

Asumisneuvonta tukena asunnonhakuprosessissa

Asumisneuvojat Noora Mehto ja Elina Mustalahti
Tampereen kaupunki



Mistä aloitetaan, kun asiakas pyytää apua asunnon hakuun liittyen

- **Ensin kartoitetaan asiakkaan kokonaistilanne pääpiirteittäin** (mikä tilanne asumisen suhteen tällä hetkellä, miksi hakee asuntoa, millaista asuntoa, tulot, luottotiedot, mitä on jo tehnyt itse, minkä verran omaa toimintakykyä ja tietämystä, onko tukiverkostoa, tarvittaessa asumishistoria ym.)
 - Tässä selviää hyvin, jos asiakkaalla on haasteita asumiseen liittyvien velvoitteiden itsenäisessä hoitamisessa ja esim. tarve tiiviimmälle tuelle
 - Nämä tiedot toimii samalla myös pohjana asuntohakemuksen tekemiselle
- **Varmistetaan, että asiakas on itse selvittänyt tietyt asiat etukäteen tai jos ei, niin autetaan selvittämään**
 - Uuden asunnon maksimivuokra, miten vuokravakuus järjestyy, irtisanomisaika vanhaan asuntoon ym.
- **Ohjeistetaan, että ei kannata irtisanoa nykyistä asuntoa ennen kuin uusi on varmasti tiedossa** (ettei jää täysin ilman asuntoa)



Syyt pyytää apua asunnonhakuun

- Asunnottomuus tai tarve vaihtaa asuntoa (esim. liian kallis, Kela kohtuullistanut asumismenot, merkittävä huonokuntoisuus, liian pieni, muutoin epäsopiva, vuokrasopimuksen irtisanominen, erotilanteet, puolison menehtyminen, olisi saamassa työpaikan toiselta paikkakunnalta tms.)
- Useimmiten asuntoa on haettu itsenäisesti pidempään, mutta ei ole löytynyt (paljon hakijoita, vähän kohtuuhintaisia asuntoja, luottotiedottomuus tai muut taustat vaikuttaa, syrjintä erinäisten ominaisuuksien perusteella)
- Osa asiakkaista ei ole osannut tehdä hakemuksia esim. kielellisten syiden vuoksi tai ei saa niitä tehtyä toiminnanohjauksen haasteiden vuoksi



Ohjaus ja neuvonta suhteutetaan asiakkaan tarpeisiin, toimintakykyyn ja -mahdollisuuksiin

- Neuvonta ja ohjaus voi olla kaikkea yhden puhelinneuvonnan ja materiaalien lähettämisen tai useiden tapaamisten ja pitkäaikaisen yhteydenpidon väliltä
- Useimmiten lähdetään liikkeelle materiaalien jakamisesta
 - Vuokranantajalistaus, hyvä asuntohakemus, kattavat tiedot asunnon hakijalle > saatavilla 5 eri kielellä
 - Materiaaleja on jaettu myös kymmenien muiden palveluiden käyttöön
 - Materiaalien saatteeksi kerrotaan, että mikäli on kysyttävää tai kokee tarvitsevansa enemmän ohjausta, voidaan lisäksi jutella puhelimessa tai sopia tapaaminen
- Puheluissa voidaan selvittää asiakkaan tilannetta ja tarpeita tarkemmin ja neuvoa yksilöllisemmin ja tilanteeseen parhaiten sopivilla keinoilla
- Ensimmäiselle tapaamiselle sovitaan usein 1,5 h, jotta on riittävästi aikaa asioiden selvittämiseksi ja asuntohakemusten tekemiselle
 - Tehdään yhdessä asunnonhakuteksti (näytetään tästä esimerkki myöhemmin), jota asiakas voi hyödyntää jatkaessaan asuntohakemusten tekemistä itsenäisesti



Kriteeri- ja realiteetti- keskustelut asiakkaiden kanssa

Käydään läpi realiteetteja:

- Kaikkien toivottujen kriteerien ei välttämättä ole mahdollista täyttyä (halpa, iso, keskustasta, sauna, parveke – tällaisia asuntoja ei juurikaan ole olemassa)
- Mitä enemmän kriteereitä, sitä vähemmän mahdollisia asuntoja ja sitä kauemmin asunnon löytäminen kestää > Jos on kiire, onko jostain kriteeristä mahdollista joustaa?
- Joskus yksittäinenkin kriteeri (esim. vain tietty alue tai taloyhtiö käy) voi olla asunnon löytymisen esteenä, toisinaan taas asiakas saattaa haluta muuttaa vain johonkin tiettyyn vapautuvaan asuntoon
- Kerrotaan miltä asiakkaan tausta (esim. maksuhäiriömerkinnät, vuokravelka, häätö) näyttää vuokranantajan silmin ja herätetään pohtimaan sitä, että miten henkilö voisi vakuuttaa vuokranantajaa hyvästä vuokralaisuudestaan

