



# **ASUMISNEUVONNAN VAIHTOEHTOISET MALLIT JYVÄSKYLÄSSÄ**

**IVA-menetelmän sovellus palveluiden vaikutusten arviointiin**

**Anu Kärkkäinen**

**Opinnäytetyö  
YLEMPI AMK-TUTKINTO**

**Helmikuu 2009**

Palveluliiketoiminnan koulutusohjelma



**JYVÄSKYLÄN  
AMMATTIKORKEAKOULU**

Matkailu-, ravitsemis- ja talousala

Tekijä(t)  KÄRKKÄINEN, Anu	Julkaisun laji Opinnäytetyö	
	Sivumäärä  148	Julkaisun kieli suomi
	Luottamuksellisuus <input type="checkbox"/> Salainen _____ saakka	
Työn nimi  ASUMISNEUVONNAN VAIHTOEHTOISET MALLIT JYVÄSKYLÄSSÄ IVA-menetelmän sovellus palveluiden vaikutusten arviointiin		
Koulutusohjelma Palveluliiketoiminnan koulutusohjelma, ylempi AMK		
Työn ohjaaja(t) RYTTYLÄINEN, Katri ja MERTANEN, Enni		
Toimeksiantaja(t) Jyväskylän Vuokra-asunnot Oy		
<p>Tiivistelmä</p> <p>Opinnäytetyön tarkoituksena oli saada kokonaisvaltainen ja monipuolinen käsitys asumisneuvonnan suhteesta toimintaympäristöönsä, asumisneuvonnan tarpeesta sekä niistä aiheutuvista erilaisista vaikutuksista. Tavoitteena oli myös löytää vaihtoehtoisia malleja toiminnan organisoimiseen Jyväskylässä.</p> <p>Työssä sovellettiin menetelmänä ihmisiin kohdistuvien vaikutusten arviointia (IVA), josta kehitettiin työkalua palveluiden vaikutusten arviointiin (PVA). Asumisneuvonta käsitettiin tietoperustassa sosiaalityöksi ja sen suhdetta yhteiskuntaan, palvelujärjestelmään, asuinyhteisöihin ja asukkaisiin käsiteltiin sitä kautta. Asumisneuvonnan toimintaympäristön jäsentämiseen käytettiin Bronfenbrennerin ekologista teoriaa. Arvioinnin tiedonhankinta toteutettiin lomakekyselyin. Kyseilyt ajoittuivat maaliskuuhun 2008. Aineisto analysoitiin SPSS-tilasto-ohjelman avulla sekä avoimien kysymyksiä osalta sisällönanalyysin avulla teemoittelemalla ja ristiintaulukoimalla aineistoa.</p> <p>Tulosten mukaan asumisneuvonnalle on selkeää tarvetta Jyväskylässä. Asumisneuvonnan organisoimiseen löydettiin kyselyjen perusteella viisi vaihtoehtoista mallia. Näiden vaihtoehtoisten mallien perusteella syntyi vielä vaihtoehtojen vertailuvaiheessa kuudes malli, jota lähdettiin kehittämään eteenpäin sosiaalitoimen ja vuokratuotekehityksen yhteishankkeena. Parhaassa toimintavaihtoehdossa toteutuvat varhainen puuttuminen, ennaltaehkäisy ja asumiskyvyn ylläpitäminen. Toiminnan tulee olla kokonaisvaltaista ja hyödyttää koko palvelujärjestelmää, jolloin taloudellinen, sosiaalinen ja kiinteistönhoidollinen näkökulma toteutuu.</p> <p>Arvioinnin yhteydessä kehitettiin IVA-menetelmästä uutta sovellusta palveluiden vaikutusten arviointiin (PVA). Sovellus osoittautui tässä yhteydessä toimivaksi ja tulevaisuudessa opinnäytetöissä sitä voidaan kehittää ja testata edelleen eteenpäin.</p>		
Avainsanat (asiasanat) ehkäisevä sosiaalipolitiikka, asumisneuvonta, sosiaalinen vuokra-asuminen, sosiaaliset ongelmat, ihmisiin kohdistuvien vaikutusten arviointi (IVA), palveluiden vaikutusten arviointi (PVA)		
Muut tiedot		

Author(s)  KÄRKKÄINEN, Anu	Type of Publication Master's thesis	
	Pages 149	Language Finnish
	Confidential <input type="checkbox"/> Until _____	
Title  ALTERNATIVE MODELS OF HOUSING ADVICE IN JYVÄSKYLÄ  An application of the IVA method in evaluating service impacts		
Degree Programme Master's Degree Programme in Hospitality Management		
Tutor(s) RYTTYLÄINEN, Katri and MERTANEN, Enni		
Assigned by Jyväskylän Vuokra-asunnot Oy		
Abstract  The aim of the research was to acquire a holistic and versatile understanding of housing advice's relation to its operational environment, of the need of housing advice and of different kinds of impacts originating from housing advice. The aim of the research was also to find alternative models to organize housing advice operations in Jyväskylä.  In the thesis the IVA-method, which was modified to an evaluation method for evaluating service impacts (PVA), was used. The framework of the thesis considered housing advice as social work the relation of which to society, service system, community and residents was examined. The ecological theory of Bronfenbrenner was used to analyse the operational environment of housing advice. Information was gathered by questionnaires in March 2008. The data was analysed by SPSS-statistics program and the open questions were analysed by content analysis and cross tabulation.  According to the results there is a strong need for housing advice in Jyväskylä. In the thesis five alternative models to organize the housing advice operations were found. On the grounds of these models a supplemental sixth model came into existence. That model was further developed by social welfare management and apartment house companies. In the best option early intervention, prevention and upholding the residential skills are realized. The operation should be holistic and benefit the whole service system in which case economical, social and property maintenance points of view will be fulfilled.  Together with the evaluation IVA-method was modified to a new evaluation method to assess service impacts. The new application proved to be functional at least in this context. In future thesis it can be further improved and tested.		
Keywords proactive social policy, housing advice, social housing, social problems, human directed impact evaluation (IVA), service impacts evaluation (PVA).		
Miscellaneous		

## SISÄLTÖ

<b>1 PALVELUIDEN VAIKUTUSTEN ARVIOINTI ASUMISNEUVONNAN JÄRJESTÄMISESTÄ.....</b>	<b>5</b>
<b>2 ASUMISNEUVONTAA KOSKEVAN ENNAKKOARVIOINNIN TARPEEN JA ASUMISNEUVONNAN PIIRTEIDEN SELVITTÄMINEN .....</b>	<b>7</b>
<b>2.1 Asumisneuvonnan tarve Jyväskylän seudulla tilastojen valossa .....</b>	<b>9</b>
2.1.1 Hyvinvointi.....	10
2.1.2 Toimeentulo .....	11
2.1.3 Hyvinvoinnin vajeiden kasautuminen .....	13
<b>2.2 Asumisneuvonta keinona vastata vuokra-asunnoissa asuvien hyvinvoinnin vajeisiin.....</b>	<b>14</b>
<b>3 ASUMISNEUVONNAN TOIMINTAYMPÄRISTÖN JÄSENNYS BRONFENBRENNERIN BIOEKOLOGISEN MALLIN MUKAAN .....</b>	<b>16</b>
<b>3.1 Makrosysteemi eli sosiaalipoliittinen ja asuntopoliittinen järjestelmä sekä lainsäädäntö .....</b>	<b>20</b>
3.1.1 Asumisneuvonnan ja sosiaalipoliittisen järjestelmän suhde .....	21
3.1.2 Ehkäisevä sosiaalipoliittikka .....	21
3.1.3 Valtiollinen ja kunnallinen sosiaalipoliittikka suhteessa asumisneuvontaan ...	22
3.1.4 Asuntopoliittikan yhteys asumisneuvontaan .....	24
3.1.4.1 Asuntopoliittikan sosiaaliset ulottuvuudet .....	25
3.1.4.2 Kasautuvan huono-osaisuuden ja asunnottomuuden ennaltaehkäisy asumisneuvonnan avulla .....	26
<b>3.2 Eksosysteemi eli palvelujärjestelmän taso .....</b>	<b>27</b>
3.2.1 Asuntopoliittikan toimijat ja välineet .....	27
3.2.2 Sosiaalinen vuokra-asuminen.....	28
3.2.3 Sosiaalisen vuokra-asumisen haasteet.....	29
<b>3.3 Mesosysteemi eli yhteisötaso .....</b>	<b>30</b>
3.3.1 Asunto-olot riskitekijänä .....	30
3.3.2 Sosiaalisen tarveharkinnan vaikutukset vuokratulovaltaisten alueiden kehitykseen.....	32

	2
3.3.3 Sosiaalinen eriytyminen eli ei-toivottu alueellinen segregatio.....	32
3.3.4 Yhteisösosiaalityö asuinongelmien ehkäisemisessä.....	33
<b>3.4 Mikrosysteemi eli yksilötaso.....</b>	<b>34</b>
3.4.1 Kuntouttava työ ja ehkäisevä työ .....	35
3.4.2 Aravavuokra-asukkaat.....	36
3.4.3 Asukkaiden valikoituminen eri omistajatahojen asuntoihin .....	38
3.4.4 Vuokra-asumiseen liittyvät sosiaaliset ongelmat .....	39
3.4.4.1 Huono-osaisuus .....	39
3.4.4.2 Maksuvaikeudet .....	40
3.4.4.3 Häädöt .....	41
3.4.4.4 Syrjäytyminen .....	42
<b>3.5 Asumisneuvonta asukasrajapinnassa tapahtuvana interventiona .....</b>	<b>43</b>
3.5.1 Asumisneuvonnan työmuodot.....	44
3.5.2 Asumisneuvonnan pääasialliset asiakasryhmät.....	45
3.5.3 Asumisneuvonta eri organisaatioissa .....	46
3.5.4 Asumisneuvonnan hyödyt ja haitat .....	48
<b>4 ASUMISNEUVONNAN TARVE TOIMINTAYMPÄRISTÖN TASOILLA .....</b>	<b>50</b>
<b>4.1 JVA:n työntekijöille, asukkaille ja yhteistyökumppaneille suunnattu kysely PVA-arviointiin .....</b>	<b>50</b>
<b>4.2 Kyselyn toteutus .....</b>	<b>51</b>
<b>4.3 Vastausten jäsenitys asumisneuvonnan toimintaympäristön tasoilla .....</b>	<b>52</b>
4.3.1 Yksilötaso.....	53
4.3.1.1 Sosiaalisten ongelmien määrällinen esiintyminen JVA:n asukkailla.....	54
4.3.1.2 Asumisongelmien jakautuminen .....	55
4.3.1.3 Asumisneuvonnan edut ja haitat asukkaalle kannalta.....	57
4.3.1.4 Asumisneuvonnan aloittamisen vaikutukset asukkaille yksilötasolla.....	58
4.3.1.5 Mielikuvat asumisneuvonnasta .....	59
4.3.1.6 Asumisneuvonnan tarpeellisuus JVA:lla ja siihen liittyvät perustelut.....	60
4.3.1.7 Asiakkaiden ohjaaminen asumisneuvonnan piiriin.....	61
4.3.2 Yhteisötaso .....	62

4.3.2.1 Sosiaalisten ongelmien alueellinen esiintyminen ja neuvonnan kohdistaminen .....	63
4.3.2.2 Asumisneuvonnan aloittamisen vaikutukset .....	64
4.3.2.3 Mielikuvat asumisneuvonnasta .....	66
4.3.2.4 Asumisneuvonnan edut ja haitat työntekijälle .....	66
4.3.3 Palvelujärjestelmän taso .....	69
4.3.3.1 JVA:n asukkaiden yhteistyökumppaneille aiheuttama kuormitus .....	71
4.3.3.2 JVA:n tehokkuus asumisessa ilmenevien ongelmien hoidossa ja JVA:n resurssien riittävyys .....	71
4.3.3.3 Asumisneuvonnan tarpeellisuus JVA:lla ja siihen liittyvät perustelut.....	71
4.3.3.4 Asumisneuvonnan vaikutukset palvelujärjestelmän tasolla.....	72
4.3.3.5 Mielikuvat asumisneuvonnasta .....	73
4.3.3.6 Asumisneuvonnan edut ja haitat organisaation näkökulmasta.....	74
4.3.3.7 Asumisneuvonnan kustannuksien sisällyttäminen JVA:n vuokriin .....	75
4.3.3.8 Asumisneuvonnasta syntyvä lisäarvo.....	77
4.3.3.9 Asumisneuvonnan tehokkuus.....	77
4.3.3.10 Asumisneuvontaan sisältyvät asiakokonaisuudet.....	78
4.3.3.11 Valinta asumisneuvontaa järjestäväksi tahoksi .....	80
4.3.3.12 Asumisneuvonnan aloittamisesta aiheutuvat vaikutukset .....	81
4.3.3.13 Ohjaaminen asumisneuvonnan piiriin.....	84
4.3.3.14 Asenteet asumisneuvontaa kohtaan.....	85
<b>5 ASUMISNEUVONNAN VAIHTOEHTOISET MALLIT .....</b>	<b>88</b>
<b>5.1 Nykytilanne Jyväskylässä .....</b>	<b>88</b>
<b>5.2 Asumisneuvonta kokeilu Jyväskylän alueella 2002–2007.....</b>	<b>89</b>
<b>5.3 Jyväskylän asumisneuvontakokeilussa esiin tulleet näkökohdat.....</b>	<b>90</b>
<b>5.4 Vaihtoehtoiset mallit asumisneuvonnan järjestämiseen.....</b>	<b>91</b>
<b>5.5 Vaikutusten tunnistaminen .....</b>	<b>93</b>
<b>5.6 Vaihtoehtojen vertailu .....</b>	<b>95</b>
<b>6 YHTEENVETO .....</b>	<b>100</b>

<b>6.1 Asumisneuvonta arvioinnin orientaatioperustana.....</b>	<b>100</b>
<b>6.2 Arvioinnin lähtökohdat.....</b>	<b>101</b>
<b>6.3 Arvioinnin tulokset yksilötasolla.....</b>	<b>102</b>
<b>6.4 Arvioinnin tulokset yhteisötasolla.....</b>	<b>104</b>
<b>6.5 Arvioinnin tulokset palvelujärjestelmän tasolla.....</b>	<b>105</b>
<b>6.6 Arvioinnin tulokset asumisneuvonnan tehtäväkokonaisuuksista.....</b>	<b>107</b>
<b>6.7 Arvioinnin tulokset asumisneuvontaan liittyvistä asenteista .....</b>	<b>107</b>
<b>6.8 Arvioinnin seuranta .....</b>	<b>108</b>
<b>7 POHDINTA JA JOHTOPÄÄTÖKSET .....</b>	<b>109</b>
<b>7.1 Eri mallien heikkoudet ja vahvuudet .....</b>	<b>109</b>
<b>7.2 Asumisneuvonnalla saavutettavat edut.....</b>	<b>112</b>
<b>7.3 Asumisneuvonnan vakiinnuttamisen edellytykset .....</b>	<b>112</b>
<b>7.4 IVA:n soveltuvuus palveluiden vaikutusten arviointiin .....</b>	<b>114</b>
<b>7.5 PVA:n hyödynnettävyys palveluiden vaikutusten arvioinnissa.....</b>	<b>114</b>
<b>LÄHTEET .....</b>	<b>117</b>
<b>LIITTEET</b>	

# 1 PALVELUIDEN VAIKUTUSTEN ARVIOINTI ASUMIS- NEUVONNAN JÄRJESTÄMISESTÄ

Tämä työ on Jyväskylän ammattikorkeakoulun ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetyönä tehtävä palveluiden vaikutusten arviointi (PVA) asumisneuvonnan järjestämisestä. Asumisneuvonnalla tarkoitetaan asumisen tukimallia, jossa on tavoitteena asumiseen liittyvien ongelmien (vuokratästit, häädöt, asumishäiriöt) ennaltaehkäisy ja ratkaiseminen, asukkaiden aktivoiminen kantamaan vastuuta asuntojen ja asuinalueen hoidosta sekä asukkaiden neuvominen ja opastaminen erilaisissa asumiseen liittyvissä asioissa.

Palveluiden vaikutusten arviointi (PVA) pohjaa ihmisiin kohdistuvien vaikutusten arviointiin (IVA). IVA on ihmisiin kohdistuvien vaikutusten ennakoarvioinnin menetelmä, jota on tässä työssä käytetty menetelmänä väljästi soveltaen ja pyrkien jäsentämään asumisneuvonnan vaikutuksia omassa toimintaympäristössään. Palveluiden vaikutusten arviointi on vasta kehittymässä, ja tämä arviointi on menetelmän ensimmäisiä kehityspyrkimyksiä.

Ihmisiin kohdistuvien vaikutusten arvioinnin (IVA) tarkoituksena on tuottaa etukäteen tietoa hankkeen, suunnitelman, ohjelman tai päätöksen vaikutuksista, jotka kohdistuvat ihmisten terveyteen ja hyvinvointiin (Nelimarkka & Kauppinen 2007, 7). IVA:n on havaittu soveltuvan hyvinvointijohtamisen ja suunnittelun apuvälineeksi sosiaali- ja terveysalan ohella monille muillekin aloille, kuten tuotekehitykseen, työllisyyden hoidon arviointiin, velkaneuvontaan, opinnäytetöiden ohjaamiseen ja kehittämishankkeiden suunnitteluun (Liimatainen & Ryttyläinen 2006, 9).

Jyväskylän ammattikorkeakoulussa IVA:aa on käytetty monissa koulutusohjelmissa ja kehittämishankkeissa. Ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon palveluliiketoiminnan koulutusohjelmassa on pyritty kehittämään IVA:sta sovelusta palveluiden vaikutusten arviointiin. Palveluiden vaikutusten arvioinnista puhuttaessa käytetään lyhennystä PVA. Siinä hankkeen vaikutuksia selvitetään palvelujen tuottamisen näkökulmasta ja jäsennetään palveluprosessin vaikutuksia laaja-alaisesti.



IVA voidaan toteuttaa tilanteesta riippuen eri tavoin. Se voi olla tietopainotteinen tekninen prosessi, jossa painottuvat määrällinen tieto ja asiantuntijuus tai arvopainotteinen neuvotteluprosessi, jossa korostuvat laadullinen tieto ja vaikutusten kohteena olevien ihmisten osallistuminen ennakoarviointiin (Neli-markka & Kauppinen 2007, 8).

Tässä opinnäytetyössä esitettävä sovellus IVA:sta on ollut pitkälti tietopainotteinen tekninen prosessi, jossa on pyritty kehittämään palveluiden vaikutusten arviointia (PVA). Lisäksi tässä työssä on käytetty Brofenbrennerin bioekologista mallia (Brofenbrenner 1981, 193) asumisneuvonnan toimintaympäristön jäsentämiseen sekä tämän mallin eri tasoja näkökulmina arvioinnissa saatujen tulosten jäsentämisessä. Asuminen nähdään tässä työssä osana kokonaisvaltaista hyvinvointia ja erityisesti yhteiskuntapolitiikan sekä sosiaalipolitiikan kysymyksenä.

Arvioinnin tarkoituksena on ollut muodostaa kokonaisvaltainen käsitys asumisneuvonnan suhteesta toimintaympäristöönsä ja asumisneuvonnasta aiheutuvista erilaisista vaikutuksista. Tavoitteena oli selvittää tarve ja erilaiset näkemykset Jyväskylässä vuoden 2007 lopussa päättyneen asumisneuvonta-toiminnan mahdollisesta jatkamisesta. Arvioinnin avulla on myös pyritty lisäämään päätöksentekijöiden tietämystä asumisneuvonnasta ja sen vaikutuksista ja tuottamaan tietoa päätöksenteon tueksi. Arviointi syntyi tarpeesta selvittää, onko Jyväskylässä olemassa edellytyksiä aloittaa asumisneuvonta Jyväskylässä Jyväskylän Vuokra-asunnot Oy:n organisoimana (myöhemmin tekstissä JVA) ja miten asumisneuvonta tulisi järjestää. Arviointi on toteutettu sekundaarista tietoa keräämällä ja lomakekyselyitä tekemällä.

## 2 ASUMISNEUVONTAA KOSKEVAN ENNAKKOARVIOINNIN TARPEEN JA ASUMISNEUVONNAN PIIRTEIDEN SELVITTÄMINEN

IVA toimii suunnittelun ja päätöksenteon työkaluna. Sen avulla voidaan jäsentää näkökulmia ja kuvata ratkaisuvaihtoehtoja. Toisin kuin perinteinen evaluatiotutkimus, ihmisiin kohdistuvien vaikutusten arviointi on ennakoivaa eli se tarkastelee vasta valmisteilla olevan päätöksen vaikutuksia (Nelimarkka & Kauppinen 2007, 7). Myös palveluiden vaikutusten arvioinnin (PVA) tavoitteena on tuottaa suunnitteluvaiheessa tietoa päätöksenteon ja palveluprosessin kehittämisen tueksi.

IVA on ”kattotermi” useammalle vaikutusten ennakkoarviointiprosessille. IVA:ssa yhdistyvät sosiaalisten vaikutusten arviointi, terveysvaikutusten arviointi, sosioekonomiset terveyserot huomioon ottava terveysvaikutusten arviointi, sukupuolivaikutusten arviointi, lapsiin kohdistuvien vaikutusten arviointi sekä mielenterveysvaikutusten arviointi (Nelimarkka & Kauppinen 2007, 7). Palveluiden vaikutusten arvioinnissa keskipisteessä on palveluprosessin jäsentäminen suhteessa toimintaympäristöönsä.

Ennakkoarvioinnin toteuttamistapa riippuu IVA:ssa valmisteilla olevan päätöksen laajuudesta ja sen mahdollisten vaikutusten merkittävydestä. Toteuttamistavat jaetaan IVA:ssa yleensä nopeaan ja tavanomaiseen ihmiseen kohdistuvien vaikutusten arviointiin. Nopea ihmisiin kohdistuvien vaikutusten arviointi sopii äkillistä reagoitua vaativiin tilanteisiin, kun taas tavanomaista ihmisiin kohdistuvien vaikutusten arviointia käytetään laajoissa suunnitelmissa, ohjelmissa tai päätöksissä, joiden vaikutukset ovat todennäköisesti merkittäviä. Nopean IVA:n suurin ero tavanomaiseen IVA:aan on, että nopeassa IVA:ssa ei hankita kovin paljoa uutta tietoa. (Nelimarkka & Kauppinen 2007, 14–15.)

Tässä työssä on sovellettu tutkittavan palvelun vaikutusten arviointiin tavanomaista IVA:aa, jota myös työn rakenne väljästi noudattelee. Tavanomainen IVA sisältää seuraavat vaiheet, jotka sulautuvat osaksi päätöksen valmisteluprosessia:

- arvioinnin tarpeellisuus ja organisointi
- tietojen hankinta
- vaihtoehtojen kuvaaminen
- vaikutusten tunnistaminen
- vaihtoehtojen vertailu
- raportointi
- seuranta.

(Nelimarkka & Kauppinen 2007, 18.)

Ennakoarvioinnissa lähdetään ensimmäiseksi liikkeelle IVA:n tarpeellisuuden arvioinnista. Arvioinnin tarpeellisuutta harkitaan selvittämällä alustavasti mahdollisia vaikutuksia, niiden merkittävyyttä sekä ristiriitoja. (Nelimarkka & Kauppinen 2007, 19.) Näin on tarkoituksenmukaista menetellä myös PVA:ta tehtäessä, jotta arvioinnin tarpeellisuus saadaan selville.

Tässä tapauksessa JVA:n henkilökunnan kanssa käydyissä asumisneuvontaa koskevissa alustavissa keskusteluissa tuli heti voimakkaasti esille, että asumisneuvontaa koskevaan päätöksentekoon liittyi runsaasti ristiriitoja ja päätöksellä todettiin myös olevan merkittäviä vaikutuksia tiettyihin ihmisryhmiin, joten tämän suunnitteilla olevan palvelun vaikutusten arviointi päätettiin käynnistää opinnäytetyönä.

IVA voidaan organisoida tehtäväksi yksittäisen viranhaltijan, työryhmän tai palkatun konsultin toimesta (Nelimarkka & Kauppinen 2007, 20). Tässä tapauksessa IVA toteutettiin yksittäisen toimihenkilön tekemänä ylemmän ammatikorkeakoulututkinnon opinnäytetyönä. Kyseessä on väljä sovellus perinteisestä IVA-prosessista, josta on pyritty kehittämään työkalua palvelun vaikutusten arviointiin.

Ennakoarviointiprosessin alussa on hyvä laatia työsuunnitelma, jossa kuvataan arvioinnin eteneminen, aikataulu ja vastuutus (Ks. Nelimarkka & Kauppinen 2007, 20). Tämänkin ennakoarviointiprosessin alussa laadittiin työsuunnitelma, johon tosin tuli jonkin verran muutoksia arvioinnin aikana. Aluksi oli tarkoituksena tehdä myös henkilökohtaisia haastatteluja avainhenkilöille, mutta työskentelyn edetessä se ei enää tuntunut tarkoituksenmukaiselta, koska

aineistoa kertyi muutenkin riittävästi. Lisäksi alun perin oli tavoitteena saada raportti nopeammin valmiiksi, mutta työn laajuuden vuoksi aikaa tarvittiin enemmän.

IVA:ssa on toteutustavasta riippumatta tärkeää, että eri hallinnonalat ja vaikutusten kohteet (asiakkaat, henkilökunta, kuntalaiset ja eri väestöryhmät) voivat osallistua arviointiin (Nelimarkka & Kauppinen 2007, 20). Ihmisiin kohdistuvien vaikutusten arvioinnin laatuksiteerit ovat monitieteisyys, eri menetelmien käyttö, osallistava prosessi, julkisuus, arvosidonnaisuus ja terveyden tasa-arvo (Liimatainen & Ryttyläinen 2006, 13).

Palveluiden vaikutusten arviointi (PVA) eroaa tässä työssä totutusta IVA:sta eniten siinä, että kyseessä on enemmän toimintaympäristölähtöinen ja palveluprosesseihin kytkeytyvä tapa jäsentää nykyisen tai suunnitellun toiminnan vaikutuksia. Tässä työssä eivät täyty kaikki IVA:n tavanomaiset laatuksiteerit, koska kyseessä on ollut prosessi, jossa on pyritty kehittämään IVA:sta uutta sovellusta palveluiden vaikutusten arviointiin ja joistakin kriteereistä on resursseista täytynyt tinkiä.

Ennakoarvioinnin tarvetta on tässä työssä analysoitu asumisneuvonnan toimintaympäristön kautta käyttämällä erilaisia sekundaarisia lähteitä, joiden avulla on voitu selvittää Jyväskylän seudun hyvinvointitilannetta, asumisneuvontaa keinona vastata sosiaaliseen vuokra-asumisen ongelmiin, asumisneuvonnan suhdetta sosiaalipoliittiseen ja asuntopoliittiseen järjestelmään sekä mahdollisia vaikutuksia, niiden merkittävyyttä sekä erilaisia ristiriitoja. Myöhemmin tässä työssä käsiteltävä toimintaympäristön jäsennys on rakennettu Brofenbrennerin (Brofenbrenner 1981, 193) bioekologisen mallin mukaan mukaillen.

## **2.1 Asumisneuvonnan tarve Jyväskylän seudulla tilastojen valossa**

Jyväskylän viimeaikaiseen kehitykseen ovat vaikuttaneet monet valtakunnalliset ja jopa globaalit tekijät. Suomessa 1990-luvun laman yhteydessä talous-, työllisyys- ja julkistalouden kriisi seurasivat toisiaan. Hyvinvointivaltion kasvun ajasta siirryttiin julkistalouden tasapainottamiseen ja sosiaaliturvan supistamisen aikaan. Lamaa edeltänyttä korkeaa työllisyyttä ei ole tavoiteltu uudestaan,

ja kehityksen seurauksena väestön hyvinvointierot ovat kasvaneet. (Jyväskylän kaupungin hyvinvointikertomus 2005, 4-5.)

Väestön hyvinvointierojen kasvaminen välittyy myös asuinalueiden välisiin eroihin. Väestön koulutustasossa on eroja eri Jyväskylän suuralueilla. Tämä selittää osaltaan myös alueiden työttömyys- ja tuloeroja. Jyväskylän suuraluiden väliset tulo- ja työllisyserot ovat kasvaneet laman jälkeisenä aikana. Korkein koulutustaso suuralueista on Kuokkalassa ja vastaavasti matalin Huhtasuolla. (Jyväskylän kaupungin hyvinvointikertomus 2005, 25.)

Laman jälkeen työllisten määrä on lisääntynyt Jyväskylässä vertailukaupunkeihin verrattuna nopeasti, mutta työttömien määrä on jäänyt työpaikkojen kasvusta huolimatta korkealle tasolle. Vuonna 2004 työttömyysaste oli kaupungissa 14,7 %, joka on vertailukaupungeista kolmanneksi eniten. Jyväskylän työttömistä pitkäaikaistyöttömiä eli vähintään vuoden työttöminä olleita oli 25,2 % vuonna 2004. Pitkäaikaistyöttömyys kohdistuu eniten yli 50-vuotiaisiin työttömiin, joista 48 % on pitkäaikaistyöttömiä. (Jyväskylän kaupungin hyvinvointikertomus 2005, 29.)

### 2.1.1 Hyvinvointi

Jyväskylä kuuluu niiden suomalaisten suurien kaupunkien joukkoon, joissa sosiaaliset ongelmat ja pahoinvointi ovat keskimääräistä yleisempiä. Jyväskylässä toimeentulo-ongelmia kokeneita perheitä ja muita talouksia on muita alueita enemmän Huhtasuolla. (Siltaniemi ym. 2007, 227.)

Jyväskylässä huono-osaisuudesta ja hyvinvoinnin ongelmien kasautumisesta kertoo muun muassa lastensuojelun kasvanut tarve 2000-luvulla. Vertailukaupungeista huostassa olevien lasten osuus on Jyväskylässä korkein yhdessä Turun ja Lahden kanssa. Huostassa olevien määrä on kasvanut erityisesti vuosituhannen vaihteen jälkeen. (Jyväskylän kaupungin hyvinvointikertomus 2005, 74.)

Lisäksi Jyväskylän hyvinvoinnin haasteita ovat vertailukaupunkeihin verrattuna korkeampi alkoholin kulutus, suuri pitkäaikaistyöttömien osuus työttömistä, korkea pitkäaikaisesti toimeentulotukea saavien osuus ja ruokapankkien ruo-

ka-apua saavien kotitalouksien määrän pysyminen laman jälkeenkin noin 1 800 kotitaloudessa. (Jyväskylän kaupungin hyvinvointikertomus 2005, 86.)

### 2.1.2 Toimeentulo

Väestön koulutuserojen on havaittu synnyttävän entistä selvempiä alueellisia tulo- ja työllisyyseroja. Sama ilmiö on havaittavissa myös Jyväskylän suuralu- eiden keskitulojen kehittymisessä. Laman jälkeen alueelliset työllisyyserot ovat kasvattaneet myös eroja suuralu- eiden keskitulossa. (Jyväskylän kaupun- gin hyvinvointikertomus 2005, 27.) Sosiaali- ja terveysturvan keskusliiton Kes- ki-Suomen alueella tekemässä hyvinvointianalyysissä kiinnitti huomiota erityi- sen suuri työllisyystilanteeseensa tyytymättömien määrä mm. Jyväskylän Huhtasuolla. (Siltaniemi ym. 2007, 126.)

Jyväskylässä on myönnetty toimeentulotukea viimeisen kymmenen vuoden aikana vertailukaupunkeja keskimääräistä enemmän. Viimeisinä vuosina toi- meentulotuen tarve on ollut Jyväskylässä vertailukaupunkien suurinta tasoa yhdessä Lappeenrannan, Kuopion ja Turun kanssa. Toimeentulotukea saa- neiden määrä vuonna 2004 oli 11,6 % koko kaupungin väestöstä, ja lapsiper- heistä toimeentulotuensaajia oli 15 %. Pitkäaikaisesti toimeentulotukea saa- neiden osuus oli vuonna 2004 vertailukaupunkien korkein, 3,1 % aikuisväes- töstä. Nuorista pitkäaikaisesti toimeentulotukea saavien osuus oli vielä korke- ampi, 3,4 %. (Jyväskylän kaupungin hyvinvointikertomus 2005, 27–28.)

Kolmasosa Keski-Suomen kotitalouksista on tarvinnut apua taloudellisiin on- gelmiin vuoden 2006 aikana. Taloudellisiin ongelmiin kokevat avun tarvetta eniten yksin asuvat työttömät, yksinhuoltajakotitaloudet, työttömät lapsiper- heet ja opiskelijataloudet. Avun saannin taloudellisiin ongelmiin kokevat vai- keimpana yksinhuoltajakotitaloudet, yksin asuvat työttömät ja työttömät lapsiper- heet. Vaikeinta se on niille kotitalouksille, joiden taloudellinen ahdinko on suu- ri, syvempi ja pysyvämpi kuin vain väliaikainen elämäntilanne. Avun saannin kokevat vaikeaksi ne kotitaloudet, joilla on heikko taloudellinen tilanne, mak- suvaikeuksia ja toimeentulotuen käyttöä. (Siltaniemi ym. 2007, 71–72.)

Maksuvaikeudet kohdentuvat keskisuomalaisilla erityisesti työttömyystilantei- siin ja opiskeluvaiheeseen. Yksin asuvista työttömistä puolella on ollut vaike-

uksia selviytyä pakollisista maksuista, työttömistä lapsiperheistä ja opiskelijatalouksista lähes kolmanneksella ja työttömistä aikuistalouksista viidenneksellä. Ikäryhmistä erottuivat selvimmin alle 25-vuotiaat, joista runsas neljännes kuvasi maksuvaikeuksia. Seuraavaksi eniten vaikeuksia selviytyä pakollisista maksuista oli 45–54-vuotiailla; heistä viidenes kuvasi ongelmia. Selvästi yleisimmin selviytymisongelmia tuottavat asumiskulut, erityisesti vuokrat. Maksuvaikeuksia kokevista peräti puolet asuu vuokralla. (Siltaniemi ym. 2007, 160.)

Toimeentuloniukkuuteen liittyy tyypillisesti velkaisuus. Tuntuvasti toimeentulo-ongelmista kärsivillä perheillä ja yhden hengen talouksilla on keskimääräistä useammin velkaa. Vakaassa taloudellisessa tilanteessa olevista puolella on erilaisia lainoja, kun taas vaikeista toimeentulo-ongelmista kärsivistä osuus on 68 %. Valtaosa heistä (69 %) asuu vuokra-asunnossa, joten veloista suuri osa on opintolainoja ja kulutusluottoja. Velkamäärä on toimeentulo-ongelmaisilla keskimäärin 29 800 euroa (mediaani 10 000 euroa). (Siltaniemi ym. 2007, 164.)

Talousoongelmat ovat usein erittäin vaikeita, eikä suora taloudellinen apu välttämättä ratkaise ihmisen ongelmaa. Talous- ja velkaneuvonnalla on keskeinen rooli taloudellisen tilanteen kriisiytyessä, ja lisäksi sosiaalisella luototuksella ja ehkäisevällä toimeentulotuella voidaan puuttua taloudenhallinnan ongelmiin, mikäli niihin yhdistyy ammattitaitoinen talous- ja velkaneuvonta ja elämänhallinnan vahvistaminen. (Siltaniemi ym. 2007, 223.)

Vaikeimmaksi taloudellisen tuen saamisen kokevat juuri ne ihmiset, joilla tuen tarve on suurin. Näitä ovat pienituloiset, velkaiset, vähimmäistyöttömyyspäivärahalla elävät ja toimeentulotukea saavat. Avun saamisen vaikeudessa kyse lienee osaksi siitä, että puuttuu laajemminkin tietoa siitä, mistä ja miten apua voisi saada. Osalle myös oman talouden hallinta saattaa tuottaa vaikeuksia. Oman elämän hallintakyky on vaikeissa elämäntilanteissa kovalla koetuksella, ja vaikeista talousoongelmista kärsivien psyykkinen tila on muita hauraampi. Tutkijat suosittelevat, että viranomaisten tulisi kiinnittää erityistä huomiota ihmisten ohjaamiseen ja neuvomiseen oikean tuen tai palvelun piiriin. (Siltaniemi ym. 2007, 223–224.)

### 2.1.3 Hyvinvoinnin vajeiden kasautuminen

Hyvinvoinnin puutteet kasautuvat Keski-Suomessa usein työttömille, erityisesti yksin asuville työttömille sekä yksin asuville eläkeläisille ja yksinhuoltajatalouksille. Sukupuolten välillä ei ole eroja hyvinvoinnin puutteiden kasautumisessa. Huono-osaisuuteen liittyy paljon muita lieveilmiöitä, kuten päihteiden käyttöön liittyviä ongelmia. Erilaisista hyvinvoinnin vajeista kärsivillä työttömillä kotitalouksilla on ollut useammin alkoholin käyttöön liittyviä ongelmia. (Siltaniemi ym. 2007, 48, 50.)

Kotitaloustyypeistä eniten lisäavun tarvetta on yksin asuvilla työttömillä, työttömällä lapsiperheillä ja yksinhuoltajilla. Lisäavun tarve on yhteydessä fyysiseen, psyykkiseen, sosiaaliseen ja taloudelliseen tilanteeseen. Lisäapua toivoivat etenkin ne kotitaloudet, joiden taloudellinen tilanne on huono. Myös heikko fyysinen ja psyykinen terveys sekä puutteelliset sosiaaliset suhteet lisäävät todennäköisyyttä lisäavun tarpeeseen. Lisäavun tarve on suurin niillä, joiden sosiaaliset lähiverkostot ovat puutteelliset. Usein avun tarpeisiin liittyy myös epätietoisuus siitä, miten oma tilanne voitaisiin ratkaista. Näissä tapauksissa palveluntuottajilla on tärkeä rooli ihmisten ohjaamisessa ja neuvonnassa sopivien palvelujen ja tuen piiriin. Ennaltaehkäisevä työ on tärkeää, jotta voidaan välttää ongelmien syventymistä. (Siltaniemi ym. 2007, 73–74.)

Heikoimmassa asemassa olevilta välittyy kokemus, että apua omaan tilanteeseen ei ole saatu tai sen saaminen on ollut erittäin vaikeaa. Palvelujärjestelmä ei näytä tunnistavan tai kykenevän puuttumaan riittävästi näiden ihmisten tai perheiden tilanteeseen. Toimeentulo-ongelmat limittyvät helposti muihin vaikeisiin elämäntilanteisiin tai synnyttävät niitä. Laaja, poikkihallinnollinen ehkäisevä ote olisi tarpeen, ja sen lisäksi jo ennakoon voitaisiin miettiä ratkaisumalleja vaikeiden elämäntilanteiden ohjaamiseksi parempaan suuntaan. Toimeentulo-ongelmissa kamppailevien perheiden ja yksin elävien tukemiseksi voitaisiin laatia konkreettisia toimia ja vaihtoehtoja sisältäviä malleja yhteistyössä eri toimijoiden ja alueen asukkaiden kanssa. (Siltaniemi ym. 2007, 228.)



Keski-Suomen hyvinvointitilannetta koskevan selvityksen perusteella hyvinvoinnin puutteet näyttävät kasautuvan erityisesti niille ryhmille, joille on tyypillistä asua vuokra-asunnoissa. Selvityksen tekijöiden mielestä avun saannin kannalta keskeistä ovat ohjaus ja neuvonta, sillä ihmiset ovat varsin usein epätietoisia siitä, mistä apua saa. Heidät olisi osattava ohjata oikea-aikaisesti tarpeellisen palvelun tai tuen piiriin, joka voi olla paitsi viranomaistoimintaa myös esimerkiksi vertaistoimintaa. Ajoissa tapahtuva puuttuminen yksittäisiin ongelmiin on hyvää ennaltaehkäisevää työtä. Se estää ongelmien syventymisen ja monimutkaistumisen, jolloin niiden ratkominen on tuloksellisempaa ja halvempaa. (Siltaniemi ym. 2007, 231.)

## **2.2 Asumisneuvonta keinona vastata vuokra-asunnoissa asuvien hyvinvoinnin vajeisiin**

Asumisneuvojan työ on useimmiten käynnistynyt kiinteistöyhtiön tarpeista huolehtia mahdollisimman hyvin yksittäisten asuntojen kunnosta ja asuinalueen yleisestä viihtyisyydestä (Hietikko 2004, 27). Asumisneuvontapalvelu on sen vuoksi kohdennettu lähinnä sosiaalisen vuokra-asuntokannan asukkaille (Backlund 2004, 30). Laukkasen (1998, 11) mukaan käsiteparilla sosiaalinen vuokra-asuminen tarkoitetaan lakisääteistä järjestelmää, jossa valtio on joko aravalainalla tai pitkäaikaisella korkotuella rahoittanut vuokra-asunnot, joihin asukkaaksi valitsemisen perusteena on sosiaalinen tarkoituksenmukaisuus ja taloudellinen tarve.

Backlundin (2005, 61) mukaan asumisneuvontaa ei voida yksiselitteisesti määritellä, koska sitä tehdään niin monenlaisista eri lähtökohdista. Asumisneuvonnalla tarkoitetaan kuitenkin yleisesti (myös tässä opinnäytetyössä) asumisen tukimallia, jossa on tavoitteena asumiseen liittyvien ongelmien (vuokrarästit, häädöt, asumishäiriöt) ennaltaehkäisy ja ratkaiseminen, asukkaiden aktivoiminen kantamaan vastuuta asuntojen ja asuinalueen hoidosta sekä asukkaiden neuvominen ja opastaminen erilaisissa asumiseen liittyvissä asioissa. (Haapanen 2004; Hietikko 2004.)

Backlundin (2005, 76) mukaan asumisneuvontaa on järjestetty Suomessa pääsääntöisesti kolmella vaihtoehdoisella tavalla

- 1) vuokranantajan toimesta vuokrataloyhtiössä
- 2) kolmannella sektorilla yhdistyksissä ja järjestöissä
- 3) sosiaalitoimen alaisuudessa

Asumisneuvonnalla halutaan ehkäistä ja vähentää asumisongelmista aiheutuvia sosiaalisia ja taloudellisia menetyksiä. Työn painopisteissä on kuitenkin suuria eroja eri toimijoiden välillä. Asumisneuvonnan tavoitteena on luoda yhteys asukkaan, kiinteistöyhtiön sekä palvelun tuottajien välille, kun asukkaan asumiskykyisyys ei ole enää riittävä. Asumiskyvyttömyys on avuttomuutta ja kyvyttömyyttä huolehtia itsestään ja omista asioistaan. Vuokranmaksuvaikeuksien ja järjestyshäiriöiden taustalta löytyy usein vaikeita elämänhallintaan liittyviä ongelmia. (Lehtonen & Salonen 2008, 44.)

Asumisneuvontatyön voidaan katsoa liittyvän läheisesti nk. sosiaaliseen isännöintiin. Sosiaalisessa isännöinnissä on kysymys asukkaiden, vuokrataloyhtiön organisaation sekä julkisen sektorin asuinaluekohtaisesta yhteistyöstä. Asukkaita kannustetaan aktiivisuuteen ja heidän toimintaedellytyksiään lisätään. (Haapanen 2004, 12.)

Asumisneuvonta on kuitenkin sisällöltään laajempaa kuin alkuperäinen sosiaalisen isännöinnin asiakaspalvelumalli, jossa kiinteistöyhtiöiden toimenkuvaa on laajennettu tarjoamaan tavanomaisten palveluiden lisäksi asukkaille pieniä, tilapäisiä palveluita (Hietikko 2004, 27). Asumisneuvonta eroaa sosiaalisesta isännöinnistä myös siinä, että sosiaalinen isännöinti viittaa ainoastaan vuokrataloyhtiöiden tekemään työhön, kun taas asumisneuvonta-termiä voidaan käyttää myös muilla sektoreilla tehtävästä työstä, jonka tavoitteena on asuimpulmien ennaltaehkäisy ja ratkaiseminen (Backlund 2004, 6).

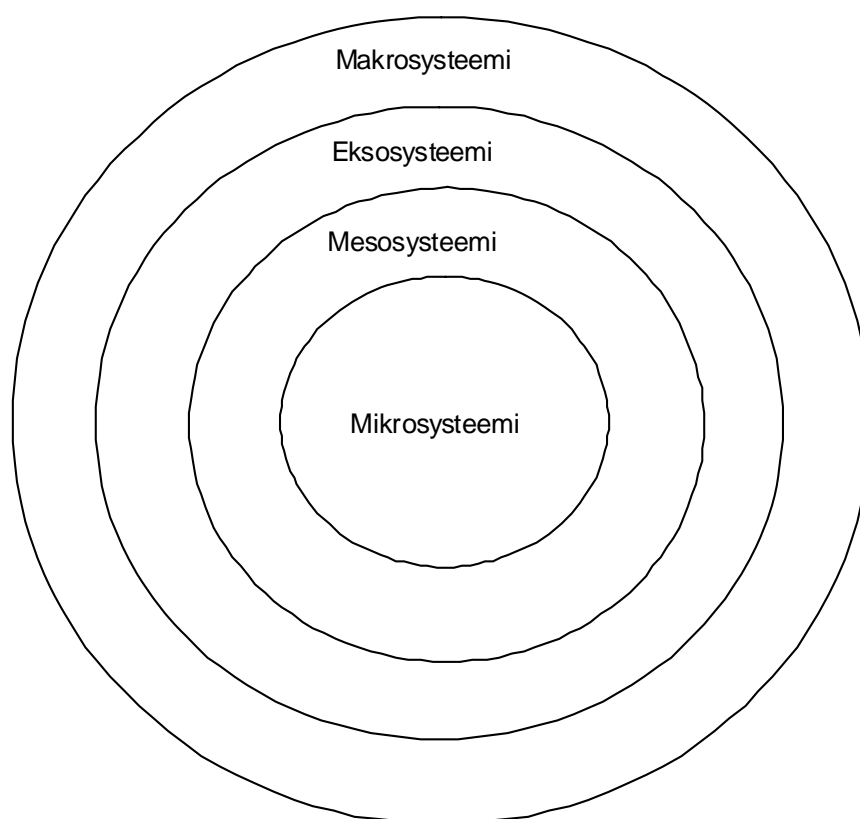
Backlundin (2005, 56) tekemässä selvityksessä sosiaalisen isännöinnin ja asumisneuvonnan kehittymisestä Suomessa tuli esille, että valtaosa asumisneuvojista katsoi työnsä olevan luonteeltaan sosiaalityötä, mutta piti työnsä kannalta edullisimpana sijoituspaikkana kiinteistöyhtiötä. Näkemystä perusteltiin sillä, että asukkaita koskeva tieto on nopeimmin saatavilla kiinteistöyhtiöissä ja isännöinnin asiantuntijat ovat lähellä. Lisäksi asukkaan on helppo tulla kiinteistöyhtiöön, koska se on luonteeltaan neutraali asiointipaikka.

### 3 ASUMISNEUVONNAN TOIMINTAYMPÄRISTÖN JÄSEN- SENNYS BRONFENBRENNERIN BIOEKOLOGISEN MALLIN MUKAAN

Asumisneuvonta käsitetään tässä opinnäytetyössä sosiaalityöksi ja teoreettisessa viitekehyksessä sen suhdetta yhteiskuntaan, palvelujärjestelmään, asuinyhteisöihin ja asukkaisiin käsitellään sitä kautta. Käytän opinnäytetyöni viitekehyksessä asumisneuvonnan toimintaympäristön jäsentämiseen Bronfenbrennerin ekologista teoriaa, joka on alun perin esitetty kehityspsykologisessa kontekstissa (Niemelä 2006, 32). Bronfenbrennerin bioekologisessa mallissa tarkastellaan jokapäiväisen ympäristön rakennetta ja sen tärkeimpiä muuttujia. Hänen teoriassaan käytetään biologista terminologiaa, jossa nimitetään elion välitöntä, pysyvää elintilaa ekologiseksi ”lokeroksi”. (Bronfenbrenner 1981, 193.) Niemelän (2006, 34) mukaan kehitys nähdään mallissa ihmisen ja ympäristön vuorovaikutuksen funktiona.

