

MITEN LAHTELAISIA ON TAVOITETTU ASUMISNEUVONNAN KEINAIN?

Asumisneuvonnan viestintä ja markkinointi – koulutus 23.8.2022

Asumisneuvonta / Lahden kaupunki

Heli Nuutinen



LAHTI

ASTA –HANKKEEN KEHITTÄMISTYÖSTÄ

VAKIINTUNUT ASUMISNEUVONNAN PALVELU LAHTELAISILLE

Lahden kaupungin Asumisneuvonta on pitkän linjan asunnottomuustyön ”puuttuva palanen”. ASTA –hankkeen myötä vakiintui asumisneuvonnan palvelu lahtelaisille.



Asumisneuvonta on rakentanut yhteistyön kaupungin, kaupungin vuokrataloyhtiön ja kuntayhtymän välille lahtelaisten asumisen turvaamiseksi. Asumisneuvonta kantaa vahvan osuuden asunnottomuuden ennaltaehkäisytyöstä.

- AKU, asunnottomuuden ennaltaehkäisyn kuntastrategiat 2016 - 2019.
- ASTA, ennaltaehkäisevän asumis- ja talousneuvonnan kokeileva kehittäminen 2018-2021.
 - Merkittävä yhteistyö kaupungin ja kaupungin vuokrataloyhtiön kanssa asumistalouden haasteiden kamppaamiseksi. Sitä kautta opittiin ja rakennettiin koko hankkeen ajan palvelua myös muille lahtelaisille.
 - ASTA - hankkeen aikana olimme jo mukana Lahden Palvelutorin muotoilussa ja osana palvelualustaa. Asumisneuvonta pääsi ”kotipesäänsä” Palvelutorille sen avautuessa tammikuussa 2020.

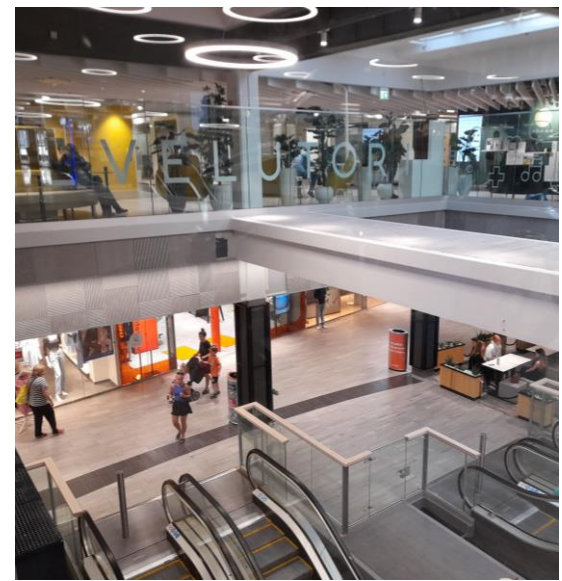


Asumis- ja talousneuvontaa
lahtelaisille on tarjolla :

Lahden Palvelutorilla

puhelin
sähköposti
ajanvaraus
päivystys
tapahtumat

www.lahti.fi/asuminen-ja-ymparisto/asuminen/asumisneuvonta



ASUMISNEUVONNAN ASIAKAS?

Lahtelainen eli Lahesta
tai
Lahden Talot Oy asukas

- Asunnon hakija – asunnoton asunnon hakija
 - Ohjaus ja neuvonta Lahden alueen asunnon-hakuasioissa.
 - Tilanteen kartoitus ja asumisen vaihtoehtojen kartoittaminen.
 - Hakijan ohjaaminen aktiiviseen asunnon hakuun.
- Asumisen aikana haastavat tilanteet ja asunnottomuuden uhan alla olevat asukkaat.
 - Vuokravelka, vuokrasuhdeasiat, asunnon menettämisen uhka, toimintakyvyn heikkeneminen, huolen ilmeneminen asumisessa tai asukkaassa.
 - Tilanteen selvittely, neuvonta ja palveluohjaus.



Asumisneuvontaa asumismuodosta riippumatta

Hankeajalla ja palvelun vakiinnuttua asiakaskontakteja on ollut 4 vuoden aikana kaikkiaan yli 7 000.

