



Helsingin  
Asta-hanke  
2018–2020

Sanna Mainonen

Elina Uusitalo

Johanna Rinne

**Helsinki**

# SISÄLLYS

1	Johdanto .....	3
2	Hanketoimijat.....	4
2.1	Helsingin kaupungin asumisneuvontatiimi.....	4
2.2	Helsingin kaupungin sosiaalinen luototus .....	5
3	Hankesuunnitelma .....	6
3.1	Hankkeen tavoitteet ja rajaus.....	7
3.2	Resurssit .....	8
3.3	Hankkeen tilastointi ja arviointi .....	9
4	Hankkeen verkostoituminen ja yhteistyötahot.....	10
4.1	Valtakunnallinen Asta-verkosto ja Takuusäätiö.....	10
4.2	Ohjausryhmä ja muut yhteistyöfoorumit .....	11
4.3	Kelan eteläinen vakuutuspiiri .....	11
5	Työmalli yhteistyön konseptina .....	12
5.1	Työmallin kehittäminen ja juurruttaminen .....	13
5.2	Tiedonkeruun välineet .....	15
6	Työparimallin mukaisen työskentelyn tulokset .....	16
6.1	Asiakasprofiili.....	16
6.2	Asiakasprosessin tulokset.....	18
6.3	Asiakasosallisuus/haastattelut .....	20
6.4	Kustannusvaikuttavuus .....	21
6.5	Asiakastytytyväisyyskysely.....	22
7	Johtopäätökset.....	23
8	Lopuksi.....	25
	Lähteet.....	26



# 1 JOHDANTO

---

Suomalaisten kotitalouksien velkaantuminen on kasvanut tasaisesti edellisen talouskriisin jäljiltä. Vaikka monella on hyvät mahdollisuudet suoriutua veloistaan, on monen tie ollut kuitenkin kohti yli-velkaantumista ja talousahdinkoa. Erityisesti huolestuttavaa on ollut seurata kulutusluottojen määrän kasvua omassa asiakaskunnassamme. Heissä, joilla talous on voinut olla huonoissa kantimissa jo ennestään, tai heissä, jotka sinnittelevät perustoimeentulotuen rajalla kuukausittain. Hiljaiset signaalit eivät ole enää hiljaisia vaan kovaääninen avunhuuto. Monella on toistuvia vuokravelkoja tai muita taloudenhallinnan menettämiseen viittaavia ongelmia, kuten jatkuva ruokarahen tarve, kavereilta lainaaminen ja perintätoimistojen yhteydenotot.

Tämä loppuraportti kokoaa Helsingin Asta-hankkeen kokemukset ja tulokset vuosina 2018-2020. Hankkeen tavoitteena oli luoda työparimalli, jolla voitaisi tavoittaa ne asiakkaat, joilla on vuokravelkaa, ja jotka hyötyisivät eniten kohdennetusta talousneuvonnasta ja velkojen selvittelystä. Lisäksi tavoitteena oli selvittää velkaantumisen juurisyitä ja mahdollisesti löytää perheen taloudenhallinnan kulttuuriin vaikuttavia tekijöitä. Hankkeeseen saatiin yhteensä 91 asiakasta, joilla oli asumista uhkaava vuokravelkaa. Lähes kaikkien kokonaisvelkatilanne selvitettiin ja heille tarjottiin selkeät jatkopolut. Seitsemälletoista voitiin myöntää sosiaalista luottoa velkatilanteen selkeyttämiseksi ja asumisen tukemiseksi. Kuusi vähintään 9 kuukautta hankkeessa mukana ollutta asiakasta haastateltiin vielä syvemmin, jotta saataisiin kokonaiskuva velkaantumiseen johtaneista juurisyistä.

Hanke oli haastava, mutta onnistumiset ja tutkiva mieli kantoivat hankkeen maaliin saakka. Yhteinen tahtotila asiakasprosessien kehittämiseksi ja uuden työmallin opetteluun vei hanketta eteenpäin välillä harppauksin, välillä pienemmin askelin. Kehittämistyötä tehneet asumisneuvojat Sanna Mainonen ja Elina Uusitalo sekä talous- ja velkaneuvoja Johanna Rinne kokivat kaikki saaneensa hankkeesta runsaasti uutta osaamista toistensa työstä ja ammatillisesti, mutta myös tarkempaa ymmärrystä asiakkaiden tilanteista ja niihin liittyvistä taustatekijöistä. Koko hankkeeseen osallistuneen asumisneuvonta- ja sosiaalisen luototuksen tiimien koettiin saavan lisää taloudenhallinnan ja asumisen osaamista ja välineitä asumis- ja talousasioiden puheeksiottoon asiakastyössä. Työparimalli juurrutettiin osaksi molempien tiimien työtä ja yhteistyömme tulee jatkumaan.



## 2 HANKETOIMIJAT

---

Julkinen ja poliittinen tahtotila on ollut poistaa asunnottomuus Suomesta kokonaan. Tämän hetkisen Sanna Marinin hallituksen tavoite on vuodessa 2027, jolloin Suomessa ei pitäisi enää olla asunnottomuutta. Tätä tavoitetta tukevia toimenpiteitä ovat mm. asunnottomuuden puolittamisen toimenpideohjelma, asumisneuvonnan lakisääteistäminen ja asunnottomuuden tilastoinnin kehittäminen. Toimenpiteiden taustalla on Suomen noudattama, ja maailmalla kiinnostusta herättävä Asunto ensin –periaate, jonka keskeinen näkemys perustuu asunnon hankkimiseen ennen muita tukitoimia, kuten päihdehoitoa. (Osallistava ja osaava Suomi, 2019.)

Myös asumisneuvonnan ja sosiaalisen luototuksen kehittäminen ovat Marinin hallitusohjelman mukaisia toimenpiteitä, joilla on tarkoitus pureutua asumisen ja taloudenhallinnan ongelmiin. Asumisneuvonta lakisääteistämistä suunnitellaan vuosina 2020-2021 ja sosiaalisen luototuksen valtakunnallistamista selvitetään tällä hetkellä. Taloudenhallintaa ja talousosaamista halutaan kehittää kaikissa väestöryhmissä, kouluissa ja sosiaalityössä. Talousongelmiin avun saantia parannetaan talous- ja velkaneuvonnan saatavuuden lisäämisellä ja poikkihallinnollisella yhteistyöllä. (Osallistava ja osaava Suomi, 2019.)

Helsingin sosiaali –ja terveystoimen aikuissosiaalityön sosiaalisen raportoinnin mukaan talous- ja asumiseen liittyvät ongelmat ovat suurimpia haasteita aikuisten tiimien (16-65 –vuotiaat) asiakkailla. Asiakkaista (N=511) 56%:lla oli taloudellisia ongelmia (velkoja, vippejä, ulosottoa) ja 45%:lla oli asumisen haasteita (vuokranmaksu, asunnottomuus, ylikallis asunto). (Saarinen&Hietikko 2020.) Siksi yhteisten prosessien kehittäminen sekä asumisessa että taloudenhallinnassa on tärkeää ja ajankohtaista.

### 2.1 HELSINGIN KAUPUNGIN ASUMISNEUVONTATIIMI

Asumisneuvonta on määritelty asunnottomuutta ennaltaehkäiseväksi, rakenteelliseksi asumissosiaalisiksi työksi. Toiminta perustuu alueellisiin yhteistyörakenteisiin viranomaisten, Helsingin kaupungin ja muiden alueen toimijoiden kanssa sekä asumisneuvojen varhaisiin interventioihin kaikissa asunnottomuusuhkatilanteissa. Yhteistyöllä on muun muassa saatu Helsingin kaupungin asunnot Oy:n



(Heka) vuokra-asuntojen häädöt tutkitusti vähenemään ja tämä on tuonut merkittävää kustannussäästöä eri toimijoille. (Oosi ym. 2019.)

Helsingissä asumisneuvontatiimi on merkittävästi suurempi kuin muualla maassa. Tiimiin kuuluu 14 asumisneuvojaa, asumiskoordinaattori, psykiatrinen sairaanhoitaja, asumisohjaaja ja johtava sosiaaliohjaaja tiimin esihenkilönä. Työtä on kehitetty systemaattisesti eri yhteistyötahojen kanssa, jolloin työ on hyvin kustannustehokasta. Suurin osa työstä kohdistuu vuokravelkoihin liittyviin tehtäviin, mutta myös asumishäiriöt ja muut asumisen ongelmat työllistävät.

Asumisneuvojat sijoittuvat hallinnollisesti perhe- ja sosiaalipalveluihin. Yhdeksän asumisneuvojaa toimii ainoastaan Heka Oy:n aluetoimistoissa ja viisi Hekan lisäksi myös sosiaali- ja terveystoimen palvelusteessä. Asumisneuvojat voivat työssään hyödyntää sosiaalitoimen asiakastietojärjestelmiä (ATJ, Kelan Katso) sekä Heka Oy:n asiakasjärjestelmiä, ja toimivat alueellisissa monialaisissa yhteistyöverkostoissa (Terveys- ja hyvinvointikeskukset). Nämä yhdessä mahdollistavat laajan kokonaisvaltaisen asiakasprosessin. Lisäksi asumisneuvojat osallistuvat aktiivisesti sosiaaliseen raportointiin, jolla voidaan tuoda esille asumiseen liittyviä ilmiöitä kuntapäätäjätasolle.

Asumisneuvonnan välittömiä vaikutuksia ovat häätöjen estäminen ja asumisen jatkuminen. Kustannussäästöt vuokranantajalle vähenevinä oikeustapauksina, ja sosiaali- ja terveystoimelle vähenevinä toimeentulotuki- ja tilapäismajoituskustannuksina ovat myös merkittäviä. Kerrannaiskustannussäästöt kansantaloudellisesti asunnottomuuden ennaltaehkäisyssä ovat arvioidusti (Ympäristöministeriö, 2011) 5 000e – 24 800e vuodessa henkilöä kohden (häätö- ja syrjäytymiskustannukset).