Bioekologisessa mallissa ihmisen jokapäiväistä ympäristöä käsitellään ihmisen kehityksen sosiaalisena ekologiana. Tässä ekologisessa teoriassa on oleellista ympäristön ja yksilön vuorovaikutuksen jatkuvuus ja keskeisyys. Oppiminen tapahtuu erilaisissa sosiaalisissa yhteyksissä. Oppimista ei voi tapahtua tyhjiössä, joten kaikki vaikuttaa kaikkeen. (Niemelä 2006, 32).

Bronfenbrennerin tavoitteena oli kuvata ekologisen teorian avulla lasten ja nuorten kokonaiskehitystä. Hänen teoriassaan on yksilön lisäksi analyysiyksikkönä koko monitasoinen ekologinen yhteisö ja se sisältää kolme perusolettamusta: yksilö nähdään aktiivisena olentona (toimijana), joka vaikuttaa ympäristöönsä, ympäristö asettaa yksilölle paineita, joihin yksilön tulisi mukautua ja ympäristö muodostuu erilaajuisista kehistä ja niiden keskinäisistä suhteista. (Niemelä 2006, 32). Bronfenbrennerin teorian kehämalli on kuvattu kuviossa 1.



Kuvio 1. Ekologiset kehät Bronfenbrennerin (1979) teorian mukaan

Bronfenbrennerin (1981, 1993) mukaan ihmisen sosiaalisen ekologian parametreissa voidaan erottaa neljä päällekkäistä kerrosta:

1) Sisin kerros eli mikrosysteemi muodostaa välittömän ympäristön: esimerkiksi lapsella koti, koulu, katu, leikkipaikka jne. Tätä ympäristöä voidaan puolestaan lapsi esimerkin mukaan tarkastella kolmelta puolelta: tilan ja aineellisen järjestelyn mukaan, niiden henkilöiden mukaan, joilla on erilaiset roolit ja suhteet lapseen nähden sekä niiden toimintojen mukaan, joita henkilöt suorittavat keskenään tai lapsen kanssa mukaan lukien näiden toimintojen sosiaalisen merkityksen. Bronfenbrenner (1981, 1993.) Mikrosysteemin tasolla on välittömän vaikutus ihmisen kehitykseen, koska kehitys tapahtuu siellä. (Niemelä 2006, 34).

2) Välittömään ympäristöön liittyvä kerros eli mesosysteemi muodostaa ja rajoittaa sen, mitä edellisen tason sisällä tapahtuu ja voi tapahtua. Myös tässä tasossa on fyysinen, sosiaalinen ja toiminnallinen ulottuvuus, vaikkakin ne liitty-

vät toisiinsa monikerroksisemmin. Bronfenbrennerin (1981,193) mukaan ne liittyvät useimmiten toiseen kahdesta yleisemmästä järjestelmästä. Sosiaaliset verkostot ovat epävirallisia sosiaalisia rakenteita, joita muodostavat ihmiset, joilla on yhteisiä toimintoja tai jotka pitävät yhteyttä toisiinsa. Tällöin voi olla kysymys ikätovereista, ystäväpiireistä, naapuri- ja ammattiryhmistä tai tuttavapiiristä. Ne perustuvat satunnaisiin tapaamisiin, vastavuoroisiin vierailuihin, kirjekontakteihin ja puheluihin. (Bronfenbrenner 1981,193.)

Bronfenbrennerin (1981, 193) mukaan tämän epävirallisen verkoston tunnusmerkki on siinä, että se kasvaa ajan mittaan ja laajenee usein alueellisesti. Se voi ryhmittyä sukupuolen, iän, taloudellisen aseman tai maakunnallisen syntyperän mukaan, mutta nämä tunnusmerkit voivat olla myös yhteisiä. Bronfenbrenner toteaa, että on erittäin merkityksellistä, miten laajalti nämä verkostot liittyvät toisiinsa, sillä ihmisen kehityskulku määräytyy ratkaisevasti roolien, toimintojen ja arvoasetelmien ominaisuuksista ja moninaisuudesta siinä sosiaalisessa verkostossa, jossa ihmisyksilö kasvaa.

Mesosysteemissä on siis kyse sellaisista yhteyksistä ja prosesseista, joita on kehittyvän yksikön ja hänen ympäristönsä välillä. Mesosysteemissä kaksi tai useampia mikrosysteemejä kohtaa. Mesosysteemi on ensimmäistä tasoa laajempi sisällöltään ja suuntautuu selkeästi perheestä ulospäin. (Niemelä 2006, 34.)

3) Eksosysteemiin taso sisältää ne yhteydet ja prosessit, joita on kehittyvän yksilön ja kahden tai useamman ympäristön välillä. Nämä systeemit vaikuttavat merkittävästi yksilöön, mutta yksilö ei voi kovin paljon vaikuttaa niiden sisältöön ja tapahtumiin. (Niemelä 2006, 34.)

Eksosysteemi, joka on kauempana ihmisen arkisesta vaikutuspiiristä sisältää selvästi määriteltyjä instituutioita, joilla on omat päämääränsä, rakenteensa ja sääntönsä. Instituutiot ovat epävirallisen verkoston virallisia vastineita. Ne eroavat niistä selvästi määriteltyjen toimintojensa mukaan. Jotkut niistä, kuten terveydenhoito, kasvatusta- ja sosiaaliset laitokset, kantavat myös välitöntä vastuuta lasten hyvinvoinnista sekä niistä, jotka huolehtivat lapsista (vanhemmat, opettajat, nuorisotyöntekijät jne.) (Bronfenbrenner 1981, 194.)

Lisäksi eksosysteemiin sisältyy yhteiskunnan tukemia organisaatioita, joita ei yleensä pidetä niin tärkeinä sosialisaatioprosessille, mutta jotka luovat pääasiassa yhteiskunnalliset ja käytännölliset edellytykset sille, millaisissa oloissa lapset ja heidän huoltajansa elävät. Näihin instituutioihin kuuluvat ennen kaikkea valtion hallinto, oikeusjärjestelmät, taloudelliset ja yhteiskunnalliset suunnittelujärjestelmät, teollisuus ja kauppa, joukkotiedotusvälineet, mutta myös yksittäiset alajärjestelmät kuten liikennevälineet ja ostosmahdollisuudet. (Bronfenbrenner 1981, 194.)

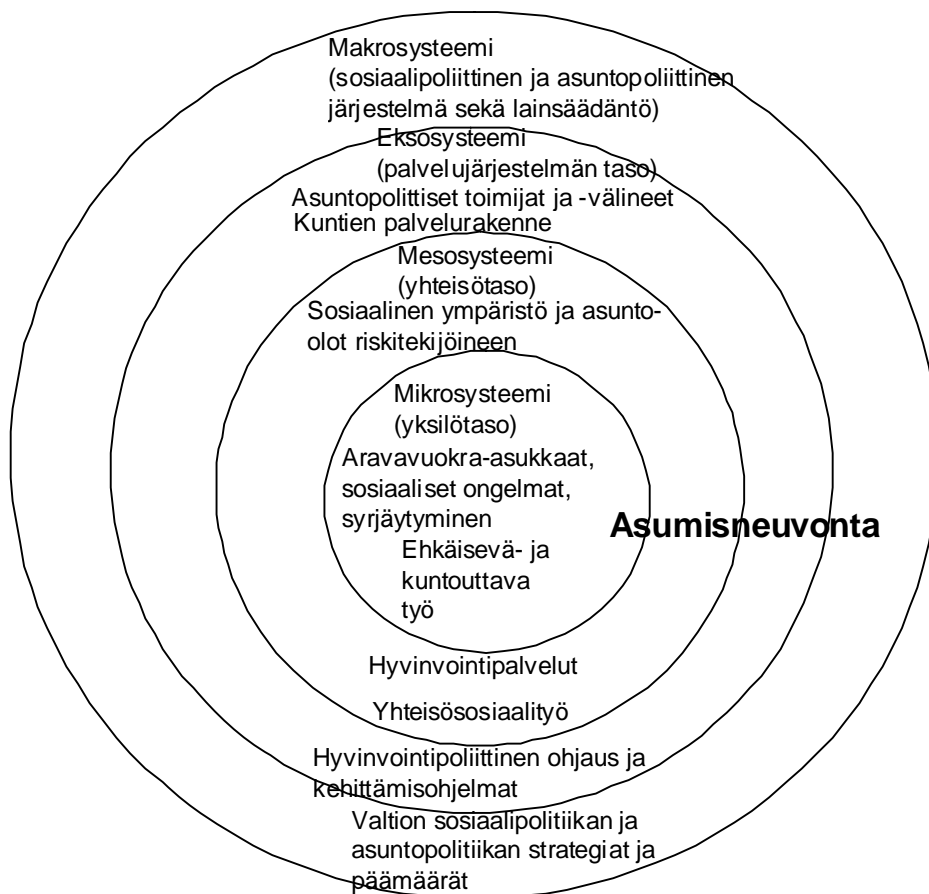
4) Lopuksi sekä laaja sosiaalinen että siihen sisältyvä jokapäiväinen ympäristö ovat osa ideologista järjestelmää, makrosysteemiä, joka käsittää sosiaalisen verkoston, instituutiot, roolit ja niiden yhdistelmät tarkoituksineen ja motiiveineen (Bronfenbrenner 1981, 194).

Makrosysteemi, joka on muiden tasojen ympärillä sisältää kulttuurin, alakulttuurit ja koko yhteiskunnan infrastruktuurin. Se sisältää mikro-, meso- ja eksosysteemien ominaisuudet kattavan kokonaisrakenteen sekä kaikki ne kehitykselliset uskomusjärjestelmät, resurssit, elämäntyyli ja sosiaalisen kanssakäymisen muodot, joita kokonaisrakenteeseen sisältyy. Nämä rakennelmat eivät ole pysyviä, vaan voivat muuttua erilaisten tapahtumien vaikutuksesta. (Niemelä 2006, 34.)

Bronfenbrennerin ekologinen teoria on toimiva tapa jäsentää asumisneuvonnan toimintaympäristöä, koska asumisneuvonnan tehtävänä on toimia välittäjänä ja tasapainottajana asiakkaan ja hänen elämäntilanteeseensa liittyvien eri tahojen ja tasojen välillä. Bronfenbrennerin (1979) mallilla voidaan myös hahmottaa hyvin asumisneuvonnan kerroksellista ja prosessimaista luonnetta.

Tässä työssä on jäsennetty asumisneuvonnan toimintaympäristöä Bronfenbrennerin teoriaa mukaillen kuvion 2. mukaan seuraavasti:

- makrosysteemiin sisältyvät sosiaalipoliittinen ja asuntopoliittinen järjestelmä sekä lainsäädäntö
- eksosysteemin sisältyy palvelujärjestelmän taso
- mesosysteemiin sisältyy yhteisötaso
- mikrosysteemiin sisältyy yksilötaso



Kuvio 2. Asumisneuvonnan toimintaympäristön jäsenyys (mukaillen Bronfenbrenner 1983)

### 3.1 Makrosysteemi eli sosiaalipoliittinen ja asuntopoliittinen järjestelmä sekä lainsäädäntö

Asumisneuvonnan toimintaympäristöä ohjaa keskeisesti yläkäsitteenä sosiaalipoliittika ja sen osa-alueista erityisesti asuntopoliittika. Sosiaalipoliittika on asumisneuvonnan toimintaympäristöä ohjaava läpäisevä järjestelmä makrosysteemin tasolla. Sosiaalipoliittika on yhteiskuntapoliittikan toimintamuoto, jolla pyritään kohti toivottua yhteiskunnan tilaa. Tällaiseksi tilaksi on yleisesti hyväksytty hyvinvointi, mitä sillä sitten kulloinkin tarkoitetaan. Hyvinvoinnin saavuttaminen ja oikeudenmukainen jakautuminen sisältää sellaisia tekijöitä ja tavoitteita, joiden saavuttamisessa sosiaalipoliittisiksi toimenpiteiksi mainitut toiminnot ovat väistämättömiä. (Hievanen & Kuokka 1992, 7.)

Nykymuodossaan suomalainen sosiaalipoliittika perustuu jaettuihin arvoihin, toiminnan yhteiskunnalliseen perustehtävään ja demokraattisessa päätöksenteossa asetettuun vastuuseen kansalaisten hyvinvoinnin edistämisestä. Olen-naista sosiaalipoliittikan määrittelyissä on, minkälainen sisältö niissä annetaan

käsitteelle sosiaalinen. Sosiaalisella voidaan tarkoittaa koko väestöön kohdistuvaa sosiaalista toimintaa tai erityisesti huono-osaiseen väestönosaan kohdistuvaa yhteiskunnan toimintaa. (Kananoja ym. 2008, 20.)

### 3.1.1 Asumisneuvonnan ja sosiaalipoliittisen järjestelmän suhde

Sosiaalityön, kuten tässä työssä asumisneuvonnan, suhdetta sosiaalipoliittisiin järjestelmiin voidaan lähestyä kahdesta suunnasta. Sosiaalityö voidaan nähdä joko organisaatiosta riippumattomana ammattina, jolla on oma yhteiskunnallinen tehtävänsä, oma tietopohjansa ja omat osaamisalueensa tai sosiaalipoliittisen järjestelmän instrumenttina, joka saa tehtävänsä ja sisältönsä järjestelmästä, sen sisältämistä etuuksista ja palveluista. (Kananoja ym. 2007, 21.)

Tarkasteltaessa sosiaalityötä järjestelmästä riippumattomana ammattina, sen keskeinen sisältö ja osaaminen perustuvat ammatin yhteiskunnalliseen tehtävään sekä siihen kuuluvaan kykyyn tunnistaa, analysoida ja käsitellä erilaisia sosiaalisia kysymyksiä ja ihmisten elämäntilanteisiin liittyviä sosiaalisia tekijöitä. Tästä lähtökohdasta sosiaalityö toteuttaa yhteiskunnallista tehtäväänsä monenlaisissa organisaatioissa. (Kananoja ym. 2007, 21.)

Tämä on ollut tyypillistä myös asumisneuvonnalle, jota on toteutettu hyvin monenlaisista lähtökohdista käsin. Asumisneuvonta on siten tulkintani mukaan sosiaalityötä, jota tehdään järjestelmästä riippumattomana ammattina ihmisten ja yhteisöjen ammatillisena kumppanina, joka vahvistaa sekä ihmisissä että yhteisöissä olevia mahdollisuuksia ja voimavaroja.

### 3.1.2 Ehkäisevä sosiaalipolitiikka

Asumisneuvontatoiminnan tavoitteena on ollut erilaisten asumisongelmien ennaltaehkäisy ja lievittäminen alueellisesti erityisesti sosiaalisesti tuotetun asuntokannan piirissä (Backlund 2005, 3). Rauhalan (1998, 76, 78) mukaan ehkäisevällä sosiaalipolitiikalla on juurensa useammassa eri kontekstissa. Hän jäsentää ehkäisevän sosiaalipolitiikan sisältöä ja alaa hyvinvointivaltion, sosiaalisten ongelmien, elämänhallinnan ja riskiyhteiskunnan kautta.



Viime vuosina on kiinnitetty entistä enemmän huomiota sosiaalipolitiikan tehtävään sosiaalisia ongelmia ehkäisevänä ja riskitilanteisiin suuntautuvana toimintana. Kun turvaverkon lujutta on pitänyt 1990-luvun alun laman ja massatyöttömyyden myötä karsia, se on merkinnyt toivottua viranomaisriippuvuuden vähentymistä, mutta myös turvattomuuden kasvua. Turvattomuuteen on koettu etsiä puskureita yksilöllisen elämänhallinnan tukemisesta. Kun ei ole voitu korjata elämänhallinnan aineellisia ja muita rakenteellisia puitteita, on yritetty korjata itse elämänhallintaa. (Rauhala 1998, 111.)

Tarve sosiaalihuoltoa ja sosiaalipalveluja laajempaan kunnalliseen sosiaalipolitiikkaan on kasvanut entistä suuremmaksi. Yksittäisiä auttamistoimenpiteitä laajempia interventioita tarvitaan sosiaalihuollon siinä ääripäässä, jossa käsitellään samoille ihmisille ja perheille kasaantuvia ja toisiinsa kietoutuvia ongelmia. Esimerkkinä tästä voidaan mainita yhteistyö asuntotoimen kanssa häätötilanteissa ja asunnottomuuden vähentämisessä. (Kananoja ym. 2008, 51.)

Yhdyskuntiin ja asuinalueisiin suuntautuva toiminta on yhdistänyt eri hallinnonaloja toimimaan yhteisin tavoittein alueen sosiaalisten olojen ja asukasyhteistyön parantamiseksi. Ehkäisevän työn tärkeyden tunnustaminen on vahvistanut eri tahojen yhteistä pyrkimystä asukkaiden hyvinvoinnin pitkäjänteiseen edistämiseen ja ongelmien ehkäisemiseen mm. asumisneuvonnan avulla. (Kananoja ym. 2008, 42.)

### 3.1.3 Valtiollinen ja kunnallinen sosiaalipolitiikka suhteessa asumisneuvontaan

Valtion ja kuntien sosiaalipoliittiset roolit ovat erilaiset. Valtion tehtävänä on varmistaa kansalaisten tasa-arvo ja palvelujen oikeudenmukaisuus alueellisista tekijöistä ja kuntien olosuhteista riippumatta. Valtion vastuualueeseen sosiaalipolitiikassa kuuluvat yhteiskunnan pitkän aikavälin kehitysennusteiden laatiminen ja niitä toteuttavien strategisten vaihtoehtojen valmistelu. Kansalaisten tasa-arvo on sekä perustuslain että muun lainsäädännön ja sosiaalipoliittisten tavoiteohjelmien keskeinen päämäärä. Kunnallisen sosiaalipolitiikan kohdealue on puolestaan paikallinen, seudullinen tai alueellinen riippuen siitä, min-

käläisellä aluepohjalla kunnallinen toiminta on organisoitu. (Kananoja ym. 2008, 36–37.)

Asumisneuvonta on viime aikoina kytkeytynyt valtion sosiaalipoliittisissa strategioissa erityisesti asunnottomuuden hoitamiseen. Vuonna 2007 ns. neljän viisaan ryhmä luovutti mietintönsä pitkäaikaisasunnottomuuden poistamiseksi. Työryhmä totesi raportissaan, että häätöjen ehkäisemiseksi tarvitaan asumisneuvontaa ja eri palveluviranomaisten välistä yhteistyötä. Ryhmä esitti asumisneuvonnan ottamista valtiontuen piiriin, koska asumisneuvonnan tulokset ovat pääsääntöisesti osoittautuneet hyviksi.

Sosiaali- ja terveysministeriön tärkeimmät tavoitteet kansallisen sosiaalisen suojelun ja sosiaalisen osallisuuden vahvistamiseksi vuosille 2008–2010 sisältävät sosiaalisten ongelmien ja sosiaalisten riskien ennalta ehkäisyn ja syrjäytymistä ja köyhyyttä ehkäisevien toimenpiteiden jatkuvuuden turvaamisen. Tavoitteita tukeviin toimenpiteisiin sisältyy mm. asumisneuvonta, jossa ministeriö katsoo syntyvän eri toimijoille välittömiä kustannushyötyjä häätöjen ja vuokravelkojen vähenemisestä. Välilliset säästöt kohdentuvat toimeentulo- ja asumismenoihin (Sosiaali- ja terveysministeriö 2008, 43).

Asumisneuvonnan käytännön toteutus tapahtuu kunnissa. Lähiöohjelman kautta tuetaan kuntien asumisneuvontatoimintaa vuosina 2009–2011 (Sosiaali- ja terveysministeriö 2008, 43). Aiemmin on muun muassa EU-rahoituksella toteutettu sosiaalista eheyttä vahvistavia hankkeita, joissa sosiaalityöntekijöillä on monesti ollut tärkeä rooli. Asumisneuvojatoiminta on kehittynyt tällaisten hankkeiden avulla ja luonut uudenlaista asukasyhteistyötä ja arkielämän tukea sosiaalisesti avuttomille ja syrjäytyneille ihmisille. (Kananoja ym. 2007, 85.)

Kunnallisessa sosiaalipolitiikassa on mukana paikallisyhteisöfunktioon olennaisesti kuuluva alueellinen ja yhteisöllinen näkökulma. Kunnallinen sosiaalipolitiikka ei kohdistu vain yksilöihin ja perheisiin, vaan myös alueisiin ja yhteisöihin. Etenkin kaupunkialueilla asuinalueiden jakautuminen hyvä- ja huonoosaisten väestöryhmien alueiksi, ns. polarisaatiokehitys, on uhka kunnan sosiaaliselle eheydelle ja sitä kautta myös sosiaaliselle turvallisuudelle. (Ka-

nanoja ym. 2007, 85.) Asumisneuvonnan avulla pyritään ennaltaehkäisemään tätä ei-toivottua kehityskulkua.

Kunnalliselle sosiaalipolitiikalle on ominaista myös paikallisia oloja koskeva asiantuntemus, paikallisyhteisöjen toiminta, eri sektoreiden ja toimijoiden väliset yhteistyösuhteet sekä läheinen yhteys ihmisten arkielämän kysymyksiin (Kananaja ym. 2008, 39). Asumisneuvonnassa ovat nähtävissä kaikki kunnallisen sosiaalipolitiikan keskeiset elementit. Se ankkuroituu vahvasti ihmisten arkeen ja on osa sosiaalisia ongelmia ehkäisevää kunnallista sosiaalipolitiikkaa, jonka keskeinen piirre on laaja-alainen, yli sektorirajojen ulottuva toiminta.

### 3.1.4 Asuntopolitiikan yhteys asumisneuvontaan

Sosiaalipolitiikka voidaan jaotella sen mukaisesti mille elämänaloille sosiaalipoliittiset toimet kohdennetaan. Asuntopolitiikka on asumista koskeva sosiaalipolitiikan osa-alue, jossa tärkeitä sosiaalisia tavoitteita ovat mm. asuinolojen parantaminen, asuntojen tarjonnan turvaaminen ja etenkin kohtuuhintaisten asuntojen tuottaminen pienituloisille sekä hyvin vaikeassa asemassa asuntomarkkinoilla olevien ryhmien asumisen järjestäminen ja asunnottomuuden poistaminen. (Viirkorpi 2005, 7.)

Asuntopolitiikka sisältää kaikki ne sosiaalipoliittiset pyrkimykset, joiden tarkoituksena on turvata kohtuullinen asumistaso ja viihtyvyys eri yhteiskuntaryhmillä ja perheille. Asuntopolitiikassa kohtuullisuuden tulisi ulottua sekä asumiskustannuksiin että asumisviihtyvyyteen. (Hievanen & Kuokka 1992, 27–28, 110)

Asuntopolitiikan kannalta keskeinen sisältöulottuvuus on yhteiskunnan vastuu kansalaisten asumisen järjestämisestä. Yhteiskunnan sosiaalinen vastuu on tarkoittanut muun muassa valtion, kuntien ja muiden yhteiskunnallisten laitosten rahoituksellisesti tukemaa ja sääntelemää asuntotuotantoa. (Viirkorpi 2005, 7.) Viime vuosina yhteiskunta on ottanut vastuuta myös asumisneuvonnan järjestämisestä. On nähty, ettei pelkästään kohtuutasoisten asuntojen tarjoaminen välttämättä riitä kohtuullisen asumisen turvaamiseen asuinyhteis-

söissä. Asumisviihtyvyyden turvaamiseksi tarvitaan myös sosiaalista eheyttä vahvistavia toimenpiteitä, kuten asumisneuvontaa.

#### 3.1.4.1 Asuntopolitiikan sosiaaliset ulottuvuudet

Sosiaalisen käsitettä on vaikea rajata koskemaan vain tiettyjä asuntopolitiikan ilmiöitä. Sosiaalinen on kutoutunut olennaiseksi osaksi asuntopolitiikkaa ja on osa asumistarpeiden ja tavoitteiden muodostumista, ratkaisumallien kehittämistä, asumisen edellytysten ja olosuhteiden tuottamista sekä kansalaisten onnistumista asumisessaan siitä johtuvine hyvinvointivaikutuksineen. (Viirkorpi 2005, 9.)

Asuntopolitiikassa on kuitenkin suhtauduttu muita sosiaalipolitiikan osa-alueita suurpiirteisemmin sosiaalisiin kysymyksiin. Talouspoliittista kytkennöistä johtuen suomalaisessa asuntopolitiikassa on jäänyt muita sosiaalipolitiikan osa-alueita vähemmälle huomiolle minimitason turvaaminen, tasa-arvon lisääminen tai legimitetin luominen. (Juntto 1990, 17–18.). Asuntopolitiikan merkitys on ollut todella ratkaiseva vain asumisen sosiaalipoliittisille kohderyhmille ja asuntomarkkinoiden riskiryhmille. Kokonaisuuden ja asunnontarvitsijoiden suuren enemmistön kannalta se on ollut suhteellisen marginaalinen. (Juntto 2002, 293.) Vasta aivan viime vuosina, kun sosiaaliset kysymykset ovat nousseet yhä merkittävämmiksi tekijöiksi asuinyhteisöjen ja asuinalueiden menestymiselle, ovat asumisneuvonnan kaltaiset toimenpiteet saaneet jalansijaa.

Valtiovallan harjoittama hinnan, laadun ja asuttamisen sääntely sosiaalisen vuokra-asuntotuotannon kautta on ollut kaksivaikutteinen. Se on taannut kohtuulliset ja usein myös kohtuuhintaiset asumisen mahdollisuudet laajoille pieni- ja osin keskituloisillekin väestöryhmille. Toisaalta sääntelyn käyttö ohjauksena on aiheuttanut sosiaalisia pulmia, joita nyt joudutaan ratkomaan. (Viirkorpi 2005, 36.) Ongelmien ratkaisussa keinona on käytetty mm. asumisneuvontaa.

Ongelmat ovat syntyneet sosiaalisessa vuokra-asumisessa kysynnän kasvun ja asukasvalintaa koskevan tiukan tarveharkinnan kautta. Tuetun vuokra-asuntotuotannon avulla toimivassa sosiaalisessa asumisessa muodostui 1990-luvun lopulla ongelmaksi hakijajonojen pidentyminen, joka on lisännyt

painetta valikoivaan tarveharkintaan (Juntto 2002, 293). Asukasvalinnoissa tulee asettaa etusijalle ne, jotka ovat suurimmassa asunnontarpeessa ja sosiaalisesti heikoimmassa asemassa. Tarveharkintainen asuntopolitiikka tekee kuitenkin pienituloisista usein sosiaaliturvariippuvaisia aiheuttaen eriytymistä (Juntto 2002, 293). Heikossa sosiaalisessa asemassa olevia asukkaita keskittyy liikaa vuokratulovaltaisille asuinalueille ja sosiaalisten ongelmien esiintyvyys lisääntyy. Tällöin syntyy tarvetta tukea asukkaiden selviytymistä ja asuin ympäristön sosiaalista eheyttä asumisneuvonnan keinoin.

#### 3.1.4.2 Kasautuvan huono-osaisuuden ja asunnottomuuden ennaltaehkäisy asumisneuvonnan avulla

Asuntopolitiikan sosiaalisten tavoitteiden kannalta keskeisimpiä haasteita on lisääntyneen ja vaikeutuneen huono-osaisuuden ja sen seurausten ratkominen tai ainakin näiden seurausten kanssa selviytyminen kaupunkielämän osana. Asuinalueet ovat yhteiskunnallisten ongelmien paikallisten ja yksilöllisten seurausten ilmenemisen näyttämöjä. Huono-osaisuuden eri muotojen kasautuminen yksilöiden ja perheiden kohdalla on tosiasia huolimatta sosiaalipoliittisista toimista. (Viirkorpi 2005, 40.)

Yksi haastavimmista ratkaistavista sosiaalisista ongelmista on asunnottomuus. Asuntopolitiikan avulla on pyritty ennaltaehkäisemään ja hoitamaan myös asunnottomuutta. Asunnottomuus ei ole yksilön ominaisuus, vaan tila, johon asunnoton on päätenyt erilaista syistä johtuen. Asunnottomuus tarkoittaa syrjäytymistä asuntomarkkinoilta ja samalla asumisen liittyvistä sosiaalisista suhteista ja yhteisöllisistä siteistä. Asunnottomuudessa on kyse huono-osaisuuden kärjistyneestä kasautumisesta. (Nimi ovessa-raportti 2007, 6).

Ympäristöministeriö asetti vuonna 2007 ns. Neljän Viisaan työryhmän valmistelevaan pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämisen toimenpideohjelman laatimista. He nostivat asumisneuvonnan esille uutena keinona asunnottomuuden ehkäisyssä. Raportissa todettiin, että häätöjen ehkäisemiseen tulisi panostaa huomattavasti nykyistä enemmän. Työryhmän kanta oli, että häätöjen tehokas estäminen edellyttää ainakin kahta asiaa; asumisneuvojatyypistä asuinalueilla tehtävää ennaltaehkäisevää työtä ja varhaista tukea sekä uhkaa-

viin häätötilanteisiin liittyvien yhteistyökäytäntöjen aukotonta sopimista ja niistä kiinnipitämistä. (Nimi ovesa-raportti 2007, 24).

Työryhmän ehdotusten perusteella valtion pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämishjelmaan vuosille 2008–2011 on sisällytetty lähiöissä tapahtuvaan kuntien asumisneuvojatoimintaan vuosina 2009–2011 valtionrahoitusta käynnistyvän lähiöohjelman kautta.

### **3.2 Eksosysteemi eli palvelujärjestelmän taso**

Valtiolla on ollut tärkeä rooli asuntopolitiikan sosiaalisten tavoitteiden toteuttamisessa tuetun vuokra-asuntotuotannon kautta. Tuetun vuokra-asuntotuotannon asema on sosiaalisten näkökohtien osalta keskeinen sekä voimavarana että haasteena kaupunkiseutujen tasapainoiselle kehitykselle. (Viirkorpi 2005, 36.)

Suomalaisessa asuntopolitiikassa lähdetään siitä, että oman asumisensa järjestäminen on ensisijaisesti kansalaisten omalla vastuulla ja että julkisen vallan tulee luoda toimenpiteillään sille riittävän hyvät edellytykset. Vasta silloin, kun kansalaiset eivät oma-aloitteisesti pysty siihen resurssi- tai muiden puutteiden takia, julkisen vallan on otettava siitä suoraan vastuu ja järjestettävä kohtuulliset, sosiaalisesti tarkoituksenmukaiset asuinolot. (Viirkorpi 2005, 11.)

#### **3.2.1 Asuntopolitiikan toimijat ja välineet**

Asumisneuvonta on kehittynyt Suomessa tilanteessa, jossa itsehallinnolliset kunnat tekevät omaa asuntopolitiikkaansa omista taloudellisista, poliittisista ja kulttuurisista lähtökohdistaan. Kuntakohtainen asuntopolitiikka on ollut mahdollista etenkin sen vuoksi, että valtiovalta ei takaa kaikille kansalaisilleen subjektiivista oikeutta asuntoon, vaan ainoastaan joillekin erityisryhmille. Väliintulon asemasta valtiovalta seuraa, ohjaa ja tukee kuntien toimintaa. (Laukkanen 1998, 7.)

Kunnallisen sosiaalipolitiikan, kuten asuntopolitiikan tehtävä on sovittaa sosiaalipolitiikan kansallisten rakenteiden muodostamaan kehikseen paikallisen väestön elinoloista ja tarpeista nousevat sosiaaliset kysymykset, kunnan omat

päämäärät ja niitä toteuttavat strategiat. Kuntien sosiaalipoliittiset strategiat, esimerkiksi asunto-ohjelmat, perustuvat kuntien vastuuseen ja tehtävään paikallisen ja yhä useammin myös seudullisen tai alueellisen sosiaalipolitiikan toteuttajana sekä oman alueen hyvinvoinnista huolehtivana organisaationa. (Kananoja ym. 2007, 31.)

Aravalaina- ja korkotukijärjestelmä ovat olleet kunnille tärkeitä asuntopolitiikan välineitä. Vuonna 1949 voimaan tullut aravalainsäädäntö oli tarkoitettu tilapäiseksi, sillä sen tavoitteena oli siirtolaisten asuttaminen ja sodanjälkeisen asuntopulan helpottaminen. Kuitenkin vasta 1960-luvun rakennemuutos, jota seurasi suuri muutto kaupunkeihin, konkretisoi sosiaalisen vuokra-asumisen merkityksen. Vuonna 1968 voimaan tullut asuntotuotantolaki merkitsi valtion lainoitus toiminnan vakinaistamista ja samalla valtiovallan aiempaa laajempaa vastuunottoa asumisesta. (Laukkanen 1998, 8.)

### 3.2.2 Sosiaalinen vuokra-asuminen

Käsiteparilla sosiaalinen vuokra-asuminen tarkoitetaan lakisääteistä järjestelmää, jossa valtio on joko aravalainalla tai pitkäaikaisella korkotuella rahoittanut vuokra-asunnot, joihin asukkaaksi valitsemisen perusteena on sosiaalinen tarkoituksenmukaisuus ja taloudellinen tarve. Sosiaalinen vuokra-asuminen tarkoittaa siten yhteiskunnan järjestämää asumismuotoa, joka perustuu valtiovallan tukemaan vuokra-asuntotarjontaan, ja jossa päätavoitteena on edistää pienituloisten ja vähävaraisten ruokakuntien oikeutta asuntoon. (Laukkanen 1998, 11.)

Valtion lainoittamat vuokra-asunnot on tarkoitettu pieni- ja keskituloisille väestöryhmille. Pienituloiset ja vähävaraiset sekä kiireellisimmässä asunnontarpeessa olevat asetetaan etusijalle asukasvalinnassa. Tätä kautta muodostuu pääpiirteissään sosiaalinen asuntopolitiikka osana muuta sosiaalipolitiikkaa. (Asukasvalintatyöryhmä 1998, 6.)

Järjestelmässä julkisen rahoituksen eli asuntojen rakentamista, hankkimista ja perusparantamista koskevan tuen saajina ovat kunnat, vakuutus toimintaa harjoittavat yhteisöt, asuntorahaston nimeämät yleishyödylliset yhteisöt ja eräät

muut yhteisöt. Julkisen tuen valitessaan nämä yhteisöt asuntojen omistajina ja vuokranantajina sitoutuvat valitsemaan asukkaansa, määrittelemään perimänsä vuokrat ja suostumaan julkiseen valvontaan tiettyjä säädöksiä noudattaen. (Laukkanen 1998, 11.)

Sosiaalisille vuokra-asunnoille on ominaista, että ne on rakennettu yhteiskunnan tuella laajojen väestökerrosten asunnontarpeen tyydyttämiseksi. Niitä rakennettaessa ja hallittaessa ei tavoitella voittoja. Voidaankin puhua sääntelystä, jossa julkinen valta talous- ja sosiaalipoliittiset näkökohdat ja tavoitteet huomioon ottaen puuttuu vuokra-asuntojen tuotantoon ja jakeluun. Tämä poikkeaa nk. vapaarahoitteisesta vuokra-asumisesta, jossa tarjonta, kysyntä ja hinta eli vuokra määräytyvät markkinoilla. (Laukkanen 1998, 11.)

### 3.2.3 Sosiaalisen vuokra-asumisen haasteet

Sosiaaliselle vuokra-asumiselle tyypillinen asukkaiden valikoituminen on johtanut siihen, että valtion tukeman vuokra-asumisen piirissä ilmenee muuta asumista herkemmin sosiaalisia ongelmia. Valikoitumista eri omistajatahojen asukkaiksi voi tapahtua kolmessa harkintaa edellyttävässä vaiheessa: asuntohakemusta jätettäessä, asukkaaksi valittaessa ja asumisen jatkuvuudesta päätettäessä (Laukkanen 1998, 14).

Asunnonhakuvaiheessa valikoitumiseen vaikuttavat eri omistajatahojen imago ja asuntokanta, erilaiset vuokratasot ja asukkaiksi valittaville asetetut edellytykset. Asukkaita valittaessa asunnon tarpeen peruste ja kiireellisyys, ruokakunnan koko ja ikärakenne, yksinhuoltajuus sekä tulojen, omaisuuden, velkojen ja vähennysten määrä ja luonne ratkaisevat ja toimivat samalla valikoitumisen tunnusmerkkeinä. Tavallisiin sosiaalisiin vuokra-asuntoihin valikoituvat siten pienituloiset ja vähävaraiset ruokakunnat, joiden asunnontarve on kiireellisin. (Laukkanen 1998, 15.)

Asukkaiden valintaperusteiden noudattaminen johtaa siihen, että sosiaalisten vuokra-asuntojen asukasrakenne on eräiltä osin ennalta määrätty ja asukkaat valikoituneet. Asukkaaksi valittavan ruokakunnan tulojen ja varallisuuden tulee säännösten mukaan olla niin vähäiset, ettei ruokakunta kykene itse omatoimi-



sesti järjestämään asumistaan, vaan tarvitsee sosiaalisen vuokra-asunnon. Valikoituminen voi jatkua myöhemminkin poismuuton seurauksena, jolloin asuntoihin jäävä tyypillinen asukasrakenne edelleen vahvistuu. (Laukkanen 1998, 15.)

Liiallinen valikoituminen on haitallista, sillä se voi johtaa asukasrakenteiden yksipuolistumiseen ja asuinalueiden eriarvoistumiseen. (Laukkanen 1998, 15.) Mikäli sosiaalisiin ongelmiin ei puututa ajoissa, on vaarana, että syrjäytyminen, sosiaaliset häiriöt ja viihtyisyysongelmat kärjistyvät vuokra-asuntovaltaisissa kaupunginosissa, mikä tietää kasvavia kustannuksia vuokratyöyhtiölle, sosiaali- ja terveystoimelle ja asukkaille itselleen. (Hietikko 2004, 8.)

### **3.3 Mesosysteemi eli yhteisötaso**

Monet sosiaalista syrjäytymistä ilmentävät ongelmat, työttömyys, maahanmuuttajia koskevat ongelmat, päihde- ja mielenterveysongelmat tulevat ensivaiheessa ilmi asuinyhteisöissä (Hietikko 2004, 7). Ratkaisemattomat asumisongelmat konkretisoituvat maksamattomina vuokrina, asumishäiriöinä ja häätöuhkina.

Viirikorven (2005, 38) mukaan sosiaalisesti tasapainoisen kehityksen olennaiset haasteet asumisessa liittyvät mm. siihen, miten voidaan vaikuttaa huonosuuden ja siihen kytkeytyvien psykososiaalisten ongelmien kasaantumisesta käynnistyviin kerrannaisvaikutuksiin, jotka pahentavat ei-toivottuja hyvinvointivaikutuksia entisestään, leimaavat sijainteja epäedullisesti ja synnyttävät haitallista naapuristovaikutusta.

#### **3.3.1 Asunto-olot riskitekijänä**

Asunto-olot ovat keskeinen tekijä sosiaalihuollon palvelujen aiheuttajana ja samalla huonot asunto-olot ovat usein myös esteenä sosiaalihuollon tavoitteiden toteuttamiselle. Kohtuullisen asumistason turvaaminen kansalaisille kuuluu kuitenkin etupäässä asuntoviranomaisille, ja näin ollen sosiaalihuollon mahdollisuudet asunto-olojen parantamiseen ovat melko vähäiset. (Hievanen & Kuokka 1992, 58.)

Alkoholiongelmat ovat vuokrataloalueen sosiaalisten ongelmien näkyvin osa. Alkoholien käyttö liittyy mm. lähes jokaiseen poliisin saamaan kotihälytykseen. Työttömyys ja työrajoitteisuus ovat hyvin usein myös ongelmina. Huomattava osa sosiaalisista ongelmista kasautuu ns. moniongelmaisille, eli samat henkilöt ovat huomattavan usein sekä toimeentulotuen, päihdehuollon että lastensuojelun asiakkaina. Tähän moniongelmaisuuuteen liittyy usein olennaisena osana eräänlainen opitun avuttomuuden passiivinen toimintamalli, joka useissa tapauksissa on peritty aiemmalta sukupolvelta. (Pirainen 1993, 147.)

Korhosen ja Takalan (2007, 40) tutkimuksessa Helsingin kaupungin vuokra- ja asumisoikeustalojen asumisviihtyvyydestä tiedusteltiin asukkaiden kokemuksia erilaisista asumista häiritsevistä tekijöistä. Yleisin valituksen aihe olivat talossa esiintyvä ilkivalta ja muu sotkeminen, joihin oli tyytymätön joka viides asukas. Naapureiden metelöinti oli häirinnyt noin joka kuudetta ja julkinen juoppottelu noin joka seitsemättä. Huumeiden käyttöä tai kauppaa oli havainnut noin joka kahdeskymmenes.

Korhosen ja Takalan (2007, 42) mukaan rauhattomiksi koettujen talojen asukasrakenteessa oli joitain eroja rauhallisiin verrattuna. Kiinteistöissä, joissa asukkaiden mukaan oli paljon sosiaalisia häiriöitä, asui enemmän sosiaaliselta asemaltaan työntekijöihin kuuluvia, työttömiä ja opiskelijoita kuin taloissa, joissa häiriöitä oli vähän tai ei lainkaan. Korhonen ja Takala (2007, 42) havaitsivat myös talon koon ja tyyppin liittyvän koettujen sosiaalisten häiriöiden määrään. Talot, joissa oli koettu muita enemmän sosiaalisia häiriöitä, ovat useimmiten korkeita, yli nelikerroksisia kerrostaloja.

Lisäksi Korhonen ja Takala (2007, 43) havaitsivat, että mikäli talossa on paljon ilkivaltaa, sotkemista ja häiriökäyttäytymistä, myös paikat tahtovat sotkeutua ja rikkoutua. Päihteiden käyttö on yksi tekijä, joka lisää piittaamattomuutta asuin- ympäristöstä. Päihteiden hallitsemattoman käytön myötä myös talon ulkopuolisia porukoita kertyy naapurustoon, mikä lisää turvattomuuden tunnetta entisestään.

### 3.3.2 Sosiaalisen tarveharkinnan vaikutukset vuokratalovaltaisten alueiden kehitykseen

Vapaiden asuntomarkkinoiden rinnalla toimivilla viranomaisten markkinoilla toimii valintaperusteena sosiaalinen tarveharkinta. Sosiaalinen aravavuokra-asuminen tarjoaa asuntomarkkinoiden vähäresurssisille viimesijaista turvaa. Asukkaat tulee valita aravavuokratiloihin asunnontarpeen perusteella. (Juntto 2002, 306.)

Vuokra-asuntotilanteen kiristyminen on aiheuttanut painetta asukasvalinnoissa. Ongelmallisten asukkaiden osuus taloissa on kasvanut ja leimannut vuokrataloalueita. (Juntto 1990, 329.) Kun valintaperusteet ovat yksinomaan sosiaaliset, syntyy paradoksaalisesti syrjäytymisuhka, talojen asukasrakenteesta muodostuu liian yksipuolinen (Juntto 2002, 306).

Asuinalueita onkin alkanut 1990-luvun lopussa erotella entistä enemmän sosioekonomia: työttömyysaste, koulutus, toimeentulotuen saajien määrä, vuokra-asuntojen osuus ja lastensuojeluasiakkaiden määrä. Syrjäytyminen ja resurssien heikentyminen näkyy osallistumisessa ja elämäntavassa. Sosiaalisten ongelmien hallitsemiseksi aravavuokralähiöissä on syntynyt uusia sosiaalityön muotoja, kuten sosiaalinen isännöinti. (Juntto 2002, 306.)

### 3.3.3 Sosiaalinen eriytyminen eli ei-toivottu alueellinen segregaatio

Sosiaalinen eriytyminen liittyy vuokra-asumisen asumisongelmiin keskeisesti, koska asumisongelmat yleensä johtavat siihen, ainakin jossain laajuudessa. Laakson ja Loikkasen (2001, 59) määritelmän mukaan asukkaiden alueellisella eriytymisellä tarkoitetaan sitä, että samantyyppiset asukkaat keskittyvät omille asuinalueilleen erilleen toisentyyppisistä asukkaista. Kaupunkialueen asuntomarkkinoista puhuttaessa keskeisin alueellisen eriytyksen ulottuvuus on sosiaalinen eriytyminen, josta käytetään usein termiä alueellinen segregaatio.

Sosiaalisen eriytymisen ongelmat kulminoituvat alueilla joille keskittyvät köyhyys, huono-osaisuus ja sosiaaliset ongelmat. Samoille alueille keskittyvät yleensä myös rikollisuus, huumeiden ja alkoholin käyttö sekä piittaamattomuus yhteisiä normeja kohtaan, mikä ilmenee mm. yhteisen omaisuuden varastamisena ja tuhoamisena. Nämä tekijät yhdessä aiheuttavat suuria taloudellisia ja sosiaalisia kustannuksia ja alentavat alueen asukkaiden hyvinvointia entisestään kunkin asukkaan oman köyhyyden ja sosiaalisten ongelmien lisäksi. (Laakso ja Loikkanen 2001, 59.)

Piirainen (1993, 215) toteaa, että sosiaalisiksi ongelmiksi tulkitut ilmiöt kasautuvat paljolti kaikkein epäedullisimpiin asuinympäristöihin, kun normistoltaan valtakulttuurista poikkeavat vuokralaisryhmät valikoituvat näihin vuokratalo-kohteisiin. Piirainen jatkaa, että kun normistoltaan valtakulttuurista poikkeavien osuus kasvaa asuinyhteisössä tarpeeksi suureksi, ei asuinyhteisössä enää ole mitään asukkaiden enemmistön legitimiiksi tunnustamaa normiauktoriteettia. Piirainen jatkaa edelleen, että tehokkaan sosiaalisen kontrollin puuttuessa pyrkivät etenkin työssäkäyvät perheet pois asuinyhteisöstä. Lopulta sinne suostuvat muuttamaan vain ne asunnonhakijat, joilla on vähiten mahdollisuuksia valita asuinpaikkansa.

Piiraisen (1993, 218) vuokra-asumisen sosiaalisia ongelmia koskevassa tutkimuksessa havaittiin, että sosiaaliset ongelmat ja niistä aiheutuva häiriö kasautuvat tiettyihin taloihin, joiden asukkaat voivat joutua kärsimään sosiaalisten ilmiöiden seurausilmiöistä hyvinkin paljon ihan päivittäisessä elämässään. Piirainen kuitenkin toteaa, että tällaisia asuinyhteisöjä on suhteellisen vähän. Hänen mukaansa tavallisten vuokratalojen asukkaat joutuvat kärsimään asuinyhteisössään esiintyvien sosiaalisten ongelmien aiheuttamasta häiriöstä korkeintaan satunnaisesti. Sosiaaliset ongelmat eivät siis kasaudu tasaisesti koko vuokra-asuntosektorille, vaan etupäässä normittomiin asuinyhteisöihin.

### 3.3.4 Yhteisösosiaalityö asuinongelmien ehkäisemisessä

Yhteisösosiaalityön keskeisinä toimintaperiaatteina pidetään sosiaalisten ongelmien ennaltaehkäisyä, lähipalveluiden kehittämistä, kansalaisten omaaloitteisuuden tukemista ja sosiaalisten verkostojen merkityksen tunnustamista. Olennaista on, että kansalaisten hyvinvointia edistetään paikallisten yhteis-

söjen tarjoamien mahdollisuuksien avulla. (Kananoja ym. 2007, 128.) Viirkorven (2005, 41) mukaan huono-osaisuuden ja se seurausten kasaantumisesta aiheutuvien kerrannaisvaikutusten ehkäisemisessä ja rajaamisessa on toimitava asuinalueilla kolmella tasolla: yksilötasolla, yhteisö-/naapuristotasolla ja palvelujen järjestämisessä.

Yksilötasolla ehkäisevä työ sisältää kuormittavista asuin- ja naapuristo-oloista syntyvien kielteisten hyvinvointivaikutusten ehkäisyä järjestämällä lisäapua palveluissa, psykososiaalisten seurausongelmien hoitamista ja heikompiin kohteisiin kohdistuvan erillistuen järjestämistä asukkaiden selviytymisen parantamiseksi. (Viirkorpi 2005, 41.)