Tänä vuonna asumisneuvonnan asiakaskontaktien määrä on ollut noin 100-150 kontaktia / työntekijä /kuukausi.

Asumismuoto - Ote ASTA-hankkeen ja asumisneuvonnan asiakastyön tilastoinnista, 1. asiointi kerta.	Asiakasmäärä ajalla 1.10.18 – 2.8.22 yhteensä 2 657 eri asiakasta, asumismuoto tiedossa	% osuus
Kunta / kaupunki vuokranantajana	45	1,6
Yksityinen vuokranantaja	282	10,6
Yleishyödyllinen vuokranantaja / Lahden Talot Oy	1 916	72,1
Asumisoikeusasunto	5	0,2
Omistusasunto	71	2,7
Ei omaa vuokrasopimusta (esim. asuu vanhempien luona)	48	1,8
Muu yleishyödyllinen vuokranantaja /esim. M2-Kodit, Lumo, Sato	49	1,9
Asunnoton, vailla vakinaista asuntoa	241	9,1



Asumisneuvontaa kertaneuvonnasta rinnalla kulkemiseen

Asumisneuvojan tapaamisella / puhelussa

- Kartoitetaan asiakkaan tilannetta ja huolen aiheita asumiseen liittyen.
- Pohditaan vaihtoehtoja asian hoitamisella, kerrotaan palveluista sekä mistä ja miten saa tarvittavia asioita hoidettua vireille tai kuka vastaa mistäkin asiasta.
- Edetään pala kerrallaan asiakkaan toimintakyky huomioiden.
- Ohjataan asiakasta itse toimimaan asiansa hoitamiseksi, ääritilanteissa tehdään huoli-ilmoitus erityisen tuen saamiseksi.

Yksityisellä vuokranantajalla asuvien asiointi asumisneuvonnassa

Tänä vuonna ajalla 1.1.-2.8.22 / 148 asiointia, 65 eri asukasta.

- asunnon haku asiat
- muut asiat, yleensä neuvonnan tarve asiansa hoitamiseen - palveluohjausta!
- vuokran maksun haastavat tilanteet

Mistä ohjautunut meille?

- Itse ottaa yhteyttä tai ohjaus sosiaalityöstä, seurakunnalta, vuokralatoyhtiön kautta (asunnon hakijana), muilta työntekijöiltä (mm. te-palvelut, työllisyyden kuntakokeilu, etsivä nuorisotyö), läheiset.

Palvelutori – Asumisneuvonnan päivystyksessä asiointi on ollut monen asiakkuuden alku!



Asunnottomien tavoittaminen

Tänä vuonna ajalla 1.1.-12.8.22 / 130 asiointia, 43 eri asunnotonta
- asunnon haku asiat ja asumistilanteen kartoittaminen sekä palveluohjaus.

Mistä ohjautunut meille?

- vuokraloyhtiön kautta 16/43 (asunnon hakijana)
 - Itse ottaa yhteyttä 11/43
 - ohjaus sosiaalityöstä 7/43, seurakunnalta 1/43, muilta työntekijöiltä 6/43 (mm. te-palvelut, kuntakokeilu, etsivä nuorisotyö), läheiset 2/43
- Asumisneuvonnan päivystyksessä asiointia alkanut 10/43 asiakkuuksista.
- Tärkeää on yhteistyö vuokraloyhtiön kanssa, toimintamalli asunnottomien asunnon hakijoiden tilanteen kartoittamiseksi. Meille ohjataan myös ne, ketä ei voida selkeästi asuttaa eli asunnoton saa joka tapauksessa ohjauksen asumisneuvojalle, ei jää vain nimeksi hakijalistoilta.

Asumisneuvonnan löytäminen! Asumisneuvonnan viestintäkanavat:

- ✓ Palvelutorin viestintä, diginäytöt ja ikkunamainokset
- ✓ Lahden kaupunki: Asumisneuvonnan nettisivut ja kaupungin viestintä pyydettyäessä.
- ✓ Lahden Talojen nettisivut - Asumisneuvonnan oma osio ja sometiedotus sovitusti.