## 2.2 HELSINGIN KAUPUNGIN SOSIAALINEN LUOTOTUS

Sosiaalinen luototus on lakiin perustuvaa toimintaa, jonka tarkoituksena on taloudellisen syrjäytymisen ja ylivelkaantumisen ehkäiseminen sekä ihmisen itsenäisen suoriutumisen edistäminen. Sosiaalinen luotto on tarkoitettu henkilöille, joilla ei pienituloisuutensa tai vähävaraisuutensa vuoksi ole mahdollisuutta saada kohtuuehtoista luottoa pankista tai muusta luottolaitoksesta. Vuonna 2019 Helsingissä sosiaalisen luototuksen tiimi käsitteli 418 luottohakemusta, joista luotto voitiin myöntää 185:lle. Luottojen yhteissumma oli 1 675 000e, eli keskimääräinen luottosumma oli hieman alle 10 000e.



Sosiaalisen luototuksen tiimi sijoittuu hallinnollisesti myös perhe- ja sosiaalipalveluihin. Sosiaalinen luototus on osa kunnallista sosiaalityötä, ja erillinen valtion tarjoamasta talous- ja velkaneuvonnasta. Tiimin jäseniä on viisi, joista yksi on sosiaalisen luototuksen päällikkö. Työtehtäviin kuuluu luottojen myöntämisen lisäksi velkojen ja elämäntilanteen selvittely sekä neuvonta ja ohjaus muihin palveluihin. Huolellisen ja kokonaisvaltaisen suunnitelman tekeminen ja asiakkaan sitouttaminen vaikuttavat oleellisesti luoton takaisinmaksuun.

Työn välittömiä vaikutuksia ovat esimerkiksi talouden hallintaan saattaminen, velkakierteen katkaiseminen ja asumisen turvaaminen. (Rissanen, 2015.) Sosiaalisella luototuksella voidaan ehkäistä myös palkan ulosmittauksesta johtuvaa toimeentulotuen tarvetta, jos esimerkiksi ulosottokierre on mahdollista katkaista luoton avulla. Helsingissä sosiaalista luottoa voidaan myöntää enintään 15 000e ja enintään 7 vuoden maksuajalla. Maksuvara lasketaan käyttäen velkajärjestelyn elinkustannusnormia.

### 3 HANKESUUNNITELMA

- ▶ Luodaan varhaisen puuttumisen yhteistyömalli asumisneuvonnan ja sosiaalisen luototuksen välille. Asumisneuvoja ja talous- ja velkaneuvoja toimivat työpareina niissä asiakastilanteissa, joissa tarvitaan yhteistyötä. Työparityöskentely toteutetaan asiakkaan tarpeen mukaisesti.
- ▶ Yhteistyömalli kehitetään siten, että se on juurrutettavissa myös muualle Helsinkiin tai muihin kaupunkeihin. Yhteistyömalli kuvataan ja mallinnetaan ja kehittämistyöstä tiedotetaan aktiivisesti eri kanavissa.
- ▶ Työmenetelminä ovat yhteistapaamiset, verkostopalaverit, puhelin- ja verkkoneuvonta sekä mahdollisesti erilaiset ryhmätoiminnot ja koulutukset.
- ▶ Hankkeessa hyödynnetään jo olemassa olevaa, laajaa yhteistyöverkostoa sekä tarjolla olevia taloudenhallinnan työkaluja (Penno, Marttaliitto)

Hanke käynnistyi keväällä 2018. Tavoitteena oli luoda toimintamalli, jolla voitaisiin ennaltaehkäistä vuokravelkaisten asukkaiden häätöjä ja tukea taloudenhallintaa ja itsenäistä selviytymistä varhaisemmassa vaiheessa. Helsingin hanke oli osa valtakunnallista ASTA-hanketta, johon osallistui vuosina



2018-2020 yhteensä 24 eri osahanketta ympäri maata. Hankkeen valtakunnallista yhteiskehittämistä ja koulutusta tuki Takuusäätiö omalla Asumistalousneuvonta-hankkeellaan.

Helsingin osahankkeen tavoitteena oli luoda työskentelymalli asumisneuvonnan ja sosiaalisen luototuksen välille, joka mahdollistaisi tehokkaan intervention vuokravelkatilanteissa. Hankkeessa keskityttiin erityisesti vuokra-asukkaiden taloudellisiin ongelmiin ja niistä johtuviin erilaisiin asumisongelmiin ja luotiin näihin liittyviä yhteisiä käytänteitä ja interventiomalleja sosiaalisen luototuksen ja asumisneuvonnan välillä.

Taloudenhallinnan vaikeudet olivat näkyneet pitkään asumisneuvonnan asiakkaiden tilanteissa. Tämä ilmiö näyttäytyi vuokravelkojen kasvuna, kun muita laskuja huomattiin priorisoitavan vuokranmaksun edelle. Pitkään jatkuneen velkaantumisen syynä tai seurauksena saattoi olla myös päihde- ja mielen-terveysongelmaa tai peliriippuvuutta. Vuokravelkaisella asiakkaalla saattoi olla myös paljon muuta velkaa, johon varsinaisesti asumisneuvonnan keinoin ei pystytty puuttumaan. Lisäksi sosiaalisessa luototuksessa oli havaittu, että monella luotonhakijalla oli myös asumista uhkaavaa vuokravelkaa.

Hankkeen päätavoitteeksi asetettiin taloudellisista ongelmista johtuvien tarpeettomien häätöjen estäminen sekä asiakkaiden ongelmien syvenemisen ennaltaehkäisy työskentelemällä asiakkaiden vuokravelkatilanteissa mahdollisimman varhaisessa vaiheessa. Hankkeen tavoitteen saavuttamiseksi päätettiin luoda pysyvä toimintamalli asumisneuvonnan ja sosiaalisen luototuksen yhteistyöhön.

### 3.1 HANKKEEN TAVOITTEET JA RAJAUS

- ▶ Monialainen yhteistyö vahvistaa asiakkaan saaman palvelun oikea-aikaisuutta ja ennaltaehkäisee asunnottomuutta varhaisemmassa vaiheessa.
- ▶ Asiakkaan taloudenhallintataidot paranevat ja hän motivoituu toimintatavan muutokseen. Asiakas oppii suhteuttamaan menot tuloihinsa. Perheissä taloudenhallinnan kulttuuri vahvistuu.
- ▶ Palvelu on asiakaslähtöistä ja tukee asiakkaan osallisuuden kokemusta ja vahvistaa elämänhallinnan tunnetta sekä ehkäisee ylivelkaantumista ja taloudellista syrjäytymistä.



- Malli vahvistaa oikea-aikaisten palveluiden toimivuutta ja tuottaa kustannussäästöjä virastotasolla korjaavissa palveluissa.

Kehitettävällä yhteistyömallilla haluttiin tarjota asiakkaalle keino kokonaisvaltaiseen velkatilanteen kartoitukseen ja ratkaisujen löytämiseen tilanteeseensa. Asumisneuvojalla olisi mahdollisuus tavoittaa asiakas riittävän varhaisessa vaiheessa ennen vuokravelkatilanteen etenemistä käräjäoikeuden käsittelyyn, ja talous- ja velkaneuvoja voisi tarjota sosiaalisen luototuksen päätöksenteon lisäksi laaja-alaista ohjausta asiakkaan taloudellisiin ongelmiin. Asiakasta haluttiin tukea löytämään ratkaisu sekä asumiseensa että talouteensa liittyviin ongelmiin, sekä kannustettiin muuttamaan pysyvästi talouden- ja elämänhallintaa. Työparityöskentely toteutettaisiin asiakkaan tarpeen mukaisesti. Asiakastyön menetelminä olisivat yhteistapaamiset, verkostopalaverit, puhelin- ja verkkoneuvonta sekä mahdollisesti erilaiset ryhmätoiminnot.

Yhteistyömalli kehitettiin yhteistyössä asumisneuvonnan ja sosiaalisen luototuksen yhteistä asiakasrajapintaa hyödyntäen. Kehitetty työmalli kuvataan tarkemmin kappaleessa 6. Vuokravelka-asiakkuuksista hahmoteltiin asiakastyöhön sopiva toimintamalli, jota kokeiltiin ja kehitettiin yhteistyössä asiakkaan kanssa. Aluksi hanketta testattaisiin Heka Oy:n asukkaiden kanssa, ja työmallia voitaisi mahdollisesti myöhemmin laajentaa myös yksityisiä vuokranantajia koskevaksi. Testattu malli sovittiin juurrutettavaksi vähitellen koko kaupungin asumisneuvontatyötä ja sosiaalista luototusta koskevaksi yhteistyömalliksi.

## 3.2 RESURSSIT

Hankkeeseen kohdennettiin sosiaalisen luototuksen ja asumisneuvonnan resursseja yhteensä yksi henkilötyövuosi (50% sosiaalisesta luototuksesta ja 50% asumisneuvonnasta kahdelle työntekijälle). Hankkeen henkilöstökustannuksiin haettiin ja saatiin ARA:n Asta-hankkeen avustusta.

Kehittämistyöhön kohdennetut resurssit koettiin pääsääntöisesti riittäviksi. Asiakastyöhön oli riittävästi aikaa, ja yhteisen työn sujumiseksi luotiin hyviä käytäntöjä. Erityisen haasteen kehittämistyöhön asetti resurssien haavoittuvuus esimerkiksi pitkien poissaolojen aikana. Selkeä sijaistuskäytäntö tai





mahdollisen lisäresurssin osoittaminen takaisi asiakkaille yhtenäisen palvelutason jatkossakin. Resurssien riittävyyttä tulee arvioida hankkeen aikana säännöllisesti.

Sosiaalisen luototuksen resurssia lisättiin laajenemisvaiheessa (syksyllä 2019) 100%:iin, jolloin asiakastyölle jäävä aika saatiin jaettua kaupunkitasoisesti tasaisemmin. Jokaiselle suuralueelle sovittiin tietty päivä, jolloin talous- ja velkaneuvoja oli varattavissa asiakastyöhön. Tämä työmalli koettiin parhaiten toimivaksi ennen koronatilanteen pahenemista. Asiakastyö saatiin näin sujuvaksi ja ennakoitavaksi. Koronan vuoksi työmallin asiakasvirta muuttui, koska resurssit pyrittiin suuntaamaan ensisijaisesti perustyöhön. Asta-hankkeen asiakasohjausmalli muuttui puhelinvälitteiseksi.

