

# Asuma-projektin ulkoinen arviointi

Raportti

Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Oy Socom

Mari Lehtonen, Pirkko Haikara ja Leena Kaljunen

## Sisällys

<b>1. Asuma-projektin tausta ja tavoitteet</b> .....	<b>2</b>
<b>2. Arvioinnin kohde ja arvioinnin toteuttaminen</b> .....	<b>3</b>
<b>3. Arvioinnin tulokset</b> .....	<b>4</b>
3.1 Toiminnan vaikutus asukkaisiin .....	4
3.2 Toiminnan vaikutus häätöjen määrään .....	13
3.3 Toiminnan vaikutus Kotkan kaupungille, Sotek-säätiölle ja Kotkan Asunnot Oy:lle .....	15
3.4 Toimintamallin asema osana vuokralaisten palvelujärjestelmää .....	16
<b>4. Yhteenveto ja suositukset</b> .....	<b>20</b>
<b>LIITTEET</b> .....	<b>21</b>

# 1. Asuma-projektin tausta ja tavoitteet

Asuma-projekti on Kotkan asunnot Oy:n, Kotkan kaupungin ja ARA:n rahoittama asumisneuvonnan pilotointihanke, jota on toteutettu Sotek-säätiön toimesta Kotkassa vuosina 2013 - 2015. Kotkan Asunnot Oy:n asunnoissa asuu useita erilaisia asukasryhmiä, joiden omaehtoinen toimiminen vaatii tukea ja apua. Asumisneuvontatyö aloitettiin tässä projektissa vuoden 2014 alkupuolella ja kohderyhmä kattoi tuolloin 10 taloa, joissa on 279 asuntoa. Tammikuusta 2015 alkaen asumisneuvonta on laajennettu käsittämään koko Kotkan Asunnot Oy:n asuntokannan 138 taloa ja noin 4200 asukasta. Asukastoiminnan järjestäminen projektin puitteissa on rajattu edelleen Raittien alueen käsittäväksi.

Toimintamallin rakentamisen pohjaksi hankkeessa tutustuttiin Suomessa käytössä oleviin malleihin sekä kirjallisuuden kautta (asumisneuvontaprojektien raportit, niihin liittyvät tutkimukset ja selvitykset) että haastattelemalla asumisneuvontatyötä tekeviä (Turku, Pori, Tampere, Vantaa, Espoo, Jyväskylä, Kuopio ja Lohja). Asumisneuvoja kävi myös tutustumassa Espoon Asunnot Oy:n asumisneuvontaan. Tapaamisessa keskusteltiin mm. työmuotoon liittyvistä käytänteistä ja haasteista

**Asumisneuvonnalla tarkoitetaan** tässä syrjäytyneiden ja väliinputoajien tukemista julkisen palvelujärjestelmän käyttämisessä sekä asumiseen liittyvän avun ja tuen muotojen kehittämistä sellaisiksi, että ne parantavat ongelmiin joutuneiden mahdollisuuksia normaaliin elämään.

**Asumisneuvonnan** tavoitteena Asuma-projektissa on, että

1. häätöjen kierre saadaan katkaistuksi tukitoimenpiteillä. Tämä lisää asiakkaan elämänhallintaa ja sitä kautta parantaa elämänlaatua
2. häädöistä aiheutuvat kustannukset vähenevät
3. häiriökäyttäytyminen vähenee
4. edistää asukkaiden palveluohjautumista, tarjoaa palveluohjausta
5. parantaa asumisyhteisön yhteenkuuluvuutta ja viihtyvyyttä.

**Osatavoitteita ovat:**

1. Yhteistyön muodostaminen: Kotkan asunnot Oy, Kotkan kaupunki ja Sotek-säätiö
2. Suomessa käytössä oleviin asumisneuvonnan malleihin ja toteutuneisiin projekteihin tutustuminen, tarpeiden kartoittaminen ja toteutusmallin luominen
3. Vaikuttavuuden seuranta
4. Asukastoiminnan virittäminen Raittien alueelle
5. Pysyvän toiminnan edellyttämisen rahoitusratkaisun neuvottelemineen

## 2. Arvioinnin kohde ja arvioinnin toteuttaminen

Tämän ulkoisen arvioinnin kohteena on Asuma-projektin yleinen laatu ja vaikuttavuus sekä asukkaiden asumisneuvojalle antamassa palautteessa tapahtunut muutos. Vaikuttavuutta arvioidaan neljästä näkökulmasta:

1. Toiminnan vaikutus asukkaisiin
2. Toiminnan vaikutus häätöjen määrään
3. Toiminnan vaikutus Kotkan kaupungille, Sotek-säätiölle ja Kotkan Asunnot Oy:lle sekä
4. Toimintamallin asema osana vuokralaisten palvelujärjestelmää

**Menetelmänä** on käytetty tavoiteperusteista arviointia, itsearviointia ja vertaisarviointia

### **Aineistot:**

1. Tilastot: reklamaatioiden määrä, asukasvaihtuvuus, häätöjen määrä
2. Asukaskyselyt, lähtötilanteessa ja vuosi projektin aloittamisen jälkeen

Asukaskyselyt toteutettiin Kotkan Asunnot Oy:n vuotuisessa asukastyytyväisyyskyselyssä. Kyselyyn lisättiin asumisneuvontaan liittyviä kysymyksiä ja Karhulan Raittien alueella kysely tehtiin satunnaisotannan sijaan jakamalla lomake kaikkiin Kotkan Asuntojen asuntoihin.

3. Webropol-kysely

Kohderyhmänä olivat Kotkan kaupungin, Sotek-säätiön ja Kotkan Asunnot Oy:n toimijat. Kyselyssä vastaajat arvioivat toimintamallin selkeyttä, toimivuutta, käytettävyyttä ja toimintamallin juurtumista pysyväksi toimintamalliksi

4. Arviointidialogi

Arviointidialogi toteutettiin projektityöntekijöiden ja ohjausryhmän jäsenten ryhmässä ja siinä käytettiin Tulevaisuuden muistelu -menetelmää. Menetelmässä valitaan haluttu ajankohta tulevaisuudesta, jota tarkastellaan eri näkökulmista. Asumisen tulevaisuuden muistelussa valittiin ajankohdaksi toukokuu vuonna 2016. Ajatusten suuntaamista tulevaisuuteen helpotettiin tarinalla, joka auttoi siirtymään vuoteen 2016 ja eläytymään tilanteeseen tuolloin vuonna 2016, jolloin tilanne on hyvä. Dialogin osallistajat pohtivat mm. kuinka hyvään tilanteeseen on päästy ja mitkä asiat ovat vaikuttaneet tilanteen saavuttamiseen.

### **Lisäksi käytössä ovat olleet:**

5. Projektityöntekijän tilastoimat toiminnan tunnusluvut

Asumisneuvoja keräsi toiminnan tunnuslukuja sähköisen lomakkeen avulla, jonka hän täytti jokaisen asiakaskohtaamisen jälkeen. Asiakaskohtaamiseksi laskettiin ne tilanteet, jossa asumisneuvoja oli henkilökohtaisesti yhteydessä asiakkaaseen esim. tapaamisen, puhelun tai sähköpostin välityksellä. Taustatyötä, joka eri tilanteiden selvittämiseen on tehty, ei ole tilastoitu.

