

Hanna-Leena Jokela

TALOUS- JA ASUMISNEUVONNAN MALLINTAMINEN
TOISTUVISSA VUOKRAVELKATILANTEISSA OLEVILLE
VUOKRA-ASUKKAILLE

Sosiaalialan koulutusohjelma
Ylempi AMK

2019

TALOUS- JA ASUMISNEUVONNAN MALLINTAMINEN TOISTUVISSA VUOKRAVELKATILANTEISSA OLEVILLE VUOKRA-ASUKKAILLE

Jokela, Hanna-Leena
Satakunnan ammattikorkeakoulu
Sosiaalialan koulutusohjelma, ylempi AMK
Lokakuu 2019
Sivumäärä: 51
Liitteitä: 2

Asiasanat: asumisneuvonta, häätö, velkaantuminen, taloussosiaalityö

Tämä työelämälähtöinen opinnäytetyö toteutettiin tutkimuksellisena kehittämishankkeena, jonka tavoitteena oli mallintaa talous- ja asumisneuvonta toistuvissa vuokravelkatilanteissa oleville vuokra-asukkaille. Kehittämistyö tehtiin yhteistyössä Tampereella toimivan Vuokra-asukkaiden talousongelmien ehkäiseminen -hankkeen eli ASTA-hankkeen kanssa. Hankkeen ensisijaisena kohderyhmänä ovat vuokravelkaantuneet lapsiperheet. Käytännön työssä on noussut tarve uusille toimintamalleille toistuvien vuokravelkojen ennaltaehkäisemiseksi ja myös häätöjen ennaltaehkäisemiseksi.

Kehittämistyön aihe oli ajankohtainen, koska kotitalouksien velkaantuminen ja maksuhäiriömerkinnät ovat lisääntyneet huolestuttavasti. Vuokralla asuvien kotitalouksien taloudenhallinnan heikkeneminen on riski vuokravelan syntyyn, joka pahimmillaan johtaa häätöön. Häätö on huomattava riski yksilön hyvinvoinnille sekä siitä seuraa merkittäviä kustannuksia yhteiskunnalle.

Tutkimukseen valikoitui toimintatutkimuksellinen lähestymistapa, jossa tiedonkeruumenetelmänä käytin työpajatyöskentelyä sekä ASTA-hankkeen työntekijöiden kanssa käytyjä keskusteluja. Luotua talous- ja asumisneuvonnan toimintamallia testattiin työpajassa, jonka perusteella muokkasinkin lopullisen toimintamallin. Opinnäytetyön tuloksena on talous- ja asumisneuvonnan toimintamalli, jossa on kuvattu asiakasprosessi. Tarkoituksena on, että luotua toimintamallia on mahdollista soveltaa ja hyödyntää muissakin organisaatioissa talous- ja asumisneuvontatyöhön. Opinnäytetyössä nostetaan esiin taloussosiaalityö, jonka avulla kansalaisten taloustaitoja ja taloudellista toimintakykyisyyttä pystyttäisi vahvistamaan. Taloussosiaalityö työorientaationa mahdollistaa työskentelyn asiakkaiden kanssa eli yksilötasolla, mutta myös rakenteellisen sosiaalityön.

MODELING FINANCIAL SOCIAL WORK AND RESIDENTIAL COUNSELLING FOR HOUSEHOLDS WITH LEASE DEBT

Jokela, Hanna-Leena

Satakunnan ammattikorkeakoulu, Satakunta University of Applied Sciences

Degree Programme in Social Services, Master of Social Services

November 2019

Number of pages: 51

Appendices: 2

Keywords: residential counselling, eviction, indebtedness, financial social work

This work-based thesis was implemented as a research and development project which purpose was to create a model regarding financial social work and residential counselling in families who has lease debt. The thesis was done in cooperation with ASTA-project in Tampere. The project develops ways to prevent financial problems and evictions especially for families with children. There is a growing need for new operating models to prevent financial problems and evictions.

The topic of the thesis was topical, as household indebtedness have been increasing alarmingly. Where there are financial problems in households and families who live in a rental apartment, there is big risk for indebtedness and lease debt. In worst case lease debt could lead to eviction. Eviction represents a significant risk to the well-being of the individual and entails significant costs for society.

I chose for the research an action research approach and I organized workshop to test a preliminary operating model. Workers in ASTA-project took part in the workshop. After the workshop I design the final operating model. The operating model describes process and work with a client. The purpose for the operating model is to make it possible for other organizations to apply it. The thesis also introduces financial social work, which could use to help to strengthen citizens' financial skills. Financial social work enables working with clients in the individual level, but also enables to do structural social work.

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	5
2	OPINNÄYTETYÖN KONTEKSTI.....	7
2.1	Opinnäytetyön tavoitteet ja kehittämistehtävä.....	9
2.2	Toimintaympäristön kuvaus.....	9
3	TEOREETTISET LÄHTÖKOHDAT.....	11
3.1	Asumisneuvonta.....	11
3.2	Häätö.....	13
3.3	Velkaantuminen.....	17
3.3.1	Keitä velkaantuneet ovat?.....	18
3.3.2	Mahdollisia taustasyitä.....	19
3.3.3	Velkaantumisen seuraukset.....	24
3.4	Taloussosiaalityö.....	25
4	ESIMERKKEJÄ MUISTA TOIMINTAMALLEISTA.....	28
5	MENETELMÄLLISET LÄHTÖKOHDAT.....	30
5.1	Toimintatutkimus.....	30
5.2	Aineiston keruu.....	32
6	KEHITTÄMISTYÖN TULOKSET.....	35
6.1	Asiakkaan ohjautuminen palveluun.....	35
6.2	Työskentely.....	36
6.3	Työskentelyn päätyminen.....	39
6.4	Kehittäminen.....	40
7	ARVIOINTI.....	41
7.1	Tutkimuksen luotettavuus.....	41
7.2	Tutkimuksen toteuttamisen arviointi.....	42
7.3	Tutkimuksen tulosten arviointi.....	43
8	JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA.....	46
	LÄHTEET.....	48
	LIITTEET	

1 JOHDANTO

Kehittämiskohteenani oli mallintaa talous- ja asumisneuvontaa toistuvissa vuokravelkatilanteissa oleville vuokra-asukkaille Tampereella. Kehittämistyö toteutettiin Vuokra-asukkaiden talousongelmien ehkäiseminen -hankkeen yhteydessä eli ASTA-hankkeen yhteydessä. Hankkeen kohderyhmänä ovat ensisijaisesti lapsiperheet, joilla on sosiaalityön asiakkuus ja joilla on huomattavia vuokravelkoja tai toistuvaa vuokravelan uusiutumista. ASTA-hankkeen tavoitteena on yksityisissä ja ARAn (Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus) vuokra-asunnoissa asuvien taloudenhallinnan ongelmista kärsivien asiakkaiden vuokravelkojen sekä häätöjen vähentäminen ja kotitalouksien kannustaminen ja tukeminen omaan taloudenhallintaan.

Kotitalouksien velkaantuminen on ajankohtainen ongelma. Vuokranmaksun laiminlyönnistä johtuvat luottohäiriömerkintöjen määrät jatkavat kasvuaan aiemmista vuosista. Nuorten eli 18–29 vuotiaiden osalta luottohäiriömerkinnät ovat myös kasvaneet, mutta kasvu on ollut vähäisempää muuhun väestöön nähden. (Suomen asiakastieto Oy:n www-sivut 2018.) Takuusäätiön mukaan suurin osa kehitetyistä palveluista on tehty vaikeiden talousongelmien ratkaisemiseen ja usein tilannetta on lähdetty ratkaisemaan vasta kun henkilö on esimerkiksi määrällisesti velkaantunut paljon. Takuusäätiön mukaan tarvetta olisikin kehittää palveluita ja keinoja, jotka vastaisivat kotitalouksien velkaantumiseen nykyistä aiemmassa vaiheessa ja painottuisivat myös ennaltaehkäisevään työhön. (Takuusäätiön www-sivut 2018.) Tätä Takuusäätiön esittämää tarvetta tukee valtakunnanvoudinviraston tilasto, jonka mukaan ulosottovelallisten määrä kasvaa tasaisesti vuosi vuodelta (Valtakunnanvoudinviraston www-sivut 2018).

Tampereen kaupunki on toteuttanut asumisneuvontaa hankeluontoisesti. Asumisneuvonnan asiakkaista vuosina 2015–2017 suurin osa (72 %) on ohjautunut asumisneuvontaan vuokravelan vuoksi tai vuokranmaksuongelmien vuoksi (Tampereen Asumisneuvonta -hanke 2017). Sosiaalitoimen ja kunnan harkinnanvaraisen toimeentulotuen menot ovat kasvaneet vuokravelkojen kasvun myötä. Erityisesti ongelmia tulee toistuvissa vuokravelkatilanteissa, koska vaihtoehtoisia toimintatapoja on vähän. Toimeentulotuella ei ole tarkoitus kattaa toistuvasti vuokravelkoja. Asumisneuvonnassa varhainen ja nopea puuttuminen on todettu tehokkaaksi toimintavaksi, jolla on saatu

vähennettyä häättöjä ja vuokratästejä (Murto 2003, 3-12). Tampereen asumisneuvonnan -hankkeessa on kuitenkin havaittu, että yksilölliselle talousneuvonnalle ja uusille toimintatavoille on tarvetta, eikä asumisneuvonnalla yksin pystytä vastaamaan kotitalouksien velkaantumisen estämiseen vaan uusien toimintatapojen lisäksi tarvitaan monialaista yhteistyötä (Tampereen Asumisneuvonta -hanke 2017). Omalta osaltaan toimeentulotuen siirtyminen Kansaneläkelaitokselle sekä sosiaali- ja terveystalouksien järjestämisen muutokset, ovat haastaneet sosiaalityötä jälleen kehittämään ja miettimään uusia tapoja toimia asiakkaiden ongelmatilanteissa (Viitasalo 2018, 95).

Kehittämistyöni raportissa tarkastellaan aluksi opinnäytetyön taustaa ja tavoitteita sekä kuvataan toimintaympäristö, jossa kehittämistyö tehtiin. Seuraavaksi jäsenetään teoreettista viitekehystä keskeisten käsitteiden kautta. Tämän jälkeen tarkastellaan esimerkkejä muista talous- ja asumisneuvonnan toimintamalleista. Sen jälkeen käydään läpi tutkimuksellisia menetelmiä ja kehittämistyön tuloksia, joiden pohjalta suunniteltua toimintamallia kehitettiin edelleen. Lopuksi esitellään kehittämistyön johtopäätökset ja pohdinnat kerätyn aineiston ja tietoperustan pohjalta.

2 OPINNÄYTETYÖN KONTEKSTI

ASTA-hankkeen asiakasryhmäksi ovat valikoituneet ensisijaisesti vuokralla asuvat lapsiperheet, koska tämän asiakasryhmän kohdalla on toivottu uusia toimintamalleja toistuvien vuokravelkojen ennaltaehkäisemiseksi ja myös häätöjen ennaltaehkäisemiseksi. Tarve on havaittu Tampereen asumisneuvonnassa ja yhteistyössä kaupungin eri sosiaalipalveluiden kanssa käytyjen keskustelujen pohjalta. Olen itse työskennellyt Tampereen asumisneuvonnassa elokuusta 2016 alkaen. Oman työkokemukseni perusteella, mikäli kotitaloudessa on vuokravelkaa, on usein muitakin taloudellisia ongelmia ja esimerkiksi luottotiedot ovat menneet. Tätä näkökulmaa tukee Voimanpesä -hankkeessa tehdyt saman suuntaiset havainnot siitä, että vuokravelkatilanne on kytköksissä perheen huonoon taloudelliseen tilanteeseen ja velkaantumiseen (Lehtonen, Leino, Lindström & Manninen 2013, 58). Syyt vuokravelkatilanteen taustalla voivat olla moninaisia, eivätkä aina yksilöstä itsestään riippuvaisia. Työntekijän näkökulmasta tämän ymmärtäminen on mielestäni tärkeää, jotta asiakkaan tilanne pystytään hahmottamaan ja huomioimaan kokonaan, ja sitä kautta aloittaa yhteinen työskentely asiakkaan kanssa kohti muutosta. Tämä on huomioitu toimintamallia tehtäessä. Edellä mainittua ajatusta tukee myös Katri Viitasalon väitöskirja, jossa käsitellään taloussosiaalityötä. Viitasalo on miettinyt mahdollisuuksia soveltaa taloudellista toimintakykyisyyttä suomalaisessa sosiaalityössä ja tuo esiin, että yksilön taloudellinen toimintakykyisyys koostuu monista eri tekijöistä. (Viitasalo 2018, 96-97.) Taloussosiaalityön sisältöä avataan tarkemmin käsitteet kohdassa. Myös Voimanpesä -hankkeen raportissa on painotettu sitä, että asiakkaan tilanteen kartoittaminen tulisi olla kokonaisvaltaista, jotta elämäntilanteeseen vaikuttavat asiat tunnistettaisiin ja tilanteeseen saataisiin muutosta (Lehtonen, Leino, Lindström & Manninen 2013, 59).

Yksilön taloudelliseen tilanteeseen vaikuttavat myös ympäristö ja siinä vallitsevat olosuhteet. Esimerkiksi 2000-luvulla pienituloisten lapsiperheiden määrä on kasvanut kaikista lapsiperheistä. Taloudellinen eriarvoisuus on kasvanut ja työttömyys on edelleen korkealla tasolla. Perheen ulkoiset ja sisäiset resurssit ovat merkityksellisiä ja vaikuttavat perheenjäsenten hyvinvointiin. Ulkoisia resursseja ovat esimerkiksi perheen taloudellinen asema, asumistaso, vanhempien koulutustaso ja ammatissa toimiminen. (Forssén 2012, 106-108.) On siis selvää, että lapsiperheen vuokravelka ja

asunnottomuuden uhka ovat suoria uhkia lapsen hyvinvoinnille ja näihin asioihin tulisi puuttua ja löytää keinoja ennaltaehkäistä kyseisiä ongelmia. On myös selvää, että taloudelliset ongelmat ja velkaantuminen ovat uhka vanhemman psyykkiselle sekä fyysiselle hyvinvoinnille (Forssén 2012, 118-136; Roivainen & Jalonen 2012, 159-161). Perheen ongelmatilanne ei johdu pelkästään perheen tai yksilön resursseista, vaan myös palvelut ja eri toimijat voivat toiminnallaan edesauttaa eriarvoisuuden syntymistä. Tästä syystä palveluverkostolla on merkittävä rooli tilanteen parantamisessa, koska sen yhtenä tavoitteena on tukea vanhemmuutta ja perheitä. (Forssén 2012, 109-124.) Sosiaalityön on oltava valmis vastaamaan yksilöiden tarpeisiin ja mielestäni riittävä toimeentulotuen turvaaminen on muutakin kuin toimeentulotuen käsittelyä, minkä vuoksi erilaiset keinot ja menetelmät ovat tarpeellisia ja taloussosiaalityön näkökulmaa tulisi hyödyntää palveluita kehitettäessä.

Myös ulkomailla ja Euroopassa on noussut huoli kotitalouksien velkaantumisesta ja eritoten lapsiperheiden velkaantumisesta. Euroopan komission raportissa todetaan, että eri maissa kotitalouksien velkaantuminen on kasvanut viime vuosikymmenen aikana. Tarkastelussa on ollut yhteensä 15 Euroopan maata. Raportin mukaan suurimmassa osassa maita yksinhuoltajilla on muihin kotitalouksiin verrattuna korkein niin sanottu velkataakka ja useimmissa maissa suurin velkaantumisaste on ylipäättään lapsiperheillä. Yksi syy suureen velkaantumisasteeseen on asuntolainat. Suomi on yksi niistä maista, joissa yleisesti tarkasteltuna velkaantumisaste on korkea ihmisten tuloihin nähden. Huoli kotitalouksien velkaantumisesta on nostanut halun tunnistaa kyseiset kotitaloudet, jotta tilanteeseen olisi mahdollista vaikuttaa. Raportissa todetaan, että velkaantumista voidaan tarkastella erilaisin mittarein, mutta tähän ei ole kuitenkaan löydetty yksimielistä tapaa, koska ylivelkaantuminenkin voidaan määritellä eri tavoin. Taloudellisen ahdistuksen käsitettä on myös käytetty keinona tunnistaa henkilöt, joilla on vaara velkaantua tai jotka ovat jo ottaneet lainaa kattaakseen menoja. (Sierminska 2014, 7-19.)

Yhdysvalloissa on perustettu taloussosiaalityön keskus, joka kouluttaa ja tukee muun muassa sosiaalialan ammattilaisia asiakkaan kanssa tehtävään niin sanottuun talousohjaukseen. Taloussosiaalityön mallin taustalla on Reeta Wolfsohnin käyttäytymismalli, josta taloussosiaalityö on muokkautunut. Perusajatuksena on psykososiaalinen lähestymistapa yksilön taloudellisiin asioihin. Tavoitteena on, että yksilö saavuttaa taloudellisen hyvinvoinnin muuttamalla käytöstään. Käsittelemällä omia ajatuksiaan,

tunteitaan ja asenteitaan rahaan sekä rahankäyttöön, yksilön on mahdollista saada oma taloutensa hallintaan. (Center of Financial Social Workin www-sivut 2019) Myös Richard Thaler on tutkinut ihmisten talousvalintoja ja niiden taustalla olevia syitä. Tästä aiheesta tarkemmin käsitteen ”velkaantuminen” -kohdassa.

