

ASUNNONVAIHTOPROSESSI JYVÄSKYLÄN VUOKRA-ASUNNOT OY:SSÄ

Tanja Tikanniemi

Opinnäytetyö
Helmikuu 2012

Liiketalous
Yhteiskuntatieteiden, liiketalouden ja hallinnon ala





Tekijä(t) TIKANNIEMI, Tanja	Julkaisun laji Opinnäytetyö	Päivämäärä 13.02.2012
	Sivumäärä 55	Julkaisun kieli Suomi
	Luottamuksellisuus () saakka	Verkojulkaisulupa myönnetty (X)
Työn nimi ASUNNONVAIHTOPROSESSI JYVÄSKYLÄN VUOKRA-ASUNNOT OY:SSÄ		
Koulutusohjelma Liiketalouden koulutusohjelma		
Työn ohjaaja(t) HAKKARAINEN, Sinikka		
Toimeksiantaja(t) Jyväskylän Vuokra-asunnot Oy		
Tiivistelmä <p>Tässä opinnäytteessä kuvattiin asunnonvaihtoprosessi Jyväskylän Vuokra-asunnot Oy:ssä (JVA). JVA on Jyväskylän alueen suurin vuokranantaja, jonka omistaa Jyväskylän kaupunki. Prosessikuvauksen avulla voitiin tarkastella asunnonvaihtoprosessin kulun sujuvuutta ja epäkohtia. Asunnonvaihtoprosessin yhteydessä tarkasteltiin asunnonvaihtajien korjauskustannuksia verrattuna kokonaiskorjauskustannuksiin. Tutkimus toteutettiin toimintatutkimuksena. Toimintatutkimus on lähellä käytäntöä, ja siinä yhdistyvät tutkimus sekä toiminta. Tiedonkeruumenetelmänä toimintatutkimuksessa on osallistuva havainnointi, jossa tutkiva henkilö on ilmiössä sisällä.</p> <p>Vuokra-asunnoissa asukkaiden liikkuvuus asunnosta toiseen on jatkuvasti lisääntynyt. Vuokra-asunnon asukkaat saattavat haluta vaihtaa asuntoa jo muutaman kuukauden asumisen jälkeen. Vuokranantajalle asukas, joka asuu pitkäaikaisesti samassa asunnossa, voi tulla kustannuksiltaan edullisemmaksi kuin asukas, joka haluaa usein vaihtaa asuntoa. Asukas, joka vaihtaa asunnosta toiseen, voi jättää edellisen asunnon huonoon kuntoon, jättää asunnon siivoamatta tai palauttaa eri määrän avaimia kuin on saanut, jolloin asunnon lukko joudutaan aina sarjoittamaan uudelleen.</p> <p>Asunnonvaihto on prosessi, joka voidaan kuvata prosessikaavion avulla. Ennen prosessin kuvausta se täytyy tunnistaa ja määritellä. Prosessi tarvitsee toimiakseen omistajan, joka on vastuussa prosessin ylläpidosta ja johtamisesta. Prosessin suorituskykyä kannattaa mitata, minkä jälkeen mittaus tuloksia analysoidaan prosessin kehittämistä varten.</p> <p>Tässä asunnonvaihtoprosessissa tehtiin kuvaus prosessin kulusta vuokra-asunnosta toiseen, ja tarkasteltiin esimerkin avulla sen läpimenoaikaa. Asunnonvaihtajien korjauskustannuksien todettiin olleen alle neljänneksen kokonaiskustannuksista. Tutkimuksen kehitysideoiden perusteella voidaan huomioida asunnonvaihtajien asuntojen korjauskustannukset jo asukasvalinnassa, ja saada ne pienemmään.</p>		
Avainsanat (asiasanat) prosessi, vuokra-asunto, asunnonvaihto,		
Muut tiedot		



Author(s) TIKANNIEMI, Tanja	Type of publication Bachelor's Thesis	Date 13.02.2012
	Pages 55	Language Finnish
	Confidential () Until	Permission for web publication (X)
Title CHANGE OF RESIDENCE PROCESS AT JYVÄSKYLÄ VUOKRA-ASUNNOT OY LTD.		
Degree Programme Business Administration		
Tutor(s) HAKKARAINEN, Sinikka		
Assigned by Jyväskylän Vuokra-asunnot Oy		
Abstract <p>This thesis explored the change of residence process at Jyväskylän Vuokra-asunnot Oy Ltd. (JVA). JVA, owned by the City of Jyväskylä, is the largest lessor in the Jyväskylä region. The process description made it possible to examine the repair costs paid by the customers compared to the total repair costs. The study was carried out as action research. Action research is practical in that it integrates research with action. The data collection method in action research is participant observation, in which a researcher experiences the phenomenon in question from inside.</p> <p>In the rented apartments the inhabitants' mobility from one apartment to another has continuously been increasing. The tenants possibly want to change their apartments already after a few months. It may be less costly for the lessor to have tenants staying a long time in the same apartments than those often willing to change apartments. Residents changing apartments, can leave the previous residence in a poor condition, neglect cleaning up the apartment or fail to return the required number of keys, when the lock housing must always be re-serialized.</p> <p>The process of changing residents can be described as a process diagram. Before giving a description of the process, it must be identified and defined. The process needs an owner, who is responsible for maintaining and managing the process. The process performance should be first measured, and then the results should be analyzed for developing the process.</p> <p>This change of residence process included a description of moving from one rented apartment to another, and an examination of the turnaround time. The repair costs paid by those changing apartments were found to be less than quarter of the total cost. The developmental ideas resulting from the study can contribute to taking the repair costs of apartments into account in the choice of the residents in order to reduce them.</p>		
Keywords process, rented apartment, change of residence		
Miscellaneous		

SISÄLTÖ

1	JOHDANTO	3
1.1	Tutkimuksen tavoitteet ja tutkimusongelma	4
1.2	Tutkimusmenetelmä	4
1.3	Jyväskylän Vuokra-asunnot Oy:n yritysesitys	5
2	TALOUSNÄKYMIEEN VAIKUTUS VUOKRA-ASUMISEEN	9
3	PROSESSIN MÄÄRITTELY	10
3.1	Prosessin tunnistaminen ja kuvaaminen	10
3.2	Prosessin kehittäminen	11
3.3	Organisaation muutosvalmius	13
3.4	Prosessin suorituskyvyn mittaaminen	14
4	ASUMINEN VUOKRA-ASUNNOSSA	16
4.1	Vuokra-asunnon hakeminen	17
4.2	Asukasvalinta	18
4.3	Sopimuksen syntyminen ja sen irtisanominen/purkaminen.....	24
5	ASUNNONVAIHTOPROSESSI	27
5.1	Asunnonvaihtoprosessin kuvaus	27
5.2	Asunnonvaihtoprosessi talouden näkökulmasta	37
5.3	Asunnonvaihtoprosessin kehitysehdotuksia	40
6	POHDINTA	43
	LÄHTEET	47

LIITTEET

Liite 1. Asuntohakemus Jyväskylän Vuokra-asunnoille	50
Liite 2. Vuokrasopimuksen irtisanomisilmoitus	53
Liite 3. Asuntotarkastuslomake	54
Liite 4. Uuden asukkaan täyttämä muuttotarkastus ilmoitus	55

KUVIOT

KUVIO 1. Ydinprosessin kehittämisen vaiheet	12
KUVIO 2. Prosessien kehittämisprisma	12
KUVIO 3. Suorituskyky, mittaaminen ja prosessi	14
KUVIO 4. Asunnonvaihtoprosessi	34
KUVIO 5. Esimerkki asunnonvaihtoprosessin läpimenoajasta	36
KUVIO 6. Asunnonvaihtoprosessin taloudellinen kulku	38

TAULUKOT

TAULUKKO 1. Asunnon hakemiseen liittyviä kiireellisyysperusteita	20
TAULUKKO 2. Asunnonvaihtoprosessin SW -analyysi havainnoinnin perusteella	33
TAULUKKO 3. Muuttokorjauskustannukset (kpl)	39
TAULUKKO 4. Muuttokorjauskustannukset (€)	40

1 JOHDANTO

Vuokra-asunnoissa asukkaiden liikkuvuuden hektisyys on jatkuvasti lisääntynyt. Asukkaat haluavat vaihtaa asuntoa jo muutaman kuukauden asumisen jälkeen. Vuokranantajalle asunnonvaihto on sekä työllistävä että kustannuksia aiheuttava prosessi. Tässä opinnäytetyössä kuvataan Jyväskylän Vuokra-asunnot Oy:n (jäljempänä JVA) asunnonvaihtoprosessi vuokranantajan näkökulmasta ja tutkitaan asunnonvaihdon taloudellisia vaikutuksia, lähinnä asunnonvaihdossa syntyneitä asunnon korjauskustannuksia.

Hyvään vuokratapaan kuuluvat avoimuus, vuorovaikutus ja reilut menettelytavat. Vuokranantajan ja vuokralaisen on kerrottava sopimukseen vaikuttavat seikat osapuolille. Yhteydenpidon sopimuskumppaneiden välillä on oltava asianmukaista. Sopimussuhteessa on toimittava reiluilla pelisäännöillä ja molempien osapuolien näkemys on otettava huomioon. Vuokralaisen on noudatettava huoneenvuokra- ja yhteistoimintalakia, sekä vuokraamansa tilan talokohtaisia järjestysääntöjä. (Hyvä vuokrasuhde 2004, 11–12.)

Asunnonvaihtoprosessin kuvaus on tärkeää, jotta voidaan selvittää, onko prosessissa epäkohtia ja voidaanko niitä kehittää. Prosessi työllistää monta eri ammattiryhmää, ja mahdollinen epäkohta ryhmien välillä voi hidastaa tai vaikeuttaa asunnonvaihtoprosessia. Asukkaan maksaman vuokravakuuden vuokranantajalle ja vakuuden palautuksen takaisin asukkaalle on myös toimittava mutkattomasti. Mahdolliset korjauskustannukset ja vedentasaukset on laskutettava lähtevältä asukkaalta viivytyksettä, koska ne vaikuttavat vuokراسihteerien tekemään perintäprosessiin. On hyvä muistaa, että kun eri ammattiryhmät tekevät tietyn vaiheen prosessista, se vaikuttaa aina toisen ammattiryhmän tekemään työhön.

Tässä opinnäytteessä JVA:n vuokralainen voi saada käsityksen siitä, minkälainen prosessi on vuokranantajan näkökulmasta ja miten asunnonvaihtoprosessi etenee eri ammattiryhmien välillä. JVA:n henkilökunta voi hyötyä opinnäytteestä siten, että eri

ammattiryhmät saavat selvyuden toisen ammattiryhmän työnkuvasta ja siitä, miten asunnonvaihtoprosessissa toisen tekemä työ vaikuttaa aina toisen tekemään työhön.

1.1 Tutkimuksen tavoitteet ja tutkimusongelma

Opinnäytetyön tavoitteena on selvittää vastaukset kysymyksiin:

- Minkälainen on asunnonvaihtoprosessi Jyväskylän Vuokra-asunnot Oy:ssä? Mitä työvaiheita asunnonvaihtoprosessiin kuuluu?
- Mitkä ovat taloudelliset toimenpiteet ja vaikutukset asunnonvaihtoprosessissa?
- Miten asunnonvaihtoprosessia tulisi kehittää JVA Oy:ssä?

Tutkimuksen ulkopuolelle on jätetty JVA Oy:n johtoryhmän työtehtävät, koska johdon työnkuva koskettaa asunnonvaihtoprosessia välillisesti.

1.2 Tutkimusmenetelmä

Tutkimus toteutettiin toimintatutkimuksena. Työvaiheita tutkittaessa on haastateltu JVA:n asunnonvaihtoprosessia hoitavia työntekijöitä. Asunnonvaihtajien korjauslaskuja tutkittaessa on käytetty Tampuuri-järjestelmästä saatuja raportteja ja tarkasteltu tehtyjä huoneistojen muuttokorjauslaskuja ajalla 1.1.2010–31.12.2011. Tutkimuksen ulkopuolelle on jätetty sosiaalitoimistosta laskutetut maksusitoumukset.

Toimintatutkimuksen avulla yritetään ratkaista käytännön ongelmia ja pyritään kehittämään nykyistä käytäntöä paremmaksi. Toimintatutkimus on osallistuvaa, tilanteeseen sidottua, yhteistyötä vaativaa ja itseään tarkkailevaa tutkimusta. (Metsämuuronen 2008, 29.) Toimintatutkimus on sekoitus kvalitatiivista ja kvantitatiivista tutkimusta, jossa toiminta, tutkimus ja muutos tapahtuvat samanaikaisesti. Ilmiötä tarkasteleva henkilö on itse mukana tutkimuksessa ja toiminnassa. (Kananen 2009, 11, 13.)

1.3 Jyväskylän Vuokra-asunnot Oy:n yritysesittely

Jyväskylän Vuokra-asunnot Oy on Jyväskylän kaupungin omistama yhtiö. JVA on perustettu vuonna 1992, ja se omistaa 7 572 asuntoa ympäri Jyväskylää. Kiinteistöt on jaettu seitsemään alueeseen: keskusta, Kuokkala, itäinen, läntinen, pohjoinen, Vaajakoski ja Korpilahti. Vuonna 2010 liikevaihto oli noin 46 miljoonaa euroa. JVA:lla on kolme tytäryhtiötä: As Oy Jyväskylän maalaiskunnan Jokileinikki, Kiinteistö Oy Keski-Suomen Veteraanikoti ja As Oy Tuulenkyliä. Lisäksi omistusoikeus erilaisin prosentiosuuksin on neljäntoista osakkuusyhtiöön. (Jyväskylän Vuokra-asunnot Oy vuosikertomus 2010, 5, 8.)

Tytäryhtiöt:		Osakkuusyhtiöt:	
As Oy Jkl Jokileinikki	100 %	As Oy Jyv. Vastatuuli	43,96 %
Kiint. Oy K-S Veteraanikoti	100 %	As Oy Muurarimäki	31,01 %
As Oy Tuulenkyliä	51,52 %	As Oy Messuleijona	31,06 %
		As Oy Tavinsato	26,16 %
		As Oy Kuokkalan Kiila	23,73 %
		As Oy Messumuurari	24,11 %
		As Oy Yrttitarha	24,39 %
		As Oy Kuokkalan Polttolinja	22,94 %
		As Oy Muurarimpiha	22,41 %
		As Oy Puistonseutu	20,91 %
		As Oy Saratie 6	20,64 %
		As Oy Puolukankukka	21,34 %
		Sulun Kiinteistönhoito Oy	28,60 %
		Halsilan Huolto Oy	35,00 %

JVA:N TYÖTEHTÄVIÄ HOITAVAT AMMATTIRYHMÄT

JVA:lla on erilaisia ammattiryhmiä, ja seuraavassa on lyhyt kuvaus siitä, minkälaisia työtehtäviä kukin ammattiryhmä hoitaa.

Palvelusihteerit

JVA:n tärkein työpiste on asiakaspalvelu, jossa seitsemän palvelusihteeriä hoitaa sekä asukasvalintaa että asiakaspalvelua. Asiakaspalvelupiste on asunnonhakijan ensimmäinen kontakti yhtiöön, ja siellä asiakas tekee päätöksen asuntohakemuksen jättämisestä. Palvelusihteerit hoitavat työtehtäviä kiertävästi, jolloin puolet palvelusihteereistä hoitaa vuokrasopimusten teon, irtisanomisten vastaanottamiset ja asiakaspalvelun. Toinen puoli palvelusihteereistä tekee jatkuvaa asukasvalintaa. Näiden työvaiheiden kiertoväli on neljä viikkoa.

Asukasisännöitsijät

Kolme asukasisännöitsijää hoitaa alueittain jaettuna asukasdemokratiaa, asumisrauhaa ja tiedotusta asukkaille. Asukasisännöitsijä tekee päätökset määräaikaisten sopimusten jatkoista ja asuntojen keskinäisistä vaihdoista, jolloin JVA:n asukkaat vaihtavat asuntoja keskenään.

Tekniset isännöitsijät

Kiinteistöjen korjauksista ja pihojen kunnossapidosta vastaa viisi teknistä isännöitsijää sekä yksi johtava tekninen isännöitsijä. Isännöitsijät tekevät alueittain laskutusmääräykset ja päätökset vuokravakuuksien palautukselle.

Asuntotarkastajat

JVA:n kaksi asuntotarkastajaa tarkistaa kaikki asukkaiden irtisanotut asunnot. Asuntokatselmus tehdään Tampuuri-järjestelmään, ja sieltä tekniset isännöitsijät käsittelevät asuntotarkastajien tekemät katselmukset.

Siivoustyönjohtaja

Kiinteistöjen huolto- ja siivous on ulkoistettu eri huoltoyhtiöille. Siivoustyönjohtaja vastaa kiinteistöjen siivouksen laadusta. Asunnonvaihdossa lähtevä asukas hoitaa asunnon siivouksen. Jos uusi asukas reklamoi asunnon siivouksen tasosta, siivoustyönjohtaja käy tarkistamassa asunnon ja tilaa siivouksen tarvittaessa.

Vuokra- ja taloussihteerit

JVA:n rahavirtaa hoitaa kolme vuokراسihteeria ja viisi taloussihteeria. Vuokراسihteerit käsittelevät asukkaiden vuokravakuudet ja tekevät korjauslaskutukset teknisten isännöitsijöiden päätösten mukaisesti. Vuokراسihteerit perivät maksamattomia vuokria. Oikeudellinen perintä hoidetaan perintätoimisto Intrum Justitia Oy:ssä.

Taloussihteerit hoitavat yhtiön ostoreskontraa, maksuliikennettä, lainoja ja kirjanpitoa. Taloussihteerit lähettävät pankkiin vuokراسihteerien tekemät maksupalautukset asukkaille.

Johtoryhmä

JVA:n johtoon kuluvat toimitusjohtaja Timo Hyttinen, talous- ja hallintopäällikkö Arja Myöhänen, asiakaspalvelupäällikkö Anu Kärkkäinen, kiinteistöpäällikkö Matti Tirkkonen sekä projektipäällikkö Urpo Päivärinta. Koska johdon työ koskettaa asunnonvaihtoprosessia välillisesti, on se jätetty kokonaan pois tutkimuksesta.