Yhteisö- tai naapuristotasolla ovat keskeisiä fyysiset parannukset ympäristössä ja kiinteistöissä talon asuttavuuden ja viihtyisyyden palauttamiseksi, ilkkivan ja rikollisuuden ehkäisy, nopea puuttuminen ja seuraamusten langettaminen, sosiaalisen disorganisaation vähentäminen (viihtyisyys, talosallistuminen, toiminnot ja tapahtumat, korttelirakenne) sekä mm. mainetta parantavien toimenpiteiden tekeminen. (Viirkorpi 2005, 41.)

Palvelujen järjestämisessä ovat tärkeitä peruspalvelujen riittävyys ja laatu, ympäristön kunnossapito ja hoito, positiivisen diskriminaation soveltaminen ja syrjivien suhtautumistapojen kitkeminen palveluista. (Viirkorpi 2005, 41.)

Uudistuvassa yhteisösosiaalityössä pyritään rikkomaan hallinnollisia rajoja, liikkumaan erilaisilla rajapinnoilla ja etsimään kumppanuutta julkisen sosiaalityön, kolmannen sektorin ja erilaisten organisoitumattomien kansalaisyhteiskunnan toimijoiden kanssa. Liikkeelle lähdetään olemassa olevista verkostoista ja kumppanuutta pyritään rakentamaan kaikkien olennaisten toimijoiden kanssa (Juhila 2006, 127).

### **3.4 Mikrosysteemi eli yksilötaso**

Asuminen ja asuinolot vaikuttavat ratkaisevasti henkilökohtaiseen hyvinvointiin ja psykososiaalisten ongelmien syntyyn. Ongelmat asumisen järjestymisessä

ja puutteelliset asuinolot tuottavat seurausvaikutuksiltaan huomattavia kustannuksia niin kotitalouksille kuin julkiselle taloudelle. (Viirkorpi 2005, 11.)

Sosiaaliviranomaiset ovat sen vuoksi omalta osaltaan pyrkineet vaikuttamaan harjoitettavaan asuntopolitiikkaan sekä vuokra-asuntojen jakamiseen. Asuntopolitiikassa nähdään yhä enemmän tarvetta ottaa huomioon myös asumisen sosiaaliset ulottuvuudet. Viime vuosina suurissa kaupungeissa on tuettu sosiaalisia tavoitteita asumisessa ehkäisevän ja kuntouttavan työn lisäksi myös asumisneuvonnan avulla.

### 3.4.1 Kuntouttava työ ja ehkäisevä työ

Väestömuutokset ovat viime vuosina pakottaneet kuntia pohtimaan keinoja, joilla voidaan vähentää avun ja palvelujen tarvetta ja hillitä kustannusten kasvua. On pohdittu, mitkä ovat paikalliset edellytykset kansalaisten sosiaalisten olosuhteiden ja toimintakyvyn vahvistamiseen niin, että suuria kustannuksia vaativia sosiaalisia ongelmia voidaan ehkäistä. Tämä koskee etenkin niitä kansalaisia, joiden riski jäädä tai ajautua syrjään yhteiskunnan toiminnoista tai oman yhteisön elämästä on erityisen suuri.

Erityisesti on ongelmallista, että väestöryhmien välinen hyvinvointiero on suhteellisesti ottaen syventynyt ja muodostunut pysyvämmäksi. Kansalaisten hyvinvoinnin polarisaatiossa korostuvat erityisesti työttömien ja pitkäaikaistyöttömien tilanne, päihdeongelmien kasvu ja päihdeongelmaisten palveluiden saamiseen liittyvät ongelmat sekä mielenterveysongelmien kasvu. (Kananoja ym. 2008, 77.)

Kuntouttava sosiaalityö pyrkii muutokseen sekä ihmisten elämässä että heidän ympäristössään ja yhteiskunnassa. Sosiaalityön toimintaympäristön muutos ja tehtäväkentän eriytyminen ovat luoneet työkäytäntöihin liittyvän sisällöllisen kehittämisen haasteen. Kuntouttava sosiaalityö on orientaationa sektori-toimijoiden rajoja ylittävä käsite, joka luo pohjaa moniammatillisten työkäytäntöjen kehittymiselle. On huomattu, että sosiaalinen kuntouttaminen on edellytyksenä sille, että muita toimenpiteitä voidaan suunnitella ja että niiden vaikutukset olisivat kestäviä. (Kananoja ym. 2007, 124–125)

Toteutuessaan ihmisten elämään liittyvät sosiaaliset riskit ja ongelmat päätyvät usein sosiaalitoimen tehtäviksi. Riskejä aiheuttavat tekijät voivat olla sekä sosiaalihuollon toimintakenttään kuuluvia että sen ulkopuolisia. Jotta riskit eivät toteutuisi ja aiheuttaisi paljon voimavaroja vaativia korjaavan työn toimenpiteitä, tarvitaan riskitekijöihin kohdistuvaa yhteistyötä sosiaalihuollon ammattilaisten ja muiden alojen asiantuntijoiden välillä. (Kananoja ym. 2008, 116.)

Tunnistettuihin riskitilanteisiin kohdistuvaa sosiaalipoliittista toimintaa kutsutaan ehkäiseväksi työksi eli preventioksi. Ehkäisevässä toiminnassa pyritään vahvistamaan sellaisia sosiaalihuollon ja muiden sektoreiden toimia, joiden tiedetään vähentävän kyseisen riskin toteutumisen mahdollisuuksia. Riskien tunnistaminen ja epäsuotuisan kehityksen ehkäiseminen edellyttävät monien toimijoiden toisiaan täydentävää, myönteisiä vaikutuksia kumuloivaa työtettä. (Kananoja ym. 2008, 116.)

Ehkäisevässä työssä on keskeistä yhteisvastuun periaate. Hyvinvointiin ja terveyteen liittyvä vastuu kuuluu sen mukaisesti sosiaali- ja terveydenhuollon lisäksi muillekin toimijoille. Ilman tätä periaatetta sosiaalipolitiikka toimii vain korjaavana instrumenttina, joka hoitaa muiden politiikan lohkojen tekemien ratkaisujen tahattomia seurauksia. (Kananoja ym. 2007, 122.) Asumisneuvonta ehkäisevänä työnä on kohdistunut erityisesti sosiaalisen vuokra-asuntokannan asukkaisiin.

### 3.4.2 Aravavuokra-asukkaat

Valtion tuella rakennetuissa ns. sosiaalisissa vuokra-asunnoissa asuvien ihmisten joukko on pysynyt tarveharkinnasta ja asukasvalintaa normittavista säädöksistä johtuen vuodesta toiseen hyvin samantyyppisenä. Vuonna 1990 aravavuokralaisten joukossa oli koko väestöön verrattuna enemmän yksinasuvia, yksinhuoltajia ja lapsettomia pareja. Lapsiperheistä arava-vuokra-asunnoissa asuivat lähinnä nuorimmat. Työttömyys oli aravavuokralaisten keskuudessa muita asukasryhmiä suurempi ongelma jo 1990-luvun alussa. Aravavuokralaiset olivat myös muita asukasryhmiä pienituloisempia. Pienituloisimpaan viidennekseen heistä kuului 37 % kotitalouksista. Suurimman aravavuokralaisryhmän muodostivat 90-luvun alussa yksinasuvat, joita oli n. 40 %

kaikista. Lapsettomia pareja vuokralaista oli viidennes. Yksinhuoltajatalouksia aravavuokralaisista oli joka kymmenes, mikä merkitsi sitä, että yksinhuoltajista kolmannes asui aravavuokra-asunnossa. (Matala 1993, 53–54.)

Aravavuokra-asuminen oli vuonna 1990 tyypillisintä nuorille ja toisaalta vanhimille kotitalouksille. Iän kasvaessa vuokralaisten määrä väheni lukuun ottamatta yli 65-vuotiaita, joita vuokralaisista oli viidennes. Eläkeikäisistä aravavuokralaistalouksista kolme neljänestä oli yksinasuvia. Lapsettomia kotitalouksia vuokralaisista oli 70 %, yksilapsisia 15 % ja kaksilapsisia joka kymmenes. Työntekijä- ja eläkeläistalouksia vuokralaisista oli noin kolmannes kumpiakin. (Matala 1993, 53–54.)

Vuonna 2005 tutkittiin jälleen vuokra-asuntojen hakijatilannetta pääkaupunkiseudulla ja tulokset olivat yhteneväisiä aiempien aravavuokralaisia koskeneiden tutkimusten kanssa. Kaupungeilta asuntoa hakevista yli puolet (60 – 66 %) oli yksinasuvia / yksinhakevia. Noin 30 % kaupunkien hakijoista oli alle 25-vuotiaita ja kokonaisuudessaankin pääasiassa alle 35-vuotiaita. Muutosta aiempaan oli tapahtunut siinä, että eläkeikäisten kotitalouksien määrä oli vähentynyt. Yli 54-vuotiaita oli vain 11 %. (Myrén 2006, 18–19, 40–41.)

Merkittävimpiä asunnontarpeen syitä olivat vuonna 2006 tehdyssä tutkimuksessa asunnottomuus / häätö (12–15 %), avioero / avoero (3-8 %), irtisanominen / irtisanoutuminen (3-5 %), määräaikainen vuokrasuhde (3-5 %) tai työpaikan sijainti (0-2 %). Kaupungilta asuntoa hakevien tulot olivat myös pienemmät kuin yleishyödyllisiltä tahoilta asuntoa hakevien tulot. Kolmanneksen kohdalla hakijan tai hakijatalouden kuukausittaiset tulot vähennysten jälkeen (ennen veroja) jäivät alle 500 euroon (esim. alimpia sosiaalietuuksia saavat yksinasuvat). (Myrén 2006, 22, 40–41.)

Vuokra-asumista pidetään erityisesti nuorten kaupunkilaisten asumismuotona ja vuokra-asunnon hakijat kuuluvat useimmiten nuorten aikuisten ikäryhmiin, jonka myös tutkimukset vahvistavat. Aravavuokra-asuntojen asukasrakenne on silti osin erilainen kuin hakijarakenne, mihin vaikuttaa sekä asukasvalinnan perusteiden soveltaminen että asumisen pysyvyys. Koska asuntokannassa on



myös isoja asuntoja, niin perheitä valitaan suhteessa enemmän, kuin heitä on hakijakannassa. (Laukkanen 2007, 10.)

Joka tapauksessa aravavuokralla asuvat ovat pienituloisia, mikä selittyy osittain vuokralaisten nuorella ikärakenteella. Osa selittyy mm. sillä, että esim. Helsingin kaupungin aravavuokra-asunnoissa asuu kolme kertaa enemmän yhden huoltajan perheitä kuin muissa asuntokannan osissa. Aikajaksolla 1996 – 2000 Helsingissä aravavuokra-talouksilla oli kautta linjan pienimmät keskitulot muihin asumismuotoihin verrattuna. (Laukkanen 2007, 10.) Toki sosiaalisten vuokratalojen asukaskunnan pienituloisuus ja huono-osaisuus on myös luonnollista seurausta valtioneuvoston asettamien enimmäistulorajojen ja asunnontarvetta koskevien kriteerien noudattamisesta asukasvalinnoissa.

### 3.4.3 Asukkaiden valikoituminen eri omistajatahojen asuntoihin

Asukkaat valikoituvat eri omistajatahojen aravavuokra-asuntoihin varsin eri tavalla. Kuntien omistamiin aravavuokrataloihin hakeutuu ja valitaan enemmän yksinäisiä ja lapsiperheitä, pienituloisia, asunnottomia ja erittäin kiireellisessä asunnontarpeessa olevia kuin yleishyödyllisten yhteisöjen taloihin, joihin taas hakeutuu ja valitaan vastaavasti enemmän nuoria, työssäkäyviä pariskuntia, parempituloisia ja paikkakunnalle työn perässä muuttavia. (Fredriksson 2000, 45.)

Kaikkein huono-osaisimman väestön, asunnottomien ja hädettyjen, asuttaminen jää usein kuntien tehtäväksi, kun taas yleishyödylliset yhteisöt valitsevat vuokra-asuntoihinsa kuntia enemmän työssäkäyviä ja parempituloisia asukkaita, vaikka valinnat perustuvat kaikille omistajatahoille samaan sääntöön. Asukkaiden valikoitumisesta seuraa, että asuinalueet saattavat muodostua liian yksipuolisiksi asukasrakenteeltaan ja ongelmat kasaantuvat tiettyihin kunnan omistamiin taloihin ja tietyille alueille. (Kuntaohjaustyöryhmä 2000, 25–26.)

### 3.4.4 Vuokra-asumiseen liittyvät sosiaaliset ongelmat

Piiraisen (1993, 214) mukaan kiinteistötoimen näkökulmasta vuokrataloalueiden sosiaaliset ongelmat havaitaan pääasiassa kahden tekijän välityksellä. Ensinnäkin vuokrataloyhtiöiden kustannukset lisääntyvät kiinteistöjen ennenaikaisen kulumisen ja vuokratappioiden muodossa. Toiseksi asukkaiden välinen kitka aiheuttaa lisääntyvää työkuormitusta sosiaalisia ongelmia selvitteleville työntekijöille, kuten isännöitsijöille.

Korhosen ja Takalan (2007, 72) tutkimuksen perusteella ainakin Helsingin kaupungin vuokratalojen asumisrauhassa on parantamisen varaa. Heidän tutkimuksessaan joka viides asukas vastasi talossaan olevan paljon ilkeävaltaa ja naapureiden metelöintiä. Taloissa esiintyviä sosiaalisia häiriöitä, ilkeävaltaa, metelöintiä ja julkista juopottelua parhaiten ennustaviksi tekijöiksi osoittautuivat yhtiön hidas puuttuminen häiriöihin, epäsiistiksi ja turvattomaksi koettu piha ja yhteistilat, korkeissa kerrostaloissa asuminen, äänieristyksen heikkous sekä vastaajan ikääntyneisyys tai ulkomaalaistaustaisuus.

#### 3.4.4.1 Huono-osaisuus

Viljasen (2001, 15) mukaan huono-osaisuus tarkoittaa huonossa asemassa olemista ja siihen joutumista. Viljanen jatkaa, että huono-osaisuus riippuu osaksi ihmisen omista lähtökohdista ja tahdosta, osaksi ulkoisista tekijöistä, kuten asuinalueesta ja yhteiskunnallisista olosuhteista.

Huono-osaisuus on valikoitumisen vuoksi tyypillistä sosiaalisten vuokra-asuntojen asukkaille. Piiraisen (1993, 212) toteaa, että tiukan tarveharkinnan soveltaminen kunnallisia vuokra-asuntoja jaettaessa tarkoittaa sitä, että kaikkein huono-osaisimpiin väestönosiin kuuluvat asunnonhakijat saavat suosituimmuusaseman. Menettelyä voidaan toisaalta pitää sosiaalisesti oikeudenmukaisena, mutta se johtaa myös vähitellen kunnallisen vuokra-asumisen leimaantumiseen asumismuotona, koska sosiaalisia ongelmia esiintyy tällöin vuokra-asuntoalueilla useammin kuin omistusasuntovaltaisilla asuma-alueilla (Piirainen 1993, 217).

Lankinen (1998, 36) pitää pääsyyinä kerrostalolähiöiden nykyisiin ongelmiin 1990-luvun alun massatyöttömyyden leviämistä. Yhteiskunnan viimeisen turvaverkon (asumistuen ja toimeentulotuen) varaan on joutunut tavattoman suuri osa lähiöiden asukkaista. Lankisen (1998, 43) mukaan talouslama ja pitkitetty joukkotyöttömyys ovat koskettaneet erityisen kipeästi lähiöiden vuokralaisväestöä. Köyhyys on edelleen todellisuutta syrjäytyneiden kerrostalolähiöiden vuokra-asuntokannassa.

Lähiötyöryhmä (1996, 26) puolestaan toteaa raportissaan, että poikkeuksellisen vaikeaksi tulee muodostumaan suuren työttömyyden kaupunkialueilla olevien yli 45-vuotiaiden pitkäaikaistyöttömien heikentyvä asema. Tämä arvio on osoittautunut erityisen paikkansapitäväksi. Työttömyyden seurauksena myös tämän ihmisryhmän oman elämän hallinta on vaikeutunut. Turvautuminen alkoholiin, lääkkeiden väärinkäyttöön tai psyykkisen terveyden järkkäminen ovat usein yhteydessä pitkäaikaiseen työttömyyteen. Vuokratalovaltaisilla asuinalueilla nämä ongelmat saattavat näkyä vahvasti kiinteistöissä ja katukuvassa.

Myös Lindholmin (2001, 99) mukaan näyttäisi yleisesti siltä, että hyvinvointia koskevat ongelmat olisivat tiivistyneet entistä pienempään ryhmään kansalaisia. Ryhmä, jossa hyvinvoinnin puutteita esiintyy eniten, on työttömät ja erityisesti pitkäaikaistyöttömät. Työttömien lisäksi yksihuoltajat kokevat muita enemmän erilaisia hyvinvointia heikentäviä vaikeuksia. Heidän suhteellisesti heikompaan hyvinvointiinsa vaikuttavat selkeimmin kotitalouden pienien tulojen aiheuttamat ongelmat (Lindholm 2001, 120).

#### 3.4.4.2 Maksuvaikeudet

Backlundin (2005, 33) mukaan asumisongelmista yleisin on maksamattomat vuokrat. Oikeuspoliittisen tutkimuslaitoksen tekemän tutkimuksen mukaan kuntien ja yleishyödyllisten asunnontuottajien asuntokunnista 20 - 50 % on vuokrarästejä (Salovaara-Karstu & Muttillainen 2004). Backlundin (2005, 33) mukaan sosiaali- ja terveysministeriön vuosina 1994 - 1995 toteuttaman häättöprojektin loppuraportin mukaan vuokravelkatilanteet voidaan jaotella seuraavasti:

- 1) ennalta arvaamattomat talousvaikeudet

- 2) pysyvästi puutteelliset edellytykset pärjäämiseen
- 3) häätökierteessä olevat

Backlund (2005, 33) jatkaa, että ensin mainitussa tilanteessa oleva asukas on kykenevä ja halukas hoitamaan asioitaan, mutta hän on joutunut yllättäen taloudellisiin vaikeuksiin. Hänen ongelmansa on mahdollista ratkaista, mikäli niihin päästään ajoissa puuttumaan. Kakkostilanteen asukas taas on esim. mielenterveysongelmainen tai kehitysvammaisen ja aidosti kyvytön hoitamaan asioitaan, eikä normaali itsenäinen asuminen onnistu. Tällainen asukas tarvitsee tukea asumisensa onnistumiseen. Kolmannen kohdan asukas on hankalin autettava, sillä hän on haluton hoitamaan asioitaan esimerkiksi päihdeongelman vuoksi, vaikka hänellä periaatteessa olisikin tarvittavat resurssit hoitaa vuokransa. Kohdissa 2 ja 3 liittyy vuokravelkoihin usein myös muita asukkaita häiritsevä elämäntapa.

#### 3.4.4.3 Häädöt

Häädöllä tarkoitetaan kaksivaiheista menettelyä, johon kuuluvat häätöperusteen hankkiminen käräjäoikeudesta ja häätöperusteen täytäntöönpano ulosotossa (Salovaara-Karstu & Muttilainen 2004, 1).

Häätöuhkatilanteista osa johtaa häädön täytäntöönpanoon ja osa peruuntuu. Asukas voi muuttaa asunnostaan vapaaehtoisesti, tai häätö peruutetaan asian sopimisen vuoksi. Backlundin (2005, 34) mukaan häätöuhkatilanteeseen joutuvien joukko on heterogeeninen, sillä alle puolet heistä on yksinasuvia, neljännes yksinhuoltajia ja kolme kymmenestä yhdessä asuvia. Backlund jatkaa, että valtaosa häätöuhkatilanteista syntyy yleishyödyllisissä ja kunnan vuokratilayhtiöissä, yli kaksi kolmasosaa.

Häätö on aina viimekätinen ja kaikille osapuolille ei-toivottava toimi. Siihen johtavat syyt voivat olla hyvin erilaisia. Vuokralaisen häätäminen omasta syystään voi aiheutua vuokranmaksun laiminlyönnistä, häiritsevän elämän viettämisestä tai hän on muutoin menetellyt huoneenvuokralain vastaisella tavalla. Häädettävän omasta syystä johtuvan häädön yleisimpien syiden, kuten vuokranmaksun ja häiritsevän käytöksen taustalla on usein monitahoisia ongelmia-

kokonaisuuksia. Häädöt kytkeytyvät asunnottomuuteen ja syrjäytymiseen. (Salovaara-Karstu & Muttilainen 2004, 19.)

#### 3.4.4.4 Syrjäytyminen

Summan (1990, 22) mukaan syrjäytyneisyyttä määrittävät monet erilaiset tekijät: työttömyys, työkyvyttömyys, alkoholismi, rikollisuus, mielenterveyden häiriöt, yksinäisyys ja eristyneisyys. Asunnottomuus on suomalaisessa yhteiskunnassa ehkä konkreettisin, selvärajaisin ja vähiten ”suhteellinen” syrjäytyneisyyden muoto.

Syrjäytyminen on käsitteenä varsin kiistanalainen, mutta määrittelemisen vaikeudesta huolimatta tutkijat ovat yksimielisiä siitä, että syrjäytymisessä on kyse prosessista. Tämä prosessi johtaa erilaisten yhteiskunnassa tavoiteltavina ja normaaleina pidettyjen asioiden ulkopuolelle ajautumiseen. Tällaisia osallisuuksia ovat mm. palkkatyö, perhe ja muut sosiaaliset verkostot ja pahimmillaan myös yhteiskunnalliset palvelu- ja auttamisjärjestelmät, jotka eivät aina kykene auttamaan tai edes tavoittamaan kaikkein syrjäytyneimpiä kansalaisia. (Juhila 2006, 53–54.)

Toinen tutkijoiden jakama näkemys on syrjäytymisen määrittely kasautuvaksi huono-osaisuudeksi. Syrjäytyneiksi luonnehdituilta ihmisiltä puuttuu monenlaisia täysipainoisen elämän kannalta merkittäviä resursseja. Huono-osaisuuden keskeinen tunnuspiirre on taloudellinen ja materiaallinen köyhyys. Köyhyys ja pienituloisuus sysäävät liikkeelle prosessin, jonka myötä ihmiset ajautuvat kasautuvan huono-osaisuuden kierteeseen. Kierteen seurauksena heidän tilanteensa muodostuu ratkaisevasti heikommaksi kuin kansalaisten enemmistön. (Juhila 2006, 53–54.)

Syrjäytyminen liitetään myös tietynlaisia yhteisiä piirteitä jakavien ihmisten tai alueiden ominaisuudeksi. Tällaisiksi ryhmiksi on mainittu pitkäaikais- tai toistuvaistyöttömät, vammaiset ja vajaakuntoiset, epävakaisissa oloissa elävät lapset, maahanmuuttajat, pitkäaikaissairaat, päihdeongelmaiset, väkivaltaa kokeneet naiset, prostituoidut, ylivelkaantuneet, asunnottomat, rikoksentekijät ja romaniväestö. Syrjäytyminen on yhdistetty taantuviin maaseutupaikkakuntiin

tai sellaisiin kaupunkien osiin, joihin on kasaantunut sosiaalisia ongelmia (suurkaupunkien heikoille alueille). Syrjäytymistä ei siten pidetä sattumanvaraisena, ketä tahansa koskevaksi asiana, vaan syrjäytymisriski liitetään määrättyihin ryhmiin tai alueisiin, joihin yhteiskunnallinen huoli ja toimenpiteet erityisesti kohdennetaan. (Juhila 2006, 55–56.)

Syrjäytymisilmiössä korostuu riskinäkökulma, ja yhteiskuntapolitiikan tehtäväksi määritellään näiden ihmisten elämäntilanteisiin liittyvien riskien ennalta ehkäiseminen. Ensisijaiseksi toimenpiteeksi nähdään ihmisten arkielämän rakenteiden tukeminen. Sosiaalityöntekijät ovat tässä tehtävässä erityisroolissa. Syrjäytyneiden parissa tehtävän korjaavan työn lisäksi heidän pitäisi kyetä tunnistamaan riskit ennakoita, tarttua tilanteisiin silloin kun syrjäytyminen on vielä estettävissä tai lievennettävissä eli puuttua syrjäytymisvaarassa olevien ihmisten elämään. Kysymys on ihmisten yhteiskunnallisen liittymisen vahvistamisesta ja varmistamisesta tilanteessa, jossa heidän yhteisö- ja osallisuussidoksensa ovat vielä olemassa tai eivät ole ainakaan kokonaan katkenneet. Tällaisesta työotteesta on alettu käyttää ilmaisua varhainen puuttuminen. (Juhila 2006, 56.)

### **3.5 Asumisneuvonta asukasrajapinnassa tapahtuvana interventiona**

Ammatillisena interventiona sosiaalityö (esimerkiksi asumisneuvonta) voidaan ymmärtää yleisesti ihmisen ja yhteiskunnan vuorovaikutuksessa ilmeneviin ongelmiin puuttuvana toimintana (Raunio 2004, 49). Sosiaalityö on asioihin puuttumista poikkeuksellisissa ja ongelmallisissa elämäntilanteissa. Tällöin se on dynaamista, muutokseen pyrkivää toimintaa. Ammatillisena toimintana sosiaalityölle ei riitä pelkkä ylläpitäminen, vaan interventioden tavoitteena on saada aikaan muutos. Muutos on asiakkaan, yksilön ja perheen elämän normalistamista siten, että sosiaalityön toimenpiteiden tarve lakkaa. (Raunio 2004, 50.)

Sosiaalityössä on myös kyse ongelmanratkaisuprosessista. Sosiaalityö pyrkii sekä ratkaisemaan asiakkaiden ongelmia että ehkäisemään niitä ennakoita. Tavoitteiden saavuttamiseksi sosiaalityö puuttuu ihmisen ja hänen ympäristönsä väliseen suhteeseen. (Raunio 2004, 51, 55.)

Yhteisötasolla sosiaalityö toimii katalysaattorina ja kumppanina, joka edistää ihmisten osallisuutta, yhteistä vastuuta ja yhteistoimintaa. Tärkeää on verkottuminen alueen asukkaiden ja muiden toimijoiden kanssa. Yksilöiden tai perheiden elämään sosiaalityö vaikuttaa vahvistamalla ihmisten toimintaedellytyksiä ja tukemalla heitä saamaan paremman otteen omaan elämäänsä ja sitä koskeviin ratkaisuihin. Kiteyttäen sosiaalityöntekijä toimii sekä muutosta edistävänä että eheyttävänä välimiehenä asiakkaiden ja heidän ympäristönsä välillä. (Kananoja ym. 2007, 20.)

### 3.5.1 Asumisneuvonnan työmuodot

Asumisneuvonnan työmuotoja ovat olleet neuvonta- ja ohjaustoiminta, asukkaiden elämänhallinnan palauttamisen ja syrjäytymisen ehkäisyyn pyrkivät toimenpiteet, kriisityö, laaja verkostotyö ja ns. etsivä ja ennaltaehkäisevä työ eli asumiseen liittyvien ongelmien varhainen toteaminen ja niihin puuttuminen. (Hietikko 2004, 27; Backlund 2004 13, 15.)

Asumisneuvoja pyrkii auttamaan ja neuvomaan kaikenlaisissa asumiseen liittyvissä ongelmatilanteissa. Asumisneuvojan toimintatapa on sekä yksilöllinen että yhteisöllinen. Asumisneuvonnalle on tyypillistä verkostotyö. Asumisneuvoja työskentelee yhdessä asukkaiden, viranomaisten, talotoimikuntien ja kolmannen sektorin kanssa. (Haapanen 2004, 14).

Arkityö asiakkaiden kanssa painottuu joko yleisempään palveluohjaukseen tai akuuttipalveluun. Palveluohjauksessa asumisneuvoja tarjoaa asukkaille ohjausta ja neuvontaa, etsii asukkaan kanssa yhdessä erilaisia ratkaisuvaihtoehtoja sekä aktivoi asukasta käyttämään heille tarkoitettuja palveluja. Akuuttipalvelumuoto liittyy asiakkaan äkillisiin elämäntilanteisiin, joissa asumisneuvoja pyrkii nopealla reagoinnilla lievittämään akuutin tilanteen vaikutuksia, kun kyseessä on esim. avo- ja avioero, työttömyys, äkillinen sairastuminen, perhe- ja ihmissuhdekriisi sekä omaisen kuolema. (Haapanen 2004, 14.)

### 3.5.2 Asumisneuvonnan pääasialliset asiakasryhmät

Laman jälkeen, 1990-luvun puolivälistä lähtien, ovat hyvinvointivaltion huolenpidon verkot heikentyneet. Esimerkiksi asunnottomilla ja mielenterveysongelman lisäksi päihdeongelmista kärsivillä on vaikeuksia palveluiden saannissa. Tämä ei johdu siitä, ettei asiakas olisi huolenpidon tarpeessa. Kaikkein eniten avun ja tuen tarpeessa olevat saattavat valikoitua pois sen vuoksi, että heitä pidetään liian vaikeina ja auttamisen ulottumattomissa olevina. (Juhila 2006, 191–192.)

Asumisneuvontatoiminnassa on havaittu, että asumisneuvonnan asiakkaiden kyky hoitaa asioitaan on useimmiten joko tilapäisesti tai pysyvästi alentunut. Usein asiakkailla on monia toisiinsa liittyviä ongelmia. Kaikki asumisneuvonnan asiakkaat eivät kuitenkaan ole sosiaalitoimen asiakkaita eivätkä päinvas-toin. (Haapanen 2004, 7, 20.)

Kiinteistöyhtiössä toteutetussa asumisneuvonnassa asiakasryhmistä on nousut selvästi esille neljä eri pääryhmää, jotka ovat usein myös viranomaisverkostosta pudonneita: mielenterveysongelmaiset, ikääntyvät, päihteidenkäyttäjät ja maahanmuuttajat. Lisäksi voidaan mainita häätöuhan alla olevat lapsiperheet. (Haapanen 2004, 7, 20.) Sosiaalitoimen tai järjestön asumisneuvojalle näyttää valikoituvan jonkin verran erilainen asiakaskunta kuin kiinteistöyhtiön asumisneuvojalle (Haapanen 2004, 37). Esimerkiksi Jyväskylän kolmannella sektorilla hallinnoitun asumisneuvontaprojektin asiakkaiksi hakeutui vähemmän maahanmuuttajia ja ikääntyneitä. (Hoppania-Pantsu 2007, 23).

Asiakkaiden elämäntilanteiden taustalla on yleensä laajempi vyyhti sosiaalisia, psyykkisiä, taloudellisia ja terveydellisiä ongelmia. (Haapanen 2004, 7, 20.) Kyseessä ovat tyypillisesti sosiaalisista ongelmista kärsivät asukkaat, joiden elämään liittyvät esimerkiksi toimeentulovaikeudet, työttömyys, rikollinen elämäntapa sekä päihde- ja mielenterveysongelmat (Backlund 2004, 22).

Hyvinvointivaltioon on tarkoituksellisesti tai tahattomasti syntynyt uusi asiakasryhmä, vaikeasti autettavat. He näyttävät putoavan huolenpidon verkon läpi palvelujärjestelmien ulkopuolelle niin, että voidaan puhua jopa heitteillejätöstä.



Toisaalta heille pyritään suunnittelemaan omia, erikoistuneempia palveluja, kuten asumisneuvontaa. Huolenpidon talkoisiin haastetaan myös kansalaisjärjestöjä, kirkkoa ja muita kolmannen sektorin toimijoita. (Juhila 2006, 191–194.)

### 3.5.3 Asumisneuvonta eri organisaatioissa

Asumisneuvonnan alue on laaja, eikä sitä ole toistaiseksi virallisesti määritelty. Asumisneuvojilla on ollut sen vuoksi mahdollisuus tehdä paljon omia valintojaan sen suhteen, miten he ovat halunneet ja kokeneet tarvetta suuntautua. Työnkuvan määrittelyssä työnantaja on antanut suuret suuntaviivat työlle, alue on määrittänyt erityistarpeet ja asumisneuvoja on kehittänyt näiden pohjalta oman työnkuvansa ja siihen liittyvät erityiset painopistealueet. Eri alueilla on erilaiset haasteet ja tarpeet, joihin asumisneuvonnalla on etsitty ratkaisuja. (Pietiläinen 2008, 40.)

Työnantajatahoon 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, 40.)

Kiinteistöyhtiössä tehtävän asumisneuvonnan vahvuutena voidaankin pitää erityisesti sitä, että asumisongelmista tiedetään kiinteistöyhtiössä yleensä varhaisessa vaiheessa. Kun tieto ongelmista saadaan nopeasti, voidaan niihin puuttua varhaisessa vaiheessa, eivätkä ne ehdi kärjistyä. Kiinteistöyhtiön asiakkuus on myös vähemmän leimaavaa, kuin sosiaalitoimen asiakkuus ja kynnys yhteyden ottoon ja avun pyytämiseen saattaa sen vuoksi olla asiakkaalle tässä vaihtoehdossa matalampi. (Backlund 2005, 62.)

Kiinteistöyhtiölle asumisneuvonnasta on selkeää taloudellista hyötyä, sillä sen avulla on mahdollista vähentää luottotappioita, joita aiheutuu vuokraveloista ja korjauskustannuksista. Lisää säästöjä voi syntyä kasvaneesta asumisviihtyvyydestä ja –osaamisesta, jolloin vaihtuvuus asunnoissa vähenee ja alueen sekä yhtiön imago paranee. Asumisneuvonta myös vapauttaa muiden työntekijöiden resursseja mahdollistaa esimerkiksi teknisen isännöinnin keskittymisen omaan ydinosaan. (Backlund 2005, 63.)

Luonteeltaan sosiaalisen työn tekeminen perinteisesti taloudellis-teknisessä organisaatiossa voi kuitenkin olla asumisneuvojalle haastavaa, sillä näkemykset parhaista tavoista hoitaa asumisongelmia voivat olla kiinteistöyhtiössä hyvinkin erilaisia, kuin sosiaalialaa edustavalla asumisneuvojalla. Oman alansa ainoana edustajana työyhteisössä hänellä on oltava varsin vahva ammatti-identiteetti. (Backlund 2005, 63; Pietiläinen 2008, 40.)

Kolmannen sektorin toteuttamaan asumisneuvontaa on pidetty vieläkin neutraalimpana kuin kiinteistöyhtiön tuottamaa, koska kiinteistöyhtiö on kuitenkin aina asukkaan näkökulmasta myös kontrolliorganisaatio, joka käyttää valtaa asukkaaseen nähden. Kolmannella sektorilla toteutettavan asumisneuvonnan ongelmana kuitenkin on, että heikentyneen toimintakyvyn lamaannuttaneet asiakkaat ovat hankalia tavoittaa, vaikka he juuri tarvitsevat eniten apua. (Backlund 2005, 63–64.)

Kolmannella sektorilla tehtävässä asumisneuvontatyössä asumisneuvojan ja asukaan suhde on tasa-arvoinen, mutta toisaalta vaikutus- ja päätösvallan puute hankaloittavat asiakkaan asioiden hoitamista. Kolmannen sektorin palkkaamilla asumisneuvojilla on selvitysten mukaan hyvin rajallinen toimivalta, sillä he eivät voi käyttää itsenäisesti tai suoraan sen paremmin kiinteistöyhtiöiden kuin sosiaalitoimenkaan toimivaltaa. (Backlund 2005, 64; Pietilä 2008, 61.)

Kolmannen sektorin mallin puutteena on lisäksi se, että työn mahdolliset taloudelliset hyödyt eivät näy itse työorganisaatiossa, vaan esimerkiksi kiinteistöyhtiössä ja sosiaalitoimessa. Kolmannella sektorilla asumisneuvontaa on toteutettu sen vuoksi pääsääntöisesti projektirahoituksen turvin. Työorganisaatiolleen taloudellista hyötyä tuottamattomalla toiminnalla ei yleensä ole jatkomahdollisuuksia projektirahoituksen päätyttyä, joten asiakkaiden kannalta ongelmana on tällaisen toiminnan lyhytjännitteisyys. (Backlund 2005, 64.)

Myös asumisneuvojan työn kannalta kolmannella sektorilla toteutettu vaihtoehto on ollut vaativin. Asumisneuvojalta on tässä vaihtoehdossa puuttunut ammatillisesti tukeva työyhteisö ja se on tehnyt työstä hyvin yksinäistä. Yhteistyön ja verkostojen luominen eri toimijoiden kanssa on ollut vaikeaa, koska

asumisneuvojalta on puuttunut tietyn toimijan työntekijän status ja ensin on täytynyt saavuttaa luottamus toiminnalleen. Koska viralliset ja kiinteät yhteydet eri toimijoihin ovat puuttuneet, asumisneuvoja ei ole kolmannella sektorilla toimiessaan saanut ongelmatilanteista tietoa alkuvaiheessa, joten varhainen puuttuminen ei ole ollut mahdollista ja ongelmat ovat päässeet kriisiytymään turhan pitkälle. (Pietiläinen 2008, 43.)

Sosiaalitoimen alaisuudessa toteutettujen asumisneuvontahankkeiden etuna on vahva sosiaalialan osaaminen ja sosiaalityötä tukeva taustaorganisaatio. Sosiaalitoimessa työskentelevällä voi myös olla sosiaalietuuksiin liittyviä valtuuksia, mikä mahdollistaa suuremman vaikuttamisen asiakkaan taloudellisiin asioihin. Toisaalta sosiaalitoimen vaihtoehdossa työntekijän ja asiakkaan välille syntyy voimakas valta-asetelma ja asiakkaalla voi myös olla pelkona leimaantuminen sosiaalitoimen asiakkaaksi, jolloin kynnyksellä ottaa yhteyttä ja pyytää apua voi nousta turhan suureksi. Haasteena on myös tiedon saaminen sosiaalitoimeen riittävän ajoissa, jos asiakas on itse täysin kykenemätön hakemaan apua. (Backlund 2005, 65.)

Sosiaalitoimelle voi koitua asumisneuvontatyöstä merkittäviä taloudellisia säästöjä mm. vähentyneinä toimeentulotukimenoina. Vuokravelkatilanteiden ja korjauskustannusten ennaltaehkäisystä hyötyy pitkälti sosiaalitoimi, koska se usein maksaa vähävaraisten asukkaiden asumisongelmista aiheutuneen laskun. Myös tietosuojakysymykset muiden viranomaisten kanssa ovat sosiaalitoimen alaisuudessa helpommin ratkaistavissa. (Backlund 2005, 65.)

Asumisneuvojan työ on niin sanottua jalkautunutta sosiaalityötä ja voi tuoda sosiaalityöhön mahdollisuuden kohdata asiakas asumisasiossaan kokonaisvaltaisesti, johon tämän päivän sektoroituneessa ja pirstaloituneessa sosiaalityössä ei välttämättä ole juuri mahdollisuuksia. (Pietiläinen 2008, 41–42.)

#### 3.5.4 Asumisneuvonnan hyödyt ja haitat

Asumisneuvonnan myötä on syntynyt uudenlaisia, kustannuksia säästäviä palveluketjuja, joissa tieto ongelmista tulee nopeasti ja asukkaat kyetään ohjaamaan oikeiden palveluiden piiriin mahdollisimman varhain. Tällöin voidaan

ehkäistä ja vähentää asumispulmista aiheutuvia sosiaalisia ja taloudellisia menetyksiä. Kustannussäästöjä tästä uudeltaisesta palveluketjusta syntyy asumisneuvontapalvelua saavalle asukkaalle, vuokrataloyhtiölle, sosiaali- ja terveystoimelle sekä muille palvelutahoille (Hietikko 2004, 28).

Asumisneuvontaa on yleensä toteutettu alue- tai toimijaperusteisesti ja siitä johtuen kuntalaiset voivat joutua eriarvoiseen asemaan asumisneuvontapalvelun suhteen, toiset voivat sitä saada ja toisille se ei ole mahdollista. Esimerkiksi omistusasujat ovat rajautuneet vuokra-asuntosektorille suuntautuneen palvelun ulkopuolelle, vaikka omistusasumisenkin piirissä palvelulle oletettavasti olisi tarvetta, esim. ikääntyneiden kohdalla. (Backlund 2004, 31.)

Alueperusteisen toiminnan riskinä on myös se, että asumisongelmallisille asunnonhakijoille saatetaan osoittaa enemmän asuntoja niiltä alueilta, joilla asumisneuvontaa on käynnissä, jolloin on uhkana segregaatiokehityksen kiihtyminen näillä alueilla. (Backlund 2004, 31.)

Asumisneuvonnan tehokkuuteen vaikuttaa oleellisesti mihin asumisneuvonta sijoittuu yhteiskunnallisten palveluiden kentässä, mikä on toiminnan taustaorganisaatio, työkuva ja tavoitteet, valtuudet, vastuu ja tiedonsaanti mahdollisuudet. Organisaatio, josta käsin asumisneuvontaa tehdään, vaikuttaa työnkuvan muodostumiseen huomattavasti. Se asettaa työn tekemiselle tietyt puitteet ja ohjaa keskeisesti sitä, millaiseksi asumisneuvonta muodostuu ja millaisia haasteita ja ongelmia työn tekemiseen liittyy. (Backlund 2004, 24–25.)

## 4 ASUMISNEUVONNAN TARVE TOIMINTAYMPÄRISTÖN TASOILLA

Ihmisiin kohdistuvien vaikutusten arvioinnin näkökulmasta asumisneuvontahanketta koskeva arviointi osoittautui toimintaympäristön jäsenyyksen perusteella tarpeelliseksi. Asumisneuvonnan aloittamiseen liittyy ristiriitoja, sillä on selkeitä vaikutuksia ihmisiin ja vaikutukset ovat merkittäviä.

Ennakoarvioinnin eri vaiheissa tarvitaan tietoa nykytilasta, vaihtoehdoista ja vaikutuksista. Arvioinnissa voidaan hyödyntää myös aiemmin kerättyä materiaalia, kuten tässä työssä on tehty. Tietoa tarvitaan mitattavissa olevista asioista (lähteenä tilastot), arvoista (lähteenä strategiat ja haastattelut) sekä kokemuksista. (Nelimarkka ja Kauppinen 2007, 22.)

Tässä työssä on hyödynnetty aiempia asumisneuvontaan ja sen toimintaympäristöön liittyviä tutkimuksia, selvityksiä ja raportteja, kuten Jyväskylän hyvinvointitilannetta koskevaa tutkimusta Hyvinvointi, palvelut ja elämänlaatu Keski-Suomessa (Siltaniemi ym. 2007) sekä Jyväskylän kaupungin hyvinvointikertomusta (Jyväskylän kaupungin hyvinvointikertomus 2005). Lisäksi tehtiin lomakehaastattelu JVA:n asukkaille, työntekijöille ja yhteistyökumppaneille.

Tässä tapauksessa oli käytettävissä suhteellisen vähän asumisneuvontaa koskevaa aiempaa tutkimustietoa, koska aihepiiri on vielä hyvin nuori ja vähän tutkittu. Silti aiempien selvitysten perusteella muodostui riittävän selkeä kuva niistä ihmisryhmistä, joihin päätöksellä olisi eniten vaikutusta ja myös heihin kohdistuvista mahdollisista vaikutuksista.

### 4.1 JVA:n työntekijöille, asukkaille ja yhteistyökumppaneille suunnattu kysely PVA-arviointiin

Aiemman asumisneuvontaa koskevan tiedon pohjalta toteutettiin lomakekysely, jonka tavoitteena oli selvittää asumisneuvonnan kohderyhmän laajuutta ja toiminnalle sopivia työtapoja ja -malleja. Lomakekysely suunnattiin työn toimeksiantajan JVA:n työntekijöille, asukkaille ja yhteistyökumppaneille. Kyselyn tuli vastauksia lukumääräisesti varsin vähän, mutta tietoa kertyi silti riit-

tävästi, koska kysely oli laajuudeltaan tarpeeksi kattava. Tärkein tavoite erilaisten vaihtoehtoisten organisoitumismallien esiin nostamiseksi saavutettiin.

Yhteistyökumppaneiden vastaukset jakautuivat toimialan mukaan siten, että sosiaalitoimesta vastasi 5 henkilöä, päihdepalveluista 6 henkilöä, mielenterveyspalveluista 2 henkilöä ja kiinteistön hoitopalveluista 4 henkilöä. JVA:n työntekijöistä vastasi 3 henkilöä ja asukkaista 5 henkilöä.

Opinnäytetyön aineiston hankinta toteutettiin tekemällä lomakekyselyt, koska tiedonkeruun kohderyhmä oli varsin laaja ja henkilökohtaiset haastattelut olisivat olleet yhdelle henkilölle työläitä toteuttaa. Tämän tiedon hankintatavan valintaperusteena oli myös asumisneuvonnan herättämä erittäin tunnepitoinen suhtautuminen selvityksen kohteena olevassa joukossa. Ajatuksena oli, että mahdollisesti esille tulisi aidompia mielipiteitä ja kynnyks vastaukseen olisi matalampi, jos vastaaminen olisi mahdollista anonymisti täyttämällä kyselylomake.

#### **4.2 Kyselyn toteutus**

Kyselylomakkeet (liite 2, 3 ja 4.) suunniteltiin asumisneuvontaa koskevan aineiston ja tutkimuskysymysten perusteella siten, että niiden perusteella olisi mahdollista saada riittävän monipuolinen kuva erilaisista vaihtoehtoisista malleista asumisneuvonnan toteuttamiseksi sekä niistä mahdollisesti aiheutuvista vaikutuksista.

Kyselylomakkeita esiteltiin Jyväskylän ammattikorkeakoulun palveluliiketoiminnan ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetyöseminaarissa viidentoista opiskelijan osallistuessa testaukseen. Sen jälkeen niihin tehtiin joitakin muutoksia ja tarkennuksia kysymyksien asetteluun. Lisäksi tämän jälkeen Jyväskylän seudun päättyneen asumisneuvontaprojektin asumisneuvoja Pirjo Hoppania-Pantsu kommentoi kysymyksiä oman näkemyksensä perusteella, jotta kyselyistä välittyisi mahdollisimman oikea kuva asumisneuvontatyöstä. Myös hänen kommenttinsa perusteella lomakkeisiin tuli vielä joitakin tarkennuksia vastausvaihtoehtoihin.

Kysely ajoittui maaliskuuhun puolivälin tienoille vuonna 2008. JVA:n työntekijöille lähetettiin kysely sähköpostitse ja pyydettiin palauttamaan se täytettynä ja tulostettuna yhtiön tiloissa olevaan palautuslaatikkoon. Asukkaille suunnattua kyselyä jaettiin samaan aikaan toimistolla asioiville asiakkaille, ja sitä oli saatavilla myös yhtiön asiakaspalvelutiloissa kyselyajankohtana. Asiakkaita varten oli toimistolla omat palautuslaatikkonsa. Lisäksi yhtiön nettisivuilla oli pääsivulla kyselylomake ja siihen liittyvä tiedote tulostettavissa. Yhteistyökumppaneille postitettiin myös vastaavana ajankohtana maaliskuussa 2008 heille suunnattu kyselylomake palautuskuoren kera. Kyselyt välitettiin yhteistyökumppanille organisaatioiden esimiesten kautta, ja mukana oli saatekirje, jossa kerrottiin kyselyn tarkoituksesta.

### **4.3 Vastausten jäsenitys asumisneuvonnan toimintaympäristön tasoilla**

Asumisneuvontaa koskevaan kyselyyn saadut vastaukset on jäsenelty tuloksia käsiteltäessä asumisneuvonnan toimintaympäristön tasojen mukaan. Tulokset käsitellään erikseen yksilötason (mikrosysteemin), yhteisötason (mesosysteemin) ja palvelujärjestelmän tason (eksoosysteemin) osalta. Makrosysteemin tasolle ulottuvia vastauksia ei kyselyssä tullut esille.

Kyselyyn vastasi yhteensä 25 henkilöä, jotka jakautuivat kolmeen eri vastaajaryhmään JVA (n=3), yhteistyökumppanit (n= 17) ja asukkaat (n= 5). Vastauksien pieni määrä kertonee sekä siitä, että asumisneuvonta on vielä kohtalaisen tuntematon käsite sekä siitä, että se synnyttää myös voimakkaita tunteita puolesta sekä vastaan. Aikaisemmissa selvityksissä on tullut mm. esille näkemyksiä, joiden mukaan vuokrataloyhtiön ei tulisi lainkaan toteuttaa asumisneuvontaa, koska silloin kunnan sosiaali- ja terveystoimen hoivavastuuta siirtyy vuokrataloyhtiölle, jolle se ei lakisääteisesti kuulu (Ks. Backlund 2004, 27, Haapanen 2004, 35).