### 3.3 HANKKEEN TILASTOINTI JA ARVIOINTI

- ▶ Asiakastyö tilastoidaan Questback-kyselyllä.
- ▶ Laadullista tietoa hankitaan asiakastapaamisella täytettävällä kysymyslomakkeella (tilanearvio).
- ▶ Asiakasosallisuutta vahvistetaan asiakastyytyväisyyskyselyllä.
- ▶ Hankkeelle perustetaan ohjausryhmä, johon osallistuu lähimpien yhteistyökumppaneiden edustajia.

Asiakastyön tilastointi ja mittaaminen nähtiin tärkeänä osana hankkeen tavoitteiden seurannassa. Määrälliseen tilastointiin kehitettiin Questback-lomake, jota testattiin ja kehitettiin asiakastilastointiin sopivaksi. Lomake on raportin liitteenä. Tilastoinnin tavoitteena oli tuottaa numeerista tietoa työskentelystä ja asiakkaista, jota voitaisiin hyödyntää hankkeen määrällisten tavoitteiden saavuttamisen tarkastelussa, raportoinnissa ja jatkokehittämisessä. Tietoa täydennettiin laadullisella kyselyllä, jolla saatiin täydentävää tietoa asiakkaiden velkaantumisen syistä ja perheen taloudenhallinnan kulttuurista. Hankkeen arviointiin osallistui myös ohjausryhmä. Hankkeen vertaisarviointia varten lähestyttiin helmikuussa 2020 toista Asta-hanketta, mutta arviointia ei voitu toteuttaa koronatilanteen vuoksi. Hankkeen asiakastilastointia on avattu tarkemmin aluvussa 6.2.



## 4 HANKKEEN VERKOSTOITUMINEN JA YHTEISTYÖTAHOT

---

Helsingin Asta-hanke verkostoitui sekä valtakunnallisesti muiden Asta-hankkeiden että lähimpien yhteistyökumppaneiden kanssa. Verkostoituminen nähtiin tärkeänä reflektioivana tekijänä työn kehittämisessä, jolloin vertaisoppiminen mahdollistui. Lisäksi se motivoi ja kannusti omaan ja yhteiseen kehittämistyöhön. Helsingin hankkeen yhteistyötahot muodostuivat ensisijaisesti omiin, jo olemassa oleviin verkostoihin. Lisäksi aloitettiin yhteistyö Kelan eteläisen vakuutuspiirin kanssa.

### 4.1 VALTAKUNNALLINEN ASTA-VERKOSTO JA TAKUUSÄÄTIÖ

Kokonaishankkeen alkaessa hakukelpoisia toimijoita olivat aiemmin asunnottomuusohjelmiin osallistuneet sekä KUUMA-kunnat. Hakukriteerejä väljennettiin 2019 syksyllä, jolloin avustusta saivat hakea myös muut kunnat, kuntayhtymät, yleishyödylliset vuokranantajat, säätiöt ja järjestöt. Valtakunnallisen Asta-verkoston kokosi Takuusäätiön osahanke, ja se kokoontui yhteensä 10 kertaa koko hankkeen aikana. Verkoston muodostamisen tarkoituksena oli tukea hankkeiden kehittämistyötä ja tiedon vaihtoa. Verkosto koettiin hyödylliseksi etenkin niissä hankkeissa, joissa työskenneltiin yksin. Hankkeen edetessä ja uusien osahankkeiden tullessa mukaan kehittämistyöhön verkosto nähtiin myös vertaisoppimisen ja ammatillisen kehittymisen paikkana, kun osallistujat järjestivät erillisiä kehittämisen- ja konsultaatiotapaamisia. (Takuusäätiö 2020a.)

Helsingin Asta-hankkeen kehittäjätyöntekijät osallistuivat valtakunnalliseen kehittämistyöhön aktiivisesti. Yhteisen kehittämisen nähtiin tukevan oman hankkeen työtä ja tuovan ideoita työskentelyyn. Helsingin hanke oli kehittämässä taloudenhallinnan korttipakkaa ja työkalupakkia. Lisäksi hanke toimi konsultoivassa roolissa toiminnan käynnistämisessä vuoden 2020 alussa aloittaneille hankkeille. Varsinaisesti valtakunnallisia hankkeita ei ole pyritty yhtenäistämään vaan rahoittajan tahtotilan mukaan toimintaa on kehitetty alueiden tarpeista lähtien.

Takuusäätiön projektipäällikön (Sari Nyholm/Aura Pylkkänen) kanssa tavattiin hankkeen aluksi kaksi kertaa, ja ideoitiin ja tuotettiin yhdessä materiaalia valtakunnalliseen Asta-hankkeeseen. Tapaamisten



sisältönä oli hahmotella Takuusäätiön roolia hankkeessa ja toiminnan koordinoijana, sekä ideoita valtakunnallisten tapaamisten sisältöä.

## 4.2 OHJAUSRYHMÄ JA MUUT YHTEISTYÖFOORUMIT

Ohjausryhmän tarkoituksena oli ohjata ja seurata hankkeen työskentelyä sekä auttaa välitavoitteiden saavuttamisessa ja kustannusten seurannassa. Ohjausryhmä tuki yhteistyöverkoston kehittämisessä hankkeen alkuvaiheessa (ks. lisää Kelan eteläinen vakuutuspiiri). Ohjausryhmä kokoontui hankkeen aikana yhteensä 9 kertaa, joista viimeisimmät kokoukset järjestettiin etänä. Kokouksia pidettiin 2-3 kertaa vuodessa ja kokousten pöytäkirjat toimitettiin ARA:lle säännöllisesti hankeraporttien yhteydessä puolivuositain.

Hankkeen ohjausryhmään kuuluivat hankkeesta vastaavien työntekijöiden lisäksi aikuissosiaalityön päällikkö Anne Qvist (2018-2020, ohjausryhmän puheenjohtaja), johtava sosiaaliohjaaja Anne Kinni (2018-2020), sosiaalisen luototuksen päällikkö Mervi Ahola (2018-2020), asiakkuusjohtaja Mirka Saarholma (2018- 2/2020, Helsingin Kaupungin asunnot oy), Raija Kostamo (2018-5/2019, Kelan eteläinen vakuutuspiiri), Sari Pitkonen, (8/2019-2020, Kelan eteläinen vakuutuspiiri) sosiaalityöntekijä Mikko Seppänen (2018-2019, Jälkihuollon sosiaalityö), hanketyöntekijä Santeri Kurki (11/2019-2020, Helsingin Kaupungin asunnot oy) sekä hankekoordinaattori Vilja Kamppila (2018-2020, ARA).

Helsingin Asta-hankkeen toimintamallia on esitelty aktiivisesti valtakunnallisessa Asta-verkostossa, valtakunnallisen hankkeen ohjausryhmässä, Taloussosiaalityön päivillä keväällä 2019, Kelan ja pääkaupunkiseudun kuntien yhteistyön kehittämistapahtumassa syksyllä 2019, Takuusäätiössä sekä lukuisilla muilla asumiseen liittyvillä foorumeilla.

## 4.3 KELAN ETELÄINEN VAKUUTUSPIIRI

Ohjausryhmän Kelan edustajan aloitteesta aloitettiin yhteistyö Kelan eteläisen vakuutuspiirin vuokravakuuksista vastaavan tulosityksikön kanssa. Vuokravakuuksien myöntäminen ja realisointi oli siirtynyt kunnilta Kelalle toimeentulotukiudistuksen yhteydessä. Etenkin vuokravakuuksien realisointimäärät



olivat nousseet huomattavasti eteläisen vakuutuspiirin alueella.

Yhteistyötä alettiin kehittää marraskuussa 2018 yhteisen rajapinnan kartoittamisella asumispainotteisesti ja kohdennettiin vuokravakuuksien realisointiin liittyviin tilanteisiin. Kelasta sovittiin ohjattavan hankkeeseen asiakkaita, joilla on realisoitu aiemmin vuokravakuus asumisen ongelmien vuoksi, ja jotka hakivat uutta vuokravakuutta uuteen vuokra-asuntoon. Asiakasohjaus käynnistyi helmikuussa 2019 ja päättyi sovitusti joulukuussa 2019. Yhteistyötä muodostettiin ja kehitettiin yhdessä monilla tapaamisilla ja asiakasohjausmallia esiteltiin myös Kela-PKS –foorumilla.

Suurimmaksi haasteeksi yhteistyön alkuvaiheessa osoittautui tiedonkulkuun liittyvät tekijät (mm. tietosuojalaki) sekä kohdennetun asiakasryhmän tavoittaminen. Haasteisiin pyrittiin vastaamaan tiivistämällä viestintää Kelan tulosityksikön kanssa ja tässä osin onnistuttiinkin. Prosessi nähtiin kuitenkin liian raskaana saavutettuun hyötyyn nähden, ja asiakasohjausta päätettiin jatkaa toisin. Kelasta lähesyttiin jatkossa Asta-hanketiedotteella asiakasta, jolla vuokravakuus oli realisoitunut. Kirjeessä kerrottiin mahdollisuudesta velkojen ja asumistilanteen selvittelyyn kaupungin palveluissa.

## 5 TYÖMALLI YHTEISTYÖN KONSEPTINA

---

Hankkeen tavoitteiksi määriteltiin yhteistyömallin luominen asumisneuvonnan ja sosiaalisen luottotuksen välille sekä parityömallin kehittäminen ja häätöjen ehkäisy. Yhteistyö aloitettiin tutustumalla, ideoimalla sekä hakemalla yhteistä rajapintaa työskentelylle. Lisäksi kartoitettiin nykytilannetta. Samalla sovittiin myös yhteisistä toimintamalleista ja käytännöistä.