Ruotsissa yksilöiden velkaantumisen ennaltaehkäisyä ja taloudenhallintaa on yritetty vahvistaa lisäämällä ulosottoviranomaisen työtehtäviin tuen ja ohjauksen tarjoaminen yksilön talousasioissa. Ulosottoviranomainen tekee yhteistyötä eri tahojen kanssa ja ulosottoviraston sivuilta löytyy ohjeita esimerkiksi, miten toimia velkatilanteessa. (Kronofogden www-sivut 2019.)

2.1 Opinnäytetyön tavoitteet ja kehittämistehtävä

Opinnäytetyöni tavoitteena on luoda talous- ja asumisneuvonnan toimintamalli, joka kuvaa asiakasprosessin sisältämät toimenpiteet. Malli kuvaa asiat ja tehdyn asiakastyön, jotka sosiaalialan työntekijä prosessissa tekee. Kehittämistyön tavoitteena on kuvata hyvät toimintatavat malliin, niin että luotua toimintamallia pystytään hyödyntämään sosiaalityössä. Toimintamallin kuvaamisen tavoitteena on ohjata työntekijöitä tekemään oikeat asiat oikeassa järjestyksessä. Toimintamallia voidaan ajatella myös johtamisen työkaluna, jonka avulla esimies osaa ohjata toimintaa oikeaan suuntaan. Asiakkaan näkökulmasta toiminta on selkeää ja johdonmukaista sekä näyttäytyy laadukkaana, koska toiminta ei ole riippuvainen yksittäisestä työntekijästä. Kuvatun asiakasprosessin tavoitteena on talous- ja asumisneuvonnan malli, jolla voidaan vähentää lapsiperheiden vuokratulosten toistuvuutta, vähentää häättöjä sekä tukea ja motivoida kotitalouksia parempaan taloudenhallintaan. Kehittämistehtävinäni on organisoida työpaja toimintamallin testaamiseksi sekä muotoilla sen tuotoksena talous- ja asumisneuvonnan toimintamalli.

2.2 Toimintaympäristön kuvaus

Tein kehittämistyöni yhteistyössä Vuokra-asukkaiden talousongelmien ehkäiseminen -hankkeen eli ASTA-hankkeen kanssa. Hankkeessa työskentelee sosiaalityöntekijä ja

sosiaaliohjaaja, jotka toimivat hanketyöntekijä -nimikkeillä. Hanketyöntekijät sijoittuvat organisaatiollisesti aikuisten sosiaalipalveluiden alaisuuteen ja heidän toimipisteensä on sosiaaliasemalla. Hanketyöntekijät tapaavat asiakkaita toimistolla, kotikäynneillä tai tarvittaessa jalkautuvat myös muihin tapaamispaikkoihin. ASTA-hankkeen rahoittajina toimivat Tampereen kaupunki ja ARA. ASTA-hanke kehittää työmenetelmiä ja toimintatapoja uusiutuviin vuokratelkoihin sekä taloudenhallinnan ongelmiin. Toiminnassa sovitetaan myös yhteistyökumppani Takuusäätiön taloudenhallintaa edistäviä työkaluja osana matalan kynnyksen talous- ja asumisneuvonnan tukea. ASTA-hankkeessa kehitettyjen työmenetelmien ja toimintatapojen tavoitteena on vahvistaa yksilön talouden- ja elämähallintaa sekä vähentävää häätöjä. Työmenetelminä on tarkoitus käyttää yksilötyöskentelyä, ryhmätoimintaa ja jalkautumista.

ASTA-hankkeita on käynnissä Tampereen lisäksi myös Helsingissä, Lahdessa, Turussa sekä Espoon Asunnoilla ja M2-Kodeilla. Jokainen ASTA-hanke on keskittynyt paikallisiin tarpeisiin ja esimerkiksi hankkeen kohderyhmät vaihtelevat. Jokaisella hankkeella on omat kehittämistavoitteensa, mutta kaikki liittyvät vuokra-asukkaiden talousongelmien ehkäisemiseen. (Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskuksen www-sivut. 2018.)

3 TEOREETTISET LÄHTÖKOHDAT

Tässä luvussa käsitellään kehittämistyön keskeisimpiä käsitteitä, joita ovat asumisneuvonta, häättö, velkaantuminen ja taloussosiaalityö. Niiden avulla muodostetaan kokonaiskuvaa talousongelmien ehkäisemisen keinoista ja tarpeellisuudesta sekä velkaantumisen taustalla olevista tekijöistä, jotka ovat merkityksellisiä toimintaa suunniteltaessa.

3.1 Asumisneuvonta

Asumisneuvonta on ollut merkittävä osa asunnottomuuden ennaltaehkäisyä, koska sillä on pystytty vähentämään häättöjä, vuokratästejä ja muita asumisen ongelmia (Ympäristöministeriö 2003, 11). ARAn tekemän selvityksen mukaan asumisneuvonta on tuottanut taloudellista ja inhimillistä hyötyä eri osapuolille. Selvityksessä on haastateltu asiantuntijoita, valtakunnallisia toimijoita ja kaupunkien asumisneuvonnan järjestäjiä sekä heidän nimeämiään yhteistyötahoja tai sidosryhmiä. Tämän lisäksi kunnille on lähetetty sähköinen kysely. Selvityksen perusteella voidaan todeta, että asumisneuvonta on kustannustehokasta toimintaa, koska sen suorat vaikutukset vuokratvelkojen vähenemiseen ja häättöjen ennaltaehkäisyyn, kattavat asumisneuvonnasta syntyvät kustannukset. (Oosi, Kortelainen, Karinen, Jauhola & Luukkonen 2019, 6-28).

Asumisneuvonta on asumissosiaalista työtä, jota tehdään asunnottomuuden uhasa olevien, asunnottomien ja aiemmin asunnottomuutta kokeneiden parissa. Tavoitteena on turvata asuminen ja ennaltaehkäistä asunnottomuutta vastaamalla asumista vaarantaviin ongelmiin, joita ovat esimerkiksi vuokranmaksuvaikeudet. Asumisneuvonta ei ole lakisääteistä, joten sitä voidaan toteuttaa eri tahojen toimesta ja eri tavoilla esimerkiksi sosiaalitoimissa tai kiinteistöyhtiössä. Tärkeää on toimia yhteistyössä asiakkaan (eli asukkaan) ja muiden toimijoiden kanssa. (Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskusten www-sivut 2019, 2-3.) Asumisneuvonnan vahvuutena onkin työskentely eri verkostojen kanssa ja uusien yhteistyökäytäntöjen kehittäminen esimerkiksi asun- ja sosiaalisektorin välille (Oosi, Kortelainen, Karinen, Jauhola & Luukkonen 2019, 3). Asumisneuvojat kohtaavat työssään asiakkaita tilanteissa, joissa ongelmien kenttä on

laaja ja yhteistyö muiden toimijoiden kanssa on ratkaisevaa (Kettunen 2010, 25-52). Näin ollen voidaan sanoa, että asumisneuvonnan vaikuttavuus on osaltaan riippuvainen yhteistyöstä muiden palveluiden kanssa (Oosi, Kortelainen, Karinen, Jauho-la & Luukkonen 2019, 28). ARAn asumisneuvonnan oppaassa todetaan, että asumisneuvonnassa voi toimia eri tutkinnon omaavia työntekijöitä, mutta suositeltavin tutkinto on sosiaalialan tutkinto, juuri asiakastyön haastavuuden vuoksi. Asumisneuvojalta vaaditaan verkostotyöotteen lisäksi muun muassa monipuolista palvelukentän tunteista. (Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskuksen www-sivut 2019.)

Asumisneuvonta on toimintana syntynyt vastaamaan yleistyneisiin ja moninaisiin asumisen ongelmatilanteisiin. Sosiaalisen isännöinnin -toiminnan voidaan katsoa edeltäneen asumisneuvontaa, mutta se on ollut sisällöltään suppeampaa. (Kettunen 2010, 21.) Sosiaalisen isännöinnin tavoitteena oli luoda toimintamalli, joka vastaisi paremmin asukkaiden tarpeisiin ja kehittäisi sosiaalista osaamista huoltoyhtiöihin (Ympäristöministeriö 2003, 2). Sosiaalisen isännöinnin -toimintaa on vielä olemassa jossakin määrin esimerkiksi Tampereella vuokrataloyhtiöiden omana toimintana toteutettuna, mutta sosiaalisen isännöinnin -toimintaa on myös muutettu asumisneuvonnaksi (Kettunen 2010, 21). Suomessa asumisneuvontaa, joka on ARAn määritelmän mukaista, toteutetaan 54 kunnassa. Useat kunnat (92 kpl) järjestävät asumisneuvontaa, joka tähtää samoihin tavoitteisiin, muttei ole ARAn määrittelyn mukaista. (Oosi, Kortelainen, Karinen, Jauhola & Luukkonen 2019, 17-19.)

Tampereella asumisneuvontaa on järjestetty hankeluontoisesti elokuusta 2015 alkaen. Ensimmäinen hanke oli Tampereen asumisneuvonta -hanke, joka toteutettiin vuosina 2015-2017. Tällöin hankkeen asiakkaita olivat Tampereen Vuokratalosäätiön ja Tampereen Vuokra-asunnot Oy:n asukkaat. Vuonna 2018 alkoi Tampereen asumisneuvonnan kehittäminen ja laajentaminen – hanke, joka jatkuu ainakin vuoden 2019 loppuun. Asiakasryhmä on laajennettu koskemaan kaikkia tamperelaisia. Hanke on toteutettu yhteistyössä Tampereen kaupungin, Tampereen Vuokratalosäätiön, Tampereen Vuokra-asunnot Oy:n ja ARAn kanssa, joista kaikki ovat myös osallistuneet rahoitukseen. Hankkeessa on vuosina 2015-2017 työskennellyt sosiaalityöntekijä ja sosiaaliohjaaja -työpari ja hankkeen laajentumisen jälkeen vuodesta 2018 alkaen kaksi sosiaalityöntekijää ja sosiaaliohjaaja. Itse olen työskennellyt hankkeessa sosiaaliohjaajana elokuusta 2016 lähtien. Kuten edellä mainitsin suurin osa asiakkaiden

ongelmatilanteista johtuvat vuokraveloista tai vuokranmaksuongelmista. Monet asiakkaista ovat velkaantuneet ja eivät koe oman talouden olevan hallinnassa. Asumisneuvonnan työntekijänä olen toiminut niin sanotusti siltana vuokranantajan ja asiakkaan välissä ja neuvotellut esimerkiksi maksusuunnitelmia vuokravelalle. Asumisneuvonnan työntekijällä on myös mahdollisuus myöntää ehkäisevää tai täydentävää toimeentulotukea asiakkaan asumisen turvaamiseksi. Asumisneuvonnassa olemme kuitenkin havainneet, että asiakkaiden ja esimerkiksi lapsiperheiden vuokravelkatilanteissa on tarvetta uusille toimintatavoille. (Tampereen Asumisneuvonta -hanke 2017). Antti Sarantaus on tutkinut yhden kunnan sosiaalityön työmenetelmiä lapsiperheiden asumisen ongelmatilanteissa ja havainnut, että asiakastyön työmenetelmät olivat yksipuolisia ja hyvin lakisidonnaisia. Sarantaus toteaa, että käytetyt työmenetelmät olivat paljolti sidoksissa taloudelliseen apuun eli toimeentulotukeen ja sitä määrittelevään lakiin sekä lasten-suojelulakiin. Hän toteaa myös, että tutkimuksen perusteella tutkittavan kunnan lastensuojelussa oli rajalliset vaikutusmahdollisuudet ennaltaehkäistä lapsiperheiden asumisen ongelmia. Sarantaus tuo kuitenkin esiin, että lapsiperheiden palvelut ja auttamisjärjestelmät ovat järjestelty eri tavoin eri kunnissa, joten johtopäätökset eivät ole suoraan vedettävissä koskemaan kaikkia kuntia. (Sarantaus 2017, 104-108.) Sarantauksen havainnot ovat kuitenkin samansuuntaiset kuin omat kokemukseni tarpeesta uusille toimintatavoille.

3.2 Häätö

Opinnäytetyössäni käsittelen häätöä vuokrahuoneistossa asuvan lapsiperheen näkökulmasta hankkeen kohderyhmän takia. Käyn myös häätöprosessia läpi vuokravelkatilanteen näkökulmasta.

Häätötilanteessa huoneiston asukasta pyydetään muuttamaan pois asunnosta esimerkiksi vuokranmaksuvelvoitteen laiminlyönnin vuoksi. Vuokranantajalla on oikeus purkaa vuokrasopimus laissa määritellyistä syistä kuten vuokrarästit (Laki asuinhuoneiston vuokrauksesta 481/1995, 61 §). Häätö on iso kustannus yhteiskunnalle ja sen hinta on tuhansista kymmeniintuhansiin euroihin, puhumattakaan sen inhimillisistä vaikutuksista (Hänninen & Hänninen 2015,139).

Häätöprosessi vuokravelkatilanteissa etenee useasti samalla tavalla. Kun vuokraa jää rästiin, lähettää vuokranantaja yleensä muistutuksen maksamattomasta vuokrasta tai voi olla muutoin kontaktissa asukkaaseen. Tämän jälkeen, mikäli vuokraa ei makseta, jotkut vuokranantajat lähettävät asukkaalle vielä toistamiseen muistutuksen, kun taas jotkut siirtävät velan perintään. Joillakin vuokrataloyhtiöillä on esimerkiksi oma perintä, kun taas toiset käyttävät perintäfirmoja. Mikäli vuokraa ei saada perittyä, voi vuokranantaja hakea vuokralaisen häätöä käräjäoikeuden kautta laittamalla vuokravelan haasteelle. Asunnottomuuden ennaltaehkäisyn kuntastrategiat – hankkeen prosessikaaviosta on nähtävissä, miten vuokravelka ja häätöprosessi etenevät. (LIITE 1)

Häätötilastoista ei ole saatavilla tarkkoja lukemia hädetyistä henkilöistä, koska häätö henkilöityy vuokrasopimukseen kirjatun henkilön tai henkilöiden mukaan, joten esimerkiksi lasten lukumäärää ei tilastoida. Häätöhakemusten määrän ja asunnottomuuden välillä ei varsinaisesti ole suoraa yhteyttä, koska pääosa häätöhakemuksista perutaan, eikä myöskään kaikissa toimeenpannuissa hädöissä päädytä asunnottomaksi vaan hädetyllä voi olla jo uusi asunto tiedossa. Osa häätöuhan alla olevista saattaa muuttaa pois jo ennen virallista häätöä, jolloin sitä ei tilastoida hädöksi. Häädön syytä ei ole tilastoitu, mutta useimmiten syynä ovat kuitenkin vuokravelat. (Kettunen 2010, 10-14.) Jouttimäki on tutkinut helsinkiläisiä hädön saaneita lapsiperheitä ja heidän saamiaan sosiaalipalveluita hädön yhteydessä. Näissä kaikissa hädön taustasyynä oli vuokravelka. Jouttimäki tuo esiin, että tutkimuksen perusteella häätöä voidaan pitää jonkinlaisena kulminaatiopisteenä, koska haastateltujen tilanteet joko kääntyivät parempaan tai huonompaan suuntaan tapahtuneen hädön jälkeen. Esimerkiksi kahden haastateltavan tilanteet muuttuivat Jouttimäen mukaan parempaan, koska he saivat apua vuokravelan taustalla olleisiin ongelmiin (peliriippuvuus ja mielenterveysongelma) ja vuokranmaksuongelmia ei tullut enää uudessa asunnossa. Neljän haastateltavan kohdalla tilanteet muuttuivat entistä huonommiksi ja johtivat esimerkiksi erolanteisiin ja häätökierteeseen. Haastateltavat kokivat hädöt pääosin epäoikeudenmukaisena, vaikka tiedostivat Jouttimäen mukaan siihen johtaneet syyt. (Jouttimäki 2008, 37-62.) Tämä kertoo mielestäni osaltaan tilanteen ja taustasyiden monimutkaisuudesta sekä siitä, ettei yksilö välttämättä koe hänellä itsellään olevan vaihtoehtoja tilanteessa toisin toimimiseen vaan vaihtoehtona on ollut jättää vuokrat maksamatta. Mielestäni

onkin tärkeää miettiä vuokravelan taustalla olevia syitä ja käydä niitä läpi asiakkaan kanssa.

