävä        | 4 <input type="checkbox"/> huono          |
| Oletko käyttänyt muita, alla mainittuja palveluja viime vuosien (2010-2011) aikana? |  |                                       |  |   |
| Sosiaalipalveluja   | 1 <input type="checkbox"/> en lainkaan | 2 <input type="checkbox"/> kerran     | 3 <input type="checkbox"/> muutaman kerran | 4 <input type="checkbox"/> useita kertoja |
| Terveyspalveluja  | 1 <input type="checkbox"/> en lainkaan | 2 <input type="checkbox"/> kerran     | 3 <input type="checkbox"/> muutaman kerran | 4 <input type="checkbox"/> useita kertoja |
| Työvoimapalveluja   | 1 <input type="checkbox"/> en lainkaan | 2 <input type="checkbox"/> kerran     | 3 <input type="checkbox"/> muutaman kerran | 4 <input type="checkbox"/> useita kertoja |

| Elämäntilanteen muutos   |  |   |  |  |
|--|--|---|--|--|
| Onko tilanteesi muuttunut <u>neuvonnan alkamisesta</u> ?   |  |   |  |  |
| <b>Vuokranmaksukyky</b>  |  |   |  |  |
| 0 <input type="checkbox"/> heikentynyt   | 1 <input type="checkbox"/> ei muutosta | 2 <input type="checkbox"/> parantunut vähän | 3 <input type="checkbox"/> parantunut selvästi | 4 <input type="checkbox"/> parantunut paljon |
| <b>Taloudellinen tilanteesi</b>  |  |   |  |  |
| 0 <input type="checkbox"/> heikentynyt   | 1 <input type="checkbox"/> ei muutosta | 2 <input type="checkbox"/> parantunut vähän | 3 <input type="checkbox"/> parantunut selvästi | 4 <input type="checkbox"/> parantunut paljon |
| <b>Terveydentilasi</b>   |  |   |  |  |
| 0 <input type="checkbox"/> heikentynyt   | 1 <input type="checkbox"/> ei muutosta | 2 <input type="checkbox"/> parantunut vähän | 3 <input type="checkbox"/> parantunut selvästi | 4 <input type="checkbox"/> parantunut paljon |
| <b>Sosiaalinen kanssakäyminen (harrastukset, yhteydenpito sukulaisiin/tuttaviin, työ/koulutus ym.)</b> |  |   |  |  |
| 0 <input type="checkbox"/> heikentynyt   | 1 <input type="checkbox"/> ei muutosta | 2 <input type="checkbox"/> parantunut vähän | 3 <input type="checkbox"/> parantunut selvästi | 4 <input type="checkbox"/> parantunut paljon |
| Miten arvioit tilanteesi muuttuvan <u>tulevina vuosina</u> mainittujen asioiden osalta?                |  |   |  |  |
| <b>Vuokranmaksukyky</b>  |  |   |  |  |
| 0 <input type="checkbox"/> heikkenee   | 1 <input type="checkbox"/> ei muutosta | 2 <input type="checkbox"/> paranee vähän    | 3 <input type="checkbox"/> paranee selvästi    | 4 <input type="checkbox"/> paranee paljon    |
| <b>Taloudellinen tilanteesi</b>  |  |   |  |  |
| 0 <input type="checkbox"/> heikkenee   | 1 <input type="checkbox"/> ei muutosta | 2 <input type="checkbox"/> paranee vähän    | 3 <input type="checkbox"/> paranee selvästi    | 4 <input type="checkbox"/> paranee paljon    |
| <b>Terveydentilasi</b>   |  |   |  |  |
| 0 <input type="checkbox"/> heikkenee   | 1 <input type="checkbox"/> ei muutosta | 2 <input type="checkbox"/> paranee vähän    | 3 <input type="checkbox"/> paranee selvästi    | 4 <input type="checkbox"/> paranee paljon    |
| <b>Sosiaalinen kanssakäyminen (harrastukset, yhteydenpito sukulaisiin/tuttaviin, työ/koulutus ym.)</b> |  |   |  |  |
| 0 <input type="checkbox"/> heikkenee   | 1 <input type="checkbox"/> ei muutosta | 2 <input type="checkbox"/> paranee vähän    | 3 <input type="checkbox"/> paranee selvästi    | 4 <input type="checkbox"/> paranee paljon    |

Kiitos !