Omistusasunnoissa asuvien tavoittaminen

Tänä vuonna ajalla 1.1.-12.8.22 / 44 asiointia, 25 eri omistusasunnossa asujaa.

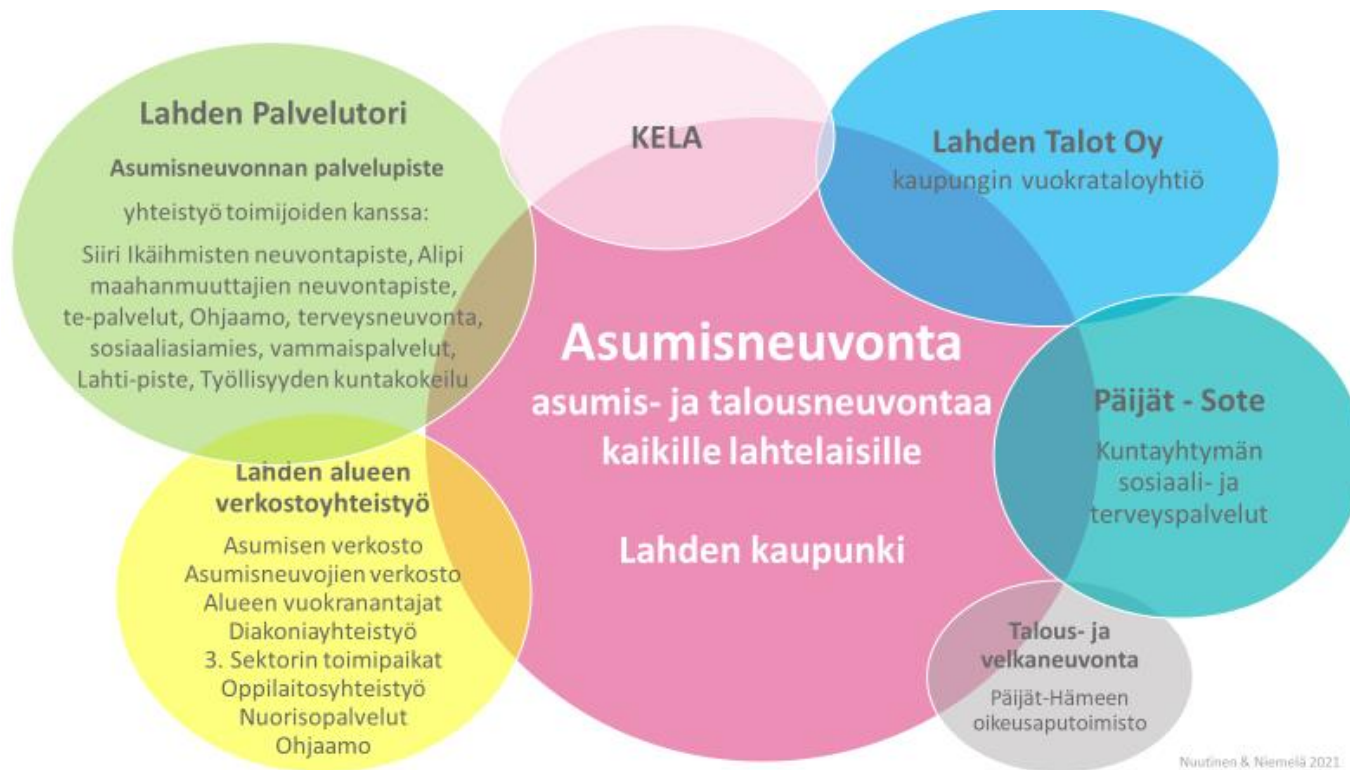
- Asunnon hakuasiat (vuokra-asuntoon, asumisoikeusasuntoon)
- Muu asumisasiä: palveluohjausta Kela, sosiaalityö.
- + Järjestyshäiriö! Naapuritontin häiritsevä elämäntyyli.

Suurin osa hakeutui itse asumisneuvonnan palveluun, muutamat sosiaalityön ohjaamana.

Omistusasunnoissa korostuu erityisesti ikääntyneiden asumisen kysymykset ja heidän tarve kohdata työntekijä kasvokkain.