JVA:N LIITTYVIÄ KÄSITTEITÄ

Tampuuri

Jyväskylän Vuokra-asunnoilla käytettävä toiminnanohjausjärjestelmä, jolla hallitaan muun muassa kiinteistörekisteriä, vuokrasopimuksia, vuokrareskontraa, asukkaiden saunavuoroja ja autopaikkoja sekä seurataan avainrekisteriä ja asukkaiden muuttoa.

Asuntokatselmus

Asuntokatselmus vuokra-asunnossa tehdään viimeistään kahden viikon kuluessa asukkaan irtisanomisesta. Asuntokatselmuksessa havaitaan asunnossa ilmenevät viat ja mahdolliset korjaustarpeet sekä remontit.

Keskinäinen vaihto

JVA:n asukkaat vaihtavat asunnot keskenään. Vaihdon hyväksyy asukasisännöitsijä. Asunnonvaihtokaverin voi löytää naapurista, Facebookista tai JVA:n toimistosta löytävästä asunnonvaihtomapista.

Vuokravakuus

Vuokralainen maksaa vakuusmaksun vuokranantajalle ennen vuokrasopimuksen allekirjoitusta. Vuokravakuus asunnosta palautetaan, mikäli vuokralainen täyttää sopimuksessa edellytetyt ehdot. Vuokravakuudesta voidaan kuitata rästiin jääneet vuokrat tai asunnon korjauskustannukset. JVA:lla vuokravakuus yksiöstä on 260 €, kahdesta tai kolmesta huoneesta + keittiöstä 340 € ja neljästä huoneesta sekä isommista asunnoista 420 €.

Vuokravakuus voidaan maksaa rahalla, tai sosiaalitoimisto voi antaa vakuudeksi maksusitoumuksen. Maksusitoumuksessa vakuutta ei makseta rahalla, vaan sosiaalitoimisto sitoutuu tietyllä summalla siihen, että vuokranantaja laskuttaa sosiaalitoimistoa mikäli jää vuokrarästiä tai korjauskustannuksia.

PROSESSIN KÄSITTEITÄ

Syöte (input)

Syöte tarkoittaa prosessin toteutukseen tarvittavia tietoja ja materiaalia. Tieto käsittää yhteyshenkilöt ja asiakkaiden tarpeet. Materiaali taas tarkoittaa tuotteita, joita tarvitaan prosessia varten.

Tuotteet (output)

Tuotteet ovat prosessin lopputuloksena saatuja tietoja tai materiaalia.

Resurssit

Prosessiin tarvittavat tekijät, esimerkiksi koneet ja laitteet, ihmiset, osaaminen, menetelmät, raha ja aika

Organisaatio

Yhteisen tehtävän vuoksi järjestäytynyt ryhmä ihmisiä

2 TALOUSNÄKYMIIEN VAIKUTUS VUOKRA- ASUMISEEN

Suomen Pankin pääjohtaja Erkki Liikanen toteaa 26. syyskuuta 2011 Washingtonissa pitämässä puheessaan, että yleinen taloudellinen tila aiheuttaa enemmän huolenaiheita nyt kuin muutama kuukausi sitten. Euroopan taloudellinen tila on riippuvainen siitä, mitä muualla maailmassa tapahtuu. Riskit talouden tehokkuuden hidastumisesta ovat lisääntyneet, ja epävarmuus on nähtävissä useissa paikoissa. (Europe under stress: Ways ahead 2011.)

Vuokrataloyhtiössä yleinen huono taloudellinen tilan näkyy vuokrasaatavien nousuna ja luottotappioiden kasvuna. Taantumien ja laman myötä asukas voi menettää työpaikkansa, jolloin vuokranmaksussa tulee ongelmia. Vaikka vuokranantaja voi joustaa vuokranmaksussa, ei se voi odottaa maksuja pitkään, vaan vuokrien perintäprosessi on käynnistettävä. Sekä vuokranantajan että vuokralaisen kannalta olisi parempi, jos vuokralainen pystyisi maksamaan rästiin jääneet velat. Tilanne voi kuitenkin olla niin, ettei vuokralainen pysty maksamaan, ja silloin vuokralainen voidaan joutua häätämään asunnostaan. Jos ulosottoviranomainen toteaa vuokralaisen varattomaksi, vuokravelka joudutaan kirjaamaan yhtiön luottotappioksi.

Huono taloudellinen tila voi näkyä myös asunnonhakijoiden kasvuna. Korkotason ollessa alhainen, voi kuluttajien luottamus omaan ja yleiseen talouteen olla huono, eikä uskalleta sijoittaa tai ottaa lainaa asuntoa varten. Alhaisen koron aikana, asuntojen hinnat nousevat, ja silloin tarvitaan vuokra-asuntoja asumista varten.

Vuokravälityksen ja asuntosijoituspalveluiden markkinajohtaja Vuokraturvien ennustuksen mukaan Suomessa asuntojen hinnat voivat laskea 10–20 prosenttia tulevan vuoden kuluessa. Todennäköisyys hinnanalaskulle on noin 50 prosenttia. Perustelut hinnanalaskulle on kuluttajien heikentynyt luottamus talouteen ja alhainen korkotaso, jonka on pitänyt asuntojen hinnat nousussa. (Vuokraturva: Asuntomarkkinoilla merkkejä kuplasta 2011.)

3 PROSESSIN MÄÄRITTELY

Prosessi koostuu toimintojen ketjusta, johon kuuluu ydinprosessi ja tukiprosesseja. Tukiprosessit mahdollistavat ydinprosessin toimimisen. Sujuvan yhteistyön taustalla on hyvin mallinnettu prosessi, joka luo organisaatioon yhteisen mielen rakenteita (Laamanen & Tinnilä 2009, 29). Prosessi voidaan kuvata prosessikaaviona (kutsutaan myös vuokaavioksi), jossa piirretään graafinen kaavio prosessin toiminnasta. Prosessikaaviossa voidaan määrittellä toiminnot yksityiskohtaisesti, ja sitä voidaan käyttää tarkasteltaessa organisaation prosessien sujuvuutta.

”Toimintaprosessi on joukko loogisesti toisiinsa liittyviä toimintoja ja niiden toteuttamiseen tarvittavat resurssit, joiden avulla saadaan aikaan toiminnan tulokset.” (Laamanen 2001,19).

3.1 Prosessin tunnistaminen ja kuvaaminen

Organisaation työprosesseja kuvattaessa selvitetään mikä, on tärkein eli ydinprosessi ja mitkä ovat ydinprosessia tukevia prosesseja. Kustannus- ja aikatekijät vaikuttavat ydin- sekä tukiprosesseihin, ja nämä tekijät on hyvä selvittää prosesseja kuvattaessa. Kun prosessikuvaus on selvitetty, sitä voidaan analysoida. Analysoitaessa työprosesseja henkilöstö oppii hahmottamaan työvaiheet osana kokonaisprosessia sekä siitä aiheutuneet kustannukset ja kuluneet resurssit. (Lumijärvi & Jylhäsaari 2000, 74–75.)

Ennen prosessin kuvaamista on se tunnistettava. Tunnistamisella tarkoitetaan prosessin rajaamista muista prosesseista. Organisaatiossa voi olla prosesseja, joita ei ole tunnistettu. Prosessin tunnistamisen jälkeen se täytyy kuvata ja määrittellä. Prosessille on hyvä nimetä omistajat, jotka ylläpitävät ja ovat vastuussa prosessin toimeenpanosta eli johtavat prosessia. Kun prosessi on suunnitelmien mukaisesti organisoitu, sen suorituskykyä mitataan ja saadun tiedon avulla prosessia voidaan kehittää. (Virtanen & Wennberg 2005, 115–116.)

Pelkkä nimi ei kerro prosessin sisällöstä ja nimen perusteella ihmisillä voi olla erilainen käsitys toiminnoista, jotka prosessiin sisältyvät. Prosessin rajauksessa tärkeimmät kuvattavat asiat ovat: asiakkaat, tuotteet (output), prosessin vaiheet, syöte (input) ja toimittajat. Rajaukseen voidaan lisätä avainresurssit, ydinsuorituskyky, kehitettävät asiat ja tärkeimmät ongelmat. Rajaaminen kannattaa kuitenkin pitää mahdollisimman yksinkertaisena. (Laamanen 2001, 66.)

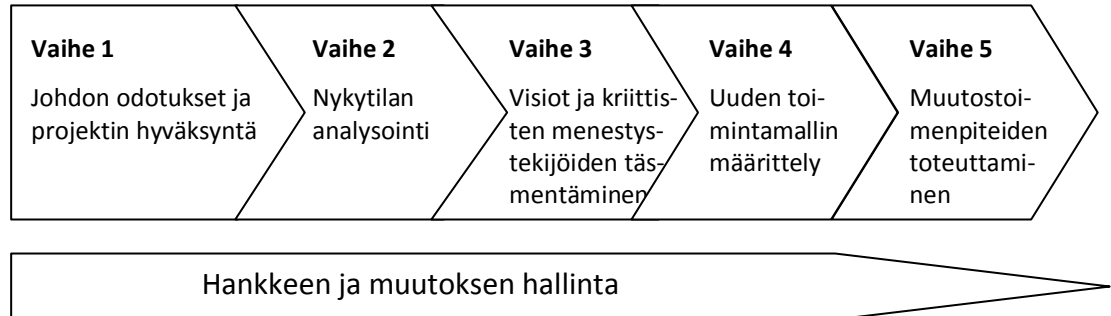
Einistö kuvaa prosessia ketjuna, jossa asiakkaalle olennaista on ketjun koko yhteistulos. ”Ketju on niin vahva kuin sen heikoin lenkki.” Kokonaisuus ei toimi hyvin, jos yksi osa toimii heikosti. Yksi osa voi toimia miten hyvin tahansa, mutta se ei vaikuta kokonaisuuteen, jos heikkous on muualla. (Einistö 2006, 7–8).

Prosessin määrittelyssä on neljä vaihetta. Prosessi on loogisesti toisiinsa liittyvien toimintojen sarja. Prosessissa on tunnistettava (1.) sen keskeiset vaiheet. Usein prosessi koostuu useista eri osaprosesseista ja toiminnoista, joilla on vastuuhenkilöt. On tunnistettava (2.) osaprosessit ja –toiminnot ja niiden vastuuhenkilöt. Tuloksena prosessista syntyy suoritteita. On tunnistettava (3.) keskeiset suoritteet, jotka liittyvät prosessin eri vaiheisiin. Jotta prosessin kuvauksesta olisi hyötyä, täytyy mitata sen suorituskykyä. On määriteltävä (4.) prosessille sidosryhmäkohtaiset vaatimukset ja niitä kuvaavat tavoitearvot sekä mittarit. (Virtanen & Wennberg 2005, 112.)

3.2 Prosessin kehittäminen

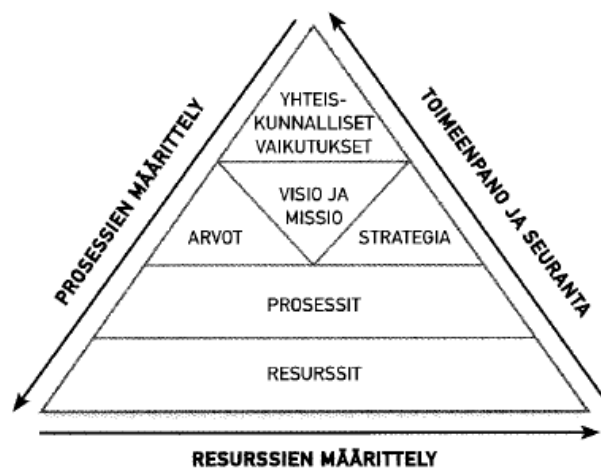
Kiiskinen, Linkoaho ja Santala (2002, 38) ovat todenneet, että prosessin kehittämisessä on viisi vaihetta. Jotta muutoksessa onnistuttaisiin, täytyy olla selvä visio siitä, mikä on muutoksen päämäärä ja mitä muutoksella halutaan. Tilanearvio ja kokonaissuunnitelma syntyvät, kun määritellään johdon odotukset ja suunnitellaan projektinhallinta. Nykytilanteessa analysoidaan olemassa olevat prosessit ja niiden resurssit sekä se, millainen on organisaation muutosvalmius. Nykytilanteen jälkeen määritellään muutostavoitteet ja täsmennetään visio. Uuden toimintamallin määrittelyssä konkretisoidaan muutostoimenpiteet ja suunnitellaan toteuttamiseen tarvit-

tavat toiminnot. Viimeisessä vaiheessa otetaan uudet toimintamallit käyttöön ja käynnistetään tarvittava muutos- ja koulutusvalmennus.



KUVIO 1. Ydinprosessin kehittämisen vaiheet (Kiiskinen, Linkoaho & Santala 2002, 38)

Virtasen ja Wennbergin (2005, 114–115.) kehittämispriaman mukaan (kuvio 1.) organisaation strategialla, visiolla ja missiolla ohjataan prosesseja ja määritellään resurssit. Prismassa huipulla ovat organisaatiota ohjaavat tekijät ja pohjalla toiminta ja resurssit. Jonkin prisman osa-alueista muuttuessa, voi muutoksella olla vaikutus koko toimintaa. Prosessin eteneminen määritellään prisman huipulta pohjalle, jossa pyritään saavuttamaan organisaation päämäärät. Kuvattaessa organisaation prosessia pyritään tekemään toimintatavat näkyväksi.



KUVIO 2. Prosessien kehittämispriama (Virtanen & Wennberg 2005, 115).

Prosessin kehittämiskaavioita on olemassa erilaisia. Kaikissa niissä yhteistä on se, että prosessin kehittämisessä on tunnistettava prosessi ja sen resurssit, tiedostettava

organisaation muutostarve ja kuvattava prosessisuunnitelma huolellisesti. Jotta toteutetussa prosessista olisi hyötyä, kannattaa analysoida mittareista saatuja tuloksia.

3.3 Organisaation muutosvalmius

Kehityshanke, joka on toivoa antava ja myönteinen, on helppo käynnistää organisaatiossa. Organisaatiossa on yleensä henkilöitä, jotka ovat innokkaita kokeilemaan uutta. Nämä henkilöt luopuvat hankkeesta helposti, kun alkuinnostus katoaa. Laamanen (2001, 266) suosittelee kehityshankkeen käynnistämiseen ja valmisteluun käytettävän vähintään puoli vuotta. Puolen vuoden valmistelujakson aikana voidaan varmistaa, että prosessin parissa jaksetaan työskennellä kolmesta viiteen vuotta. (Laamanen 2001, 265–266.)

Prosessin kehittämisen taustalla on muutakin kuin työnkulkukaavion ja prosessin vuokaavion piirtäminen. Osataanko organisaatiossa kysyä oikeita kysymyksiä ja rohjetaanko tehdä muutoksia totuttuihin toimintamalleihin ja työtapoihin? Ei kannata kammoksua työyhteisön muutosvastarintaa, sillä se on terveen ja houkuttelevan työyhteisön tunnusmerkki. (Virtanen & Wennberg 2005, 150–152.)

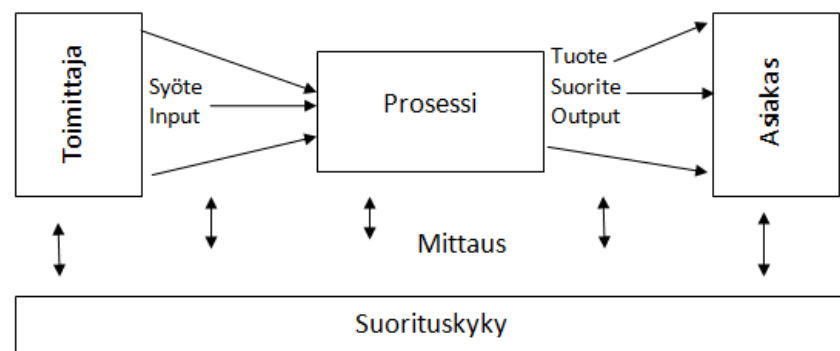
Muutosvastarintaan organisaatiossa vaikuttaa muutoksen paine, muutoshistoria ja se, kuinka halukkaita yhteisössä ollaan muutoksen toteutumiselle. Yksilölle tutun ja turvallisen toimintatavan säilyttäminen voi olla tärkeämpää, kuin vieraan ja uuden tavan omaksuminen. Epärehellisesti, hitaasti ja epäsuorasti johdettu muutos voi lisätä muutosvastarintaa. Muutosvastarintaa voidaan hallita avoimella ja riittävällä tiedottamisella. Koulutuksella lisätään yhteisön osaamista, ja palkkioilla tai lisäkorvauksilla kasvatetaan motivaatiota. (Kiiskinen, Linkoaho & Santala 2002, 63–65.)

Muutosvastarinta on aina hukkaan heitettyä energiaa, ja siinä on kyse mielipideeroista sekä erilaisista asenteista. Organisaatiossa muutosvastarinta pitäisi hyödyntää rakentavaan käyttöön. Muutosvastarinnan osa-alueet voidaan jakaa kolmeen ryhmään. *Kyvyttömyyskriisissä* yksilö vastustaa muutosta, koska taidot, tiedot tai kyvyt eivät riitä työtehtävien suorittamiseen tai ongelmien ratkaisemiseen. *Motivaatiokriisissä* voidaan vastustaa muutosta ulkoisten kannustimien puuttumisen tai riittämät-

tömyden vuoksi. Kannustimina voi olla palkka, palkkiot tai ammattiaseman ylennys. Motivaatiokriisissä organisaation ja yksilön tavoitteet ovat ristiriidassa toistensa kanssa. *Epäoikeudenmukaisuuskriisissä* yksilö ei ole motivoitunut sisäisesti. Yksilö ei koe muutosvisiota tavoittelemisen arvoiseksi, arvokkaaksi tai oikeutetuksi. Muutos on ristiriidassa organisaatiokulttuurin kanssa. Muutosta voidaan vastustaa myös pelkän teknisen ratkaisun tai prosessin toimivuuden vuoksi. (Mts. 2002, 65–67.)