## Kiinteistöyhtiön palautelomake

### Mihin asioihin toivotte asumisneuvojatoiminnan tuovan parannusta?

(1 ei lainkaan 2 melko vähän 3 jonkin verran 4 melko paljon 5 paljon)

| Ongelma                                     | Arvo<br>1-5 |
|---|-------------|
| 1. vuokranmaksuun liittyviin ongelmiin      |             |
| 2. asumisen häiriöihin                      |             |
| 3. asuntojen hoitoon                        |             |
| 4. asumisviihtyvyyteen                      |             |
| 5. asunnottomuuteen                         |             |
| 6. muihin asioihin, mihin<br>_____<br>_____ |             |

### Odotatteko asumisneuvonnan näkyvän edellä oleviin asioihin liittyvissä indikaattoreissa?

(1 ei lainkaan 2 melko vähän 3 jonkin verran 4 melko paljon 5 paljon)

| Indikaattori  | Arvo<br>1-5 |
|---|-------------|
| 1. häätöjen määrä   |             |
| 2. vuokrasaatavien määrä                                    |             |
| 3. varoitusten ja huomautusten määrä                        |             |
| 4. asuntojen käyttöaste                                     |             |
| 5. asukkaiden vaihtuvuus                                    |             |
| 6. korjaus- ja siivouskuluissa                              |             |
| 7. muussa/muissa indikaattoreissa,<br>missä? _____<br>_____ |             |

### Millaisia vaikutuksia arvioitte asumisneuvojatoiminnalla (2009–2011) olleen oman kiinteistöyhtiönne kannalta edellä mainittuihin ongelmiin?

1 ei vaikutuksia, miksi?

2 joitain vaikutuksia, millaisia?

3 merkittäviä vaikutuksia, koska

Liite 2 (2/3)

**Miten asumisneuvonnan vaikuttavuutta voisi mielestänne parantaa?**

(1 ei lainkaan 2 melko vähän 3 jonkin verran 4 melko paljon 5 paljon)

| Vaikuttavuuden keino                                      | Arvo<br>1-5 |
|---|-------------|
| 1. lisäämällä resursseja<br>- millaisia, miten            |             |
| 2. kehittämällä toimintatapoja<br>- millaisia             |             |
| 3. kohderyhmiä/tapauksia valikoimalla<br>- miksi          |             |
| 4. toimintaa tehostamalla<br>- miten                      |             |
| 5. yhteistyöllä kiinteistöyhtiöiden kanssa*<br>- miten    |             |
| 6. eri viranomaisten yhteistyötä tehostamalla*<br>- miten |             |
| 7. muilla tavoin<br>_____<br>_____                        |             |

\* asumisneuvojan toiminnallinen verkosto – ketä siihen pitäisi kuulua?

**Asumisneuvonnan rahoituspohja – miten tulisi järjestää?**

(kunta/valtio; kiinteistöyhtiöt, asiakas, hankerahoitus)

**Asumisneuvontatoiminnan vaihtoehto – Mikä olisi toinen tapa/parempi tapa saavuttaa vastaavat/paremmat tulokset?**

**Käyttääkö kiinteistöyhtiönne resursseja vastaavanlaiseen toimintaan, jolla asumiseen liittyviä ongelmiin pyritään puuttumaan – ennaltaehkäisemään ja/tai poistamaan?**

## Kiinteistöyhtiö \_\_\_\_\_

Tilastotietoja Jyväskylän osalta vuosilta 2007–2010

| <b>Tieto</b>  | <b>2007</b> | <b>2008</b> | <b>2009</b> | <b>2010</b> |
|---|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Asuntoja (lkm)  |             |             |             |             |
| Vuokralaisia (hlöä)                                     |             |             |             |             |
| Vuokratulot (1000 €)                                    |             |             |             |             |
|   |             |             |             |             |
| Häädöt lkm/v<br>Varoitukset lkm/v<br>Huomautukset lkm/v |             |             |             |             |
| Vuokrasaatavat 1000 €/lkm                               |             |             |             |             |
| Rästien maksut 1000 €/lkm                               |             |             |             |             |
| Jälkiperrinnässä 1000 €/lkm                             |             |             |             |             |
| Vaihtuvuus %  |             |             |             |             |
| Käyttöaste %<br>Vuokramenetykset 1000 €                 |             |             |             |             |
| Korjaus- ja huoltokulut 1000 €                          |             |             |             |             |





ara Asumisen rahoitus-  
ja kehittämiskeskus