Tämä tuli asumisneuvontaa koskevissa alustavissa keskusteluissa voimakkaasti esille myös JVA:n henkilökunnan mielipiteissä. Se on todennäköisesti osasyynä siihen, että vastauksia saatiin vain muutamia. Toki kyselyyn syvennyminen ja vastaaminen työkiireiden keskellä vaatii myös ylimääräistä työtä, jolle ei välttämättä ole aikaa tai voimavaroja.

Aineisto analysoitiin siten, että sellaiset kysymykset, joissa oli valmiiksi luokitellut muuttujat vastausvaihtoehtoina käsiteltiin SPSS-tilasto-ohjelmalla. Avoimet vastaukset kirjattiin kunkin kysymyksen osalta erikseen yhteenvedoksi ja ristiintaulukoitiin kysymyksien mukaan jokainen vastauslomake kysymys kysymykseltä erittelemällä. Näin saatiin muodostettua käsitys siitä, vaikuttiko esimerkiksi vastaajan ammattiala hänen arvioonsa asioista. Lisäksi sisällönanalyysin avulla teemoiteltiin ja ristiintaulukoitiin avoimia kysymyksiä.

#### 4.3.1 Yksilötaso

Yksilötason eli Bronfenbrennerin mikrosysteemin osalta on taulukossa 1. tehty yhteenvetoa niistä heikkouksista, vahvuuksista, mahdollisuuksista ja uhkista, joita tuli yksilötason osalta esille teoreettisessa viitekehyksessä ennakoarvioinnin tarvetta selvitettäessä sekä kyselyjen tuloksissa.



Taulukko 1. Yksilötason vaikutusten tarkastelu SWOT-analysikehikossa

<p>Heikkoudet</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ tieto asukkaan ongelmista voi tulla liian myöhään (toimintamallista riippuen)</li> <li>❖ salassapitoon ja tiedonsaantiin liittyvät ongelmat voivat heikentää avunsaantia, mikäli asumisneuvoja ei voi tehdä etsivää työtä</li> <li>❖ päätösvallan puute voi heikentää neuvonnan toimivuutta</li> </ul>	<p>Vahvuudet</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ varhainen puuttuminen ja nopea apu ennaltaehkäisevät tilanteiden kärjistymistä</li> <li>❖ avunsaannin helpottuminen</li> <li>❖ riittävä tiedonsaanti, neuvonta ja ohjaus asumisen onnistumiseksi</li> <li>❖ asiantunteva apu vuokravelojen ja muiden asumisen ongelmatilanteiden selvittelyyn</li> <li>❖ turvaa heikoimpien asemaa ja estää väliinputoamista palvelujärjestelmässä</li> </ul>
<p>Mahdollisuudet</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ elämänhallinnan lisääntyminen</li> <li>❖ itsenäisen asumisen edellytysten parantuminen asumiskyvyn ja valmiuksien parantuessa</li> <li>❖ laitostumisen ehkäisy</li> <li>❖ vuokralaisten kustannusten väheneminen</li> </ul>	<p>Uhat</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ leimautuminen holhokiksi</li> <li>❖ passivoituminen</li> <li>❖ liian tehokas kontrolli</li> <li>❖ tarpeiden ja tuen kohtaamattomuus</li> </ul>

#### 4.3.1.1 Sosiaalisten ongelmien määrällinen esiintyminen JVA:n asukkailla

JVA:n kaikki kolme kyselyyn vastannutta työntekijää vastasivat työtehtävissään tulleen esille asukkailla olevan asumista haittaavia sosiaalisia ongelmia. Enemmistöllä heistä ei kuitenkaan ollut sellaisia työtehtäviä, joissa he joutuisivat itse säännöllisesti hoitamaan asukkaiden sosiaalisiin tai asumisongelmiin

liittyviä tehtäviä. Samaa asiaa kysyttiin yhteistyökumppaneilta, joista kaikki 17 kyselyyn vastannutta henkilöä vahvistivat myös havainneensa työtehtävissään JVA:n asukkailla olevan asumista haittaavia sosiaalisia ongelmia.

Yhteistyökumppaneita pyydettiin myös arvioimaan, kuinka suuri määrä heillä on asiakkaanaan sellaisia JVA:lla asuvia asukkaita, joilla on huomattavasti ongelmia asumisessaan tai elämänhallinnassaan. Näyttää siltä, että ammattiala vaikuttaa arvioon, sillä vastaukset jakautuivat ammattialan mukaan pääsääntöisesti kahteen osaan, vaihtoehtoihin melko paljon ja melko vähän. Lukumääräisesti suurimmat arviot tulivat itäisen puolen kiinteistön hoitopalveluista, joissa ongelmallisten asukkaiden määräksi arvioitiin jopa 70 %. Kiinteistön hoitopalveluissa vastaajien arviot olivat suurimmat kautta linjan, suuruusluokassa 50 -100 henkilöä, mikä johtui todennäköisesti työskentelytavasta, jossa vastaajat tapaavat jatkuvasti paljon asukkaita ja liikkuvat eri kiinteistöillä.

Sosiaalitoimen, päihdepalveluiden ja mielenterveyspalveluiden arviot määristä olivat puolestaan pienempiä, koska työskentelytapa on toisenlainen ja yhdellä työntekijällä on rajattu määrä asiakkaita, joiden kanssa tehdään yksilökohtaisia töitä. Kuitenkin myös yksi sosiaalitoimen edustajana vastannut henkilö arvioi oman toimistonsa vastuualueella olevien ongelma-asukkaiden määräksi n. 150 henkilöä.

Asukkailta ongelmien ilmenemisestä kysyttiin asuintalon ja asuinalueen osalta. Asuintalossaan koki ongelmia olevan kaksi henkilöä ja alueella kolme henkilöä viidestä kyselyyn vastanneesta asukkaasta.

#### 4.3.1.2 Asumisongelmien jakautuminen

JVA:n työntekijöiden näkemyksen mukaan eniten ongelmia aiheuttavat päihdeongelmat, mielenterveysongelmat sekä metelöinti ja häirintä, joihin kaikkiin kohdistui vastauksissa eniten valintoja. Useampia mainintoja saivat JVA:n työntekijöiltä myös järjestyssääntöjen rikkominen, ilkivalta ja väärinpysäköinti. Yhteistyökumppaneiden vastauksissa saivat eniten mainintoja päihdeongelmat, metelöinti ja häirintä sekä mielenterveysongelmat.

Myös asukkailta kysyttiin heidän käsitystään asumisongelmien jakautumisesta. Asukkaiden näkemyksenä oli, että eniten ongelmia aiheuttavat päihdeongelmat, metelöinti ja häirintä, luvattomat asukkaat, ilkivalta ja väärinpysäköinti. Vastauksien jakautuminen on esitetty taulukossa 2.

Taulukko 2. Asumisongelmien jakautuminen eri vastaajien näkemyksen mukaan (JVA n = 3, yhteistyökumppanit n = 17, asukkaat n = 5)

Asumisongelmat	Vastausvaihtoehdon valinneiden määrä kaikista vastaajista		
	JVA (n = 3)	Yhteistyökumppanit (n = 17)	Asukkaat (n = 5)
Päihdeongelmat	3 / 3	15 / 17	3 / 5
Mielenterveysongelmat	3 / 3	10 / 17	1 / 5
Järjestyssääntöjen rikkominen	2 / 3	8 / 17	1 / 5
Metelöinti ja häirintä	3 / 3	12 / 17	2 / 5
Huoneiston tai yhteisten tilojen huono hoito	1 / 3	7 / 17	1 / 5
Perheväkivaltaan liittyvät häiriöt	1 / 3	6 / 17	0 / 5
Naapurikina-asiat	1 / 3	5 / 17	0 / 5
Luvattomat asukkaat	1 / 3	5 / 17	2 / 5
Ilkivalta	2 / 3	5 / 17	2 / 5
Häädöt ja suuri asukasvaihtuvuus	0 / 3	7 / 17	0 / 5
Väärinpysäköinti	2 / 3	4 / 17	2 / 5
Pyykkituvan väärinkäyttö	1 / 3	4 / 17	1 / 5
Jätteiden väärä käsittely	1 / 3	3 / 17	1 / 5

Ongelmien esiintymisestä kysyttiin kaikilta vastaajaryhmiltä myös sitä, kuinka paljon ongelmat kuormittavat heitä. Yhteistyökumppaneiden ja JVA:n työntekijöiden vastaukset on käsitelty myöhemmin tässä luvussa palvelujärjestelmää koskevassa osiossa. Asukkaat kokivat asumisongelmien kuormittavan heitä melko vähän.

#### 4.1.1.3 Asumisneuvonnan edut ja haitat asukkaan kannalta

Yhteistyökumppaneita ja JVA:n henkilökuntaa pyydettiin arvioimaan vuokranantajan järjestämän asumisneuvonnan mahdollisia etuja ja haittoja asukkaan kannalta. Taulukossa 3. on esitetty, minkälaisia mielipiteitä JVA:n työntekijöiltä ja yhteistyökumppaneilta tuli esille.

Taulukko 3. Asumisneuvonnan edut ja haitat asiakkaalle

EDUT	HAITAT
Avunsaannin helpottuminen	Leimautuminen ”holhokiksi”
Varhainen puuttuminen ja nopea apu ennen tilanteen kärjistymistä	Asukkaan oma tunne liiallisesta holhouksesta liian tehokkaan kontrollin kautta
Riittävä tiedonsaanti, neuvonta ja ohjaus asumisen onnistumiseksi	Toimintavapauden rajoittaminen (esimerkiksi häiriötilanteissa)
Tuensaannin ja turvallisuuden lisääntyminen	Passivoituminen
Asumisen turvaavan kriisiavun saanti tarvittaessa	Tarpeiden ja tarjottavan tuen kohtaamattomuus asukkaan luottamuspulan vuoksi
Itsenäisen asumisen edellytysten parantuminen ja laitostumisen ehkäisy	
Asiantunteva apu vuokravielokojen selvittelyyn	
Asuntojen siisteyden parantuminen ja asukkaiden viihtyvyyden lisääntyminen	
Neutraali ja helposti lähestyttävä auttajataho asumisen ongelmien selvittelyyn	

#### 4.1.1.4 Asumisneuvonnan aloittamisen vaikutukset asukkaille yksilötasolla

Asumisneuvonnan aloittamista seuraavia vaikutuksia varten kyselyssä oli oma kysymyksensä, jossa vaihtoehdot perustuivat aiemmissa asumisneuvontaa koskevissa selvityksissä saatuihin tuloksiin. Yhteistyökumppaneilta, JVA:n henkilökunnalta ja asukkailta kysyttiin erilaisten seurauksien muodossa asumisneuvonnan mahdollisia vaikutuksia. Vastauksia käsiteltäessä eri kohdat on eritelty sen mukaan, mille asumisneuvonnan toimintaympäristön tasolle ne kohdistuvat. Taulukossa 4. on eritelty, miten eri tahojen vastaukset jakautuivat.

Taulukko 4. Asumisneuvonnan aloittamisen vaikutukset yksilötasolla (JVA n = 3, yhteistyökumppanit n = 17, asukkaat n = 5)

Vaikutuksen kohde ja arvioivat tahot	Vaikutusvaihtoehdot					
	hyvin negatiivinen	melko negatiivinen	en osaa sanoa	melko positiivinen	hyvin positiivinen	
<b>Vuokralaisten kustannukset</b>						
JVA (n = 3)		1	0	0	2	0
Yhteistyökumppanit (n = 17)		0	2	6	5	4
Asukkaat (n = 5)		1	0	1	1	2
<b>Asukkaiden terveys</b>						
JVA (n = 3)		0	0	3	0	0
Yhteistyökumppanit (n = 17)		0	0	7	8	2
Asukkaat (n = 5)		0	0	3	0	2
<b>Asukkaiden elämänhallinta</b>						
JVA (n = 3)		0	0	2	1	0
Yhteistyökumppanit (n = 17)		0	0	3	8	6
Asukkaat (n = 5)		0	0	3	0	2
<b>Ongelmien esiintyminen taloissa</b>						
JVA (n = 3)		0	1	1	1	0
Yhteistyökumppanit (n = 17)		1	1	3	8	4
Asukkaat (n = 5)		0	1	1	2	1
<b>Häätöjen määrä</b>						
JVA (n = 3)		0	1	1	1	0
Yhteistyökumppanit (n = 17)		1	0	5	9	2
<b>Vuokrarästien määrä</b>						
JVA (n = 3)		0	0	0	3	0
Yhteistyökumppanit (n = 17)		1	0	5	7	4
<b>Häiritsevän elämäntavan määrä</b>						
JVA (n = 3)		0	0	2	1	0
Yhteistyökumppanit (n = 17)		1	0	5	9	2

JVA:n vastaajat arvioivat asumisneuvonnan aloittamisella olevan positiivisia vaikutuksia vuokralaisten kustannuksiin ja vuokrarästien määrään. Yhteistyökumppaneiden vastauksissa asumisneuvonnalla arvioitiin olevan positiivisia vaikutuksia asukkaiden terveyteen, elämönhallintaan, ongelmien esiintymiseen taloissa, häätöjen ja vuokrarästien määrään sekä häiritsevän elämäntavan määrään. Asukkaat puolestaan pitivät positiivisina vaikutuksia kustannuksiinsa ja ongelmien esiintymiseen taloissa.

#### 4.1.1.5 Mielikuvat asumisneuvonnasta

Yhteistyökumppaneilta ja JVA:n työntekijöiltä kysyttiin mielikuvia asumisneuvonnasta erilaisina väittäminä, jotka perustuivat aiemmissa asumisneuvontaa koskevissa selvityksissä saatuihin toiminnan vaikutuksia koskeviin tuloksiin. Vastauksia käsiteltäessä on eritelty eri kohdat sen mukaan, mille asumisneuvonnan toimintaympäristön tasolle ne kohdistuvat. Taulukossa 5. on esitetty yksilötason väittämien vastaukset.

Taulukko 5. Mielikuvat asumisneuvonnasta yksilötasolla  
(JVA n = 3, yhteistyökumppanit n = 17)

Väittämät ja arvioivat tahot	täysin eri mieltä	jokseenkin eri mieltä	en osaa sanoa	jokseenkin samaa mieltä	täysin samaa mieltä
<b>Hyödyttää kaikkia sen piirissä olevia asukkaita</b>					
JVA (n = 3)	0	1	0	2	0
Yhteistyökumppanit (n = 17)	0	2	3	5	7
<b>Ehkäisee asunnon menettämistä</b>					
JVA (n = 3)	0	1	1	0	1
Yhteistyökumppanit (n = 17)	0	1	3	5	8
<b>Ehkäisee syrjäytymistä</b>					
JVA (n = 3)	0	1	1	1	0
Yhteistyökumppanit (n = 17)	0	0	9	4	4
<b>Tukee asukasta maksuvaikeuksissa</b>					
JVA (n = 3)	0	0	0	2	1
Yhteistyökumppanit (n = 17)	0	0	5	4	8
<b>Tukee asukasta elämönhallinnassa</b>					
JVA (n = 3)	0	0	0	2	1
Yhteistyökumppanit (n = 17)	0	1	4	5	7

Asumisneuvontaa koskevien mielikuvien osalta JVA:n vastaajat olivat eniten samaa mieltä seuraavien väitteiden kanssa: ”hyödyttää kaikkia sen piirissä olevia asukkaita”, ”tukee asukasta maksuvaikeuksissa” ja ”tukee asukasta elämänhallinnassa”.

Yhteistyökumppanit puolestaan olivat eniten samaa mieltä seuraavien väitteiden kanssa: ”hyödyttää kaikkia sen piirissä olevia asukkaita”, ”ehkäisee asunnon menettämistä”, ”tukee asukasta maksuvaikeuksissa” ja ”tukee asukasta elämänhallinnassa”.

#### 4.1.1.6 Asumisneuvonnan tarpeellisuus JVA:lla ja siihen liittyvät perustelut

Yhteistyökumppaneilta, JVA:n henkilökunnalta ja asukkailta kysyttiin asumisneuvonnan tarpeellisuutta JVA:lla. Nämä vastaukset käsitellään myöhemmin tässä luvussa palvelujärjestelmää koskevassa osiossa. Avoimina vastauksina esitetyt perustelut on jaoteltu yksilötasolla esille nousseiden näkökulmien mukaan kolmeen eri kategoriaan: asukkaiden toimintakyvyn vajeet ja tuen tarve, ennaltaehkäisy ja kokonaisvaltaisuus.

Avoimissa vastauksissa nousi vahvasti esille vastaajien kokemus siitä, että moni asukas on hukassa asumisensa ja elämisensä kanssa. Erityisesti mainittiin arjen asioiden hoito ja virastoissa asiointi. Myös maahanmuuttajien ja mielenterveyspotilaiden tuen tarve tuotiin esille. Lisäksi tuli esille ns. uusavuttomuus etenkin nuorten kohdalla. Vastauksista syntyi käsitys, että nykyisellään tukea ei pystytä tarjoamaan riittävästi. Työntekijät kokevat siitä huolta ja riittämättömyyttä.

Asumisneuvonnan tarvetta koskevissa avoimissa vastauksissa painotettiin varhaisen asioihin puuttumisen tärkeyttä. Sen nähtiin ehkäisevän huoneistojen huonoa hoitoa, rästivuokria ja häätöjä. Asumisneuvonnan avulla pidettiin mahdollisena tukea ja edesauttaa itsenäistä ja vastuullista asumista sekä ehkäistä asumissuhteiden katkeamia.

Erityisesti asukkaat toivoivat, että asumisneuvoja voisi toimia kokonaisvaltaisena asumisen koordinaattorina asukkaiden ja asukastoimikuntien suuntaan sitouttaen asukkaita vastuullisempaan ja viihtyisämpään asumiseen. Asukkaiden odotuksena oli myös tehokkaampi ongelmiin puuttuminen vuokrataloyhtiöissä asumisneuvonnan myötä. Asumisneuvonta nähtiin toimivana keinona vähentää ongelmia.

#### 4.1.1.7 Asiakkaiden ohjaaminen asumisneuvonnan piiriin

JVA:n työntekijöiltä ja yhteistyökumppaneilta kysyttiin, minkälaisissa tilanteissa he haluaisivat ohjata asukkaita asumisneuvonnan piiriin. Esille tuli erilaisia tilanteita, jotka on lueteltu alla olevassa yhteenvedossa:

Asumisneuvonnan piiriin ohjaamisen esimerkkitalanteita:

- ❖ asukas on vailla selviytymisvalmiuksia (mielenterveysongelmat, päihdeongelmat, kyvyttömyys hoitaa asioitaan)
- ❖ asumiseen liittyvissä käytännöissä
- ❖ maksuvaikeuksissa
- ❖ siirryttäessä tuetusta asumisesta itsenäiseen asumiseen
- ❖ kriisitilanteissa
- ❖ häiriötilanteissa
- ❖ naapurikinoissa
- ❖ asuttamisasioissa

JVA:n ja yhteistyökumppaneiden työntekijöiltä kysyttiin myös, minkälaista lisäarvoa asumisneuvonta voisi antaa heidän työlleen. Vastauksissa tuli yksilötasolla esille sellaisia asioita ja tarpeita, joihin palvelujärjestelmässä ei tällä hetkellä kyetä parhaalla mahdollisella tavalla vastaamaan. Vastaajat kokivat asumisneuvonnassa hyväksi sen, että asukkaat saisivat tukihenkilön, jonka kanssa ratkoa tilannettaan. He odottavat, että asumisneuvojalla olisi muilta työntekijöiltä useinkin puuttuvaa aikaa tukea asukasta selviytymään ja uskomaan itseensä. Avunsaanti asumisen ongelmatilanteissa olisi asukkaalle nykyistä helpompaa ja nopeampaa. Keskitettyä apua ja neuvontaa tarjottaessa tilanne olisi asukkaan kannalta selkeämpi ja toimivampi.



Vastaajat pitivät asumisneuvonnan asukkaalle tuomana etuna myös varhaista puuttumista ja ennaltaehkäisyä. Hyvänä asiana nähtiin myös suoran kontaktin syntyminen asukkaan ja vuokranantajan välille. Odotuksena oli myös asumisrauhan lisääntyminen. Lisäksi pidettiin todennäköisenä, että tiedonsaanti toimintatavoista ongelmatilanteissa lisääntyisi palveluverkostossa ja asukas hyötyisi paremmasta tietämyksestä. Asumisneuvonnan vahvuutena ja oman työn täydentäjänä pidettiin asukkaan kannalta myös toiminnan kokonaisvaltaisuutta ja konkreettisuutta.

Yhteistyökumppaneilta ja JVA:n työntekijöiltä kysyttiin asumisneuvonnan tehokkuutta keinona asumisongelmien hoitamisessa. Vastaukset on käsitelty myöhemmin tässä luvussa palvelujärjestelmän tasoa koskevassa osiossa. Jatkokysymyksenä asumisneuvonnan tehokkuudelle kysyttiin JVA:n työntekijöiltä ja yhteistyökumppaneilta avoimena vastauksena perusteluja.

Yksilötasolla nähtiin perusteluiksi ja edellytyksiksi lähinnä asukkaiden elämänhallinnan tuki. Todettiin, että asukkaat saisivat paremmin tietoa, miten asunnoissa tulisi asua ja miten pitää hyvä huoli asunnosta. Myös naapurien kunnioittamista ja asumisohjeita voitaisiin vastaajien mielestä korostaa tehokkaammin uusille asukkaille asumisneuvonnan avulla.

Perusteluna tehokkuudelle oli myös heikompien asukasryhmien tarpeisiin vastaaminen. Vastuksissa ilmeni, että esimerkiksi mielenterveysongelmaisilla vuokratilastit syntyvät usein huonon elämänhallinnan seurauksena ja ne voisivat ratketa näin. Tehokkuuteen vaikuttavaksi tekijäksi nähtiin myös asukkaiden tuen ja ohjauksen saannin mahdollistuminen. Asumisneuvonnan tehokkuuden syynä pidettiin mahdollisuutta syventyä asiakkaan asiaan yksityiskohtaisesti henkilökohtaisen ohjauksen kautta. Tämä korostuu etenkin kriisitilanteissa. Asumisneuvonnan tehokkuutta nähtiin olevan myös tiedonsaannin edesauttaminen ja helppo lähestyttävyyys asukkaille.

#### 4.3.2 Yhteisötaso

Yhteisötason eli Bronfenbrennerin mesosysteemin osalta on taulukossa 6. laadittu yhteenvetoa niistä heikkouksista, vahvuuksista, mahdollisuuksista ja

uhkista, joita tuli yhteisötason osalta esille teoreettisessa viitekehyksessä ennakkoarvioinnin tarvetta selvitettyä ja kyselyjen tuloksissa.

Taulukko 6. Yhteisötason vaikutusten tarkastelu SWOT-analyysikehikossa

<p>Heikkoudet</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Kilpailee resursseista muun tukitoiminnan kanssa, mikä voi aiheuttaa riskiriitoja alueen työntekijöiden ja asukasryhmien keskuudessa</li> <li>❖ Häiriöihin puuttuminen ja vaikutukset asumisviihtyvyyteen eivät ole kaikissa toimintamalleissa kovin selviä</li> </ul>	<p>Vahvuudet</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Asiakkaiden omatoimisuuden lisääntyminen ja yhteisöllisyyden vahvistuminen</li> <li>❖ Sosiaalisten suhteiden elpyminen ja ongelmien väheneminen alueella</li> <li>❖ Asumisen pelisääntöjen selkeytyminen eri toimijoiden välillä</li> </ul>
<p>Mahdollisuudet</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Asumisviihtyvyyden lisääntyminen</li> <li>❖ Asuinalueen maineen paraneminen</li> <li>❖ Asuinalueen turvallisuuden lisääntyminen</li> <li>❖ Asuinalueen rauhallisuuden lisääntyminen</li> <li>❖ Asukasrakenteen vinoutumisen ja yksipuolistumisen ehkäisy</li> </ul>	<p>Uhat</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Heikosti sopeutuvien asukkaiden ohjaaminen enenevässä määrin alueelle ja segregaaation kiihtyminen</li> <li>❖ Asukkaiden heittäytyminen holttaviksi</li> </ul>

#### 4.3.2.1 Sosiaalisten ongelmien alueellinen esiintyminen ja neuvonnan kohdistaminen

Yhteistyökumppaneilta kysyttiin, millä asuinalueilla ongelmia ilmenee eniten. Vastauksissa mainittiin useimmin Pupuhuhta-Kangaslampi-alue (6 kertaa).

Myös Kuokkala, Kuokkalanpelto ja siellä erityisesti Kiulu sekä Myllyjärvi, Keljonkangas ja Säynätsalo saivat mainintoja.

Yhteistyökumppaneilta ja JVA:n työntekijöiltä tiedusteltiin myös, tulisiko asumisneuvontatyö JVA:lla rajata tiettyihin asiakasryhmiin tai rajattuun alueeseen tai tiettyihin taloyhtiöihin. Yhteistyökumppaneiden vastaajista valta-osa, 14 henkilöä, oli sitä mieltä, että asumisneuvontaa ei tule rajata asukasryhmän tai alueen mukaan. Myös JVA:n kolmesta kyselyyn vastanneesta henkilöstä enemmistö, kaksi henkilöä, oli sitä mieltä, että asumisneuvontaa ei tule kohdentaa alueellisesti.

#### 4.3.2.2 Asumisneuvonnan aloittamisen vaikutukset

Asumisneuvonnan aloittamista seuraavia vaikutuksia varten kyselyssä oli oma kysymyksensä, jossa vastausvaihtoehdot perustuivat aiemmissa asumisneuvontaa koskevissa selvityksissä saatuihin tuloksiin. Kysymykseen sisältyi erilaisten seurauksien muodossa asumisneuvonnan mahdollisia vaikutuksia ja vastauksia käsiteltäessä on eritelty eri kohdat sen mukaan, mille asumisneuvonnan toimintaympäristön tasolle ne kohdistuvat. Yhteisötasolle kohdistuvia seuraukset on esitetty taulukossa 7.

Taulukko 7. Asumisneuvonnan aloittamisen vaikutukset yhteisötasolla  
(JVA n = 3, yhteistyökumppanit n = 17, asukkaat n = 5)

Vaikutuksen kohde ja arvioivat tahot	Vaikutusvaihtoehdot					
	hyvin negatiivinen	melko negatiivinen	en osaa sanoa	melko positiivinen	hyvin positiivinen	
<b>Alueen asumisviihtyvyys</b>						
JVA (n = 3)		0	0	2	1	0
Yhteistyökumppanit (n = 17)		0	0	4	11	2
Asukkaat (n = 5)		0	0	1	1	3
<b>Asuinalueen maine</b>						
JVA (n = 3)		0	0	2	1	0
Yhteistyökumppanit (n = 17)		0	0	5	10	2
Asukkaat (n = 5)		0	0	2	0	3
<b>Asuinalueen turvallisuus</b>						
JVA (n = 3)		0	0	3	0	0
Yhteistyökumppanit (n = 17)		0	0	6	9	2
Asukkaat (n = 5)		0	0	0	3	2
<b>Asuinalueen rauhallisuus</b>						
JVA (n = 3)		0	0	3	0	0
Yhteistyökumppanit (n = 17)		0	0	3	12	2
Asukkaat (n = 5)		0	0	0	2	3
<b>Alueen sosiaaliset suhteet</b>						
JVA (n = 3)		0	0	3	0	0
Yhteistyökumppanit (n = 17)		0	0	5	10	2
Asukkaat (n = 5)		0	0	2	1	2
<b>Ongelmien esiintyminen alueella</b>						
JVA (n = 3)		0	1	1	1	0
Yhteistyökumppanit (n = 17)		1	1	5	9	1
Asukkaat (n = 5)		0	1	1	2	1

JVA:n vastaajat eivät juuri nähneet asumisneuvonnan aloittamisella olevan positiivisia vaikutuksia yhteisötasolla. Yhteistyökumppanit näkivät positiivisia vaikutuksia olevan alueen asumisviihtyvyyteen, asuinalueen maineeseen, turvallisuuteen ja rauhallisuuteen, alueen sosiaalisiin suhteisiin ja ongelmien esiintymiseen alueella. Asukkaat arvioivat positiivisiksi vaikutuksia asumisviihtyvyyteen, asuinalueen maineeseen, turvallisuuteen ja rauhallisuuteen sekä alueen sosiaalisiin suhteisiin ja ongelmien esiintymiseen alueella, aivan samoin kuin yhteistyökumppanitkin.

#### 4.3.2.3 Mielikuvat asumisneuvonnasta

Vastaajat saivat erilaisten väittämien muodossa arvioida mielikuvia asumisneuvonnasta myös yhteisötasolla, lähtökohtana aiemmissa asumisneuvontaa koskevissa selvityksissä saatuihin toiminnan vaikutuksia koskevat tulokset. Vastauksia käsiteltäessä on jälleen eritelty eri vastauskohdat sen mukaan, mille asumisneuvonnan toimintaympäristön tasolle ne kohdistuvat. Yhteisötasolle kohdistuvat väittämät on esitetty taulukossa 8.

Taulukko 8. Mielikuvat asumisneuvonnasta yhteisötasolla  
(JVA n = 3, yhteistyökumppanit n = 17)

Väittämät ja arvioivat tahot	täysin eri mieltä	jokseenkin eri mieltä	en osaa sanoa	jokseenkin samaa mieltä	täysin samaa mieltä
<b>Ennaltaehkäisee asumisongelmia</b>					
JVA (n = 3)	0	0	1	2	0
Yhteistyökumppanit (n = 17)	0	1	3	5	8
<b>Lisää asumisviihtyvyyttä</b>					
JVA (n = 3)	0	0	2	1	0
Yhteistyökumppanit (n = 17)	0	1	5	8	3
<b>Lisää asumisturvallisuutta</b>					
JVA (n = 3)	0	0	2	1	0
Yhteistyökumppanit (n = 17)	0	3	5	7	2
<b>Auttaa hoitamaan ongelmatilanteita</b>					
JVA (n = 3)	0	0	1	1	1
Yhteistyökumppanit (n = 17)	0	0	2	8	7

JVA:n vastaajat olivat asumisneuvontaa yhteisötasolla koskevista mielikuvista samaa mieltä vain väitteen ”ennaltaehkäisee asumisongelmia” kanssa. Yhteistyökumppanit puolestaan olivat jokseenkin samaa mieltä kaikkien väitteiden kanssa eli heidän vastauksissaan välittyi näkemys asumisneuvonnan kyvystä ennaltaehkäistä ja hoitaa ongelmia sekä lisätä asumisviihtyvyyttä.

#### 4.3.2.4 Asumisneuvonnan edut ja haitat työntekijälle

Yhteistyökumppaneiden ja JVA:n vastaajia pyydettiin arvioimaan vuokranantajan järjestämän asumisneuvonnan mahdollisia etuja ja haittoja työntekijän it-

sensä kannalta. Taulukossa 9. on esitetty, minkälaisia näkemyksiä heiltä tuli esille.

Taulukko 9. Asumisneuvonnan edut ja haitat työntekijälle

EDUT	HAITAT
Asiakkaiden omatoimisuuden lisääntyminen	Asiakkaat voivat heittäytyä holhottaviksi, takertua
Verkostotuki	Avun kulku ei noudata perinteisiä organisaatio- ja hallintorajoja (vastuu ja valtakysymykset epäselviä)
Yhteistyö	Asumisneuvonnan pelisääntöjen puuttuminen
Pienempi kuormitus, kun on oma tahonsa hoitamassa asumiseen liittyviä vaikeuksia	Työmäärän lisääntyminen uusien toimintatapojen myötä
Ongelmatilanteiden nopeampi hoito	Ongelmatilanteissa aiempaa lähempi kontakti asiakkaaseen voi aiheuttaa epävarmuutta ja pelkoja selviytymisestä ja jaksamisesta
Varhainen puuttuminen mahdollista	
Asumisen pelisäännöt selkeytyvät	
Asumisneuvonnasta aiheutuvat säästöt	
Asumisongelmien kärjistyminen harvinaisempaa	
Asukkaiden elämäntilanteiden ja taustojen tuntemus lisääntyy	

Yhteistyökumppaneiden ja JVA:n työntekijöiltä kysyttiin, mitä he toivoisivat yhteistyöltä asumisneuvojan kanssa. Avoimissa vastauksissa mainittiin seuraavia asioita: luottamuksellisuutta, avoimuutta, asiakaslähtöisyyttä, saama-

tonta yhteistyötä, tiiviyttä, jakamista, varhaista puuttumista, kiireettömyyttä, paneutumista, monialaosaamista, selkeää työnjakoa, joustavuutta, verkostotyötä ja kuntouttavaa työtettä.

Yhteistyökumppaneilta ja JVA:n työntekijöiltä pyydettiin myös kertomaan, mikälaista lisäarvoa asumisneuvonta voisi antaa. Vastauksissa tuli yhteisötason osalta esille asioita, jotka liittyvät palveluverkoston työskentelyyn ja sen tehostamiseen. Asumisneuvonnan oletetaan parantavan asuttamisen käytäntöjä ja edesauttavan asiakkaiden sijoittumista tarkoituksenmukaisemmin. Tällöin häiriöt vähenevät, asumisviihtyvyys alueella lisääntyy ja asukkaiden vaihtuvuus vähenee. Asumisneuvonnan ajatellaan tuovan myös kiireettömyyttä ja antavan työntekijöille mahdollisuutta keskittyä paremmin omaan ydintehtäväänsä. Tällöin vastaanotolla ei tarvitsisi setviä niin paljoa asumiseen liittyviä asioita, kun olisi uusi palvelu johon ohjata asiakas hoitamaan asumiseen liittyvät asiansa.

Vastaajat odottivat myös asumisneuvonnan tuovan aikaa paneutua asiakkaan asiaan ja tehdä suunnitelmallista työtä, josta hyötyisivät kaikki. Tällöin asioihin voitaisiin reagoida useammin oikea-aikaisesti, eikä vasta viime tipassa, jolloin on vaikeaa enää löytää keinoja.

Osa vastaajista toi myös esille, että omalle työlle asumisneuvontapalvelulla ei ole mainittavaa lisäarvoa, mutta he näkivät kuitenkin, että esimerkiksi sosiaali-toimen puolella asialla on todellista lisäarvoa. Asumisneuvonnan tuomana vahvuutena pidettiin erityisesti vastuun jakamista, hankalien asiakkaiden kanssa asioimisen helpottumista, yhteistyökumppanuutta ja yhteistyötä. Lisäksi arvostettiin sitä, että kuntoutussuunnitelmien tekeminen helpottuu moniammatillisessa yhteistyössä kun on paikka, jonne ohjata asiakasta asu-mis asian selkeyttämiseksi.

Edellisessä osiossa tässä luvussa käsiteltiin asumisneuvonnan tehokkuutta koskeneiden kysymysten tuloksia yksilötasolla. JVA:n työntekijät ja yhteistyökumppanit näkivät tehokkuudelle yhteisötason osalta palveluverkoston toimintaan ja palvelun tuottamiseen liittyviä perusteluja ja edellytyksiä. Tehokkuutta nähtiin syntyvän siitä, että asukkaille voitaisiin antaa enemmän ohjausta ja

opastusta asumiseen, elämiseen ja omaehtoiseen yrittämiseen asioiden hoidossa. Vastajien odotuksena oli, että asumisneuvontapalvelussa voidaan keskittyä tehokkaasti ja nopealla aikataululla puuttumaan asumiseen liittyviin vaikeuksiin.

Aktiivisen työotteen avulla nähtiin mahdolliseksi ennaltaehkäistä syntyviä ongelmia ja kriisityössä puuttua asumisen ongelmiin. Tehokkuuden edellytyksenä nähtiin myös asukaslähtöisyys ja jalkautuminen asukkaiden pariin. Vastajien oletuksena oli, että riittävästi resursoituna yhteydessä vuokranantajan kanssa toiminta todella mahdollistaisi oikea-aikaisen ja oikein kohdennetun avun. Vastauksissa välittyi käsitys, että asukkaan asioihin voidaan vaikuttaa kokonaisvaltaisesti, jos vuokravelkoihin yms. puuttumiseen lisätään ohjaus.

#### 4.3.3 Palvelujärjestelmän taso

Taulukossa 10. on koottu yhteen niitä heikkouksia, vahvuuksia, mahdollisuuksia ja uhkia, joita tuli palvelujärjestelmän tason eli Bronfenbrennerin eksosysteemin osalta esille teoreettisessa viitekehyksessä ennakoarvioinnin tarvetta selvitettäessä ja kyselyjen tuloksissa.



Taulukko 10. Palvelujärjestelmän tason vaikutusten tarkastelu SWOT-analyysikehikossa

<p><b>Heikkoudet</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Säästöjen ja hyötyjen ohjautuminen muille tahoille kuin työorganisaatiolle</li> <li>❖ Salassapitokysymykset ja tiedonsaantiongelmät voivat heikentää toiminnan tehokkuutta</li> <li>❖ Yhteiset rajapinnat voivat aiheuttaa rooliristiriitoja ja vastuunjaon epäselvyyksiä, kun avun kulku ei noudata perinteisiä organisaatio- ja hallintorajoja</li> </ul>	<p><b>Vahvuudet</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Palvelujärjestelmän täydentäminen</li> <li>❖ Päällekkäisen työn tekemisen vähentyminen eri organisaatioissa</li> <li>❖ Asumisongelmiin liittyvän kuormituksen tasaisempi jakautuminen palveluverkostossa</li> <li>❖ Resurssien vapautuminen ydintehtävään</li> </ul>
<p><b>Mahdollisuudet</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Pidemmän aikavälin kustannussäästöt</li> <li>❖ Asuntojen kysynnän lisääntyminen</li> <li>❖ Vuokra-asumisen laadun parantuminen ja vuokranantajan imagon kohentuminen</li> <li>❖ Luottamuksen lisääntyminen vuokranantajaa ja palvelujärjestelmää kohtaan</li> </ul>	<p><b>Uhat</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>❖ Vuokratason nousu ja yhteiskunnan kustannusten lisääntyminen neuvonnan vuoksi</li> <li>❖ Epädemokraattisuus (kohdentuu suoraan vain osaan asukkaista)</li> <li>❖ Sosiaali- ja terveystoimelle kuuluvien tehtävien siirtyminen maksettavaksi vuokrien kautta</li> <li>❖ Tavoitetaan vain osa apua tarvitsevista asukkaista, jos he eivät ole neuvontaa järjestävän organisaation asiakkaina</li> </ul>

#### 4.3.3.1 JVA:n asukkaiden yhteistyökumppaneille aiheuttama kuormitus

Yhteistyökumppaneilta ja JVA:n henkilökunnalta tiedusteltiin, kuinka paljon JVA:n ongelmalliset asukkaat kuormittavat heidän työtään. Kaikki JVA:n työntekijät (kolme henkilöä) vastasivat ongelmien kuormittavan heitä melko vähän. Yhteistyökumppaneiden vastaukset jakautuivat kuormituksessa siten, että yli puolet koki ongelma-asukkaiden kuormittavan heitä työssään melko paljon.

#### 4.3.3.2 JVA:n tehokkuus asumisessa ilmenevien ongelmien hoidossa ja JVA:n resurssien riittävyys

Yhteistyökumppaneilta ja asukkailta kysyttiin, onko JVA tarttunut asumisessa ilmenevien ongelmien hoitoon riittävän tehokkaasti. Asukkaiden vastaukset jakautuivat siten, että yksi henkilö viidestä vastasi kyllä, kaksi henkilöä ei ja kaksi henkilöä ei osannut sanoa kantaansa. Yhteistyökumppaneiden vastaukset jakautuivat kaikkien seitsemäntoista vastaajan kesken siten, että viisi henkilöä vastasi kyllä, kuusi henkilöä vastasi ei ja loput kuusi henkilöä eivät osanneet sanoa mielipidettään.

Yhteistyökumppaneilta ja JVA:n henkilökunnalta tiedusteltiin myös JVA:n resursseista asukkaiden ongelmien ratkaisemisessa. JVA:n henkilökunnasta vastanneet kolme henkilöä näkivät asian siten, että kaksi heistä vastasi resursseja olevan riittävästi ja yksi koki, ettei resursseja ole riittävästi.

Yhteistyökumppanit taholta kuitenkin arvioivat pääsääntöisesti, että JVA:lla ei ole riittäviä resursseja ongelmien hoitoon. Näin vastasi kaikista seitsemäntoista vastaajasta 14 henkilöä. Ilman tarpeellisia resursseja ei synny haluttua tulosta, joten ainakin resursseissa nähtiin selkeästi olevan kehittämistarpeita.

#### 4.3.3.3 Asumisneuvonnan tarpeellisuus JVA:lla ja siihen liittyvät perustelut

Yhteistyökumppaneita, JVA:n henkilökuntaa ja asukkaita pyydettiin arvioimaan asumisneuvonnan tarpeellisuutta JVA:lla. JVA:n työntekijöiden näkemykset jakautuivat siten, että kolmesta vastaajasta yksi piti asumisneuvonnan aloittamista hyvin tarpeellisena, yksi ei pitänyt sitä kovin tarpeellisena ja yksi ei

lainkaan tarpeellisena. Valtaosa yhteistyökumppaneiden vastaajista, 14 henkilöä 17:stä puolestaan piti asumisneuvonnan aloittamista JVA:lla hyvin tarpeellisena.

Asukkaiden vastaukset jakoutuivat siten, että kaksi viidestä vastaajasta piti asumisneuvonnan aloittamista hyvin tarpeellisena, kaksi melko tarpeellisena ja yksi ei osannut sanoa mielipidettään. Asumisneuvonnan aloittamisen tarpeellisuudelle avoimina vastauksina esitetyt perustelut on jaoteltu esille nousseiden näkökulmien mukaan neljään eri kategoriaan: asukkaiden toimintakyvyn vajeet ja tuen tarve, ennaltaehkäisy, kokonaisvaltaisuus ja palvelujärjestelmän täydentäminen. Kolme ensimmäistä tasoa on käsitelty yksilötasoa käsittelevässä osiossa tässä luvussa. Tarpeellisuutta perusteltiin palvelujärjestelmän tasolla ensisijaisesti toimintaa täydentävänä tekijänä.

Vastaajat kokivat, että JVA on asumisneuvonnan tuottamiseen luontevin taho, joka voisi rakenteissa sisällä olevana ja organisaatioon kuuluvana toimia ennaltaehkäisevästi ja nopeasti. Vastauksissa tuli esille, että mm. sosiaalityössä ei pystytä tällä hetkellä tukemaan asiakkaita riittävästi. Vastaajat toivat voimakkaasti esille, että palveluohjauksen tarvetta on paljon. Lisäksi nähtiin tarpeelliseksi kehittää asumisneuvonnan avulla asumispalvelujärjestelmän toimintaa kokonaisuutena ja sijoittaa asukkaat nykyistä huolellisemmin asumiskykyään vastaaviin asuntoihin.

#### 4.3.3.4 Asumisneuvonnan vaikutukset palvelujärjestelmän tasolla

Asumisneuvonnan aloittamista seuraavia vaikutuksia varten kyselyssä oli oma kysymyksensä, jossa yhteistyökumppaneilta, JVA:n työntekijöiltä ja asukkailta kysyttiin erilaisten seurauksien muodossa asumisneuvonnan mahdollisia vaikutuksia. Vastauksia käsiteltäessä on edelleen eritelty eri kohdat sen mukaan, mille asumisneuvonnan toimintaympäristön tasolle ne kohdistuvat. Palvelujärjestelmän tasolle kohdistuvat vaikutukset on esitetty taulukossa 11.

Taulukko 11. Asumisneuvonnan aloittamisen vaikutukset palvelujärjestelmän tasolla (JVA n = 3, yhteistyökumppanit n = 17, asukkaat n = 5)

Vaikutuksen kohde ja arvioivat tahot	Vaikutusvaihtoehdot				
	hyvin negatiivinen	melko negatiivinen	en osaa sanoa	melko positiivinen	hyvin positiivinen
<b>Vuokranantajan kustannukset</b>					
JVA (n = 3)	0	1	1	1	0
Yhteistyökumppanit (n = 17)	0	1	5	7	4
Asukkaat (n = 5)	0	0	3	0	2
<b>Asuntojen kysyntä alueella</b>					
JVA (n = 3)	0	1	1	1	0
Yhteistyökumppanit (n = 17)	0	1	8	5	2
Asukkaat (n = 5)	0	0	0	3	2
<b>JVA:n henkilökunnan kuormitus</b>					
JVA (n = 3)	0	1	1	1	0
Yhteistyökumppanit (n = 17)	1	1	9	5	1
<b>Yhteistyökumppaneiden henkilökunnan kuormitus</b>					
JVA (n = 3)	0	1	1	1	0
Yhteistyökumppanit (n = 17)	1	0	7	6	3

JVA:n vastaajat eivät nähneet asumisneuvonnan aloittamisesta aiheutuvan palvelujärjestelmälle juurikaan positiivisia vaikutuksia. Yhteistyökumppanit pitivät positiivisimpina vaikutuksia vuokranantajan kustannuksiin. Asukkaat puolestaan arvioivat positiivisimmaksi vaikutuksen asuntojen kysyntään alueella.

#### 4.3.3.5 Mielikuvat asumisneuvonnasta

Yhteistyökumppanit ja JVA:n henkilökunta arvioivat erilaisilla väittämillä mielikuvia asumisneuvonnasta, ja vastauksia käsiteltäessä on eritelty eri kohdat sen mukaan, mille asumisneuvonnan toimintaympäristön tasolle ne kohdistuvat. Palvelujärjestelmään kohdistuvat vaikutukset on esitetty taulukossa 12.

Taulukko 12. Mielikuvat asumisneuvonnasta palvelujärjestelmän tasolla  
(JVA n = 3, yhteistyökumppanit n = 17)

Väittämät ja arvioivat tahot	täysin eri mieltä	jokseenkin eri mieltä	en osaa sanoa	jokseenkin samaa mieltä	täysin samaa mieltä
<b>Parantaa vuokra-asumisen laatua</b>					
JVA (n = 3)	0	1	1	0	1
Yhteistyökumppanit (n = 17)	0	1	4	8	4
<b>Lisää luottamusta vuokranantajaan</b>					
JVA (n = 3)	0	1	1	0	1
Yhteistyökumppanit (n = 17)	0	0	6	7	4
<b>Täydentää palvelujärjestelmää</b>					
JVA (n = 3)	0	0	2	0	1
Yhteistyökumppanit (n = 17)	0	0	1	7	9
<b>Aiheuttaa kustannuspaineita</b>					
JVA (n = 3)	0	0	0	0	3
Yhteistyökumppanit (n = 17)	2	4	7	3	1

JVA:n vastaajat olivat palvelujärjestelmän tasolla asumisneuvontaa koskevista väitteistä samaa mieltä vain väitteen ”aiheuttaa kustannuspaineita” kanssa. Yhteistyökumppanit olivat eniten samaa mieltä seuraavien väitteiden kanssa: ”parantaa vuokra-asumisen laatua”, ”lisää luottamusta vuokranantajaan” ja ”täydentää palvelujärjestelmää”.

#### 4.3.3.6 Asumisneuvonnan edut ja haitat organisaation näkökulmasta

Vastaajia pyydettiin arvioimaan vuokranantajan järjestämän asumisneuvonnan mahdollisia etuja ja haittoja heidän taustaorganisaationsa kannalta. Taulukkoon 13. on koottu, minkälaisia näkemyksiä esitettiin.