6. Projektin seurantaraportit

## Arvioinnin toteuttamisen aikataulu

	2014				2015		
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3
1. vaikutus asukkaisiin	asukaskysely 1.				asukaskysely2	tilastoaineistot arviointidialogi	raportointi
2. vaikutus häätöihin						tilastoaineistot	raportointi
3. vaikutus organisaatioille						webropol-kysely	raportointi
4. toimintamallin asema osana palvelujärjestelmää						webropol-kysely arviointidialogi	raportointi

## 3. Arvioinnin tulokset

### 3.1 Toiminnan vaikutus asukkaisiin

Asumisneuvontaan on sisällynyt hankkeen aikana:

- Vuokranmaksuongelmissa auttaminen
- Uusien asukkaiden perehdytys Raittien alueella
- Asumisterveydellisiin ongelmiin puuttuminen (isännöitsijän harkinnan mukaan)
- Häiriökäyttäytymiseen puuttuminen (isännöitsijän harkinnan mukaan)

Lisäksi toimintaan on sisällynyt

- Tukeminen asukastoiminnassa (Raittien alue) ja
- Päivystys Raittien alueella aluksi kahtena päivänä viikossa, vuoden 2015 alusta päivystyspaikkoja on ollut kolme, kussakin paikassa yksi tunti yhtenä päivänä viikossa (ti Raitit, ke Hovinsaari, to Karhuvuori).

Asukaskysely toteutettiin hankkeen aikana kahdesti, vuonna 2014 sekä 2015. Vuoden 2014 ja vuoden 2015 kyselylomakkeet eivät olleet kaikkien kysymysten osalta täysin yhtenevät, joten jokaisesta kysymyskohdasta ei saatu täysin vertailtavaa tietoa. Vuonna 2014 kysely lähetettiin noin 700 asuntoon, joista vastauksia saatiin 303, vastausprosentin ollessa 43,3. Vuonna 2015 kysely lähetettiin noin 750 asuntoon, joista vastauksia saatiin 320, vastausprosentin ollessa 42,6.

### *Vastaajien taustatiedot*

Yksinasuvien määrä oli vuoden 2015 vastaajajoukossa suurempi ja lapsiperheiden määrä pienempi kuin vuoden 2014 vastaajissa. Vuoden 2014 kyselyyn vastanneiden perhetyyppeinä oli kahden huoltajan lapsiperheitä 8 %, yksinhuoltajaperheitä 11 %, lapsettomia pariskuntia 17 % ja yksin asuvia 60 %. Vastaajista 4 % ei kertonut perhetyyppiään. Vuonna 2015 vastaavasti kahden huoltajan lapsiperheitä oli 6 %, yksinhuoltajaperheitä 6 %, lapsettomia 13 % ja yksin asuvia 72 %. Vastaajista 3 % ei kertonut perhetyyppiään (Taulukko1).

<i>Vastaajien perhetyyppi</i>	<b>2014</b> %	<b>2015</b> %
<i>Kahden huoltajan lapsiperhe</i>	8	6
<i>Yksinhuoltajaperhe</i>	11	6
<i>Lapseton pariskunta</i>	17	13
<i>Yksin asuva</i>	60	72
<i>ei tietoa</i>	4	3
<i>Yht.</i>	100	100

**Taulukko 1. Vastaajien perhetyyppi v. 2014 ja 2015**

Vastaajista suurin osa oli eläkeläisiä. Vuonna 2014 heitä oli 42 % ja vuonna 2015 45 % vastaajista. Vuonna 2014 päätoimisesti työssäkäyviä oli 24 %, työttömiä 22 %, opiskelijoita 5 %, ja muita (osa-aikaisia, hoitovapaalla yms.) 7 %. Vuonna 2015 päätoimisesti työssäkäyviä oli 23 %, työttömiä 21 %, opiskelijoita 6 %, ja muita 5 % vastaajista. Neljä vastaajaa ei kertonut kumpanakaan vuonna päätoimeaan (Taulukko 2).

<i>Päätoimi</i>	<b>2014</b> %	<b>2015</b> %
<i>Työssä käyvä</i>	24	23
<i>Työtön</i>	22	21
<i>Opiskelija</i>	5	6
<i>Eläkeläinen</i>	42	45
<i>Muu</i>	7	5
<i>yht.</i>	100	100

**Taulukko 2. Vastaajien päätoimi v.2014 ja 2015**

Reilu neljäsosa vastanneista oli asunut Kotkan Asunnoilla 16 vuotta tai enemmän (Taulukko 3). Vuonna 2014 vastaajien asumisaika Kotkan Asunnoilla oli ollut alle 1 vuosi 13 %, 1 – 3 v. 22 %, 4-8 vuotta 20 %, 9-15 vuotta 17 % ja 16 vuotta tai enemmän 28 %. Vuonna 2015 vastaajien asumisaika Kotkan asunnoilla oli ollut alle 1 vuosi 12 %, 1 – 3 v. 25 % 4-8 vuotta 22 %, 9-15 vuotta 14 % ja yli 16 vuotta 27 %. Vuonna 2014 kuusi ja vuonna 2015 viisi vastaajaa ei kertonut asumisaikaansa.

<i>Asumisaika Kotkan Asunnoilla</i>	<b>2014</b>	<b>2015</b>
	%	%
<i>Alle 1 v.</i>	13	12
<i>1 – 3 v.</i>	22	25
<i>4 - 8 v</i>	20	22
<i>9-15 v</i>	17	14
<i>16 v tai enemmän</i>	28	27
<i>yht.</i>	100	100

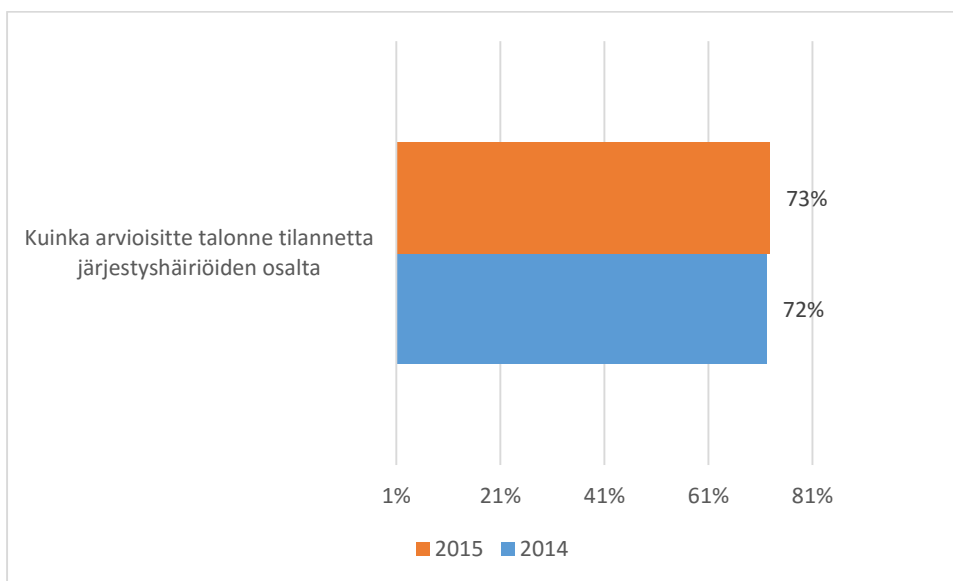
**Taulukko 3. Asumisaika Kotkan Asunnoilla v. 2014 ja v. 2015 %**

### *Asukasvaihtuvuus*

Asukasvaihtuvuus Kotkan Asunnot Oy:llä on vastaaviin yhtiöihin verrattuna pientä, asukkaat viihtyvät asunnoissaan tai heillä ei ole mahdollisuutta vaihtaa asuntoa esimerkiksi vapaille vuokramarkkinoille. Asukasvaihtuvuus oli vuonna 2014 18,4 % ja ajanjaksolla 1.1.–30.6.2015 18,9 %. Pieni vaihtuvuuden nousu johtuu yhden vanhustentalon tyhjentämisestä, joten siihen ei olisi voitu vaikuttaa asumisneuvonnalla.