Häätö eli asunnon menettäminen on riski yksilön hyvinvoinnille, koska asuminen on perusedellytys muulle toiminnalle ja olemiselle (Jouttimäki 2008, 11). Pitkäaikais-asunnottomuuden vähentämiseen, asunnottomuustyöhön ja asunnottomuuden ennaltaehkäisyyn on pyritty vaikuttamaan Suomessa yhteiskuntapoliittisesti esimerkiksi PAAVO I, PAAVO II ja AUNE -ohjelmilla (Asunto ensin [www-sivut](http://www.sivut.fi) 2019). Häätöjen ja asunnottomuuden ennaltaehkäisy ei ole mielestäni yksinkertaista ja sen yhteydessä nousee esiin monia eettisiä kysymyksiä ja ristiriitoja. Asumisneuvonnan tilastojen perusteella yleisin syy häätöuhalle oli kahden tai useamman kuukauden vuokravelka (Tampereen Asumisneuvonta -hanke 2017). Häätö voidaan onnistua perumaan myöntämällä sosiaaliammalta toimeentulotukea vuokravelkaan. Kun velka on maksettu kokonaan ja vuokranantaja antaa perheen jatkaa asumista, on häätö vältetty, sillä kerralla. On myös mahdollista, ettei vuokranantaja suostu jatkamaan asumista nykyisessä asunnossa esimerkiksi toistuvien vuokravelkojen vuoksi, jolloin toimeentulotuen myöntäminen sosiaalitoimesta vuokravelkaan ei estä hädän saamista. Toistuvat vuokravelkatilanteet ovat erityisen ongelmallisia, koska usein häätö on vältetty esimerkiksi myöntämällä toimeentulotukea vuokravelkaan, mutta se ei ole ratkaissut juurisyitä velan syntymiselle ja velka uusiutuu. Asumisneuvonnassa keskustelemme asiakkaiden kanssa aina siitä, että mikäli asuminen saadaan turvattua, miten vuokranmaksu jatkossa hoituu ja miten varmistetaan, ettei hädänuuhka toistu. Myös Jouttimäki tuo tämän kaltaisen toimintatavan esiin oman työkokemuksensa perusteella (Jouttimäki 2008, 25). Usein lähtökohtana on, että lapsiperheen asuminen nykyisessä asunnossa yritetään saada jatkumaan, mikäli mahdollista. Tästä mainitsevat myös Kettunen ja Jouttimäki (Kettunen 2010, 54; Jouttimäki 2008, 25). Mikäli asumisen jatkuminen nykyisessä asunnossa ei ole mahdollista, ovat perheen asumisvaihtoehdot melko vähissä. Hänniset esittävät kirjassaan esimerkin lapsiperheestä, joka saa hädän vuokravelkojen vuoksi. Uuden vuokra-asunnon saaminen on vaikea, pitkä ja monivaiheinen tie. Perhe hakee useaan otteeseen toimeentulotukea vuokravelkaan, mutta kunnan sosiaalitoimi ei myönnä sitä heille. Lapsiperheelle hankitaan kuitenkin kriisimajoitus muun muassa Forenomin kautta, joka on huomattavasti kalliimpaa kuin kaupungin vuokra-asunnossa asuminen. Perheen äitiä kannustetaan lyhentämään vuokravelkaa ja sopimaan siitä maksusuunnitelmaa, koska tämä voisi edesauttaa uuden asunnon saamista.

Uuden vuokra-asunnon saamiseen menee yli kaksi vuotta ja perheen asumiskustannukset ovat maksaneet kunnalle erittäin paljon. (Hänninen & Hänninen 2015, 149-155.) Esimerkki kuvaa mielestäni hyvin tilanteen ristiriitaisuutta ja omalla tavallaan sosiaalityön byrokratiaa ja asunnottomuuteen liittyvää yhteiskuntapolitiikkaa. Asunnottomuusuhan alla olevien lapsiperheiden kohdalla nousee usein esiin lastensuojelulain 35§ säännös, jonka perusteella kunnan on järjestettävä majoitus lapselle (Lastensuojelulaki 417/2007, 35§). Kyseinen laki vaikuttaa tilanteessa tehtävään päätöksentekoon. Liukkonen on pohtinut Terveysten ja hyvinvoinnin laitoksen raportissa vuokratästeihin liittyviä oikeudellisia ongelmia ja lain soveltamista vuokratästeissä. Hän toteaa vuokratästien olevan merkittävä uhka asumisen turvaamisessa ja yhtenä suurimmista kysymyksistä harkinnanvaraisen toimeentulotuen myöntämisessä. Hän tuo esiin, että ylipäätään perustuslain 19 § ei takaa sitä, että esimerkiksi kunta olisi kaikissa olosuhteissa velvollinen järjestämään asumisen henkilölle, jolla on ongelmia asumisessa. Hän toteaa myös, ettei hädän saanut perhe ole automaattisesti oikeutettu siihen, että kunta järjestää asunnon. Tätä hän perustelee sillä, että hädän saanut perhe ei ole automaattisesti lastensuojeluperhe. (Liukkonen 2010, 169- 173) Tämä pitää paikkansa, koska lapsiperheen häätö ei aina johda lastensuojelun asiakkuuteen. Usein kuitenkin lapsiperheissä ja sosiaalialan työntekijöillä voi olla se käsitys, että kunnan on järjestettävä lapsiperheille asunto joka tilanteessa. Liukkonen tuo esiin, että esimerkiksi joskus harkinnanvaraista toimeentulotukea ei myönnetä vuokratästeihin, sillä perusteella, että perhe on tahallaan jättänyt vuokrat maksamatta ja olettavat kunnan järjestävän heille asunnon (Liukkonen 2010, 172).

Edellä mainitut esimerkit kuvaavat mielestäni hyvin sitä, ettei häätöjen ennaltaehkäisyyn ole vain yhtä toimintatapaa, vaan tilanteita arvioidaan aina yksilökohtaisesti ja ratkaisut riippuvat osaltaan myös kunnan toimintatavoista ja työntekijästä. Tieto lapsiperheen häädöstä tulee sosiaaliviranomaiselle viimeistään ulosottovirastosta (Jouttimäki 2008,24). Tieto vuokranmaksuongelmista tai häädöstä voi tulla myös asiakkaan toimesta esimerkiksi kirjallisena toimeentulotukihakemuksena tai yhteydenotona kunnan sosiaalitoimeen. Myös Kela ilmoittaa kunnan sosiaalitoimeen, mikäli perustoimeentulotukihakemuksen perusteella on herännyt huoli lapsiperheen tilanteesta esimerkiksi, jos hakemuksessa on mainittu vuokratästelästä tai häädöstä. Perhe on siis voinut saada jo häätöpäätöksen käräjäoikeudesta, kun tieto ensimmäisen kerran tulee sosiaalitoimeen. Tästä syystä on mielestäni tärkeää kehittää talous- ja

asumisneuvonnan malli, jolla voidaan vähentää lapsiperheiden vuokravelkojen toistuvuutta sekä vähentää häätöjä. Yhteistyö eri tahojen kanssa on tärkeä tekijä häätöjen ennaltaehkäisyssä, jotta esimerkiksi sosiaalitoimella on tieto lapsiperheen vuokravelkatilanteesta mahdollisimman ajoissa.

Häädön saaminen vaikeuttaa yksilön ja lapsiperheen elämää sekä on väistämättä kriisitilanne ja uhka esimerkiksi lapsiperheissä jokaisen perheenjäsenen hyvinvoinnille. Häätö saattaa vaikuttaa vuosienkin jälkeen häädetyin taloudelliseen tilanteeseen ja mahdollisuuksiin (Jouttimäki 2008, 16). Usein uuden vuokra-asunnon saaminen on erittäin hankalaa, vaikka häädön taustasyys olisikin ollut esimerkiksi äkillinen työttömyys (Hänninen & Hänninen 2015,141). Tämän lisäksi häätö tuo aina merkittäviä kuluja yhteiskunnalle. Velkaantumisen ja asunnottomuudella on monesti yhteys (Hänninen & Hänninen 2015,136).

3.3 Velkaantuminen

Jotta velkaantumista voisi ennaltaehkäistä, on mielestäni tärkeää tarkastella mitä tässä yhteydessä tarkoitetaan velkaantumisen kanssa. Usein käyn työssäni läpi asiakkaan kanssa tämän tulot ja menot, ja mikäli menot ovat suuremmat kuin tulot, on kotitalous vaarassa velkaantua tai on jo velkaantunut. Tässä yhteydessä velkaantuneella kotitaloudella tarkoitetaan sellaista kotitaloutta, joka ei pysty suoriutumaan sovitusta maksuista (laskut), vaan maksut jäävät rästiin.

Taloudellisen yhteistyön kehityksen järjestö on tutkinut kotitalouksien velkaantumista ja määrittelee kotitalouksien velan olevan sellainen maksu, joka edellyttää korkojen tai pääomien maksua luotonantajalle tiettyinä päivinä. Velka voi olla esimerkiksi asuntolainaa tai jokin muu laina (muun muassa kulutusluotto, luottokortti). Järjestö on tutkinut kotitalouksien velkasuhdetta, joka on laskettu kotitalouden nettotulojen ja velkojen perusteella. Nettotulot ovat niitä tuloja, jotka kotitaloudella on käytössään kuluista tai säästöä varten. Kotitalouksien kokonaisvelka on jaettu käytettävissä oleviin tuloihin vuositasona. Mikäli jäljellä oleva velka on suurempi kuin käytettävissä olevat nettotulot, on kotitalous velkaantunut. Kotitalouksien velkaantumisenaste on kasvanut vuodesta 2000 lähtien, mutta nousu on hidastunut 2007 useimmissa OECD-maissa

(Taloudellisen yhteistyön ja kehityksen järjestön www-sivut 2019). Kotitalouksien velkaantuminen on kuitenkin tosiasia.

3.3.1 Keitä velkaantuneet ovat?

Työkokemukseni perusteella sanoisin, että velkaantunut henkilö voi olla kuka vain. Hän voi olla esimerkiksi olla työtön tai työssäkäyvä. Asiakastyössä kohtasin asiakkaita, jotka olivat jo monesti menettäneet luottotietonsa ja oma talous oli kaikin puolin solmussa. On kuitenkin havaittavissa riskiryhmiä velkaantumista ajatellen. Velkaantumisesta puhuttaessa nousee usein esiin väestön tuloerot ja pienituloisuus. Esimerkiksi perusturvalla elävät lapsiperheet ovat taloudellisesti huonossa asemassa ja asumismenojen jälkeen käytettävissä olevat tulot ovat laskeneet vuosien aikana. Erityisesti yksinhuoltajat ovat erityisen huonossa asemassa. (Forssén 2012, 111.) Hänninen & Hänninen (2015, 66 - 69) mainitsee pienituloisuuden myös yhtenä syynä velkaantumiseen. He toteavat, että velkaa otetaan vuokranmaksuun ja muihin laskuihin, koska tulot eivät niihin sellaisenaan riitä. Yksi velkaantuneiden ryhmä on toisaalta niin sanottu köyhät rikkaat. Eli kyseisen henkilön kuukausitulot ylittävät väestön kuukausitulojen keskiarvon, mutta ne eivät silti riitä kattamaan henkilön kulutusta ja menoja. Henkilö on velkaantunut ja esimerkiksi palkasta on ulosmittausta. Tällöin henkilön todelliset tulot voivat jäädä melko pieniksi. (Hänninen & Hänninen 2015, 66-69.)

Riskiryhmässä ovat myös matalapalkkaisessa työssä käyvät henkilöt tai osa-aikatyötä tekevät henkilöt. Perusteluina kyseisten ryhmien kohdalla on, että kyseisten henkilöiden tulot ovat epäsäännölliset ja pienet, jolloin he joutuvat turvautumaan usein lainoihin. (Hänninen & Hänninen 2015, 51-55.) Asumisneuvonnasta saadun työkokemukseni mukaan vuokranmaksu on voinut vaikeutua silloin kun tulot ovat olleet epäsäännölliset ja etuuksissa esimerkiksi sovitellussa työttömyysetuudessa on tullut katkoksia, ja henkilö on joutunut odottamaan päätöstä etuudesta. Voin siis oman työkokemukseni perusteella sanoa, että kyseisten ryhmien kohdalla on riski vuokran rästytykseen.

OECD eli Taloudellisen yhteistyön ja kehityksen järjestö on seurannut eri maiden tuloerojen kasvua. Se on tutkinut kotitalouksien velkaantumista, ja sitä kuinka hyvin kotitaloudet pystyvät vastaamaan erilaisiin taloudellisiin kriisitilanteisiin esimerkiksi

työttömyyteen. Vaikka jonkin maan keskimääräiset luvut saattavat näyttää siltä, että kotitalouksilla on hyvät edellytykset selviytyä kriisitilanteissa, jakauma voi kuitenkin olla vino. Tämä tarkoittaa sitä, että jotkin yhteiskunnan ryhmät ovat alttiimpia talouskriiseille kuin toiset. Pienituloisten ryhmän voidaan ajatella olevan tällainen, koska heidän taloutensa ei ole niin joustava kuin esimerkiksi korkeamman tulotason ryhmillä. Myös omaisuuden määrä on isompi korkeamman tulotason ryhmillä, joka osaltaan tuo joustoa taloudellisissa kriisitilanteissa. Toisaalta suurin osa velkaantuneista kotitalouksista on niin sanotussa keskiluokassa. Tämä voi kuitenkin johtua siitä, että pienituloiset ovat usein rajattu pois luottomarkkinoilta. (Taloudellisen yhteistyön ja kehityksen järjestön www-sivut 2019.)

Toteaisinkin, että velkaantunut henkilö on aina yksilö, eikä ole olemassa yhtä velkaantuneiden ryhmää. Työntekijän tulee kiinnittää huomiota siihen, ettei tee oletuksia ja yleistyksiä kohdatessaan henkilön, joka on velkaantunut.

3.3.2 Mahdollisia taustasyitä

Velkaantumisen ja esimerkiksi vuokravelan taustalla on monenlaisia syitä. Ihmisten ratkaisut velkatilanteissa ja esimerkiksi vuokravelkatilanteissa herättävät helposti ihmetystä työntekijänä ja varsinkin jos kyseessä on lapsiperhe ja häätötilanne. Mielestäni onkin tärkeää selvittää tilanteen taustalla olevia tekijöitä ja syitä, jotta toimivat ratkaisut on mahdollista löytää.

Vuokranmaksuvaikeuksien taustalla voi olla esimerkiksi pitkäkestoisia vaikeuksia taloushallinnassa tai jokin yllättävä ja ennalta-arvaamaton tapahtuma esimerkiksi sairastuminen, joka vaikuttaa talouteen. Taustalla voi myös olla elämäntilanteen ongelmia, kuten päihde- ja mielenterveysongelmia. (Jouttimäki 2008, 13.) Asumisneuvonnassa työskennellessäni olen havainnut, että velkaantuminen aiheuttaa häpeää ja siitä ei ole helppo puhua. Muutoinkin ajattelen, että omista raha-asioista ei puhuta helposti ulkopuolisten kanssa tai edes oman perheen kesken. Myös monissa eri lähteissä, joissa velkaantumisesta puhuttiin, nousi esiin sana häpeä. Hänniset toteavat, että heidän mielestään yleinen suhtautuminen velkaan tulisi muuttua ja samalla muuttaa myös veloista selviämisen keinoja (Hänninen & Hänninen 2015, 167-172). Mielestäni sosiaalityön ammattilaisilla on tarvittavat edellytykset ja mahdollisuudet nähdä ihminen velan

takana. Yhteiskunnassamme on vahvasti läsnä itseparjäämisen eetos ja häpeä estää monia esimerkiksi hakemasta apua ajoissa. Usein kun ei ole enää muuta vaihtoehtoa käännyttään sosiaalitoimen puoleen. Esimerkiksi Forssénin aineistosta nousee esiin, ettei toimeentulotukea haluttu hakea, koska se koettiin häpeälliseksi, vaikka siihen olisi oltu oikeutettuja (Forssén 2012, 114-130). Myös Jouttimäen haastattelussa korostui yksin pärjäämisen pakko ja häpeän tunteet vuokravelka ja häätötilanteissa (Jouttimäki 2008, 67-68). Omat kokemukseni ovat samanlaisia. Toimeentulotuen siirtyminen kunnilta Kelaan näyttää kuitenkin vaikuttaneen perustoimeentulotuen hakemisen lisääntymiseen. Siirtymisen ennakoitiin hälventävän häpeän tunnetta ja tuen hakemisen ajateltiin helpottuvan. Hakemusmäärät kasvoivatkin siirron jälkeen. (Muhonen 2018.) Vuoden 2019 puolella hakemusmäärät ovat edelleen kasvaneet. Hakemusmäärän kasvuun on arveltu vaikuttaneen myös perusturvan riittämättömyys ja toimeentulotuen aiempi alikäyttö. (Aaltonen & Neimala 2019.) Häpeän tunteen poistumiseen voisi mielestäni työntekijänä vaikuttaa ottamalla jokaisen asiakkaan kanssa puheeksi raha-asiat ja käydä niitä läpi neutraalisti. Se ei tarkoita sitä, että kaikilla asiakkailla olisi ongelmia taloushallinnassa, vaan oman kokemuksen mukaan joillakin ne saattavat olla hyvinkin hallussa, mutta tällöin työntekijä pystyy vahvistamaan olemassa olevia hyviä toimintamalleja asiakkaan elämässä.