3.4 Prosessin suorituskyvyn mittaaminen

Prosessin mittaamisessa on tarkoitus saada selvyys siitä, mitä on tapahtumassa. Isoissa yrityksissä saatetaan laiminlyödä prosessin mittaaminen ja tyydytään vain taloudelliseen seurantaan. Tässä tapauksessa organisaatiota johdetaan etupäässä intuition ja mielipiteiden perusteella. Strategisista tunnusluvuista puhuttaessa tarkoitetaan organisaation suorituskyvyn mittausta esimerkiksi tehokkuuden, talouden, motivaation ja asiakastyytyvyyden näkökulmasta. (Laamanen 2001, 149–152.)



KUVIO 3. Suorituskyky, mittaaminen ja prosessi (Mts. 152)

Jos prosessimittari ei anna relevanttia tietoa prosessin kehittämistyölle, on mittari tarpeeton. Prosessimittari voi mitata yhtä prosessia tai koko organisaatiota. Laadittaessa prosessimittareiden perusteita on lähtökohta sama kuin prosessin tunnistamis- ja määrittelytyössäkin. Voidaan miettiä vastauksia kysymyksiin: Millainen on asiakaskuntamme ja mitä he vaativat yritykseltämme? Miten voidaan mitata asiakkaiden odotusten toteutumista? Mikä on tavoitetilanne mittareiden suhteen? (Virtanen & Wennberg 2005, 130–132.)

Yleisimpiä tunnuslukuja prosessissa on *aika*. Käytännössä on todettu, että jos prosessin läpimenoaika on lyhyt, laatu paranee ja kustannukset laskevat. Lyhyellä läpimenoajalla on myös vaikutusta paranevaan asiakastyytyväisyyteen, virheiden vähenemiseen ja reagointinopeuden lisääntymiseen. *Raha* on hyvä mittari, mutta prosessin kustannuksia voi olla vaikea mitata. Kustannukset yleensä lasketaan kustannuspaikoille ja kerätään yhteen kustannuspaikoilta. Prosessi voi edetä läpi osastojen ja kustannuspaikkojen, joten näin ollen kustannuksia ei saada selville. Kustannukset pitäisi kohdistaa kone-, tila-, työ-, materiaali-, yleis-, energia-, pääoma- ja investointiprosessille. (Laamanen 2001, 152–153.)

Prosessin tunnusluvuiksi voidaan lukea edellä mainittujen lisäksi *määrät, fysikaaliset ominaisuudet ja sidosryhmien näkemykset*. Yrityksessä voidaan laskea määriä reklamaatioista, tuotteista ja sairauspoissaoloista sekä useista muista yrityksen toiminnoista. Fysikaaliset ominaisuudet liittyvät esimerkiksi tuotteen ominaisuuteen, prosessin ohjaukseen, työturvallisuuteen tai ympäristöön. Jotta saataisiin selville sidosryhmän näkemykset, kannattaa mitata prosessissa tiettyä tapahtumaa ja lähettää kysely tapahtumasta sidosryhmälle lyhyellä viiveellä. (Mts. 155–157.)

4 ASUMINEN VUOKRA-ASUNNOSSA

Lähes jokainen suomalainen asuu elämänsä jossain vaiheessa vuokra-asunnossa. Asunto voi olla vuokrattu kunnalta, vakuutusyhtiöltä, yksityiseltä henkilöltä tai yleishyödylliseltä yhteisöltä, kuten SATO, VVO ja opiskelijasäätiöt.

Vuokra-asuntoja Suomessa on noin 800 000 kappaletta, joista valtion arava- tai korkotukilainalla on rahoitettu lähes puolet. Loput näistä 800 000 vuokra-asunnosta ovat vapaarahoitteisia vuokra-asuntoja. Vuokran määräytyminen arava-asunnoissa tapahtuu omakustannusperiaatteen mukaan. Omakustannusperiaatteessa omistaja voi periä vuokraa vain kulujen määrältä, joilla katetaan pääomakulut talon rakentamisesta sekä hoitokulut kiinteistöstä. Vapaarahoitteisissa vuokra-asunnoissa hinta määritellään kysynnän ja tarjonnan mukaan. (Vuokra-asuminen 2011.)

Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus (jäljempänä ARA) myöntää arava- ja korkotukilainoja sekä korjausavustuksia ja antaa tietopalvelua. Ennen vuotta 2008 Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus tunnettiin nimellä Valtion asuntorahasto. ARA valvoo arava- ja korkotukivuokra-asuntojen asukasvalintaa, jotta asukkaat näihin taloihin, olisi valittu ARA:n ohjeiden mukaisesti. ARA on ympäristöministeriön hallinnon alalla toimiva virasto. Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus vastaa valtion tukeman asuntotuotannon toimeenpanosta. (Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus (ARA) esitetyty 2011.)

Aravalainoitettua taloa voidaan käyttää ainoastaan vuokra-asuntona. Omistuspohjaltaan vuokratalot voivat olla kunnallisia osakeyhtiöitä, kiinteistöosake- tai asunto-osakeyhtiömuotoisia ja suoraan omistettuja. Suorassa omistuksessa aravalaina on myönnetty sille yhtiölle tai yhteisölle, joka omistaa talon. Toimiala omistajalla on jotain muuta kuin vuokratalon omistaminen, kuten säätiöt, osuuskunnat, kunnat tai kuntainliitot. (Elosuo 2000, 21.)

Vuokra-asunnolla, joka on rakennettu korkotukilainalla, on valtion täystakaus. Korkotukilaina on pankin tai rahoituslaitoksen myöntämä, mutta osa korkotuesta maksetaan ARA:n varoista lainanantajalle, mikäli perusomavastuukorko lainansaajalla ylitt-

tyy. Maksu suoritetaan Valtionkonttorista. (Korkotukilainat vuokra- ja asumisoikeustaloille 2011.)

Vaparaahoitteinen vuokra-asunto on lainoitettu rahoituslaitoksen lainalla. Tällainen vuokra-asunto voi olla esimerkiksi yksityishenkilön vuokraama osakehuoneisto.

4.1 Vuokra-asunnon hakeminen

Asunnon hakeminen on siirtymässä paperilomakkeelta sähköiseen muotoon. Aiemmin vuokra-asuntoihin haettiin vakiomäärämuotoisella lomakkeella, johon liitettiin mukaan tarvittavat liitteet tuloista ja verotustodistuksista. Nykyisin asunnon hakija voi Internetin välityksellä lähettää useaan vuokra-asuntoja välittävään yritykseen sähköisen asuntohakemuksen. Tarvittavat liitteet voidaan pyytää vain valituilta asunnonhakijoilta, jolloin paperin määrä vähenee.

Arava- ja korkotukiasuntojen on oltava kaikille julkisesti haettavissa. Vapaat asunnot on ilmoitettava sanomalehdessä tai Internetissä vähintään kerran vuodessa. Ilmoituksesta pitäisi olla tieto siitä, kuinka hakemuksen voi uusida ja miten kauan aikaa hakemus on voimassa. (Arava- ja korkotukivuokra-asuntojen asukasvalintaopas 2008, 10.)

Ympäristöministeriön asetuksen (19.10.2006/904) mukaan arava- ja korkotukiasuntojen asuntohakemuksesta on löydyttävä liitteen 1 mukaiset tiedot. Jos asuntohakemus on tehty sähköisesti, on hakemus allekirjoitettava ennen vuokrasopimuksen tekemistä. Hakemuksessa täytyy olla myös maininta siitä, että annetut tiedot vakuutetaan oikeiksi. Lisäksi on oltava maininta, että olosuhteiden muuttuessa hakemus on korjattava muutoksia vastaavaksi.

Kun asunnonhakija hakee valtion tukemaa arava- tai korkotukiasuntoa, täytyy hakemukseen liittää selvitykset kuukauden bruttotuloista sekä verotustodistukset kaikilta asuntoon muuttavilta täysi-ikäisiltä henkilöiltä. Eläkkeensaaja liittää hakemukseen selvityksen eläkkeen määrästä. Jos asunnonhakijalla on omaisuutta, täytyy omaisuuden määrästä olla todistus. Tarvittaessa voidaan asunnonhakuperusteita selvittää

raskaustodistuksella tai käräjäoikeuden päätöksellä muuttovelvoitteesta. (A 19.10.2006/904.) Liitteessä 1 on lueteltu liitteet, jotka JVA pyytää kaikilta asuntoihin valituilta henkilöiltä.

Vapaarahoitteisiin vuokra-asuntoihin ei sisälly mitään velvoitteita valtiolta. Vuokranantaja voi valita asuntoon haluamansa asukkaan hakijan tuloista tai varallisuudesta riippumatta.

4.2 Asukasvalinta

Valtion lainoittamissa arava-asunnoissa valinta perustuu hakijan tuloihin, varallisuuteen ja asunnon tarpeeseen. Arava-asuntoihin etusijalla valinnassa ovat asunnottomat, pienituloiset ja vähävaraiset henkilöt. Vuokranantaja saa kuitenkin valita asukkaansa, kuitenkin pääsääntöisesti etusijajärjestystä noudattaen. Valtion pitkäaikaisia korkotukilainoitettuja asuntoja koskevat samat säädökset. Valtioneuvosto säätää asetuksella tarkemmin asukasvalintaperusteet ja hakijoiden etusijajärjestyksen. (Arava- ja korkotukivuokra-asuntojen asukasvalintaopas 2008, 15.)

Asukasvalintoja hoitaa yleensä vuokrataloyhtiön edustaja, mutta valintoja valvoo kunta viranomaistehtävänä. Kunta voi lakiin perustuvalla oikeudella vaatia selvitykset tehdyistä asukasvalinnoista. Näin ollen se voi tarkistaa, että valinta on perustunut asunnon tarpeeseen, tuloihin ja varallisuuteen. (Arava- ja korkotukivuokra-asuntojen asukasvalintaopas 2008, 40.)

Tulot ja varallisuus

Tulot

Valtioneuvoston päätöksellä arava- ja korkotukilainoitettujen vuokra-asuntojen asukasvalinnan perusteisiin kuuluva tuloraja poistui 1.4.2008. Päätös ei muuttanut hakijoiden välillä tehtävää tulovertailua. Valtion lainoittamiin asuntoihin etusijalla ovat henkilöt, jotka ovat pienituloisia ja vähävaraisia. (Varallisuuden ja tulojen vaikutus 2011.)

Asunnonhakijan tuloksi lasketaan kuukauden bruttotulo. Tulo voi olla palkkatulo lisiineen, eläkkeet, aikuisopintoraha ja –koulutustuki, säännöllisesti maksettavat vakuutus- ja tapaturmakorvaukset, pääomatulot sekä vuokra-, korko- ja osinkotulot. Asuntohakemuksen liitteeksi on aina liitettävä erillinen selvitys tulotiedoista. Arava-asunnossa tulojen perusteena on pysyvä tulo. Usein palkkatulo voi vaihdella kuukausittain, ja siihen voivat vaikuttaa vaihtelevat työajat, pätkätyöt tai erilaiset palkanlisät. Jos asunnonhakijan kuukausitulo vaihtelee, huomioon on otettava edellisen 12 kuukauden keskiarvo tuloista. Tuloksi ei huomioida Kelan tai sosiaalitoimiston maksamia etuisuuksia eikä oikeuden tai sopimuksen päätöksellä maksettua elatustukea. Elinkeinonharjoittajalta tuloksi lasketaan yritystoiminnan ansio- ja pääomatulot. (Arava- ja korkotukivuokra-asuntojen asukasvalintaopas 2008, 21 - 24.)

Varallisuus

Arava-asunnon asunnonhakijan varallisuus selvitetään, jotta saadaan varmistettua, ettei hakijalla ole omaa varallisuutta asunnon hankintaan. Varallisuudeksi huomioidaan osakehuoneiston tai kiinteistön hinta, joka olisi sen myyntihinta. Varallisuutta laskettaessa siitä vähennetään hakijoiden yhteenlasketut velat. Jos omaisuutta on hankala realisoida, täytyy se ottaa huomioon arvioitaessa varallisuutta. (Arava- ja korkotukivuokra-asuntojen asukasvalintaopas 2008, 20.)

Varallisuuden enimmäisrajoiksi ARA:n suositukset ovat seuraavat:

Henkilömäärä per ruokakunta	Varallisuusraja (€)
1	34 000
2	43 000
3	48 000
4	59 000
5	71 000

Etusijajärjestys

Valtion tukemat aravavuokra-asunnot on tarkoitettu pienituloisille ja vähävaraisille asunnon hakijoille. Asuntoon on valittava etusijalle sellainen henkilö, jolla on kiireellinen asunnon tarve.

TALUKKO 1. Asunnon hakemiseen liittyviä kiireellisyysperusteita (Arava- ja korkotuki-vuokra-asuntojen asukasvalintaopas, 2008, 28–29)

1) Ensijaisesti kiireellinen asunnontarvitsija:	
	Ulkona asuva tai asuu jossain tilapäismajoituksessa (sukulaisten luona, matkustajakodissa, hotellissa)
	Asuu asumiskelvottomassa asunnossa
	Laitoksessa asuva, eikä pysty lähtemään laitoksesta koska asunto puuttuu
	Ilman omaa syytä muuttouhanalainen viranomaisen tekemän päätöksen johdosta
	Hakijan asunto tullaan purkamaan
	Ahdas asunto (enintään 10 m ² /henkilö)
	Paikkakunnalle muuttava henkilö, joka on saanut työpaikan
	Asunnon olosuhteet ovat johonkin edellä mainittuihin rinnastettavissa
2) Toissijaisesti kiireellinen asunnontarvitsija:	
	Hakija nykyisestä asunnosta irtisanottu
	Terveydellisten syiden tai sairauden vuoksi tarvitsee toisenlaisen asunnon
	Asunnon saamisen johdosta vapautuu tukiasuntopaikka sosiaalihuollossa
	Perheellinen hakija, joka asuu vuokrasuhteisesti yhteisasuntolassa tai alivuokralaisena
	Käräjäoikeuden päätöksellä tuomittu avioeroon tai yhteiselämän lopettamiseen, eikä ole asuntoa minne muuttaa
	Ahdas asunto (enintään 15 m ² /henkilö)
	Asunnonhakija haluaa itsenäistyä, perheetön
	Asunnon olosuhteet ovat johonkin edellä mainittuihin rinnastettavissa
3) Asunnontarpeeseen vaikuttavia muita kriteereitä:	
	Asunnon puutteellinen varustetaso
	Ristiriidat perheessä
	Asumiskustannukset korkeat suhteessa tuloihin ja varallisuuteen
	Hankala ja pitkä työmatka
	Perheen perustaminen, yhteinen asunto puuttuu
	Ahdas asunto (huonetta kohden enemmän kuin yksi henkilö, keittiötä ei lueta huoneeksi)
	Sopimaton asunto vuorotyön vuoksi
	Muutoin epätyytyttävä asunto

Kiireellisin asunnontarvitsija on sellainen henkilö, jolla ei ole omaa asuntoa, ja joka majoittuu ulkona tai tilapäisasunnossa. Asunnon hakijan perusteita voi olla yksi tai useampi edellä mainitusta taulukosta 1. Asunnon hakijan tilanne pitää katsoa yksityiskohtaisesti ja kokonaisvaltaisesti sekä arvioida, onko asunnon tarve kiireellinen.

Erityisryhmät

Tuusulan käräjäoikeus on tuominnut Järvenpään kaupungin ja kaupungin omistaman vuokra-asuntoyhtiön Järvenpään mestariasunnot Oy:n maksamaan romanin naiselle ja tämän valtaväestöön kuuluvalla miehelle kummallekin 4 000 euroa hyvitystä syrjinnän kiellon loukkauksesta.

Tapauksessa romaniyhdyshenkilö vaikutti vuokra-asuntoyhtiön asukasvalinnassa siihen, ettei pariskunta saanut asuntoa, koska paikkakunnan romanit eivät halunneet heitä naapureiksi. Nainen on lakannut käyttämästä romanasua ja avioitunut pääväestöön kuuluvan miehen kanssa. (Järvenpää noudatti romanien omaa käytäntöä, sai tuomion syrjinnästä 2011.)

Vuokra-asunnonhakijoiden joukossa on erityisiä väestöryhmiä, joilla voi olla vaikeuksia päästä asuntomarkkinoille. Yhdenvertaisuuslain 6 §:n mukaan ”ketään ei saa syrjiä iän, etnisen tai kansallisen alkuperän, kansalaisuuden, kielen, uskonnon, vammaisuuden, mielipiteen, terveydentilan, vammaisuuden, sukupuolisen suuntautumisen tai muun henkilöön liittyvän syyn perusteella” (L 20.1.2004/21).

Lastensuojelu ja jälkihuolto

Asunnon saamista voidaan puoltaa viranomaistaholta. Yleisin asunnon saamista puoltava taho on paikallinen sosiaalitoimisto lastensuojelullisin perustein. Lastensuojelulaissa edellytetään, että kunnan on korjattava lapsiperheen puutteet asumisolosuhteissa tai järjestettävä asunto perheen tarpeen mukaisesti (L 13.4.2007/417).

Jälkihuolto on alaikäisenä huostaan otetun 18 vuotta täyttäneen nuoren tukemista. Kunta on lastensuojelulain mukaan velvollinen järjestämään asunnon jälkihuollon tukemalle nuorelle (L 13.4.2007/417). Asunto voidaan järjestää normaalina vuokra-asuntona tai tukiasuntona.

Opiskelijat

Opiskelijoille edullisia asuntoja tarjoavat opiskelija-asuntosäätiöt, joiden vuokra-asuntoja on lainoitettu erityisesti opiskelijoiden käyttöön. Koska asuminen opiskelija-asunnoissa on tilapäistä, voidaan valinnassa huomioida myös henkilö, jolla on varallisuutta. Opiskelija-asuntoon pääsemisen tärkein peruste on asunnon tarve, jolloin muualta paikkakunnalle muuttavalle voidaan antaa etusija asunnon saamiseen. Kunnan luvalla voidaan opiskelija-asuntoa käyttää koulujen loma-aikoina majoitustiloina. (Arava- ja korkotukivuokra-asuntojen asukasvalintaopas 2008, 38–39.)