Suurimmalla osalla asumisneuvonnan asiakkaista on asumista uhkaavaa vuokravelkaa. Monella on taustallaan muitakin velkoja, jotka ovat yleensä ulosotossa. Työssäkävillä, ansiosidonnaisella työttömyyspäivärahalla tai eläkkeellä olevilla ulosotto voi aiheuttaa toimeentulotukitarpeen vähintään kuukausina, jolloin vesi- ja/tai sähkölasku, kodin vakuutukset ja terveydenhuoltomenot erääntyvät. Jos toimeentulotukea ei haeta, voi vuokranmaksu viivästyä tai jäädä välistä kokonaan. Asiakkaille, joilla on satunnainen tarve toimeentulotuella, on haastavaa tehdä pitävää maksusopimusta esimerkiksi



vuokravelkaan, koska tulojen määrä voi vaihdella kuukausittain jolloin kuukausittaisen budjetin hahmottaminen on haasteellista.

Sosiaalisen luotonuksen asiakkaista noin 10%:lla on sellaista vuokravelkaa, joka uhkaa asumisen jatkumista. Asiakkaan yhteydenotto tulee monesti silloin, kun kaikki muut keinot on jo kokeiltu ja velkaantumista ei enää saada pysähtymään, ja vuokravelka on jo mahdollisesti perinnässä tai käräjäoikeudessa. Luoton selvitysprosessi vie kuitenkin oman aikansa, jolloin vuokravelkatilanne voi edetä jopa häätöön.

Näistä lähtökohdista pystyttiin hahmottelemaan kohde yhteistyölle: vuokravelkaongelmien juurisyiden selvittäminen ja velkaantumiskierteen katkaisu, ja siihen tarjottava tuki. Yhteiseksi tavoitteiksi määriteltiin myös talousasioiden puheeksiotto, sekä muutos perheiden taloudenhallinnan kulttuurissa. Varhaisen ja asiakkaan tarpeesta lähtevä tuen nähtiin vahvistavan asiakkaan osallisuuden kokemusta ja elämänhallinnan tunnetta. Lisäksi nähtiin, että se ehkäisee ylivelkaantumista ja taloudellista syrjäytymistä sekä edistää asiakkaan omatoimista selviytymistä jatkossakin.

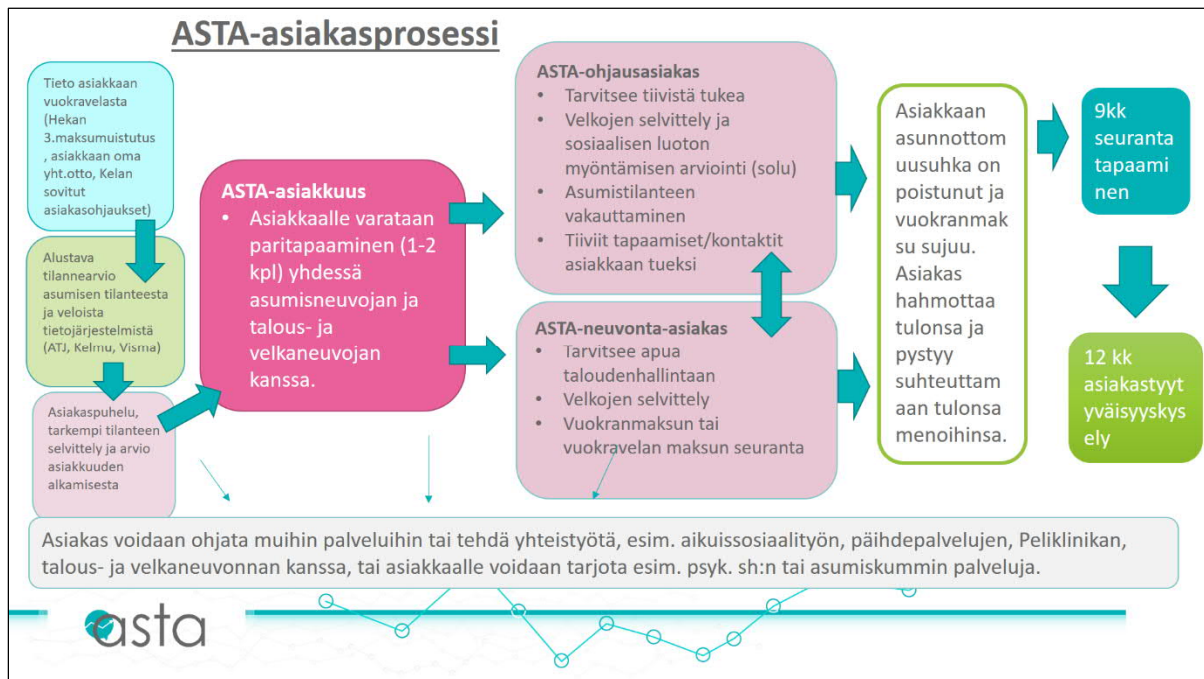
## 5.1 TYÖMALLIN KEHITTÄMINEN JA JUURUTTAMINEN

Hankkeen asiakasrajapintaa lähdettiin muodostamaan yhdessä ensisijaisesti Heka Oy:n asiakkaiden kanssa tehtävän työskentelyn pohjalta. Asumisneuvonta on pitkään kehittänyt yhteistyötä ja toimintaprosesseja Helsingin kaupungin asunnot Oy:n (Heka Oy) kanssa. Heka Oy tiedottaa asumisneuvoja vuokravelkoista, jotka ovat niin suuria, että vaarantavat asumisen (3. maksukehotus). Velkaa on tuolloin kaksi kokonaista vuokraa tai 4-6 asumistuen jälkeistä vuokran omavastuuosuutta, ja velka voidaan siirtää käräjäoikeuden käsiteltäväksi vuokrasopimuksen purkua varten. Sosiaaliseen luotonukseen asiakkaiden vuokravelkatilanteet ovat tulleet tiedoksi yleensä liian myöhään, jolloin asuminen ei enää ole ollut pelastettavissa mahdollisen luoton avulla. Tällöin talous- ja velkaneuvoja on ohjannut asiakkaan hakemaan täydentävää tai ehkäisevää toimeentulotukea vuokravelkaan.

Asiakasnäkökulma haluttiin pitää työparimallin kehittämistyössä koko ajan mukana, jolloin työskentelyä voitaisi kohdentaa asiakkaan tuottaman tarpeen ja toiveen mukaisesti. Parityö aloitettiin yhteisissä asiakkuuksissa syyskuussa 2018 pohjoisen Helsingin alueella, ja työmallin mukainen työskentely



siirrettiin Länsi- ja Etelä-Helsingin alueelle syyskuussa 2019, Itä-Helsinkiin tammikuussa 2020. Prosessista muodostui kehittämistyön edetessä seuraavanlaiseksi (Kaavio 1):



Kaavio 1. Asta-asiakasprosessi

Asiakasprosessi alkoi, kun asumisneuvoja sai tiedon vuokravelkatilanteesta vuokranantajalta. Tällöin asumisneuvoja teki alustavan tilannearvion käytössä olevien tietojärjestelmien perusteella, ja otti tarvittaessa yhteyttä asiakkaaseen. Jos asiakkaan vuokravelka-asia oli jo käsittelyssä esimerkiksi sosiaalihuollossa, ei yhteydenottoa välttämättä tarvittu. Mikäli asiakas tavoitettiin puhelimitse, voitiin tilannetta edelleen selvittää, ja jos vuokravelkatilanteen taustalla oli muihin velkoihin liittyviä juurisyitä, tarjottiin yhteistä tapaamisaikaa talous- ja velkaneuvojan kanssa kokonaisvelkatilanteen kartoittamiseen. Asumisneuvojalla oli jo ensimmäisen kontaktin (puhelu tai tapaaminen) aikana mahdollisuus tehdä talous- ja velkaneuvojan kalenteriin asiakkaalle aikavaraus yhteistapaamiselle, jolloin tilannetta voitiin selvittää asumisen ja talouden näkökulmasta tarkemmin yhteisesti.

Asiakkaan kokonaistilanne vaikutti jatkopalvelun muotoutumiseen. Yhteisen työskentelyn tavoitteena oli poistaa asiakkaan asunnottomuusuhka ja saada talous hallittavaan kuntoon. Mikäli asiakkaalla ei

ollut mahdollisuutta saada sosiaalista luottoa velkojen maksuun, sai hän kuitenkin tiedon velkatilanteestaan ja siihen liittyvistä toimintamahdollisuuksista. Lisäksi asiakas voitiin ohjata tarkoituksenmukaisempiin palveluihin. Mikäli asiakkaalle voitiin myöntää sosiaalista luottoa, tai asiakas tarvitsi neuvontaa talouteen liittyvissä haasteissa, jäi hän talous- ja velkaneuvojan asiakkaaksi. Pohjoisen alueen Asta-asiakkaista valittiin vielä kuusi ensimmäistä asiakasta jatkohaastatteluun, kun asiakkuus oli kestänyt yhdeksän kuukauden ajan. Haastattelujen yhteenveto on alaluvussa 7.3. Niille asiakkaille, jotka olivat olleet pidempään toimintamallissa mukana, lähetettiin vastauspyyntö asiakastyytyväisyyskyselyyn.

Mallia kehitettiin PDCA-menetelmällä, jossa kokeilun kautta saatava tieto muutti työmallia. Kun asiakkaita oli yhteistyössä tavattu syksyn 2018 ajan, voitiin testattu työmalli siirtää levitettäväksi muille alueille. Työmalli pyrittiin alusta saakka kehittämään siten, että se olisi juurrutettavissa, eli muodostuisi pysyväksi toimintamalliksi asumisneuvonnan ja sosiaalisen luoton välille. Tällöin varsinaista juurruttamisen vaihetta ei tarvitsisi lisätä hankkeen loppuun. Kun yhteiskehittämisen tarve ja tavoite määritellään alusta saakka yhteisesti, on juurtumisen todennäköisyys suurempi. Pitkäjänteinen, kaikkien osapuolten tuki yhteisen työn kehittämisen onnistumiselle on avainasemassa.