Kriisitilanteet ja elämäntilanteiden muutokset voivat olla yksi syy velkaantumisen tai vuokravelkatilanteen taustalla. Muutokset tuloissa vaikuttavat suoraan kotitalouden rahatilanteeseen, varsinkin kun tulot pienenevät, eikä menoja mukauteta tuloihin. (Lehtonen, Leino, Lindström & Manninen 2013, 58.) Tämä tarkoittaa sitä, että kotitalouden taloudellinen elintaso laskee ja tulojen menestystä yritetään paikata siirtämällä laskuja tai jättämällä joitakin laskuja maksamatta. Yksi näistä säästön kohteista on vuokranmaksu. Saattaa olla, että aluksi vain osa vuokrasta jätetään maksamatta, mutta vuokravelka kasvaa usein nopeasti isommaksi, koska asumismenot ovat yksi suurimmista kotitalouksien menoista. Vuokranmaksua tärkeämmäksi menoksi voi nousta esimerkiksi ruokamenot. (Jouttimäki 2008, 62-63.) Pesukoneen hajoaminen tai muu vastaava yllättävä meno vaikuttaa usein ratkaisevasti perheen taloudelliseen tilanteeseen, varsinkin jos siinä ei ole joustovaraa. Toimeentulotuella elävän lapsiperheen taloudelliset resurssit jonkin suuremman asian tai tavaran hankintaan ovat todella pienet ja joskus maksut osoittautuvat mahdottomiksi maksaa, ellei rahaa oteta jostakin muusta esim. vuokranmaksusta. Oman kokemuksen mukaan edellä mainitulla tavalla toimiva

vanhempi ajattelee maksavansa seuraavassa kuussa sitten puuttuvan osuuden vuok-
rasta. Kun taloudelliset mahdollisuudet ovat vähissä, tekee ihminen niin kuin tilan-
teessa parhaaksi näkee ja uskoo varmasti saavansa tilanteen hallintaan seuraavassa
kuussa. Vuokravelkatilanteissa kuitenkin tilanteet eivät ole menneet suunnitellulla ta-
valla vaan seuraavassa kuussa on saattanut tulla taas uusi yllättävä meno, eikä vuok-
rarästä olekaan ollut mahdollista maksaa ajan tasalle. Voidaan kuitenkin ajatella, että
edellä mainittu esimerkki on esimerkki vanhemman arjen selviytymisstrategiasta. Täl-
löin vanhempi yrittää vain selvittää jokapäiväisistä välttämättömistä menoista ja pitää
tilanteen mahdollisimman muuttumattomana. Tämä vaatii myös huomattavan määrän
tarkkaa suunnittelua ja voimavaroja. (Forssén 2012, 131-139) Kyse ei siis mielestäni
ole missään nimessä kevytmielisestä suhtautumisesta oman talouden hoitamiseen. On-
gelmia tulee yleensä siinä vaiheessa, kun tapahtuu jotain yllättävää, jolloin menoissa
tai tuloissa tapahtuu muutoksia ja nimenomaan huonoon suuntaan. Pienituloisilla tai
luottotietonsa menettäneillä kotitalouksilla ei ole juurikaan vaihtoehtoja, mistä puut-
tuvan rahan yllättävään menoon saisi. Vuokravelkatilanteissa jotkut perheistä saavat
maksettua velan itse lainaamalla puuttuvan summan esimerkiksi joltain ystävältä tai
sukulaiselta, mutta sen myötä velkaantumisen kierre on syntynyt. Lapsiperheiden
vuokraveloissa puhutaan kuitenkin usein jo yli 1000 eurosta, jota ei ole lähtökohtai-
sesti ole helppoa maksaa takaisin talouden ollessa epätasapainossa.

Yksilön taloudenhallinnasta puhuttaessa pitää mielestäni kiinnittää huomiota siihen
mikä ohjaa yksilön toimintaa, ja puhua näistä asioista hänen kanssaan. Kuten eräs vel-
kajärjestelyn käynyt kokemusasiantuntija minulle joskus totesi, markkinat eivät suin-
kaan vetoa meidän järkeemme vaan tunteisiimme. Hän mainitsi esimerkkinä mainos-
lauseen ”Se nyt vaan on tyhmää maksaa liikaa”. Tämän jälkeen myös itse kiinnitin
huomioita mainoksiin ja siihen, miten meille kuluttajina asioita markkinoidaan. Tun-
teisiin vetoava markkinointi on vahvasti läsnä muun muassa luottojen ja lainojen
markkinoinnissa, jotka muutoinkin nousevat esiin velkaantumisesta puhuttaessa. Tun-
teisiin vedotaan aggressiivisesti ja luottojen markkinointi voi olla myös harhaanjohta-
vaa. Kulutukseen kehottava ilmapiiri ja esimerkiksi elämän kriisitilanne, voivat hel-
posti johtaa siihen, että lainaa otetaan, vaikkei sitä ei todellisuudessa olisi mahdollista
maksaa takaisin. (Hänninen & Hänninen 2015, 67-69.)

Kotitalouksien velkaantumiskehitys on herättänyt huolta yhteiskunnallisesti ja oikeus-
ministeriön kuluttajaluottoja koskevassa selvityksessä onkin todettu luottojen yhteys

velkaongelmiin. Oikeusministeriön selvityksessä on kartoitettu luottojen markkinointia, niihin liittyviä ongelmia sekä arvioitu luottojen markkinoinnin sääntelyvaihtoehtoja. Selvityksessä todetaan erityisesti vakuudettomien luottojen markkinoinnin olevan voimakasta ja käytössä on monia erilaisia markkinointikanavia, joilla kuluttajia lähestytään. Käräjäoikeuksien velkomustuomiotilastoista on havaittu yhteys luottojen ja kuluttajien velkaongelmien välillä. Ongelmallisena nähdään juuri luottojen markkinointi, jossa vedotaan kuluttajan tunteisiin sekä luotto saatetaan esittää huolettomana ja nopeana ratkaisuna taloudellisissa ongelmatilanteissa. (Aspelund & Linnanmäki 2019.) Tästä mielestäni on hyvä esimerkki yhdestä luotonantajasta, jonka mainoslause on ”suomalaisen arjen rahoittaja”. Millaisen mielikuvan kyseinen mainoslause sinulle antaa?

Ratkaisua erityisesti vakuudettomien kulutusluottojen ottamiseen, on haettu lainsäädännön kautta, jotta markkinointia pystyttäisi säätelemään. Tämä on kuitenkin osoittautunut haasteelliseksi, koska pikaluottoyritykset ovat onnistuneet kiertämään lainsäädännön vaatimuksia sekä valvontakeinot ovat olleet puutteellisia. Myös monissa muissa Euroopan maissa markkinointia koskeva sääntely on samankaltainen kuten Suomessa, vaikka erilaisia keinoja on yritetty löytää. Selvityksessä on käyty läpi Ruotsin, Norjan, Tanskan, Viron, Iso-Britannian ja Alankomaiden säännöksiä koskien luottojen markkinointia, mutta mikään säännös ei selkeästi ole tuonut tähän ratkaisua. (Aspelund & Linnanmäki 2019.)

Yksilön on mahdollista velkaantua erilaisin tavoin esim. kulutusluotot, vertaislainat, luottokortit ja palkkapäivälainaaminen (Hänninen & Hänninen 2015, 78-82). Olisiko siis syytä kiinnittää huomiota joihinkin tiettyihin lainoihin tai luottoihin vai pitäisikö ratkaisua etsiä yksilön tasolla ja esimerkiksi toiminnasta? Pikalainoista puhuttiin julkisuudessa negatiiviseen sävyyn, kun niiden seuraukset alkoivat näkyä ja pikalainoja vastaan tehtiin lakialoite. Tuolloin Suomen Pienlainayhdistys aloitti mainoskampanjan pienlainojen puolesta käyttäen kymmentä ”tosiasiaa” koskien pienlainoja. Näitä olivat esimerkiksi ”pienlainoille ei ole korvaavaa rahoitusmuotoa”, pienlainoja tarvitaan arkisten menojen ja tulojen tasapainottamiseen”, ”niitä ottavat tavalliset ihmiset” sekä toteamus, että ”suomalaisten velkaantumisongelmat eivät johdu pienlainoista”. (Hänninen & Hänninen 2015, 70-71.) Viimeisen ”tosiasian” voidaan toisaalta ajatella pitävän paikkansa, jos huomioidaan se, että yksilö tarvitsee pienlainaa arjen rahoittamiseen, joka tällöin tarkoittaa, että yksilön tulot ovat jo valmiiksi liian pienet arjen

menoihin kuten Katja Forssénin katsauksessa tuli esiin. Myös Hänniset ovat kirjassaan samalla linjalla ja toteavat ettei pikalainojen ottajilla ole ollut muita mahdollisuuksia elämän muututtua kalliiksi. Tästä syystä myöskään pikalainat eivät heidän mukaansa ole olleet yksilölle se itse ongelma, vaan ongelmaa vauhdittava tekijä.

Mielestäni on myös totta, että kulutusluotot saattavat lisätä joustavuutta yksilön ja kuluttajan talouteen. Ne voivat olla myös joillekin niin sanotusti ainoa mahdollisuus saada lainaa. Ongelma tulee toki siinä, ettei myönnetty laina ole ehdoiltaan sitä kaikkein parasta yksilön/kuluttajan näkökulmasta, koska sen todelliset kulut voivat olla moninkertaiset. Nykyään myös erilaiset luotot ovat lähes aina läsnä kaupankäynnissä, koska tavaroita sekä palveluita voidaan ostaa esimerkiksi kyseisen yrityksen omalla kulutusluotolla tai osamaksulla. Asumisneuvonnan työssä yksilöt olivat ottaneet velkaa erilaisilta tahoilta, mutta paljon tuli myös esiin tilanteita, joissa rahaa on lainattu läheisiltä tai ystäviltä. Kyseinen läheinen tai ystävä saattoi olla täysin samassa tilanteessa kuin lainaa ottanut. Esimerkiksi moni saattoi olla työttömyysetuudella, eläkkeellä ja/tai toimeentulotuella, mutta tästä huolimatta yrittivät auttaa ystävää tai läheistä lainaamalla rahaa. Toki lainattavat summat olivat yleensä noin 20 eurosta 50 euroon. Vuokraveloista puhuttaessa summat olivat usein sen verran isompia, ettei monilla ollut mahdollisuutta saada siihen tukea läheisiltä.

Oikeusministeriön selvityksessä kiinnitetään huomiota kulutusluottojen markkinoinnin ohella aiemminkin esiin tulleeseen asiaan eli yksilön toimintaan. Selvityksen mukaan tunteisiin vetoava markkinointi hyödyntää kuluttajien käyttäytymisvääristymiä (Aspelund & Linnanmäki 2019). Toimimme arjessa tiettyjen uskomusten ja käyttäytymismallien mukaan, joista emme välttämättä ole tietoisia (Forssén 2012, 132-133). Richard Thaler on tutkinut ihmisten talousvalintoja ja niiden taustalla olevia tietoisia ja tiedostamattomia syitä. Hänen mukaansa ihminen ei pysty aina toimimaan rationaalisesti, eikä ihmisellä ole riittävästi tahdonvoimaa toteuttaa suunnitelmiaan esimerkiksi säästämisen suhteen. Thaler nostaa esiin tutkimuksen, jossa on selvitetty ihmisten talouspäätöksiä. Tutkimuksen mukaan 58% tutkimukseen osallistuneista käytti alle tunnin tärkeän talouspäätöksen tekemiseen. Sen sijaan enemmän aikaa käytettiin kulutustavaran valitsemiseen esimerkiksi uuden television. Thaler toteaa, ettei muutosta yksilön taloudelliseen käyttäytymiseen saada pelkästään opettamalla hänelle talousasioita vaan huomiota pitää kiinnittää käyttäytymiseen. (Thaler & Sunstein 2009, 103-111). Oikeusministeriön selvityksessä käyttäytymisvääristymiksi tunnistettiin tarve saada

tyydytys nykyhetkessä sen sijaan, että hyvinvointia mietittäisi pidemmällä tähtäimellä. Ihmiset myös käyttävät rahaa sosiaalisista syistä, jolloin kulutus on oltava yhtä suurta kuin muillakin, vaikka se tarkoittaisi rahan lainaamista. Ihmiset ovat myös liian itsevarmoja, eivätkä osaa arvioida todellisia kykyjään selvitä esimerkiksi velan maksusta. (Aspelund & Linnanmäki 2019.)

Omasta mielestäni tehokas tapa vaikuttaa yksilöiden taloudenhallintaan on osaltaan lisätä tietoa erilaisista mahdollisuuksista velkatilanteissa, mutta myös tarjota välineitä ja lisätä osaamista oman käyttäytymisen tiedostamiseen. Mikä ohjaa minua kuluttajana? Mihin tunteisiini markkinat yrittävät vedota? Kehitettävän toimintamallin ajatuksena on käydä yksilön kanssa läpi vuokravelan taustasyitä ja panostaa siihen, että yksilö tulisi tietoisemmaksi toiminnastaan ja siihen vaikuttavista tekijöistä. Toki on myös selvää, että yksistään yksilön toiminta ei ratkaise esimerkiksi pienituloisten kotitalouksien taloustilannetta, vaan korjaavaa rakenteellista työtä pitää tehdä myös siltä osin. Työskentely kotitalouksien ja eri yksilöiden kanssa tuo kuitenkin esiin palvelujärjestelmän epäkohtia, joihin tulisi puuttua.

3.3.3 Velkaantumisen seuraukset

Köyhyys ja pienituloisuus vaikuttavat esimerkiksi lapsiperheen elämään ja arkeen monilla tavoin, koska ne kuormittavat vanhempien psyykkistä hyvinvointia ja sitä kautta heijastuvat arkeen. Myös rahaongelmat voivat vaikuttaa negatiivisesti perheenjäsenten väleihin ja mikäli rahaongelmat pitkittyvät, miten ne vaikuttavat vanhempaan ja vanhemmuuteen. (Forssén 2012, 118-136.) Monet asiakkainani olleet lapsiperheet kertovat, etteivät he puhu lapselleen tai lapsille taloudellisesta tilanteesta vaan yrittävät niin sanotusti säästää heitä tilanteesta aiheutuneelta stressiltä. Mannerheimin Lastensuojeluliiton selvityksessä vuonna 2011 esimerkiksi lähes puolet nuorista oli ollut huolissaan perheen taloudellisesta tilanteesta. (Forssén 2012, 118.)

Hänniset kuvaavat velkaantuneen arkea selviytymistaisteluksi, jonka seuraukset ovat samanlaiset kuin muissakin tutkimuksissa esiin tulleet (Hänninen & Hänninen 2015, 15). Seuraukset ovat olleet fyysisiä esimerkiksi väsymystä, unettomuutta, masennusta,

kireyttä ja hermostuneisuutta. Vanhemmat tinkivät tiukassa rahatilanteessa omasta hyvinvoinnista kuten lääkkeistä, mikä taas osaltaan vaikuttaa hyvinvointiin huonontavasti. (Roivainen & Jalonen 2012, 159-161.) Velkaantumisen myötä tuleva maksukyvyttömyys vaikuttaa henkilön itsenäisyyteen ja hallinnan tunteeseen. Velkaantunut henkilö joutuu usein selvittämään raha-asioitaan ja elämäänsä erilaisille virkamiehille kuten sosiaaliviranomaiselle tai ulosottovirkailijalle. (Hänninen & Hänninen 2015, 13-62.)

On siis selvää, että velkaantuminen on yksilön hyvinvointia uhkaava tekijä, joka vaikuttaa myös muihin osapuoliin esimerkiksi lapsiperheissä koko perheeseen. Luottotietojen menetys vaikuttaa muutoinkin arkisiin asioihin esimerkiksi vuokra-asunnon, matkapuhelinliittymän tai vakuutuksen saamiseen (Hänninen & Hänninen 2015, 14). Toki vuosien aikana helpottavia muutoksia näihin asioihin on tullut esimerkiksi Prepaid-liittymät. Jotkin vakuutusyhtiöt antavat luottotiedottomalle esimerkiksi kotivakuutuksen, mutta vakuutuksen saamiseksi kyseisen henkilön on jouduttava maksamaan kerralla vuoden vakuutusmaksut ja tämä voi olla mahdotonta. Kokemukseni mukaan maksuhäiriömerkintä ei suoranaisesti ole estänyt vuokra-asunnon saamista esimerkiksi kaupungin vuokrataloyhtiöltä, mutta mikäli maksuhäiriömerkintä on tullut vuokravelasta, on asunnon saaminen todella haastavaa. Toki vuokra-asunnon saaminen yksityiseltä vuokranantajalta vaihtelee, eikä kaikille vuokranantajille maksuhäiriömerkintä ole este vuokrata asuntoa. Nämä kaikki kuitenkin ovat kuormittavia tekijöitä muutoinkin häpeää ja stressiä tuottavassa tilanteessa.

3.4 Taloussosiaalityö

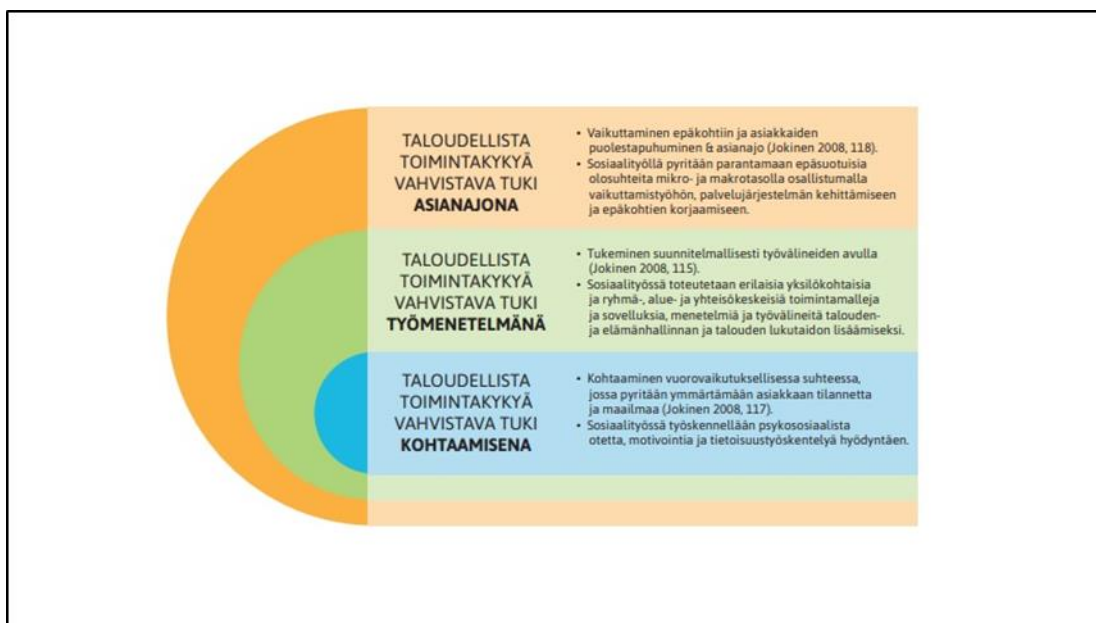
Taloussosiaalityötä voidaan ajatella yhdenlaisena sosiaalityön työorientaationa, joka tähtää yksilön taloudellisen toimintakyvyn vahvistamiseen. PRO SOS -hanke on ottanut yhdeksi kehittämisen kohteekseen taloussosiaalityön, jota se pyrkii tuomaan osaksi vaikuttavaa sosiaalityötä. Talouteen liittyviä asioita työstetään eri yhteiskunnan tasoilla yhteistyössä eri tahojen kanssa. (PRO SOS -hankkeen www-sivut 2019.)