Päivystysasiointi ja ajanvarauksella tapaamisia asian hoitamiseen.

Asumisneuvonnan yhteistyökumppaneita



Nuutinen & Niemelä 2021



Yksityisten vuokranantajien ja heidän asukkaiden löytäminen & tavoittaminen

- Asumisneuvonnan palvelu on käytettävissä myös vuokranantajille.
 - Levitetään tietoa palvelusta ja kannustetaan ottamaan asioita puheeksi asukkaiden kanssa, jotta tukea tarvitseva asukas löytää palveluun ja vuokranantajakaan ei jää huolen kanssa yksin.
- Yhteistyö Suomen Vuokranantajat / Päijät-Hämeen alueen yksityisten vuokranantajien yhdistyksen kanssa. Yhteistyö aluepäälliköiden kanssa. [Suomen Vuokranantajat - Vuokranantajien järjestö](#) (tarkista oman alueesi aluepäälliköt ja tapahtumat)

Vuokranantaja kabinettien kautta yksityisten vuokranantajien tavoittaminen (Suomen vuokranantajat yhdistyksen jäsenet).

- Huom! Kaikki asuntoa vuokraavat eivät kuulu jäsenyhdistykseen.
- ✓ 18.5.2021 Asumisneuvonnan esittelyn verkossa, (23 eri vuokranantajaa tavoitettiin)
- ✓ 18.8.2022 Päijät-Hämeen alueen yksityisten vuokranantajien kabinetti ja taloyhtiöiden hallitusten puheenjohtajien kabinettin yhteinen tapaaminen Lahden Upseerikerholla, aiheena asumisen haastavat tilanteet. Tapaamisella oli koolla yli 40 kuulijaa.



Mitkä asiat ovat vaikuttaneet siihen, että lahtelaiset ovat löytäneet Asumisneuvonnan palvelun?



- ✓ **Henkinen ja fyysinen sijainti:**
 - kaupungin palvelu kaikille asumismuodosta riippumatta
 - kauppakeskuksessa keskellä kaupunkia
 - palvelutorialusta ja sen tarjoamat mahdollisuudet.
- ✓ **Työntekijöiden asiakastyön monipuolinen kokemus.** Taustalla ymmärrys työstä asunnottomuuden / syrjäytymisen syvästä päädystä vahvistaa ennalta ehkäisevän työn merkitystä.
- ✓ **Paikallisuus** valttia, paikallistuntemus, palveluiden tunteminen, hyvät yhteistyökumppanit ja yhteistyöverkostot.
- ✓ **Pitkäjänteinen työ** palvelun kehittämiseksi asiakkaiden näkökulmasta (selkeät tarpeeseen perustuneet tavoitteet, heti asiakastyöhön, jalkautuminen, näkyväksi tekeminen ja vaikuttavuuden esiin nostaminen – kiitos tilastointi!).
- ✓ **Hyvä asiakaskokemus**
 - Neutraalius virkailijoiden välimaastossa, Emme ole viranomaisia, joilla olisi päättänyt valtaa johonkin asiakkaan asiaan, tukiin tai asumisen asioihin.
 - Asiakaskohtaamiset. Voit asioida leimaantumatta. Kannustetaan ja kuljetaan ikään kuin rinnalla, jotta asiakas lähtee itse hoitamaan asiaansa. Toivon herättely ja asiakkaan aktivointi toimintakyky huomioiden.
 - Puskaradio niin asiakas- kuin kumppaniverkostoissa. Esim. Asunnoton tuo toisen asunnottoman asumisneuvontaan. Hyvä yhteistyö sosiaalityöntekijän kanssa, vahvistaa kumppanuutta – lisää yhdessä tekemistä.

KIITOS JA MUKAVAA SYKSYN ALKUA!

Heli Nuutinen, asumisneuvoja

Satu Niemelä, asumisneuvoja

Lahden kaupunki, Kaupunkisuunnittelu / asuntotoimi / Asumisneuvonta

asumisneuvo@lahti.fi 044 - 482 6287 044 - 482 0810



LAHTI