## 5.2 TIEDONKERUUN VÄLINEET

Asiakaskontaktit ja muu työ tilastoitiin määrällisesti Questback-lomakeohjelmalla. Tilastolomake kehitettiin vastaamaan hankkeen tiedonkeruun tarpeita. Lomaketta testattiin, kehitettiin ja muokattiin alkaneen asiakastyön ohella syksyllä ja talvella 2018-2019. Lomakkeen täyttöön vaadittava henkilökohtainen linkki jaettiin jokaiselle Asta-työskentelyyn osallistuvalla työntekijällä, ja heidät perehdytettiin lomakkeen täyttöön. Tilastointivastuu jakautui siten, että asumisneuvojat täyttivät asiakaskontakteihin liittyvät tiedot ja talous- ja velkaneuvoja oli vastuussa asiakasprofiilin tilastoinnista. Lisäksi määrällisen tiedon tueksi kehitettiin erillinen laadullinen haastattelurunko, jota voitaisi käyttää seuranta-tapaamisilla, kun asiakkaan velkatilanteen juurisyistä haluttiin saada tarkempaa tietoa. Hankkeen asiakastyytyväisyydestä kerättiin tietoa vielä erillisellä asiakkaille lähetettävällä kyselyllä syksyllä 2020. Kaikista hankkeen aikana kerätyistä tiedoista on kerrottu lisää seuraavassa kappaleessa.



## 6 TYÖPARIMALLIN MUKAISEN TYÖSKENTELYN TULOKSET

---

Tässä kappaleessa esitellään hankkeen työparimallin mukaisen työskentelyn tuloksia koko toiminta-ajalta. Asiakastyö aloitettiin syyskuussa 2018 ja 30.11.2020 mennessä asiakasprosessin oli läpikäynyt 91 henkilöä. Heistä kuusi haastateltiin erikseen velkaantumisen juurisyiden tutkimiseksi. Haastattelu-  
jen tuloksia käsitellään alaluvussa 7.5. Koko hankkeen toiminta-aikana yksi asiakas häädettiin vuokra-  
velkojen vuoksi. Muiden asiakkaiden vuokravelkatilanteet saatiin hallintaan maksusopimuksin, sosi-  
aalisen luototuksen avulla tai ehkäisevällä toimeentulotuella. Sosiaalista luottoa voitiin myöntää  
17:lle. Ehkäisevää toimeentulotukea vuokravelkaan sai yhdeksän henkilöä.

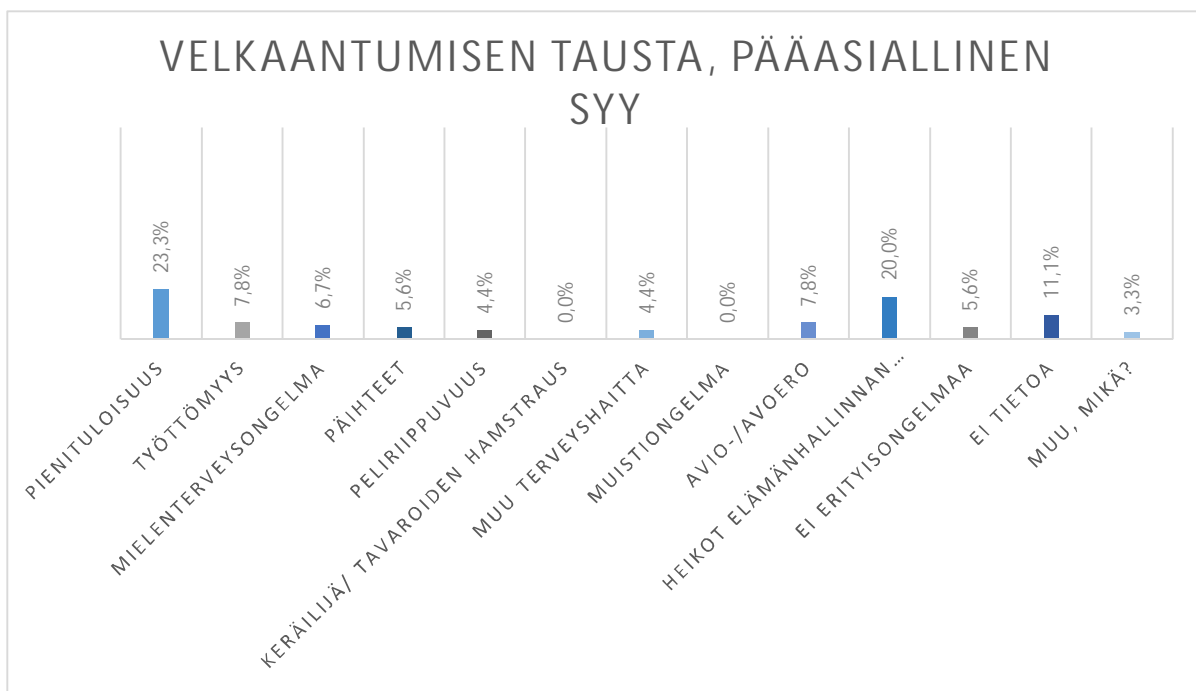
### 6.1 ASIAKASPROFIILI

Asta-hankkeen 91:stä asiakkaasta 9 oli alle 30-vuotiaita, samoin 9 yli 65-vuotiaita. Suurimmaksi ikä-  
ryhmäksi muodostui 50-64-vuotiaiden ryhmä. Heitä oli 38. Pääasiallinen tulonlähde oli ansiotulo  
(56%) ja toiseksi suurin eläketulo (25,3%). Lisäksi tuloluokkia kirjattiin muihin Kela-etuuksiin (9,9%),  
työttömyysturvaan (5,5%) ja muihin tulonlähteisiin (2,2%), kuten yrittäjätuloon.

Asiakkaista lähes puolet (47,3%) oli yksinasuvia, ja 20,9% yksinhuoltajia. Lapsiperheitä kokonaisuus-  
dessaan oli asiakkaista 33%, eli 30 perhettä erilaisin kokoonpanoin. Pariskuntia tilastoitiin 19,8% eli  
18 kpl. Velkaantumisen pääasiallinen syy on yleisimmin pienituloisuus. Pääkaupunkiseudulla elinkus-  
tannusten ja etenkin asumisen hinta näkyy asiakkaiden arjessa. Lähes kolmanneksella (32,2%) asiak-  
kaista oli taustalla aiempaa vuokravelkaa, joka oli joko maksettu kokonaan pois ennen nykyisen ve-  
lan kertymistä, tai siitä oli tehty maksusuunnitelma, jota ei pystytty noudattamaan. Kymmenen asi-  
akkaan velkaantumisen taustalla on mielenterveyden tai muun terveyden haasteita. Pääsääntöisesti  
velkaantumisen tilastoitiin johtuvan pienituloisuuden lisäksi heikoista taloudenhallintataidoista  
(20,0%). (Taulukko 1.)

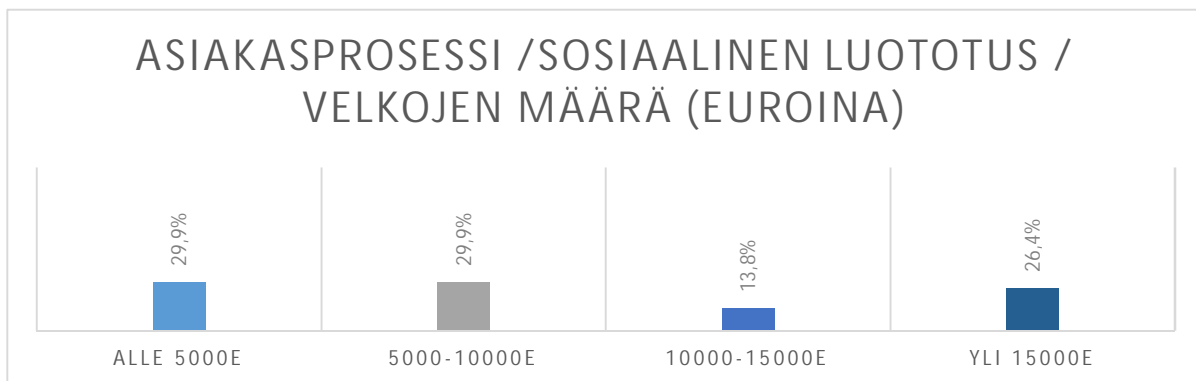






Taulukko 1. Velkaantumisen tausta, pääasiallinen syy.

Kaikkien hankkeen tilastoitujen asiakkaiden (N=91) velkatilanne saatiin selvitettyä (Taulukko 2). Selvitykseen käytettiin asiakkaan suostumuksella talous- ja velkaneuvonnan välineitä, kuten luottotietojen tarkistusta, ulosottolistausta ja perintäyhtiöiden maksutietoja. 26,4%:lla asiakkaista velkoja oli yli 15 000e, ja heitä ohjattiin tarvittaessa joko Takuusäätiöön tai hakeutumaan velkajärjestelyyn, mikäli se oli asiakkaan tilanne huomioon ottaen mahdollista. Lähes 75%:lla asiakkaista velkojen määrä alitti 15 000e, jolloin voitiin selvittää mahdollisen sosiaalisen luoton myöntämistä vuokravelan ja muiden velkojen kokoamiseksi.