Maahanmuuttajat

Suomessa oleskelevat ulkomailta tulleet voivat statukseltaan olla pakolaisia, turvapaikanhakijoita tai paluumuuttajia. Pakolaiset ja turvapaikanhakijat voivat tulla Suomeen monesta eri syystä, esimerkiksi luonnonkatastrofin, sodan, huonojen elinolojen tai poliittisten mielipiteiden vuoksi. Paluumuuttajat ovat henkilöitä, joilla on sukujuret tai läheinen yhteys Suomeen. Pakolaisen tai turvapaikanhakijan ensimmäinen asunto on kunnan aravavuokra-asuntokannasta järjestetty, mutta tämän jälkeen asunnon vaihto ja haku tapahtuu samoilla perusteilla kuin kantaväestönkin. (Arava- ja korkotukivuokra-asuntojen asukasvalintaopas 2008, 37.)

Romanit

Romanikulttuurissa on omat moraali-, puhtaus- ja tapasäännöt. Puhtaustapoihin perinteisesti kuuluu se, että pöytätasolla oleva on puhdasta ja lattialla vähemmän puhdasta. Romanit eivät voi asua tämän vuoksi kerrostalossa toinen romani toisen yläpuolella. Puhtaus on romanikulttuurissa ehdoton edellytys, joka ei tarkoita pesua tai desinfiointia, vaan sillä on syvempi merkitys. Perinteisesti romaninaisen on käytettävä myös kotona kulttuurin vaatimaa romaninaisen asua. Mikäli romaninainen ei ole kotonaan pukeutunut täydellisesti romaniaasuun, ei asunto ole täyttänyt puhtaus-sääntöä. Jos romanikulttuurin puhtaussääntöjä ei ole noudatettu asunnossa, ei romani ole halukas vierailemaan tai muuttamaan tällaiseen asuntoon. Romanikulttuuriin kuuluu väistämismorali. Jos kahden romanisuvun välille tulee riitaa tai yh-

teenotto, aiheuttaja sukuineen on muuttovelvollinen pois paikkakunnalta. (Romanikulttuurin erityispiirteet asumisessa 2000, 18–20.)

Asukasvalinnassa on hyvä huomioida romanikulttuurissa noudatettavat säännöt. Täytyy kuitenkin muistaa, että perustuslain 6 §:n mukaan kansalaiset ovat yhdenvertaisia lain edessä, ja 9 §:n mukaan Suomessa ihmisillä ja laillisesti maassa oleskelevilla on liikkumisvapaus sekä mahdollisuus valita asuinpaikkansa (L 11.6.1999/731).

Vankilasta vapautuvat

Vankilasta vapautuvilla vangeilla voi olla vaikeuksia saada asunto, koska ennen vankilaan menoa vangilla on saattanut olla rikos- ja päihdeongelmia. Sopeutuminen yhteiskuntaan voi olla hankalaa, jos vapaus täytyy aloittaa ilman asuntoa.

Pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämishojelman liittyvässä Oma Koti –hankkeessa rikosseuraamusvirasto tekee yhteistyötä asumispalveluja tuottavien yhtiöiden ja kaupunkien kanssa. Vapautuvista vangeista noin 40 prosentilta puuttuu asunto, ja tällä valtakunnallisella projektilla yritetään auttaa vapautuvien vankien asunnon saantia. (Pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämishojelma 2009.)

Vangin tukeminen vapautumishetkellä voi se olla mahdollisuus uuteen alkuun. Jos vapautuva vanki jää ilman asuntoa, voi se viedä vangin takaisin rikoskierteeseen.

Poikkeavat säädökset

Arava- ja korkotukiasuntojen asukasvalinnasta voidaan poiketa tietyin perustein. Jos asunnonhakija hakee tilapäistä asuntoa oman asuntonsa remontin vuoksi tai jos vuokra-asunto on tarkoitettu talonmiehen asunnoksi, voidaan poiketa asukasvalintaperusteista. Tuloista ja varallisuudesta riippumatta hakija voidaan valita silloin, kun asukkaat vaihtavat keskenään vuokra-asuntoja tai asukas vaihtaa asuntoa saman vuokranantajan omistamassa vuokra-asunnossa. Vuokrasopimusta voidaan jatkaa AHVL:n 45, 46, 48 ja 88 §:ien mukaisesti, joista on kerrottu vuokraoikeuden siirto kohdassa. (A 20.3.2008/166.)

4.3 Sopimuksen syntyminen ja sen irtisanominen/purkaminen

Vuokrasopimus

Vuokrasopimuksella kaksi tai useampi osapuoli tekee sopimuksen asunnon vuokrauksesta vastiketta vastaan. Asuinhuoneiston vuokrasopimusta säätelee laki asuinhuoneiston vuokrauksesta ja liikehuoneiston vuokrasopimusta laki liikehuoneiston vuokrauksesta. Vaikka sopimusvapaus vuokrasuhteen ehdoista on melko laaja sekä asuintta liikehuoneiston sopimuksissa, kannattaa vuokrasopimuksen tekovaiheessa sopia ehdoista tarkasti. Mahdollisessa riitatilanteessa voidaan jälkeenpäin tarkistaa, mitä tulikaan sovittua. (Kasso 2001,19.)

Vuokrasopimus voidaan tehdä toistaiseksi voimassa olevaksi tai määräajaksi. Määräaikainen vuokrasopimus velvoittaa molempia osapuolia sovitun määräajan. Vuokrasopimus voidaan tehdä suullisesti, mutta silloin se on aina toistaiseksi voimassa oleva sopimus. Vuokrasopimuksessa voidaan sopia vakuusmaksusta. Vakuusmaku voidaan vuokrasuhteen päättyessä käyttää huoneiston remonttikustannuksiin tai rästiin jääneisiin vuokriin. Vakuutta voi periä korkeintaan kolmen kuukauden vuokran määrän mukaisesti. (L 31.3.1995/481.)

Vuokraoikeuden siirto

Ilman vuokranantajan lupaa vuokralainen ei voi siirtää vuokraoikeuttaan kolmannelle osapuolelle. Vuokralaisen on ilmoitettava kirjallisesti, mikäli hän haluaa siirtää vuokraoikeuden. Perheenjäsenelle voi siirtää vuokraoikeuden AHVL:n 45 §:n mukaan ilman vuokranantajan lupaa. Vuokranantaja voi vastustaa perustellusti huoneiston vuokraoikeuden siirtoa. Jos vuokranantaja vastustaa vuokraoikeuden siirtoa, on sen vietävä asia käräjäoikeuden tutkittavaksi kuukauden kuluessa siitä, kun sai tiedon siirrosta. Mikäli käräjäoikeus ratkaisee asian kantajan eli vuokranantajan hyväksi, on vuokraoikeuden siirto pätemätön ja kiellettävä. (L 31.3.1995/481.)

Vuokralaisen kuollessa vuokrasuhdetta voidaan jatkaa asunnossa asuvien muiden henkilöiden puolison tai lasten kanssa (AHVL 46§). Avioero- tai asumuserossa käräjäoikeus voi määrätä siitä, kumpi puolisoista tarvitsee asunto enemmän. Käräjäoikeu-

den päätökseen ei vaikuta se, kuka vuokrasopimuksen on alun perin tehnyt. (AHVL 48 §.) Jos vuokra-asunto on vuokrattu työsuhdeasunnoksi, voidaan edellä mainituissa kohdissa 45–48 § siirtää toisen asujan nimiin vain, jos vuokrasopimuksen jatkoa haluava on virka- tai työsuhteessa vuokralaisen työnantajaan (AHVL 88 §).

Vuokrasopimuksen irtisanominen

Vuokrasopimus voidaan päättää irtisanomalla tai purkamalla. Irtisanomisessa noudetaan irtisanomisaikaa. Määräaikaista vuokrasopimusta ei tarvitse irtisanoa erikseen, vaan se päättyy sovittuun päättymispäivämäärään. Irtisanomisen voi tehdä vuokranantaja tai vuokralainen, ja molempien osapuolten kannattaa tehdä se kirjallisesti. (Kasso 2001, 71-74.) Liitteessä 2 on malli vuokralaisen tekemästä irtisanomisesta JVA:lla. Irtisanomisilmoituksessa on tarkkaan määriteltävä ne asiat mistä pitää sopia kun asukas muuttaa pois JVA:n vuokra-asunnosta.

Irtisanomisaika lasketaan sen kuukauden viimeisestä päivästä, jolloin irtisanominen on toimitettu. Jos vuokralainen on asunut vuokranantajan asunnossa yhtäjaksoisesti vähintään vuoden, on vuokranantajan irtisanoessa irtisanomisaika kuusi kuukautta. Alle vuoden asumisella vuokranantaja saa irtisanoa vuokralaisensa kolmen kuukauden irtisanomisajalla. Vuokralaisen irtisanoessa vuokrasopimuksen on irtisanomisaika aina yksi kuukausi. Mitättömiä ovat ne ehdot, joilla edellä mainittuja irtisanomisaikoja pidennetään tai lyhennetään. Asunnon irtisanomisessa määritellään sopimuksen päättymispäivä. Vuokralaisen on muutettava asunnosta sopimuksen päättymisestä seuraavana arkipäivänä, jota kutsutaan muuttopäiväksi. Vuokralaisen on luovutettava asunto vuokranantajalle siistissä kunnossa. (L 31.3.1995/481.)

Tapauksessa KKO:1997:85 kiinteistöyhtiön vuokralainen oli kieltäytynyt tahallaan noudattamasta järjestyssääntöjä yhtiössä pysäköimällä autonsa toistuvasti yhtiön piha-alueelle, jossa pysäköinti oli kielletty. Vuokralainen oli sallinut pysäköintivirhemakuista ja huomautuksista huolimatta huoneistossaan asuvien henkilöiden ja vieraiden pysäköidä jatkuvasti kielletylle piha-alueelle. Vuokralaiselle oli annettu myös huoneenvuokralain 62 §:n mukainen kirjallinen varoitus. Tämän varoituksen jälkeenkin vuokralainen oli toistuvasti ja tahallaan rikkonut talon järjestyssääntöä pysäköimällä kielletylle alueelle. KKO:n päätöksen mukaan yhtiöllä on ollut erittäin paina-

va syy irtisanoa vuokralaisen sopimus, koska vuokralainen on huomautuksista huolimatta rikkonut talon järjestyssääntöä tahallisesti pysäköimällä kielletylle piha-alueelle. Kantajan mukainen vaatimus hädöstä raukesi, koska vuokralainen oli muuttanut pois asunnosta jo aiemmin. (KKO:1997:85.)

Vuokrasopimuksen purkaminen

Vuokrasopimuksen purkaminen tarkoittaa sitä, että sopimus puretaan heti, eikä siinä ole irtisanomisaikaa. Purkamisilmoitus on toimitettava kirjallisesti ja todisteellisesti vuokralaiselle. Hyvä tapa on käyttää paikallisen käräjäoikeuden haastemiestä tehtävässä. (L 31.3.1995/481.)

Vuokranantajalla on oikeus purkaa yksipuolisesti vuokrasopimus laissa asuinhuoneiston vuokrauksesta (481/1995) mainittujen ehtojen mukaan.

1) jos vuokralainen laiminlyö vuokran suorittamisen säädetyssä tai sovittussa ajassa

2) jos vuokraoikeus siirretään taikka huoneisto tai sen osa muutoin luovutetaan toisen käytettäväksi vastoin tämän lain säännöksiä

3) jos huoneistoa käytetään muuhun tarkoitukseen tai muulla tavalla kuin vuokrasopimusta tehtäessä on edellytetty

4) jos vuokralainen viettää tai sallii vietettävän huoneistossa häiritsevää elämää

5) jos vuokralainen hoitaa huoneistoa huonosti

6) jos vuokralainen huoneistossa rikkoo, mitä terveyden tai järjestyksen säilyttämiseksi on säädetty tai määrätty.

Edellä mainituista ehdoista yhden täytyy täytyä, jotta sopimuksen purkaminen on mahdollista. Purkamisperuste koskee myös vuokrasuhteeseen sisältyvää, vuokralaisen käytössä olevaa kiinteistön muuta tilaa tai laitetta. Jos purkamisperusteella on vähäinen merkitys, vuokranantajalla ei ole oikeutta purkaa sopimusta. Purkamisperusteeseen on vedottava kohtuullisessa ajassa siitä, kun vuokranantaja sai siitä tiedon. (L 31.3.1995/481.)

5 ASUNNONVAIHTOPROSESSI

Havainnointi toimintatutkimuksessa

Toimintatutkimuksessa tiedonkeruumenetelmänä käytetään havainnointia. Lähimpänä eri havainnointimuodoista toimintatutkimuksessa on osallistuva havainnointi, jossa tutkija on mukana. (Kananen 2009, 25.) Tutkimusprosessiin osallistuvien tiedon arvostaminen sekä usean näkökulman hyväksyminen ja tärkeäksi ymmärtäminen on ominaista osallistumiseen perustuvilla menetelmillä. Tutkija toimii katalysaattorina keräten ideoita ilmiöstä, kuitenkin niitä toteuttamatta. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 83.) Kun tutkija on itse mukana osallistuvassa havainnoinnissa, etuna on ilmiön olemukseen sisälle pääseminen, mutta haittana voi olla tutkijan vaikuttaminen tuloksiin eli reaktiivisuus. (Kananen 2009, 68.)

5.1 Asunnonvaihtoprosessin kuvaus

Asunnonvaihtoprosessin kuvaus perustuu opinnäytetyöntekijän omiin kokemuksiin, työympäristön ja työntekijöiden tehtäväkuvien analysointiin sekä keskusteluihin työyhteisössä. Asunnonvaihtoprosessissa kuvataan teoriaosassa mainitun ydinprosessin kehittämisen vaiheet kuvion (kuvio 1) vaihe 2. nykytilan analysointi ja vaihe 3. visiot ja kriittisten menestystekijöiden täsmentäminen. Tässä kuvauksessa vaihe kolmella tarkoitetaan tärkeimpiä kehitysehdotuksia.

Työvaiheiden kuvaus, nykytilanne

JVA:lta voi hakea vuokra-asuntoa jatkuvassa asunnon haussa, joita irtisanotaan kuukausittain. Vapautuvia asunnoista ilmoitetaan säännöllisesti Keskisuomalaisessa ja Suur-Jyväskylä lehdessä sekä lisääntyvässä määrin vuokraovi.com-nettiportaalisissa. JVA:n omilta Internet-sivuilta löytyvät helposti asuntojen tiedot, talojen julkisivukuvat sekä pohjakuvat asunnoista, joita on mahdollista hakea.

Asiakaspalvelu

Asuntohakemus JVA:lle toivotaan jätettävän JVA:n omien Internet-sivujen kautta täyttämällä asuntohakemuslomake. Asuntohakemus haetaan jättöpäivästä seuraavana arkipäivänä Tampuuri-järjestelmään, ja se on heti asukasvalinnoissa mukana. Asuntohakemuksen voi jättää Internetin lisäksi paperiversiona JVA:n asiakaspalveluun, jolloin se tallennetaan suoraan Tampuuriin. Asuntohakemuksessa tarkistetaan hakijoiden luottotietomerkinnot, joita Asiakastietorekisteri ylläpitää. Jos hakijalla on varallisuutta, selvitetään omaisuuden arvo ja velat, jotka siihen kohdistuvat. Asuntohakemus on voimassa neljä kuukautta hakemuksen jättöpäivästä. Mikäli tarvetta ilmenee, asumistaustaa voidaan selvittää vielä Väestörekisterikeskuksen väestötietojärjestelmästä.

Asuntohakemuksia uudistetaan päivittäin asunnonhakijan ilmoituksen perusteella. Hakemuksen tiedoista voidaan esimerkiksi muuttaa haettavaa huoneistoa, alue voi vaihtua, tai hakijan tulotiedot tai elämäntilanne voivat muuttua. Hakija on voinut saada asunnon toiselta vuokranantajalta, ja hakemus voidaan kokonaan peruuttaa. Osa asuntohakemuksista vanhentuu, ja ne täytyy poistaa voimassa olevien hakemusten joukosta.

Kun asunnonhakija hyväksyy tarjotun asunnon, tehdään JVA:n ja hakijan välille vuokrasopimus. Hakijan kanssa sovitaan vuokrasopimuksen allekirjoitusajasta. Asiakaspalvelussa tehdään vuokrasopimus suoraan Tampuuri-järjestelmään, minkä jälkeen se tulostetaan allekirjoitusta varten. Vuokravakuus täytyy hakijalla olla maksettu sopimusta allekirjoitettaessa, mikä asiakaspalvelussa tarkistetaan.

Asunnon irtisanominen jätetään myös asiakaspalveluun. Mikäli asiakas tulee paikan päälle käymään, irtisanomisilmoitus täytetään suoraan Tampuuriin. Irtisanomisessa on selvittävä lähtevälle asukkaalle, miten toimitaan avainten palautuksen kanssa, mistä asuntotarkastus varataan ja milloin vuokravastuu päättyy. JVA:lla sisäisesti asunnosta toiseen vaihtavien kanssa ei noudateta lakisääteistä vuokravastuu-aikaa, vaan muutto asunnosta toiseen tapahtuu joustavasti asukkaan muuttoaikataulun mukaan. Irtisanottaessa asunto Tampuuriin siitä syntyy muuttotieto, joka on informaationa kaikille kyseistä järjestelmää käyttäville.

Asukasvalinta

Asukasvalinnassa valitaan asukkaat Asuntorahaston ohjeiden mukaisesti. Mikäli asunnonhakijalla on aiempaa asumishistoriaa JVA:lla, selvitetään, onko asumisaikana asumisessa ilmennyt järjestyshäiriöitä tai jäänyt velkaa JVA:lle. Koska asunnonhakijoita on paljon, on asukasvalinnassa tärkeää huomioida se hakija, joka on eniten asunnon tarpeessa ja vähävarainen.