### *Vaikutukset häiriökäyttäytymiseen*

Asukaskyselyjen 2014 ja 2015 mukaan tilanne järjestyshäiriöiden osalta näyttää hiukan parantuneen, mutta tässä ei ole merkittävää muutosta. Vuoden 2014 kyselyssä arvioitiin talon tilannetta järjestyshäiriöiden osalta asteikolla 1 =heikko – 5=kiitettävä. Arvosanojen keskiarvo oli 3,61 eli tyydyttävän ja hyvän välillä. Vuonna 2015 kyselyssä vastaajat arvioivat talonsa tilannetta järjestyshäiriöiden osalta asteikolla 1= heikko – 4= kiitettävä, 0= en osaa sano. Keskiarvo talojen tilanteessa järjestyshäiriöiden osalta oli 2,99 eli hyvä. Vuoden aikana kokemukset järjestyshäiriöistä olivat vähentyneet. Vertailtavuuden helpottamiseksi kuvassa 1 keskiarvot on muutettu prosenteiksi suhteessa maksimiarvosanaan.

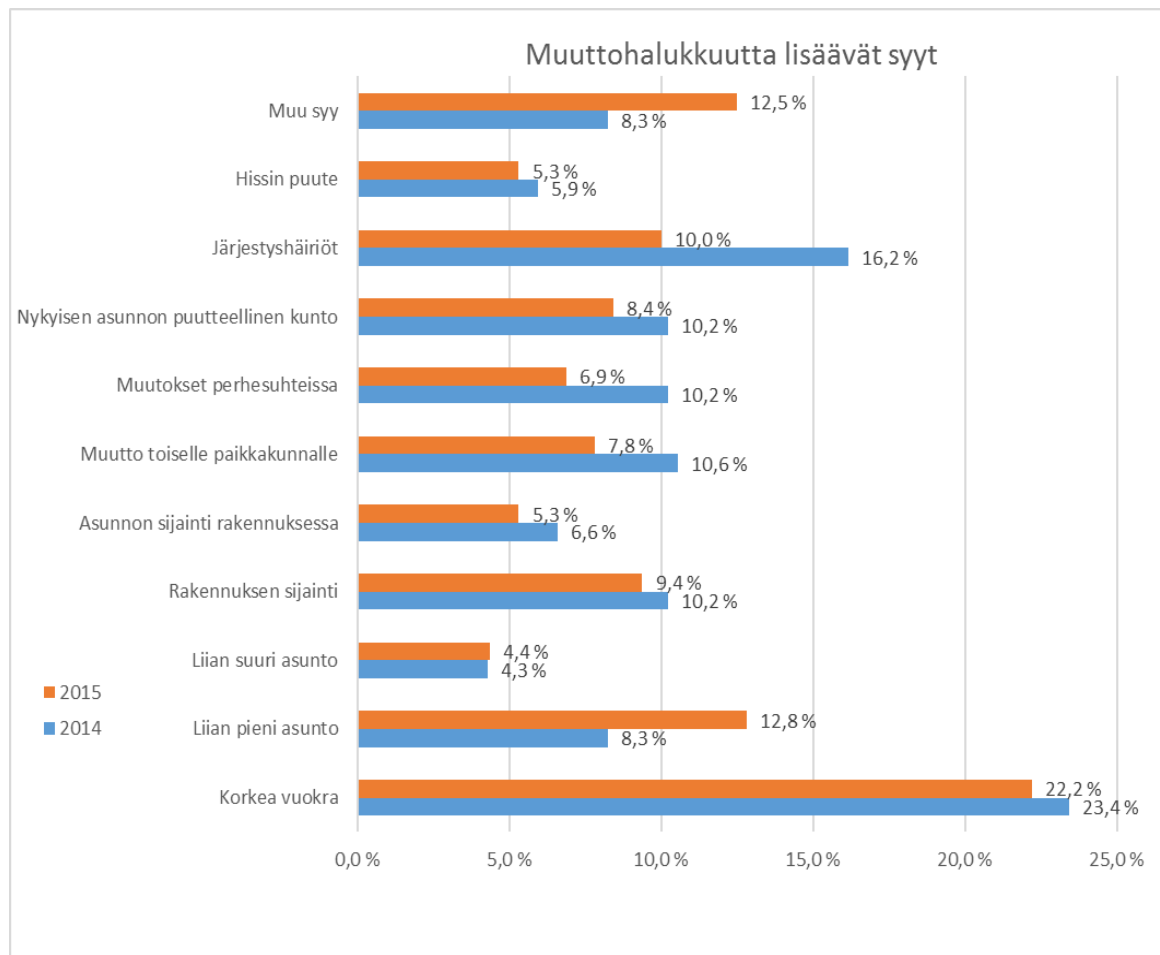


**Kuva 1. Järjestyshäiriöt asukkaiden arvioimana vuosina 2014 ja 2015, (% suhteessa maksimiarvoon)**

Asukastoiminnassa on yleistynyt tapa, jossa ongelmien ilmetessä otetaan yhteys vapaamuotoisesti suoraan kyseiseen asukkaaseen. Asumisneuvojan toimenpiteenä asukkaiden esiin tuomissa häiriökäyttäytymiseen liittyvissä tapauksissa oli lähinnä ohjaus siitä, mitä eri vaihtoehtoja tilanteeseen puuttumiseksi on. Vuonna 2014 virallisia varoituksia Raittien alueella annettiin 5 kappaletta ja 1.1.–30.6.2015 yksi varoitus. Koko Kotkan Asuntojen alueella varoituksia annettiin vuonna 2014 20 kappaletta ja vuonna 2015 ensimmäisellä vuosipuoliskolla 6 kappaletta. Varoitusten lukumäärä on kuitenkin tulkinnanvarainen edellä mainitun yleistyneen toimintatavan vuoksi.

### Muuttohalukkuus

Muuttoa oli harkinnut vuonna 2014 kyselyyn vastanneista 31,4 %, kun taas vuonna 2015 luku oli 29,7 %. Vuoden aikana asukkaiden muuttohalukkuus on siis hieman laskenut. Korkea vuokra oli suurin muuttohalukkuuden syy (Kuva 2). Vuonna 2014 vuokranmaksukykynsä heikoksi arvioi 3,96 % vastaajista ja välttäväksi 4,95 % vastaajista. Vuokrarästejä oli 11 vastaajalla. Vuoden 2015 kyselyssä ei kysytty maksukykyä tai mahdollisia vuokrarästejä, joten vertailutietoa tämän aineiston pohjalta ei ole.



Kuva 2. Muuttohalukkuutta lisäävät syyt vuosina 2014 ja 2015



Vapaamuotoisissa vastauksissa muuttohalukkuutta lisäävinä syinä mainittiin asunnon, rakennusten ja pihojen huono kunto ja ylläpito (12 vastausta), asuinrakennuksen ja – alueen rauhattomuus (4 vastausta), halu asua muun tyyppisessä asunnossa tai omistusasunnossa (7 vastausta) sekä parkkitilan puutteisiin liittyvät syyt (2 vastausta).

Järjestyshäiriöitä kolmen tärkeimmän muuton harkintaan johtaneen syyn joukossa mainitsi vuonna 2014 neljä viidesosaa muuttoa harkinneista, mutta vuonna 2015 järjestyshäiriöt olivat syynä muuttoaikaisiin vain kolmasosalla. Vuoden 2014 kyselyssä joka neljäs vastaajista kaipasi aktiivisempaa puuttumista järjestyshäiriöihin.