Asunnon hakeminen

- Usein asuntoa kannattaa hakea monikanavaisesti (eri vuokratoyhtiöt, Vuokraovi, Oikotie, Tori, some – eli myös "piiloasuntomarkkinat")
- Neuvotaan keskittämään hakeminen sellaisille vuokranantajille, joilta asiakas voisi saada asunnon
 - vaatii asumisneuvojalta ajantasaista tietoa vuokranantajista
- Hakemukset kannattaa pääsääntöisesti täyttää sähköisesti (jos mahdollista)
- (Ainakin Tampereella) kannattaa vuokratoyhtiöille täyttää ennemmin avoimet hakemukset, jotka osallistuvat kaikkien asetettujen kriteerien mukaisten asuntojen hakemiseen, eikä hakea vain "vapaana" näkyviä asuntoja, sillä todellisuudessa nämä on usein jo tarjottu eteenpäin



Millainen on hyvä asuntohakemus?

- Hakemuksiin kannattaa panostaa erityisesti silloin, kun on paljon hakijoita ja vähän kohtuuhintaisia asuntoja > pelkkä mekaanisesti täytetty hakemus ei riitä, vaan **täytyy sanallistaa omaa tilannettaan, muuton syytä sekä tilanteen kiireellisyyttä**
- Vuokranantajan näkökulmasta olennaisimmat asiat ovat **vuokranmaksu, asunnon hyvä hoito ja naapureiden huomioiminen** > joten näistä seikoista kannattaa kertoa hakemuksessa
- Maksuhäiriömerkinnät vaikeuttavat asunnon löytämistä merkittävästi (n. 90 %:lla meidän asiakkaista on luottotietomerkintöjä) > **näistä kannattaa aina kertoa rehellisesti, milloin ja mistä ne ovat syntyneet**, koska vuokranantajat tarkistavat luottotiedot joka tapauksessa
- Vaikka olisi värikäskin tausta (esim. häätö, vuokravelkaa, rikosperusteisia saatavia) niin tilanteesta kannattaa kertoa rehellisesti, mutta **painottaen positiivisia asioita** > olennaista on kertoa siitä, **miten tilanne on mahdollisesti muuttunut ja miten asuminen nykyään onnistuu** (esim. suunnitellut tukitoimet – välitystili, tuettu asuminen, muu tukihenkilö tms.)



Millainen on hyvä asuntohakemus?

- Huolellisesti tehty!
- Hakemuksessa kannattaa puhua "kämpän" sijaan kodista tai asunnosta, sillä se antaa vuokranantajalle paremman vaikutelman
- Kannattaa mainita, jos toivoo löytävänsä pitkäaikaisen asunnon
- Kannattaa mainita, jos on aiempia pidempiä vuokrasuhteita
- Kannattaa kertoa tuloista ja miten aikoo hoitaa vuokravakuuden
- Jos tupakoi tai on lemmikki, kannattaa kertoa, että miten niistä ei aiheudu haittoja vuokranantajalle (esim. tupakoi vain sille osoitetuilla alueilla, koira on tottunut kerrostaloelämään)
- Jos on maksuhäiriömerkintä, niin voi luvata ohjata etuudet suoraan vuokranantajalle



Esimerkki Maija Meikäläisen lisätietotekstistä asuntohakemukseen

”Olen eronnut avopuolisostani, joten tarvitsen oman kodin mahdollisimman pian. Toivoisin uuden asunnon löytyvän läheltä Linnainmaata tai hyvien kulkuyhteyksien päästä, koska säännölliset harrastuspaikkani ovat siellä. Asunnon tarpeen kiireellisyyden vuoksi olen valmis vastaanottamaan asunnon myös laajemmalta alueelta. Parhaassa tapauksessa uudessa asunnossa olisi myös sauna, mutta se ei ole välttämätön.

Minulla on luottotiedoissa merkintöjä. Ne ovat syntyneet viisi vuotta sitten, kun jäin yllättäen koronan vuoksi työttömäksi, enkä enää pystynyt selviytymään kaikista menoistani. Velkani ovat kuitenkin hoidossa ulosotossa ja lyhennän niitä sen kautta. Vuokravelkaa minulla ei ole koskaan päässyt syntymään, koska olen hoitanut vuokranmaksun aina ensimmäisenä. Olen asunut nykyisellä vuokranantajallani viimeiset 3 vuotta ja kaikki on sujunut hyvin. Tykkään pitää asuntoani siistissä kunnossa ja osaan ottaa naapurini huomioon.