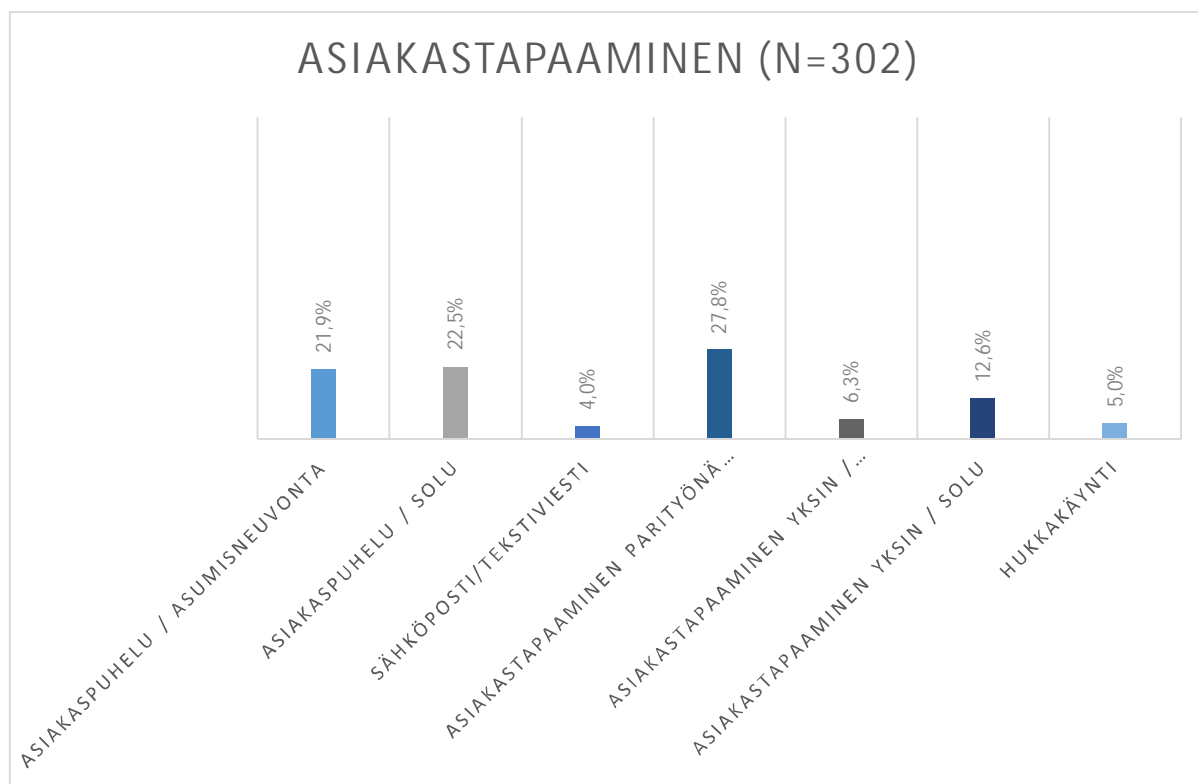


Taulukko 2. Velkojen selvitys sosiaalisessa luototuksessa.



## 6.2 ASIAKASPROSESSIN TULOKSET

Hankkeen 91:n asiakkaan kanssa toteutui yhteensä 302 kontaktia tapaamisen, soiton tai viestin muodossa. Parityötapaamisia toteutui yhteensä 84 kertaa, ja erikseen joko asumisneuvonnassa tai sosiaalisessa luototuksessa tapaamisia kirjattiin 57 kpl. (Taulukko 3.) Asumisneuvonnan asiakasprosessi painottui vuokravelkatilanteen selvittelyyn ja vuokranmaksun seurantaan (yhteensä 87,8%). Tarvittaessa vuokravelasta voitiin tehdä maksusopimus, jotta vuokravelkaprosessin eteneminen käräjäoikeuteen saatiin estettyä. Sosiaalisen luototuksen asiakasprosessi jakautui velkojen selvittelyyn (45,8%), taloudenhallinnan seurannan (16,7%) ja ohjauksen ja neuvonnan (40,6%) välille. Yhdeksälle asiakkaalle 91:stä myönnettiin ennaltaehkäisevää toimeentulotukea vuokravelkaan.

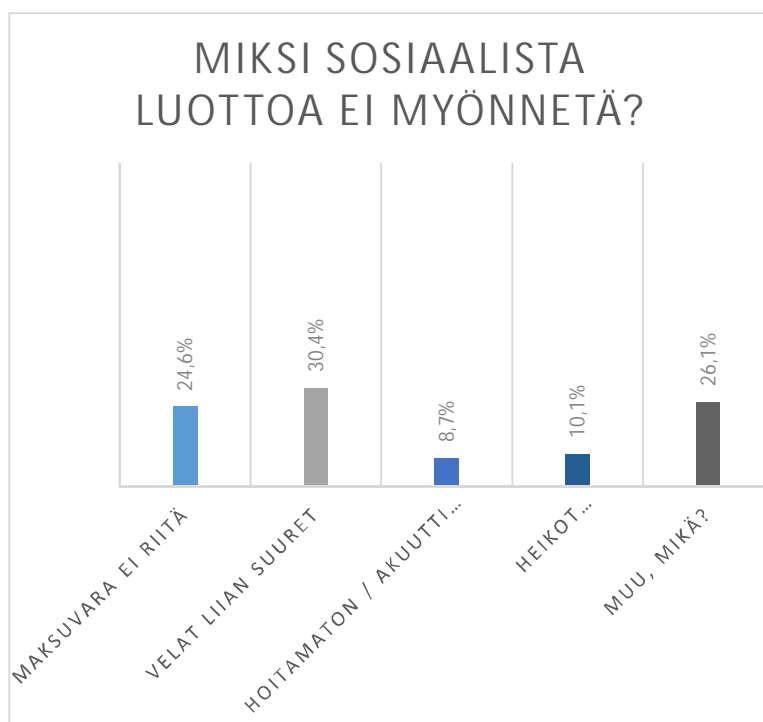


Taulukko 3. Asiakaskontaktit (N=302).

Yhteinen työ painottuu pitkälti ennaltaehkäisevyyteen. Aiempaa vuokravelkaa on ollut 32,2%:lla asiakkaista. Heidän kohdallaan prosessi olisi edennyt pian oikeustoiimiin vuokrasopimuksen purkamiseksi, mikäli vuokranmaksuongelmia ei olisi saatu pysäytettyä. Varsinaisia asunnottomuutta ennaltaehkäiseviä toimenpiteitä (maksusopimuksen valmistelu, vuokravelka-asia peruttu käräjäoikeudesta



ja määräaikainen vuokrasopimus) on tilastoituna 16kpl. Ennaltaehkäisevämmän työskentelyotteen on mahdollistanut toimiva verkostoyhteistyö, jolloin asiakkaan vuokravelan perintäprosessi on saatu pysäytettyä ennen mittavampia toimenpiteitä. Päätyneitä asiakkuuksia on yhteensä 24. Näiden asiakkaiden tilanne on parantunut siten, että lisäpalveluja ei tarvita. Tilanteita, jossa asiakas ei vastaanota palvelua tai asiakkuudelle ei ole tarvetta, on yhteensä ollut 18.



Taulukko 4. Syyt, miksi sosiaalista luottoa ei myönnetä.

Sosiaalista luottoa voitiin myöntää 17:lle, eli 26%:lle asiakkaista, joiden kokonaisvelkasaldot alittivat sosiaalisen luototuksen enimmäismäärän 15 000e. Pienin myönnetty luotto oli 3000e ja suurin 14 600e. Yleisimpiä syitä luoton hylkäämiseen olivat liian suurten velkojen (30,4%) lisäksi maksuvaran riittämättömyys (24,6%) suhteessa luoton määrään ja takaisinmaksu-aikaan, heikot taloudenhallintataidot (10,1%) tai muut syyt (26,1%)

(Taulukko 4). Muihin syihin kirjattiin

muun muassa, jos asiakkaan oli kannattavampaa hoitaa loput pienet velat ulosoton kautta, tai mikäli asiakas sai vuokravelkansa hoidettua muilla keinoin eikä sosiaaliselle luotolle muutoinkaan nähty tarvetta. Lisäksi muutamalla asiakkaalla oli jo aiemmin ollut hoitamaton sosiaalinen luotto, ja tämä muodostui esteeksi uuden luoton myöntämiselle.

Asta-hankkeen aikana sosiaalista luottoa on myönnetty 17 asiakkaalle, joista naisia on ollut 11 ja miehiä 6. Luotonsaajien ikä on vaihdellut 25 ja 66 ikävuoden välillä. Luotonsaajista 13 on yksinasuvaa ja 4 yksinhuoltajaa. Luotonsaajista 12 oli ollut pitkässä työsuhteessa ja ainoastaan viiden työsuhte oli luoton myöntämisen hetkellä kestänyt alle vuoden. Kahdella henkilöllä luottoa on myönnetty ennen ulosottoa, viidellätoista velat ovat olleet ulosoton kautta hoidossa.



Marraskuun 2020 loppuun mennessä seitsemän on maksanut luottonsa sovitusti tai jopa kokonaan pois. Kolmelle on tehty maksuohjelman muutoksia tai myönnetty vapaakuukausia maksuihin ja kuusi ei noudata takaisinmaksusuunnitelmaa. Yksi luotto siirrettiin suoraan perintään väärinkäytöksen vuoksi. Luotonmaksuja seurataan edelleen tiiviisti ja asiakkaisiin otetaan tarvittaessa yhteyttä. Lisäksi kartoitetaan muut tarvittavat tukitoimenpiteet, kuten ehkäisevän toimeentulotuen käyttö.

Koska Asta-hankkeen sosiaalista luottoa saaneista asiakkaista monella oli maksuvaikeuksia luoton takaisinmaksun suhteen, tehtiin vielä lisäksi erillinen kartoitus käyttäen Takuusäätiön Asta-hankkeessa luotua velkaantumisen tunnistamisen työkalua (ks. tarkemmin Takuusäätiö 2020b, 7-8). Tavoitteena oli selvittää, löytyykö asiakkaan taustatilanteesta tekijöitä, joilla voisi ennakoida luoton takaisinmaksun onnistumista. Asiakkaiden tilannetta tarkasteltiin asiakkaaksitulon vaiheessa ja pyrittiin selvittämään, olisiko hiljaisilla signaaleilla, selkeillä merkeillä tai vahvoilla merkeillä yhteyttä luoton takaisinmaksuun. Luoton saaneet asiakkaat jaoteltiin hyviin, heikkoihin tai hyvin heikkoihin maksajiin luoton takaisinmaksusta suoriutumisen perusteella (Taulukko 5). Hiljaisia signaaleja talousongelmista löytyi eniten hyvillä maksajilla, selkeitä merkkejä eniten hyvin heikoilla maksajilla. Toisaalta tulokset olivat ristiriitaisia, sillä esimerkiksi vahvoja merkkejä löytyi myös hyviltä maksajilta.