### *Tyytyväisyys asuntoon, asuintaloon ja piha-alueeseen*

Vuonna 2014 tyytyväisyyttä asuntoon, asuintaloon ja piha-alueeseen arvoitiin asteikolla 1-5 (1= heikko/ täysin tarpeeton, 5= kiitettävä/ hyvin tärkeä), kun taas vuonna 2015 arviointiasteikko oli 1-4 (1= välttävä/tarpeeton, 4= kiitettävä/ hyvin tärkeä) ja lisäksi oli mahdollista valita 0 eli en osaa sanoa/ ei kokemusta. Vastausten vertailtavuuden helpottamiseksi taulukossa esitetään prosentteina vastausten keskiarvojen suhde maksimipistemäärään.

Vuonna 2014 asuntojen, asuintalojen ja piha-alueiden kuntoon ja varusteluun oltiin melko tyytyväisiä, arvosanojen ollessa tyydyttävän/tarpeellisen sekä hyvän/tärkeän välillä. Asukkaat pitivät tärkeänä, että asunnossa oli oma parveke. Suurimpina puutteita asunnoissa oli äänieristyksessä sekä lämpötilassa; monessa avoimessa vastauksessa mainittiin asuntojen vetoisuudesta. Autopaikkojen vähäisyys oli myös eräs viihtyisyyttä vähentävä tekijä.

Vuonna 2015 arvosanat asunnon, asuintalon sekä pihan viihtyisyydelle ja varustelulle olivat melko tasaisesti hyviä/ tärkeitä. Edelleen asunnoin äänieristyksessä sekä lämpötilassa koettiin puutteita.

Turvallisuuden arvosana oli noussut 5 prosenttiyksikköä. Mahdollisesti turvallisuuden tunnetta lisää häiriökäyttäytymiseen vaikuttaneet toimenpiteet. Yhteisten tilojen ja porraskäytävien viihtyisyys oli noussut eniten vertailtaessa asuintalojen ja piha-alueiden kuntoa ja viihtyisyyttä.

Asukaskysely: Tyytyväisyys asuntoon, asuintaloon ja piha-alueeseen 2014 2015

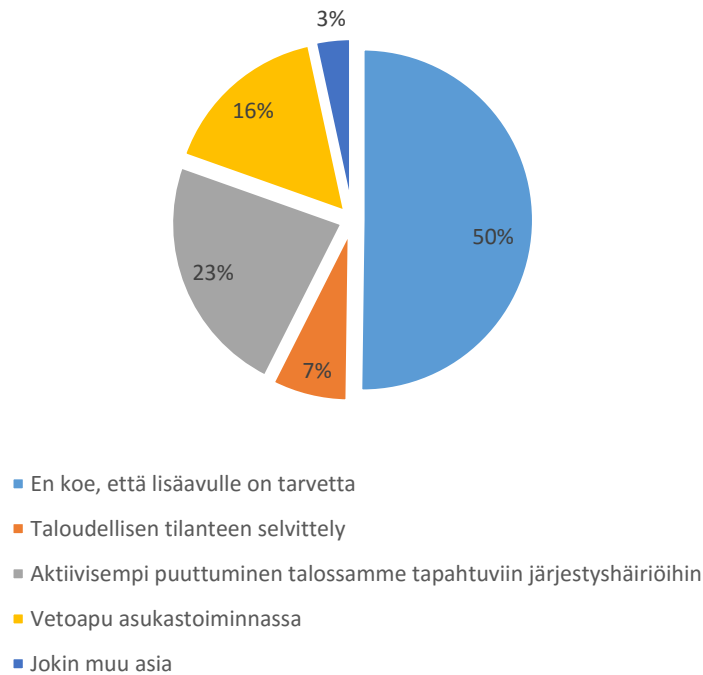
Mitä mieltä olet asunnostasi?		
Kunto	67,2 %	68,0 %
Koko (pohjaratkaisu)	75,4 %	77,8 %
Varustetaso (jääkaappi, liesi)	74,8 %	76,8 %
Sisäilman laatu (ilmanvaihto)	66,4 %	68,8 %
Lämpötila	65,8 %	65,5 %
Äänieristys	58,8 %	60,0 %
Turvallisuus	72,8 %	77,8 %
Vuokran suuruus verrattuna muihin vuokranantajiin	68,4 %	73,5 %
Miten tärkeänä pidät sitä, että asunnossasi on tai olisi seuraavia vuokraan vaikuttavia ominaisuuksia		
Huoneistokohtainen sauna	53,6 %	63,5 %
Parveke	83,0 %	87,5 %
Lasitettu parveke	73,0 %	81,8 %
Internetyhteydet	67,6 %	81,3 %
Huoneistokohtainen ilmastointi	71,2 %	
Hissi		76,8 %
Mitä mieltä olet asuintalosi ja piha-alueesi kunnosta ja viihtyisyydestä		
Talon julkisivu	71,2 %	73,3 %
Yhteiset tilat (sauna, pesulat, kerhuhuoneet)	68,4 %	76,8 %
Porraskäytävät	69,2 %	75,8 %
Piha-alueen viihtyisyys	66,2 %	69,5 %
Piha-alueen varustelu (penkit, leikkipaikat, tuuletustelineet ym.)	66,0 %	68,0 %
Autopaikkojen määrä	64,0 %	79,8 %

Taulukko 4. Tyytyväisyys asuntoon, asuintaloon ja piha-alueeseen

### *Avuntarve asumiseen liittyvissä asioissa*

Vuonna 2014 kysyttiin, mihin asumiseen liittyvissä asioissa asukas toivoisi apua/ toimintaa olevan enemmän tarjolla. Vastauksia saatiin 235 kappaletta. Puolet vastanneista ei kokenut tarvitsevansa asumiseen liittyvää apua. Eniten toivottiin aktiivista puuttumista talossa tapahtuviin järjestyshäiriöihin sekä vetoapua asukastoimintaan (Kuva 3).

Mihin asumiseen liittyvissä asioissa toivoisit apua/toimintaa olevan enemmän tarjolla?

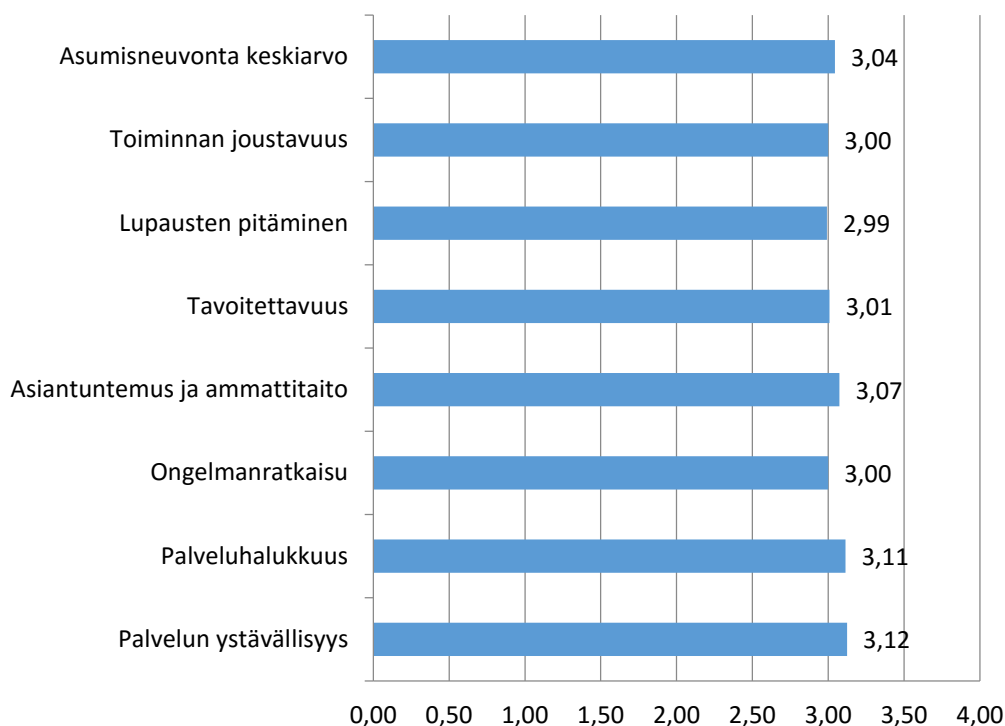


**Kuva 3: Mihin asumiseen liittyvissä asioissa toivoisit apua/ toimintaa olevan enemmän tarjolla, vuosi 2014**

Muina asioina mainittiin asunnon ja piha-alueen kunnostukseen liittyviä toiveita, esimerkiksi asuntojen remontteja, lasten leikkipaikkoja ja yhteistä grillipaikkaa.