Taloussosiaalityö on Yhdysvalloista lähtenyt malli, jonka tavoitteena on yksilön taloudellinen hyvinvointi (Center of Financial Social Workin www-sivut 2019). Katri

Viitasalo on tutkinut taloussosiaalityötä ja pohtinut sen mahdollisuuksia suomalaisessa sosiaalityössä. Viitasalo esittää, että yksilön taloudellinen toimintakykyisyys koostuu eri osista, eikä esimerkiksi tiedon lisääminen raha-asioista yksistään vahvista yksilön taloudellista toimintakykyisyyttä. Tämä havainto on sama kuin Thalerilla. Taloudellinen toimintakykyisyys edellyttää myös olosuhteiden ja toimintaympäristön muokkaamista suotuisaan suuntaan sekä rakenteellista sosiaalityötä. Taloussosiaalityö painottaa psykososiaalista työtettä, jolloin taloudellista selviytymistä pyritään tukemaan muutoinkin kuin pelkästään esimerkiksi rahallista tukea myöntämällä. Taloussosiaalityö voisi vastata siihen tarpeeseen mikä esimerkiksi vuokravelkaisella ja häätouhan alla olevalla lapsiperheellä on. Tällöin perhe tarvitsee yleensä tukea selviytyäkseen tilanteesta ja vahvistaakseen taloudellisia toimintamahdollisuuksiaan. Sosiaalityön ammattilaiset toimivat usein taloudellisesti haavoittuvien asiakasryhmien parissa, joten heille tulee myös luonnollisesti tilaisuus edistää asiakkaan taloudellista toimintakykyisyyttä. (Viitasalo 2018, 97-99.) Työntekijöillä on oltava tietoa taloudellisista asioista esimerkiksi velkojen järjestelystä ja ulosoton toiminnasta, mutta myös valmius tarjota psykososiaalista tukea taloudellisen toimintakyvyn vahvistamiseen. Pelkkä tietämys taloudellisista asioista ei yksistään riitä. (Viitasalo 2019, 12-13.) Psykososiaalisin menetelmin sekä yksilön ohjauksella ja neuvonnalla pystytään tukemaan yksilön taloudellista toimintakykyä. Palveluja tulee myös kehittää osaltaan laajentamaan yksilön taloudellisia toimintamahdollisuuksia. (Karjalainen 2019, 45.) Aikaisemmin on tuotu esiin, että sosiaalipalveluissa tulisi paremmin ymmärtää köyhyyden taustoja, huomioida asiakaslähtöisyys ja kehittää vaihtoehtoisia menetelmiä korjaaville ja ennaltaehkäiseville toimenpiteille (Roivainen & Jalonen 2012, 157). Kotitalouksien ja yksilöiden talousongelmat ovat monitahoisia ja monisyisiä, jolloin ratkaisukaan ei ole yksinkertainen. Kaikkiin taloudellisiin ongelmiin liittyviin tekijöihin ei yksilöllä ja kotitalouksilla ole mahdollisuutta vaikuttaa (Viitasalo 2019, 11).

Viitasalo on koonnut (kuvio 1) mitä taloudellisen toimintakyvyn vahvistaminen tarkoittaa käytännön sosiaalityössä eri tasoilla. Eri tasoilla tehtävä työ on vaikuttamistyötä asiakkaan eli yksilön elämässä sekä yhteiskunnassa ja palvelujärjestelmässä. Tehtävä työ on suunnitelmallista, jossa käytetään erilaisia toimintamalleja, työmenetelmiä- ja välineitä. Työntekijä voi toimia yhdellä tasolla asianajajana ja pyrkiä korjaamaan palveluiden epäkohtia ja kehittämään niitä tukemaan paremmin yksilöiden taloudellista toimintakykyisyyttä. Sosiaalityön asiakastyössä taloudellista

toimintakykyä voidaan tukea hyödyntämällä erilaisia menetelmiä ja työvälineitä sekä erilaisia toimintamalleja esimerkiksi ryhmätoimintaa. Viimeisellä tasolla on nostettu esiin asiakkaan ja ammattilaisen kohtaamisen tärkeys tuen kannalta. Vuorovaikutuksellisessa suhteessa työntekijä pyrkii saavuttamaan ymmärryksen asiakkaan kokonaistilanteesta ja työskentelemään yhdessä kohti muutosta, hyödyntäen esimerkiksi psykososiaalisia menetelmiä ja motivointia. (Viitasalo 2019, 10.)



KUVIO 1. Taloudellisen toimintakyvyn vahvistamisen tasot (Viitasalo 2019).

4 ESIMERKKEJÄ MUISTA TOIMINTAMALLEISTA

Erilaisia hankkeita ja menetelmiä on yritetty kehittää yksilön taloudenhallinnan tueksi. Useimmat hankkeista ovat jo päättyneet, mutta jotkut ovat jatkaneet toimintaa edelleen. Näistä hankkeista tehtyjä havaintoja ja kehittämistarpeita on hyödynnetty toimintamallia tehdessä.

Espoossa toteutettiin Voimanpesä -hanke, jonka tavoitteena oli luoda lapsiperheiden häätöjen ennaltaehkäisevä toimintamalli. Hanke toteutettiin Espoon Järjestöjen Yhteisö EJY ry:n toimesta yhteistyössä Espoon kaupungin ja RAY:n kanssa. Hankkeessa onnistuttiin ennaltaehkäisemään häätöjä ja vuokravelkoja sekä tukea perheitä pärjääviksi. Hankkeessa kehitetyssä asumisneuvonnan toimintamallissa lähestymistapana oli dialogipedagogiikka, joka perustuu aktiiviseen kuunteluun ja läsnäoloon. Työskentely tapahtui asiakkaan tahdissa ja rinnalla kulkien. Kehittämistarpeiksi nousi asumisneuvonnan laajentaminen, erilaisten vaihtoehtojen kehittäminen esimerkiksi asumiseen liittyen sekä lastensuojelun aktiivisempi osallistuminen. (Lehtonen, Leino, Lindström & Manninen 2013, 3-11.)

Espoon Järjestöjen Yhteisö EJY ry:n toimesta Espoossa toteutettiin myös Jalkautuvan talousohjauksen -hanke vuosina 2014-2016. Kyseessä oli kumppanuushanke, jonka tavoitteena oli tarjota matalan kynnyksen palvelua velkaantuneille kuntalaisille, jotka eivät olleet vielä asioineet talous- ja velkaneuvonnassa. Hankkeen kohderyhmän tarpeet sijoittuivat yleensä sosiaalitoimen ja talous- ja velkaneuvonnan välimaastoon, minkä vuoksi verkostotyö osoittautui erittäin tärkeäksi. Myös tässäkin hankkeessa onnistuttiin ennaltaehkäisemään asunnottomuutta. Asiakkaan kokonaistilanteeseen paneutumalla ja pitkäjänteisellä sekä suunnitelmallisella ohjauksella saatiin hyviä tuloksia. Hankkeessa kokeiltiin tavoittaa asiakkaita jalkautumalla eri paikkoihin, ja se koettiin hyväksi tavaksi. Tarvetta kehittämiselle koettiin olevan aikuissosiaalityössä, jossa tulisi huolehtia riittävästä talousasioiden osaamisesta, koska talousasiat ovat osa yksilön elämää ja voimavaroja kuormittava tekijä. (Pylkkänen & Päiviö 2017, 6-56.)

Tampereella on toteutettu aikuissosiaalityössä vuodesta 2015 Fyrkkaa ja Fiilistä -ryhmätoimintaa. Se on suunnattu alle 30-vuotiaille aikuissosiaalityön asiakkaille. Ai-

kuissosiaalityössä huomattiin, että nuorilla on paljon talousongelmia, minkä vuoksi ryhmätoimintaa lähdettiin kokeilemaan. Ryhmätoimintaa tehdään yhteistyössä eri toimijoiden kanssa esimerkiksi talous- ja velkaneuvonnan kanssa. Ryhmäkerroilla käydään esimerkiksi läpi velka- ja talousasioita ja suunnitellaan omaa taloutta. Toiminnan myötä on havaittu, että taloudellista toimintakykyä voi oppia ja harjoitella, kun vain yksilölle tarjotaan työkaluja ja tietoa sopivissa määrin. (Kettunen 2016; Hekkala & Mattila 2019, 53.)

Nuorille on myös valtakunnallisesti toimiva Taloustaitohanke. Se on Helsingin Diakonissalaitoksen ja pankkien yhteishanke, jossa pankkien kouluttamat vapaaehtoiset neuvovat ja ohjaavat nuoria heidän omissa talousasioissa. Kohderyhmänä ovat 16-29-vuotiaat ja erityisesti hanke yrittää tavoittaa niitä nuoria, jotka ovat työn tai koulutuksen ulkopuolella. Toiminta jatkuu yhä. (Helsingin Diakonissalaitoksen www-sivut 2019.)

5 MENETELMÄLLISET LÄHTÖKOHDAT

Toteutin opinnäytetyön laadullisena tutkimuksena, jossa tutkimusmenetelmänä sovelsin toimintatutkimusta. Tiedonkeruumenetelminä käytin työpajatyöskentelyä, havainnointia sekä ASTA-hankkeen työntekijöiden kanssa käytyjä keskusteluja. Näiden pohjalta kehitin talous- ja asumisneuvonnan toimintamallin.

Sosiaalityössä asiantuntijuus rakentuu teorian ja käytännön yhdistelmästä ja on luonteeltaan reflektiivistä. Todellisuutta tarkastellaan faktoista ja tulkinnasta käsin, koska todellisuus muuttuu ja täydentyy jatkuvasti. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta voidaan nähdä uutta tietoa tuottavana toimintana, joka syntyy käytäntöyhteyksissä ja tuotettu tieto on luonteeltaan käytännöllistä sekä käyttökelpoista. (Toikko & Rantanen 2009, 14- 51.) Kehittämistyöni kohdistuu toisaalta työntekijä -tasolla yksittäisen työntekijän työskentelyn kehittämiseen, mutta sen on myös tarkoitus selkiyttää organisaatiossa yhteistä toimintatapaa. Kehittäminen tapahtuu yksikkökohtaisesti, mutta tavoitteena on, että toimintamalli on myös sovellettavissa muualle.

5.1 Toimintatutkimus

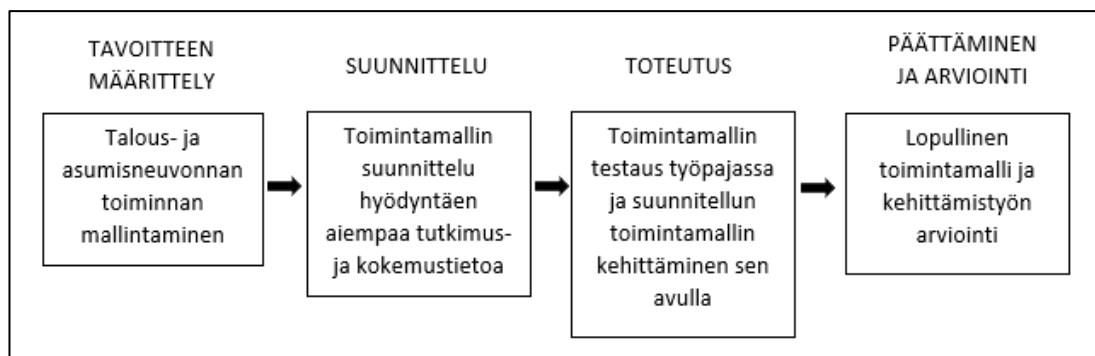
Tutkimuksellisen kehittämistoiminnan yksi suuntaus on toimintatutkimus, jonka valitsin menetelmästrategiaksi, koska se on käytännönläheistä ja siinä tutkitaan ihmisen toimintaa (Heikkinen 2010, 16). Tutkimustapana toimintatutkimus on mielestäni hyvä, koska se mahdollistaa muutoksen, mutta samanaikaisesti myös muutoksen tutkimisen. Toimintatutkimuksellista tiedontuotannon tapaa voidaan luonnehtia prosessimaiseksi ja syklimäiseksi. (Toikko & Rantanen 2009, 30; Heikkinen 2010, 19.) Suunnittelua seuraa kokeilu, jonka pohjalta suunnitelmaa kehitetään jälleen paremmaksi. Tämän jälkeen paranneltua suunnitelmaa kokeillaan jälleen, ja näin muodostuu vuorovaikutus kokeilujen ja tutkimuksen välille. (Heikkinen 2010, 19-20.)

Toimintatutkijana toimin aktiivisena osallistujana kehittämistyössäni ja käytän omia havaintojani ja kokemuksiani muun tutkimusaineiston lisäksi. Tästäkin syystä menetelmänä toimintatutkimus palvelee mielestäni kehittämistoimintaa, koska minun on

mahdollista hyödyntää omia havaintojani ja kokemuksiani. Toimintatutkimuksessa tutkimus perustuu toimintatutkijan tekemään interventioon, toisin kuin yleensä, jolloin tutkijan pyrkimys on olla huomaamaton. Tutkimuksen tavoitteena on tuottaa uutta tietoa, jota on mahdollista arvioida julkisesti. Menetelmänä se toimii luontevasti tieteellisen ja yhteiskunnallisen keskustelujen välillä. (Heikkinen 2010, 19-30.)

Lähestymistapani on kriittinen ja se keskittyy tarkastelemaan inhimillistä toimintaa praktisesta orientaatiosta käsin. Tavoitteena on kehittää ja tehostaa toimintaa sekä lisätä toimijoiden itseymmärrystä, mutta myös tuottaa uudenlaista tietoa tutkittavasta kohteesta. (Heikkinen, Kontinen & Häkkinen 2010, 43-47.) Praktisessa orientaatiossa lähestymistapa on vastavuoroinen ja esimerkiksi toimintatutkija tunnistaa ja määrittelee ongelman ja tutkittavan kohteen yhdessä kohdeyhteisön eli tässä tapauksessa työntekijöiden kanssa. Toimijoiden suhde on tasa-arvoinen ja neuvotteleva sekä se perustuu yhteistyölle. (Toikko & Rantanen 2009, 46.) Toimintatutkimukselle ominaista ovat osallisuus ja reflektiivisyys. Tästä syystä hankkeen työpari eli niin sanotut käytännön toimijat, osallistuivat kehittämiseen. Toimintaa pyritään kehittämään reflektiivisen ajattelun myötä, jolla on mahdollisuus lisätä toimijoiden itseymmärrystä. Reflektiolla tarkoitetaan sitä, että yksilö tarkastelee omaa ajatteluaan ja toimintaansa. Toimintatutkijan tehtävänäni oli rohkaista ja motivoida työntekijöitä reflektointiin. Havaittujen ajattelu- ja toimintatapojen pohjalta on mahdollista muuttaa ja kehittää toimintaa. Toimintatutkimuksen ajatellaan aktivoivan työntekijöitä ja mahdollistavan työntekijöiden ammattitaidon ja kokemustiedon hyödyntämisen. (Heikkinen 2010, 32-35; Heikkinen, Kontinen & Häkkinen 2010, 47.)

Opinnäytetyössäni tehtyä kehittämistoimintaa eli prosessia voidaan kuvata lineaarisen mallin avulla (kuvio 2). Kehittämistyölle määriteltiin tavoite, joka perustui tunnistettuun tarpeeseen. Toimintamallin suunnittelussa hyödynsin aiempaan tutkimus- ja kokemustietoa asumisneuvonnasta ja taloussosiaalityöstä perehtymällä muun muassa saatavilla olevaan aineistoon. Suunnittelemaani toimintamallia testattiin työpajassa. Työpajatyöskentelyn perusteella sekä kootun tietoperustan pohjalta kuvasin lopullisen toimintamallin. (Toikko & Rantanen 2009, 64-65.) Vaikka kehittämistyö opinnäytetyön osalta päättyy, kehittäminen hankkeessa jatkuu.



KUVIO 2. Kehittämisprosessi.

Opinnäytetyö toteutettiin laadullisena tutkimuksena, jolloin tutkiminen oli mahdollisimman kokonaisvaltaista. Laadullinen tutkimus kuvaa niin sanotusti todellista elämää ja tietoa kerätään esimerkiksi havainnoiden ja keskustellen ihmisten kanssa. Aineiston keruussa käytetyt metodit toivat esiin tutkittavien näkökulmia eli tässä tapauksessa hanketyöntekijöiden. Tutkimus toteutettiin mielestäni joustavasti ja olosuhteisiin mukautuen. Laadullinen tutkimus palvelee tutkimuksellista kehittämistoimintaa, koska se pyrkii mallintamaan ja ymmärtämään toimintaa sekä on kiinnostunut reflektiosta. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2002, 152-157.)

5.2 Aineiston keruu

Kehittämistoiminnassa teoreettisena viitekehyksenä hyödynsin aiempaa tutkimus- ja kokemustietoa muun muassa asumisneuvonnasta ja taloussosiaalityöstä. Perehdyin olemassa oleviin asumisneuvonnan ja talousohjauksen toimintamalleihin, ja hyödynsin niistä esiin nousseita hyviä käytäntöjä sekä kehittämiskohteita toimintamallin suunnittelussa.