	Hiljaiset signaalit	Selkeät merkit	Vahvat merkit	Ei merkitystä
Hyvät maksajat	26	8	3	34
Heikot maksajat	17	5	0	18
Hyvin heikot maksajat	21	10	1	16

Taulukko 5. Sosiaalisen luotonuksen takaisinmaksu verrattuna taustatekijöihin.

### 6.3 ASIAKASOSALLISUUS/HAASTATTELUT



Yksi hankkeelle asetetuista tavoitteista oli päästä selvittämään velkaantumisen juurisyitä. Tätä varten päätettiin erikseen haastatella kuutta hankkeen asiakasta. Haastattelurunko oli suunniteltu etukäteen ja sen oli tarkoitus toimia suuntaa-antavana välineenä tapaamisella. Haastateltavat olivat 22-58 vuotiaita, ja suurin osa heistä oli työssäkäyviä pienituloisia. Koulutustaso vaihteli peruskoulusta ammattikouluun. Yhteistä taustatekijää velkaantumiselle ei selkeästi löytynyt, mutta haastatteluissa nousi esiin useita taloudenhallintaan vaikuttavia tekijöitä.

Kaikilla haastatelluilla oli sama kokemus siitä, että raha-asioista ei oltu puhuttu lapsuudenkodissa tai kouluissa riittävästi. Usealla oli vahvoja muistikuvia liittyen 1990-luvun lamaan ja siitä seuranneisiin tapahtumiin, kuten perheen hajoamiseen tai vanhempien avioeroon. Kaikki tunnistavat itsessään rahankäyttöön liittyviä haasteita, eikä kukaan käytä budjettia taloudenhallinnan välineenä. Kaverivelat nähdään tärkeinä talouden tasapainottajina, kun yllättäviä menoja kasaantuu. Näitä velkoja myös yleensä priorisoidaan esimerkiksi vuokranmaksun edelle. Monella epäsäännölliset tulot ja toimeentulotuen tulorajalla tasapainottelu ei tue taloudenhallintaa. Yksi haastateltavista kertoi muuttaneensa hankkeen aikana perheen taloudenhallinnan kulttuuria puhumalla lapsilleen enemmän rahankäytöstä ja siihen liittyvistä asioista.

## 6.4 KUSTANNUSVAIKUTTAVUUS

Hankkeen kustannusvaikuttavuutta voidaan tarkastella usealla tasolla; asiakas-, organisaatio- ja yhteiskuntatasoilla. Asiakkaalle merkittävin vaikuttavuustekijä on oman kodin säilyttäminen ja velkatilanteen puheeksiotto. Jos asiakkaalle oli mahdollista myöntää sosiaalista luottoa, sitä voitiin käyttää ulosottomaksuihin, jolloin mahdollinen toimeentulotuen tarve poistui. Ulosoton poistuminen mahdollisti myös omaan taloudelliseen tilanteeseen vaikuttamisen, kun esimerkiksi lisätöiden tekeminen oli kannattavampaa. Toimijuuden ja osallisuuden parantumisen katsottiin vaikuttavan myönteisesti asiakkaan velkaantumiseen liittyviin tunteisiin. Vaikka velkaa oli edelleen sosiaalisen luototuksen muodossa, se koettiin vähemmän kuormittavana kuin ulosotto.

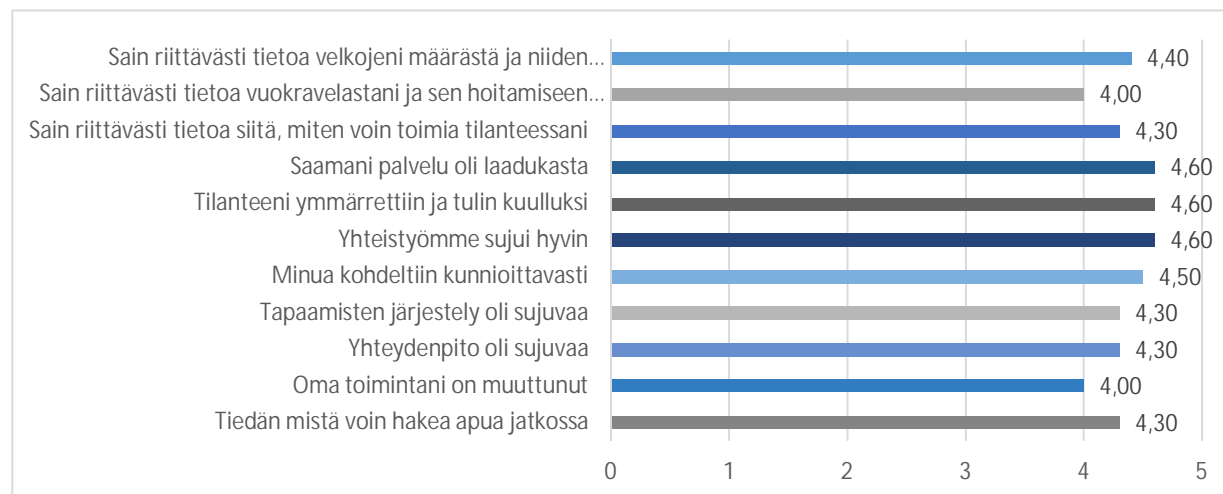
Organisaatiotason kustannusten tarkastelussa selkein ero aiempaan käytäntöön verrattuna tuli palveluun pääsyn ajassa. Kun asiakas saa nopeammin tarvitsemansa palvelun, voidaan välttyä mahdolli-



silta raskaammilta ja kalliimmilta palveluilta. Asta-hankkeen asiakkaat pääsivät nopeammin kartoittamaan tilannettaan verrattuna aiempaan asumisneuvonta -> talous- ja velkaneuvonta –prosessiin. Lopputyksystä 2019 tehdyn kartoituksen perusteella yhteistyömallin käyttö lyhensi palveluun pääsyn aikaa keskimäärin 14 päivää. Kun asiakkaan vuokravelka-asia saadaan ratkaistua ennen vuokranantajan oikeudellista perintää ja häätötoimenpiteitä, voidaan puhua merkittävästä kustannussäästöstä sekä organisaation että yhteiskunnan tasolla.

Häätöjen ja syrjäytymisen yhteiskunnallinen hinta on korkea. Yksittäisen häädön kustannukset ovat 5 000e – 20 000e ja syrjäytymisen arvioidut kustannukset 16 800e – 24 800e vuositasolla (Ympäristöministeriö, 2011). Asumis- ja velkatilanteen puheeksiotto erityisesti sosiaali- ja terveyspalveluissa on tärkeää sekä asiakkaan että yhteiskunnan kannalta. Kun hankkeessa pystyttiin ehkäisemään 90 henkilön häätö, voidaan kustannussäästöiksi laskennallisesti arvioida em. kustannustasoja käyttäen 450 000e – 1 800 000e ja syrjäytymisen ehkäisyssä säästöksi 1 512 000 – 2 232 000e.

## 6.5 ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY



Taulukko 6. Asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset (N=10).

Asta-työmallin asiakastyöstä haluttiin saada myös asiakkaan näkökulmaa esiin. Kyselyn avulla haluttiin kartoittaa prosessin onnistumiseen vaikuttavia tekijöitä, kuten asiakkaan kohtaamista ja palvelun laatua. Asiakastyytyväisyyskysely lähetettiin yhteensä 51:lle asiakkaalle, jotka olivat olleet työmallin asi-



akkaita lähes vuoden ajan. Kysely oli avoinna viikon ajan marraskuussa 2020. Vastauksia saatiin määräraikaan mennessä 10. Vaikka vastanneiden määrä oli pieni, ei suurta hajontaa vastauksissa tullut, ja hankkeen katsottiin olevan hyödyksi myös asiakkaille. (Taulukko 6)

## 7 JOHTOPÄÄTÖKSET

---

Asumis- ja talousasiat ovat pinnalla sekä tuottamissamme palveluissa että valtiotasolla. Tahtotila auttamiseen ja näiden ongelmien ratkomiseen on suuri, sillä sekä asumis- että talousongelmat voivat tutkitusti aiheuttaa suuria inhimillisiä ja yhteiskunnallisia haittoja. Helsingin Asta-hankkeessa on kehitetty yhtä toimintamallia tämän ongelman tunnistamiseksi ja ratkaisemiseksi. Tässä raportissa on koottuna mielestämme tärkeimmät hankkeen aikana tutkitut, saavutetut ja opitut asiat, joiden avulla palveluita voidaan edelleen kehittää. Tuloksista voidaan tehdä seuraavia johtopäätöksiä.

Asiakkaan kohtaaminen sekä ohjaus ja neuvonta velka-asiassa on tärkeää. Monella asiakkaalla velkaantuminen ja ulosotto aiheuttavat esimerkiksi toivottomuutta, häpeää ja syyllisyydentunteita, ja taloudellisesta tilanteesta puhuminen palveluissa voi olla haasteellista. Myös aiemmat kohtaamiset velkatilanteeseen liittyen vaikuttavat; jos ei aiemmin ole tullut kuulluksi, on luottamusta vaikea rakentaa uudelleen. Kun luottamuksellinen suhde ammattilaiseen on syntynyt, voi taloudellisen tilanteen ottaa varhaisemmassa vaiheessa puheeksi. Tällöin voidaan ehkäistä paremmin velkaantumisen johtuvaa syrjäytymistä esimerkiksi asunnottomuuden muodossa.