Vuonna 2015 asukkailta kysyttiin kokemuksia asukasneuvojan palveluista (kuva 4). Asumisneuvonnan palvelu saa kaikissa kohdissa keskimäärin hyvän arvosanan. Parhaimman arvosanan saivat palvelun ystävällisyys sekä palveluhalukkuus.

## Mitä mieltä olet asumisneuvojan palvelusta?



**Kuva 4. Mitä mieltä olet asumisneuvojan palveluista? Asteikolla 1=välttävä – 4=kiitettävä, 0=en osaa sanoa**

### *Asumisyhteisön yhteenkuuluvuuden ja viihtyisyyden parantaminen asukastoiminnan avulla*

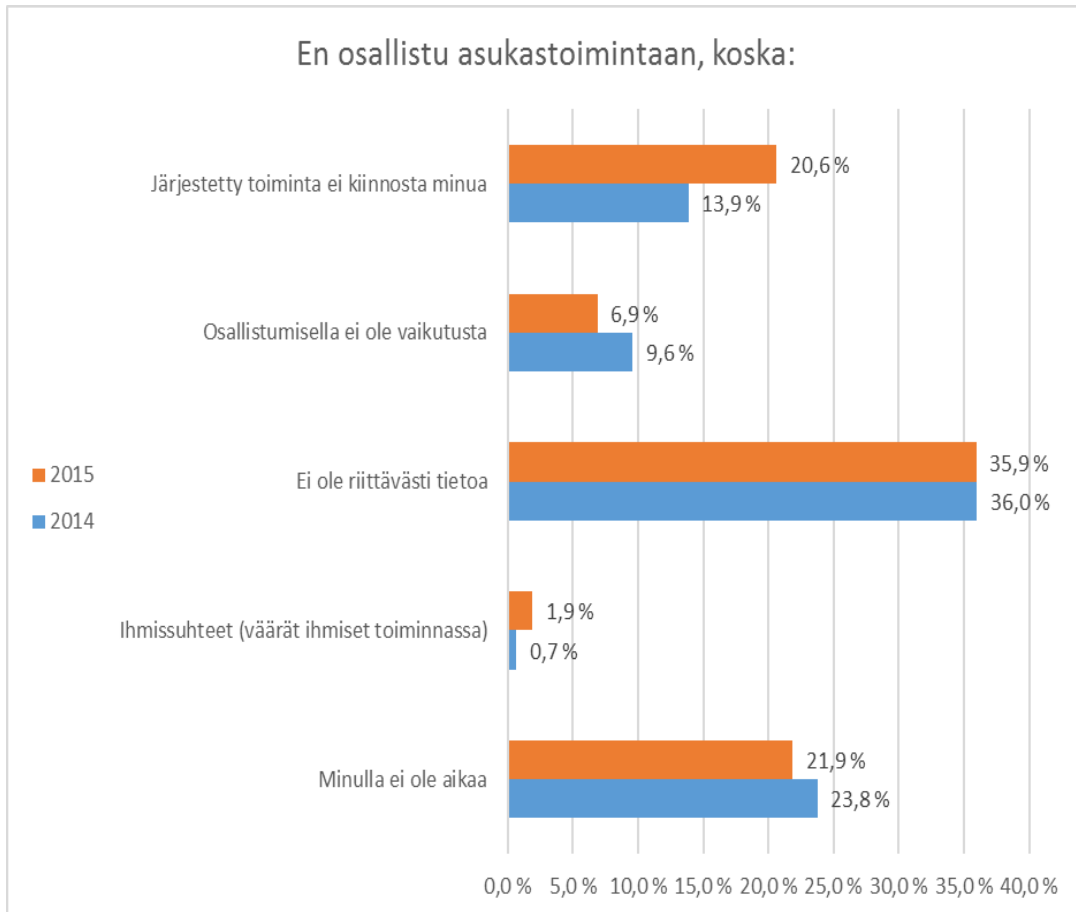
Raittien alueella on toteutettu asukastoimintaa asumisyhteisön yhteenkuuluvuuden ja viihtyisyyden lisäämiseksi. Alkuperäisen suunnitelman mukainen toimintatapa, jossa koottiin pienempi ydinporukka asukastoiminnasta kiinnostuneista asukkaista, osoittautui toimimattomaksi osallistujien vähenemisen vuoksi. Uuden mallin mukaan asukastilaisuuksiin kutsutaan kaikki alueen asukkaat. Kokemukset ensimmäisistä tapaamisista ovat olleet rohkaisevia. Raittien alueella v. 2015 tammi-kesäkuun aikana järjestettyihin kahteen asukaskokoukseen osallistui yhteensä 30 asukasta. Elokuussa 2015 pidettyyn tilaisuuteen osallistui 25 asukasta, ja syksyn aikana on tarkoitus pitää vielä yksi asukastilaisuus.

Asukastilaisuuksissa on tehty lukuisia kehitysehdotuksia, jotka ovat liittyneet pääasiassa kiinteistöjen hoitoon ja kuntoon sekä yleiseen viihtyvyyteen. Ehdotusten eteenpäin viemiseksi asumisneuvoja, toimitusjohtaja ja isännöitsijät ovat kokoontuneet ja käyneet läpi kehitysehdotuksia sekä sopineet toimenpiteistä ja niiden aikatauluista. Valtaosa esille tulleista asioista on ollut mahdollista hoitaa asukkaiden toiveiden mukaisesti. Konkreettisenä tuloksina on saatu mm. pyykkitupien ohjeiden uudistaminen ja kääntäminen myös englanniksi ja venäjäksi ja puutarhakalusteiden ja sähkögrillin hankinta. Vuonna 2015 asukkaat arvioivat talonsa ilmapiiriä ja yleistä henkeä asteikolla 1-4. Arvosanojen keskiarvo oli 2,8 eli hyvä.

### *Osallistuminen asukastoimintaan*

Vuonna 2014 asukaskyselyyn vastaajista 11,9 % (36 henkilöä) oli asukastoimikunnan jäseniä tai osallistui muuten asukastoimintaan. Heistä 21 henkilöä oli asunut Kotkan Asunnoilla yli 9 vuotta. 76,6 % vastaajista koki asukastoiminnan tarpeelliseksi. Vuonna 2015 vastaajista 7,5 % (24 henkilöä) oli asukastoimikunnan

jäseniä tai osallistui asukastoimintaan. Heistä 13 henkilöä oli asunut Kotkan Asunnoilla yli 9 vuotta. Vastaajista 72,5 % koki asukastoiminnan tarpeelliseksi. Suurimmiksi syiksi siihen, ettei asukastoimintaan osallistuta, mainittiin riittävän tiedon puute, ajan puute sekä järjestetyn toiminnan kiinnostamattomuus. Vuoden aikana asenteet osallistumisen vaikuttamisen mahdollisuuksista olivat muuttuneet hieman positiivisemmiksi (Kuva 5).