Kävin keskusteluja hanketyöntekijöiden kanssa, jonka perusteella sain käsityksen heidän nykyisestä toiminnastaan sekä sen mahdollisuuksista ja rajoitteista. Tein keskustelujen ja havaintojeni pohjalta muistiinpanoja, joita hyödynsin suunnitellessani toimintamallia. Tämän lisäksi osallistuin ASTA-hankkeen tilastoinnin kehittämisen kolmeen työpajaan, jossa osaltaan käytiin läpi hankkeen toimintaa ja tavoitteita. Tilastoinnin kehittämistä koskeviin työpajoihin osallistuminen lisäsi ja vahvisti edelleen

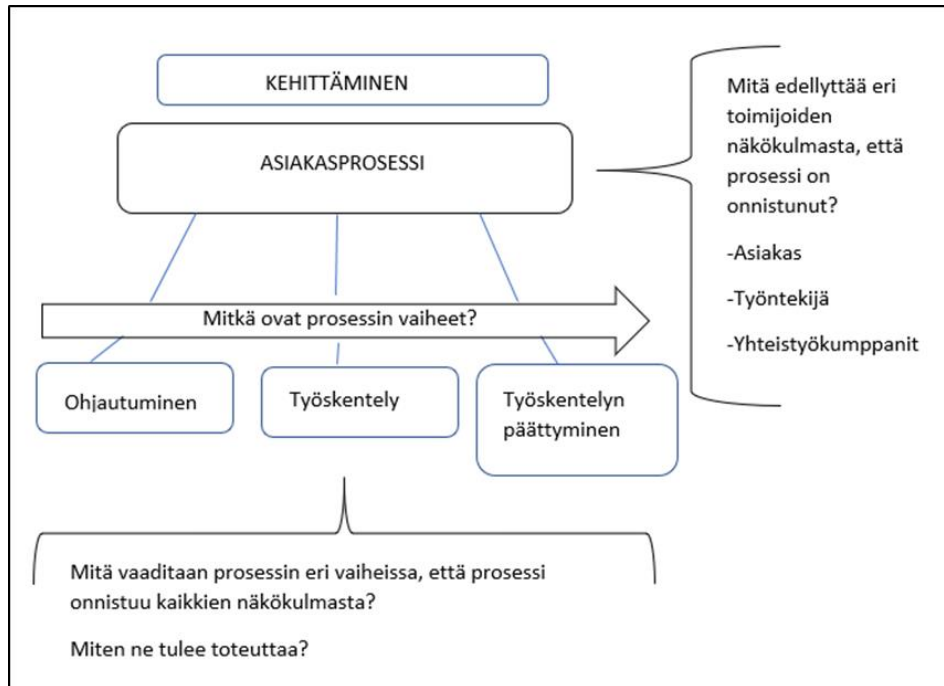
käsitystäni hankkeen toiminnasta. Myös hanketta ja kehittämistyötä koskevat sähköpostini, esimerkiksi hanketyöntekijöiden kanssa, olivat käytettävissä aineistoksi.

Ennen työpajani pitämistä tutustuin Tampereen kaupungin erilaisiin toimintamallikuvauksiin. Toimintamallikuvauksien ja kaiken edellä mainitun aineiston pohjalta suunnittelin toimintamallin, jonka toimivuutta testattiin työpajassa. Työpajaan osallistuivat lisäksi ASTA- hankkeen työpari. Työpajatyöskentelyä varten oli varattu kokonainen päivä. Työpajassa menetelminä sovelsin ideapizzaa ja tulevaisuuspyörää. Molemmissa menetelmissä käsiteltävä teema puretaan osa-alueisiin, jonka jälkeen osa-alueita tarkastellaan eri näkökulmista. Työpajassa tutkittava teema purettiin osatekijöihin, joita käytiin läpi tekijä kerrallaan erilaisten kysymysten avulla. Tällä tavoin käsiteltävästä teemasta tulee tarkasteltua eri osa-alueita ja esimerkiksi osien välisiä vuorovaikutussuhteita. Sen avulla saadaan nostettua esiin mahdollisimman paljon erilaisia näkökulmia ja mielipiteitä. (Hietanen 2009, 10-11.)

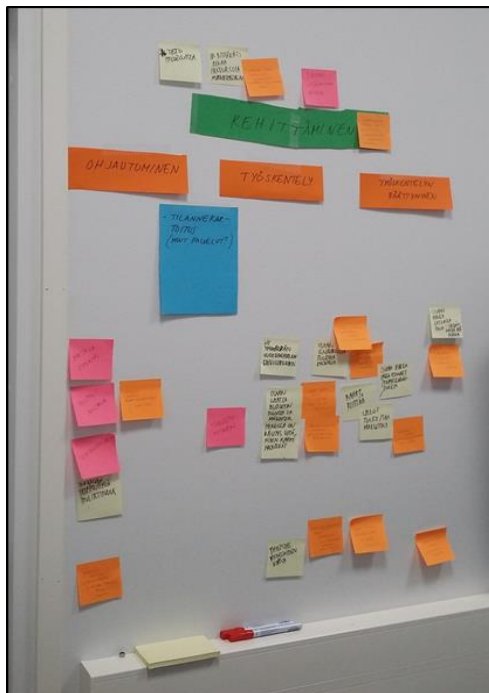
Työskentely aloitettiin niin sanotun herättelyn ja lämmittelyn jälkeen, jossa orientoituimme päivän työskentelyyn. Orientoitumisessa hyödynsin erilaisia kuvakortteja ja kerroin vielä päivän sisällöstä sekä työpajan tarkoituksesta. Tämän jälkeen annoin työntekijöille kynät ja post it -laput, pyytäen heitä kirjaamaan asiakkaan näkökulmasta toiminnan kannalta tärkeimmät ja oleelliset asiat. Pyysin heitä miettimään mitä asiakasnäkökulmasta onnistunut prosessi edellyttää. Jokainen yksittäinen asia tuli omalle lapulle. Tämän jälkeen kävimme keskustellen läpi mitä asioita lapuille oli tullut ja laitoimme ne seinälle. Kirjasin keskustelun ohessa ylös tarkennuksia lapuilla olevista asioista. Tämän jälkeen pyysin heitä miettimään onnistunutta prosessia työntekijän näkökulmasta. Toteutus oli samanlainen kuin edellä, jonka jälkeen kävimme läpi vielä onnistunutta prosessia yhteistyökumppaneiden näkökulmasta.

Seuraavaksi kävimme läpi prosessin eri vaiheet ehdotukseni pohjalta (kuvio 3). Prosessin vaiheiksi ehdotin ohjautumista, työskentelyä ja työskentelyn päättymistä. Tämän lisäksi kehittäminen kulkee mukana koko prosessin ajan. Olin kirjoittanut jokaisen vaiheen erillisille papereille, jotka kiinnitin seinälle. Ehdotetun prosessin pohjalta kävimme keskustellen läpi mitä jokaisessa vaiheessa tulee huomioida, jotta prosessi etenee onnistuneesti huomioiden aiemmin esiin tulleet edellytykset eri toimijoiden näkökulmasta. Hyödynsimme tässä vaiheessa aiemmin post it -lapuille kirjoitettuja

huomioita ja kiinnitimme ne sen prosessin vaiheen alle, johon ne mielestämme parhaiten sopivat. Tein keskustelujen pohjalta muistiinpanoja ja kuvasin seinällä olevat tuotokset (kuva 1). Työpajan jälkeen tein koosteen kuvien ja muistiinpanojeni perusteella, jonka toimitin hankkeen työparille.



KUVIO 3. Ehdotus asiakasprosessin mallista.



KUVA 1. Työpajan tuloksia.

6 KEHITTÄMISTYÖN TULOKSET

Kehittämistyön tavoitteena oli luoda toimintamalli, joka kuvaa asiakasprosessin sisältämät toimenpiteet. Tässä luvussa esitellään työpajan tuloksia ja niiden pohjalta tehtyä yhteenvetoa sekä toimintamallia (LIITE 2). Työpajassa asiakasprosessi jaoteltiin eri osioihin, joita jokaista tarkasteltiin erikseen. Jokaisen eri osion kohdalla mietittiin edellytykset toimivaan prosessiin huomioiden eri näkökulmat eli asiakkaan, työntekijän ja yhteistyökumppanin. Kehittäminen jatkuu läpi prosessin ja on tästä syystä kuvattu ylimpänä prosessissa. Asiakastyön tuottama tieto prosessin eri vaiheissa on tarpeellista kehittämisen kannalta ja asiakastyö on prosessin keskiössä.

6.1 Asiakkaan ohjautuminen palveluun

Ensimmäinen osio oli asiakkaan ohjautuminen palveluun. Ohjautuminen jaettiin vielä kahteen osioon sen perusteella, että mitä tulee huomioida onnistuneen prosessin kannalta ennen asiakkaan ohjautumista ja mitä asiakkaan ohjaututtua.

Ennen asiakkaan ohjautumista palveluun pidettiin tärkeänä, että yhteistyötahot ja eri toimijat ovat tietoisia palvelusta, jotta asiakkaiden ohjaus palveluun mahdollistuu ja onnistuu. Tämän varmistamiseksi tulee eri ohjaavien tahojen kanssa pitää esimerkiksi yhteistyöpalavereita. Hankkeen kannalta tällaisia toimijoita olivat esimerkiksi sosiaalipalvelujen neuvonta, lapsiperheiden palveluiden palveluohjaajat ja eri vuokranantajat. Tämän lisäksi palvelusta tiedottaminen koettiin tärkeänä, jotta ohjaavat tahot tuntevat hankkeessa tehtävän työn. Tiedottamiseen liittyi myös se, että tietojen ajantasaisuudesta pidetään huolta, esimerkiksi uudistamalla esitteitä tarpeen mukaan. Vuokravelkatilanteissa yhtenä menetelmänä työntekijöillä on ollut toimia niin sanotusti neuvottelijana asiakkaan ja vuokranantajan välillä maksusuunnitelmaa tehtäessä. Maksusuunnitelmista ja niihin liittyvistä käytännöistä koettiin olevan tärkeä neuvotella yleisesti vuokranantajien kanssa jo ennen asiakkaan ohjautumista palveluun.

Asiakkaan ohjautumisessa painotettiin matalaa kynnystä ja joustavuutta. Matalalla kynnyksellä tarkoitettiin esimerkiksi työntekijän helppoa tavoitettavuutta, johon

ajatellaan vaikuttavan se, ettei työntekijöillä ole puhelinaikaa vaan asiakkaan on mahdollista ottaa yhteyttä puhelimitse ja sähköpostitse silloin kun hänelle sopii. Myös jalkautuminen eri paikkoihin mahdollistaa matalan kynnyksen, koska työntekijät ovat helposti tavattavissa. Halutessaan asiakas voi pyytää työntekijän esimerkiksi kotikäynnille. Miten sitten mahdollistetaan työntekijöiden helppo tavoitettavuus ja joustavuus? Työntekijän mahdollisuus oman työn suunnitteluun ja asiakastapaamisten sopimiseen nähtiin tässä ratkaisevana tekijänä. Työntekijällä ei siis ole ennalta määriteltyjä asiakasajoja, joita täyttää sitä mukaan, kun asiakkaita ohjautuu. Oman työn suunnitteluun sisältyy myös työn rajaaminen. Myös toimiva yhteistyö eri tahojen kanssa nousi esiin tärkeänä tekijä asiakkaan ohjautumisessa, jotta se olisi mahdollisimman sujuvaa kaikkien kolmen näkökulmasta. Tilannekartoitus tai palvelutarpeen arvio sijoittuu prosessissa asiakkaan ohjautumisen ja asiakkaan kanssa työskentelyn väliin. Mallissa se on sijoitettu ohjautuminen -osioon. Tilannekartoituksen kestoja tai kertoja ei ole määritelty, vaan se perustuu asiakkaan tilanteeseen ja tarpeeseen. Tämä mahdollistaa kuvan muodostamisen asiakkaan kokonaistilanteesta. Osa asiakkaista pystyy kertomaan tilanteestaan lyhyesti ja selkeästi, kun taas toisilla menee siihen enemmän aikaa ja puherönsyilee, joten on tärkeää, että prosessi on tehty joustavaksi heti alussa yksilön tarpeiden mukaan. Tilannekartoitusta varten ei ole tehty tiettyä lomaketta, vaan kartoitus perustuu työntekijän ja asiakkaan väliseen keskusteluun tai keskusteluihin. Ajatuksena on, että asiakas kertoo omin sanoin tilanteestaan. Tämä mahdollistaa sen, että asiakkaalle tärkeät asiat tulevat esiin, joka osaltaan auttaa prosessin etenemisessä, kun työskentelyvaiheessa määritellään ongelmia ja tavoitteita työskentelylle.

6.2 Työskentely

Asiakkaan ohjautumisen jälkeen prosessi etenee työskentely -osioon. Työskentelyn alussa asiakas määrittää yhdessä työntekijän kanssa ongelmat, tavoitteet ja tarpeet. Työntekijän tehtävänä on tilanteen selkiyttäminen ja jäsentäminen yhdessä asiakkaan kanssa. Prosessi mukailee sosiaalityön asiakastyön ydinprosessia, jossa asiakas nähdään asiantuntijana. Prosessin etenemistä ohjaa suunnitelma, joka perustuu kokonaisvaltaiseen tilannekartoitukseen ja sen pohjalta määriteltyihin tavoitteisiin. (Juhila 2008, 17-24.)

Työskentelyn aikana asiakkaalle esitellään eri mahdollisuuksia työmenetelmistä ja valikoidaan niistä sopivin tai sopivimmat. Työmenetelmiä on mahdollista vaihtaa ja kokeilla työskentelyn aikana. Hankkeessa erilaisia työmenetelmiä ovat yksilötyöskentely, ryhmätoiminta ja jalkautuminen. Yksilötyöskentelyssä ja ryhmätoiminnassa on mahdollista soveltaa esimerkiksi yhteistyökumppani Takuusäätiön materiaaleja. Espoon Jalkautuvassa talousohjaus -hankkeessa jalkautumisesta saatiin hyviä kokemuksia. Hanke tavoitti jalkautumalla sellaisia asiakkaita, jotka eivät itse olisi hakeutuneet palveluihin tai hakeneet apua. Toisaalta hankkeen raportissa tuotiin esiin, että jalkautuminen vie myös resursseja ja aikaa. (Pylkkänen & Päiviö 2017, 54.) Tämä tulee huomioida työtä suunniteltaessa. Työpajassa jalkautuminen nähtiin esimerkiksi työntekijän liikkumisena hyvinvointikeskuksiin, jossa työntekijä on tavattavissa pop up -tyylisesti eli ilman ajanvarausta, kotikäyntinä, sovittuna tapaamisena jossakin muualla kuin sosiaaliasemalla tai työntekijän mukaan lähtemisenä asiakkaan kanssa sovittuun tapaamiseen esimerkiksi Kelaan tai talous- ja velkaneuvontaan.

ASTA -hankkeen asiakasryhmä ei ole yhtenäinen, vaan tilanteet ovat moninaisia ja yksilökohtaisia. Työskentely perustuu hyvään kohtaamiseen, joka nähtiin olevan ratkaiseva tekijä koko prosessin onnistumisen kannalta. Hyvään kohtaamiseen ajateltiin vaikuttavan se, että asiakas nähdään oman asiansa asiantuntijana ja suunnitelma laaditaan hänen kanssaan yhteistyössä. Tämä myös sitouttaa ja osallistaa asiakasta työskentelyyn ja koko prosessiin. Hyvään kohtaamiseen nähtiin kuuluvan myös kannustus, positiivisen palautteen anto ja rinnalla kulkeminen. Työskentelyä mukautetaan asiakkaan tarpeisiin ja toiveisiin esimerkiksi se on tarvittaessa riittävän intensiivistä.

Miten sitten varmistetaan, että hyvä kohtaaminen toteutuu työntekijän näkökulmasta? Työntekijän näkökulmasta se edellyttää työn suunnittelua ja riittävästi aikaa keskittyä asiakkaaseen. Tärkeinä tekijöinä nousivat esiin oma työhyvinvointi, jota ylläpitää muun muassa mahdollisuus työohjaukseen. Nämä edesauttavat prosessin onnistumista työntekijän näkökulmasta.

Työpajassa pohdittiin sitä, mistä voidaan päätellä, että prosessin kannalta työskentely-osio on onnistunut tai siinä on tullut onnistumisia. Asiakkaan yksilökohtainen suunnitelma ja tavoitteet ohjaavat työskentelyä ja asetettujen tavoitteiden saavuttamista voidaan luonnollisesti pitää merkinä onnistumisesta. Talousohjauksen ja asumisneuvonnan näkökulmasta työntekijällä on usein myös tavoitteita työn suhteen, joita

työskentelyllä toivotaan saavutettavan ja mikä mahdollistaa prosessin etenemisen. Työntekijät nostivat esiin mahdollisia tavoitteita, joiden pohjalta työn onnistumista voidaan tarkastella työntekijän näkökulmasta.