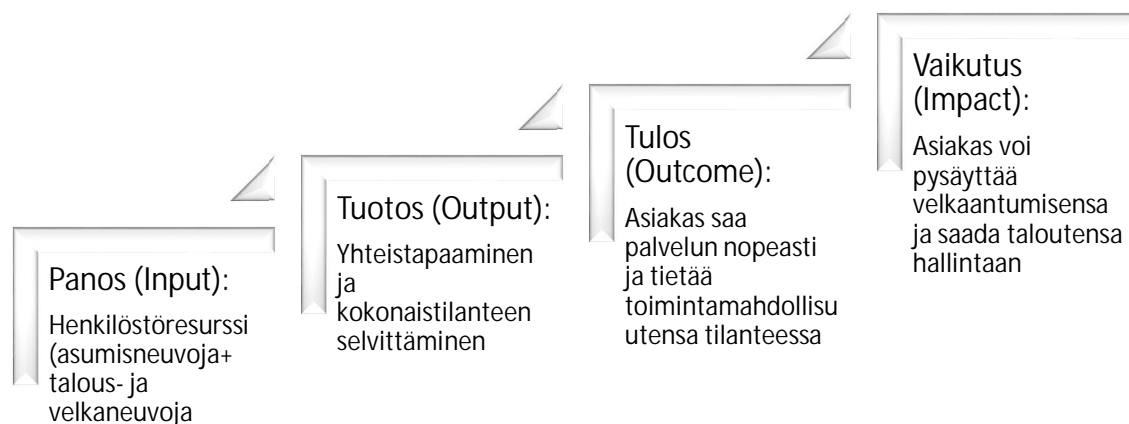
Velkaantuminen tulisi nähdä kokonaisvaltaisena asiana. Kokemuksemme mukaan taustalla ei välttämättä ole yksittäistä syytä, joka on aiheuttanut velkaantumisen vaan se voi olla usean tekijän yhteissumma tai yksittäisestä elämäntilanteesta lähtenyt kierre. Hankkeen aikana kerätyn tiedon perusteella ei voida myöskään eritellä yksittäisiä tekijöitä, jotka vaikuttaisivat luoton takaisinmaksuun tai mahdolliseen lisävelkaantumiseen. Näistä tiedoista voidaan mahdollisesti päätellä, että taloudellinen toimintakyky on kaikkia elämänalueita koskettava asia.

Palveluita tulisi kehittää asiakaslähtöisesti. Sekä hankkeen haastatellut asiakkaat että asiakastyty-



väisyyskyselyn vastaukset toivat esille sen, että palveluiden kehittäminen asiakaslähtöisesti on tärkeää. Kun kohtasimme asiakkaan työparina, halusimme ensisijaisesti, että asiakas kertoo, mitä työkentelyltä toivoo (selvitystä, ohjausta, neuvontaa jne.). Meille hankkeen työntekijöille asiakaslähtöisyys tarkoitti asiakkaan arvostamista, osallistumista ja yksilöllisyyttä, mutta myös palvelujen helppoa saatavuutta. Saatavuuteen vastasimme velka-asioiden puheeksiotolla ja tarjoamalla yhteisaikaa sitä haluaville.

Yhteistyöllä on monitahoista vaikutusta. Edellä esitettyjen tulosten mukaan voidaan päätellä, että Asta-hankkeessa luodulla ja testatulla yhteistyömallilla on useita vaikutuksia ja myös mahdollisesti vaikuttavuutta. Yksi tapa konkretisoida vaikuttavuutta on iooi-logiikkaketju (input-output-outcome-impact). Alla oleva kuva havainnollistaa kehitetyn yhteistyömallin yhtä mahdollista logiikkaketjua.



Kaavio 2. Asta-työmallin logiikkaketju.

Asta-hankkeessa koottu tieto vastaa aiheesta saadun tutkimustiedon kanssa. Velkaantumiseen vaikuttavat monet tekijät sekä asiakkaan elämänsä historiassa että yleisessä yhteiskunnallisessa tilanteessa. Monen velkaantumisen taustalla on elämän taitekohdissa koettuja haasteita ja pienituloisuus saa taloustilanteen tuntumaan monimutkaiselta. Pirstoutunut tukijärjestelmä aiheuttaa sen, että monen on hyvin vaikea hahmottaa omia tulojaan tai yrittää sovittaa joskus yllättäviäkin menoja käytävissä oleviin tuloihin. Toisaalta kulutuskulttuuri ja kulutusluottojen helppous voi edesauttaa ylivelkaantumista. Myös palvelujärjestelmän siiloutuminen ja organisaatiolähtöinen kehittäminen tuottaa





kohtaamattomuutta, kun asiakkaan tilanteesta on haasteellista saada kokonaiskuvaa. (Saarinen&Hietikko 2020; Sitra 2019; Peura-Kapanen ym. 2016)

## 8 LOPUKSI

---

Kaikkien Asta-hankkeiden toiminta-aika määriteltiin hankkeen alkaessa määräaikaiseksi vuoden 2020 loppuun. Marraskuussa 2020 saatiin kuitenkin tieto, että hanketta olisi mahdollisuus jatkaa juurruttamisen teemalla vielä vuoden 2021 loppuun. Helsingin osahanke teki ohjausryhmässään 24.11.2020 päätöksen ettei jatkorahoitusta haeta osittain päällekkäisten uusien hankkeiden vuoksi. Lisäksi koettiin, että hankkeen tavoitteeksi määritelty työmallin juurruttaminen oli siinä vaiheessa, että jatkotyöskentelystä voitaisiin luoda yhteinen sopimus siitä, miten työmallia jatkossa hyödynnettäisiin. Asta-hankkeen tuloksena syntynyt työmalli, ja sen käytöstä saatu tutkimustieto ovat siis käytössä jatkossakin yhteisiä palveluita kehitettäessä. Lisäksi toivomme, että tästä raportista ja saaduista tuloksista olisi hyötyä muille asumis- ja talousneuvontaa suunnitteleville tahoille, yhteistyökumppaneille, opiskelijoille ja alan työntekijöille.



## LÄHTEET

---

Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus ARA. 2019. Asta – Vuokra-asukkaiden talousongelmien ehkäiseminen. <[https://www.ara.fi/fi-FI/Ohjelmat/ASTA\\_\\_vuokraasukkaiden\\_talousongelmien\\_ehkaisuinen](https://www.ara.fi/fi-FI/Ohjelmat/ASTA__vuokraasukkaiden_talousongelmien_ehkaisuinen)>.

Oosi, Olli & Kortelainen, Jeremias & Karinen, Risto & Jauhola, Laura & Luukkonen, Tuomas. 2019. Asumisneuvonta Suomessa. Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus raportteja 2/2019. <[https://www.ara.fi/fi-FI/Tietopankki/Julkaisut/ARAn\\_raportteja\\_julkaisusarja/Asumisneuvonta\\_Suomessa\(50265\)](https://www.ara.fi/fi-FI/Tietopankki/Julkaisut/ARAn_raportteja_julkaisusarja/Asumisneuvonta_Suomessa(50265))>.

Osallistava ja osaava Suomi. 2019. Pääministeri Sanna Marinin hallituksen ohjelma 10.12.2019. Valtioneuvoston julkaisuja 2019:31. <[https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161931/VN\\_2019\\_31.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161931/VN_2019_31.pdf?sequence=1&isAllowed=y)>.

Peura-Kapanen, Liisa & Aalto, Kristiina & Lehtinen, Anna-Riitta & Järvinen, Raija. 2016. Ylivelkaantumisen ehkäisyn ja hoidon tehostaminen. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminta. <[https://tietokayttoon.fi/documents/10616/2009122/26\\_Ylivelkaantumisen+ehk%C3%A4isyn+ja+hoidon+tehostaminen.pdf/97f54cef-7913-46fc-a469-1b4e0c79d1ba/26\\_Ylivelkaantumisen+ehk%C3%A4isyn+ja+hoidon+tehostaminen.pdf?version=1.0&t=1463737967000](https://tietokayttoon.fi/documents/10616/2009122/26_Ylivelkaantumisen+ehk%C3%A4isyn+ja+hoidon+tehostaminen.pdf/97f54cef-7913-46fc-a469-1b4e0c79d1ba/26_Ylivelkaantumisen+ehk%C3%A4isyn+ja+hoidon+tehostaminen.pdf?version=1.0&t=1463737967000)>.

Rissanen, Kirsti. 2015. Sosiaalisen luototuksen kehittäminen. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita. <[https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/70344/URN\\_ISBN\\_978-952-00-3572-3.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/70344/URN_ISBN_978-952-00-3572-3.pdf?sequence=1&isAllowed=y)>.

Saarinen, Kaisa & Hietikko, Päivi. 2020. Sosiaalinen raportti aikuissosiaalityön asiakkaista Helsingissä 1/2020. <<https://www.hel.fi/static/liitteet-2019/SoTe/Palaute/sosiaalinen-raportointi/Sosiaalinen-raportti-aikuissosiaalityon-asiakkaat-2020.pdf>>.

Sitra. 2019. Taloudenhallinnan ja ylivelkaantumisen juurisyyt. <<https://www.sitra.fi/julkaisut/taloudenhallinnan-ja-ylivelkaantumisen-juurisyyt/#analyttinen-viitekehys>>.

Takuusäitiö. 2020a. Kokemuksia vuokra-asukkaiden talousneuvonnan kehittämisestä. Julkaisematon raportti.

Takuusäitiö. 2020b. Vuokra-asukkaiden talousneuvonnan työkalupakki. <[https://asuntoensin.fi/assets/files/2020/10/Takuusaatio\\_-Vuokra-asukkaiden-talousneuvonnan-tyokalupakki.pdf](https://asuntoensin.fi/assets/files/2020/10/Takuusaatio_-Vuokra-asukkaiden-talousneuvonnan-tyokalupakki.pdf)>.

Ympäristöministeriö. 2011. Asunnottomuuden vähentämisen taloudelliset vaikutukset. Ympäristöministeriön raportteja 7/2011. <[https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/41407/YMra7\\_2011\\_Asunnottomuuden\\_vahentamisen\\_taloudelliset\\_vaiikutukset.pdf?sequence=1](https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/41407/YMra7_2011_Asunnottomuuden_vahentamisen_taloudelliset_vaiikutukset.pdf?sequence=1)>.