Taulukko 13. Asumisneuvonnan edut ja haitat organisaation näkökulmasta

EDUT	HAITAT
Järjestelmän toimivuuden kehittyminen	Vaatii resursseja ja aiheuttaa siten lisäkustannuksia
Säästöt (inhimilliset ja taloudelliset)	Lisää työtä
Asunnoista huolehtiminen ja vastuu kasvavat asukkailla	Epädemokraattinen
Sosiaalisen asumisen mallien selkeytyminen ja vahvistuminen	Kallis
Ongelmatilanteiden ennaltaehkäisyn mahdollistuminen	
Kun asumiseen liittyvät ongelmat eivät kuormita henkilöitä niin voimakkaasti, työssä jaksaminen lisääntyy ja motivaatio paranee	
Asumisen häiriötilanteet vähenevät ja haitat naapurustolle pienenevät	
Palvelu paranee, kun se laajenee	
Vähentää päällekkäisten toimintojen tekemistä eri organisaatioissa	

#### 4.3.3.7 Asumisneuvonnan kustannuksien sisällyttäminen JVA:n vuokriin

Yhteistyökumppaneilta, JVA:n työntekijöiltä ja asukkailta kysyttiin, miten he suhtautuisivat asumisneuvonnan kustannuksien sisällyttämiseen JVA:n vuokriin. JVA:n työntekijöiden vastaukset jakautuivat vaihtoehdoille hyvin myönteisesti (yksi vastaaja kolmesta) ja erittäin kielteisesti (kaksi vastaajaa kolmesta).

Yhteistyökumppaneiden vastaukset jakautuivat seitsemäntoista vastaajan kesken seuraavasti: hyvin myönteisesti (kuusi henkilöä), melko myönteisesti (yksi henkilö), neutraalisti (viisi henkilöä), melko kielteisesti (yksi henkilö), erittäin kielteisesti (kolme henkilöä) ja en osaa sanoa (yksi henkilö).

Asukkaiden mielipiteet asumisneuvonnan kustannusten sisällyttämisestä vuokriin jakautuivat siten, että hyvin myönteisesti suhtautui viidestä vastaajasta yksi henkilö, melko myönteisesti kaksi henkilöä, melko kielteisesti yksi henkilö ja en osaa sanoa vaihtoehdon valitsi yksi henkilö.

Hyvin myönteisesti ja melko myönteisesti vastauksia perusteltiin pienestä kustannuksesta saatavalla suurella hyödyllä, asuinalueiden leimaantumisen vähentymisellä, joka hyödyttää kaikkia osapuolia, asukkaiden ohjaamisella vastuullisempaan asumiseen, ongelmatilanteiden hoitamisen helpottumisella sekä asukkaiden avunsaannin parantumisella ja vuokranantajan saamalla hyödyllä. Myönteisesti suhtautuneet vastaajat olivat sitä mieltä, ettei asumisneuvojatoiminta juurikaan nostaisi vuokratasoa taloissa. Myönteisesti suhtautuvat asukkaat olivat sitä mieltä, että vaikka rahanmeno ei olekaan hyvä asia, se on paikallaan, jos sillä saa rauhan taloon.

Neutraalisti vastauksia perusteltiin pieniltä tuntuvilla kustannuksilla, vaikka toisaalta tässä vaihtoehdossa pelättiin myös, että käytännössä todelliset kustannusten nousut voisivat olla korkeampia kuin laskelmissa. Kommentoitiin myös, että asiaan on vaikea ottaa kantaa, koska se on niin uusi.

Melko kielteisesti tai erittäin kielteisesti vastauksia perusteltiin asukkaiden pientuloisuudella ja vähävaraisuudella (mainittiin esim. yksinhuoltajat), muutenkin tarpeeksi korkealla vuokratasolla, jota ei pidä korottaa ongelmasukkaiden takia, asumisneuvonnan kohderyhmän marginaalisuudella (kohutonta veloittaa kaikkia asukkaita pienen ryhmän saamista palveluista), yhteiskunnan tukitoimien ja niihin liittyvän rahoituksen oikeanmukaisemmalla ohjauksella budjettirahoituksen kautta sekä pakollisten kustannusten ”kunnollisille” asukkaille aiheuttaman rasitteen välttämiseksi.

#### 4.3.3.8 Asumisneuvonnasta syntyvä lisäarvo

Vastaajat saivat myös pohtia, minkälaista lisäarvoa asumisneuvonta voisi antaa. Yksilötason ja yhteisötason osalta vastauksia on käsitelty omissa kappaleissaan. Vastauksissa tuli palvelujärjestelmän osalta esille asioita, jotka liittyvät toiminnallisiin ja imagollisiin kysymyksiin.

Vastaajat näkivät lisäarvoa syntyvän etenkin uusien toimintamallien syntymisestä ja sosiaalisen näkemyksen lisääntymisestä. Arvostettiin sitä, että asukkaat saivat asumiseensa tarvitsemaansa tukea ja pystyisivät pidempään selviytymään omillaan itsenäisessä asumisessa pysyen poissa hoitolaitoksista. Vuokranantajan imagon nähtiin kohoavan ja selkeytyvän kokonaisvaltaisen palvelun tarjoajana. Myös kustannusten arvioitiin vähentyvän. Tärkeänä lisäarvona pidettiin lisäksi voimavarojen ja osaamisen yhdistämistä eri toimijoiden välillä nykyistä luontevammin.

Palvelujärjestelmän kannalta nähtiin suureksi helpotukseksi, että olisi olemassa taho, joka voisi ottaa vastuun ongelmatapauksista. Sen koettiin vapauttavan resursseja ja helpottavan henkisesti myös JVA:n yhteistyökumppaneita. Asumisneuvonnan hyvänä lisäarvona pidettiin myös ammattimaista asioiden hoitoa sosiaalipuolen yleisten pelisääntöjen mukaisesti. Samalla arvioitiin sosiaalisen työn merkityksen ymmärtämisen kasvavan palvelujärjestelmässä.

Asumisneuvonnan odotettiin toimivan palveluverkostossa kokoavana toimijana, joka loisi yhteistyökumppaneiden välille asumisasioiden hoitoon yhteiset pelisäännöt ja selkeän toimintamallin. Yhteistyön ja suunnitelmallisuuden arvioitiin selkeyttävän myös JVA:n toimintaa ja laajentavan JVA:n verkostoa.

#### 4.3.3.9 Asumisneuvonnan tehokkuus

Yhteistyökumppaneita ja JVA:n työntekijöitä pyydettiin arvioimaan asumisneuvonnan tehokkuutta keinona asumisongelmien hoitamisessa. Kyselyyn vastanneet kolme JVA:n työntekijää arvioivat tehokkuutta siten, että kaksi piti asumisneuvontaa melko tehottomana keinona hoitaa asumisongelmia ja yksi piti sitä melko tehokkaana keinona hoitaa asumisongelmia. Yhteistyökumppa-



neiden taholta asiaa arvioitiin siten, että valtaosa seitsemästätoista vastaajasta, 11 henkilöä piti asumisneuvontaa melko tehokkaana keinona asumisongelmien hoitamiseen.

Jatkokysymyksenä kysyttiin perusteluja asumisneuvonnan tehokkuudelle annettuihin arvioihin. Palvelujärjestelmän tasolla nähtiin mahdollisuus varhaiseen puuttumiseen ja ennaltaehkäisyyn keskeisiksi tekijöiksi tehokkuuden kannalta. Erityisen hyvänä pidettiin sitä, että järjestelmä pystyisi puuttumaan ongelmatilanteisiin kyllin varhaisessa vaiheessa. Lisäksi pidettiin tehokkaana tapana toimia niin, että voidaan ohjata asiakas asumisen ongelmiin erikoistuneen tahon luokse. Samalla koettiin toimintaa tehostavan myös pelisääntöjen ja yhteistyön selkiytyminen eri toimijoiden välillä.

Yhteistyökumppaneilta ja JVA:n työntekijöiltä kysyttiin, mitä toimintavaihtoehtoa asumisneuvontatyössä tulisi painottaa, kriisityötä, ennaltaehkäisevää työtä vai yhdistää kriisityön ja ennaltaehkäisevän työn elementit. JVA:n työntekijöiden vastauksen jakautuivat niin, että vastaajista kaksi henkilöä kolmesta valitsi vaihtoehdoksi kriisityön ja yksi henkilö kolmesta valitsi vaihtoehdoksi kriisityön ja ennaltaehkäisevän työn yhdistämisen.

Yhteistyökumppaneiden vastaukset jakautuivat niin, että valtaosa vastaajista, 12 henkilöä seitsemästätoista piti parhaana vaihtoehtona kriisityön ja ennaltaehkäisevän työn yhdistämistä, kaksi henkilöä valitsi kriisityön ja kolme henkilöä valitsi ennaltaehkäisevän työn parhaaksi toimintavaihtoehdoksi.

#### 4.3.3.10 Asumisneuvontaan sisältyvät asiakokonaisuudet

Yhteistyökumppaneita, JVA:n työntekijöitä ja asukkaita pyydettiin kertomaan, missä eri asiakokonaisuuksissa asumisneuvojan tulisi auttaa vuokralaista. Taulukossa 14. on esitetty, miten vastaukset jakautuivat eri vaihtoehtojen välille.

Taulukko 14. Asumisneuvontaan sisällytettävät tehtäväkokonaisuudet  
(JVA n = 3, yhteistyökumppanit n = 17, asukkaat n = 5)

Tehtäväkokonaisuudet ja arvioivat tahot	Kyllä vastaus	Ei vastaus
<b>Asumiseen liittyvät asiat</b>		
<i>a) muuttoon liittyvät asiat</i>		
JVA (n = 3)	0	3
Yhteistyökumppanit (n = 17)	7	10
Asukkaat (n = 5)	0	5
<i>b) vuokranmaksu ja vuokrat</i>		
JVA (n = 3)	3	0
Yhteistyökumppanit (n = 17)	14	3
Asukkaat (n = 5)	2	3
<i>c) muut asumiseen liittyvät asiat</i>		
JVA (n = 3)	1	2
Yhteistyökumppanit (n = 17)	13	4
Asukkaat (n = 5)	4	1
<b>Auttaminen palveluiden käytössä</b>		
<i>a) erilaisten etuuksien hakeminen</i>		
JVA (n = 3)	1	2
Yhteistyökumppanit (n = 17)	9	8
Asukkaat (n = 5)	4	1
<i>b) virastoissa asioiminen</i>		
JVA (n = 3)	0	3
Yhteistyökumppanit (n = 17)	11	6
Asukkaat (n = 5)	0	5
<i>c) palveluohjaus</i>		
JVA (n = 3)	2	1
Yhteistyökumppanit (n = 17)	6	11
Asukkaat (n = 5)	2	3
<b>Arjen asioissa auttaminen</b>		
<i>a) asioiden priorisointi ja organisointi</i>		
JVA (n = 3)	0	3
Yhteistyökumppanit (n = 17)	11	6
Asukkaat (n = 5)	3	2
<i>b) arkipäivän rakenne</i>		
JVA (n = 3)	0	3
Yhteistyökumppanit (n = 17)	4	13
Asukkaat (n = 5)	0	5
<i>c) voimavarojen ylläpitämisen ja palauttamisen tuki</i>		
JVA (n = 3)	1	2
Yhteistyökumppanit (n = 17)	9	8
Asukkaat (n = 5)	2	3

JVA:n vastaajien mukaan asumisneuvontaan tulisi sisällyttää asumiseen liittyvistä asioista vuokranmaksu ja vuokratilat ja palveluiden käytössä auttamista palveluohjaus. Yhteistyökumppaneiden vastauksissa saivat eniten kannatusta asumiseen liittyvistä asioista vuokranmaksu ja vuokratilat sekä muut asumiseen liittyvät asiat, palveluiden käytössä virastoissa asioiminen ja arjen asioissa auttamisessa asioiden priorisointi ja organisointi. Asukkaiden vastauksissa tulivat esille asumiseen liittyvistä asioista vuokranmaksu ja vuokratilat sekä muut asumiseen liittyvät asiat, palveluiden käytössä erilaisten etuuksien hakeminen ja palveluohjaus sekä arjen asioissa auttamisessa asioiden priorisointi ja organisointi. Asumisneuvonnan muista mahdollisista osaluista kysyttäessä mainittiin avoimissa vastauksissa vastuullisuuteen opastaminen yhteisen omaisuuden ja tilojen käytössä.

#### 4.3.3.11 Valinta asumisneuvontaa järjestäväksi tahoksi

Kaikilta vastaajaryhmiltä pyydettiin näkemystä siitä, minkä tahon he valitsisivat asumisneuvontaa järjestäväksi tahoksi, jos saisivat päättää asiasta. Kysymyksessä oli annettu vaihtoehtoiksi JVA, sosiaalitoimi, kolmannen sektorin toimija (yhdistys tai järjestö, josta piti antaa esimerkki ko. vaihtoehdon valitessaan) ja ”muu”, josta pyydettiin täsmentämään mikä ja viidentenä vaihtoehtona en osaa sanoa.

JVA:n valitsi parhaaksi vaihtoehdoksi yksi henkilö kolmesta JVA:lta vastanneesta ja sosiaalitoimen kaksi henkilöä kolmesta JVA:lta vastanneesta. Yhteistyökumppaneiden vastaukset puolestaan jakautuivat seitsemäntoista vastaajan välillä seuraavasti: JVA:n valitsi parhaaksi vaihtoehdoksi kahdeksan henkilöä, sosiaalitoimen valitsi kaksi henkilöä, kolmannen sektorin toimijan valitsi yksi henkilö, en osaa sanoa vaihtoehdon valitsi kuusi henkilöä.

Asukkaista kolme henkilöä viidestä valitsi vaihtoehdoksi JVA:n, yksi henkilö valitsi vaihtoehdoksi muun tahon ja yksi henkilö ei osannut sanoa kantaansa. Muu vaihtoehto kohdassa esitettiin, että asumisneuvonta voisi toimia itsenäisenä (valtion tai RAY:n tuella). Tässä nähtiin hyvinä puolina puolueettomuus, intimitteettisuoja ja rahoituksen vakaus.

#### 4.3.3.12 Asumisneuvonnan aloittamisesta aiheutuvat vaikutukset

Seuraavassa kohdassa vastaajia pyydettiin arvioimaan, mitkä olisivat kolme tärkeintä vaikutusta, joita asumisneuvonnan aloittaminen heidän valitsemansa tahon järjestämänä aiheuttaisi. Jatkokysymyksenä tiedusteltiin vielä, ketkä hyötyisivät sillä tavoin järjestetystä asumisneuvonnasta ja kenelle aiheutuisi haittoja sillä tavoin järjestetystä asumisneuvonnasta. Kaikki vastauksissa esille tulleet vaihtoehdot on jaoteltu vaikutuksineen, hyötyineen ja haittoineen seuraavassa yhteenvedossa siten kuin ne on vastauksissa yhdistetty esitettyihin seitsemään vaihtoehtoiseen toimijaan.

##### 1. JVA

JVA:n toimesta järjestettävästä asumisneuvonnasta nousi vastauksissa esille monenlaisia vaikutuksia. Tässä vaihtoehdossa nähtiin mahdollisuus nopeaan puuttumiseen, joka ehkäisee ongelmien kärjistymistä. Rajatapaukset saisivat neuvontaa ja ohjausta, ennen kuin asiat etenevät häätöön saakka. Asukasrakenteen tasapainottuminen eri alueilla, vuokratien, häätöjen ja asunnonvaihdamisen väheneminen yhdistettiin myös vuokranantajan järjestämään asumisneuvontaan. Asiakkaan vastuunotto vuokranmaksamisesta kasvaisi ja neuvonta- ja ohjausmahdollisuus lisäisi asukkaan asumisosaamista.

Tieto ongelmatilanteista saataisiin ajoissa ja rauhattomuus asumisessa vähenisi. Tämän myötä sekä asukkaiden elämänlaatu kohenisi ja hyvinvointi lisääntyisi. Vaikeasti asutettavien henkilöiden asunnonsaanti parantuisi, kun yhteistyö ja verkostoituminen kehittyisivät palveluverkostossa. Uskottiin myös, että työntekijöiden työmäärä vähenisi ja asiakaspalvelu laajenisi ja paranisi. Kaiken kaikkiaan asumisasiat selkeytyisivät asumisneuvonnan avulla monelta osin. Uusi toimintamalli toisi varmuutta tulevaisuuteen ja tehostaisi myös talouden hoitoa.

Hyötyä saavina osapuolina nähtiin sosiaalitoimi, asukkaat, vuokranantaja eli JVA, huoltoyhtiöt, mielenterveysongelmaiset, ympäristö, yhteistyökumppanit, perintää hoitava henkilökunta ja vaikeasti asutettavat henkilöt. Haittojen osalta mainittiin alkuvaiheessa syntyvät kustannukset, joiden kuitenkin nähtiin mak-

savan itsensä ajan myötä takaisin. Lisäksi pidettiin haitallisena sitä, että tehtävä ohjattaisiin nykyisen henkilökunnan toimenkuvaan, jolloin ylikuormitus lisääntyisi.

## 2. Sosiaalitoimi

Sosiaalitoimen alaisuudessa organisoitavan asumisneuvonnan vaikutuksina tulivat esille asumisen säilyminen ja sosiaalisten haittojen väheneminen. Nähtiin myös, että sosiaalitoimessa järjestettävä asumisneuvonta parantaisi maahanmuuttajien maahan sopeutumista ja antaisi tukea raha-asioiden käsittelyyn. Muita vaikutuksia olivat avun saanti arjen asioissa, sosiaalitoimen tietoisuuden lisääntyminen vallitsevasta tilanteesta ja avun saanti saman katon alta ongelmatilanteessa.

Tämän vaihtoehdon hyötyjinä tulivat esille kaikki apua tarvitsevat, maahanmuuttajat, vanhukset, sellaiset ongelma-asukkaat, joita voidaan vielä auttaa sekä vuokranantaja. Etuina pidettiin sitä, että sosiaalitoimessa on riittävän suuret resurssit olemassa ja ammatti-ihmiset ongelmien ratkaisijana. Mahdollisuus tehdä tukipäätöksiä ilman välikäsiä nousi myös sosiaalitoimea puoltavaksi seikaksi. Haittoina nähtiin pelkästään kustannukset, sekä kunnalle että kuntalaisille.

## 3. Kolmas sektori

Kolmannella sektorilla toteutettavan asumisneuvonnan osalta todettiin mm., että ulkopuolinen, neutraali taho voisi helpommin pistää asiat kuntoon. Asukkaalle turvattaisiin asumisrauha ohjaamalla häiriötä tuottavat asukkaat joko tarvittavien tukipalveluiden tai tukiasumisen piiriin, jolloin esim. lapset saisivat rauhallisemman kasvuympäristön. Muu kontrolli olisi vähäisempää, koska suhde asiakkaaseen olisi edellisiä vaihtoehtoja tasaveroisempi. Hyötyjinä pidettiin tavallisia työssäkäyviä ihmisiä ja perheellisiä. Haittoja tästä vaihtoehdosta koituisi lähinnä niille asukkaalle, joiden käyttäytymistä rajoitettaisiin, esim. liiallisen alkoholin käytön ja siitä aiheutuvien häiriöiden vuoksi.

#### 4. JVA, Sosiaalitoimi ja huoltoyhtiöt

Vastauksissa tuli yhtenä vaihtoehtona esille JVA:n, sosiaalitoimen ja huoltoyhtiöiden yhteismalli, jonka vaikutuksena pidettiin erityisesti sitä, että asukkaat saisivat paremmin tietoa siitä, miten asunnoissa tulisi asua ja miten pitää niistä hyvää huolta. Myös naapureiden kunnioittamista ja asumisohjeita pystyttäisiin tällöin korostamaan uusille asukkaille. Käytännössä asunnot pysyisivät paremmassa kunnossa ja asukkaat myös oppisivat siivoamaan jälkensä, mikä helpottaisi kiinteistön huoltoa. Hyötyjinä mainittiin asukkaat, JVA, sosiaalitoimi ja huoltoyhtiöt. Haittoja ei tunnistettu lainkaan.

#### 5. JVA, 3.sektori ja sosiaalitoimi

Tässä vaihtoehdossa vaikutuksina tulivat esille yhteistyön tuoma vahvuus ja sen tuoma parempi näkemys kokonaisvaltaiseen ongelmien ratkaisuun. Laajempi yhteistyö edesauttaisi kaikkien asunnontarvitsijoiden asuttamista ja elämän hallinnan ongelmista kärsiville voitaisiin tuottaa omia ratkaisuja.

Tästä mallista syntyisi kokonaisvaltainen hyöty kohdentamalla asuminen asumiskyvyn mukaan. Verkoston avulla tuki voitaisiin järjestää yksilöllisesti tarvittavin toimenpitein. Haittana mallissa katsottiin olevan ainoastaan se, että se vaatii sitoutumista ja resursseja kaikilta osapuolilta.

#### 6. JVA ja 3.sektori

Yhtenä mahdollisuutena tuli esille JVA:n ja 3.sektorin yhteisvoimin tuottama asumisneuvonta. Vaikutuksina mainittiin JVA:n vuokralaisten vaihtuvuuden vähentyminen ja kustannusten ehkäisy. Hyötyjiksi mainittiin JVA, asukkaat ja sosiaalitoimi. Haittoja ei tunnistettu.

#### 7. JVA ja sosiaalitoimi

Viimeisenä vaihtoehtona nousi esille JVA:n ja sosiaalitoimen yhteismalli, jonka avulla tavoitettaisiin useamman vuokranantajan asiakkaat ja voitaisiin hyödyn-

tää yhteistä työskentelypintaa. Tällä tavoin saataisiin lisää toimintamahdollisuuksia ja –ulottuvuuksia.

Hyötyjä syntyisi sekä JVA:n ja muiden vuokranantajien asukkaille. Sosiaali-toimelle ja JVA:lle syntyisi etua yhteistyön syvenemisestä. Haittoja ei tunnistettu.

#### 4.3.3.13 Ohjaaminen asumisneuvonnan piiriin

Yhteistyökumppaneilta ja JVA:n työntekijöiltä pyydettiin mielipidettä siitä, miten ohjautuminen asumisneuvonnan piiriin voitaisiin parhaiten organisoida. Esille tuli useita erilaisia vaihtoehtoja, joiden avulla asukkaat voitaisiin ohjata palvelun piiriin.

Verkostoituminen sai vastaajilta useita mainintoja. Verkostoitumisen kautta kolmas sektori, sosiaalitoimisto, mielenterveyspalvelut, JVA ja huoltoyhtiöt voisivat hoitaa asiakasohjausta yhteistyössä. Kaikkien tahojen yhdistymisellä nähtiin olevan keskeinen rooli kokonaisvaltaisen toimintamallin saavuttamiseksi. Pidettiin tärkeänä reagoida tilanteen mukaan, jolloin häiriöilmoitukset, vuokranmaksun laiminlyönti, kotipalvelun havainnot asukkaan tilanteesta tai mielenterveyspalveluissa havaittu tarve johtaisivat neuvotteluun verkostossa ja asiakkaan ohjaamiseen palvelun piiriin.

Asiakastyötä pidettiin myös tärkeänä kanavana palveluun ohjaamiseksi. Monet vastaajat näkivät, että ohjaaminen voisi tapahtua suoraan ongelman havainneen tahon ohjaamana, jolloin tarvittava yhteydenotto tulisi työntekijältä. Ohjaaminen tapahtuisi esimerkiksi vuokranantajan tai sosiaalitoimen kautta. Asukas voisi tulla palveluun oman työntekijän ohjaamana myös terveys- tai päihdepalveluiden kautta. Tuotiin myös esille, että yhteistyöluvut asumisneuvontaa järjestävän tahon ja JVA:n tai muun ohjaavan tai hoitavan tahon välillä ovat tällöin oleellisia.

Maksuongelmat nousivat esille sellaisena asiana, johon palvelujärjestelmässä tulisi reagoida. Jos vuokranmaksu alkaa kangerrella, maksuongelmasta tulisi ottaa heti yhteyttä asiakkaaseen. Myös häiriötilanteet nähtiin vastaavanlaisena

merkkinä siitä, että asukkaan tilanteeseen tulisi reagoida. Tässä pidettiin tärkeänä järjestelmällistä puuttumista havaittuihin häiriöihin. Vastaajien mielestä ongelmien ilmetessä asiaan tulee tarttua. Ja jos suinkin, jo ennen ongelmia pysytellä tilanteen tasalla, jolloin ensimmäiset merkit tilanteen muuttumisesta voidaan havaita.

Alkuhaastattelut, silloin kun niitä tehdään, koettiin myös mahdolliseksi tilanteeksi ohjata asiakas asumisneuvonnan piiriin. Lisäksi ohjautuminen voisi tietenkin tapahtua myös asukkaan toimesta. Asukas voisi itse ottaa yhteyttä asumisneuvojaan kokiessaan avun tarvetta. Tiedon palvelusta voisi antaa jo vuokrasopimuksen tekemisen yhteydessä. Vuokrasopimuksen allekirjoittamisen yhteydessä annettavaan vuokratansioon voidaan liittää ilmoitukset numerosta/yhteystiedoista, jolloin asiakas saa ne heti sopimusta tehdessä mukaan. Tietoa asumisneuvonnasta voidaan lisätä tiedottamalla myös eri tahojen ja talojen ilmoitustauluilla ja suoraan asukkaiden koteihin.

#### 4.3.3.14 Asenteet asumisneuvontaa kohtaan

Yhteistyökumppaneiden, JVA:n henkilökunnan sekä asukkaiden asenteita asumisneuvontaa kohtaan selvitettiin esittämällä vastaajille väittämiä, joihin heidän piti muodostaa mielipiteensä. Vastaukset on esitetty taulukossa 15.



Taulukko 15. Asumisneuvontaa koskevat asenteet  
(JVA n = 3, yhteistyökumppanit n = 17, asukkaat n = 5)

Asumisneuvontaa koskevat väittämät ja arvioivat tahot	täysin eri mieltä	jokseenkin eri mieltä	en osaa sanoa	jokseenkin samaa mieltä	täysin samaa mieltä
<b>Vuokranantajan tulee kantaa vastuuta asumisongelmien ennaltaehkäisystä ja hoidosta asumisneuvonnan avulla.</b>					
JVA (n = 3)	0	3	0	0	0
Yhteistyökumppanit (n = 17)	0	2	1	8	6
Asukkaat (n = 5)	0	0	0	3	2
<b>Kaupungin tulee rahoittaa vuokranantajan järjestämää asumisneuvontaa.</b>					
JVA (n = 3)	0	0	1	1	1
Yhteistyökumppanit (n = 17)	1	2	4	2	8
Asukkaat (n = 5)	0	1	0	3	1
<b>Asumisneuvonta helpottaisi työtilannettani tasaamalla vastuuta asiakkaiden ongelmien hoidosta.</b>					
JVA (n = 3)	0	1	0	0	2
Yhteistyökumppanit (n = 17)	0	1	1	7	8
<b>Asumisneuvonta parantaisi omia mahdollisuuksiani selviytyä asumisen ongelmatilanteista.</b>					
Asukkaat (n = 5)	0	0	2	0	3
<b>Asumisneuvonta täydentäisi palvelujärjestelmän aukkoja.</b>					
Yhteistyökumppanit (n = 17)	0	0	3	3	11
<b>Asumisneuvonta säästäisi JVA:n yhteistyökumppaneiden kustannuksia.</b>					
Yhteistyökumppanit (n = 17)	0	0	5	3	9
<b>Asumisneuvonta olisi vuokranantajalta hyvää palvelua asukkaille.</b>					
JVA (n = 3)	0	2	0	0	1
Asukkaat (n = 5)	0	0	0	1	4
<b>Asumisneuvonta vahvistaisi luottamustani siihen, että vuokranantaja pyrkii ajoissa puuttumaan asumisongelmiin.</b>					
Asukkaat (n = 5)	0	0	0	1	4
<b>Asumisneuvonta parantaisi vuokranantajan ja vuokra-asumisen julkisuuskuvaa.</b>					
JVA (n = 3)	1	0	1	0	1
Asukkaat (n = 5)	0	0	0	2	3
<b>Asumisneuvonnan tarjoamia hyötyjä on liioiteltu.</b>					
JVA (n = 3)	0	0	1	1	1
Yhteistyökumppanit (n = 17)	6	5	4	2	0
<b>Asumisneuvonnan puutteita on liioiteltu.</b>					
JVA (n = 3)	0	1	1	1	0
Yhteistyökumppanit (n = 17)	4	4	7	2	0
<b>Asumisneuvonnan vaikutuksia ei vielä tunneta riittävän hyvin.</b>					
JVA (n = 3)	0	2	0	1	0
Yhteistyökumppanit (n = 17)	1	0	4	7	5

JVA:n työntekijöiden vastauksissa tuli kokonaisuutena esille torjuva suhtautuminen asumisneuvonnan järjestämiseen. He olivat jokseenkin eri mieltä siitä, että vuokranantajan tulisi kantaa vastuuta asumisongelmien ennaltaehkäisystä ja hoidosta asumisneuvonnan avulla. Kaupungin rahoituksella tapahtuvaan neuvontaan asenne oli jo kuitenkin myönteisempi. JVA:n työntekijät uskoivat

myös asumisneuvonnan helpottavan heidän työtilannettaan tasaamalla vastuuta asumisongelmien hoidosta. He olivat silti jokseenkin eri mieltä siitä, että asumisneuvonta olisi hyvää palvelua asukkaille, eivätkä uskoneet asumisneuvonnan juuri parantavan vuokranantajan ja vuokra-asumisen julkisuuskuvaa, vaan vastasivat sen hyötyjä liioitellun. He uskoivat asumisneuvonnan vaikutuksien tulleen jo riittävän hyvin selville.

Yhteistyökumppaneiden näkökulma erosi JVA:n vastaajista selkeästi. He olivat vahvasti sitä mieltä, että vuokranantajan tulisi kantaa vastuuta asumisongelmien ennaltaehkäisystä asumisneuvonnan avulla. Myös kaupungin osallistumista kustannuksiin kannatettiin. Yhteistyökumppanit kokivat JVA:n henkilökunnan tavoin, että asumisneuvonta helpottaisi heidän työtilannettaan tasaamalla vastuuta asukkaiden ongelmien hoidosta. He olivat myös selkeästi yhtä mieltä sen kanssa, että asumisneuvonta täydentäisi palvelujärjestelmän aukkoja ja säästäisi yhteistyökumppaneiden kustannuksia. Yhteistyökumppaneiden suhde asumisneuvontaa kohtaan vaikutti siten tässäkin positiivisemmalta kuin JVA:n henkilökunnan.

Myös asukkaat yhtyivät yhteistyökumppaneiden näkemykseen siitä, että vuokranantajan tulisi kantaa vastuuta asumisongelmien ennaltaehkäisystä ja hoidosta asumisneuvonnan avulla. Samaten he kannattivat kaupungin järjestämää rahoitusta. Asukkaat uskoivat asumisneuvonnan myös parantavan omia mahdollisuuksiaan selviytyä asumisen ongelmatilanteista. Asukkaat olivat vahvasti sen kannalla, että asumisneuvonta olisi vuokranantajalta hyvää palvelua asukkaille ja vahvistaisi heidän luottamustaan siihen, että vuokranantaja pyrkii ajoissa puuttumaan asumisongelmiin. He näkivät asumisneuvonnalla olevan myös positiivisia vaikutuksia vuokranantajan ja vuokra-asumisen julkisuuskuvaan.

## 5 ASUMISNEUVONNAN VAIHTOEHTOISET MALLIT

Tämän arvioinnin taustalla ovat olleet sosiaalisen vuokra-asumisen kasvavat haasteet ja päättynyt asumisneuvonta projekti Jyväskylässä.

### 5.1 Nykytilanne Jyväskylässä

Jyväskylän asuntorakenne on hallintamuodoltaan vuokra-asuntovaltaista. Asunnon hallintamuoto kytkeytyy vahvasti ikään, kotitaloustyyppiin, työelämätilanteeseen ja asuinalueeseen. Vuokra-asunnoissa asuvat yksin asuvat työttömät, opiskelijataloudet ja yksinhuoltajataloudet. Jyväskylän seutukunnassa on selvästi eniten vuokralla asuvia muihin Keski-Suomen seutukuntiin verrattuna. Kaikkein useimmin vuokralla asutaan Jyväskylän kaupungin alueella. (Siltaniemi ym. 2007, 87.)

Vuokra-asuntojen osuus asunnoista on Jyväskylässä 47,3 %. Suuralueista eniten vuokra-asuntoja on Huhtasuolla (60,6 %) ja Kuokkalassa (55,3 %). Jyväskylän vuokra-asunnoista noin puolet on ns. sosiaalista vuokra-asuntotuotantoa, arava- ja korkotukilainoitettuja. Viime vuosien alhainen korkotasoo on kasvattanut omistusasuntojen kysyntää ja kaupungin uudet asunnot ovat pääosin olleet omistusasuntoja. (Jyväskylän kaupungin hyvinvointikertomus 2005, 16.)

Vaihtuvuus vuokra-asunnoissa on lisääntynyt, koska matalat omistusasuntojen korot ovat helpottaneet siirtymistä vuokra-asumisesta omistusasumiseen (Jyväskylän kaupungin hyvinvointikertomus 2005, 16). Asumisrakenteen muuttuessa entistä enemmän kohti omistusasumista on vuokra-asuntojen asukasrakenne muuttunut yhä haastavammaksi. Aravavuokra-asunnoissa niille tyypillinen, heikommassa asemassa oleva asukaskanta on viime vuosina edelleen vahvistunut omistusasuntoon siirtyneiden elämänvaihevuokralaisten laajamittaisen poismuuton seurauksena.

Valtakunnan tasolla on todettu, että aravavuokratalojen asukasrakenne on vaarassa yksipuolistua ja marginalisoitua tietyillä, heikommilla asuinalueilla. Asuntopolitiikan yksi haaste onkin erityisryhmien, kuten päihdeongelmaisten

asunto- ja palvelutarpeisiin vastaamisessa monipuolisella ja asumiskyvyn huomioon ottavalla ja sitä tukevalla tavalla. Isännöitsijöillä ja vuokranantajilla ei ole riittäviä valmiuksia kohdata asukkaiden ongelmia. Vuokranantajien ainoina hallintakeinoina ovat varoitukset ja häädöt (Lehtonen & Salonen 2008, 10).

Jyväskylässä ja Jyväskylän maalaiskunnassa kokeiltiin kuntien ja vuokranantajayhteisöjen yhteistyöhankkeena kuuden vuoden ajan asumiseen liittyvien ongelmien ratkaisemista projektityönä niin, että hankkeen hallinnoinnista ja käytännön toteutuksesta vastasi Keski-Suomen Yhteisöjen Tuki ry. Tässä asumisneuvojaprojektissa asumisneuvojan toiminta-alueita oli koko Jyväskylän kaupunkialue sekä koko maalaiskunta. Pääasiassa palvelu oli tarkoitettu maksavien yhtiöiden asukkaille, mutta myös muita vuokralaisia ohjautui palveluun sosiaalipalveluiden, muiden yhteistyötahojen tai kuulopuheen perusteella (Hoppania-Pantsu 2007, 2-3.)

## **5.2 Asumisneuvonta kokeilu Jyväskylän alueella 2002–2007**

Vuokralaisen avustaminen vuokranmaksuvaikeuksissa oli Jyväskylän asumisneuvojatoiminnan päätehtävä syyskuusta 2002 alkaen. Päätehtäväksi määriteltiin vuokrarästeistä aiheutuvien vaikeuksien, niiden uusimisen ja niistä aiheutuvien häätöjen vähentäminen. Tarkoituksena oli pyrkiä avustamaan asukkaita lisäämällä heidän tietoaan perintätapahtumasta seurauksineen, ymmärrystään mahdollisen häätötuomion vaikutuksesta asunnon menetykseen ja uuden asunnon saamiseen sekä tukemaan heitä tilanteessa selviytymisessä. (Hoppania-Pantsu 2007, 11.)

Jyväskylän asumisneuvojatoiminnassa erilaisia yhteydenottoa on jaoteltu seuraavasti: vuokranmaksuvaikeus 52,5 %, asunnottomuus 6,3 %, asunnonhaku/-vaihto 10,6 %, vuokrasuhteeseen liittyvä neuvonta 16,6 %, toimeentuloneuvonta 2,1 % ja muu neuvonta tai yhteistyö 11,9 %. Asumisneuvontahankkeen aikana avustettiin 886 asiakastaloutta. (Hoppania-Pantsu 2007, 8, 10.) Vuokravelkoja saatiin asumisneuvojan avustavien toimenpitein perityksi takaisin varsin hyvin, yhteensä n. 74 % hankkeen kautta ohjautuneista vuokravelloista. Käytännössä asumisneuvoja joutui käyttämään melkein kaikki voimava-

ransa vuokralaisten vuokranmaksuongelmien ratkaisemiseen, eikä ennaltaehkäisevään työhön ollut resursseja, vaikka se olisi ollut asumisneuvojan mielestä hyvin oleellinen osa työstä. (Hoppania-Pantsu 2007, 8-10.)

Asumisneuvojan työssä asiakkaiden toimeentulovaikeudet olivat hyvin selviä. Asiakkaiden toimeentulolla oli selkeä yhteys palvelun tarpeeseen erityisesti silloin, kun kyseessä olivat vuokranmaksuvaikeudet. Asumisneuvojan kokemuksen mukaan noin 80 % asiakkaista oli työttömänä tai epätyypillisessä työsuhteessa asioidessaan asumisneuvonnassa. Asumisneuvojan asiakkaan keskimääräinen nettotulo/henkilö vuonna 2006 oli 477 €/kk. Lapsiperheiden keskimääräinen nettotulo oli tuolloin 440 €/henkilö ja yksinasuvan 626 €/kk. (Hoppania-Pantsu 2007, 23–25.)

Asumisneuvontatyössä selkeästi esille nousseilla toimeentulovaikeuksilla on yhteys Jyväskylän työttömyyteen, joka on säilynyt korkealla tasolla. Työttömyys on Jyväskylässä edelleen korkealla tasolla, vaikka työpaikat ovat lisääntyneet. Pitkäaikaistyöttömien osuus on korkea (25 % työttömistä) ja pitkäaikaistyöttömyys kohdistuu erityisesti yli 50-vuotiaisiin työttömiin. (Jyväskylän kaupungin hyvinvointikertomus 2005, 85.) Jyväskylän asumisneuvonnassa asiakkaiden ikäpoimintoja koskevat tiedot tukevat havaintoa keski-ikäisestä asiakkaasta, joiden ikäryhmässä pitkäaikaistyöttömyys on tyypillistä. (Hoppania-Pantsu 2007, 22).

### **5.3 Jyväskylän asumisneuvontakokeilussa esiin tulleet näkökohdat**

Jyväskylän asumisneuvontaprojektin sijoittuminen kolmannelle sektorille ei ollut kaikilta osin toimiva ratkaisu, sillä palvelujärjestelmän ulkopuolisena tahona kolmannen sektorin organisaatio on väistämättä tehottomampi toimija, koska mm. päätösvallan puute ja tiedonsaanti sekä salassapitokysymykset vaikeuttavat toimintaa.

Toinen ongelma kolmannelle sektorille sijoittuvassa mallissa on se, että työorganisaatiolle aiheutuu toiminnasta kustannuksia, mutta säästöt ohjautuvat muille tahoille, kuten vuokranantajalle ja sosiaalitoimelle. Tästä syystä asumisneuvonta ei voi koskaan toimia kolmannella sektorilla muuten kuin ulko-

puolisen rahoituksen turvin, joko projektirahoituksena tai yhteisrahoituksena, johon myös hyödynsaajat osallistuvat.

Kolmannen sektorin asumisneuvojatoiminnan haasteena on myös se, että toiminnan vaikutukset asumisviihtyvyyteen eivät ole kovin selviä, sillä häiriöihin puuttuminen ei kolmannelta sektorilta käsin ole mahdollista, eikä sosiaalisten ongelmien hoitaminen onnistu kuin maksuasioiden osalta, jolloin kokonaisvaltaisuus jää toiminnasta puuttumaan.

Kolmannen sektorin asumisneuvojatoiminnassa korostuu enemmän yksilöllinen kuin yhteisöllinen näkökulma, joka kuitenkin olisi yksi peruslähtökohta asumisneuvojatyölle. Kolmannen sektorin toteuttamassa toiminnassa vaikutuksia sosiaalisiin suhteisiin ja yhteisöllisyyteen syntyy lähinnä yksittäisten perheiden tai asiakkaiden osalta. Laajempaa koko asuinyhteisöä eheyttävää näkökulmaa on vaikeaa tavoittaa rakenteiden ulkopuolelta. Asumisneuvontatyö eroaakin perinteisestä sosiaalityöstä juuri siinä, että asumisneuvonnan tavoitteena tulisi olla koko asuinyhteisön eheyttäminen, ei pelkästään yksittäisten asukkaiden tukeminen, vaikka yksilötyö toki on osa asumisneuvontatyötä.

Asumisneuvoja Pirjo Hoppania-Pantsu totesi loppuraportissaan (2007, 49) lisäksi, että kolmannella sektorilla vaaditaan myös asiakkailta omaa kykyä ja jaksamista hakeutua asiakkaaksi. Asumisneuvoja ei kolmannella sektorilla toimiessaan voinut etsiä heitä mistään vaan koki olevansa hyvin irrallinen ja yksinäinen toimija (Hoppania-Pantsu 2007,22).

Hoppania-Pantsu (2007, 50) toteaa, että vuokratalo-yhtiön palkkalistoilla oleva asumisneuvoja voisi seurata velkaantumistilannetta ja tehdä myös ns. etsivää työtä ja vaikuttaa sitä kautta ennaltaehkäisevästi.

#### **5.4 Vaihtoehtoiset mallit asumisneuvonnan järjestämiseen**

Jyväskylän päättyneestä asumisneuvojaprojektista saatujen hyvien kokemusten rohkaisemana ja toisaalta projektissa esiin tulleiden haasteiden pohjalta päätettiin aloittaa asumisneuvontatoiminnan uudelleen käynnistämisen selvittäminen Jyväskylän Vuokra-asunnot Oy:n toimesta keväällä 2008. Menetel-

mäksi valittiin ihmisiin kohdistuvien vaikutusten arviointi IVA, koska sen tarkoituksena on arvioida etukäteen hankkeen toteuttamisesta aiheutuvia, ihmisten hyvinvointiin liittyviä vaikutuksia, joita asumisneuvonnalla tavoitellaan.

Nykytilanteessa päätoimista asumisneuvontaa ei ole Jyväskylässä saatavilla. Opinnäytetyöhön liittyvillä kyselyillä selvitettiin eri tahojen näkemyksiä asumisneuvonnan tarpeesta ja asumisneuvonnasta aiheutuvista vaikutuksista sekä pyrittiin löytämään vaihtoehtoisia malleja asumisneuvonnan organisoimiseen. Vastauksia saatiin yhteistyökumppaneilta 17 kpl, JVA:n henkilökunnalta 3 kpl ja asukkailta 5 kpl.

Vastausten määrä jäi varsin vähäiseksi, joten tilastollista luotettavuutta sillä ei likimainkaan saavutettu. Kyselyn perusteella saatiin kuitenkin esille vaihtoehtoisia malleja asumisneuvonnan järjestämiseen, joita vaikutusten arvioinnissa tulee olla. Tarvitaan vaihtoehtoisia ratkaisumalleja, koska vaihtoehtojen yhtäaikainen käsittely selkiyttää osallisten tavoitteita ja konkretisoi tavoitteiden saavuttamista. Yhtenä vaihtoehtona on hyvä olla ns. nollavaihtoehto, joka on kuvaus siitä mitä tapahtuu, jos asiaan ei puututa. Siinä kehityksen kuvitellaan jatkuvan muuttumattomana. Nollavaihtoehtoa käytetään arvioinnissa vertailun pohjana. (Liimatainen & Ryttyläinen 2006, 20.)

Vastausten perusteella lopullisiksi vaihtoehtoiksi vertailuun muodostuivat seuraavat:

- a) VO 0: Ei asumisneuvontaa
- b) VO 1: Varhaisen puuttumisen ja ennaltaehkäisyn malli vuokranantajan hallinnoimana
- c) VO 2: Kokonaisavun malli sosiaalitoimen hallinnoimana
- d) VO 3: Puolueeton talousneuvonnallinen malli kolmannen sektorin hallinnoimana
- e) VO 4: Monitoimijainen hoitoon ja kuntoutukseen kytkeytyvä palveluohjauksellinen yhteistyömalli (Vuokranantaja, sosiaalitoimi ja kolmas sektori yhdessä)
- f) VO 5: Alueyön kiinteistönhoidollinen ja asumisviihtyvyyttä tukeva malli huoltoyhtiöiden, sosiaalitoimen ja vuokranantajan yhteistyönä.

## 5.5 Vaikutusten tunnistaminen

Arviointiin valittavien vaikutusten tunnistaminen ja rajaaminen oli haastava prosessi, koska vaikutuksia tuli tiedonhankinnassa esille mittava määrä. Ressurssien rajallisuuden vuoksi arviointiin otetaan yleensä vain pieni määrä vaikutuksia. Tunnistettujen vaikutusten listasta poimitaan arviointiin mukaan merkittävimmät vaikutukset. (Nelimarkka & Kauppinen 2007, 28.)

Tässä tapauksessa oli kuitenkin tavoitteena kehittää myös palveluiden vaikutusten arviointia ja pyrkiä muodostamaan laajempi kokonais käsitys asumisneuvonnan vaikutuksista palveluna. Vaikutuksia valittiin mukaan tarkasteluun selkeästi tavanomaista enemmän, jotta palvelun aiheuttamia vaikutuksia tulisi tarkastelua riittävän monipuolisesti ja laaja-alaisesti. Laaja vaikutusten tarkastelu on esitetty kokonaisuudessaan liitetaulukossa 1 (liite 5).

Vaikutusten tunnistaminen tehtiin pääasiassa ennakoarvioinnin suorittajan toimesta. Tunnistamisen apuna voidaan käyttää mm. tarkistuslistoja sekä asiakkaiden, työntekijöiden tai tukijoiden näkemyksiä todennäköisistä vaikutuksista (Nelimarkka ja Kauppinen 2007, 28). Näitä käytettiin myös apuna myös tässä arvioinnissa ja lisäksi vaikutusten jäsentämisessä hyödynnettiin säädöshankkeiden vaikutusten arvioinnin ohjeita soveltuvin osin.

Säädöshankkeiden vaikutusten arviointi kattaa laajasti erilaisia yhteiskunnallisia vaikutuksia, kuten vaikutukset yrityksiin, kotitalouksien asemaan, julkiseen talouteen, kansantalouteen, julkishallintoon, ympäristön tilaan ja kehitykseen, kansalaisten perusoikeuksiin ja toimintamahdollisuuksiin, ihmisten terveyteen, tasa-arvoon, aluekehitykseen, rikollisuuden torjuntaan sekä tietoyhteiskuntaan. (Oikeusministeriö 2007, 8). Myös asumisneuvonnan vaikutukset ovat luonteeltaan yhteiskunnallisia ja laaja-alaisia, joten ohjeistus soveltui hyvin myös tämän arvioinnin apuvälineeksi.