Mahdollisia tavoitteita:

- Asiakkaan voimavarojen vapautuminen rahahuolien helpottumisen myötä
- Asiakas osaa laatia budjetin, osaa ennakoida tulevia menoja, rahat riittävät ja laskut tulee maksettua
- Asiakkaan tieto ja taito lisääntyvät (mm. mihin rahat menevät, etuuksien hakeminen)
- Asiakas tiedostaa vuokranmaksun ensisijaisuuden
- Asiakas tiedostaa taloudenhallinnan ongelmien perimmäisen syyn
- Asiakkaan velkojen määrä tiedossa ja selvitetty miten ne voi järjestellä
- Asiakkaalla on asianmukaiset palvelut tiedossa ja saatavilla

Onnistunut työskentely edellyttää, että työntekijä jakaa asiakkaalle riittävästi tietoa esimerkiksi taloudenhallintaan liittyen, mutta keskustele myös taloudenhallinnan ongelmien perimmäisistä syistä asiakkaan kanssa. Työntekijä toimii niin sanotusti peilinä asiakkaalle ja edesauttaa asiakasta itseään ymmärtämään toimintaansa. Tämä edellyttää myös työntekijältä tietoa ja ymmärrystä esimerkiksi velkaantumisesta. Tästä syystä nähtiin tärkeänä, että työntekijä tutustuu ja perehtyy esimerkiksi aiempiin talousohjaukseen ja asumisneuvontaan liittyviin tutkimuksiin, projekteihin ja hankkeisiin. Työntekijällä tulee muutoinkin olla hyvä palvelutuntemus, jotta palveluohjaus on onnistunutta. Palveluohjausta helpottaa myös toimiva yhteistyö eri tahojen kanssa, mutta se on tärkeää myös asiakkaan kannalta, koska usein toistuvissa vuokravetkatilanteissa asiakkaan elämässä on eri viranomaisia tai toimijoita, kuten esimerkiksi vuokranantaja ja ulosottoviranomainen. Usein asiakkaan asian edistäminen vaatii yhteistyötä näiden eri tahojen kanssa.

6.3 Työskentelyn päättyminen

Asiakasprosessi päätetään työskentelyn päättymiseen, joka määrittyy yksilöllisesti. Työskentelyn alussa on tehty suunnitelma ja asetettu tavoitteet yhdessä asiakkaan kanssa, joiden pohjalta voidaan arvioida työskentelyä ja sen päättymistä. Ajatuksena on, että työskentely päättyy, kun suunnitelman mukaiset tavoitteet on saavutettu ja/tai sovitut asiat tehty. Aina tavoitteisiin ei päästä tai ne muuttuvat prosessin varrella, mutta on tärkeää keskustella asiakkaan kanssa yhdessä ja sopia siitä, milloin työskentely on mielekästä päättää. Työskentely perustuu asiakkaan tahtoon eli se on hänelle vapaaehtoista. Asiakas voi lopettaa työskentelyn halutessaan milloin vain.

Työpajassa nimettiin tiettyjä asioita, joiden toteuduttua työskentely voidaan päättää. Tällaisia asioita ovat esimerkiksi:

- Keskusteltu talousasioista
- Asuminen turvattu, perheellä sopiva asunto
- Vuokrat ovat ajan tasalla, vuokraelka hoidettu
- Asiakas osaa hakea jatkossa apua
- Tehty palveluohjaus jatkoa varten asiakkaan tarpeen mukaan

Vuokravelkatilanteissa perheen asumisen turvaaminen ja vuokravelan hoituminen ovat konkreettisia ja helposti todennettavia tavoitteita. Sopivalla asunnolla tarkoitetaan tässä yhteydessä sitä, että asiakasperheellä on kohtuuhintainen ja sopiva asunto, jotta vuokranmaksun on mahdollista pysyä ajan tasalla jatkossa. Hankkeessa työntekijät voivat auttaa perhettä löytämään kohtuuhintaisen asunnon tai neuvottelemaan vuokranantajan kanssa asunnonvaihdosta sopivampaan. Tärkeänä nähtiin myös se, että asiakas osaa tarvittaessa hakea jatkossa apua tai, että asiakas on ohjattu jatkoa ajatellen tarvitsemaansa palveluun.

On toki tilanteita, jolloin työskentely ei kestä kauaa tai se ei edes käytännössä ala. Asiakkaan ohjaututtua palveluun voidaan jo ensimmäisellä tapaamisella todeta, ettei palvelu ole oikea-aikainen tai muutoin sopiva palvelu asiakkaalle ja työskentely päätetään. Tällöin kuitenkin prosessi etenee mallin osoittamalla tavalla, sillä erotuksella

että työskentely- osio on erittäin suppea. Ajatuksena on, että jokainen ohjattu asiakas tavattaisiin ainakin kerran, jolloin voidaan yhdessä asiakkaan kanssa keskustella työskentelyn aloittamisesta ja prosessi käynnistyy. Toki on mahdollista, että ohjattua asiakasta ei tavoiteta tai asiakas ei suostu ensimmäiseen tapaamiseen, jolloin voidaan ajatella, ettei prosessi edes käynnisty.

6.4 Kehittäminen

Kehittäminen kulkee asiakastyön rinnalla tässä toimintamallissa, koska se on hanketyölle ominaista. Mielestäni kehittäminen on hyvä huomioida kuitenkin myös niin sanotussa perustyössä, joten sen mukana olo toimintamallissa on perusteltua. Työpajassa onnistuneen prosessin ja kehittämisen kannalta tärkeäksi nähtiin työntekijöiden osallistuminen koulutuksiin ja jo aiemmin mainittu perehtyminen olemassa oleviin tutkimuksiin ja hyviin käytäntöihin. Asiakaspalautteen kerääminen ja tilastointi tuottavat tietoa kehittämisen ja myös prosessin toimivuuden kannalta. Hankkeessa asiakkaita pyydetään arvioimaan lähtötilannettaan ja vastaamaan samoihin kysymyksiin työskentelyn päätyttyä. Näin saadaan näkyviin mahdolliset muutokset mitä työskentelystä on seurannut asiakkaan näkökulmasta. Asiakasta pyydetään arvioimaan muun muassa taloudenhallintaansa.

Kehittämiseen liittyen tiedottaminen ja verkostoyhteistyö nousivat työpajassa esiin ja niitä pidettiin tärkeinä onnistumisen kannalta. Verkostoituminen ja yhteistyön alkuun saattaminen vie aikaa ja voi olla myös haasteellista, mikäli toimijat ovat toisilleen täysin vieraita. Tämän lisäksi työskentelyn kannalta tulisi huomioida myös riittävän ajan varmistaminen asiakastyölle. Tarvittaessa asiakasmäärää tai työnkuvaa tulee rajata, jotta prosessi etenee onnistuneesti. Tämä taas edellyttää työntekijöiden mukaan esimiehen ja työyhteisön tukea.

7 ARVIOINTI

7.1 Tutkimuksen luotettavuus

Tutkimuksen luotettavuutta arvioidaan yleensä validiteetin ja reliabiliteetin kautta, mutta toimintatutkimuksen kannalta on hankala tehdä arviota näiden käsitteiden pohjalta. Validiteetilla tarkoitetaan tutkimusmenetelmän – ja kohteen yhteensopivuutta ja se perustuu tosiasioiden tilaan. Toimintatutkimus taas rakentaa sosiaalista todellisuutta, minkä takia verrattavan todellisuuden tavoittaminen on hankalaa. Reliabiliteetilla tarkoitetaan tutkimuksen tulosten toistettavuutta, joka taas ei palvele toimintatutkimusta, jossa sitä vastoin pyritään muutokseen. Tästä syystä luotettavuuden arvioinnissa on käytetty käsitettä validointi. Validointi on prosessi, joka tuottaa vähitellen ymmärrystä ja tietoa, mutta on riippuvainen tulkinnasta. Tulkinta eli toisin sanoen totuus taas voi muuttua, eikä ole koskaan valmis. (Heikkinen & Syrjälä 2010, 147-160.) Tämä sopii mielestäni kehittämistyön ideologiaan ja motivoi kehittämään, koska aina voidaan saavuttaa jotakin uutta oli sitten kyseessä uusi tieto tai toiminta.

Toimintatutkimusta voidaan arvioida myös viiden eri periaatteen avulla. Näitä ovat historiallisen jatkuvuuden, reflektiivisyyden, dialektisuuden, toimivuuden ja havahduttavuuden periaatteet. Toiminnan kehittymistä voidaan tarkastella sen historian kautta ja raportissa esittää toiminta niin, että lukija pystyy seuramaan toiminnan kehittymistä. Tutkimuksen reflektiivisyyttä voidaan arvioida tutkijan tuottaman tekstin perusteella, esimerkiksi tarkastelemalla tutkijan omaa tietämystä tutkimuskohteesta. Onko tutkija huomionnut miten hänen oma roolinsa on esimerkiksi tutkimukseen vaikuttanut? Dialektisuudella tarkoitetaan sitä, että kehittämiskohdetta on tutkittu riittävän monista eri näkökulmista ja sosiaalinen todellisuus hahmottuu tällä tavoin niin sanotusti monien eri ihmisten äänistä. Toimivuutta taas arvioidaan tutkimuksen hyödyn kautta. Onko tutkimuksesta ollut käytännön hyötyä ja onko se esimerkiksi vaikuttanut positiivisesti työntekijöihin? Onnistunut tutkimus myös havahduttaa ajattelemaan uudella tavalla ja tuo lukijalle uusia näkökulmia. (Heikkinen & Syrjälä 2010, 147-160.)

7.2 Tutkimuksen toteuttamisen arviointi

Sovelsin kehittämistyössäni toimintatutkimusta, joka mielestäni oli toimiva ratkaisu ja palveli kehittämistyön päämäärää. Toimintatutkimus mahdollisti hanketyöntekijöiden aktiivisen osallistumisen ja yhteistyön heidän kanssaan. Kehittäminen keskittyi käytännön toimintaan, johon etsittiin ratkaisua, minkä vuoksi toimintatutkimus oli omiaan siitäkin syystä. Arvioin tutkimukseni onnistumista osaksi edellä mainittujen toimintatutkimuksen periaatteiden avulla.

Kehittämistyön raportti on yritetty kirjoittaa jäsennellysti ja siten että siitä käy ilmi kehittämistyön kulku. Hyödynsin toimintamallin kehittämisessä aiempia hyväksi todettuja käytäntöjä. Tietoperustassa on tarkasteltu velkaantumista ja sen vaikutuksia, jotka vaikuttavat toimintamallin ja prosessin suunnitteluun. Tietoperustassa on tarkasteltu myös ulkomaita, mutta erilaisten velkaantumista ennaltaehkäisevien toimintamallien löytäminen oli haastavaa ja siltä osin tietoperusta jäi puutteelliseksi. Kehittämistyö ja sen aihe valikoituivat tunnistetun tarpeen, mutta myös oman mielenkiinnon vuoksi. Olen tuonut tekstissä esiin joitakin omia kokemuksiani peilaten kehittämistyöhön. Kehittämisessä olivat mukana lisäksi hankkeen työpari, mutta esimerkiksi ei asiakkaita. Toki tietoperustassa hyödynnettiin aiempia tutkimuksia, joissa asiakkaita oli haastateltu ja sieltä esiin nousseita tarpeita huomioitiin toimintamallin suunnittelussa. Toivon tutkimuksesta olleen käytännön hyötyä hankkeen työntekijöille, koska he pääsivät osallistumaan kehittämiseen ja tarkastelemaan omaa toimintaansa.

Järjestämäni työpaja onnistui mielestäni odotusteni ja suunnitelmani mukaisesti. Työpajassa työntekijät osallistuivat työskentelyyn aktiivisesti ja keskustelu oli monipuolista. Käydyt keskustelut tuottivat hyvin tietoa toimintamallin kehittämistä varten. Onnistunut virittäytyminen päivään vaikutti varmasti osaltaan työskentelyn onnistumiseen. Myös työntekijöiden motivoituneisuus ja halu kehittää sekä vaikuttaa omaan työhönsä olivat ratkaisevia työpajan onnistumisen suhteen. Itse koin haasteelliseksi varsinaisen työskentelyn aloittamisen, koska halusin esittää mahdollisimman selkeästi tehtävänannon, mutta se tuntui haasteelliselta. Jouduinkin tarkentamaan ohjeistustani muutaman kerran. Ajattelen, että työpajan onnistumiseen kannalta oli hyvä, että hankkeen työntekijät olivat itselleni ennalta tuttuja ja he tiesivät myös minun roolini heittämissä sekä työkokemukseni asumisneuvonnasta. Toisaalta edellä mainitut asiat

olisivat voineet vaikuttaa tilanteeseen myös negatiivisesti, mutta työskentelyn perusteella sanoisin vaikutuksen olleen positiivinen. Työpajan osallistujien pieni lukumäärä mahdollisti sen, että jokainen sai esittää mielipiteensä ja ajatuksensa käsiteltävästä asiasta. Työpajan kesto oli mielestäni riittävä ja sain tarvittavat tiedot toimintamallin kehittämistä varten. Pyysin työntekijöiltä palautetta työpajatyöskentelyn jälkeen suullisesti ja kirjallisesti. Saamani palautteen mukaan työpajatyöskentely koettiin onnistuneena ja työntekijöiden mukaan se jäsensi heille heidän toimintaansa ja prosessia. Päädyin pyytämään palautetta kirjallisesti sähköpostilla, koska ajattelin, että joillekin on helpompi antaa palautetta kirjallisesti kuin kasvotusten. Työmenetelmänä työpaja palveli toimintamallin ja prosessin muotoilua, koska sitä saatiin testattua ja mietittyä eri näkökulmista.

Alustavan toimintamallin kehittäminen lähti mielestäni hyvin liikkeelle, koska koin saaneeni riittävät tiedot prosessin suunnittelua varten. Tarkastelin erilaisia käytössä olevia toimintamalleja, joiden pohjalta ehdotus toimintamallista muotoutui melko nopeasti. Lopullisen toimintamallin kuvaamisessa haastavimmaksi koin sen kuvaamisen riittävän selkeästi, mutta kattavasti. Työpaja tuotti paljon tietoa, jonka osalta piti tarkkaan miettiä mitä ja miten lopulta toimintamalliin kuvataan. Halusin, että toimintamalli on sovellettavissa, jolloin se ei voi olla liian yksityiskohtainen. Toisaalta siinä tulee näkyä ne tärkeät seikat, jotka työpajassa nousivat esiin ja jotka työskentelyssä on tärkeä huomioida. Mallin lisäksi kokosin yhteen joka prosessin osion tärkeimmät huomiot ja toimitin yhteenvedon hankkeen työparille.

7.3 Tutkimuksen tulosten arviointi

Kehittämistoiminnan ja toimintamallin muotoilun tavoitteena oli kehittää asumisneuvontaa ja talousohjausta. Halusin tämän lisäksi kehittämistyöllä tuoda esiin talousohjauksen tärkeyden ja velkaantumisen vaikutukset. Työpajasta saatu tieto ja tietoperusta täydensivät toisiaan ja niistä nousi esiin samankaltaisuuksia.

Työskentelyssä on tärkeää huomioida asiakaslähtöisyys ja muokata työskentelyä asiakkaan tarpeiden mukaan. Oman kokemuksen mukaan sosiaaliasemalla tehtävässä

perustyössä ei aina ole riittävästi aikaa ja mahdollisuutta työskennellä esimerkiksi riittävän tiiviisti asiakkaan kanssa heti alusta alkaen, vaikka se saattaisi nopeuttaa lopullisen prosessin kestoa.

Monissa lähteissä ja myös työpajan tuloksissa korostui yhteistyön ja verkostotyön merkitys. Toisaalta tiedostettiin sen sisältämät haasteet ja esimerkiksi työn ja vastuiden rajaaminen, joka nousee esiin silloin kun asiakkaan tilanteessa ja elämässä on monta eri toimijaa. Jalkautuva talousohjaus -hankkeessa todettiin, että hankkeen asiakkaiden tarpeet sijoittuivat sosiaalitoimen ja talous- ja velkaneuvonnan välimaastoon (Pylkkänen & Päiviö 2017, 38). Tämä osaltaan osoittaa sen, etteivät talousasiat ole asiakkaan elämässä erillään oleva asia vaan asiakkaan tilannetta tulee tarkastella kokonaisvaltaisesti. Tämä tulee huomioida työskentelyssä ja erityisesti alkuvaiheen tilannekartoituksessa.

Jalkautuva talousohjaus -hankkeen ja Voimanpesä -hankkeen raporteissa nostettiin esiin, että asiakkaiden moninaisten tilanteiden vuoksi kaivattiin tiiviimpää yhteistyötä sosiaalityöhön (Lehtonen, Leino, Lindström & Manninen 2013, 59-62; Pylkkänen & Päiviö 2017, 38). Voimanpesä -hankkeessa asiakastyötä kuvattiin intensiiviseksi, kokonaisvaltaiseksi, rinnalla kulkevaksi ja elämänhallintaa tukevaksi (Lehtonen, Leino, Lindström & Manninen 2013, 59-62). Tämä kuulostaa mielestäni sosiaalityön ammattilaisten työnkuvalta, joten työntekijöiden sijoittuminen sosiaalipalveluihin on perusteltua. Sosiaalipalveluissa on tehty aina työtä myös asiakkaiden talousasioiden parissa, mutta sen painotus on ollut toimeentulotuessa, eikä välttämättä niinkään talousohjauksessa. Mielestäni sosiaalialan ammattilainen pystyy vastaamaan hyvin asiakkaan erilaisiin elämän muutoksiin ja kriiseihin sekä myös kokoamaan tarvittavan palveluverkoston asiakkaan avuksi. Nämä kaikki tekijät ovat tärkeitä perusteluja sille, että talous- ja asumisneuvonta sijoittuisi sosiaalitoimen alaisuuteen. Monissa lähteissä ja työpajassakin todettiin, että talousasiat ovat osa asiakkaan arkea, joten taloussosiaalityön sisällyttäminen sosiaaliaseman perustyöhön on myös perusteltua. Sosiaalitoimessa olisi hyvä saada lisäkoulutusta talous- ja velka-asioihin, jotta työntekijöille tulisi varmuus ottaa puheeksi asiakkaan talousasiat ja tehdä esimerkiksi yhdessä budjettia tms. Oman kokemuksen mukaan talousasioista keskustelu ja esimerkiksi budjetin suunnittelu yhdessä asiakkaan kanssa on saatettu jättää esimerkiksi talous- ja velkaneuvojan vastuulle, vaikka todellisuudessa talous- ja velkaneuvojatkaan eivät tätä välttämättä

tee. Muutokset tuovat mukanaan aina haasteita ja esimerkiksi talousasioista puhuminen sosiaalitoimessa voi olla vieras ajatus työntekijälle sekä asiakkaalle. Asiakas on saattanut tottua puhumaan kyllä talousasioistaan sosiaalitoimessa, mutta lähinnä toimeentulotuen kannalta ja sillä ajatuksella, että esimerkiksi mitään ylimääräistä rahaa ei saisi olla. Kaikki sosiaalitoimen asiakkaat eivät kuitenkaan ole olleet, eivätkö ole, toimeentulotuen asiakkaita ja heidän kanssaan raha-asioista puhuminen on voitu sivuuttaa. Talousohjausta ei taas välttämättä mielletä työntekijöiden puolelta sosiaalityöhön kuuluvaksi, vaikka tutkimusten tulosten kannalta näin ei ole. Taloudellinen toimintakykyisyys on osa yksilön elämänhallintaa ja on tärkeää, että sosiaalialan ammattilainen osaa tunnistaa ja tukea asiakasta myös siinä (Viitasalo 2018, 100).