Käyn tällä hetkellä kuntouttavassa työtoiminnassa 3 päivää viikossa. Aion hakea vuokraan asumistukea ja ohjata sen suoraan Kelasta vuokranantajalle. En tupakoi, eikä minulla ole lemmikkejä. Toivoisin löytäväni pitkäaikaisen kodin itselleni.”



Asumisneuvonnan selvitys asunnon hakemisen tueksi

- Joissain tilanteissa voidaan kirjoittaa selvitys tai "lausunto" hakemuksen liitteeksi
- Yleensä tällöin on asiakkaan kanssa tavattu useampaan otteeseen ja haettu asuntoa yhdessä jo kauemmin
- Selvityksessä voidaan kuvata laajemmin asiakkaan asunnon tarvetta ja sen kiireellisyyttä sekä kertoa, mitä asioita asumisneuvonnassa on käyty läpi (esim. asukkaan velvollisuudet, taloudenhallinta, aikaisemmat haasteet asumisessa)
- Voidaan myös kertoa asumisneuvojan näkemys asiakkaan vahvuuksista asumiseen liittyvissä asioissa
- Voidaan myös kertoa, millaista tukea asiakkaan on mahdollista saada asumisneuvonnasta asumisen alkuun
- Asiakkaan on mahdollista valtakirjalla antaa lupa, että vuokranantaja voi olla tarvittaessa yhteydessä asumisneuvojiin



Kun asiakas saa asuntotarjouksen

- Jo asunnon hakemisvaiheessa asiakkaiden kanssa käydään läpi, että mitä sitten tapahtuu, kun asiakas saa asuntotarjouksen
 - **ennakoiva neuvonta** nähdään tärkeänä, ettei asuntotarjous mene ohi – tässä usein kuitenkin todella lyhyet aikajänteet esim. asuntotarjouksen hyväksymisen ja vuokravakuuden hankkimisen suhteen
- Jos asiakas tarvitsee apua asuntohakemusten tekemisessä, hän usein tarvitsee enemmän tai vähemmän neuvontaa ja ohjausta koko prosessissa:
 - Asuntotarjouksen vastaanottaminen
 - Liitteiden toimittaminen
 - Kela-hakemukset: vuokravakuus, muuttokustannukset, asumistuki
 - Vuokrasopimuksen allekirjoittaminen
 - Vanhan vuokrasopimuksen irtisanominen
 - Sähkösopimuksen siirto
 - Kotivakuutuksen siirto
 - Muuttoilmoitukset
 - Sisäänmuuttotarkastuksen tekeminen
 - Muuton suunnittelu, muuttoavun tai -auton hankkiminen
- Meillä on materiaaleissa myös muuttajan muistilista, joka voidaan antaa asiakkaalle > asiakas hoitaa itse, mitä voi ja tarvittaessa loput hoidetaan yhdessä (tavoitteena, että ensi kerralla asiakas osaisi itsenäisesti)



Kun asiakas on päässyt muuttamaan uuteen asuntoon, kutsutaan itsemme kylään **kotikäynnille**

**Ne, joiden
kanssa
olla
työskennelty
pidempään**

- Viedään tupaantuliaislahja
- Selvitetään kaikki epäselvät jutut (esim. mistä löytyy huoltoyhtiön yhteystiedot ja millaisissa asioissa sinne voi ja pitää olla yhteydessä, missä pyykkitupa sijaitsee tms.)
- **Käydään läpi taloudellinen tilanne ja arkista budjetointia**
- Annetaan vinkkejä (esim. mitä kodin läheltä löytyy, mistä voi pyytää matalalla kynnyksellä apua tai missä voi viettää aikaa ja tavata ihmisiä)
- Jos asiakkaalla määräaikainen sopimus, niin pidetään yhteyttä siihen asti, että jatko selviää (kriteeri jatkolle onnistunut vuokranmaksu ja muut velvoitteet > varmistetaan tämä seurailemalla)
- Kerrotaan, että tarvittaessa voi olla matalalla kynnyksellä jatkossakin yhteydessä



Kannattaa yrittää pysyä perillä ajankohtaisista asuntomarkkinoista, että tietää, missä tilanteessa kannattaa mistäkin hakea asuntoa (esim. Kelan ylikalliit > ei kovin todennäköisesti nappaa ARA-asunnoista, koska kiireellisemmässä asunnon tarpeessa on niin valtavasti ihmisiä)

VINKKEJÄ

Tuotamme materiaaleja, meitä voi aina konsultoida sekä pyytää työpareiksi - näillä keinoilla pyritään vahvistamaan myös muiden ammattilaisten asumiseen liittyvää osaamista, ja tästä onkin saatu hyvää palautetta. Asumisneuvoja on asumisen asiantuntija!



KIITOS!