Näkökulmiksi valikoituivat seuraavat:

- ◆ taloudelliset vaikutukset
  - vaikutukset asukkaiden taloudelliseen asemaan
  - vaikutukset asukkaiden käyttäytymiseen



- vaikutukset toimijoiden kustannuksiin ja tuottoihin
- vaikutukset toimijoiden väliseen kilpailuun ja markkinoiden toimivuuteen
- vaikutukset uuden toiminnan aloittamiseen tai toimijoiden kasvumahdollisuuksiin
- vaikutukset toimijoiden investointeihin tai kehittämistoimintaan
- vaikutukset julkistalouden yhteisöjen rahoitukseen tai voimavarojen jakoon
- vaikutukset julkistalouden eri osatekijöihin
  
- ◆ vaikutukset toimijoiden välisiin suhteisiin
  - vaikutukset toimijoiden välisiin suhteisiin
  - vaikutukset toimijoiden tehtäviin ja menettelytapoihin
  - vaikutukset toimijoiden henkilöstöön ja organisaatioon
  - hallinnolliset vaikutukset toimijoihin
  
- ◆ ympäristövaikutukset
  - vaikutukset ihmisten terveyteen, elinoloihin ja viihtyvyyteen
  
- ◆ vaikutukset asukkaiden asemaan ja toimintaan
  - vaikutukset ihmisten keskinäisiin suhteisiin tai niitä koskevaan päätöksentekoon
  
- ◆ sosiaaliset ja terveysvaikutukset sekä vaikutukset yhden vertaisuuteen, lapsiin ja sukupuolten tasa-arvoon
  - vaikutukset ihmisten henkiseen tai fyysiseen terveyteen, hyvinvointiin tai hyvinvoinnin jakautumiseen
  - vaikutukset yhdenvertaisuuteen ja syrjimättömyyteen
  - vaikutukset lapsiin
  
- ◆ vaikutukset työllisyyteen ja työelämään
  - vaikutukset työmarkkinoiden toimivuuteen tai rakenteellisiin tekijöihin
  - vaikutukset työntekijöiden asemaan
  
- ◆ vaikutukset turvallisuuteen

- vaikutukset turvallisuuteen
- ◆ aluekehitysvaikutukset
  - vaikutukset palveluiden alueittaiseen saatavuuteen
- ◆ tietoyhteiskuntavaikutukset
  - vaikutukset palveluiden saatavuuteen ja käyttäjiin

## 5.6 Vaihtoehtojen vertailu

Ihmisiin kohdistuvien vaikutusten arvioinnissa erittelevä vertailumenetelmä antaa mahdollisuuden laajaan ja monipuoliseen vaikutusten kuvaamiseen. Erittelevä vertailumenetelmä perustuu siihen, että yhteiskunnassa vallitsee erilaisia mielipiteitä, eikä yhtä ja ainoaa parasta vaihtoehtoa välttämättä ole, vaan kullakin vaihtoehdolla on sekä hyviä että huonoja puolia. (Nelimarkka & Kauppinen 2007, 33.)

Vaikutukset tulee kuvata niille luonteen omaisimmilla tavoilla, koska se jättää perustelut julkisiksi ja vaikutusten keskinäinen arvottaminen jää päätöksentekijöille. Mitattavat ja mittaamattomat asiat käsitellään sen vuoksi erikseen. Lisäksi toiminnoille kirjattujen tavoitteiden julkinen esittäminen antaa tilaa arvo keskustelulle. (Nelimarkka & Kauppinen 2007, 34).

Vaihtoehtojen erittelevässä vertailussa voidaan käyttää apuna ristiintaulukointia, jossa kunkin vaikutusteeman ja vaihtoehdon leikkauspisteeseen kootaan arvio vaikutuksesta. (Liimatainen & Ryttyläinen 2006, 23). Näin on tehty myös tässä arvioinnissa. Raportin liitteenä olevassa yhteenvetotaulukossa liitteessä 5 (liitetaulukko 1.) esitetään laaja kuvaus vaikutuksista.

Seuraavassa on eritelty eri vaihtoehtoihin yhdistettyjä vaikutuksia tiivistetysti:

- ◆ VO 0: ei asumisneuvontaa
  - tilanteet kärjistyvät ja johtavat helpommin häätöihin
  - heikoimmassa asemassa olevien mahdollisuudet kaventuvat ongelmatilanteissa ja syntyy väliinputoamistilanteita
  - asumishäiriöihin liittyvät kustannukset lisääntyvät ilman väliintuloa

- aiheuttaa palvelujärjestelmässä päällekkäisyyttä ja rajallisten resurssien turhaa kuormitusta
  - vakiintuneet vanhat käytännöt vahvistuvat (palaaminen sektoroituneisiin toimintatapoihin)
  - asuinympäristön viihtyisyys heikkenee, kun ongelmat lisääntyvät
  - syrjäytyvien määrä lisääntyy
  - erityisryhmien tilanteen heikkeneminen
  - ei kustannuksia asumisneuvonnasta, mutta ei myöskään siitä syntyviä säästöjä
- ◆ VO 1: Varhaisen puuttumisen ja ennaltaehkäisyn malli vuokranantajan hallinnoimana
- nopea puuttuminen ennaltaehkäisee ongelmien vaikeutumista
  - tavoittaa vain vuokranantajan asiakkaat
  - asukkaiden vastuunottaminen asumisesta lisääntyy ja asumisviihtyvyys paranee (vähemmän häiriöitä, korjaustarpeita ja epäsiisteyttä)
  - asukkaiden ja vuokranantajan vuorovaikutus lisääntyy
  - aiheutuu kustannuksia, joista osa kompensoituu ongelmien vähentymisellä (rästit, korjauskulut, häädöt, asukasvaihtuvuus)
  - täydentää palvelujärjestelmää ja vähentää resursoinnin tarvetta muualla palvelujärjestelmässä
  - aiheuttaa ristiriitoja ja pelkoja vastuupäselvyyksistä (rooliristiriidat, sosiaalitoimen tehtävien siirtyminen vuokrissa maksettaviksi)
  - asukkaiden elämänhallinta paranee tuen avulla
  - kriisitilanteissa asunnon säilyttäminen on todennäköisempää
  - auttaa vähentämään ristiriitoja ja vastakkainasettelua valtaväestön ja vähemmistön välillä sovittelun avulla
  - löydetään etsivän työn avulla myös ne asiakkaat, jotka eivät itse jaksakaan hakea apua
- ◆ VO 2: Kokonaisavun malli sosiaalitoimen hallinnoimana
- mahdollistaa taloudellisen ja sosiaalisen kokonaisavun ja päätökset saman katon alta
  - tieto tulee sosiaalitoimeen usein liian myöhään ja tilanteet voivat olla liian kriisiytyneitä hyvään ratkaisuun pääsemiseksi

- tavoittaa vain sosiaalitoimessa asioivat, jolloin avun ulkopuolelle jäävät ne, jotka eivät jaksakaan hakeutua asiakkaiksi
  - aiheutuu kustannuksia, jotka osin kompensoituvat toimeentulotukimien, ongelmatilanteiden ja laitostumisen ennaltaehkäisyinä
  - kolmannen sektorin tuottama sosiaalinen isännöinti joutuisi kilpailemaan resursseista oman asumisneuvontatoiminnan kanssa
  - kunnan työntekijän virka-asema helpottaa salassapitoon ja tiedonsaantiin liittyviä ongelmia
  - vähentää kuormitusta ja vapauttaa palveluverkostossa resursseja ydintehtävään
  - rooliristiriidat ja vastuunjaon epäselvyydet mahdollisia asumisneuvonnan ja sosiaalityön välillä monien yhteisten rajapintojen vuoksi
  - vaikutukset asumisviihtyvyyteen vähemmän konkreettisia, koska häiriöihin puuttuminen suoraan ei ole mahdollista
- ◆ VO 3: Puolueeton talousneuvonnallinen malli kolmannen sektorin hallinnoimana
- voidaan erikoistua talousvaikeuksiin ja tehdä syvemmälle menevää talousneuvonnallista ohjaustyötä
  - taloudenhallinnan tukeminen turvaa asumista ja saa aikaan inhimillisiä ja taloudellisia säästöjä
  - voidaan auttaa vain niitä, joilla on jaksamista ja kykyä hakeutua asiakkaiksi
  - työorganisaatiolle aiheutuu kustannuksia, mutta säästöt ohjautuvat muille tahoille (sote, vuokranantaja)
  - ei voi toimia kuin projektirahoituksella tai hyödynsaajien yhteisrahoituksella
  - virallisten rakenteiden ulkopuolisena tahona tehottomampi toimija (päätösvallan puute ja tiedonsaantikysymykset haasteina)
  - toiminnassa korostuu enemmän yksilöllinen kuin yhteisöllinen näkökulma, jolloin vaikutukset asumisviihtyvyyteen ja sosiaalisiin suhteisiin jäävät vähäisiksi
  - rakenteiden ulkopuolisena tahona saa tiedon asukkaasta ahdingosta usein liian myöhään

- ◆ VO 4: Monitoimijainen hoitoon ja kuntoutukseen kytkeytyvä palveluohjauksellinen yhteistyömalli
  - vuokranantaja, sosiaalityö ja kolmas sektori hallinnoijina
  - kaikille osapuolille aiheutuu kustannuksia ja säästöjä
  - talous- ja asumisasiat kytkeytyvät asiakkaan kokonaistilanteen käsittelyyn
  - voidaan auttaa niitä asiakkaita, jotka ohjautuvat kuntoutukseen (asiakkaan oma motivaatio ja sitoutuminen korostuvat)
  - vahvuutena eri tahojen voimavarojen yhdistäminen tavoitteen saavuttamiseksi ja kilpailutilanteen puuttuminen
  - vähentää tarvetta aloittaa, omia erillisiä hankkeita
  - hyödyntää tehokkaasti palvelujärjestelmää rakentamalla palveluketjuja eri toimijoiden tarjoamista palveluista asiakkaan yksilöllisten tarpeiden mukaan
  - hyöty kohdentuu rajatulle, suhteellisen marginaaliselle asiakasjoukolle
  - kustannustehokkuus pienempi kuin ”kevyemmissä” malleissa
  - aito verkostoyön muoto, jossa saadaan kokonaisvaltaista hyötyä eri osapuolten tuomasta erikoisosaamisesta ja asiantuntemuksesta
  - lisää mahdollisuuksia järjestää vaikeimmin asutettavien henkilöiden sijoittumista asumispalvelujärjestelmässä
  - yksilökohtaista työtä, jossa huomioidaan kuitenkin myös asuinyhteisöjen etu ja asukasrakenteen toimivuus
  
- ◆ VO 5: Alueen kiinteistönhoidollinen ja asumisviihtyvyyttä tukeva malli
  - huoltoyhtiöiden, sosiaalityön ja vuokranantajan yhteistyönä
  - tavoittaa alueen asukkaat
  - avun vastaanottamiselle on matala kynnyksinen tutun, asumiseen liittyvissä asioissa tutuksi tulleen työntekijän ohjaamana
  - aiheutuu kustannuksia ja säästöjä kaikille osapuolille omassa toiminnassaan
  - lisäsäästöjä syntyy paremmasta siisteydestä ja kiinteistöjen kunnossa pysymisestä, asukasrakenteen tasapainottumisesta, alueellisen erilaistumisen ehkäisemisestä ja asukkaiden saamasta arkirutiineihin liittyvästä palveluohjauksesta
  - ennaltaehkäisee asumishäiriöiden ja korjauskustannusten syntymistä

- alkuperäisen sosiaalisen isännöinnin tyyppinen malli, jossa pyritään sitouttamaan asukkaita asuinalueelleen ja koordinoimaan sekä lisäämään asukkaiden ja alueen toimijoiden välistä yhteistyötä
- vaarana, että sosiaalisesti huonosti sopeutuneita asukkaita ohjataan enenevässä määrin alueelle ja segregatio alkaakin voimistua
- asuinongelmien ratkaisemiseksi tehtävässä työssä voidaan hyödyntää alueen kaikkien keskeisten toimijoiden voimavaroja ja osaamista
- todennäköisyys häiriöihin vähenee ja turvallisuus sekä viihtyvyys alueella lisääntyvät varhaisen puuttumisen ja asukkaiden pariin jalkautuvan aktiivisen toiminnan ansiosta

Laajempaa yhteenvetotaulukkoa (liitetaulukko 1) käsiteltiin kaupungin aikuis-sosiaalityön ja JVA:n johdosta muodostuneessa työryhmässä. Keskustelussa nousi eri vaihtoehtojen pohjalta esille myös VO 6: asumiskykyä ylläpitävä ja ennaltaehkäisevä malli, joka toteutettaisiin vuokranantajien ja sosiaalitoimen yhteistyönä.

Tätä mallia lähdettiin kehittämään eteenpäin siten, että sosiaalitoimen ja vuokratyöyhtiöiden yhteistyönä toteutettavalle hankkeelle on haettu rahoitusta uudesta lähiöohjelmasta. Suunnitelmana on, että hankkeessa palkataan asumisneuvoja, jonka tehtävänä on puuttua varhaisessa vaiheessa vuokranmaksu- ja muihin asumisongelmiin. Asumisneuvoja työskentelee taloyhtiöissä, jotta hänellä on mahdollisuus päästä hyödyntämään taloyhtiöiden tietokantoja maksuhäiriöistä varhaisessa vaiheessa asunnottomuuden ehkäisemiseksi. Asumisneuvoja ottaa yhteyttä asiakkaaseen ja selvittää maksuhäiriön syyt ja tekee suunnitelman tilanteen korjaamiseksi asiakkaan kanssa. Tarvittaessa hän ohjaa asiakkaan oikeisiin palveluihin.

## 6 YHTEENVETO

Väestön hyvinvointierojen kasvu ja sosiaalisten ongelmien lisääntyminen on viime vuosina johtanut ennaltaehkäisevän sosiaalipolitiikan merkityksen selkeään vahvistumiseen. On jouduttu pohtimaan uusia keinoja, joiden avulla voidaan vähentää palvelujen tarvetta ja hillitä kustannusten kasvua. Sosiaalisesti tasapainoisen kehityksen haasteet asumisessa liittyvät siihen, miten voidaan vaikuttaa huono-osaisuuden ja siihen kytkeytyvien psykososiaalisten ongelmien kasautumisesta syntyviin kerrannaisvaikutuksiin.

Ongelmallisten asukkaiden osuus vuokrataloissa on viime vuosina kasvanut ja alkanut leimata vuokrataloalueita epäedullisesti. Asuinalueita erottelee yhä voimakkaammin sosioekonomia: työttömyysaste, koulutus, toimeentulotuen saajien määrä, vuokra-asuntojen osuus ja lastensuojeluasiakkaiden määrä. Sosiaalisten ongelmien hallitsemiseksi aravavuokralähiöissä on syntynyt uusia sosiaalityön muotoja, kuten asumisneuvonta. Asumisneuvonta on ennaltaehkäisevän työn vuokra-asumiseen liittyvä muoto, joka on useimmiten lähtenyt liikkeelle kiinteistöyhtiön tarpeista. Asumisneuvonnalla halutaan ehkäistä ja vähentää asumisongelmista aiheutuvia sosiaalisia ja taloudellisia menetyksiä.

### 6.1 Asumisneuvonta arvioinnin orientaatioperustana

Asumisneuvontaa on Suomessa järjestetty pääsääntöisesti kolmella vaihtoehdoisella tavalla: vuokranantajan toimesta vuokrataloyhtiössä, kolmannella sektorilla yhdistyksissä ja järjestöissä sekä sosiaalitoimen alaisuudessa. Työn painopisteissä on ollut suuria eroja eri toimijoiden välillä ja sen vuoksi asumisneuvontaa on vaikeaa yksiselitteisesti määritellä. Koska asumisneuvontaa ei myöskään toistaiseksi ole virallisesti määritelty, asumisneuvojilla on ollut mahdollisuus tehdä paljon omia valintojaan työnsä suuntaamisen suhteen.

Asumisneuvonta on tässä opinnäytetyössä käsitetty sosiaalityöksi ja teoreettisessa viitekehyksessä sen suhdetta yhteiskuntaan, palvelujärjestelmään, asuinyhteisöihin ja asukkaisiin käsitellään sosiaalityön näkökulmasta. Lisäksi asumisneuvontaa on pyritty jäsentämään toimintaympäristönsä kautta käyttämällä Bronfenbrennerin bioekologista mallia. Bronfenbrennerin ekologinen

teoria on toimiva tapa jäsentää asumisneuvonnan toimintaympäristöä, koska asumisneuvonnan tehtävänä on toimia välittäjänä ja tasapainottajana asiakkaan ja hänen elämäntilanteeseensa liittyvien eri tahojen ja tasojen välillä. Bronfenbrennerin (1979) mallilla voidaan myös hahmottaa hyvin asumisneuvonnan kerroksellista ja prosessimaista luonnetta.

## 6.2 Arvioinnin lähtökohdat

Työn tavoitteena oli selvittää asumisneuvonnan tarvetta Jyväskylässä ja löytää vaihtoehtoisia malleja sen toteuttamiseen. Selvityksessä tuli vahvasti esille, että asumisneuvonnan tarvetta on paljon. Jyväskylä kuuluu niiden suomalaisten suurien kaupunkien joukkoon, missä sosiaaliset ongelmat ja pahoinvointi on keskimääräistä yleisempää. Siitä kertovat mm. korkeat työttömyysluvut, kasvanut lastensuojelun tarve 2000-luvulla, korkea alkoholin kulutus ja suuri toimeentulotukea ja ruoka-apua saavien määrä.

Sosiaali- ja terveysturvan keskusliiton Keski-Suomessa tekemässä hyvinvointianalyysissä tuli esille, että kolmasosa Keski-Suomen kotitalouksista on tarvinnut apua taloudellisiin ongelmiin vuoden 2006 aikana. Eniten taloudellisia ongelmia on yksin asuvilla työttömällä, yksinhuoltajakotitalouksilla, työttömällä lapsiperheillä ja opiskelijatalouksilla. Maksuvaikeudet kohdentuvat erityisesti työttömyystilanteisiin ja opiskeluvaiheeseen. Selvästi eniten ongelmia tuottavat asumiskulut, erityisesti vuokrat. Maksuvaikeuksia kokevista peräti puolet asuu vuokralla.

Kotitaloustyypeistä eniten lisäavun tarvetta on yksin asuvilla työttömällä, työttömällä lapsiperheillä ja yksinhuoltajilla. Lisäavun tarve on yhteydessä fyysiseen, psyykkiseen, sosiaaliseen ja taloudelliseen tilanteeseen. Lisäapua toivovat etenkin ne kotitaloudet, joissa taloudellinen tilanne on huono. Suora taloudellinen apu ei kuitenkaan välttämättä ratkaise ongelmaa, vaan taloudenhallinnan ongelmiin tulisi liittyä myös ammattitaitoinen talousneuvonta ja elämänhallinnan vahvistaminen.

Heikoimmassa asemassa olevilta välittyy kokemus, että apua omaan tilanteeseen ei ole saatu tai sen saaminen on ollut erittäin vaikeaa. Toimeentulo-



ongelmat limittyvät muihin vaikeisiin elämäntilanteisiin tai synnyttävät niitä. Asuinyhteisöissä ne konkretisoituvat maksamattomina vuokrina ja häätöuhkina. Taloudelliseen huono-osaisuuteen liittyy myös paljon muita lieveilmiöitä, kuten päihteiden käyttöön liittyviä ongelmia, jotka ilmenevät asumishäiriöinä. Isännöitsijöillä ja vuokranantajilla ei ole riittäviä valmiuksia kohdata asukkaiden ongelmia. Vuokranantajien ainoina hallintakeinoina ovat varoitukset ja häädöt.

### **6.3 Arvioinnin tulokset yksilötasolla**

Tässä selvityksessä tehdyssä kyselyssä myös muusta palvelujärjestelmästä tuli selkeä viesti siitä, että sosiaalisten vuokra-asuntojen asukkailla on huomattavasti asumista haittaavia sosiaalisia ongelmia, jotka kuormittavat palvelujärjestelmää. Lukumääräisesti suurimmat arviot asumisongelmista tulivat kautta linjan kiinteistön hoitopalveluista, joissa ongelmallisten asukkaiden määräksi arvioitiin 50–100 henkilöä yhden huoltoyhtiön toiminta-alueella. Myös yksi sosiaalitoimen edustaja arvioi oman toimistonsa vastuualueella olevien ongelma-asukkaiden määrän olevan n. 150 henkilöä.

Vastauksien mukaan työntekijöille aiheuttavat eniten ongelmia päihdeongelmat, mielenterveysongelmat sekä metelöinti ja häirintä. Asukkaita häiritsevät myös luvattomat asukkaat, ilkivalta ja väärinpysäköinti. JVA:n työntekijöitä ongelmat kuormittivat melko vähän, mutta yhteistyökumppaneita puolestaan melko paljon. Kyselyyn vastanneet asukkaat kokivat asumisongelmien kuormittavan heitä melko vähän.

Vastaajien määrä jäi tässä kyselyssä varsin pieneksi, joten kovin pitkälle meneviä johtopäätöksiä ei voida tehdä, mutta aiemmissa selvityksissä on myös havaittu, että sosiaaliset ongelmat kasautuvat paljolti kaikkein epäedullisimpiin asuinympäristöihin ja muiden vuokralojen asukkaat joutuvat kärsimään niistä ainoastaan satunnaisesti. Vastaajat eivät kuitenkaan pitäneet tarpeellisena rajata asumisneuvontaa vain tietyille alueille, vaikka itäinen puoli kaupunkia mainittiinkin useimmin alueena, jossa ongelmia esiintyy.

Asumisneuvonnan eduiksi asukkaalle nähtiin avunsaannin helpottuminen ja varhainen puuttuminen, joka ennaltaehkäisee tehokkaasti asioiden kärjistymistä ja turvaa asumista kriisitilanteissa. Hyvänä nähtiin myös, että asukkaalla on mahdollisuus riittävään tiedonsaantiin, neuvontaan ja ohjaukseen neutraalilta ja helposti lähestyttävältä taholta asumisen onnistumiseksi. Paremman tuen avulla uskottiin itsenäisen asumisen edellytysten parantuvan ja laitostumisen vähentyvän. Asumisneuvonnan etuina asukkaille tulivat esille myös asiantunteva apu vuokravelkojen selvittelyyn, asuntojen siisteyden parantuminen ja asukkaiden viihtyisyyden lisääntyminen.

Mahdollisiksi haitoiksi nähtiin leimautuminen ”holhokiksi”, jota voi synnyttää myös asukkaan oma tunne liiallisesta holhouksesta liian tehokkaan kontrollin kautta. Negatiivisia vaikutuksia voi olla myös asukkaan toimintavapauden rajoittamisella. Riskinä pidettiin myös asukkaiden passivoitumista ja tarpeiden ja tuen kohtaamattomuutta asukkaan luottamuspuolan vuoksi.

Yksilötasolla asumisneuvonnalla nähtiin kaiken kaikkiaan olevan positiivisia vaikutuksia vuokralaisten kustannuksiin, vuokratien määrään, terveyteen, elämänhallintaan, ongelmien esiintymiseen taloissa, häätöjen määrään sekä häiritsevän elämäntavan määrään. Vastaajat pitivät myös todennäköisenä, että asumisneuvonta hyödyttää kaikkia sen piirissä olevia asukkaita ja ehkäisee asunnon menettämistä.

Asumisneuvonnan tarpeellisuus JVA:lla sai yksilötasolle kohdistuvissa vastauksissa kolmen eri näkökulman mukaisen jaottelun. Vastauksissa nousivat keskeisinä perusteluina esille asukkaiden toimintakyvyn vajeet ja tuen tarve, ongelmien ennaltaehkäisy ja toiminnan kokonaisvaltaisuudesta saatava hyöty.

Asumisneuvonnan piiriin ohjaaminen nähtiin tarpeelliseksi sellaisissa tilanteissa, joissa asukas on vailla selviytymisvalmiuksia, kaipaa erityistä tukea elämäntilanteensa vuoksi tai apua asuttamisasioissa. Asumisneuvonnan tehokkuus yhdistettiin yksilötasolla asukkaiden saamaan elämänhallinnan tukeen ja asumisosaamisen lisääntymiseen, joka konkretisoituu parempana asunnoista huolehtimisena, asumisohjeiden noudattamisena ja naapureiden kunnioittamisena. Vastaajien mielestä asumisneuvonnan avulla päästään puuttumaan

myös vuokratästäien syntymiseen, koska ne ovat usein seurasta huonosta elämähallinnasta.

#### **6.4 Arvioinnin tulokset yhteisötasolla**

Yhteisötasolla asumisneuvonnan aloittamisella nähtiin olevan positiivisia vaikutuksia alueen asumisviihtyvyyteen, maineeseen, turvallisuuteen ja rauhallisuuteen, alueen sosiaalisiin suhteisiin ja ongelmien esiintymiseen alueella. Vastaajat yhdistivät yhteisötasolle heijastuviin vaikutuksiin myös asumisongelmien ennaltaehkäisyä ja hoitamisen sekä asumisviihtyvyyden lisääntymisen.

Yhteisötasolla arvioitiin myös asumisneuvonnan etuja ja haittoja työntekijöille. Eduiksi koettiin asukkaiden omatoimisuuden lisääntyminen, verkostotuki, yhteistyö, kuormituksen pienentyminen, ongelmatilanteiden nopeampi hoito, mahdollisuus varhaiseen puuttumiseen ja ongelmien ennaltaehkäisyyn, säästöt ja asumisen pelisääntöjen selkiytyminen.

Haittoina pidettiin asukkaiden mahdollista epäitsenäistymistä, jonka myötä asukkaat voisivat heittäytyä holhottaviksi ja takertua työntekijään. Haittana nähtiin myös se, että avun kulku ei noudata perinteisiä organisaatio- ja hallintorajoja, jolloin vastuu ja valtakysymykset saattavat olla epäselviä. Haittoja koettiin olevan myös asumisneuvonnan pelisääntöjen puuttuminen, työmäärän mahdollinen lisääntyminen uusien toimintatapojen myötä sekä aiempaa lähempi ja mahdollisesti sitä kautta kuormittavampi kontakti asiakkaaseen.

Lisäarvona asumisneuvonnan uskottiin tuovan yhteisötasolla parantavan asuttamisen käytäntöjä ja vähentävän sitä kautta asumishäiriöitä ja asukkaiden vaihtuvuutta sekä lisäävän asumisviihtyvyyttä. Asumisneuvonnan lisäarvona pidettiin myös kiireettömyyttä ja mahdollisuutta keskittyä enemmän omaan ydintehtävään, kun vastaanotolla ei tarvitse enää käyttää niin paljoa aikaa asumiseen liittyviin ongelmiin. Lisäarvona uskottiin olevan myös mahdollisuus suunnitelmalliseen ja pitkäjänteiseen työhön tulipalojen sammuttamisen sijasta.

Yhteisötasolla asumisneuvonnan tehokkuus yhdistettiin parempaan ohjaukseen ja opastukseen sekä aktiiviseen työtöteeseen, jonka avulla voidaan ennaltaehkäistä syntyviä ongelmia ja kriisityössä puuttua oikea-aikaisesti ongelmiin kohdentaen apu sinne, missä sitä eniten tarvitaan. Uskottiin, että asukkaan tilanteeseen voidaan vaikuttaa kokonaisvaltaisesti silloin, kun vuokravelkoihin yms. puuttumiseen lisätään myös apu, tuki ja ohjaus.

### **6.5 Arvioinnin tulokset palvelujärjestelmän tasolla**

Palvelujärjestelmän tasolla tuli esille, että JVA:n haluttaisiin puuttuvan tehokkaammin asumisessa ilmenevien ongelmien hoitoon. Käytettävien resurssien nähtiin myös olevan liian vähäiset. Asumisneuvonnan aloittamisen tarpeellisuus JVA:lla nähtiin sekä yhteistyökumppaneiden että asukkaiden taholta varsin tarpeellisena. JVA:n henkilökunnan näkemys erosi muista tahoista siten, että asenne JVA:n järjestämää asumisneuvontaa kohtaan oli selkeästi kielteisempi. Tosin hyvin pienen vastausmäärän takia tuloksista ei voida tehdä mitään vahvoja johtopäätöksiä.

Perusteluna asumisneuvonnan tarpeellisuudelle nousi palvelujärjestelmän tasolla palvelujärjestelmän täydentäminen. Vastauksista ilmeni, että sosiaalityössä ei voida tällä hetkellä tukea asukkaita riittävästi ja palveluohjauksen tarvetta on paljon. JVA:ta pidettiin luontevimpana tahona asumisneuvonnan tuottamiseen, koska vuokrataloyhtiö voisi tehokkaimmin toimia ennaltaehkäisevästi ja reagoida nopeasti havaittuihin ongelmatilanteisiin.

JVA:n vastaajat eivät nähneet asumisneuvonnan aloittamisesta aiheutuvan palvelujärjestelmän tasolle juurikaan positiivisia vaikutuksia. He olivat yhtä mieltä vain väitteen ”aiheuttaa kustannuspaineita” kanssa. Yhteistyökumppanit näkivät positiivisimpina vaikutukset vuokranantajan kustannuksiin ja asukkaat puolestaan arvioivat positiivisimmiksi vaikutuksen asuntojen kysyntään alueella. Yhteistyökumppanit uskoivat myös, että asumisneuvonta parantaa vuokra-asumisen laatua ja lisää luottamusta vuokranantajaan.

Asumisneuvonnan etuja ja haittoja arvioitiin myös palvelujärjestelmän kannalta. Etuina pidettiin järjestelmän toimivuuden kehittymistä, säästöjä, asukkai-

den vastuullisuuden lisääntymistä, sosiaalisen asumisen mallien selkiytymistä, ongelmatilanteiden ehkäisyä, työntekijöiden kuormituksen vähentymistä, häiriötilanteiden ja niistä aiheutuvien naapurusto- ja imagohaittojen pienenemistä, palvelun parantumista ja päällekkäisen työn vähenemistä.

Haittoina nousivat esille resurssien tarve ja lisäkustannukset, työmäärän lisääntyminen, epädemokraattisuus ja kalleus. Epädemokraattisena pidettiin ennen kaikkea sitä, että vaikka kaikki asukkaat osallistuvat neuvonnan rahoittamiseen, niin käytännössä hyöty kohdistuu ensisijaisesti niille asukkaille, jotka hoitavat asumiseensa liittyvät velvoitteet heikoimmin ja muille asukkaille kohdistuu vain lähinnä maksurasite.

Vastauksissa asumisneuvonnan kustannuksien sisällyttämisestä vuokriin tuli esille kielteisiä että myönteisiä näkökantoja. JVA:n vastaajat olivat eniten kielteisellä kannalla. Yhteistyökumppanit suhtautuivat pääsääntöisesti myönteisesti ja asukkaistakin enemmistö kannatti asiaa.

Asumisneuvonnan lisäarvona palvelujärjestelmän tasolle pidettiin uusien toimintamallien syntyä, sosiaalisen näkemyksen vahvistumista ja laitostumisen ennaltaehkäisyä. Vuokranantajan imagon nähtiin myös kohoavan ja kustannusten vähenevän. Palvelujärjestelmään toimintaa nähtiin suuresti edesauttavan, kun olisi olemassa taho, joka voisi ottaa vastuun ongelmatapauksista. Se vapauttaisi resursseja päällekkäisen työn tekemiseltä ja antaisi mahdollisuuden keskittyä vahvemmin omaan ydintehtävään.

Asumisneuvonnan tehokkuutta arvioitaessa JVA:n vastaajat pitivät sitä melko tehottomana ja yhteistyökumppanit puolestaan melko tehokkaana keinona asumisongelmien hoitamiseen. Tehokkuus liitettiin vastauksissa varhaiseen puuttumiseen ja ennaltaehkäisyyn sekä asumisongelmiin erikoistumiseen, joka tehostaisi yhteistyötä ja selkeyttäisi pelisääntöjä. Parhaimpana pidettiin sellaista toimintavaihtoehtoa, jossa yhdistyisivät kriisityön ja ennaltaehkäisevän työn elementit.

## 6.6 Arvioinnin tulokset asumisneuvonnan tehtäväkokonaisuuksista

Mielipiteet asumisneuvontaan sisällytettävistä asiakokonaisuuksista jakautuivat myös. JVA:n vastaajat valitsivat asumiseen liittyvistä asioista vuokranmaksun ja vuokrarästit ja palveluiden käytössä auttamisesta palveluohjauksen. Yhteistyökumppaneiden näkemyksenä oli, että asumisneuvontaan tulisi sisällyttää asumiseen liittyvistä asioista vuokranmaksu, vuokrarästit ja muut asumiseen liittyvät asiat, palveluiden käytössä auttamisesta virastoissa asiointi ja arjen asioissa auttamisesta asioiden priorisointi ja organisointi.

Asukkaat valitsivat tärkeimmiksi asumiseen liittyvistä asioista vuokranmaksun, vuokrarästit sekä muut asumiseen liittyvät asiat, palveluiden käytössä opastamisessa erilaisten etuuksien hakemisen ja palveluohjauksen sekä arjen asioissa auttamisessa asioiden priorisoinnin ja organisoinnin. Näkemykset parhaasta asumisneuvontaa järjestävästä tahosta puolestaan jakaantuivat siten, että JVA:n vastaajat kannattivat eniten sosiaalitoimea, yhteistyökumppanit JVA:ta ja asukkaat JVA:ta.

## 6.7 Arvioinnin tulokset asumisneuvontaan liittyvistä asenteista

Asumisneuvontaan liittyvissä asenteissa JVA:n työntekijöiden vastauksissa tuli kokonaisuutena esille torjuva suhtautuminen asumisneuvonnan järjestämiseen. He olivat jokseenkin eri mieltä siitä, että asumisneuvonta olisi hyvää palvelua asukkaille, eivätkä uskoneet asumisneuvonnan juuri parantavan vuokranantajan ja vuokra-asumisen julkisuuskuvakaan, vaan vastasivat sen hyötyjä liioitellun. He uskoivat asumisneuvonnan vaikutuksien tulleen jo riittävän hyvin selville.

Yhteistyökumppaneiden näkökulma erosi JVA:n vastaajista selkeästi. He olivat selkeästi yhtä mieltä sen kanssa, että asumisneuvonta täydentäisi palvelujärjestelmän aukkoja ja säästäisi yhteistyökumppaneiden kustannuksia. Yhteistyökumppaneiden suhde asumisneuvontaa kohtaan vaikutti siten selkeästi positiivisemmalta kuin JVA:n henkilökunnan.

Asukkaat uskoivat asumisneuvonnan parantavan omia mahdollisuuksiaan selviytyä asumisen ongelmatilanteista. Asukkaat olivat myös vahvasti sen

kannalla, että asumisneuvonta olisi vuokranantajalta hyvää palvelua asukkaille ja vahvistaisi heidän luottamustaan siihen, että vuokranantaja pyrkii ajoissa puuttumaan asumisongelmiin. He näkivät asumisneuvonnalla olevan myös positiivisia vaikutuksia vuokranantajan ja vuokra-asumisen julkisuuskuvaan.

## **6.8 Arvioinnin seuranta**

Vaikutusten arviointiin tulisi liittää myös seurantaa. Seurannassa tarkastellaan, kuinka ennakoitavat vaikutukset ovat toteutuneet ja mitä arvaamattomia vaikutuksia päätöksestä on aiheutunut. Siinä tulee huomioida myös ennakoimattomat, kertautuvat ja epäsuorat vaikutukset, joita ei itse ennakoinnissa välttämättä pystytty ennakoimaan. (Nelimarkka & Kauppinen 2007, 34.)

Seurannan tarkoituksena on parantaa vaikutusten arvioinnin laatua. Sen avulla saadaan tietää, olivatko vaikutukset sellaisia kuin arvioinnissa oletettiin ja onnistuivatko mahdolliset haitallisten vaikutusten lieventämistoimenpiteet. Seurantaa varten voidaan laatia seurantasuunnitelma, jossa määritellään mitä seurataan, kuinka usein seurataan ja kenen vastuulla seuranta on. (Nelimarkka & Kauppinen 2007, 40.)

Seurantaa kannattaa toteuttaa sekä vaikutusten kohteena olevien ihmisten kannalta että asiantuntija- tai viranhaltijanäkökulmasta. Myös muusta seurannasta saatuja tietoja ja arviointitutkimuksia voidaan hyödyntää myös vaikutusten seurannassa. (Nelimarkka & Kauppinen 2007, 41.)

Tähän arviointiin ei liity erillistä seurantaa, mutta sitä mahdollisesti seuraavan asumisneuvontahankeen seurantana tulee toimimaan tutkimus, joka suunnataan asumisneuvojatoiminnan taloudelliseen vaikuttavuuteen. Tutkimukseen on haettu rahoitusta uudesta lähiöohjelmasta ja se toteutetaan Jyväskylän yliopiston taloustieteellisessä tiedekunnassa.

## 7 POHDINTA JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Ennakoarvioinnin tulosten raportoinnilla on suuri merkitys, koska arviointiprosessin tarkoituksena on tuottaa tietoa päätöksenteon tueksi. Raportissa vaikutukset ja niiden taustat tulee esittää mahdollisimman selkeästi, havainnollisesti ja ymmärrettävästi. (Nelimarkka & Kauppinen 2007, 37). Siihen on pyritty myös tässä arvioinnissa, vaikka raportointi on huomattavasti tavanomaista laajempi, koska kyseessä on samalla ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetyön raportointi. Asumisneuvontaa koskevassa päätöksentekoprosessissa on hyödynnetty liitetaulukossa 1 (liite 5) olevaa vaihtoehtojen ja vaikutusten taulukointia. Sen perusteella lukija pystyy muodostamaan oman käsityksensä ilman, että hänen tarvitsee paneutua arviointimenetelmiin tai taustateorioihin, kuten esim. Kauppinen & Nelimarkka (2007, 37) suosittelevat.

Tämän selvityksen perusteella voidaan todeta, että Jyväskylässä on tarvetta ja perusteita aloittaa asumisneuvonta uudestaan. Tätä tukevat muut tässä selvityksessä sekundaarisena aineistona käytetyt aikaisemmat tutkimukset Jyväskylän hyvinvointitilanteesta (Jyväskylän kaupungin hyvinvointikertomus 2005; Siltaniemi ym. 2007) sekä tässä selvityksessä esille tulleet tarpeet ja näkemykset.

### 7.1 Eri mallien heikkoudet ja vahvuudet

Työn tavoitteena oli myös löytää vaihtoehtoisia malleja asumisneuvonnan organisoimiseen. Kyselyyn saatujen vastausten perusteella nollavaihtoehdolle löytyi viisi erilaista vaihtoehtoista mallia organisoida asumisneuvontatoimintaa. Heikoin tilanne vallitsee silloin, jos asumisneuvontaa ei järjestetä ollenkaan, koska tällöin sekä inhimilliset että taloudelliset menetykset lisääntyvät. Ongelmatilanteisiin joutuneiden asukkaiden avunsaantimahdollisuudet ovat heikot, ongelmat johtavat helpommin häätöihin ja asumishäiriöihin liittyvät kustannukset lisääntyvät koko palvelujärjestelmässä. Myös asuin ympäristön viihtyisyyden heikkeneminen voi aiheuttaa monenlaisia negatiivisia vaikutuksia asukkaiden vaihtuvuuden lisääntymisestä asuntojen kysynnän heikkenemiseen ja koko asuinalueen alikehityksen kierteeseen.



Vuokranantajan hallinnoiman varhaisen puuttumisen ja ennaltaehkäisyn mallin vahvuutena olisi erityisesti mahdollisuus varhaiseen puuttumiseen ja ongelmien ennaltaehkäisemiseen. Tällöin voidaan saavuttaa sekä inhimillisiä että taloudellisia säästöjä rästien, korjauskulujen, häätöjen ja asukasvaihtuvuuden vähentyessä. Toiminta myös täydentäisi palvelujärjestelmää ja vähentäisi asumisongelmista aiheutuvan resursoinnin tarvetta muualla palvelujärjestelmässä. Puutteena tässä mallissa on, että avusta pääsevät osallisiksi vain neuvontaa järjestävän vuokranantajan asukkaat. Kiistanalainen on myös vuokranantajan rooli sosiaalityön kenttään kuuluvan asumisneuvonnan järjestäjänä, koska tällöin on riskinä sosiaalitoimen tehtävien siirtyminen vuokrissa maksettaviksi.

Kokonaisavun malli sosiaalitoimen hallinnoimana mahdollistaisi taloudellisen ja sosiaalisen kokonaisavun sekä niitä koskevat päätökset saman katon alta. Tässäkin mallissa voidaan saavuttaa säästöjä pienentyneiden toimeentulotukimenojen, korjauskulu- ja vuokratästäkustannuksien sekä laitostumisen ennaltaehkäisynä. Ongelmana on, että tätä kautta tavoitetaan vain sosiaalitoimessa asioivat ja tieto tulee lisäksi usein aivan liian myöhään, kun tilanne on jo edennyt liian pitkälle. Vaikutukset asumisviihtyvyyteen ovat myös tässä mallissa vähemmän konkreettisia, koska suora häiriöihin puuttuminen ei ole mahdollista.

Kolmannen sektorin hallinnoiman puolueettoman talousneuvonnallisen mallin vahvuutena on mahdollisuus erikoistua talousvaikeuksiin ja tehdä syvälle menevää talousneuvonnallista ohjaustyötä. Taloudenhallintaa tukemalla voidaan turvata asumista ja saavuttaa sekä inhimillisiä että taloudellisia parannuksia. Mallin heikkoutena on tehottomuus, koska eniten apua tarvitsevia asukkaita on vaikea tavoittaa, ellei heillä ole kykyä hakeutua asiakkaaksi. Avun tarve tulee tietoon liian myöhään, koska etsivää työtä ei ole mahdollista tehdä virallisten rakenteiden ulkopuolelta. Ongelmana on myös se, että työorganisaatiolle aiheutuu kustannuksia, mutta säästöt ohjautuvat muille tahoille (sosiaalitoimi ja vuokranantaja).

Monitoimijainen hoitoon ja kuntoutukseen kytkeytyvä palveluohjauksellinen yhteistyömalli perustuisi vuokranantajan, sosiaalitoimen ja kolmannen sektorin

yhdessä hallinnoimaan toimintaan, jossa talous- ja asumisasiat kytkeytyisivät asiakkaan kokonaistilanteen käsittelyyn. Apu suuntautuisi ensisijaisesti vahvan hoitomotivaation omaaville henkilöille. Tässä mallissa vahvuutena olisi eri tahojen voimavarojen ja osaamisen tehokas yhdistäminen. Se hyödyntäisi palvelujärjestelmää rakentamalla asiakkaille yksilöllisiä palveluketjuja eri toimijoiden välille. Hyöty kohdistuisi kuitenkin hyvin marginaaliselle asiakasjoukolle, joten kustannustehokkuus jäisi huonoksi.

Aluetyön kiinteistönhoidollinen ja asumisviihtyvyyttä tukeva malli toteutuisi huoltoyhtiöiden, sosiaalitoimen ja vuokranantajan yhteistyönä. Kyseessä olisi positiivinen diskriminaatio jonkin tietyn, ongelmista kärsivän asuinalueen kehityksen vahvistamiseksi. Säästöjä saavutettaisiin paremmasta siisteydestä ja kiinteistöjen kunnossa pysymisestä, asukasrakenteen tasapainottumisesta ja alueellisen erilaistumisen ehkäisystä. Asukkaiden sitoutuminen asuinalueelle todennäköisesti vahvistuisi tämän kehityksen myötä. Mallin heikkoutena on, että sosiaalisesti huonosti sopeutuneita asukkaita ohjataan enenevässä määrin alueelle, jolla on tarjolla tukea ja segregatio alkaakin vahvistua entisestään vastoin tavoitteita.

Näistä muodostettiin näkökulmineen laaja yhteenvetotaulukko, jota käsiteltiin kaupungin aikuissosiaalityön ja JVA:n johdosta muodostuneessa työryhmässä (liite 5). Esille nousseiden vaihtoehtoisten mallien perusteella syntyi lisäksi asiaa valmistelleiden toimihenkilöiden näkemyksenä vielä yksi uusi vaihtoehtoinen malli, VO 6: sosiaalitoimen ja vuokranantajien yhteistyönä toteutettava asumiskykyä ylläpitävä ja ennaltaehkäisevä malli, jossa sosiaalitoimi olisi hallinnoijana. Mallin etuna olisi sekä ongelmien ennaltaehkäisyn että asukkaan kokonaisvaltaisen tukemisen mahdollistuminen. Tämän mallin valmistelua on jatkettu ja sille on haettu rahoitusta Ympäristöministeriön uudesta lähiöohjelmasta.

Parhaaksi toimintavaihtoehdoksi nousi kyselyjen perusteella sellainen ratkaisu, jossa yhdistyvät kriisityön ja ennaltaehkäisevän työn elementit, kuten VO 6 sosiaalitoimen ja vuokranantajien yhteistyönä toteutettava asumiskykyä ylläpitävä ja ennaltaehkäisevä malli toimisi. Asumisneuvontaan sisällytettävien asiakokonaisuuksien tulisi sillä perusteella käsittää vuokranmaksu ja vuokra-

rästit, muut asumiseen liittyvät asiat (kodinhoitaminen, kodin hankinnat, järjestyssäännöt, sähkön- ja veden kulutus jne.), palveluohjaus, erilaisten etuuksien hakeminen, virastoissa asioiminen ja asioiden priorisointi ja organisointi.

## **7.2 Asumisneuvonnalla saavutettavat edut**

Tämänkin selvityksen perusteella asumisneuvojan tehtäväkenttään liittyvät oleellisesti asumishäiriöt, vuokranmaksuongelmat ja erilaiset elämänhallinnan häiriöt, kuten mielenterveysongelmat. Näiden ongelmien asumiseen heijastuvien häiriöiden selvittämiseen kuuluu palvelujärjestelmässä monella taholla paljon voimavaroja, jotka ovat pois varsinaisesta perustehtävästä. Palvelujärjestelmässä pidetään kyselyn perusteella hyvin tarpeellisena asumisneuvonnan järjestämistä siten, että asumiseen liittyviä ongelmia voitaisiin hoitaa koordinoitusti yhdellä taholla. Tämän uskottaisiin vapauttavan omia resursseja varsinaiseen ydintehtävään ja vähentävän kuormitusta sekä päällekkäisen työn tekemistä eri tahoilla.

Asumisneuvonnan nähdään myös olevan erityisesti niiden asukkaiden etu, joilla on runsaasti tuen ja palveluohjauksen tarvetta tai riski menettää asuntonsa, mutta hyödyttävän muitakin asukkaita parempana asumisviihtyvyytenä ja ongelmien vähentymisenä taloissa. Kyselyyn saatujen vastausten perusteella palvelujärjestelmässä uskotaan, että asumisneuvonta konkretisoituu parempana asunnoista huolehtimisena, asumisohjeiden noudattamisen ja naapureiden kunnioittamisena.

Myönteisen kehityksen uskottiin heijastuvan myös parempana asuntojen kysyntänä ja vuokranantajan imagona sekä parantavan vuokra-asumisen laatua ja lisäävän luottamusta vuokranantajaan. Näistä positiivisista vaikutuksista uskottiin syntyvän pidemmällä tähtäimellä kustannussäästöjä koko palvelujärjestelmässä niin asukkaille, vuokranantajalle kuin yhteistyökumppaneillekin.

## **7.3 Asumisneuvonnan vakiinnuttamisen edellytykset**

Näyttäisi vahvasti siltä, että asumisneuvojatoiminnalla voidaan saavuttaa selkeitä etuja, mutta tiettyjen reunaehtojen täytyy kuitenkin toteutua, jotta se olisi mahdollista. Asumisneuvojatoiminta voi tämän selvityksen perusteella olla

mielestäni tuloksellista silloin, kun toiminnassa täyttyvät seuraavat edellytykset:

- ❖ Varhainen puuttuminen ja ennaltaehkäisy, joiden avulla saavutetaan suurimmat inhimilliset ja taloudelliset säästöt.
- ❖ Riittävä tiedonsaantimahdollisuus ja toiminta siellä, missä se on helpointa ja tehokkainta (vuokrataloyhtiöissä osana asukkaiden ja heidän asioitaan hoitavien työntekijöiden arkea).
- ❖ Säästöt hyödyttävät suoraan työorganisaatiota ja vähentävät sen kustannuspaineita pidemmällä aikavälillä.
- ❖ Riittävä päätösvalta ja mahdollisuus hoitaa salassapitokysymykset työtä tukevalla tavalla.
- ❖ Sosiaalietuuksiin liittyvät valtuudet mahdollistajana (sosiaalitoimi hallinnoijana).
- ❖ Toiminta vapauttaa aidosti palveluverkostossa resursseja perustehtävään, vähentää kuormitusta ja päällekkäisen työn tekemistä sekä järkevöittää rajallisten resurssien käyttöä.
- ❖ Rooliristiriidat ja vastuuepäselvyydet saadaan rakentavasti ratkaistua (asumisneuvojalla selkeä toimenkuva).
- ❖ Vaikutukset asumisviihtyvyyteen ovat selkeitä niin inhimillisesti kuin taloudellisestikin (vähemmän asukasvaihtuvuutta, häätöjä, vuokratästejä, häiriöitä, korjauskuluja, ilkeävaltaa ja epäsiisteyttä).
- ❖ Toiminta on kokonaisvaltaista ja hyödyttää koko palvelujärjestelmää (taloudellinen, sosiaalinen ja kiinteistönhoidollinen näkökulma toteutuu).
- ❖ Parantaa erityisryhmien sopeutumista ja vähentää vastakkainasettelua valtaväestön ja vähemmistöjen välillä (alueiden eriytymiskehitys hidastuu).