**Kuva 5. Syyt miksi asukas ei osallistu asukastoimintaan, vuodet 2014–2015**

Vapaissa kysymyksissä asukkaiden oli mahdollista esittää kehitysehdotuksia asukastoiminnalle. Eniten toivottiin tiedotuksen parantamista niin asukastoiminnasta yleensä kuin yhteisistä tapahtumistakin. Useat ehdottivat erilaisten pihatalkoiden ja – tapahtumien järjestämistä sekä asukkaiden palaverien pitämistä. Osa epäili, ettei asukastoiminta toimi vuokrayhteisössä, ja kokouksissa oli jopa koettu eri taloissa vallitsevien erilaisten tapojen aiheuttamia riitatilanteita.

Kotkan Asuntojen tiedottamisen kanavia arvioitiin vuonna 2014 asteikolla 1-5 ja vuonna 2015 asteikolla 0-4. Vastausten vertailtavuuden helpottamiseksi taulukossa esitetään prosentteina vastausten keskiarvojen suhde maksimipistemäärään. Vuonna 2014 tiedottamisen aihetta ei ollut jaettu erillisiksi kysymyksiksi koskien yhtiön toiminnasta ja asukastoiminnasta tiedottamista. Vuoden 2014 tiedottamista koskevat vastaukset on siksi esitetty vain kohdassa ”tiedottaminen (yhtiön toiminta)”. Näyttäisi siltä, että kaikkien tiedottamisen kanavien arvosana on noussut vuonna 2015. Parhaana tiedottamisen kanavana koetaan Kotkan Asunnot Oy:n kotisivut, jonka arvosana oli myös noussut eniten verrattuna edelliseen vuoteen.

<i>Asukaskysely: Mitä mieltä olet?</i>	2014	2015
<i>Kotkan Asunnot imago</i>	74,6 %	79,8 %
<i>Tiedottaminen (yhtiön toiminta)</i>	77,6 %	81,0 %
<i>Tiedottaminen (asukastiedotteet)</i>		79,0 %
<i>Kotipesä-asukalehti</i>	78,0 %	85,3 %
<i>Kotisivut www.kotkanasunnot.fi</i>	75,0 %	91,0 %

**Taulukko 5. Mieliä viestintäkanavista, vastausten % maksimipistemäärästä**

### *Vaikutukset asukkaisiin projektityöntekijöiden ja ohjausryhmän jäsenten arvioimina*

Jäsenellän ja tavoitteellisen toiminnan, jossa asukkaiden toiveita ja tarpeita otetaan entistä paremmin huomioon, on koettu tuovan lisäarvoa asukkaille. Asukkaiden oma vastuunotto vahvistuu, kun he näkevät, että heidät otetaan tosissaan ja heidän ajatuksillaan on merkitystä. Asukkaiden toiminta myös aktivoituu ja he luovat itse sääntöjä, jotka vähentävät häiriökäyttäytymistä. Asukastoiminta mahdollistaa elinympäristön muotoilua periaatteella ”nurkat kondikseen pikkurahalla”. Aina ei tarvita suuria summia, tahto, halu ja yhteinen tekeminen voi muuttaa paljon ympäristöä viihtyisämpään suuntaan.

### *Yhteenvedo toiminnan vaikutuksista asukkaisiin*

Asukasvaihtuvuus Kotkan Asunnot Oy:llä on vastaaviin yhtiöihin verrattuna pientä, asukkaat viihtyvät asunnoissaan tai heillä ei ole mahdollisuutta vaihtaa asuntoa esimerkiksi vapaille vuokramarkkinoille. Tilanne järjestyshäiriöiden osalta näyttää projektin aikana hiukan parantuneen ja järjestyshäiriöihin toivottiin aktiivista puuttumista. Muuttoa harkinneiden määrä on vähentynyt. Suurimpana muuttohalukkuutta lisäävänä tekijänä koettiin korkea vuokra. Puolet asukaskyselyyn vastanneista ei kokenut tarvitsevänsä asumiseen liittyvää apua. Asukastoiminta koettiin tarpeelliseksi, mutta suurin osa asukkaista ei ollut itse valmis sitoutumaan asukastoimintaan. Syynä voi olla se, että kyseessä on vuokra-asunto, jossa asukkaalla ei ole samanlaista päätäntävaltaa kuin omistusasuntojen taloyhtiöiden jäsenillä. Toisaalta, vastaajat ovat kuitenkin valtaosin sitä mieltä, että asukastoimintaan osallistumisella on vaikutusta. Panostusta asukastoiminnasta tiedottamiseen tarvitaan jo asukkaan muuttovaiheessa.

## **3.2 Toiminnan vaikutus häätöjen määrään**

Valtaosa Kotkan Asunnot Oy:llä haettavista häädöistä aiheutuu maksamattomista vuokrista. Joulukuussa 2014 vuokratästä oli 425 asukkaalla ja heistä 220:llä saatava oli perinnässä, joten maksuvaikeuksissa olevien asukkaiden suuri määrä tekee tilanteesta haastavan. Vuokranmaksuun ja häätöuhkaan liittyvät ongelmat olivat myös niitä, joissa asumisneuvojaan oltiin eniten yhteydessä. Asuma-projektin aikana kehitettiin uusia tapoja hoitaa vuokratästä, jotta niistä johtuvat häädöt vähenisivät. Aika käräjäoikeuteen jätetystä haastehakemuksesta häätötuomioon on yleensä noin kolmesta neljään kuukauteen ja rästissä oleva saatava on maksettava kokonaisuudessaan korkoineen ja kuluineen. Kotkan Asunnot Oy on ulkoistanut sekä vuokravälvön että perinnän, joten uusien menettelytapojen luominen ja niistä sopiminen vei aikaa.

Asukkaan vaihtoehdot maksuvaikeuden/vuokratästin hoitoon ennen Asuma-projektia olivat:

- Eräpäivän siirto (ennen ensimmäistä maksuistutusta)

- Kolmen kuukauden maksusuunnitelman tekeminen perintätoimiston kanssa (tasaerä)

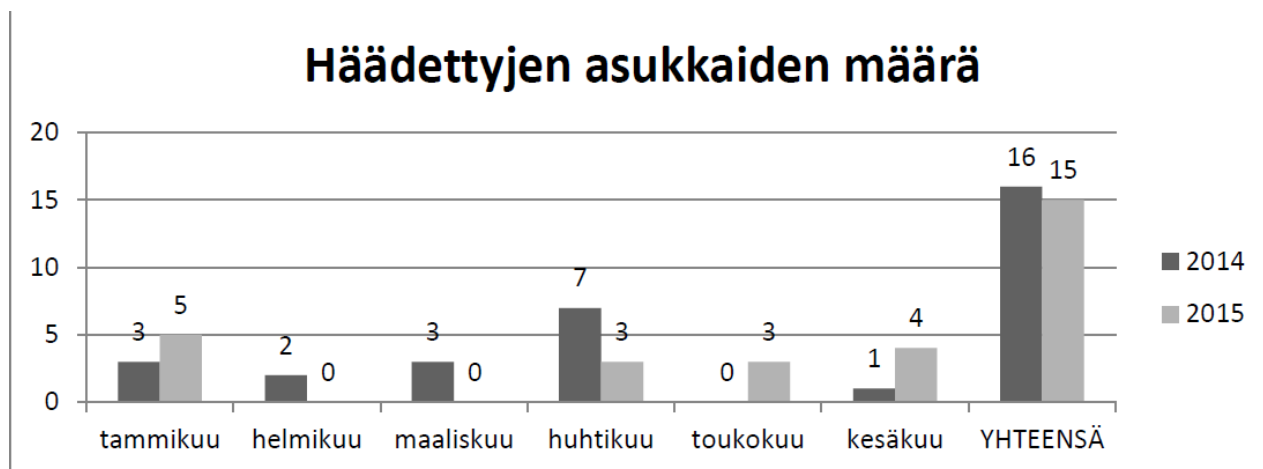
Asukkaan vaihtoehdot maksuvaikeuden/vuokrarästin hoitoon 6/2015 tilanteessa olivat:

- Eräpäivän siirto (ennen ensimmäistä maksumuistutusta)
- Maksusuunnitelman teko (enintään puoli vuotta) Kotkan Asuntojen kanssa, ennen saatavan siirtymistä perintään

Maksusuunnitelman teko (enintään puoli vuotta) perintätoimiston kanssa, kun saatava on

- siirtynyt perintään (erä sovittavissa)
- Maksusuunnitelman teko perintätoimiston ja sosiaalitoimiston kanssa: mahdollisuus hyödyntää tilanteessa, jossa asukkaan maksukyky ei riitä rästin maksamiseen puolessa vuodessa. Tällöin asukas sitoutuu puolen vuoden maksusuunnitelmaan maksukykyensä mukaan ja mikäli asukas noudattaa suunnitelmaa, maksaa sosiaalitoimisto loppuvelan suunnitelman päättyessä. (Sotek, maksatuskauden 1 – 6/2015 raportti.). Tämä ei ole automaatio, vaan sosiaalitoimen harkinnan mukaan.

Hankkeessa käynnistettiin syksyllä 2014 neuvonta häätöhaasteen saaneille koko asuntokannan laajuisesti. Nyt asumisneuvojalle toimitetaan tieto kaikista niistä asukkaista, joille haetaan häätöä käräjäoikeudesta ja asumisneuvoja ottaa heihin yhteyttä. Yhteyden oton tarkoituksena on antaa tietoa prosessin etenemisestä ja auttaa tarvittaessa asioiden selvittelyssä. Vuoden 2014 aikana asumisneuvoja oli puhelimitse tai kirjeitse yhteydessä 50 häätöhaasteen saaneeseen asukkaaseen.



Kuva 6. Häädettyjen asukkaiden määrä tammi-kesäkuussa v. 2014 ja v. 2015

Vuonna 2014 häätöjä annettiin yhteensä 39 ja 1.1.–30.6.2015 11 kappaletta. Kuvassa 6 on esitetty häädettyjen asukkaiden määrä tammi-kesäkuussa 2014 ja 2015.

#### **Yhteenveto toiminnan vaikutuksesta häätöjen määrään**

Vuokrarästin hoitamiseen tuotetut vaihtoehdot saatiin lopulliseen muotoonsa vasta vuoden 2015 puolella, eikä neuvontaa häätöhaasteen saaneille ole toteutettu vielä koko toimintavuotta, joten käytössä olevaa tietoa toimenpiteiden tuloksellisuudesta on vasta vähän. Tiedetään kuitenkin, että asumisneuvonnalla on jo nyt onnistuttu estämään vuokravelkojen päättymistä perintään 11 650 €:n edestä, päättymistä käräjäoikeuteen ainakin 13 300 €:n edestä ja saatu käräjäoikeudessa olevia vuokravelka-asioita pois 10 600 €:n edestä. Maksuvaikeuksissa

olevien asukkaiden määrä on suuri ja saatujen kokemusten mukaan niiden asukkaiden joukko pieni, jotka reagoivat vuokranmaksuvaikeuksiin ennen saatavan siirtymistä perintään, joten tässä asumisneuvonnalla tulee olemaan runsaasti työsarkaa ja vaihtoehtojen edelleen kehittämistä.

**Voidaan arvioida, että projektin aikana luotujen uusien toimintamallien kautta pystytään vähentämään häätöjen määrää, kun vaihtoehtoisia, realistisia malleja vuokratien hoitamiseen on enemmän ja asumisneuvonta auttaa häätöhaasteen saaneita asukkaita asioiden selvittelyssä.**

### **3.3 Toiminnan vaikutus Kotkan kaupungille, Sotek-säätiölle ja Kotkan Asunnot Oy:lle**

#### **Yhteistyö on lisääntynyt**

Hankkeessa on käyty alusta alkaen keskustelua Kotkan kaupungin ja Kotkan Asunnot Oy:n kanssa kunkin toimijan tarpeista ja pyritty näin luomaan yhteistä näkemystä projektin eteenpäin viemiselle.

Asiakastyöhön liittyvää yhteistyötä on tehty mm. sosiaalitoimen, työvoiman palvelukeskuksen sekä talous- ja velkaneuvonnan kanssa. Kaiken kaikkiaan yhteistyö kunnan ja kolmannen sektorin välillä on lisääntynyt.

*”Kun tunnetaan niin luullaan vähemmän ja saadaan yhdessä aikaan hyviä käytäntöjä ja uusia yhteistyön tapoja.”* Asumisterveydellisissä ongelmissa, joissa asumisneuvoja oli mukana, monialainen yhteistyö eri toimijoiden kanssa toimi hyvin.

#### **Asumisyhteisön asukkaiden palveluohjautumisen edistäminen**

Palveluohjaus on ollut yksi asumisneuvojan keskeisistä työn sisällöistä. Suurin osa asukkaiden ongelmatilanteista ovat olleet sellaisia, ettei asumisneuvoja ole pystynyt niitä yksin ratkaisemaan, vaan on tarvittu ohjausta oikean palvelun piiriin sekä monitoimijaisen verkoston yhteistyötä. Aluksi asumisneuvojalle ohjautui asukkaita eniten asumisneuvojan oman toiminnan kautta (kuten vuokratästeihin liittyen lähetetyt kirjeet, yhteydenotot häätöhaasteen saaneille). Tämän hetkinen tilanne on se, että eniten asiakkaita ohjautunut asukkaan oma-aloitteisen yhteydenoton johdosta.

#### **Uusi toimintamalli tuonut saumattomuutta, jämähkkyttä ja tavoitteellisuutta**

Hankkeessa luotu uusi toimintamalli on tuonut saumattomuutta Kotkan kaupungin, Kotkan asuntojen ja Sotekin väliseen toimintaan. Toimintaa kuvataan (arviointidialogi) jämähkänä ja tavoitteellisena; voidaan aidosti puhua yhteisestä työskentelystä yhteisen tavoitteen eteen. Asumisneuvojana on henkilö, jolla on tehtävään niin persoonalliset kuin koulutukselliset edellytykset. Yhteinen toiminta ja tutustuminen ovat tuottaneet myös ymmärrystä toisten toimintatavoista ja -malleista. Tämä yhteinen tutustuminen ja sen mukanaan tuoma yhteinen tekeminen on mahdollista vain silloin, kun on olemassa koollekutsuja, joka mahdollistaa rakenteiden syntyminen.

Toimintamallissa on sovittu käytännöistä, joita on mm. se, että muistetaan käyttää asumisneuvojaa, kukaan ei sooloile, sosiaalitoimen yhteistyö sujuu ja asumisneuvoja voi palvella myös yksityisiä vuokranantajia. Jokainen voi luottaa siihen, että sovitut asiat hoituvat ja tiedetään kuka hoitaa ja vastaa asioiden sujumisesta. Se mikä ovat epäselvää, selvitetään.