Asukasvalinta tekee yhteistyötä paikallisen sosiaalitoimiston, kriminaalihuoltoyhdistyksen sekä vanhustyöryhmän kanssa. Nämä yhteistyökumppanit voivat puoltaa asunnonhakijan asuntohakemusta. Jyväskylässä toimii asumisneuvoja, jonka puoleen vuokralainen voi ennen asumista ja asumisen aikana kääntyä mieltään painavissa asioissa. Asumisneuvoja opastaa, kenen puoleen voi mahdollisissa ongelmatilanteissa kääntyä. Joidenkin valittujen asukkaiden kanssa voidaan jo asumisen alussa sopia sosiaalisesta isännöinnistä, joka hoidetaan ulkopuolisen henkilön toimesta.

Asuntoa tarjottaessa asukasvalinta ilmoittaa vapautuvasta asunnosta puhelimitse hakijalle. Tarjouksesta ilmoitetaan myös huoltoyhtiöön, josta asunnon hakija voi hakea huoneiston avaimet asunnon katsomista varten. Mikäli hakijaa ei tavoiteta, viesti voidaan lähettää tekstiviestillä tai sähköpostilla. Kun hakija ilmoittaa hyväksyvänsä tarjotun asunnon, lähetetään siitä valinnanvahvistuskirje hakijalle. Kirjeen mukaan liitetään vakuudenmaksutilisiirto ja alustavasti täytetty irtisanomisilmoitus hakijan nykyisestä asunnosta. Mikäli asunnonhakija on jättänyt sähköisen asuntohakemuksen, toimitetaan hakijalle lomake, jossa aiemmin toimitettu asuntohakemus allekirjoitetaan ja taataan ilmoitettujen asioiden paikkansapitävyys. Hakijalle annetaan määräaika, mihin mennessä hakijan täytyy olla yhteydessä vuokrasopimuksen allekirjoituksen sopimisesta.

Jos asunnon kunnossa ilmenee tässä vaiheessa puutteita, joista hakija ilmoittaa, kerrotaan niistä asuntojen kunnosta vastaaville teknisille isännöitsijöille. Asukasvalinnassa kirjataan päätöslista ja siihen kirjoitetaan valintaan liittyvät tiedot ja ehdot. Päätöslista on virallinen asiakirja, jonka allekirjoittaa aina vuorossa oleva asukasvalintaa hoitava henkilö.

Asunnontarkastus

Asunnontarkastajat tarkistavat irtisanotut asunnot asiakaspalvelun ilmoitusten perusteella. Asunnot pyritään tarkastamaan yleisavainta käyttäen arkisin klo 8-16 välillä, ilman ennakoilmoitusta. Tästä asuntotarkastuksesta tiedotetaan irtisanomisen yhteydessä. Jos asukas haluaa olla tarkastuksessa mukana, voi vuokralainen sopia tarkastusajan asuntotarkastajan kanssa. Asuntotarkastaja käy asunnossa paikan päällä ja tarkistaa mahdolliset korjaus- ja remonttitarpeet liitteen 3 mukaisesti. Asuntotarkastajalla on erittäin tärkeä tehtävä lyhyessä ajassa havaita asunnon kunto, koska tekniset isännöitsijät tekevät päätökset vakuuden palautuksista ja korjauslaskutuksista tehtyjen katselmusten perusteella. Räikeissä tapauksissa, jolloin asunto on huonossa kunnossa, voi tekninen isännöitsijä käydä toteamassa tilanteen paikan päällä.

Asukastarkastaja tallentaa asunnon tarkastustiedot Tampuuriin ja käsittelee tarkastusta ennakkotarkastuksena. Kun asuntotarkastus on hyväksytty valmiiksi, se siirtyy isännöitsijän käsiteltäväksi varsinaisena muuttotarkastuksena.

Isännöinti

Tekniset isännöitsijät huolehtivat talojen kunnossapidosta alueittain ja hoitavat huoneistojen remontit. Teknisten isännöitsijöiden vastuulla on se, että asunto on muutokunnossa uuden asukkaan sinne tullessa. Asuntotarkastus kuitenkin tehdään lähtevän asukkaan asuessa asunnossa, ja huoneistossa ovat kalusteet paikoillaan. Joskus voi teräväsilmaiselta asuntotarkastajalta jäädä jotain oleellista huomaamatta, ja silloin tekninen isännöitsijä voi käyttää työkaluna tulevan asukkaan palauttamaa lomaketta asunnon puutteista. Asukkaan täyttämä muuttotarkastusilmoitus on liitteenä numero neljä. Vuokra-asunnon vaihdossa ja irtisanomisessa isännöitsijä päättää, voidaanko huoneistoon maksettu vuokravakuus palauttaa kokonaisuudessaan, vai onko huoneistossa jotain normaalista kulumisesta poikkeavaa, jonka johdosta lähtevää asukasta pitäisi laskuttaa.

Tampuuri-järjestelmässä isännöitsijän käsittelemä muuttotarkastus on neljävaiheinen. Ensimmäisessä vaiheessa näkyvissä on koko asuntokatselmus, jonka

asunnontarkastajat ovat edellisessä vaiheessa tallentaneet. Jos tarkastuksessa on havaittu korjausta vaativia kohtia, tässä vaiheessa määritellään se taho, joka vastaa korjauksesta. Korjaus voi olla huoltoyhtiön, ulkopuolisen urakoitsijan tai asukkaan vastuulla. Kuitenkaan se, korjaako asukas tarkastuksessa havaitun vian, voi tässä vaiheessa vielä olla epävarmaa. Kohdassa kaksi Tampuuri on tehnyt koosteen pelkäämään tarkastuksessa havaituista korjausta vaativista vioista. Muuttotarkastusta verratetaan aiemmin asunnossa tehtyyn asuntotarkastukseen. Isännöitsijä voi tässä vaiheessa valita ne kohdat, jotka korjataan välittömästi. Kohdassa kolme isännöitsijä valitsee korjauksen suorittavan toimijan, joko huoltoyhtiön tai ulkopuolisen urakoitsijan. Neljännessä eli viimeisessä vaiheessa korjauspyyntö voidaan lähettää suoraan huoltoyhtiöön tai urakoitsijalle Tampuurin välityksellä tai ilmoitettuun sähköpostiosoitteeseen. Viimeisessä vaiheessa isännöitsijä tekee laskutusmääräyksen vuokrasitteereille tai ilmoittaa siitä, että vakuusmaksun voi kokonaisuudessaan palauttaa. Kun isännöitsijä tallentaa muuttotarkastuksen ja hyväksyy sen, katselmus siirtyy näkymään valmiina vuokrasitteereille, joille muuttotarkastuksen käsittely siirtyy.

Asukasisännöitsijät hoitavat asukasdemokratiaa ja -tiedotusta sekä vuokrasopimusten muutoksiin liittyviä tehtäviä, kuten vuokraoikeuden siirtoja ja määräaikaisten vuokrasopimusten jatkopäätöksiä. Varsinaisessa asunnonvaihtoprosessissa asukasisännöitsijät ei ole mukana, mutta asukasisännöitsijä tekee päätöksen vuokralaisten keskinäisistä asunnon vaihdoista. Asuntojen keskinäisessä vaihdossa aiemmin toisensa löytäneet vuokralaiset vaihtavat vuokra-asuntojaan keskenään, perustellusta syystä. Asukasisännöitsijät ovat kanava tiedon välityksessä JVA:n toimistosta vuokralaisille, ja lisäksi he järjestävät asukastapahtumia asukkaille. Asukasisännöitsijöiden vastuulla on JVA:lla sisäisesti jaettava asukaslehti.

Vuokravalvonta

Vuokravalvonnassa hoidetaan asukkaiden maksamaa rahaliikennettä. Vuokravalvonnan pääasiallinen tehtävä on seurata vuokranmaksuja ja siirtää vuokrat perintään, mikäli asukas ei maksa vuokraa ajallaan. Perintää tehdään yhteistyössä perintätöimiston ja ulosottoviranomaisen kanssa. Vuokrasta tehdään maksusopimuksia, lasku-

tetaan korkolaskuja, tehdään asuntojen korjauslaskuja sekä lähetetään maksukehoituksia maksamattomista vuokrista ja laskuista.

Asunnonvaihtoprosessissa vuokrasihteerit palauttavat asukkaiden maksaman vuokravakuuden teknisten isännöitsijöiden päätösten mukaisesti. Vuokrasihteerit tarkistavat Tampuurista muuttojenhallinnasta teknisen isännöitsijän tekemän päätöksen, jonka perusteella vakuus käsitellään. Palautettavista vuokravakuusmaksuista tehdään maksujenpalautusaineisto kaksi kertaa viikossa, jonka taloussihteerit lähettävät pankkiin maksatukseen. Mikäli vakuutena on ollut sosiaalitoimiston myöntämä maksusitoumus, se joko päätetään tai laskutetaan sosiaalitoimistolta. JVA:lla on käytössä palkkio, joka maksetaan aikaisesta irtisanomisesta vähintään vuoden asunnossa asuneelle ja maksuveloitteensa hoitaneelle. Palkkion maksaminen käsitellään vakuuden yhteydessä, mutta maksatus tapahtuu erillisellä suorituksella. Palkkio aikaisesta irtisanomisesta maksetaan vain JVA:lta pois muuttaville, eikä se koske asunnonvaihtajia. Asunnonvaihtajien kanssa ei noudateta normaalia lakisääteistä irtisanomisaikaa, vaan vaihto ja muutto pyritään tekemään mahdollisimman joustavasti molemmille osapuolille.

Viitesuoritukset kirjaa Tampuuriin vuokrareskontraan kirjanpitoa hoitava taloussihteeri. Taloussihteerin lomien ja poissaolojen aikoina suoritusten kirjaukset hoidetaan vuokravalvonnassa. Taloudessa tarkkuus ja tilien täsmäminen on tärkeää, koska rahavirran liikkumisen pitää olla todennettavissa joka vaiheessa.

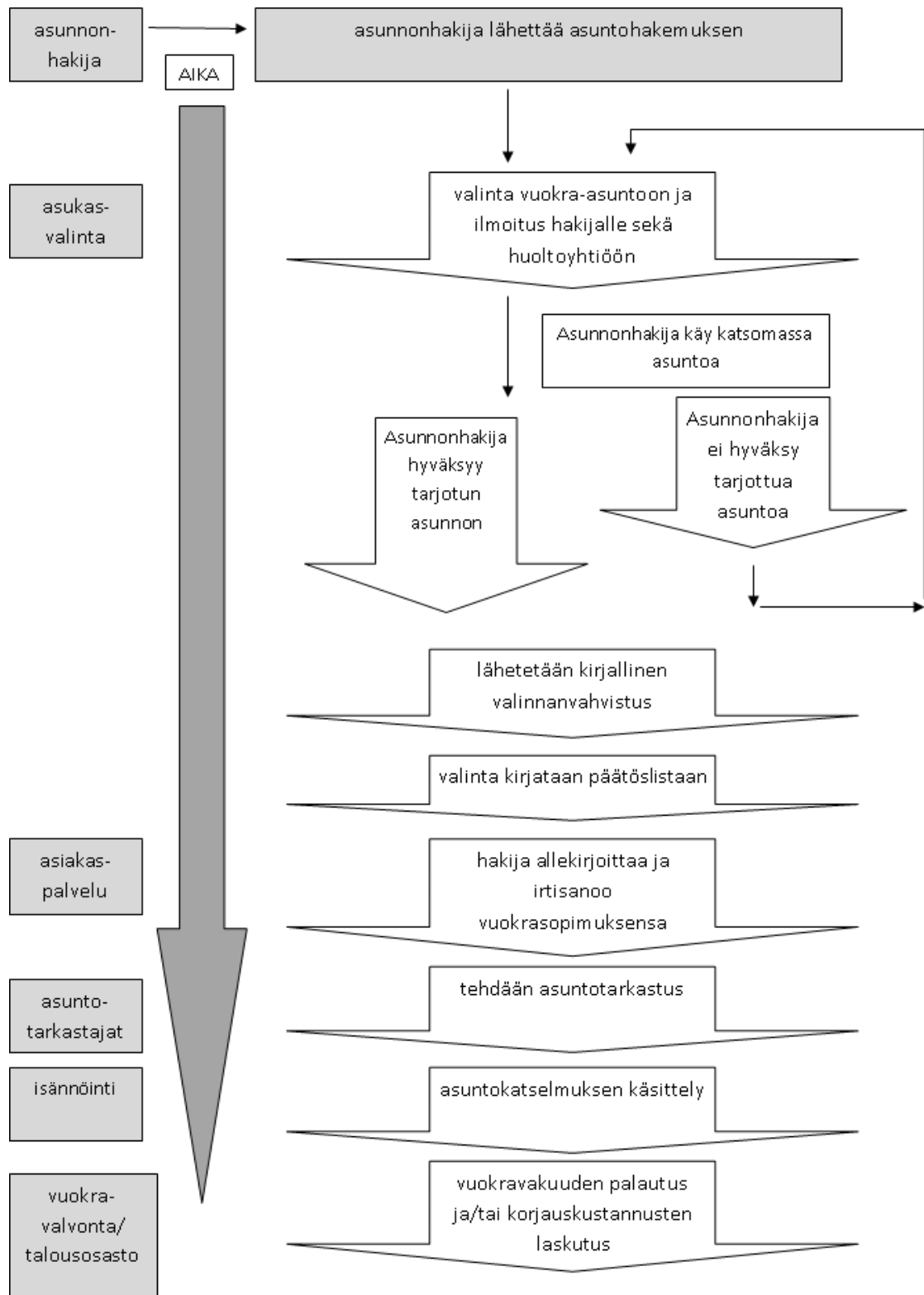
Taloussasto

Taloussastolla tehdään viitesuoritusten noudot pankkiohjelmasta ja maksusuoritusten siirrot vuokravalvonnasta pankkiohjelman maksatukseen. Taloussastolla hoidetaan paljon osaprosesseina liittyviä toimintoja, kuten esimerkiksi kirjanpitoa, osto-reskontraa, lainojen hallintaa ja palkkahallintoa.

TAULUKKO 2. Asunnonvaihtoprosessin SW-analyysi havainnoinnin perusteella

VAHVUUDET	HEIKKOUEDET
<ul style="list-style-type: none"> ✓ laaja asuntokanta tarjota asuntoja eri elämän vaiheisiin (asunnon koko, sijainti ja vuokrat) ✓ ammattitaitoinen henkilökunta ja asiakaskentän tunteminen ✓ helppo asunnonhaku Internetin kautta ✓ matalat vuokravakuudet ✓ suurin ja tunnetuin vuokranantaja Jyväskylän seudulla -> onko negatiivinen mielikuva myös heikkous? 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ tiedonkulku eri ammattiryhmien välillä ✓ asunnontarkastus tehdään vasta asunnon irtisanomisen jälkeen -> korjauskustannukset ✓ asuntotarkastuksen jälkeen edellisellä asukkaalla on vielä vuokravastuuta jäljellä -> asukas voi korjata todetut viat ilmoittamatta siitä isännöitsijälle ✓ vuokrarästien huomioiminen asunnon vaihtotilanteessa ✓ Jos asunnossa tarvitaan pientä remonttia, joka vaikuttaa asukkaan päätökseen ottaa asunto, asunnon vastaanottaminen saattaa viivästyä. ✓ Asunnon hakijoiden runsauden vuoksi on vaikea löytää eniten asuntoa tarvitseva henkilö.