#### **7.4 IVA:n soveltuvuus palveluiden vaikutusten arviointiin**

Ihmisiin kohdistuvien vaikutusten arviointi soveltui menetelmänä varsin hyvin palveluiden vaikutusten arvioinnin työkaluksi, koska sen avulla voidaan jäsentää toimivasti eri näkökulmia ja kuvata systemaattisesti ja selkeästi mahdollisia ratkaisuvaihtoehtoja.

Käsiteltäessä erilaisia vaihtoehtoisia tapoja organisoida palvelua on toimiva tapa edetä siten, kuin IVA-prosessi edellyttää. Hankitaan tarvittavat tiedot riittävän näkemyksen muodostamiseksi ja mahdollisten vaihtoehtojen kuvaamiseksi, tunnistetaan eri vaihtoehtoista aiheutuvat vaikutukset siinä laajuudessa, kuin katsotaan tarpeelliseksi ja vertaillaan lopuksi syntyneitä vaihtoehtoja vaikutuksineen.

Perinteiseen IVA:aan ei kuulu johtopäätösten tekeminen ja eri vaihtoehtojen arvottaminen, mutta palveluiden vaikutuksia arvioitaessa tästä voidaan mielestäni poiketa, mikäli on tarve tuottaa valmista tietoa esimerkiksi organisaation sisäiseen liiketoimintaprosessien suunnitteluun.

#### **7.5 PVA:n hyödynnettävyys palveluiden vaikutusten arvioinnissa**

PVA:ssa on laajennettu tarkastelunäkökulmaa perinteiseen IVA:aan verrattuna ja pyritty tuomaan esille palvelun kokonaisvaltaisia vaikutuksia ja syy-yhteyksiä palvelujärjestelmän eri tasoilla yhdistämällä IVA:n perusperiaatteisiin Bronfenbrennerin bioekologinen malli. Tämä IVA:n uusi sovellus toimi varsin hyvin asumisneuvonnan toimintaympäristön, siihen liittyvien palveluprosessien ja niiden keskinäisten suhteiden ja erilaisten vaikutuksien hahmottamisessa. Osoittautui toimivaksi ratkaisuksi jäsentää asumisneuvontaan liittyviä kokonaisuuksia Bronfenbrennerin bioekologista mallia soveltaen edeten yksilötasolta laajempiin järjestelmiin. Näin asiasta muodostui selkeä kokonaiskuva, jonka perusteella syntyi kattava näkemys selvityksen aihepiiristä.

Tässä opinnäytetyössä käytettyä menetelmää voidaan mielestäni hyödyntää muissakin yhteyksissä palvelun vaikutuksia arvioitaessa, riippumatta siitä mistä aihepiiristä on kysymys. Palvelulla on aina mikrosysteemin tasolla asiakas, jolla on kussakin viitekehyksessä omat erityispiirteensä, motiivinsa, tarpeensa

ja tavoitteensa. Näiden ymmärtäminen on peruslähtökohta sille, että voidaan edetä tarkastelemaan toimintaa palveluympäristön muille tasoille laajentaen näkökulmaa ja jäsentäen palvelun aiheuttamia vaikutuksia.

Asiakas toimii myös aina mesosysteemin tasolla osana jotakin yhteisöä ja vii-teryhmää, jonka tunteminen puolestaan auttaa jäsentämään niitä reunaehtoja ja tavoitteita, joihin palvelun tuottamisessa tulisi pyrkiä. Yhteisötasolla muodostuvat verkostot ovat erittäin merkityksellisiä asiakkuuksien kannalta, koska ihmisen kehityskulku määräytyy ratkaisevasti niiden roolien, toimintojen ja arvoasetelmien ominaisuuksista ja moninaisuudesta siinä sosiaalisessa verkostossa, johon hän kuuluu.

Jotta voidaan tarkastella tai kehittää eksosysteemin tasolla laajempia palvelujärjestelmiä, tulee ymmärtää edellisten tasojen keskinäiset suhteet, merkitykset ja dynamiikka. Näin menetellen palveluista syntyy aidosti asiakas- ja tarvelähtöisiä ja edellytykset niiden toimivuudelle ovat huomattavasti paremmat, kuin pelkästään organisaatiolähtöisessä tavassa tarkastella toimintaympäristöä ja tuottaa palveluita. Tällä on oleellinen merkitys myös tuotettavan palvelun tehokkuuden ja taloudellisuuden kannalta.

Eksosysteemin taso on jo kauempana asiakkaan arkisesta vaikutuspiiristä, mutta toimiakseen tarkoituksenmukaisella tavalla myös palvelujärjestelmän päämäärien, rakenteen ja sääntöjen tulee olla asiakaslähtöisiä. Varsinkin julkisen sektorin toimijat luovat usein varsin merkittävät edellytykset sille, minkälaisissa oloissa asiakkaat elävät, minkälaista palvelua he saavat ja minkälaiseksi heidän elämänlaatunsa muodostuu.

Laajemmat puitteet koko palveluiden toimintaympäristölle ja sen ymmärtämiselle luo makrosysteemi, joka sisältää alan lainsäädännön ja ohjausjärjestelmät. Näillä on oleellinen merkitys sille, minkälaiseksi palvelujärjestelmä muodostuu. Lainsäädäntö määrittelee voimakkaasti ne edellytykset, joissa palveluita voidaan tuottaa. Palvelun vaikutukset muodostuvat siis suurelta osin myös sitä ohjaavan lainsäädännön ja alalle tyypillisten ohjausjärjestelmien kautta, jotka tulee ottaa oleellisena osana huomioon palveluiden vaikutuksia arvioitaessa.

Palveluiden vaikutusten arvioinnin osalta kehitystyö on kuitenkin vasta orastavalla alulla. Tämä työ on ollut menetelmän kehittämistä ja testaamista. Toivottavasti tulevissa palveluiden vaikutuksia tutkivissa opinnäytetöissä voidaan jatkaa tätä työtä ja kehittää sovellusta eteenpäin. Tässä työssä on luotu asialle yksi mahdollinen tarkastelulähtökohta, ja on mielenkiintoista nähdä, onko jäsenitys käyttökelpoinen myös muissa yhteyksissä ja laajeneeko se yleisempään käyttöön.

## LÄHTEET

Asukasvalintatyöryhmän muistio. 1998. Suomen ympäristö 276. Ympäristöministeriö. Asunto- ja rakennusosasto. Helsinki: Edita.

Fredriksson, P. 2000. Asuntopoliittinen strategia 2000–2003. Selvitysmiehen ehdotus. Suomen ympäristö 382. Ympäristöministeriö. Asunto- ja rakennusosasto. Helsinki: Edita.

Backlund, A. 2005. Asumisneuvoja – vuokra-asukkaan tuki ja palveluverkoston uudenlainen toimija. Pro gradu-työ. Helsingin yliopisto, valtiotieteellinen tiedekunta, yhteiskuntapolitiikan laitos.

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

Bronfenbrenner, U. 1981. Sosialisatitotutkimus. Toim. Kurt Luscher. Espoo: Weilin+Göös.

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.

Hievanen, J. & Kuokka, H. 1992. Sosiaalipolitiikan rakenteet ja toiminta. Jyväskylä: Kustannuskiila.

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. 2006. Jyväskylä: Jyväskylän kaupunki.

Juhila, K. 2006. Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Jyväskylä: Gummerus.

Juntto, A. 1990. Asuntokysymys Suomessa. Topeliuksesta tulopolitiikkaan. Helsinki: Asuntohallitus.

Juntto, A. 2002. Isäntien varjot – asunnon omistaminen yhteiskunnallisena jakona. Teoksessa Yhteiskunnalliset jaot. 1990-luvun perintö? Toim. Piirainen, T. & Saari, J. Helsinki: Gaudeamus.

Kananoja, A., Niiranen, V. & Jokiranta, H. 2008. Kunnallinen sosiaalipolitiikka. Osallisuutta ja yhteistä vastuuta. Juva: PS-Kustannus.

Kananoja, A., Lähteinen, M., Marjamäki, P., Laiho, K., Sarvimäki, P., Karjalainen, P. & Seppänen, M. 2007. Sosiaalityön käsikirja. Tietosanoma Oy. Jyväskylä: Gummerus.

Korhonen, E. & Takala, J. 2007. Asumisviihtyvyys Helsingin kaupungin vuokra- ja asumisoikeustaloissa 2005. Tutkimuksia 2007/1. Helsinki: Helsingin kaupungin tietokeskus.

Kuntaohjaustyöryhmä. 2000. Kuntaohjaustyöryhmän muistio. Ympäristöministeriö. Asunto- ja rakennusosasto. Helsinki: Edita.

Laakso, S. & Loikkanen, H.A. 2004. Kaupunkitalous. Johdatus kaupungistumiseen, kaupunkien maankäyttöön sekä yritysten ja kotitalouksien sijoittumiseen. Tampere: Gaudeamus.

Lankinen, M. 1998. Lähiöt muuttuvat ja erilaistuvat. 36 lähiön tilastollinen seuranta 1980–1995. Suomen Ympäristö 187. Ympäristöministeriö. Alueidenkäytön osasto. Helsinki: Edita.

Laukkanen, T. 2007. Kaupungin omistamien vuokra-asuntojen hakijoiden asumisen seuranta Helsingissä. Syyskuu 2005 – syyskuu 2006. Ympäristöministeriön raportteja 5/2007. Ympäristöministeriö. Asunto- ja rakennusosasto. Helsinki: Edita.

Laukkanen, T. 1998. Sosiaalisen vuokra-asumisen asukasvalinta ja valintojen valvonta 1996–1997. Suomen ympäristö 222. Ympäristöministeriö. Asunto- ja rakennusosasto. Helsinki: Edita.

Lehtonen, L. ja Salonen, J. 2008. Asunnottomuuden monet kasvot. Suomen Ympäristö 3: 2008. Ympäristöministeriö. Asunto- ja rakennusosasto. Helsinki: Edita.

Liimatainen, L ja Ryttyläinen K. 2006. Innovoi Vaikuta Arvioi. Ihmisiin kohdistuvien vaikutusten arviointi. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 62. Jyväskylä: Jyväskylän yliopistopaino.

Lindholm, H. 2001. Suomalaisen hyvinvoinnin muutokset 1995–2000. Kela, Sosiaali- ja terveysturvan tutkimuksia 63. Helsinki: Gummerus.

Lähiötyöryhmä. 1996. Monitoimijainen lähiöuudistus. Lähiötyöryhmän loppuraportti ja toimenpide-ehdotukset. Suomen ympäristö 47. Ympäristöministeriö. Alueidenkäytön osasto. Helsinki: Edita.

Matala, T. 1993. Asumisen tuki ja aravavuokralaiset. Tilastokeskus. Tutkimuksia 199. Helsinki: Tilastokeskus.

Myrén, K. 2006. Vuokra-asuntojen hakijatilanne pääkaupunkiseudulla. Suomen Ympäristö 32/2006. Ympäristöministeriö. Asunto- ja rakennusosasto. Helsinki: Edita.

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

Niemelä, M. 2006. Pitkäikäisten perheyritysten arvoprofiili. Pitkäikäisten perheyritysten arvojen ja jatkuvuuden kuvaus Bronfenbrennerin ekologisen teorian avulla. Jyväskylä: Jyväskylän Yliopistopaino.

Nimi ovesa. Kansallinen tavoite: Pitkäaikaisasunnottomuuden poistaminen vuoteen 2005 mennessä. Neljän viisaan työryhmän ehdotukset. 2007. Helsinki: Ympäristöministeriö.

Oikeusministeriö. 2007. Säädösehdotusten vaikutusten arviointi. Ohjeet. Julkaisu 2007: 6. Helsinki: Edita Prima Oy.

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

Piirainen, T. 1993. Vuokra-asuminen ja sosiaaliset ongelmat. Stakes. Tutkimuksia 24. Jyväskylä: Gummerus.

Rauhala, P-L. 1988. Mistä ehkäisevässä sosiaalipolitiikassa on kysymys? Käsitteellistä ja historiallista tarkastelua. Stakes. Tutkimuksia 90. Saarijärvi: Gummerus.

Raunio, K. 2004. Olennainen sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus.

Salovaara-Karstu, C. & Muttilainen, V. 2004. Asuntohäädöt 2000-luvun Suomessa. Oikeuspoliittisen tutkimuslaitoksen julkaisuja 213. Helsinki: Edita.

Siltaniemi, A., Perälähti, A., Eronen, A., Londén, P. Hyvinvointi, palvelut ja elämänlaatu Keski-Suomessa. 2007. Helsinki: Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto.

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2008. Kansallisen sosiaalisen suojelun ja osallisuuden strategiaraportti vuosille 2008–2010. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2008: 38. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.

Viirkorpi, P. 2005. Asuntopolitiikan sosiaaliset ulottuvuudet. Ympäristöministeriön moniste 158. Asunto- ja rakennusosasto. Helsinki: Edita

Viljanen, V. 2001. Huono-osaisuuden alueellinen kehitys 1990-luvulla. Laman ja sen jälkeisen talouskasvun vaikutukset. Helsinki: Suomen Kuntaliitto.

Liite 1.

Tutkimuskysymyksiin pyrittiin saamaan vastauksia seuraavasti:

Onko Jyväskylässä tarvetta ja perusteita asumisneuvojatoiminnan jatkamiselle?

- ❖ asukaskyselyn kysymykset nro 7, 8, 9 ja 10
- ❖ työntekijäkyselyn kysymykset nro 5,6, 7, 8, 9, 10 ja 24
- ❖ yhteistyökumppanien kyselyn kysymykset nro 6, 7, 8, 9, 11, 12 ja 26

Minkä toimijan tai hallinnoijan organisoimana jatkohanke voitaisiin toteuttaa?

- ❖ asukaskyselyn kysymykset nro 11 ja 13
- ❖ työntekijäkyselyn kysymys nro 16
- ❖ yhteistyökumppanien kyselyn kysymykset nro 17 ja 21

Miten toiminta voitaisiin uudelleen organisoida tarkoituksenmukaisimmalla tavalla ja mitkä ovat vaihtoehtoiset mallit?

- ❖ asukaskyselyn kysymykset nro 12 ja 13
- ❖ työntekijäkyselyn kysymykset nro 12, 14, 19, 25 ja 27
- ❖ yhteistyökumppanien kysely kysymykset nro 14, 16, 21, 26, 27 ja 29

Miten toimintaa tulisi kohdentaa?

- ❖ asukaskyselyn kysymykset nro 6 ja 7
- ❖ työntekijäkyselyn kysymys nro 18
- ❖ yhteistyökumppanien kyselyn kysymykset nro 10, 20 ja 26

Miten toiminta voidaan mahdollisesti myöhemmin vakiinnuttaa ja turvata?

- ❖ asukaskysely kysymys nro 15
- ❖ työntekijäkyselyn kysymys nro 23
- ❖ yhteistyökumppanien kyselyn kysymys nro 25

Minkälaisia vaikutuksia asumisneuvonnalla on?

- ❖ asukaskysely kysymykset nro 14, 15 ja 16
- ❖ työntekijäkysely kysymykset nro 11, 13, 15, 17, 20, 21, 22, 26 ja 28
- ❖ yhteistyökumppanien kysely kysymykset nro 13, 15, 18, 19, 22, 23, 24, 28 ja 30

SAATE

Liite 2.

4.3.2008

**KYSELY JVA:N ASUKKAILLE ASUMISNEUVONNAN VAIKUTUKSISTA**

Tämä kysely on osa Jyväskylän ammattikorkeakoulun Ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon opin-  
näytetyönä tehtävää ihmisiin kohdistuvien vaikutusten arviointia. Arvioinnissa selvitetään onko olemas-  
sa tarvetta ja edellytyksiä aloittaa asumisneuvonta JVA:lla ja miten asumisneuvonta tulisi siinä tapauk-  
sessa järjestää ja minkälaisia vaikutuksia siitä aiheutuisi. Opinnäytetyötä ohjaavat Katri Ryttyläinen, TtT  
yliopettaja (terveyden edistäminen) Jyväskylän ammattikorkeakoulu ja Timo Hyttinen, toimitusjohtaja  
Jyväskylän Vuokra-asunnot Oy (JVA).

**Asumisneuvonnalla tarkoitetaan** asumisen tukimallia, jossa on tavoitteena **asumiseen liittyvien ongelmien** (vuokratästit, hädät, asumishäiriöt) **ennaltaehkäisy ja ratkaiseminen, asukkaiden aktivoiminen kantamaan vastuuta** asuntojen ja asuinalueen hoidosta sekä **asukkaiden neuvomi-  
nen ja opastaminen** erilaisissa asumiseen liittyvissä asioissa.

Asumisneuvontaa on järjestetty Suomessa pääsääntöisesti kolmella vaihtoehtoisella tavalla:

- 1) vuokranantajien toimesta vuokratoyhtiöissä
- 2) kolmannella sektorilla yhdistyksissä ja järjestöissä
- 3) sosiaalitoimen alaisuudessa

Jyväskylässä on järjestetty aiemmin asumisneuvontaa kolmannella sektorilla Keski-Suomen yhteisöjen  
tuen (KYT) alaisuudessa. Projekti päättyi joulukuussa 2007.

**Arvioinnin ja kyselyn tavoitteet**

Arviointi lisää päätöksentekijöiden tietämystä asumisneuvonnasta ja sen vaikutuksista. Antamanne vas-  
taukset ovat arvioinnin onnistumisen kannalta ensiarvoisen tärkeitä. Ne antavat arvokasta tietoa asumis-  
neuvonnan edellytysten selvittämiseksi ja toiminnan hyötyjen ja haittojen arvioimiseksi. Selvityksen  
tuottamaa aineistoa käytetään asiaa koskevan päätöksenteon perustana.

Tällä kyselyllä kartoitetaan JVA:n asukkaiden näkemyksiä asumisneuvonnan tarpeesta ja asumisneu-  
vonnasta aiheutuvista vaikutuksista. Annettuja tietoja ja vastauksia käsitellään luottamuksellisesti.

**Olkaa hyvä ja lukekaa kysymykset ja vastausvaihtoehdot ja valitkaa kustakin kohdasta mieles-  
tänne sopivin vaihtoehto.** Kirjoittakaa ystävällisesti vastauksenne sille varattuun tilaan, rengastakaa  
valitsemanne vaihtoehto tai toimikaa kysymyksen ohjeiden mukaan. Kyselyyn vastaaminen vie n. 10  
min aikaanne. Kysely palautetaan JVA:lle 21.3 mennessä joko 1.krs:n tai 2.krs:n palautuslaatikkoon tai  
postitse oheisessa palautuskuoressa os. PL 193, 40101 JYVÄSKYLÄ.

**Annan mielelläni lisätietoja kyselystä ja arvioinnista:** Anu Kärkkäinen, asiakaspalvelupäällikkö,  
JVA, p. 0400–369796 tai sähköpostitse: anu.karkkainen@jkl.fi

**TAUSTATIEDOT****Ympyröikää kussakin kohdassa oikea vaihtoehto.**

1. Sukupuoli                      1. mies                                      2. nainen
2. Ikä                                      1. alle 20                                      5. 50 – 59  
    2. 20 – 29                                      6. 60 – 69  
    3. 30 – 39                                      7. 70 - 79  
    4. 40 – 49                                      8. yli 80
3. Koulutus
1. perus- tai kansakoulu  
    2. ylioppilas  
    3. ammatillinen tutkinto  
    4. opistotasoinen tutkinto  
    5. korkeakoulututkinto  
    6. jokin muu, mikä? \_\_\_\_\_
4. Ammatti, arvo tai asema \_\_\_\_\_
5. Elämäntilanne
1. työelämässä                                      4. työtön  
    2. eläkeläinen                                      5. Kotiäiti/-isä  
    3. opiskelija                                      6. muu, mikä? \_\_\_\_\_
6. Kirjoittakaa tähän se Jyväskylän kaupunginosa, jossa asutte:
- \_\_\_\_\_

**KYSYMYKSET ASUMISNEUVONNASTA**

7. Esiintyykö asuintalossanne tai – alueellanne tällä hetkellä asumista haittaavia sosiaalisia ongelmia? Ympyröikää valitsemanne vaihtoehto.

- a) talossa
1. kyllä                                      2. ei
- b) alueella
1. kyllä                                      2. ei

8. Mikäli ongelmia esiintyy, minkälaisista ongelmista on kyse? Ympyröikää valitsemanne vaihtoehdot.

1. päihdeongelmat                                      8. luvattomat asukkaat  
 2. mielenterveysongelmat                                      9. ilkivalta  
 3. järjestyssääntöjen rikkominen                                      10. häädöt ja suuri asukasvaihtuvuus  
 4. metelöinti ja häirintä                                      11. väärinpysäköinti  
 5. huoneiston tai yhteisten tilojen huono hoito                                      12. pyykkituvan väärinkäyttö  
 6. perheväkivaltaan liittyvät häiriöt                                      13. jätteiden väärä käsittely  
 7. naapurikina-asiat                                      14. muu, mikä? \_\_\_\_\_

9. Jos ongelmia esiintyy, kuinka paljon ongelmat häiritsevät asumistanne? Ympyröikää valitsemanne vaihtoehto.

1. hyvin paljon

2. melko paljon
3. melko vähän
4. hyvin vähän
5. en osaa sanoa

10. Onko vuokranantajanne JVA mielestänne tarttunut asumisessa ilmeneviin ongelmiin riittävän tehokkaasti? Ympyröikää valitsemanne vaihtoehto.

1. kyllä
2. ei
3. en osaa sanoa

11. Pidätkö tarpeellisena asumisneuvonnan aloittamista JVA:lla? Ympyröikää valitsemanne vaihtoehto.

1. kyllä, hyvin tarpeellisena
2. kyllä, melko tarpeellisena
3. en kovin tarpeellisena
4. en lainkaan tarpeellisena
5. en osaa sanoa

Miksi? \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

12. Missä seuraavista asioista asumisneuvojan mielestänne tulisi auttaa vuokralaista? Ympyröikää kustakin kohdasta (1, 2 ja 3) haluamanne vaihtoehdot.

### 1. Asumiseen liittyvät asiat

- a) **muuttoon liittyvät asiat** (esim. muuttoilmoitus, kotivakuutus, muuttoapu, asumistuki, vuokravakuusasiat)
- b) **vuokranmaksu ja vuokrat** (vuokran maksaminen ajallaan, maksusopimukset, häätöuhan välttäminen)
- c) **muut asumiseen liittyvät asiat** (kodinhoitaminen, kodin välttämättömät hankinnat, paloturvallisuus, sähkön- ja vedenkulutus, järjestyssäännöt, häiriökäyttämiseen puuttuminen, vuokrasopimuksen uusiminen, asunnon hakeminen tai vaihtaminen)

### 2. Auttaminen palveluiden käytössä

- a) **erilaisten etuuksien hakeminen** (asumistuen tai toimeentulotuen hakeminen, hakemuksiin tarvittavat liitteet, lomakkeiden täyttöapu)
- b) **virastoissa asioiminen** (neuvonta ja ohjaus erilaisten palveluiden käyttöön, asiointituki, läsnäolo verkostotapaamisissa)
- c) **palveluohjaus / uusien palveluiden piiriin ohjaaminen** (tarvittavat lisäpalvelut, apu ja motiivointi sekä neuvonta)

### 3. Arjen asioissa auttaminen

- a) **asioiden priorisointi ja organisointi** (talousneuvonta, talouden suunnittelu, rahankäyttötuki)
- b) **arkipäivän rakenne** (kuntoutumista tukeva toiminta, harrastukset, ihmissuhteet, vertaistuki)
- c) **voimavarojen ylläpitämisen ja palauttamisen tuki** (kannustus, arjen huolien kuuntelu, asioiden hoitamisen neuvonta ja tukeminen)

4. Jokin muu asia, mikä? \_\_\_\_\_

13. Jos te saisitte päättää asumisneuvontaa järjestävästä tahosta, niin mikä se olisi? Ympyröikää valitsemanne vaihtoehto.

1. JVA
2. Sosiaalitoimi



3. Kolmannen sektorin toimija (yhdistys tai järjestö), antakaa esimerkki sopivasta tahosta?

4. Muu taho, mikä? \_\_\_\_\_

5. En osaa sanoa

14. Mainitkaa tärkeysjärjestyksessä kolme tärkeintä vaikutusta, joita asumisneuvonnan aloittaminen kohdassa 13 valitsemanne tahon järjestämänä aiheuttaisi?

1. \_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_

3. \_\_\_\_\_

15. Miten suhtautuisitte siihen, jos asumisneuvonnan kustannuksia sisällytettäisiin vuokriin?

(Vuosina 2002–2007 Jyväskylän asumisneuvojatoiminnan kustannukset olivat loppuraportin mukaan kaikkien kuuden projektivuoden ajalta keskimäärin 1,58 €maksavan yhtiön asunto/vuosi)  
Ympyröikää valitsemanne vaihtoehto.

1. hyvin myönteisesti
2. melko myönteisesti
3. ei myönteisesti eikä kielteisesti
4. melko kielteisesti
5. erittäin kielteisesti
6. en osaa sanoa

Miksi? \_\_\_\_\_

16. Mikäli asumisneuvonta aloitettaisiin JVA:lla, miten arvioisitte sen vaikuttavan seuraaviin seikkoihin vaikutusalueellaan? Ympyröikää kultakin riviltä se numero, joka parhaiten vastaa omaa mielipidettänne.

1 = hyvin negatiivisesti  
2 = melko negatiivisesti

3 = en osaa sanoa

4 = melko positiivisesti  
5 = hyvin positiivisesti

1. asumisviihtyvyyteen alueella	1	2	3	4	5
2. asuinalueen maineeseen	1	2	3	4	5
3. asuinalueen turvallisuuteen	1	2	3	4	5
4. asuinalueen rauhallisuuteen	1	2	3	4	5
5. vuokranantajan kustannuksiin	1	2	3	4	5
6. vuokralaisten kustannuksiin	1	2	3	4	5
7. asuntojen kysyntään alueella	1	2	3	4	5
8. asukkaiden terveyteen	1	2	3	4	5
9. asukkaiden elämänhallintaan	1	2	3	4	5
10. sosiaalisiin suhteisiin alueella	1	2	3	4	5
11. omaan asuinyhteisöönne	1	2	3	4	5
12. ongelmien esiintymiseen taloissa	1	2	3	4	5
13. ongelmien esiintymiseen alueella	1	2	3	4	5

17. Mitä mieltä olette seuraavista väittämistä? Ympyröikää kultakin riviltä se numero, joka parhaiten vastaa omaa mielipidettänne.

1 = täysin eri mieltä

3= en osaa sanoa

4 = jokseenkin samaa mieltä

2 = jokseenkin eri mieltä

5 = täysin samaa mieltä

1. Vuokranantajan tulee kantaa vastuuta asumisongelmien ennaltaehkäisystä ja hoidosta asumisneuvonnan avulla	1	2	3	4	5
2. Kaupungin tulee rahoittaa vuokranantajan järjestämää asumisneuvontaa.	1	2	3	4	5
3. Asumisneuvonta parantaisi omia mahdollisuuksiani selviytyä asumisen ongelmatilanteista.	1	2	3	4	5
4. Asumisneuvonta olisi vuokranantajalta hyvää palvelua asukkaille.	1	2	3	4	5
5. Asumisneuvonta vahvistaisi luottamustani siihen, että vuokranantaja pyrkii ajoissa puuttumaan asumisongelmiin.	1	2	3	4	5
6. Asumisneuvonta parantaisi vuokranantajan ja vuokra-asumisen julkisuuskuvaa.	1	2	3	4	5

**Lämmin kiitos vastauksistanne!**

**KYSELY JVA:N TYÖNTEKIJÖILLE ASUMISNEUVONNAN VAIKUTUKSISTA**

Tämä kysely on osa Jyväskylän ammattikorkeakoulun Ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon opin-  
näytetyönä tehtävää ihmisiin kohdistuvien vaikutusten arviointia. Arvioinnissa selvitetään onko olemas-  
sa tarvetta ja edellytyksiä aloittaa asumisneuvonta JVA:lla ja miten asumisneuvonta tulisi siinä tapauk-  
sessa järjestää ja minkälaisia vaikutuksia siitä aiheutuisi. Opinnäytetyötä ohjaavat Katri Ryttyläinen, TtT  
yliopettaja (terveyden edistäminen) Jyväskylän ammattikorkeakoulu ja Timo Hyttinen, toimitusjohtaja  
Jyväskylän Vuokra-asunnot Oy (JVA).

**Asumisneuvonnalla tarkoitetaan** asumisen tukimallia, jossa on tavoitteena **asumiseen liittyvien ongelmien** (vuokrarästit, hädät, asumishäiriöt) **ennaltaehkäisy ja ratkaiseminen, asukkaiden aktivoiminen kantamaan vastuuta** asuntojen ja asuinalueen hoidosta sekä **asukkaiden neuvomi-  
nen ja opastaminen** erilaisissa asumiseen liittyvissä asioissa.

Asumisneuvontaa on järjestetty Suomessa pääsääntöisesti kolmella vaihtoehdoisella tavalla:

- 4) vuokranantajien toimesta vuokraloyhtiöissä
- 5) kolmannella sektorilla yhdistyksissä ja järjestöissä
- 6) sosiaalitoimen alaisuudessa

Jyväskylässä on järjestetty aiemmin asumisneuvontaa nimellä kolmannella sektorilla Keski-Suomen yhteisöjen tuen (KYT) alaisuudessa. Projekti päättyi joulukuussa 2007.

**Arvioinnin ja kyselyn tavoitteet**

Arviointi lisää päätöksentekijöiden tietämystä asumisneuvonnasta ja sen vaikutuksista. Antamasi vastaukset ovat arvioinnin onnistumisen kannalta ensiarvoisen tärkeitä. Ne antavat arvokasta tietoa asumisneuvonnan edellytysten selvittämiseksi ja toiminnan hyötyjen ja haittojen arvioimiseksi. Selvityksen tuottamaa aineistoa käytetään asiaa koskevan päätöksenteon perustana.

Tällä kyselyllä kartoitetaan JVA:n työntekijöiden näkemyksiä asumisneuvonnan tarpeesta ja asumisneuvonnasta aiheutuvista vaikutuksista. Annettuja tietoja ja vastauksia käsitellään täysin luottamuksellisesti.

**Ole hyvä ja lue kysymykset ja vastausvaihtoehdot ja valitse kustakin kohdasta mielestäsi sopivin vaihtoehto.** Kirjoita ystävällisesti vastauksesi sille varattuun tilaan, rengasta valitsemasi vaihtoehto tai toimi kysymyksen ohjeiden mukaan. Kyselyyn vastaaminen vie n. 15 - 20 min aikaasi. Kysely palautetaan viimeistään 14.3.2008 2.krs:n palautelaatikkoon.

Annan mielelläni lisätietoja kyselystä tai arvioinnista.

Anu

## TAUSTATIEDOT

### Ympyröi kussakin kohdassa oikea vaihtoehto

- |              |          |           |
|--------------|----------|-----------|
| 1. Sukupuoli | 1. mies  | 2. nainen |
| 2. Ikä       | 1. 20–29 | 4. 50–59  |
|              | 2. 30–39 | 5. yli 60 |
|              | 3. 40–49 |           |

1. Tehtäväalue, jolla työskentelet?

1. isännöinti
2. asukaspalvelu (vuokrasopimukset, irtisanomiset ja maksuasiat)
3. hakijapalvelu/asukasvalinta
4. taloushallinto
5. kiinteistöhoito
6. muu, mikä? \_\_\_\_\_

2. Työkokemus

1. 5 vuotta tai vähemmän
2. 6-9 vuotta
3. 10–14 vuotta
4. 15–19 vuotta
5. 20–24 vuotta
6. 25–29 vuotta
7. yli 30 vuotta

## KYSELYLOMAKE

3. Onko työtehtävissäsi tullut esille JVA:n asukkaiden asumista haittaavia sosiaalisia ongelmia? Ympyröi valitsemasi vaihtoehto.

- |          |       |
|----------|-------|
| 1. kyllä | 2. ei |
|----------|-------|

6. Mikäli ongelmia esiintyy, minkälaisista ongelmista on kyse? Ympyröi valitsemasi vaihtoehdot.

- |  |                                      |
|--|--------------------------------------|
| 8. päihdeongelmat                                | 8. luvattomat asukkaat               |
| 9. mielenterveysongelmat                         | 9. ilkivalta                         |
| 10. järjestyssääntöjen rikkominen                | 10. häädöt ja suuri asukasvaihtuvuus |
| 11. metelöinti ja häirintä                       | 11. väärinpysäköinti                 |
| 12. huoneiston tai yhteisten tilojen huono hoito | 12. pyykkituvan väärinkäyttö         |
| 13. perheväkivaltaan liittyvät häiriöt           | 13. jätteen väärä käsittely          |
| 14. naapurikina-asiat                            | 14. muu, mikä? _____                 |

7. Joudutko itse hoitamaan työssäsi säännöllisesti asukkaiden sosiaalisiin tai asumisongelmiin liittyviä työtehtäviä? Ympyröi valitsemasi vaihtoehto.

- |          |       |
|----------|-------|
| 1. kyllä | 2. ei |
|----------|-------|

8. Kerro minkälaisia työtehtäviä asukkaiden sosiaalisiin tai asumisongelmiin liittyvät asiat sinulle aiheuttavat?

---



---



---



---

9. Kuinka paljon asukkaiden sosiaalisten tai asumisongelmien hoito kuormittaa sinua työssäsi? Ympyröi valitsemasi vaihtoehto.

1. erittäin paljon
2. melko paljon
3. melko vähän
4. erittäin vähän
5. en osaa sanoa

10. Onko JVA:lla mielestäsi tällä hetkellä käytettävissä riittävästi resursseja asukkaiden ongelmien ratkaisemiseen? Ympyröi valitsemasi vaihtoehto.

1. kyllä

2. ei

11. Millaisia mielikuvia sinulla on asumisneuvonnasta? Ympyröi kultakin riviltä se numero, joka parhaiten vastaa omaa mielipidettäsi.

1 = täysin eri mieltä

3 = en osaa sanoa

4 = jokseenkin samaa mieltä

2 = jokseenkin eri mieltä

5 = täysin samaa mieltä

Mielestäni asumisneuvonta

1.ennaltaehkäisee asumisongelmia	1	2	3	4	5
2.lisää asumisviihtyvyyttä	1	2	3	4	5
3.lisää asumisturvallisuutta	1	2	3	4	5
4.auttaa hoitamaan ongelmatilanteita	1	2	3	4	5
5.hyödyttää kaikkia yhtiön asukkaita	1	2	3	4	5
6.ehkäisee asunnon menettämistä	1	2	3	4	5
7.ehkäisee syrjäytymistä	1	2	3	4	5
8.parantaa vuokra-asumisen laatua	1	2	3	4	5
9.lisää luottamusta vuokranantajaan	1	2	3	4	5
10.tukee asukasta maksuvaikeuksissa	1	2	3	4	5
11.tukee asukasta elämänhallinnassa	1	2	3	4	5
12.täydentää palvelujärjestelmää	1	2	2	4	5
13. aiheuttaa kustannuspaineita	1	2	3	4	5

12. Ympyröi seuraavista se vaihtoehto, jota asumisneuvontatyössä tulisi mielestäsi painottaa

- a) kriisityö, jossa puututaan vuokravelkoihin, huoneiston huonoon hoitoon ja häiriötilanteisiin
- b) ennaltaehkäisevä työ, jossa pyritään ennaltaehkäisemään ongelmien syntymistä ja/tai uusiutumista
- c) yhdistää kriisityön ja ennalta ehkäisevän työn elementit

13. Kuinka tehokas keino asumisneuvonta mielestäsi olisi asumisongelmien hoitamisessa? Ympyröi valitsemasi vaihtoehto.

1. erittäin tehokas
2. melko tehokas
3. melko tehoton
4. erittäin tehoton
5. en osaa sanoa

Miksi? \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

14. Missä seuraavista asioista asumisneuvojan mielestäsi tulisi auttaa vuokralaista? Ympyröi kustakin kohdasta (1, 2 ja 3) haluamasi vaihtoehdot.

**1. Asumiseen liittyvät asiat**

- d) **muuttoon liittyvät asiat** (esim. muuttoilmoitus, kotivakuutus, muuttoapu, asumistuki, vuokra- vakuusasiat)
- e) **vuokranmaksu ja vuokrat** (vuokran maksaminen ajallaan, maksusopimukset, häätöuhan välttäminen)
- f) **muut asumiseen liittyvät asiat** (kodinhoitaminen, kodin välttämättömät hankinnat, paloturvallisuus, sähkön- ja vedenkulutus, järjestyssäännöt, häiriökäyttäytymiseen puuttuminen, vuokrasopimuksen uusiminen, asunnon hakeminen tai vaihtaminen)

**2. Auttaminen palveluiden käytössä**

- d) **erilaisten etuuksien hakeminen** (asumistuen tai toimeentulotuen hakeminen, hakemuksiin tarvittavat liitteet, lomakkeiden täyttöapu)
- e) **virastoissa asioiminen** (neuvonta ja ohjaus erilaisten palveluiden käyttöön, asiointituki, läsnäolo verkostotapaamisissa)
- f) **palveluohjaus / uusien palveluiden piiriin ohjaaminen** (tarvittavat lisäpalvelut, apu ja motiivointi sekä neuvonta)

**3. Arjen asioissa auttaminen**

- d) **asioiden priorisointi ja organisointi** (talousneuvonta, talouden suunnittelu, rahankäyttötuki)
- e) **arkipäivän rakenne** (kuntoutumista tukeva toiminta, harrastukset, ihmissuhteet, vertaistuki)
- f) **voimavarojen ylläpitämisen ja palauttamisen tuki** (kannustus, arjen huolien kuuntelu, asioiden hoitamisen neuvonta ja tukeminen)

**4. Jokin muu asia, mikä?** \_\_\_\_\_

15. Arvioi asumisneuvonnan mahdollisia etuja ja haittoja **oman työyhteisösi JVA:n** kannalta

- a) edut asiakkaan näkökulmasta \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
- b) haitat asiakkaan näkökulmasta \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
- c) edut työntekijän näkökulmasta \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
- d) haitat työntekijän näkökulmasta \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
- e) edut organisaation näkökulmasta \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
- f) haitat organisaation näkökulmasta \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

16. Pidätkö tarpeellisena asumisneuvonnan aloittamista JVA:lla? Ympyröi valitsemasi vaihtoehto.

- 6. kyllä, hyvin tarpeellisena
- 7. kyllä, melko tarpeellisena
- 8. en kovin tarpeellisena
- 9. en lainkaan tarpeellisena
- 10. en osaa sanoa

Miksi? \_\_\_\_\_

17. Mikäli asumisneuvonta aloitettaisiin JVA:lla, miten arvioisit sen vaikuttavan seuraaviin seikkoihin vaikutusalueellaan? Ympyröi kultakin riviltä se numero, joka parhaiten vastaa mielipidettäsi.

1 = hyvin negatiivisesti  
2 = melko negatiivisesti

3 = en osaa sanoa

4 = melko positiivisesti  
5 = hyvin positiivisesti

1.asuinalueen asumisviihtyvyyteen	1	2	3	4	5
2.asuinalueen maineeseen	1	2	3	4	5
3.asuinalueen turvallisuuteen	1	2	3	4	5
4.asuinalueen rauhallisuuteen	1	2	3	4	5
5.vuokranantajan kustannuksiin	1	2	3	4	5
6.vuokralaisten kustannuksiin	1	2	3	4	5
7.asuntojen kysyntään alueella	1	2	3	4	5
8.asukkaiden terveyteen	1	2	3	4	5
9.asukkaiden elämänhallintaan	1	2	3	4	5
10.sosiaalisiin suhteisiin alueella	1	2	3	4	5
11.ongelmien esiintymiseen taloissa	1	2	3	4	5
12.ongelmien esiintymiseen alueella	1	2	3	4	5
13. JVA:n henkilökunnan kuormitukseen	1	2	3	4	5
14. yhteistyökumppaneiden henkilökunnan kuormitukseen	1	2	3	4	5
15. häätöjen määrään	1	2	3	4	5
16. vuokratien määrään	1	2	3	4	5
17. häiritsevän elämäntavan määrään	1	2	3	4	5

18. Tulisiko asumisneuvontatyö mielestäsi rajata JVA:lla tiettyihin asiakasryhmiin tai rajattuun alueeseen / tiettyihin taloyhtiöihin? Ympyröi valitsemasi vaihtoehto.

1. kyllä

2. ei

Jos vastasit kyllä, määrittele asiakasryhmät ja alueet:

Mihin asiakasryhmiin?

---

Mille alueelle / taloyhtiöihin?

---

Miksi?

---

19. Jos saisit itse päättää asumisneuvontaa järjestävästä tahosta, niin mikä se olisi? Ympyröi valitsemasi vaihtoehto.

1. JVA
2. Sosiaalitoimi
3. Kolmannen sektorin toimija (yhdistys tai järjestö), anna esimerkki:  
\_\_\_\_\_
4. Muu, mikä? \_\_\_\_\_
5. En osaa sanoa

20. Mainitse tärkeysjärjestyksessä kolme tärkeintä vaikutusta, joita asumisneuvonnan aloittaminen kohdassa 19 valitsemasi tahon järjestämänä aiheuttaisi?

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_

3. \_\_\_\_\_

21. Ketkä mielestäsi hyötyisivät sillä tavoin järjestetystä asumisneuvonnasta? Miksi?

---



---



---

22. Kenelle mielestäsi aiheutuisi haittoja sillä tavalla järjestetystä asumisneuvonnasta? Miksi?

---



---



---

23. Miten suhtautuisit siihen, jos asumisneuvonnan kustannuksia sisällytettäisiin vuokriin?

(Vuosina 2002–2007 Jyväskylän asumisneuvojatoiminnan kustannukset olivat loppuraportin mukaan kaikkien kuuden projektivuoden ajalta keskimäärin 1,58 €maksavan yhtiön asunto/vuosi)  
Ympyröi valitsemasi vaihtoehto.

1. hyvin myönteisesti
2. melko myönteisesti
3. neutraalisti
4. melko kielteisesti
5. erittäin kielteisesti
6. en osaa sanoa

Miksi? \_\_\_\_\_

---



---

24. Minkälaisissa tilanteissa itse haluaisit ohjata asiakkaita asumisneuvonnan piiriin? \_\_\_\_\_

---



---

25. Mitä toivoisit yhteistyöltä asumisneuvojan kanssa? \_\_\_\_\_

---



---

26. Minkälaista lisäarvoa asumisneuvonta voisi antaa

a) sinun työllesi?

---



---



---

b) asiakkaan tilanteen selvittelyyn ja ongelmien ratkaisemiseen?

---



---



---

c) JVA:n yhteistyökumppaneiden toimintaan?

---



---



---



27. Miten asiakkaiden ohjautuminen asumisneuvonnan piiriin voitaisiin parhaiten organisoida?

---



---



---

28. Mitä mieltä olet seuraavista väittämistä? Ympyröi kultakin riviltä se numero, joka parhaiten vastaa omaa mielipidettäsi.

1 = täysin eri mieltä	3= en osaa sanoa	4 = jokseenkin samaa mieltä			
2 = jokseenkin eri mieltä		5 = täysin samaa mieltä			
1. Vuokranantajan tulee kantaa vastuuta asumisongelmien ennaltaehkäisystä ja hoidosta asumisneuvonnan avulla.	1	2	3	4	5
2. Kaupungin tulee rahoittaa vuokranantajan järjestämää asumisneuvontaa.	1	2	3	4	5
3. Asumisneuvonta helpottaisi työtilannettani tasaamalla vastuuta asumisongelmien hoidosta.	1	2	3	4	5
4. Asumisneuvonta olisi vuokranantajalta hyvää palvelua asukkaille.	1	2	3	4	5
5. Asumisneuvonta parantaisi vuokranantajan ja vuokra-asumisen julkisuuskuvaa.	1	2	3	4	5
6. Asumisneuvonnan tarjoamia hyötyjä on liioiteltu.	1	2	3	4	5
7. Asumisneuvonnan puutteita on liioiteltu.	1	2	3	4	5
8. Asumisneuvonnan vaikutuksia ei vielä tunneta riittävän hyvin	1	2	3	4	5

### Kiitos osallistumisestasi!

Jos haluat kommentoida tarkemmin vastauksiasi, asumisneuvonnan vaikutuksia koskevaa arviointia tai tätä kyselyä, alla on varattu siihen tilaa:

---



---



---



---



---



---



---



---



---



---

SAATE

Liite 4.

4.3.2008

**KYSELY JVA:N YHTEISTYÖKUMPPANEILLE ASUMISNEUVONNAN VAIKUTUKSISTA**

Tämä kysely on osa Jyväskylän ammattikorkeakoulun Ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon opin-  
näytetyönä tehtävää ihmisiin kohdistuvien vaikutusten arviointia. Arvioinnissa selvitetään onko olemas-  
sa tarvetta ja edellytyksiä aloittaa asumisneuvonta JVA:lla ja miten asumisneuvonta tulisi siinä tapauk-  
sessa järjestää ja minkälaisia vaikutuksia siitä aiheutuisi. Opinnäytetyötä ohjaavat Katri Ryttyläinen, TtT  
yliopettaja (terveyden edistäminen) Jyväskylän ammattikorkeakoulu ja Timo Hyttinen, toimitusjohtaja  
Jyväskylän Vuokra-asunnot Oy (JVA).

**Asumisneuvonnalla tarkoitetaan** asumisen tukimallia, jossa on tavoitteena **asumiseen liittyvien ongelmien** (vuokrarästit, hädät, asumishäiriöt) **ennaltaehkäisy ja ratkaiseminen, asukkaiden aktivoiminen kantamaan vastuuta** asuntojen ja asuinalueen hoidosta sekä **asukkaiden neuvomi-  
nen ja opastaminen** erilaisissa asumiseen liittyvissä asioissa.

Asumisneuvontaa on järjestetty Suomessa pääsääntöisesti kolmella vaihtoehdoisella tavalla:

- 7) vuokranantajien toimesta vuokraloyhtiöissä
- 8) kolmannella sektorilla yhdistyksissä ja järjestöissä
- 9) sosiaalitoimen alaisuudessa

Jyväskylässä on järjestetty aiemmin asumisneuvontaa kolmannella sektorilla Keski-Suomen yhteisöjen  
tuen (KYT) alaisuudessa. Projekti päättyi joulukuussa 2007.

**Arvioinnin ja kyselyn tavoitteet**

Arviointi lisää päätöksentekijöiden tietämystä asumisneuvonnasta ja sen vaikutuksista. Antamanne vas-  
taukset ovat arvioinnin onnistumisen kannalta ensiarvoisen tärkeitä. Ne antavat arvokasta tietoa asumis-  
neuvonnan edellytysten selvittämiseksi ja toiminnan hyötyjen ja haittojen arvioimiseksi. Selvityksen  
tuottamaa aineistoa käytetään asiaa koskevan päätöksenteon perustana.

Tällä kyselyllä kartoitetaan JVA:n yhteistyökumppaneiden näkemyksiä asumisneuvonnan tarpeesta ja  
asumisneuvonnasta aiheutuvista vaikutuksista. Annettuja tietoja ja vastauksia käsitellään luottamukselli-  
sesti.

**Olkaa hyvä ja lukekaa kysymykset ja vastausvaihtoehdot ja valitkaa kustakin kohdasta mieles-  
tänne sopivin vaihtoehto.** Kirjoittakaa ystävällisesti vastauksenne sille varattuun tilaan, rengastakaa  
valitsemanne vaihtoehto tai toimikaa kysymyksen ohjeiden mukaan. Kyselyyn vastaaminen vie n. 15 -  
20 min aikaanne. Kysely palautetaan JVA:lle 14.3.2008 mennessä joko 1.krs:n tai 2.krs:n palautuslaa-  
tikkoon tai postitse allekirjoittaneelle. Myös sähköpostia voi käyttää.