8 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Heinäkuussa 2019 julkaistussa Takuusäätiön artikkelissa todetaan, että jo yli 380 000 suomalaisella on maksuhäiriömerkintä. Velkaantuminen ja maksuhäiriöt ovat ajan-kohtainen ongelma, jonka ennaltaehkäisyyn ja vähentämiseen yritetään valtakunnallisesti miettiä ratkaisuja. Kansalaisten talousosaamisen vahvistaminen, eriarvoisuuden poistaminen ja yhteiskunnallisiin rakenteisiin vaikuttaminen nähdään tärkeinä tekijöinä velkaantumisen estämiseksi. Rahapuhetta-kyselytutkimus osoitti, että pikalainoihin turvaudutaan tiukoissa taloudellisissa tilanteissa, vaikka niihin suhtautuminen onkin pääosin negatiivista. Tämä kertoo lähinnä pikalainojen yhteydestä huono-osaisuuteen. (Isaksson 2019.) Asumisneuvonnalla ja erilaisilla asumisneuvontaan ja talousohjaukseen painottuneilla hankkeilla on saatu hyviä tuloksia erityisesti vuokravelkatilanteissa, joissa asunnottomuus on saatu ennaltaehkäistyä ja vuokravelkatilanne hoidettua. Jalkautuva talousohjaus -hanke nostaa onnistumisen taustalta tärkeiksi tekijöiksi intensiivisen, kiireettömän ja asiakkaan tilanteeseen paneutuvan työskentelyn (Pylkänen & Päiviö 2017, 53-54).

Velkaantumisen ja toistuvien vuokravelkojen ennaltaehkäisyn kannalta yhteistyö eri toimijoiden välillä on tärkeää, jotta tilanteeseen pystytään saamaan muutosta. Erilaiset toimijat kuten pankit ovat osallistuneet kansalaisten taloustaitojen vahvistamiseen, josta yhtenä esimerkkinä on Taloustaitohanke (Helsingin Diakonissalaitoksen [www-sivut](http://www.sivut) 2019). Osuuspankki toteutti yhdessä Marttaliiton ja Takuusäätiön kanssa Rahapuhetta -tutkimuksen ja on muutoinkin vierailut kouluissa OPxRahapuhetta -kokonaisuuden puitteissa opettamassa nuorille taloustaitoja. Tavoitteena on luoda keskustelua taloustaitojen merkityksestä. Osuuspankki hyödynsi taloustaitotyössä muun muassa pakuhuone -konseptia, luomalla pankkiholvin, jossa nuorten tavoitteena on ratkaista talousasioita. (Osuuspankin [www-sivut](http://www.sivut) 2019.) Talousasioita voidaan opetella ja käydä läpi monin eri tavoin ja erilaiset yhteistyökuviot saavat varmasti aikaan uusia ideoita ja innovaatioita. Jatkotutkimusaihe voisi liittyä erilaisiin yhteistyöratkaisuihin kansalaisen taloustaitojen vahvistamiseksi. Olisi myös mielenkiintoista kuulla asiakkaiden ajatuksia toimivista menetelmistä taloustaitojen vahvistamiseksi.

Toimeentulotuen siirtyminen Kelaan on tuonut mukanaan muutospaineita sosiaalityölle. Jotkut asiakkaista ovat minulle ihmetelleet, että mihin sosiaalityötä enää tarvitaan, kun Kela hoitaa toimeentulotuen. Jotkut asiakkaista jopa ajattelivat ettei sosiaalitoimea enää ole. Tämä toisaalta antaa mielestäni hyvän mahdollisuuden lähteä tekemään ja luomaan uudenlaista sosiaalityötä, koska selvää on ettei sosiaalityön tarve ole mihinkään hävinnyt. Toivon, että kehittämistyöni myötä sosiaalialan ammattilaiset kiinnostuisivat ja rohkaistuisivat taloussosiaalityöstä. Taloussosiaalityössä on mahdollisuudet yksilötyöskentelyyn sekä rakenteelliseen sosiaalityöhön.

LÄHTEET

Aaltonen, E. & Neimala, A. 2019. Kelan johtajat huolissaan: Tuki kaikkein heikoimmille ontuu – monissa kunnissa täydentävää toimeentulotukea joutuu odottamaan liian pitkään. Satakunnan kansa. Viitattu 28.8.2019. <https://www.satakunnan-kansa.fi/a/569f1b3b-3b58-4b70-ad13-ecd63da6f370>

Aspelund, S & Linnanmäki, K. 2019. Arviomuistio kuluttajaluottojen markkinoinnista. Oikeusministeriö. Viitattu 14.8.2019. <https://oikeusministerio.fi/documents/1410853/4750802/Arviomuistio+kuluttajaluottojen+markkinoinnista.pdf/89efdf34-c5d5-961d-8987-ba9688db71db/Arviomuistio+kuluttajaluottojen+markkinoinnista.pdf.pdf>

Asumisneuvonta -asukkaan ja asuinyhteisön tukena. 2003. Helsinki: Ympäristöministeriö. Viitattu 20.8.2019. <http://www.ara.fi/download/noname/%7B2A43F033-D77C-45F4-817A-C83391DE23F7%7D/23030>.

Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskuksen www-sivut. 2018. Viitattu 15.11.2018. <http://www.ara.fi/asta>

Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskuksen www-sivut. 2019. Viitattu 20.8.2019. [https://www.ara.fi/fi-FI/Tietopankki/Oppaat/Asumisneuvonnan_opas\(49615\)](https://www.ara.fi/fi-FI/Tietopankki/Oppaat/Asumisneuvonnan_opas(49615))

Asunto ensin www-sivut. 2019. Viitattu 29.8.2019. <https://asuntoensin.fi/ohjelma/historia/>

Center of Financial Social Workin www-sivut. 2019. Viitattu 30.8.2019. <https://financialsocialwork.com/about>

Forssén K. 2012. Katsaus taloudellisen niukkuuden ja suomalaisten lapsiperheiden hyvinvoinnin trendeihin vuosina 1995-2010. Teoksessa Kohtaako sosiaalityö köyhyyden? Kuopio: UNIPress cop.

Heikkinen, H. 2010. Toimintatutkimuksen lähtökohdat. Teoksessa Toiminnasta tietoon. Toimintatutkimuksen menetelmät ja lähestymistavat. (toim. Heikkinen, H., Rovio, E. & Syrjälä, L.) 2010. Helsinki: Kansanvalistusseura, 16-38.

Heikkinen, H., Kontinen, T. & Häkkinen, P. 2010. Toiminnan tutkimisen suuntaukset. Teoksessa Toiminnasta tietoon. Toimintatutkimuksen menetelmät ja lähestymistavat. (toim. Heikkinen, H., Rovio, E. & Syrjälä, L.) 2010. Helsinki: Kansanvalistusseura, 39-76.

Heikkinen, H. & Syrjälä, L. 2010. Tutkimuksen arviointi. Teoksessa Toiminnasta tietoon. Toimintatutkimuksen menetelmät ja lähestymistavat. (toim. Heikkinen, H., Rovio, E. & Syrjälä, L.) 2010. Helsinki: Kansanvalistusseura, 144-162.

Hekkala, M. & Mattila, J. 2019. Lähiöihin jalkautuva verkostoitunut taloussosiaalityö ryhmissä. Teoksessa Zechner, M., Karjalainen, S. & Viitasalo, K. (toim.) Avauksia taloussosiaalityöstä. Kokkola: Jyväskylän yliopisto & Kokkolan yliopistokeskus Chydenius.

Helsingin Diakonissalaitoksen www-sivut. 2019. Viitattu 3.9.2019.
<https://www.hdl.fi/blog/2018/01/09/taloustaitohanke/>

Hietanen, O. 2009. Matkailun ja elämystuotannon osaamiskeskusohjelman tulevaisuuskoulutus -Yhteenvedo alueellisten koulutusverstaiden menetelmistä ja tuloksista. TUTU-julkaisuja 3/2009. Turku: Tulevaisuuden tutkimuskeskus Turun kauppakorkeakoulu. Viitattu 20.9.2019. https://www.utu.fi/fi/yksikot/ffrc/julkaisut/tutu-julkaisut/Documents/Tutu_2009-3.pdf

Hirsijärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2002. Tutki ja kirjoita. 6.-8. p. Helsinki: Tammi.

Hänninen, J. & Hänninen, J. 2015. Suomalainen velkakirja. Helsinki: Into.

Isaksson, M. 2019. Maksuhäiriöiden vähentäminen edellyttää laaja-alaisia toimenpiteitä. Viitattu 2.10.2019. <https://www.takuusaatio.fi/maksuhairioiden-vahentaminen-edellyttaa-laaja-alaisia-toimenpiteita>

Jouttimäki, P. 2008. Häätö elämän käännekohtana: fenomenologinen tutkimus helsinkiläisten vanhempien kokemuksista vuokra-asunnosta häädöstä sekä häätöprosessin yhteydessä tarjotuista sosiaalipalveluista. Pro gradu -tutkielma. Helsingin yliopisto. Yhteiskuntapolitiikan laitos. Viitattu 21.8.2019. <http://hissii.fi/download/none/%7B9BE0EAA7-6127-45A9-9171-267DE0295E39%7D/23025>

Juhila, K. 2008. Aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön areenat. Teoksessa Jokinen, A. & Juhila, K. (toim.) Sosiaalityö aikuisten parissa. 2008. Tampere: Vastapaino, 14-47.

Karjalainen, S. 2019. Taloussosiaalityötä kehittämässä. Teoksessa Zechner, M., Karjalainen, S. & Viitasalo, K. (toim.) Avauksia taloussosiaalityöstä. Kokkola: Jyväskylän yliopisto & Kokkolan yliopistokeskus Chydenius, 42-52.

Kettunen, I. 2016. Fyrkkaa ja fiilistä -ryhmässä mieliala kohenee ja sotkuiset rahaasiatkin selviävät. Talentia -lehti. Viitattu 3.9.2019. <https://www.talentia-lehti.fi/2639-2/>

Kettunen, M. 2010. Asumisturvakeskus: Selvitystyö häätöjen ja asunnottomuuden ennaltaehkäisyn mahdollisuuksista, menetelmistä ja haasteista Helsingissä. Viitattu 20.8.2019. http://www.socca.fi/files/151/Asumisturvakeskus_selvitys_2010.pdf

Kronofogden www-sivut.2019. Viitattu 28.8.2019. <https://www.kronofogden.se/Villvetamer.html>

Lastensuojelulaki. 2007. L 13.4.2007/417 muutoksineen.

Laki asuinhuoneiston vuokrauksesta. 1995. 31.3.1995/481 muutoksineen.

Lehtonen, L., Leino, L., Lindström, K. & Manninen, M. 2013. Voimanpesä -häätöuhasta pärjäävään perheeseen. Helsinki: Ympäristöministeriö. Raportti 23/2013. <https://www.ym.fi/download/none/%7B50A92B8A-73A8-4DEA-841B-1D60EA75CD5F%7D/75832>

Liukkonen, M. 2010. Vuokratästeihin liittyviä oikeudellisia ongelmia. Teoksessa Pakuskoski, M. Pääseekö asiakas oikeuksiinsa? Sosiaali- ja terveydenhuollon ulkopuoliset tekijät -työryhmä. Raportti III. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. https://thl.fi/documents/470564/817072/paaseeko_asiakas_oikeuksiinsa.pdf/3763c13d-1f2f-4e38-83ca-054e89519d8d

Muhonen, T. 2018. Kela-siirto nosti toimeentulotuen hakijoiden määrää selvästi – menot kasvoivat lähes 100 miljoonaa. Iltasanomat. Viitattu 28.8.2019. <https://www.is.fi/taloussanomat/art-2000005529795.html>

Murto, A. 2003. Asumisneuvonta – asukkaan ja asuinyhteisön tukena. Ympäristöministeriö. Viitattu 15.11.2018. <http://www.ara.fi/download/noname/%7B2A43F033-D77C-45F4-817A-C83391DE23F7%7D/23030>

Oosi, O., Kortelainen, J., Karinen, R., Jauhola, L. & Luukkonen, T. 2019. Asumisneuvonta Suomessa. Lahti: Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus. Raportti 2/2019. Viitattu 20.8.2019. [https://www.ara.fi/fi-FI/Tietopankki/Julkaisut/ARAn_raportteja_julkaisusarja/Asumisneuvonta_Suomessa\(50265\)](https://www.ara.fi/fi-FI/Tietopankki/Julkaisut/ARAn_raportteja_julkaisusarja/Asumisneuvonta_Suomessa(50265))

Osuuspankin www-sivut. 2019. Viitattu 3.10.2019. <https://www.op.fi/rahapuhetta>

PRO SOS -hankkeen www-sivut. 2009. Viitattu 2.9.2019. <http://www.prosos.fi/talous-sosiaalityo/>

Pylkkänen, A. & Päiviö, H. Jalkautuva talousohjaus -hanke 2014-2016. Loppuraportti. 2017. Espoo. Espoon Järjestöjen Yhteisö EJY ry.

Roivainen, I & Jalonen, J. 2012. Köyhyys, palvelujärjestelmä ja yksinhuoltajanaisten kokemukset. Teoksessa Kohtaako sosiaalityö köyhyyden? Kuopio: UNIPress cop.

Sarantaus, A. 2017. Lapsiperheiden asumisen ongelmien käsittely sosiaalitoimessa. Licensiaatintyö. Jyväskylän yliopisto. Viitattu 28.8.2019 <https://jyx.jyu.fi/handle/123456789/55790>

Suomen asiakastieto Oy:n www-sivut. 2018. Viitattu 30.11.2018. https://www.asiakastieto.fi/media/press_room/1/releases/maksuhairiotilastot-q1-q4-2017-kuluttajat.pdf

Takuusäätiön www-sivut. 2018. Viitattu 15.11.2018. <https://www.takuusaatio.fi/takuu-saatio/uutiskirjeet>

Taloudellisen yhteistyön ja kehityksen järjestön www-sivut. 2019. Viitattu 12.8.2019. <https://data.oecd.org/hha/household-debt.htm>

Taloudellisen yhteistyön ja kehityksen järjestön www-sivut. 2019. Viitattu 12.8.2019. <https://www.oecd.org/sdd/na/statisticalinsightswhatdoeshouseholddebtsayaboutfinancialresilience.htm>

Taloudellisen yhteistyön ja kehityksen järjestö. Statistics Brief, June 2015 - No. 21. Viitattu 12.8.2019. <https://www.oecd.org/sdd/household-wealth-inequality-across-OECD-countries-OECD21.pdf>

Tampereen Asumisneuvonta -hanke loppuraportti. 2017. Julkaistu Tampereen kaupungin projektisalkussa 31.12.2017.

Thaler, R. & Sunstein, C. 2009. Nudge: Improving Decisions about Health, Wealth, and Happiness. Englanti: Penguin books.

Toikko, T. & Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta: näkökulmia kehittämisprosessiin, osallistamiseen ja tiedontuotantoon. Tampere: Tampere University Press. Viitattu 11.9.2019. https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/100802/Toikko_Rantanen_Tutkimuksellinen_kehittamistoiminta.pdf?sequence=1

Valtakunnanvoudinviraston www-sivut. 2018. Viitattu 15.11.2018. <https://valtakunnanvoudinvirasto.fi/fi/index/ajankohtaista/2018/08/ulosottovelallistenmaaratkaa-kasvuun.html>

Viitasalo, K. 2019. Mistä taloussosiaalityössä on kyse? Teoksessa Zechner, M., Karjalainen, S. & Viitasalo, K. (toim.) Avauksia taloussosiaalityöstä. Kokkola: Jyväskylän yliopisto & Kokkolan yliopistokeskus Chydenius, 8-15.

Viitasalo, K. 2018. Äitien pyrkimykset ja toimintamahdollisuuksien valikko: käsitteellinen tutkimus äitien taloudellisista toimintamahdollisuuksista. Väitöskirja. Jyväskylän yliopisto. Viitattu 20.8.2019. <https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/57201/978-951-39-7340-7.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

VUOKRAVELAN PERINTÄ JA HÄÄTÖPROSESSI



TALOUS- JA ASUMISNEUVONNAN TOIMINTAMALLI
TOISTUVISSA VUOKRAVELKATILANTEISSA OLEVILLE
VUOKRA-ASUKKAILLE