Asunnonvaihtoprosessi



KUVIO 4. Asunnonvaihtoprosessi

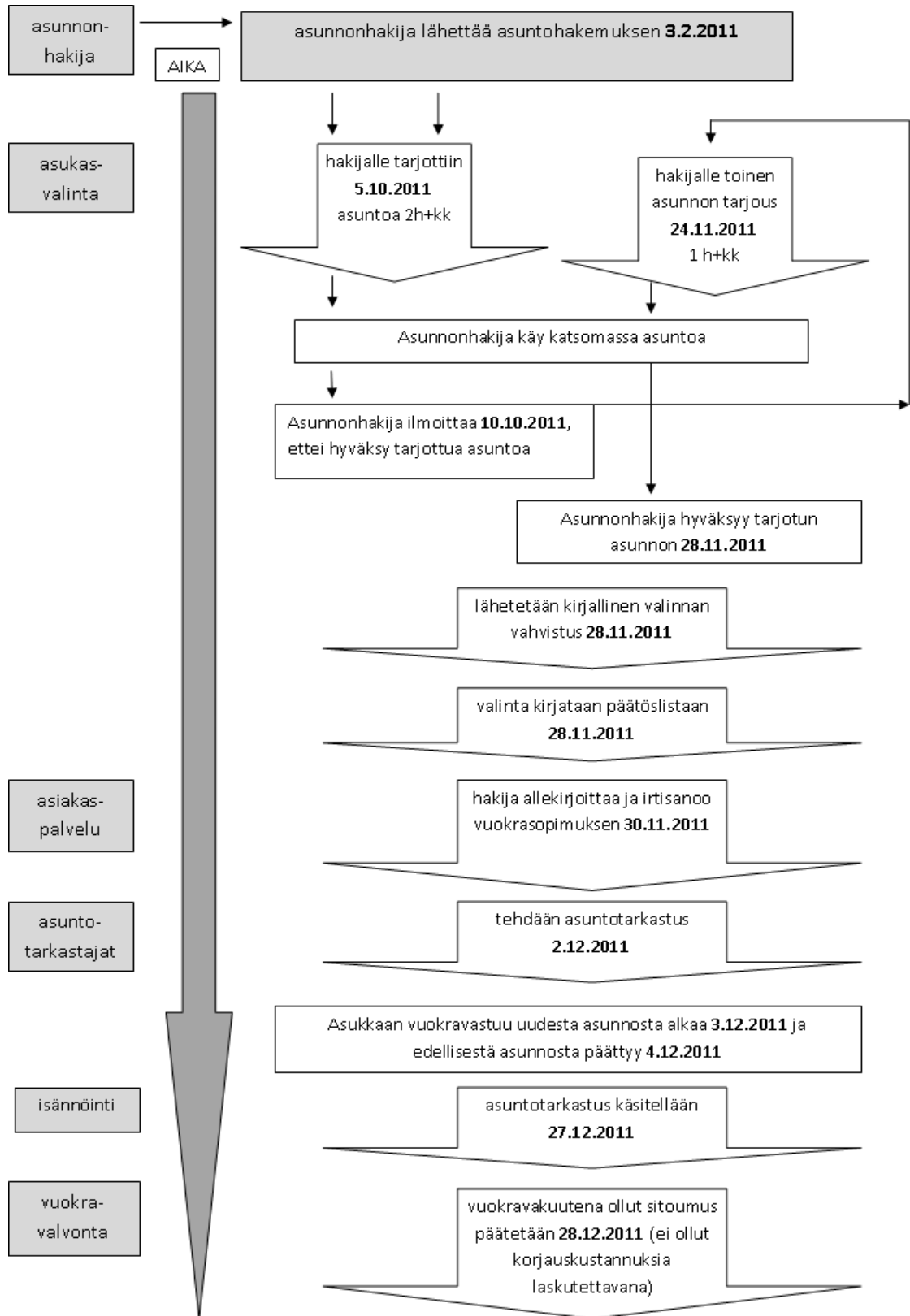
Asunnonvaihtoprosessi on ydinprosessi ja se koostuu osaprosesseista: asukasvalinta-, irtisanomis- ja asunnontarkastusprosessista. Asunnonvaihtoprosessiin liittyy myös osaprosessina perintä- ja kirjanpidon prosessi. Jos halutaan mitata asunnonvaihtoprosessia ajan näkökulmasta, se voi olla hankalaa, koska asukasvalintaan käytettävä aika voi olla vaikeasti mitattavissa. Asuntohakemuksia voi olla paljon, minkä johdosta on vaikea löytää se henkilö tai perhe, joka on eniten asunnon tarpeessa. Lisäksi eteen voi tulla tilanteita, jossa hakija kieltäytyy monesta tarjotusta asunnosta, jolloin valinta joudutaan tekemään aina uudelleen. Hakija voi kieltäytyä myös sellaisesta asunnosta, jonka kaikki hakukriteerit täyttyisivät. Tällaisessa tilanteessa asukasvalinnan on vaikea tietää, minkälaista asuntoa hakija todellisuudessaan on hakemassa.

Työhön käytettyä aikaa voidaan helpommin mitata asiakaspalvelusta, asuntotarkastajalta, isännöitsijältä tai vuokrasihteereiltä, koska heillä työnkuva asunnonvaihtoprosessissa on enemmän rutiininomaista ja samoista toiminnoista koostuvaa. Kuitenkin prosessissa voi olla sitä viivyttäviä tilanteita, joissa työtehtäviä joudutaan toistamaan tai joissa prosessin jokin osa-alue vaatii lisäselvitystä tai -toimintoja. Esimerkkejä näistä tilanteista ovat: asuntoon valittu asukas ei tulekaan allekirjoittamaan vuokrasopimusta, asukas ei ole paikalla asuntotarkastuksessa tai vuokravakuuden palautusta varten annettu tilinumero on virheellinen.

Prosessiin käytetyt resurssit koostuvat etupäässä työntekijöiden työpanoksesta. Lisäksi prosessiin tarvittavia resursseja ovat toimistotarvikkeet, tietokonejärjestelmät, koneet, laitteet ja tilat sekä energia. Asunnonvaihtoprosessissa, asukasvalinnasta isännöintiin, prosessia johtaa asiakaspalvelupäällikkö ja vuokrasihteereiden sekä talouden osalta talous- ja hallintopäällikkö. Prosessin omistajilla, eli sitä johtavilla henkilöillä, on vastuu prosessin toiminnasta. Kokonaisvastuu on kuitenkin osakeyhtiötä johtavalla toimitusjohtajalla.

Kun prosessiin käytettävä aika on lyhyt, voidaan todeta, että prosessin kulku on ollut sujuvaa sekä tehokasta. Hitaasti etenevä prosessi voi aiheuttaa ylimääräisiä kustannuksia ja kuluttaa turhaan käytettyjä resursseja. Yksikin prosessissa toimijoista voi vaikuttaa prosessin toiseen vaiheeseen, joten jokaisen prosessiin osallistuvan pitäisi ajatella asunnonvaihtoa kokonaisuutena. Lopputuloksena asunnonvaihtoprosessissa

on tyytyväinen asiakas, prosessiin käytetty aika on ollut tehokasta ja kustannuksia vaihdosta on aiheutunut yhtiölle mahdollisimman vähän.



KUVIO 5. Esimerkki asunnonvaihtoprosessin läpimenoajasta

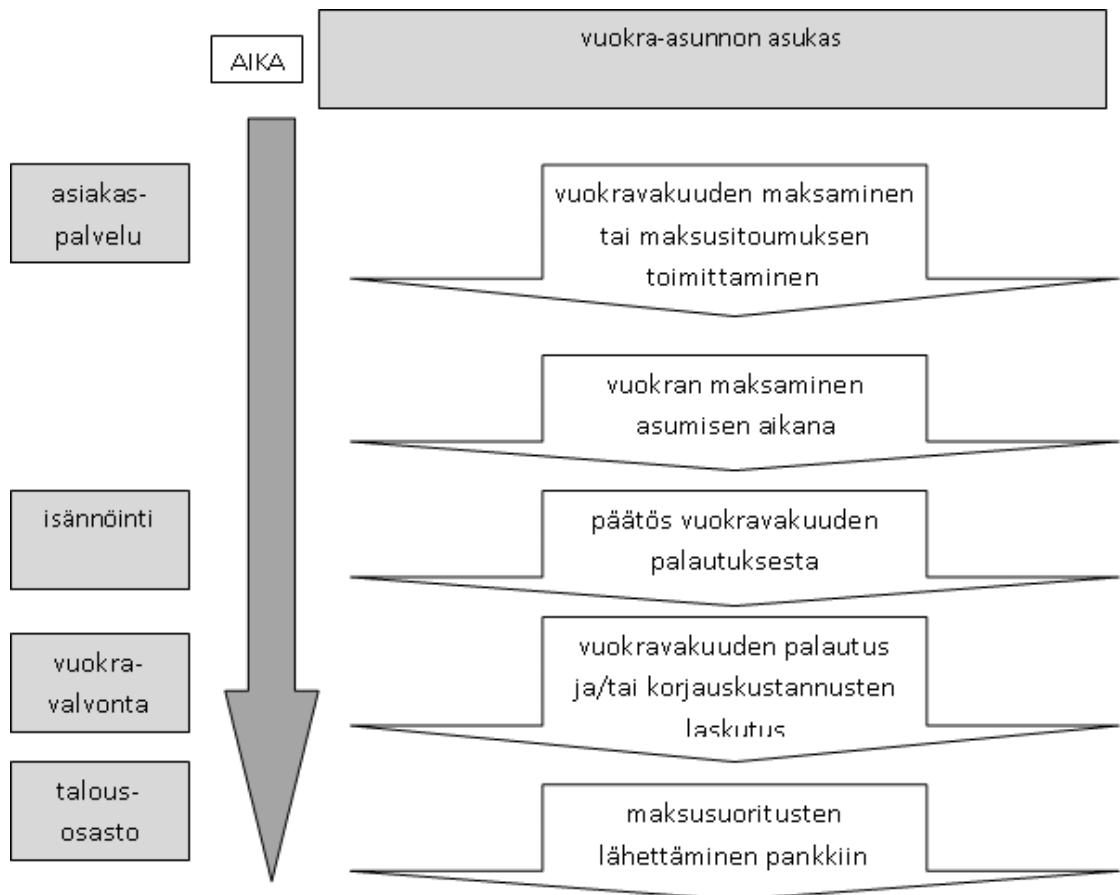
JVA:n suurin asunnonhakijaryhmä ovat yksinäiset henkilöt, jotka hakevat pieniä asuntoja Jyväskylän keskustan läheisyydestä. JVA:lla vuoden 2011 lopussa aktiivisia asuntohakemuksia oli 2 252 kappaletta, joista 1 410 (62,6 %) oli yhden henkilön talouksia. Koko vuonna 2011 asuntohakemuksia jätettiin 8 604 kappaletta, joista yksin hakeneiden osuus oli 5 137 kappaletta (59,7 %). Siksi esimerkissä seurattiin yhden henkilön ruokakunnan asunnonvaihtoprosessia. Asunnonhakijalla oli liian kallis asunto tuloihin nähden, minkä johdosta hakija etsi pienempää ja halvempaa asuntoa. Esimerkistä havaitsee sen, että asunnon ja hakijan kohtaaminen voi aluksi olla vaikeaa pienten asuntojen vähyyden ja asunnonhakijoiden paljouden vuoksi. Kuitenkin asunnon löytyessä prosessi etenee hyvinkin nopeasti vakuuden käsittelyyn asti.

5.2 Asunnonvaihtoprosessi talouden näkökulmasta

Asunnonvaihtoprosessia voidaan tarkastella taloudellisesta näkökulmasta, jolloin mittarina käytetään prosessiin kulunutta rahaa. Suurin kustannus asunnonvaihtoprosessissa on siihen käytetty työaika ja mahdollinen huoneiston korjauskustannus. Pelkästään asunnonvaihtoon kuluneita kustannuksia voi olla vaikea selvittää, koska vuokrataloyhtiössä joudutaan kuitenkin tekemään asukasvalintaa, vastaanottamaan irtisanomisia, palauttamaan vuokravakuuksia ja tarkastamaan irtisanottuja huoneistoja.

Asunnonvaihtoprosessissa työ asukasvalinnassa lisääntyy, kun JVA:n sisältä valitaan asunnonvaihtaja ja vaihtajan irtisanoma asunto tulee myös asukasvalintaan täytettäväksi. Jos irtisanottuun asuntoon valitaan henkilö vuokrataloyhtiön ulkopuolelta, ei asunnon valintaa tarvitse tehdä kuin yhden kerran. Asunnonvaihtoprosessia täytyy tarkastella kuitenkin kokonaisuutena. Asukas voi olla tilanteessa, jossa hänellä on liian kallis vuokra-asunto tuloihinsa nähden eikä hän pysty selviytymään vuokramaksusta. Silloin sekä asukkaalle että vuokranantajan kannalta on kustannusten kasvamisen johdosta parempi tehdä asunnon vaihto. Asukas pystyy maksamaan halvemman vuokran, ja vuokrataloyhtiölle ei synny vuokrasaatavia. Kustannussäästö ei silloin näy asunnonvaihtoprosessissa vaan vuokranperintäprosessissa. Asunnonvaihtoon voi liittyä myös muita syitä, jotka eivät välttämättä liity suoraanasiesti kustan-

nuksiin. Vuokra-asumisessa on kuitenkin tärkeää, että asukkaalla on tarvetta vastaava asunto, jossa asuminen on pitkäkestoista.



KUVIO 5. Asunnonvaihtoprosessin taloudellinen kulku

Yksinkertaisimmillaan talouden prosessi asunnonvaihdossa on sellainen, että asukas maksaa rahalla vuokravakuuden, vuokra maksetaan ajallaan ja vuokravakuus palautetaan kokonaisuudessaan asukkaalle takaisin. Edellä mainitusta tilanneesta kustannuksia aiheutuu vähiten prosessin aikana. Eniten prosessissa syntyy kustannuksia jos asunnonvaihtajan edellisestä asunnosta aiheutuu paljon korjauskustannuksia, asukas ei tee kunnollista loppusiivousta ja asukas ei palauta kaikkia saamiaan avaimia.

Vuokravakuudesta voidaan toimittaa sosiaalitoimiston myöntämä maksusitoumus. Maksusitoumuksessa sosiaalitoimisto sitoutuu tietyllä summalla korvaamaan asuk-

kaan vuokratilin tai korjauskustannukset, kun asukas lähtee asunnosta. Maksusitoumuksessa varsinaisesti alkuvaiheessa ei raha liiku ollenkaan, vaan se laskutetaan tarvittaessa vuokrasopimuksen päättymisen yhteydessä. Jos lähtevä asukas on hoitanut velvoitteensa vuokraloyhtiötä kohtaan, maksusitoumus päätetään, eikä sitä tarvitse laskuttaa ollenkaan.

Korjauskustannukset

Korjauskustannukset ovat asukkailta laskutettava kustannus, joka ei ole asunnon normaalia kulumista. Muuttokorjauskustannus voi koostua huoneistossa rikottujen pintojen korjauksesta, asunnon loppusiivouksesta tai lukon sarjoitusmaksusta. Muuttokorjauslaskuja tarkasteltiin kahdelta eri vuodelta, jaettuna vuodet vielä puolivuotiskausiin.

TAULUKKO 3. Muuttokorjauskustannukset (kpl)

Muuttokorjauskustannukset (kpl) ajalla	01-06/2010	07-12/2010	01-06/2011	07-12/2011
n=	240	333	213	389
%	%	%	%	%
Asunnon vaihtajat	12 (28 kpl)	13 (43 kpl)	18 (38 kpl)	14 (56 kpl)
JVA:lta poismuuttavat	88	87	82	86
YHTEENSÄ	100	100	100	100

Muuttokorjauskustannuksia tarkasteltaessa kappalemääriltään voidaan todeta, että asunnonvaihtajien korjauskustannukset jäävät reilusti alle neljänneksen, paitsi ajalla 01-06/2011, jolloin vaihtajien muuttokorjaukset olivat lähes neljännekseen (18 %). Vaikka asunnonvaihtajien korjauskustannusten prosenttiosuus on pysynyt lähes samana, ovat todelliset kappalemäärät kasvaneet. JVA:lta laskutusta on enemmän loppuvuodesta, minkä johdosta vuosina 2010 ja 2011 loppuvuoden kokonaislaskutus on ollut paljon suurempaa kuin alkuvuonna.

TAULUKKO 4. Muuttokorjauskustannukset (€)

Muuttokorjauskustannukset (€) ajalla	01-06/2010	07-12/2010	01-06/2011	07-12/2011
n=	72 431 €	116 931 €	64 580 €	108 304 €
	%	%	%	%
Asunnon vaihtajat	12 (8 674 €)	11 (12 815 €)	18 (11 342 €)	14 (14 773 €)
JVA: lta poismuuttavat	88	89	82	86
YHTEENSÄ	100	100	100	100

Tarkasteltaessa laskutettuja muuttokustannuksia euromääräisesti voidaan todeta asunnon vaihtajien korjauskustannusten prosenttiosuuksien olevan samansuuntaisia kuin kappalemäärältään olevien prosenttilukujen. Todellisissa euromääräisissä korjauskustannuksissa on huomattavia eroja, ja esimerkiksi ajalla 07-12/2011 laskutetut korjauskustannukset ovat lähes kaksinkertaiset verrattuna jaksoon 01-06/2010. Vaikka seurantajaksoilla on tarkasteltu vain kahden vuoden korjauskustannuksia, ovat tällä tarkastelujaksolla vaihtajien korjauskustannukset kasvaneet. Kuitenkin asunnonvaihtajien korjauskustannusten kehitystä seurattaessa tarvittaisiin tarkasteluajanjaksolle vielä muutamia vuosia lisää, jotta voitaisiin saada tarkempi selvyys kehityksen suunnasta. Korjauskustannusten kasvuun, varsinkin asunnonvaihtajien osalta, kannattaisi kiinnittää huomiota jo mahdollisen kasvun alkuvaiheessa.

5.3 Asunnonvaihtoprosessin kehitysehdotuksia

Jyväskylän Vuokra-asunnot Oy täyttää 20 vuotta vuonna 2012. JVA:lla on monta työntekijää, jotka ovat olleet töissä JVA:lla koko sen olemassaolon ajan. Lisäksi töissä on vieläkin sellaisia henkilöitä, joilla työvuosia vuokratalotoiminnassa on 30 vuotta. Työura on alkanut Jyväskylän asuntotoimiston palveluksessa, josta se on jatkunut JVA:n tarjoamissa työtehtävissä. Vaikka kaikissa prosesseissa on aina kehittämistarpeita, asunnonvaihtoprosessia hoitavat työntekijät ovat löytäneet vuosien varrella toimivimmat työtavat prosessin hoitamiseen. Tästä syystä prosessiin liittyviä heikkouksia ei löytynyt montaa.

Useat työyhteisöt Suomessa ovat sellaisia, että suurin ongelma on tiedonkulku. Vaikka tieto olisi miten jaettu, on mukana aina sellainen henkilö, joka ei ole asiasta tietoinen tai ei ole sitä noteerannut. Asunnonvaihtoprosessissa tiedon siirtäminen on ongelmallisinta ammattiryhmien välillä. Asunnonvaihtoprosessiin osallistuva yksittäinen henkilö voi omalta kohdaltaan tarkastella tiedonjakamistottumuksiaan ja sitä, että saatu tieto on annettu oikeaan foorumiin.

Kehittämisehdotus 1: Tietoa voidaan siirtää eri tiimien välillä lisäämällä yhteistyöpalavereja varsinkin talouden ja asiakaspalvelun välillä.

Asunnotarkastus tehdään noin kahden viikon kuluessa asukkaan tekemästä irtisanomisilmoituksesta. Asukas voi kuitenkin tulla tekemään irtisanomisen vasta muutamaa päivää aiemmin ennen uuden vuokrasopimuksen alkamista. Irtisanomisajan kohdalla ei asukkaalle ole suurta merkitystä, koska lakisääteistä irtisanomisaikaa ei noudateta asunnonvaihtotilanteissa. Näin ollen asunnon, josta asukas on lähdössä, kuntoa ei ehditä toteamaan, ennen kuin asukas vaihtaa asunnosta toiseen. Tämän vuoksi tarkastusajankohta on väärä.