Annan mielelläni lisätietoja kyselystä ja arvioinnista: Anu Kärkkäinen, asiakaspalvelupäällikkö, JVA, p.  
0400-369796 tai sähköpostitse: [anu.karkkainen@jkl.fi](mailto:anu.karkkainen@jkl.fi)

**TAUSTATIEDOT****Ympyröi kussakin kohdassa oikea vaihtoehto**

1. Sukupuoli 1. mies 2. nainen

2. Ikä 1. 20–29 4. 50–59  
2. 30–39 5. yli 60  
3. 40–49

3. Toimiala, jolla työskentelet?

1. sosiaalitoimi
2. päihdepalvelut
3. mielenterveyspalvelut
4. kiinteistön hoitopalvelut (huoltoyhtiö)

4. Ammatti \_\_\_\_\_

5. Työkokemus

1. 5 vuotta tai vähemmän
2. 6–9 vuotta
3. 10–14 vuotta
4. 15–19 vuotta
5. 20–24 vuotta
6. 25–29 vuotta
7. yli 30 vuotta

**KYSELYLOMAKE**

6. Onko työtehtävissäsi tullut esille JVA:n asukkaiden asumista haittaavia sosiaalisia ongelmia? Ympyröi valitsemasi vaihtoehto.

1. kyllä 2. ei

7. Mikäli ongelmia esiintyy, minkälaisista ongelmista on kyse? Ympyröi valitsemasi vaihtoehdot.

- |   |                                      |
|---|--------------------------------------|
| 1. päihdeongelmat                               | 8. luvattomat asukkaat               |
| 2. mielenterveysongelmat                        | 9. ilkivalta                         |
| 3. järjestyssääntöjen rikkominen                | 10. häädöt ja suuri asukasvaihtuvuus |
| 4. metelöinti ja häirintä                       | 11. väärinpysäköinti                 |
| 5. huoneiston tai yhteisten tilojen huono hoito | 12. pyykkituvan väärinkäyttö         |
| 6. perheväkivaltaan liittyvät häiriöt           | 13. jätteiden väärä käsittely        |
| 7. naapurikina-asiat                            | 14. muu, mikä? _____                 |

8. Arvioi, kuinka suuri määrä sinulla on sellaisia JVA:lla asuvia asiakkaita, joilla on huomattavasti ongelmia asumisessaan tai elämönhallinnassaan? Ympyröi valitsemasi vaihtoehto.

1. erittäin paljon
2. melko paljon
3. melko vähän
4. hyvin vähän
5. en osaa sanoa

9. Arvioi vielä lukumääräisesti, kuinka suuri määrä asiakkaita on kyseessä? \_\_\_\_\_

10. Kuinka paljon edellisessä kohdassa mainitut asiakkaat kuormittavat sinua työssäsi? Ympyröi valitsemasi vaihtoehto.

1. erittäin paljon
2. melko paljon
3. melko vähän
4. erittäin vähän
5. en osaa sanoa

11. Millä asuinalueilla tai taloyhtiöissä ongelmia mielestäsi ilmenee eniten?

---



---



---

12. Onko JVA mielestäsi tarttunut asumisessa ilmeneviin ongelmiin riittävän tehokkaasti? Ympyröi valitsemasi vaihtoehto.

1. kyllä
2. ei
3. en osaa sanoa

13. Onko JVA:lla mielestäsi tällä hetkellä käytettävissä riittävästi resursseja asukkaiden ongelmien ratkaisemiseen? Ympyröi valitsemasi vaihtoehto.

1. kyllä

2. ei

14. Millaisia mielikuvia sinulla on asumisneuvonnasta? Ympyröi kultakin riviltä se numero, joka parhaiten vastaa omaa mielipidettäsi.

1 = täysin eri mieltä

3 = en osaa sanoa

4 = jokseenkin samaa mieltä

2 = jokseenkin eri mieltä

5 = täysin samaa mieltä

Mielestäni asumisneuvonta

1.ennaltaehkäisee asumisongelmia	1	2	3	4	5
2.lisää asumisviihtyvyyttä	1	2	3	4	5
3.lisää asumisturvallisuutta	1	2	3	4	5
4.auttaa hoitamaan ongelmatilanteita	1	2	3	4	5
5.hyödyttää kaikkia sen piirissä olevia asukkaita	1	2	3	4	5
6.ehkäisee asunnon menettämistä	1	2	3	4	5
7.ehkäisee syrjäytymistä	1	2	3	4	5
8.parantaa vuokra-asumisen laatua	1	2	3	4	5
9.lisää luottamusta vuokranantajaan	1	2	3	4	5
10.tukee asukasta maksuvaikeuksissa	1	2	3	4	5
11.tukee asukasta elämänhallinnassa	1	2	3	4	5
12.täydentää palvelujärjestelmää	1	2	2	4	5
13. aiheuttaa kustannuspaineita	1	2	3	4	5

15. Ympyröi seuraavista se vaihtoehto, jota asumisneuvontatyössä tulisi mielestäsi painottaa

- d) kriisityö, jossa puututaan vuokravelkoihin, huoneiston huonoon hoitoon ja häiriötilanteisiin
- e) ennaltaehkäisevä työ, jossa pyritään ennaltaehkäisemään ongelmien syntymistä ja/tai uusiutumista
- f) yhdistää kriisityön ja ennalta ehkäisevän työn elementit

16. Kuinka tehokas keino asumisneuvonta mielestäsi olisi asumisongelmien hoitamisessa? Ympyröi valitsemasi vaihtoehto.

1. erittäin tehokas
2. melko tehokas
3. melko tehoton
4. erittäin tehoton
5. en osaa sanoa

Miksi? \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

17. Missä seuraavista asioista asumisneuvojan mielestäsi tulisi auttaa vuokralaista? Ympyröi kustakin kohdasta (1, 2 ja 3) haluamasi vaihtoehdot.

### 1. Asumiseen liittyvät asiat

- g) **muuttoon liittyvät asiat** (esim. muuttoilmoitus, kotivakuutus, muuttoapu, asumistuki, vuokra- vakuusasiat)
- h) **vuokranmaksu ja vuokrat** (vuokran maksaminen ajallaan, maksusopimukset, häätöuhan välttäminen)
- i) **muut asumiseen liittyvät asiat** (kodinhoitaminen, kodin välttämättömät hankinnat, paloturvallisuus, sähkön- ja vedenkulutus, järjestyssäännöt, häiriökäyttäytymiseen puuttuminen, vuokrasopimuksen uusiminen, asunnon hakeminen tai vaihtaminen)

### 2. Auttaminen palveluiden käytössä

- g) **erilaisten etuuksien hakeminen** (asumistuen tai toimeentulotuen hakeminen, hakemuksiin tarvittavat liitteet, lomakkeiden täyttöapu)
- h) **virastoissa asioiminen** (neuvonta ja ohjaus erilaisten palveluiden käyttöön, asiointituki, läsnäolo verkostotapaamisissa)
- i) **palveluohjaus / uusien palveluiden piiriin ohjaaminen** (tarvittavat lisäpalvelut, apu ja motiivointi sekä neuvonta)

### 3. Arjen asioissa auttaminen

- g) **asioiden priorisointi ja organisointi** (talousneuvonta, talouden suunnittelu, rahankäyttötuki)
- h) **arkipäivän rakenne** (kuntoutumista tukeva toiminta, harrastukset, ihmissuhteet, vertaistuki)
- i) **voimavarojen ylläpitämisen ja palauttamisen tuki** (kannustus, arjen huolien kuuntelu, asioiden hoitamisen neuvonta ja tukeminen)

4. Jokin muu asia, mikä? \_\_\_\_\_

18. Pidätkö tarpeellisena asumisneuvonnan aloittamista JVA:lla? Ympyröi valitsemasi vaihtoehto.

1. kyllä, hyvin tarpeellisena
2. kyllä, melko tarpeellisena
3. en kovin tarpeellisena
4. en lainkaan tarpeellisena
5. en osaa sanoa

Miksi? \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

19. Mikäli asumisneuvonta aloitettaisiin JVA:lla, miten arvioisit sen vaikuttavan seuraaviin seikkoihin vaikutusalueellaan? Ympyröi kultakin riviltä se numero, joka parhaiten vastaa mielipidettäsi.

1 = hyvin negatiivisesti		3= en osaa sanoa		4 = melko positiivisesti	
2 = melko negatiivisesti				5 = hyvin positiivisesti	
1. alueen asumisviihtyvyyteen	1	2	3	4	5
2. asuinalueen maineeseen	1	2	3	4	5
3. asuinalueen turvallisuuteen	1	2	3	4	5
4. asuinalueen rauhallisuuteen	1	2	3	4	5
5. vuokranantajan kustannuksiin	1	2	3	4	5
6. vuokralaisten kustannuksiin	1	2	3	4	5
7. asuntojen kysyntään alueella	1	2	3	4	5
8. asukkaiden terveyteen	1	2	3	4	5
9. asukkaiden elämönhallintaan	1	2	3	4	5
10. sosiaalisiin suhteisiin alueella	1	2	3	4	5
11. ongelmien esiintymiseen taloissa	1	2	3	4	5
12. ongelmien esiintymiseen alueella	1	2	3	4	5
13. JVA:n henkilökunnan kuormitukseen	1	2	3	4	5
14. yhteistyökumppaneiden henkilö-	1	2	3	4	5
kunnan kuormitukseen					
15. häätöjen määrään	1	2	3	4	5
16. vuokratien määrään	1	2	3	4	5
17. häiritsevän elämäntavan määrään	1	2	3	4	5

20. Arvioi vuokranantajan järjestämän asumisneuvonnan mahdollisia etuja ja haittoja **oman työyhteisösi kannalta**

- a) edut asiakkaan näkökulmas-  
ta \_\_\_\_\_
- b) haitat asiakkaan näkökulmasta  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
- c) edut työntekijän näkökulmas-  
ta \_\_\_\_\_
- d) haitat työntekijän näkökulmas-  
ta \_\_\_\_\_
- e) edut organisaation näkökulmas-  
ta \_\_\_\_\_
- f) haitat organisaation näkökulmas-  
ta \_\_\_\_\_

21. Tulisiko asumisneuvontatyö mielestäsi rajata JVA:lla tiettyihin asiakasryhmiin tai rajattuun alueeseen / tiettyihin taloyhtiöihin? Ympyröi valitsemasi vaihtoehto.

1. kyllä

2. ei

Jos vastasit kyllä, määrittele asiakasryhmät ja alueet:

Mihin asiakasryhmiin?

\_\_\_\_\_

Mille alueelle / taloyhtiöihin?

---

Miksi?

---



---

22. Jos saisit itse päättää asumisneuvontaa järjestävästä tahosta, niin mikä se olisi?

1. JVA
2. Sosiaalitoimi
3. Kolmannen sektorin toimija (yhdistys tai järjestö), anna esimerkki:  
\_\_\_\_\_
4. Muu, mikä? \_\_\_\_\_
5. En osaa sanoa

23. Mainitse tärkeysjärjestyksessä kolme tärkeintä vaikutusta, joita asumisneuvonnan aloittaminen kohdassa 21 valitsemasi tahon järjestämänä aiheuttaisi?

1. \_\_\_\_\_
2. \_\_\_\_\_
3. \_\_\_\_\_

24. Ketkä mielestäsi hyötyisivät sillä tavoin järjestetystä asumisneuvonnasta? Miksi?

---



---



---

25. Kenelle mielestäsi aiheutuisi haittoja sillä tavalla järjestetystä asumisneuvonnasta? Miksi?

---



---



---

26. Miten suhtautuisit siihen, jos asumisneuvonnan kustannuksia sisällytettäisiin JVA:n vuokriin?

(Vuosina 2002–2007 Jyväskylän asumisneuvojatoiminnan kustannukset olivat loppuraportin mukaan kaikkien kuuden projektivuoden ajalta keskimäärin 1,58 €maksavan yhtiön asunto/vuosi)

Ympyröi valitsemasi vaihtoehto.

- a. hyvin myönteisesti
- b. melko myönteisesti
- c. neutraalisti
- d. melko kielteisesti
- e. erittäin kielteisesti
- f. en osaa sanoa

Miksi?

---



---

27. Minkälaisissa tilanteissa itse haluaisit ohjata asiakkaita asumisneuvonnan piiriin?

---



---

28. Mitä toivoisit yhteistyöltä asumisneuvojan kanssa?

---



---



---

29. Minkälaista lisäarvoa asumisneuvonta voisi antaa

a) sinun työllesi?

---



---



---

b) asiakkaan tilanteen selvittelyyn ja ongelmien ratkaisemiseen?

---



---



---

c) JVA:n toimintaan?

---



---



---

30. Miten asiakkaiden ohjautuminen asumisneuvonnan piiriin voitaisiin parhaiten organisoida?

---



---



---

31. Mitä mieltä olet seuraavista väittämistä? Ympyröi kultakin riviltä se numero, joka parhaiten vastaa omaa mielipidettäsi.

1 = täysin eri mieltä

3 = en osaa sanoa

4 = jokseenkin samaa mieltä

2 = jokseenkin eri mieltä

5 = täysin samaa mieltä

1. Vuokranantajan tulee kantaa vastuuta asumisongelmien ennaltaehkäisystä ja hoidosta asumisneuvonnan avulla.	1	2	3	4	5
2. Kaupungin tulee rahoittaa vuokranantajan järjestämää asumisneuvontaa.	1	2	3	4	5
3. Asumisneuvonta helpottaisi työtilannettani tasaamalla vastuuta asiakkaiden ongelmien hoidosta.	1	2	3	4	5
4. Asumisneuvonta täydentäisi palvelujärjestelmän aukkoja.	1	2	3	4	5
5. Asumisneuvonta säästäisi JVA:n yhteistyökumppaneiden kustannuksia.	1	2	3	4	5
6. Asumisneuvonnan tarjoamia hyötyjä on liioiteltu.	1	2	3	4	5
7. Asumisneuvonnan puutteita on liioiteltu.	1	2	3	4	5
8. Asumisneuvonnan vaikutuksia ei vielä tunneta riittävä hyvin.	1	2	3	4	5

**Kiitos vastauksistasi!**



## Liitetaulukko 1. Vaihtoehtojen ja vaikutusten taulukointi

## Liite 5.

Vaikutus ja vaikutuksen kohde	VO 0 ei asumisneuvontaa	VO 1 Varhaisen puuttumisen ja ennaltaehkäisyn malli vuokranantajan hallinnoimana	VO 2 Kokonaisavun malli sosiaalitoimen hallinnoimana	VO 3 Puolueeton talousneuvonnallinen malli kolmannen sektorin hallinnoimana	VO 4 Monitoimijainen hoitoon ja kuntoutukseen kytkeytyvä palveluohjauksellinen yhteistyömalli (VA, sos.toimi ja kolmas sektori)	VO5 Aluetyön kiinteistönhoidollinen ja asumisviihtyvyyttä tukeva malli huoltoyhtiöiden, sosiaalitoimen ja vuokranantajan yhteistyönä
<b>Taloudelliset vaikutukset</b>						
vaikutukset kotitalouksien taloudelliseen asemaan	Asukkaiden on tultava talousvaikeuksiensa kanssa enemmän omillaan toimeen, voivat kärjistyä häättöön saakka	Nopea puuttuminen ennaltaehkäisee maksu- vaikeuksien vaikeutumista hyvissä ajoin, jolloin häättö vältettävissä. Tavoittaa JVA:n asukkaat	Mahdollistaa kokonaisavun ja päätökset samankaton alta, mutta tieto tulee usein liian myöhään. Tavoittaa sos.toimessa asioivat	Voidaan erikoistua talousvaikeuksiin ja tehdä syvemmälle menevää talousneuvonnallista ohjaustyötä. Voidaan auttaa niitä, jotka osaavat hakeutua asiakkaita.	Talousasiat kytkeytyvät asiakkaan kokonaistilanteen käsittelyyn. Voidaan auttaa niitä, jotka ohjautuvat verkoston asiakkaita (oma motivaatio ja sitoutuminen korostuvat)	Voidaan auttaa ohjaamalla maksu- vaikeuksissa niitä hoitaville henkilöille (asukasisännöitsijät, vuokrasihteerit, sosiaalityöntekijät). Tavoittaa alueen asukkaat. Tieto saadaan ajoissa vuokranantajalta.
vaikutukset kotitalouksien käyttäytymiseen	Heikoimmassa asemassa olevien mahdollisuudet kaventuvat ongelmatilanteissa, vaihtoehtojen ratkaisujen löytämien vaikeampaa.	Asukkaiden vastuuttaminen vuokranmaksamisesta tehokkaampaa. Asiointi suoraan vuokranantajan ja vuokralaisen välillä lisääntyy ja muiden tahojen työpaine tasoittuu.	Asiakkaan taloudellisen tuen kokonaistarpeen kartoitus ohjaa myös asumispreferenssien kehittämistä normirajoista vastaaviksi, kun ylikalliita asuntoja ei tueta	Voidaan vaikuttaa talousneuvonnallisin keinoin asiakkaiden kulutustottumuksiin ja tehdä pitkäjänteistä taloudenhallintaa tukevaa työtä	Asumisohjauksessa pyritään vaikuttamaan vuokranmaksua koskevien asenteiden kehittämiseen vuokrarästejä ennaltaehkäiseviksi	Asukkaille voidaan konkretisoida asumisesta aiheutuvien kustannuksien kohdentumista ja asiallisen asumisen synnyttämiä säästöjä vuokralaisille

vaikutukset toimijoiden kustannuksiin ja tuottoihin	Ei kustannuksia, mutta ei myöskään tuottoja säästöjen muodossa. Mahdollisesti asumiseen liittyvät kustannukset (rästit, korjauskulut, häädöt) lisääntyvät ilman väliintuloa	Aiheutuu kustannuksia, jotka ennaltaehkäisevän luonteensa vuoksi kuitenkin tuovat todennäköisesti itsensä takaisin vähentyneiden vuokratien, korjauskulujen, häätöjen ja pienemmän asukasvaihtuvuuden muodossa	Sosiaalitoimelle aiheutuu kustannuksia, jotka kuitenkin ainakin osittain kompensoituvat toimeentulotukimenojen pienentymisessä ja erilaisten asumisesta aiheutuvien kulujen ja ongelmatilanteiden vähenemisenä (rästit, häädöt, korjauskulut) sekä syrjäytymisen ja laitostumisen ennaltaehkäisyinä.	Organisaatiolle aiheutuu kustannuksia, mutta säästöt ohjautuvat muille tahoille (vuokranantajalle, sosiaalitoimelle jne.) Ei voi sen vuoksi toimia kuin projektirahoituksena tai yhteisrahoituksena, johon myös hyödynsaajat osallistuvat.	Rahoitus olisi ratkaistava eri tahojen yhteismallina. Maksusuuksien määrittely vaikeaa, koska eri tahoille aiheutuvien hyötyjen tarkka arviointi ja konkretisointi on haasteellista. Kaikille aiheutuu sekä kustannuksia että säästöjä. Säästöjä myös laitostumisen ennaltaehkäisystä.	Aiheutuu kustannuksia kaikille osapuolille, jotka rahoittavat toimintaa, mutta myös säästöjä paremmasta siisteydestä, asuntojen kunnossapysymisestä, asukasrakenteen tasa-painottumisesta ja alueellisen erilaisuuden estymisestä sekä asukkaiden saamasta palveluohjauksesta.
vaikutukset toimijoiden väliseen kilpailuun ja markkinoiden toimivuuteen	Ei vaikutuksia kilpailuun. Jokainen toimija hoitaa itsenäisesti asuminen neuvonnalliset tarpeensa. Saattaa aiheuttaa päällekkäisyyttä ja rajallisten resurssien turhaa kuormitusta. Synergia edut jäävät käyttämättä.	Vuokranantajan järjestämänä kilpaileva vaihtoehto kolmannen sektorin tarjoamalle sosiaalille isännöinnille. Kilpailee sosiaalitoimen rahoituksesta.	Sosiaalitoimen rahoitusta kohdentuisi pääosin oman organisaation tuottaman palvelun rahoittamiseen, jolloin kolmannen sektorin tuottama joutuisi kilpailemaan rahoituksesta tai jäisi kokonaan ilman	Ei voi toimia pelkätään oman rahoituksen voimin, vaan tarvitsee ulkopuolista rahoitusta. Toistaiseksi ei ole kilpailevia vaihtoehtoja olemassa.	Ei keskenään kilpailevia malleja, vaan eri tahojen voimavarojen yhdistäminen saman tavoitteen saavuttamiseksi.	Kilpailee kolmannen sektorin sosiaalisen isännöinnin kanssa. Lisäresursseja saadaan kiinteistöhuollon organisaation osallistumisesta.
vaikutukset uuden toiminnan aloittamiseen tai toimijoiden kasvumahdollisuuksiin	Vaikutuksia uuden toiminnan aloittamiseen synnyttämällä tarvetta uusien ratkaisujen löytämiseen	Saattaa hidastaa kolmannen sektorin sosiaalisen isännöinnin leviämistä, koska kilpailee resursseista	Saattaa hidastaa kolmannen sektorin sosiaalisen isännöinnin leviämistä, koska kilpailee resursseista	Saattaa hidastaa kolmannen sektorin sosiaalisen isännöinnin leviämistä, koska kilpailee resursseista	Hyödyttää kaikkia osapuolia ja vähentää tarvetta aloittaa omia, erillisiä hankkeita. Kolmas sektori voi hyödyntää sosiaalisen isännöinnin osaamistaan.	Saattaa hidastaa kolmannen sektorin sosiaalisen isännöinnin leviämistä, koska kilpailee resursseista

vaikutukset toimijoiden investointeihin tai kehittämistoimintaan	Vaikututtaa investointeihin ja kehittämistoimintaan siten, että vanhat vakiintuneet käytännöt vahvistuvat ja uusien hankkeiden on vaikeampaa saada jalansijaa	Pieniä investointeja jouduttaisiin tekemään työväliseisiin ja työhuoneen kalustamiseen. Toiminta uuden palvelun luomisessa vaikuttaisi kehittämistoimintaa edistävasti	Pieniä investointeja jouduttaisiin tekemään työväliseisiin ja työhuoneen kalustamiseen. Toiminta uuden palvelun luomisessa vaikuttaisi kehittämistoimintaa edistävasti	Pieniä investointeja jouduttaisiin tekemään työväliseisiin ja työhuoneen kalustamiseen. Toiminta uuden palvelun luomisessa vaikuttaisi kehittämistoimintaa edistävasti	Pieniä investointeja jouduttaisiin tekemään työväliseisiin ja työhuoneen kalustamiseen. Toiminta uuden palvelun luomisessa vaikuttaisi kehittämistoimintaa edistävasti	Pieniä investointeja jouduttaisiin tekemään työväliseisiin ja työhuoneen kalustamiseen. Toiminta uuden palvelun luomisessa vaikuttaisi kehittämistoimintaa edistävasti
vaikutukset julkistalouden yhteisöjen rahoitukseen tai voimavarojen jakoon	Vaikuttaa siten, että voimavarat kohdentuvat paljon hajanaisemmin	Vuokranantajan järjestämä toiminta saattaa vähentää tarvetta ostaa sosiaalista isännöintiä kolmannelta sektorilta.	Jos rahoitetaan omaa asumisneuvojatoimintaa, kolmannen sektorin palveluiden ostaminen vähenee	Tarvitsee ulkopuolista rahoitusta. Toisaalta vähentää rahoittajien (esim. VA, sos.toimi) kustannuspaineita pidemmällä aikavälillä	Kustannukset ohjautuvat tasapuolisesti toiminnasta hyötyville tahoille. Hyödyttää kaikkia mukana olevia ja voidaan hyödyntää olemassa olevia rakenteita	Saattaa vähentää tarvetta ostaa sosiaalista isännöintiä kolmannelta sektorilta
vaikutukset julkistalouden eri osatekijöihin	Vaikuttaa palvelujärjestelmän toimintaa heikentävästi, koska olemassa olevat rakenteet pystyvät heikosti vastamaan asumisneuvonnan tarpeeseen. Syntyy väliinpuotoamistilanteita, joiden kerrannaisvaikutukset kustannuksineen voivat olla suuria eri toimijoille	Vaikuttaa palvelujärjestelmän toimivuuteen, täydentää sitä. Vähentää resursoinnin tarvetta muualla. Ennaltaehkäisevän ja etsivän työn vaikutukset ovat olennaisia kustannusten ennaltaehkäisyssä ja vuokralatessa tietä ongelmissa on nopeimmin saatavilla	Vaikuttaa palvelujärjestelmää täydentävästi, kun yksi taho ottaa vastuun asumisongelmien hoitamisesta. Kunnan työntekijän virka-asema helpottaa salassapittoa ja tiedonsaantiin liittyviä ongelmia. Sosiaalietuuksiin liittyvillä valtuuksilla on mahdollista vaikuttaa taloudellisiin ratkaisuihin tehokkaasti.	Vaikuttaa palvelujärjestelmän toimivuutta parantavasti. Hyöty kohdentuu muualle palvelujärjestelmään, mm. vuokranantajalle ja sosiaalitoimelle. Rakenteiden ulkopuolisenä tahona tehottomampi toimija mm. päätösvalan puute sekä tiedonsaanti ja salassapitokysymykset vaikeuttavat.	Vaikuttaa palvelujärjestelmää täydentävästi, auttaa koordinoimaan ja rakentamaan palveluketjuja eri toimijoiden tarjoamista palveluista asiakkaan tarpeen mukaan. Hyöty kohdentuu rajatulle asiakasjoukolle, jotka hyötyvät juuri heille räätälöidystä palvelusta ja ovat motivoituneita sen käyttämiseen ja sitoutuvat hoitosuhteeseen.	Vaikuttaa palvelujärjestelmää täydentävästi ja ennaltaehkäisee asumishäiriöiden ja korjauskustannusten syntymistä. Hyöty suuntautuu tietyille asuinalueille, jolloin vaikutuksia syntyy vain rajatulle alueelle, mutta ne voivat olla hyvin merkittäviä, jos voidaan tasapainottaa asukasrakennetta, vähentää vaihtuvuutta ja ehkäistä segregatiota.
<b>Vaikutukset toimijoiden välisiin suhteisiin</b>	<b>VO 0 ei asumisneuvontaa</b>	<b>VO1 Varhaisen puuttumisen ja ennaltaehkäisyn malli</b>	<b>VO2 Kokonaisavun malli</b>	<b>VO 3 Puolueeton talousneuvonnallinen malli</b>	<b>VO4 Monitoimijainen palveluohjauksellinen yhteistyömalli</b>	<b>VO 5 Alueuudistuksen ja asumisviihtyvyyttä tukeva malli</b>

vaikutukset toimijoiden välisiin suhteisiin	Palaaminen sektoroituneisiin toimintatapoihin, palveluiden heikentyminen, ongelmien syveneminen ja kärjistyminen	Edistää moniammatillista yhteistyötä ja verkostoimaista toimintatapaa. Tuo säästöjä kaikille osapuolille. Sosiaalitoimisaan tiedon asukkaan ongelmista riittävän ajoissa.	Erikoistuminen asumisen ongelmiin vapauttaa niin sosiaalitoimen kuin yhteistyökumppaneiden resursseja perustehtävään ja vähentää kuormitusta verkostossa.	Lisää yhteistyötä, mutta ongelmana ovat salassapitosymykset ja tiedonsaanti, jotka heikentävät yhteistyötä, palvelun vakiintumista ja asiakkaiden ohjautumista palveluun	Aito verkostoyhteistyön muoto, jossa saadaan paras hyöty eri osapuolten kokonaisnäkömyksestä. Syvenpää yksilökohtaista työtä, jossa asiakasmäärät eivät voida olla kovin suuria.	Alkuperäisen sosiaalisen isännöinnin idean mukainen malli, jossa pyritään sitouttamaan asukkaita asuinalueelle ja koordinoimaan ja lisäämään asukkaiden ja toimijoiden välistä yhteistyötä
vaikutukset toimijoiden tehtäviin ja menettelytapoihin	Jokainen taho joutuu selviytymään oman osaamisensa varassa asumisen ongelmien hoitamisesta, päällekkäisen työn tekeminen heikentää resurssien käyttöä	Vaikuttaa resurssien käyttöä järkevöittävästi, päällekkäisen työn tekeminen vähenee ja resursseja vapautuu ydintehtävään,	Vaikuttaa organisaation osaamista laajentavasti ja helpottaa työpaineita antamalla lisäresursseja palveluohjaukseen ja asumista koskevien ongelmien selvittelyyn	Tuo uutta osaamista taustaorganisaatioon, antaa mahdollisuuden kokeilla uusia innovatiivisia työmuotoja	Kehittää palveluohjausta asumispalvelujärjestelmässä, lisää mahdollisuuksia järjestää vaikeimmin asutettavien henkilöiden asumista	Kehittää ja lisää asukkaiden ja eri toimijoiden välisiä yhteyksiä, tukee asukkaiden sitoutumista ja viihtyvyyttä asuinalueella, antaa toimijoille uusia työvälineitä hoitaa ja ennaltaehkäistä ongelmia
vaikutukset toimijoiden henkilöstöön ja organisaatioon	Jokainen organisaatio kamppailee erikseen asumiseen liittyvien ongelmien kanssa, yhteistyö on satunnaista ja yhteiset pelisäännöt puuttuvat	Aiheuttaa lisäkustannuksia ja saattaa tuoda ristiriitoja ja pelkoja oman tehtävän ja vastualueen kaventumisen, sosiaali- ja terveystoimen tehtävien siirtyminen maksettavaksi vuokrien kautta, toisaalta helpottaa työpainetta ja antaa mahdollisuuden keskittyä ydintehtävään	Rooliristiriidat asuminen neuvonnan ja sosiaalitoimen välillä mahdollisia, koska yhteisiä rajapintoja on paljon, lisäksi aiheuttaa lisäkustannuksia ja vastuunjaon epäselvyyksiä, tuo toisaalta kaivatua resurssia asumisen ongelmien käsittelyyn	Rakenteiden ulkopuolisen tahona vaikeinta päästä toimimaan tehokkaasti sosiaalitoimen ja vuokranantajan kanssa, erilaiset toimintakulttuurit on haasteellista sovittaa yhteen	Tuo kaikkien tahojen osamisen ja vahvuudet yhteisen pöydän ääreen. tasavertainen malli, joka hyödyttää aidoimmin asiakasta.	Tietyn alueen asiat korostuvat ja voivat saada liian paljon aikaa ja voimavaroja kokonaisuuden kustannuksella, resurssien jako epätasaista ja epädemokraattista, herättää ristiriitoja asukkaissa ja työntekijöissä, toisaalta voidaan ennaltaehkäistä ja hoitaa ongelma-alueen tilannetta

hallinnolliset vaikutukset toimijoihin	Kaikki raportoivat aihepiiristä omalta osaltaan ja omalla tavallaan, mutta ei saada yhtenäistä ja kaikkia toimijoita hyödyttävää tietoa	Lisää raportointiveloitetta, mutta se kohdistuu lähinnä asumisneuvontaa hoitavaan henkilöön	Lisää raportointiveloitetta, mutta se kohdistuu lähinnä asumisneuvontaa hoitavaan henkilöön	Lisää raportointiveloitetta, mutta se kohdistuu lähinnä asumisneuvontaa hoitavaan henkilöön	Lisää raportointiveloitetta, mutta se kohdistuu lähinnä asumisneuvontaa hoitavaan henkilöön. Voidaan kerätä tietoa koko verkostoa hyödyttävällä tavalla.	Lisää raportointiveloitetta, mutta se kohdistuu lähinnä asumisneuvontaa hoitavaan henkilöön. Voidaan kerätä tietoa koko verkostoa hyödyttävällä tavalla.
<b>Ympäristövaikutukset</b>	<b>VO 0 ei asumisneuvontaa</b>	<b>VO 1 Varhaisen puuttumisen ja ennaltaehkäisyn malli</b>	<b>VO 2 Kokonaisavun malli</b>	<b>VO 3 Puolueeton talousneuvonnallinen malli</b>	<b>VO 4 Monitoimijainen palveluohjauksellinen yhteistyömalli</b>	<b>VO 5 Aluetyön kiinteistönhoidollinen ja asumisviihtyvyyttä tukeva malli</b>
vaikutukset ihmisten terveyteen, elinoloihin ja viihtyvyyteen	Asuin ympäristön viihtyisyys heikkenee, ongelmat lisääntyvät, syrjäytyvien määrä lisääntyy, lisääntyviä kustannuksia kaikille toimijoille ja asukkaille itselleen	Asumisviihtyvyys paranee, vähemmän epäsiisyyttä ja korjaustarpeita, asukaspysyvyys paranee ja naapuruussuhteet paranevat, kun häiriöihin puututaan tehokkaasti, toisaalta sosiaalisiin ongelmiin ei voida paneutua kovin syvällisesti	Vaikutukset asumisviihtyvyyteen vähemmän konkreettisia, kiinteistönhoidollinen näkökulma ei niin vahva, eikä häiriöihin puuttuminen ole suoraan mahdollista, mutta sosiaalisten ongelmien hoitamisen asiantuntemus syvenpää ja parempaa	Vaikutukset asumisviihtyvyyteen eivät kovin selviä, häiriöihin puuttuminen ei ole mahdollista, eikä sosiaalisten ongelmien hoitaminen onnistu kuin maksuasioden osalta, kokonaisvaltaisuus jää puuttumaan	Vaikutukset kokonaisvaltaisimmat, kun eri toimijoiden osaaminen ja asiantuntemus ovat käytettävissä asukkaiden parhaaksi	Jos asumisneuvoja toimii vain yhdellä alueella, on vaarana, että sosiaaliseen asumiseen huonosti sopeutuvia ohjataan enenevässä määrin alueelle ja segregatio alueella voimistuu, toisaalta hyvä keino vahvistaa alueen imagoa ja hyviä puolia vetovoiman parantamiseksi
<b>Vaikutukset asukkaiden asemaan ja toimintaan</b>	<b>VO 0 ei asumisneuvontaa</b>	<b>VO 1 Varhaisen puuttumisen ja ennaltaehkäisyn malli</b>	<b>VO 2 Kokonaisavun malli</b>	<b>VO 3 Puolueeton talousneuvonnallinen malli</b>	<b>VO 4 Monitoimijainen palveluohjauksellinen yhteistyömalli</b>	<b>VO 5 Aluetyön kiinteistönhoidollinen ja asumisviihtyvyyttä tukeva malli</b>

vaikutukset ihmisten keskinäisiin suhteisiin tai niitä koskevaan päätöksentekoon	Asukkaiden keskinäiset suhteet kärjistyvät ongelmatilanteissa, eikä ole olemassa hyviä käytäntöjä naapurisovun parantamiseen	Varhainen puuttuminen ongelmiin parantaa naapurisuvaitsevaisuutta ja asumisrauhaa. Parantaa asukkaiden elämänhallintaa ja kriisitilanteissa turvaa asunnon säilyttämisen ja perheen koossa pysymisen	Lisää tietämystä asukkaiden ongelmista ja tilanteista eri taloissa ja alueilla. Mahdollistaa voimavarojen kohdentamisen sinne, missä on eniten tarvetta ja puuttumisen riittävän ajoissa	Toiminnassa korostuu enemmän yksilöllinen kuin yhteisöllinen näkökulma. Vaikutuksia sosiaalisiin suhteisiin ja yhteisöllisyyteen lähinnä yksittäisten perheiden tai asiakkaiden osalta. Laajempaa näkökulmaa vaikea tavoittaa rakenteiden ulkopuolelta.	Turvaa heikoimpien asemaa yhteiskunnassa ja estää väliinputoamisen palvelujärjestelmässä. yksilökohtaista työtä, jossa pyritään kuitenkin huomioimaan myös asuinyhteisöt ja asukasrakenteen toimivuus.	Asukkaita rohkaistaan ottamaan vastuuta asumisestaan ja asuinympäristön viihtyisyydestä. Lisää yhteistyötä alueella toimivien tahojen ja asukkaiden välillä ja hyödyttää kaikkia osapuolia.
<b>Sosiaaliset ja terveysvaikutukset sekä vaikutukset yhdenvertaisuuteen, lapsiin ja sukupuolten tasa-arvoon</b>	<b>VO 0 ei asumisneuvontaa</b>	<b>VO 1 Varhaisen puuttumisen ja ennaltaehkäisyn malli</b>	<b>VO 2 Kokonaisavun malli</b>	<b>VO 3 Puolueeton talousneuvonnallinen malli</b>	<b>VO 4 Monitoimijainen palveluohjauksellinen yhteistyömalli</b>	<b>VO 5 Alue työn kiinteistönhoidollinen ja asumisviihtyvyyttä tukeva malli</b>
vaikutukset ihmisten henkiseen tai fyysiseen terveyteen, hyvinvointiin tai hyvinvoinnin jakautumiseen	Pienemmät osallistumismahdollisuudet, palvelut etäisempiä ja vaatii enemmän omia voimavaroja ja jaksamista hakeutua niiden pariin, riski syrjäytymiseen kasvaa	Vaikuttaa kaikkien asukkaiden arjen hallintaa ja elinoloja parantavasti, kun ongelmat löydetään ajoissa ja niihin voidaan reagoida	Auttaa ohjaamaan ja käyttämään sosiaalitoimen asiakkaita oikeita ja tarpeen mukaisia palveluita ja vaikuttaa palveluiden saantia parantavasti	Taloudenhallinnan tukeminen turvaa asuimista ja aikaansaa inhimillisiä ja taloudellisia säästöjä	Ennaltaehkäisee syrjäytymistä ja asukasrakenteen yksipuolistumista ja vinoutumista, lisää asumiskykyä ja vahvistaa valmiuksia erilaisen neuvonnan ja opastuksen muodossa	Positiivista diskriminaatiota heikommille ja enemmän ongelmia omaaville alueille ja niiden asukkaille
vaikutukset yhdenvertaisuuteen ja syrjimättömyyteen	Erityisryhmien, kuten asunnottomien, romaneiden, maahanmuuttajien, päihde- ja mielen-terveysongelmisten tilanne heikompi, koska heidän vaikeampi sijoittua asuntomarkkinoilla ja saada tarvitsemiin palveluita	Parantaa erityisryhmien sopeutumista asuinyhteisönsä ja asumis-sääntöihin. Vähentää ristiriitoja ja vastakkainasettelua valtaväestön ja vähemmistöjen välillä. Antaa vuokranantajalle turvaa ongelmatilanteiden ratkaisemiseen.	Antaa työkaluja puuttua tilanteeseen myös asuinyhteisössä, kun verkoston kautta saadaan paremmin sanaa eteenpäin. Parantaa mahdollisuuksia tukea ja auttaa asiakkaita asumisessa eteenpäin.	Rakenteiden ulkopuolisen tahona ei juurikaan mahdollisuuksia puuttua eriarvoisuuden muuten kuin taloudellisten asioiden osalta, esim. varmistamalla, että kaikki ensisijaiset etuudet on haettu ja käytössä	Verkoston mahdollisuudet tukea erityisryhmiä asumisen pulmissa ovat kaikkein parhaat, koska eri tahojen asiantuntemus ja osaaminen on tehokkaimmin hyödynnettävissä	Antaa työkaluja alueen asuinongelmien taltuttamiseen ja tilanteen rauhoittamiseen sekä eri ryhmien välisen vastakkainasettelun lieventämiseen. Mikäli ongelmasukkaita ohjataan alueelle enenevässä määrin, saattaa syödä saavutetut hyödyt

vaikutukset lapsiin	Ongelmatilanteissa lapset joutuvat hankalaan välikäteen, kun asunnon menettäminen uhkaa hajottaa myös perheen	Tieto lapsiperheen ahdingosta saadaan ajoissa sosiaalitoimelle ja voidaan ehkäistä asunnon menettäminen	Tieto lapsiperheen ahdingosta saadaan riittävän ajoissa ja siihen jää aikaa reagoida.	Rakenteiden ulkopuolisen saa tiedon lapsiperheen ahdingosta yleensä aivan liian myöhään, silloin kun mitään ei välttämättä enää ole tehtävissä	Verkostossa voidaan käsitellä tehokkaammin vaikeita erityistapauksia, joihin ei muuten tunnu löytyvän ratkaisuja. Myös tieto on ajoissa saatavilla.	Asuinalueen perheet tulevat asuminen- ja asumisneuvojalle tutuksi ja heidän tilanteensa vaikeutumiseen voidaan antaa apua ajoissa.
<b>Vaikutukset työllisyyteen ja työelämään</b>	<b>VO 0 ei asumisneuvontaa</b>	<b>VO 1 Varhaisen puuttumisen ja ennaltaehkäisyn malli</b>	<b>VO 2 Kokonaisavun malli</b>	<b>VO 3 Puolueeton talousneuvonnallinen malli</b>	<b>VO 4 Monitoimijainen palveluohjauksellinen yhteistyömalli</b>	<b>VO 5 Aluetyön kiinteistönhoidollinen ja asumisviihtyvyyttä tukeva malli</b>
vaikutukset työmarkkinoiden toimivuuteen tai rakenteellisiin tekijöihin	Työn vastaanottaminen ei ole kannattavaa, jos asumisessa muodostuu kannustinlouku niin, että ansiotulojen noustessa kokonaistulot pienyvät	Voidaan tehokkaammin auttaa asukasta saamaan uutta tulotilannetta vastaava asunto, jolloin työn vastaanottaminen on kannattavaa. tarvittaessa voidaan tehdä maksusuunnitelmia tilanteen hoitamiseksi	Voidaan opastaa ja neuvoa asukasta siitä minkälainen asunto olisi hänen muuttuneilla tuloillaan paras vaihtoehto. Harkinnanvarainen toimeentulotuki voi auttaa pahimman vaiheen yli.	Talousneuvonnalla voidaan auttaa purkamaan pattitilanne ja vapauttaa voimavaroja uuden asunnon etsimisen ja tilanteen tasapainottamiseen	Verkostomainen toimintatapa on tehokas, kun asukasta voidaan tukea useammalta taholta. Mahdollistaa myös joustamisen ja vastaantulon tavallisessa suuremmassa määrin, kun muut toimijat ovat antamassa taustatukea	Palveluohjauksella pyritään saamaan asukas aktivoitumaan omien asioidensa hoitamisessa ja asunnon vaihtamisessa. Toimivat yhteydet vuokranantajaan parantavat mahdollisuuksia nopeuttaa asunnonvaihtoa.
vaikutukset työntekijöiden asemaan	Kaikkien toimijoiden työntekijät ovat kovemman työpaineen alla, asumiseen liittyvien ongelmien selvittely vie paljon aikaa ja voimavaroja	Antaa lisäresursseja ongelmatilanteiden selvittelyyn ja mahdollisuuksia keskittyä tehokkaammin omaan ydinosaamiseen	Parantaa työssä jaksamista, kun vastuu asumisen ongelmista jakautuu tasaisemmin ja niiden hoitoon erikoistunutta asiantuntemusta on käytettävissä	Ei vaikutuksia organisaation muihin työntekijöihin, jos työskentelevät aivan muissa tehtävissä. Ei juurikaan tukea omasta organisaatiosta.	Verkoston laajempi asiantuntemus antaa uusia työvälineitä ja parantaa osallistujien osaamista ja työssä jaksamista	Työtä asuinongelmien ratkaisemiseksi voidaan tehdä alueen kaikkien toimijoiden voimavaroja ja osaamista hyödyntäen.
<b>Vaikutukset turvallisuuteen</b>	<b>VO 0 ei asumisneuvontaa</b>	<b>VO 1 Varhaisen puuttumisen ja ennaltaehkäisyn malli</b>	<b>VO 2 Kokonaisavun malli</b>	<b>VO 3 Puolueeton talousneuvonnallinen malli</b>	<b>VO 4 Monitoimijainen palveluohjauksellinen yhteistyömalli</b>	<b>VO 5 Aluetyön kiinteistönhoidollinen ja asumisviihtyvyyttä tukeva malli</b>

vaikutukset turvallisuuteen	Heikosti toimivat hajanaiset asuinyhteisöt ovat otollisia ympäristöjä häiriökäyttäytymiselle ja välinpitämättömyydelle naapureita kohtaan	Sosiaalinen paine asuinyhteisössä kasvaa niiden toiminnan parantuessa ja asukkaat alkavat itse ottaa vastuuta asumisestaan. Kun häiriökäyttäytymistä ei enää sallita, tilanne rauhoittuu. Asukkaiden luottamus VA:n toimiin lisääntyy.	Voidaan tukea asuinyhteisöjen toimintaa tukemalla niissä asuvien yksilöiden tilannetta ja elämänhallintaa	Toimeentulotilanteen kohentuessa tarve epäsosiaaliseen käyttäytymiseen vähenee ja elämänhallinta paranee.	Verkosto voi vaikuttaa asuinalueiden turvallisuutta edistävästi ohjaamalla asukkaita asumiskykyänsä mukaisesti ratkaisuihin	Kun asuinyhteisöt toimivat paremmin ja tuntevat jäsenensä, todennäköisyys häiriöihin vähenee ja turvallisuus alueella lisääntyy,
<b>Aluekehitysvaikutukset</b>	<b>VO 0 ei asumisneuvontaa</b>	<b>VO 1 Varhaisen puuttumisen ja ennaltaehkäisyn malli</b>	<b>VO 2 Kokonaisavun malli</b>	<b>VO 3 Puolueeton talousneuvonnallinen malli</b>	<b>VO 4 Monitoimijainen palveluohjauksellinen yhteistyömalli</b>	<b>VO 5 Alueyön kiinteistönhoidollinen ja asumisviihtyvyyttä tukeva malli</b>
vaikutukset palveluiden alueittaiseen saatavuuteen	Heikentää palveluiden saatavuutta, kun syntyy väliinpuotoajaryhmiä, jotka eivät osaa tai kykene hakeutuman palveluiden pariin	Ennaltaehkäisevä ja etsivä työ auttaa löytämään ne, jotka tarvitsevat eniten apua ja hyötävät palveluiden käytöstä	Lisää sosiaalitoimen mahdollisuuksia löytää ne, jotka tarvitsevat apua. Apua saavat vain ne, jotka kykenevät hakeutumaan asiakkaaksi, ellei saada tietoa yhteistyökumppaneilta	Rakenteiden ulkopuolisena tahona voi auttaa vain niitä, joilla on osaamista ja kykyä hakeutua asiakkaaksi	Verkosto on tehokas tapaa tehdä etsivää työtä ja löytää ne, jotka ovat eniten avun tarpeessa	Alueen ja asukkaiden tuntemus mahdollistaa palveluiden tehokkaamman suuntaamiseen niitä tarvitseville ja väliinpuotoajien tunnistamisen
<b>Tietoyhteiskuntavaikutukset</b>	<b>VO 0 ei asumisneuvontaa</b>	<b>VO 1 Varhaisen puuttumisen ja ennaltaehkäisyn malli</b>	<b>VO 2 Kokonaisavun malli</b>	<b>VO 3 Puolueeton talousneuvonnallinen malli</b>	<b>VO 4 Monitoimijainen palveluohjauksellinen yhteistyömalli</b>	<b>VO 5 Alueyön kiinteistönhoidollinen ja asumisviihtyvyyttä tukeva malli</b>
vaikutukset palveluiden saatavuuteen ja käyttäjiin	Asukkaat jäävät harvempien palveluiden varaan ongelmineen. Palveluita jää käyttämättä ja etuuksia hakematta, koska kynnys itsenäiseen asiointiin on niin suuri	Voidaan auttaa ja neuvoa tehokkaammin asunnon hakemiseen tai vaihtamiseen liittyvissä asioissa	Edesauttaa heikoimpien ryhmien toimeen tulemistä ja selviytymistä palveluiden käytössä, kun on mahdollisuus saada asiantuntevaa henkilökohtaista apua tarpeen mukaan	Voidaan ohjata hakeumaan riittävät ja oikeat etuudet, jotta taloustilanne saadaan tasapainotettua	Yksilökohtaisella palveluohjauksella voidaan auttaa virastoasioinnissa ja madalltaa kynnystä palveluiden käyttöön	Voidaan ohjata eri toimijoiden taholta tarvittavien palveluiden piiriin niin että ne tukevat asiakkaan kokonaistilannetta