Kehittämisehdotus 2: Asunnonvaihdossa asunto kannattaisi tarkastaa ennen varsinaista päätöstä asukasvalinnasta, jotta voitaisiin tietää, onko asunto kunnossa.

Toisaalta, kun asunto tarkastetaan hyvissä ajoin ennen vuokravastuun päättymistä, voi sekin olla isännöitsijän kannalta ongelmallista. Asuntotarkastuksessa todetut viat edellinen asukas voi korjata asuntoon jätetyn asuntotarkastuslomakkeen mukaisesti. Lähtevää asukasta voidaan laskuttaa katselmuksen perusteella vioista, jotka todellisuudessa on korjattu, mutta korjauksista ei ole isännöitsijälle ilmoitettu. Isännöitsijä ei tässä tapauksessa ole tietoinen siitä, että tilanne asunnossa onkin muuttunut asuntotarkastuksen jälkeen. Tämä tilanne voi vielä pitkittyä tai korostua, jos tuleva asukas jättää täyttämättä asukkaan muuttotarkastusilmoituslomakkeen.

Kaikkia asunnon kuntoon liittyviä ongelmia ei voi todeta kuin vasta asukkaan muuttaessa pois asunnosta. Nämä tilanteet ovat asunnon loppusiivous ja avainten palautus. Kuitenkin asunnon tarkastuksella ennakkoon voitaisiin vaikuttaa laskutettaviin korjauskustannuksiin, koska asunnon kunto voitaisiin todeta ennakkoon.

Kehittämisehdotus 3: Olisiko asunnonvaihto silloin edes perusteltua, jos asukas on laiminlyönyt asunnon kunnossapidon tai jopa rikkonut asuntoa?

Asukkaan vuokranmaksutilanne tarkastetaan asukasvalinnassa. Jos asukas vaihtaa asunnosta toiseen, ei voi jäädä sellaista tilannetta, että edelliseen asuntoon jää vuokravelkaa. Asunnonvaihtoprosessissa tämä ei varsinaisesti ole ollut mikään ongelma. Asukasta on aina hyvä informoida siitä, ettei vuokravelkaa voi olla asuntoon, josta muutetaan pois.

Kehittämisehdotus 4: Valinnanvahvistuskirjeessä olisi hyvä olla maininta siitä, että vuokrat täytyy olla maksettu ajan tasalle vaihdettaessa asunnosta toiseen. Tämä toimenpide on ennakoivaa toimintaa.

Asunnon hakijalla voi joskus olla jokin pieni toive, joka voi vaikuttaa asunnon vastaanottamiseen. Kun tämän toiveen toteuttamismahdollisuutta selvitetään, voi valinta asuntoon viivästyä. Asunnonvaihdossa asukas voi olla kärsivällisempi vastausta odottaessaan, mutta tämä tilanne korostuu erityisesti tilanteissa, joissa asukas on muuttamassa jostain muusta kuin JVA:n omistamasta asunnosta. Kyseessä ei silloin ole kuitenkaan asunnonvaihtoprosessi. Tämä tilanne tuli ilmi tarkasteltaessa heikkouksia asunnonvaihtoprosessissa.

Kehittämisehdotus 5: Asukasvalinnan olisi hyvä saada päättää pienimuotoisesti asunnon vastaanottamiseen liittyvästä korjauksesta.

Tämä voisi olla tärkeää varsinkin alueilla, joihin ei ole paljon asunnon hakijoita. Tällä toimenpiteellä ei kasvatettaisi talolle budjetoitua talousarviota, vaan määritellystä remonttirahastosta leikattaisiin pieni osuus asukasvalinnan käyttöön. Kun tiedossa olisi vuodelle tarkoitettu tarkka määrä, harkinta siitä, milloin tätä rahaa kannattaisi käyttää, olisi tarkkaan mietitty. Sitä, onko tämä mahdollista talouden ja isännöinti-prosessin kanssa toteuttaa, ei ole tutkittu.

6 POHDINTA

Asunnonvaihtoprosessin kuvaus opinnäytetyön aiheeksi olen valinnut siitä syystä, että omassa työssäni olen osa tätä prosessia. Työpaikoissa, joissa samat ihmiset hoitavat pitkään samoja tehtäviä, työnkuvat ja toiminnot voivat jämähtää paikoilleen. Tämän vuoksi halusin tehdä kuvauksen prosessin etenemisestä asunnonvaihdossa. Prosessia hoitavat henkilöt ovat kuitenkin niin pitkään hoitaneet asunnonvaihtoja ja kokeneet monenlaisia muutoksia, että prosessia hidastavia tai ongelmia tuottavia epäkohtia ei löytynyt. Asunnonvaihdossa tärkeää olisi muistaa, että korjauskustannusten olisi hyvä jäädä pieniksi ja prosessin läpimenoaika tulisi olla mahdollisimman lyhyt. Silloin kustannukset, jotka prosessista aiheutuvat, jäävät pieniksi. Asukkaan edellisen asunnon kunnon toteaminen on tärkeää, sillä jos asukas on pitänyt edellistä asuntoa huonossa kunnossa tai jopa rikkonut sitä, voi se toistua myös tulevassa asunnossa, johon asukas vaihtaa.

Prosessia koskevaa teoriaa on kirjoitettu hyvin laajasti. Tässä opinnäytteessä on valittu perusteita koskevia prosessin käsitteitä, vaikka tutkiessani aihetta porauduin hyvin syvälle prosessin teoriaan. Työssäni olen osa prosessia ja hoidan sitä käytännössä, mutta hämmästyin itsekkin, miten paljon prosessia käsittävää teoriaa on olemassa ja saatavilla.

Työpaikoilla, joissa työntekijät ovat olleet pitkään samoissa tehtävissä, muutos prosessissa voi aiheuttaa vastarintaa. Tämän vuoksi halusin lisätä yhden luvun aiheesta organisaation muutosvalmius. Muutosvalmiudesta todettiin, että sitä voidaan hallita avoimella ja riittäväällä tiedottamisella. Tutkiessani asunnonvaihtoprosessin heikkouksia esiin tuli huono tiedonkulku. Tiedonkulkua työyhteisössä, jossa on paljon henkilöitä tekemässä itsenäisesti omia työtehtäviään, voidaan lisätä yhteistyöpalavereilla ja kokouksilla, joissa voidaan yhdessä suunnitella ja päättää, mikä työ on kenenkin vastuulla. Tällaiset suunnittelukokoukset ovat tärkeitä varsinkin, jos työtehtävissä tapahtuu uudistuksia tai muutoksia.

Asunnon vaihdossa tärkeä tehtävä on asunnontarkastusta hoitavilla työntekijöillä. Asuntotarkastuksen ajankohta voi olla hankala määrittää, sillä eri tiimeille tarkastusajankohta voi olla merkitykseltään erilainen. Asunnontarkastuksen järkevä ajankohta olisi sellainen, että asunnon kunto ehdittäisiin toteamaan ennen vaihdon myöntämistä. Mikäli tarkastusvaiheessa todettaisiin jotain pientä vikaa, kuten lampujen vaihtoa, asukas voitaisiin velvoittaa hoitamaan viat kuntoon ennen muuttoa. Se, onko viat korjattu, voitaisiin todeta jo käytössä olevalla uuden asukkaan muuttoilmoituslomakkeella. Näillä pienillä muutoksilla voitaisiin vielä pienentää asunnonvaihdossa syntyviä korjauskustannuksia.

Koska olen prosessissa mukana vain yhdellä osa-alueella, oma näkemykseni koostuu lähinnä taloudesta. Olen saanut kullannarvoista apua ja neuvoja työkavereiltani. Suuri kiitos kuuluu Birgitta Lehtolahdelle, jolla varmasti olisi ollut jotain muuta ajateltavaa kun melkein ikuisuusprojektiksi muodostuneen opinnäytetyöni avustaminen. Lisäksi kiitän kannustuksesta opinnäytetyönohjaaja Sinikka Hakkarasta ja Anne Kitusta kieliasun tarkastuksesta.

”Ei riitä että teemme parhaamme, joskus meidän on tehtävä mitä tarvitaan.” - Winston Churchill

Asunnonvaihtoprosessin kuvauksen luotettavuuden arviointi

Tutkittaessa ilmiötä on tutkimuksen luotettavuus aina varmistettava. Tieteessä luotettavuutta voidaan tarkastella validiteetin (validity) ja reliabiliteetin (reliability) avulla. Nämä käsitteet tulevat luonnontieteestä, ja ne soveltuvat huonosti kvalitatiiviseen tutkimukseen tai toimintatutkimukseen. Kvantitatiivinen tutkimus on lähtökohtaisesti lähempänä luonnontieteitä, ja siksi validiteetin ja reliabiliteetin mittarit sopivat paremmin siihen. *Reliabiliteetin* avulla voidaan tarkastella sitä, saadaanko tutkimuksesta todellisuudesta luotettavaa tietoa, ja etteivät todetut havainnot ole saatu satumanvaraisesti. Reliabiliteetti merkitsee pysyvyyttä. Jos tutkimus toistetaan, saadaan samat tulokset kuin edelliselläkin mittauskerralla. *Validiteetti* määrittelee sen, onko tutkittu sitä, mitä aiottiinkin tutkia. Validiteetin arvioinnissa olennaista on, että sillä pitäisi olla vertailukohta tai kriteeri, johon tulosta voitaisiin verrata. (Kananen 2009, 87.)

Vaikka toimintatutkimus kuuluukin laadulliseen tutkimukseen, luotettavuuden arviointi validiteetin ja reliabiliteetin avulla sellaisinaan on vaikeaa. Ongelma toimintatutkimuksen kohdalla on siinä, että sen tavoittelema lopputulos on muutos, kun reliabiliteetin mittaustuloksilla haluttujen arvojen pitäisi olla pysyviä. (Mts. 88.)

Tuomen ja Sarajärven teoksessa todetaan, että Miles ja Huberman (1994) ehdottivat validiteetti ja reliabiliteetti-termien korvaamista tai jopa hylkäämistä luotettavuuden arvioinnissa. Luotettavuutta kuvaavat käsitteet ovat saaneet monenlaisia tulkintoja laadullisissa piireissä ja erilaisia käännöksiä suomalaisessa kirjallisuudessa. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 137.)

Tuloksien, jotka saadaan toimintatutkimuksesta, katsotaan pätevän vain käsiteltyyn tapaukseen, eivätkä ne ole siirrettävissä (Kananen 2009, 97). Tässä tutkimuksessa korjauslaskuista tehdyt taulukot ovat Tampuuri-järjestelmästä saaduista virallisista muuttokustannustilin tavoiteraporteista. Saadut tulokset on dokumentoitu korjauskustannusten ja tehtäväkuvien analysoinnin osalta. Asunnonvaihtoprosessin kuvaus on tehty JVA:ta varten, ja tämän vuoksi se soveltuu vain JVA:n organisaation, eikä ole yleistettävissä.

Tutkimuksen luotettavuutta voidaan tarkastella kuvaamalla ilmiötä eri tietolähteiden avulla. Tätä menetelmää kutsutaan *aineistotriangulaatioksi*. Tässä tiedonkeruumenetelmässä pyritään saamaan vahvistus tutkimustuloksille. (Kananen 2009, 95–97.)

Asunnonvaihtoprosessin kuvausta on analysoitu työyhteisössä tehtyjen keskustelujen avulla. Lisäksi prosessin oikeellisuuden on tarkastanut prosessin omistavat asiakaspalvelupäällikkö Anu Kärkkäinen ja talous- ja hallintopäällikkö Arja Myöhänen.

Toimintatutkimuksen sykli on onnistunut silloin, kun ongelma pystytään poistamaan tai sen vaikutuksia voidaan pienentää (Kananen 2009, 99).

LÄHTEET

A 20.3.2008/166. Valtioneuvoston asetus asukkaiden valinnasta arava- ja korkotuki- vuokra-asuntoihin. Säädös valtioneuvoston Finlexin sivustolla. Viitattu 24.10.2011. [Http://www.finlex.fi](http://www.finlex.fi), lainsäädäntö, säädökset alkuperäisinä.

A 19.10.2006/904. Ympäristöministeriön asetus arava- ja korkotukivuokra-asuntojen hakemuslomakkeesta ja sen liitteistä. Säädös valtioneuvoston Finlexin sivustolla. Viitattu 7.10.2011. [Http://www.finlex.fi](http://www.finlex.fi), lainsäädäntö, säädökset alkuperäisinä.

Arava- ja korkotukivuokra-asuntojen asukasvalintaopas. 2008. Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus. Viitattu 1.10.2011. [Http://www.ara.fi](http://www.ara.fi), julkaisut, oppaat.

Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus (ARA) esittäytyy. 2011. ARA esittäytyy www-sivut. Viitattu 29.2.2012. [Http://www.ara.fi](http://www.ara.fi), ARA esittäytyy.

Einistö, P. 2006. Toimivat prosessit. Viitattu 6.11.2011. [Http://www.mikes.fi/documents/upload/finas-paiva2006_einisto.pdf](http://www.mikes.fi/documents/upload/finas-paiva2006_einisto.pdf).

Elosuo, M. 2000. Vuokratalojohtaminen. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino.

Hienonen, V., Kinnunen, H., & Viita, A. 2004. Hyvä vuokrasuhde. Helsinki: Hakapaino.

Jyväskylän Vuokra-asunnot Oy 2010 vuosikertomus. 2011. Viitattu 1.10.2011. [Http://www.jva.fi](http://www.jva.fi), JVA lyhyesti, vuosikertomus 2010.

Järvenpää noudatti romanien omaa käytäntöä, sai tuomion syrjinnästä. 2011. Helsingin Sanomien sivulla 28.7.2011 4:15, Viitattu 7.10.2011. [Http://www.hs.fi](http://www.hs.fi), uutiset, kotimaa.

Kananen, J. 2009. Toimintatutkimus yritysten kehittämisessä. Jyväskylä: Tähtijulkaisut.

Kasso, M. 2001, Huoneenvuokrasopimukset. Helsinki: Lakimiesliiton Kustannus.

Kiiskinen, S., Linkoaho, A. & Santala, R. 2002. Prosessien johtaminen ja ulkoistaminen. Porvoo: WSOY.

KKO:1997:85. 1997. Huoneenvuokra – Vuokrasopimuksen irtisanominen. Vuokrasopimuksen irtisanominen. Viitattu 23.10.2011. [Http://www.finlex.fi/oikeus/kko/kko/1997](http://www.finlex.fi/oikeus/kko/kko/1997).

Korkotukilainat vuokra- ja asumisoikeustaloille. 2011. Tiedote Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskuksen sivustolla. Viitattu 26.10.2011. [Http://www.ara.fi](http://www.ara.fi), lainat yhteisölle, uustuotannon lainoitus, korkotukilainat vuokra- ja asumisoikeusasunnoille.

L 31.3.1995/481. Laki asuinhuoneiston vuokrauksesta. Säädös valtion säädöstietopankki Finlexin sivustolla. Viitattu 2.10.2011. [Http://www.finlex.fi](http://www.finlex.fi), lainsäädäntö, ajantasainen lainsäädäntö.

L 11.6.1999/731. Suomen perustuslaki. Säädös valtion säädöstietopankki Finlexin sivuilta. Viitattu 21.10.2011. [Http://www.finlex.fi](http://www.finlex.fi), lainsäädäntö, ajantasainen lainsäädäntö.

L 20.1.2004/21. Yhdenvertaisuuslaki. Säädös valtion säädöstietopankki Finlexin sivuilta. Viitattu 21.10.2011. [Http://www.finlex.fi](http://www.finlex.fi), lainsäädäntö, ajantasainen lainsäädäntö.

L 13.4.2007/417. Lastensuojelulaki. Säädös valtion säädöstietopankki Finlexin sivustolla. Viitattu 2.11.2011. [Http://www.finlex.fi](http://www.finlex.fi), lainsäädäntö, ajantasainen lainsäädäntö.

Laamanen, K. 2001. Johda liiketoimintaa prosessien verkkona: ideasta käytäntöön. Keuruu: Otavan kirjapaino.

Laamanen, K. & Tinnilä, M. 2009. Prosessijohtamisen käsitteet. 4. uud. p. Espoo: Redfina.

Liikanen, E. 2011. Europe under stress: Ways ahead. Erkki Liikasen puhe Suomen Pankin sivuilla. Viitattu 16.10.2011. <http://www.suomenpankki.fi>, ajankohtaista, puheet, 2011.

Lumijärvi, I. & Jylhäsaari, J. 1999. Laatujohtaminen ja julkinen sektori. Tampere: Tammer-Paino.

Metsämuuronen, J. 2008. Laadullisen tutkimuksen perusteet. 3. uud. p. Viro: International Methelp.

Pirttilahti, M. 2000. Romanikulttuurin erityispiirteet asumisessa. Opas Ympäristöministeriön sivuilla. Viitattu 21.10.2011. [Http://www.ymparisto.fi](http://www.ymparisto.fi), palvelut ja tuotteet, julkaisut, ympäristöoppaat, ympäristöopas-sarja 2000.

Pitkäaikaisasunnottomien vähentämishjelma Paavo:n muistio 10.3.2009, 2/2009. Viitattu 21.10.2011. <http://www.ara.fi>, Pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämishjelma 2008-11, ohjelman taustaa, PAAVO ohjaus ja seurantaryhmä, PAAVO ohjaus- ja seurantaryhmän kokousmuistiot.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009 Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 5. uud. laitos. Helsinki: Tammi.

Varallisuuden ja tulojen vaikutus. 2011. Jyväskylän Vuokra-asunnot Oy:n tiedote Internet sivuilla. Viitattu 6.10.2011. [Http://www.jva.fi](http://www.jva.fi), kodin vuokraus, varallisuusrajoja.

Virtanen, P. & Wennberg, M. 2005. Prosessijohtaminen julkishallinnossa. Helsinki: Edita Prima.

Vuokra-asuminen. 2011. Tiedote Valtion ympäristöhallintojen sivuilla. Viitattu 2.10.2011. [Http://www.ymparisto.fi](http://www.ymparisto.fi), asuminen, vuokra-asuminen.

Vuokraturva: Asuntomarkkinoilla merkkejä kuplasta. 2011. Helsingin Sanomien sivuilla 9.9.2011 11:47, Viitattu 16.10.2011. [Http://www.hs.fi](http://www.hs.fi), uutiset, talous.

LIITTEET

Liite 1. Asuntohakemus JVA:lle

ASUNTOHAKEMUS

 Vaihdo Pvm _____

 Posti Postiluukku Tuotu/ _____

HAKIJAN TIEDOT

Sukunimi ja entiset nimet	Etunimet	Arvo tai ammatti
Henkilötunnus -	Henkikirjoituspaikka	Aikaen
Siviilisääty <input type="checkbox"/> naimaton <input type="checkbox"/> avoillitossa <input type="checkbox"/> naimisissa <input type="checkbox"/> harkinta-alka <input type="checkbox"/> eronnut <input type="checkbox"/> leski		
Osoite	Postinro ja -toimipaikka	Puhelin
Hallintamuoto <input type="checkbox"/> päävuokralainen <input type="checkbox"/> asuu vanhempien luona <input type="checkbox"/> omistaja <input type="checkbox"/> muu;		
Asukkaiden lukumäärä h/oa	Huoneistotyyppi h+k/kk	Pinta-ala m ²
Nykyinen vuokranantaja (nimi, osoite, puhelin)		Vuokra €/kk
Työnantaja/opiskelupaikka	Aikaen	Sähköposti Puh. työhön

AVIO/AVOPUOLISON HENKILÖTIEDOT

Sukunimi ja entiset nimet	Etunimet	Arvo tai ammatti
Henkilötunnus -	Henkikirjoituspaikka	Aikaen
Siviilisääty <input type="checkbox"/> naimaton <input type="checkbox"/> avoillitossa <input type="checkbox"/> naimisissa <input type="checkbox"/> harkinta-alka <input type="checkbox"/> eronnut <input type="checkbox"/> leski		
Asuu hakijan kanssa <input type="checkbox"/> kyllä <input type="checkbox"/> ei -> nykyiset asuntotiedot:		
Osoite	Postinro ja -toimipaikka	Puhelin
Työnantaja/opiskelupaikka	Aikaen	Sähköposti Puh. työhön

MUUT ASUMAAN TULEVAT HENKILÖT

 Raskaustodistus Laskettu aika ____ / ____ 200__

Nimi	Henkilötunnus -
	-
	-
	-
	-

HAETTAVA HUONEISTO

Huoneistotyyppi	h+k/kk tai	h+k/kk
Huoneisto pinta-ala	m ²	m ²
Vuokran suuruusvuokka		€/kk
Talotyyppi <input type="checkbox"/> kerrostalo <input type="checkbox"/> rivitalo <input type="checkbox"/> omakotitalo		<input type="checkbox"/> Inva <input type="checkbox"/> vanhusten
Kaupunginosat		

MUITA TOIVOMUKSIA



Koteja kaikille

Jyväskylän Vuokra-asunnot Oy
Väinökatu 11 A, 2. kerros
PL 193 • 40101 JYVÄSKYLÄ
puh. (014) 624 211 • www.jva.fi

Vaajakosken toimipiste
Vaajakoskentie 127
PL 14 • 40801 VAAJAKOSKI
puh. 040 5504 351 • www.jva.fi

ASUNNON TARPEESEEN VAIKUTTAVAT SEIKAT

<input type="checkbox"/> työ- tai opiskelupaikka Jyväskylässä	alkaen	työnantaja/opiskelupaikka
<input type="checkbox"/> irtisanottu	syy	muutettava viimeistään
<input type="checkbox"/> vuokrasuhteen purku / häätö	syy	muutettava viimeistään
<input type="checkbox"/> asunnoton	alkaen syy	nykyinen majapaikka
Muut seikat		

TULOT

	Hakija	Avio/avopuoliso	Muut
Vähentämättömät tulot / kk			

VARALLISUUS

 EI VARALLISUUTTA KENELLÄKÄÄN ASUMAAN TULEVISTA

<input type="checkbox"/> Kyllä, omistajan nimi:				
<input type="checkbox"/> asumisoikeus/osaomistusasunto	<input type="checkbox"/> osakehuoneisto	<input type="checkbox"/> omakotitalo	<input type="checkbox"/> vapaa-ajan asunto	<input type="checkbox"/> muu, mikä
Kiinteistönyhtiön osoite	Asunnon koko m ²	Kiinteistön koko m ² / ha	Hankkimisalka	
Selvitys muusta varallisuudesta				
Onko omistaja luopunut varallisuudesta	Varallisuuden nykyinen myyntiarvo		Varallisuuteen kohdistuvat velat	
<input type="checkbox"/> ei kyllä; ____ / ____				

LISÄTIEDOT

ONKO JOKU HAKIJOISTA AIKAIEMMIN ASUNUT KAUPUNGIN TAI JVA OY:N ASUNNOSSA?

Hakija	Aika
<input type="checkbox"/> ei <input type="checkbox"/> kyllä, osoite:	
Puoliso	Aika
<input type="checkbox"/> ei <input type="checkbox"/> kyllä, osoite:	
Muu asumaan tuleva	Aika
<input type="checkbox"/> ei <input type="checkbox"/> kyllä, osoite:	

OLOSUHTEIDEN MUUTTUESSA HAKEMUS ON KORJATTAVA MUUTOKSIA VASTAAVAKSI.

HAKEMUS ON VOIMASSA 4 KK JÄTTÖ/UUSIMISPÄIVÄSTÄ. PUUTTEELLISTA HAKEMUSTA EI KÄSITELLÄ.

ALLEKIRJOITUS

Jos hakemuksessa on annettu erheellistä tietoa tai asuntoon muuttaa muita kuin hakemuksessa mainitut henkilöt, voidaan vuokrasopimus purkaa välittömästi. **Edellä olevat tiedot vakuutan oikeiksi.**

Palkka ja aika	Allekirjoitus



Koteja kaikille

LIITTEET

- Verotustodistukset** viimeksi vahvistetusta verotuksesta kaikilta huoneistoon muuttavilta yli 18-vuotiailta (verotuspäätös ja esitetyt veroilmoituksen erittelyosa)
- Tulotiedot**
- **työssäkäyvä:** palkkatodistus/tilinauha
 - **paikkakunnalle muuttava:** todistus tulevalta työnantajalta työn alkamisesta ja palkasta
 - **eläkeläinen:** todistus bruttoeläkkeiden määrästä
 - **työtön:** todistus maksetuista päivärahoista
 - **elinkeinoharjoittaja:** viimeisin tuloslaskelma ja tase sekä yrittäjän tuloserityslomake (saa toimistostamme)
 - **äitiyslomalla, hoitovapaalla, opinto- tai virkavapaalla oleva:** päivärahapäätös ja todistus palkasta ennen työstä pois jäntiä, mikäli työsuhde jatkuu
- Varallisuus**, jos joku muuttajista omistaa kokonaan tai osaksi asunnon, kiinteistön tai muuta varallisuutta
- myyntiarvotodistus omaisuuden todennäköisestä luovutushinnasta
 - kopio luovutuskirjasta, jos omaisuudesta on luovuttu
 - lainanantajien todistukset veloista
- Hakijan elämäntilanteesta riippuen
- opiskelija:** yli 18-vuotiailta opiskelutodistus, josta ilmenee arvioitu valmistumisaika
- armeijassa oleva:** palvelutodistus
- raskaustodistus**
- avioeropäätös/todistus eron vireillä olosta**
- irtisanominen/häätöpäätös/määräaikainen vuokrasopimus**
- terveystarkastajan lausunto/purkupäätös**
- lääkärintodistus**, jos terveydellisillä olosuhteilla vaikutus asunnon tarpeeseen

VARALLISUUSRAJAT

Varallisuus = käypä arvo – velat

Henkilömäärä	1	2	3	4	5	6
Varallisuusraja	34000	43000	48000	59000	71000	71000

PÄÄTÖS

Aika	Nro	Osoite



Koteja kaikille

Liite 2. Vuokrasopimuksen irtisanomisilmoitus

VUOKRASOPIMUKSEN IRTISANOMINEN

VUOKRAUSKOHDE (irtisanottava huoneisto)

Osoite			Huoneisto nro	Oma arvio huoneiston kunnosta		
				<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Huoneistotyyppi	Pinta-ala	Kerros	Vuokra	Sisti/ kunnossa	Maaliremontti	Remontoitava

HUONEISTON LISÄTIETOJA

<input type="checkbox"/> Onko huoneistossa ollut lemmikkejä	<input type="checkbox"/> Onko huoneistossa tupakoitu
---	--

VUOKRALAINEN/VUOKRALAISET

Nimi	Puhelin
Nimi	Puhelin

IRTISANOMINEN Edellä mainittu vuokrasuhde irtisanotaan päättyväksi:

Muuttopäivä/ avainten luovutuspäivä	Vuokrasuhteen alkamispäivä	Irtisanomisaika lasketaan sen kalenterikuukauden viimeisestä päivästä, jonka aikana vuokranantajan edustaja on vastaanottanut irtisanomisilmoituksen. Irtisanominen on toimitettava todisteellisesti.
-------------------------------------	----------------------------	---

IRTISANOMISAIKANA

<input type="checkbox"/> Muuttopäivän oltessa vuokrasuhteen päättymispäivää aikaisempi, voi asunnossa käynnistää huoneistoremontin (ilman vuokranhyvitystä)	<input type="checkbox"/> Esitteiden itse huoneiston
	<input type="checkbox"/> Vuokranantajan edustaja voi esitellä huoneiston

UUSI OSOITE (mihin muuttaa)

Uusi osoite	Postinumero	Palkkakunta
-------------	-------------	-------------

LISÄTIETOJA

Avaltien palautus:
Huoneistotarkastus suoritetaan irtisanomiskuukauden aikana (poismuuttoa edeltävä kuukausi) arkinen klo 8-16 välillä yleisavainta käyttäen. Asunnon tarkastuksesta ei anneta ennakkoilmoitusta poismuuttavalle asukkaalle. Mikäli haluatte olla paikalla huoneistotarkastuksessa tai huoneistossa on kotieläimiä (kissa tai koira), ottakaa yhteyttä tarkastajaamme p. 0400-540031 tai 050-311 8149.
<input type="checkbox"/> Huoneistoon saa mennä yleisavaimella tekemään huoneistotarkastuksen.

IRTISANOMISEN SYY (irtisanomisen pääasiallinen syy)

<input type="checkbox"/> Omistusasunnon hankinta	<input type="checkbox"/> Asunnon huono kunto	<input type="checkbox"/> Häiritsevät naapurit
<input type="checkbox"/> Palkkakunnalta muutto	<input type="checkbox"/> Vaihdo toiseen JVA:n asuntoon	<input type="checkbox"/> Muu syy, mikä

VUOKRAVAKUUS PALAUTETAAN n. 1kk kuluessa vuokrasuhteen päättymisestä

Rahavakuus €	Sitoumus €	Tilinomistaja	Pankki ja tilinumero
--------------	------------	---------------	----------------------

ALLEKIRJOITUKSET

Jyväskylässä / 20__

Allekirjoitus ja nimenselvennys	Allekirjoitus ja nimenselvennys
---------------------------------	---------------------------------

VAKUUTA AVIO-/AVOPUOLISONI OLEVAN TIETOINEN VUOKRASOPIMUKSEN IRTISANOMISESTA

Olen saanut kirjalliset poismuutto-ohjeet

Vastaanotettu __/__/20__

Vuokravastuu päättyy __/__/20__

Käsittelijä

Liite 3. Asuntotarkastuslomake



Vapaajienkatu 48-50, 3.krs.
PL 193, 40101 Jyväskylä
Puh. 044 266 0000

HUONEISTON TARKASTUS

Yleensä on huoneiston kunnasta (1-5)

- tyhjä asunto
 muutto kesken

--

Kohde Lähtevä asukas

pv / / tarkastaja palkkia klo

1 ETEIHEN/IKK	OK	1	2
a Katto			
b Seinät			
c Lattia			
d Kalusteet			
e Valot			
f WC	OK	1	2
a Katto			
b Seinät			
c Lattia			
d Kalusteet			
e Valot			
f Lvi-kalusteet			
g Istuin			
h Pesuallas			
i Ansa			
j Vieräörit			

3 KEITTIÖ/OKK	OK	1	2
a Katto			
b Seinät			
c Lattia			
d Kalusteet			
e Liesi			
f Lämpöpöytä			
g Valot			
h Lvi-kalusteet			
i Ansa			
j Vieräörit			
k AFK-työkalut			
l Kylpyhuone	OK	1	2
a Katto			
b Seinät			
c Lattia			
d Kalusteet			
e Valot			
f Lvi-kalusteet			
g Istuin			
h Pesuallas			
i Ansa			
j Vieräörit			
k Pesuallas			

6 OLOHUONE	OK	1	2
a Katto			
b Seinät			
c Lattia			
d Kalusteet			

7 MAMUHUONE 1	OK	1	2
a Katto			
b Seinät			
c Lattia			
d Kalusteet			

8 MAMUHUONE 2	OK	1	2
a Katto			
b Seinät			
c Lattia			
d Kalusteet			

8 MAMUHUONE 3	OK	1	2
a Katto			
b Seinät			
c Lattia			
d Kalusteet			

10 MAMUHUONE 4	OK	1	2
a Katto			
b Seinät			
c Lattia			
d Kalusteet			

11 VAATEHUONE	OK	1	2
a Katto			
b Seinät			
c Lattia			
d Kalusteet			
e Valot			

12 MUUT TILAT/VARUSTUS	OK	1	2
a Liikkuva			
b Ovikello			
c Tuulivaaka			
d Ovisilmä			
e Yhdistyk.			
f Ilkkuun/rauhelma			
g Pöytä/tilin			
h Kulkusäiliö			
i Pistorasakkeet			
j Parvekkeen			
k Yhteisö			
l Asiantuntijapöytä			
m Lämpökäyttö			

- OK = kunnossa
1 = normaalia kulumista
2 = tuottamuskellinainen
(kriitt. alk. tilassa)
*siltä kuin asukkaalle

	c	e
n Turvuoja		
o Asukaskassa		
p Irtonaimio (ikkuna)		
q Sijainti		
r Asunonosa tuokkioita		
s Asuinpaikasta		

Korjauksien arvio / lausekkeita Pienkorjauksia tehtävissä huoneiston pääsyn yhteydessä yhteistyössä korjattu / tehty €

Kustannukset yht.

Lähtevän asukkaan hyväksyntä nimen se venäys

Saapunut JVA:n muu merkinnät

- Sitoumus
 Rahevakaus
 Ei vakuutta

Vähennyksiä varuudesta €
[ilijelle, ääviä osuus € ja autetaan asukkaalle

JVA/Tarkastaja / Lähtevä asukas / Asunto

Liite 4. Uuden asukkaan täyttämä muuttotarkastus ilmoitus

JVA Kotona kaikilla

MUUTTOTARKASTUS / UUSI ASUKAS

KAI Osoite ja huoneisto: _____
 Puhelinnumero: _____

EI HUOMAUTETTAVAA

JVA:n muuttotarkastus on asunon ennen muuttamista tarkasta asunto heti muuttotarkastus ja palautus tarkastuslomake (joka ei olekaan huomautettava) esittämien päivien sisällä täytettävä. Täytettävä ja palautettava lomake on valmistettu, että et itse joudu vastuun asunnossa mahdollisesti olevista vaurioista, jotka ovat olleet ennen muuttamista!

<p>1. ETEINEN /TK <small>Vika tai puute</small></p> <p>Katto _____ Seinät _____ Lattia _____ Kalusteet _____ Valot _____</p> <p>2. WC</p> <p>Katto _____ Seinät _____ Lattia _____ Kalusteet _____ Valot _____ Lvi-kalusteet _____ Muut varusteet _____</p> <p>3. KEITTIÖ /KK</p> <p>Katto _____ Seinät _____ Lattia _____ Kalusteet _____ Lasi _____ Jääkaappi _____ Valot _____ Lvi-kalusteet _____ Muut varusteet _____ APK:n tulppaus _____</p> <p>4. KYLPYHUONE</p> <p>Katto _____ Seinät _____ Lattia _____ Kalusteet _____ Valot _____ Lvi kalusteet _____ wc-istuin _____ pesuallas _____ hana _____ viemäriointi _____ imuaukko _____</p> <p>5. SAUNA</p> <p>Paneelointi _____ Lattia _____ Lauteet _____ Valot _____ Kiuas _____</p>	<p>6. OLOHUONE <small>Vika tai puute</small></p> <p>Katto _____ Seinät _____ Lattia _____</p> <p>7. MAKUUHUONE</p> <p>Katto _____ Seinät _____ Lattia _____ Kalusteet _____</p> <p>8. HUONE ?</p> <p>Katto _____ Seinät _____ Lattia _____ Kalusteet _____</p> <p>9. HUONE ?</p> <p>Katto _____ Seinät _____ Lattia _____ Kalusteet _____</p> <p>10. HUONE ?</p> <p>Katto _____ Seinät _____ Lattia _____ Kalusteet _____ Valot _____</p> <p>11. MUUT TILAT /VARUSTUS</p> <p>Ulko-ovi _____ Ovikello _____ Turva-ukko _____ Ovisilmä _____ Välitiet _____ Ikkunat varusteineen _____ Palovaroitin _____ Kattorasialat _____ Plator.kytkimet _____ Pöytä/oliivi _____ Varasto _____ Aasianpesukone _____ Lääkekaappi _____ Silivous* _____</p>
--	---

* Jos siivouksessa on puutteita, niin vuokranantajalla on varailtava mahdollisuus tulla toteuttamaan siivoukset!

Turvavälit Kyllä Ei
 Asukaskansio Kyllä Ei
 Asunnossa tupakointi? Kyllä Ei

Korjauksissa saa käyttää yleisavainia Kyllä
 Asunnossa on vapaana olevia lemmikkejä Kyllä

 Päivämäärä

 Allekirjoitus ja nimenselvennys