#### **Pulmana tietosuoja**

Tietosuojan kannalta ongelmalliseksi osoittautui se, kuinka asiakas luontevasti ohjautuu asumisneuvojan palvelujen äärelle ja kuinka asumisneuvoja saa tietoonsa potentiaalisia asiakkaita. Ongelman ratkaisemista mutkisti se, että projektityöntekijä työskenteli kolmannen sektorin palveluksessa – ei kaupungin,



sosiaalitoimen tai kiinteistöyhtiön. Eri vaihtoehtojen pohjalta päädyttiin ratkaisuun, jossa projektityöntekijä siirtyi osa-aikaiseksi työntekijäksi myös kiinteistöyhtiöön, jolloin hänellä on myös kiinteistöyhtiön palkkaamana asumisneuvojana oikeus päästä muun muassa Tampuuri-järjestelmään ja sitä kautta vuokravalvontaan. Tampuuri-järjestelmästä näkyy ainoastaan rästin pääoma. Tällä hetkellä asumisneuvojalla on oikeus päästä myös perintätoimiston järjestelmään. Tämä mahdollistaa perinnässä olevien saatavien osalta korkojen ja kulujen näkemisen.

### **Yhteistyön rakentamista muiden kumppanien kanssa**

Hankkeessa lähdettiin rakentamaan yhteistyöverkostoa ja tapaamaan ennakoiden myös muita yhteistyötahoja, joiden kanssa voitiin olettaa yhteistyötä syntyvän (mm. A-klinikkasäätiö ja Kymin seurakunnan diakoniatyöntekijät). Tapaamisissa käytiin keskustelua mahdollisista yhteistyöpinnoista asiakastyössä ja sovittiin, minkälaisissa tilanteissa ja millä tavalla yhteydenotot tarvittaessa hoidetaan.

Projekti järjesti Vuokralla Kotkassa -tilaisuuden, jonka tarkoituksena oli käydä keskustelua vuokra-asumiseen liittyvistä haasteista Kotkan alueella. Tapaamiseen osallistui 12 työntekijää seuraavilta työnantajilta/aloilta: kaupungin aikuissosiaalityö, kaupungin maahanmuuttajatyö, Haminan sininauha ry, Kotkan Asunnot Oy, Kymenlaakson ensi- ja turvakotiyhdistys, Kakspyy ry:n kotikuntoutus ja palveluasuminen, A-klinikkasäätiön tukiasuntotoiminta, seurakunnan diakoniatyö ja Kotkan-Haminan seudun koulutuskuntayhtymän etsivä nuorisotyö. Tilaisuus tullaan järjestämään vuonna 2015 uudestaan.

### **Taloudellisia vaikutuksia**

Uudet menettelytavat asukkaiden vuokravelkojen hoitoon ovat realistisia. Toimintamallin voidaan arvioida tuovan säästöjä (=kustannusten hallintaa) mm. ehkäisevään toimeentulotukeen. Tässä vaiheessa ei ole vielä riittävästi tietoa kustannusvaikutusten tarkempaan arviointiin euromääräisesti Kotkan Asunnot Oy:lle ja Kotkan kaupungille.

### **Vaikutukset sosiaalityön näkökulmasta**

Sosiaalityö näkyy paremmin asukkaiden arjessa ja työntekijät jalkautuvat entistä enemmän.

Ennaltaehkäisevä ote on vahvistunut; *”kun ongelmiin tartutaan ajoissa, niin vuokralainen ”pysyy pinnalla” ja säilyttää asunnon”*.

## **3.4 Toimintamallin asema osana vuokralaisten palvelujärjestelmää**

Hankkeessa toteutettiin Webropol-itsearviointikysely, jossa Kotkan kaupungin, Sotek-säätiön ja Kotkan Asunnot Oy:n edustajat arvioivat toimintamallin selkeyttä, toimivuutta, käytettävyyttä sekä sen juurtumista pysyväksi toimintamalliksi. Kysely toteutettiin ajalla 15.6. – 31.7.2015 ja vastauksia saatiin kahdeksan (vastausprosentti 53).

Kysely oli jaettu viiteen osioon, joita olivat:

1. Asumisneuvojamallin selkeys
2. Toimintamallin toimivuus
3. Toimintamallin käytettävyys
4. Toimintamallin jatkuvuus, juurruttaminen pysyväksi toiminnaksi ja edelleen kehittäminen
5. Mitä haasteita toimintamalliin mielestäsi liittyy?

Kysely sisälsi väittämiä, joita pyydettiin arvioimaan Likert-tyyppisellä 5-portaisella arviointiasteikolla, jossa 1 = täysin eri mieltä ja 5 = täysin samaa mieltä. Lisäksi kyselyssä oli kolmeen avointa kysymystä.

Avoimissa kysymyksissä kysyttiin:

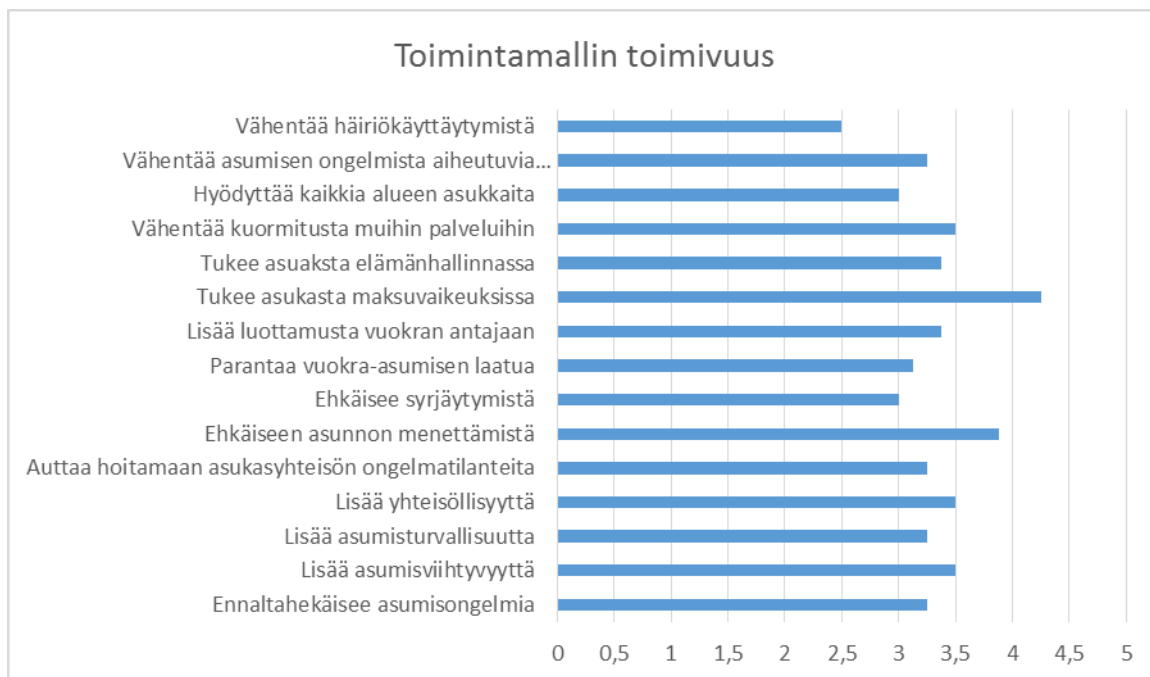
6. Mitä muita haasteita toimintamalliin mielestäsi liittyy?
7. Miten asumisneuvojamallia voitaisiin mielestäsi kehittää edelleen?
8. Mitä muuta haluat sanoa asumisneuvojamallista?

### Toimintamallin selkeys

Pääsääntöisesti asumisneuvojamalli koettiin selkeäksi, sillä on oma rooli osana palvelujärjestelmää ja mallia toteutetaan moniammatillisesti yhteistoiminnassa Kotkan kaupungin, Sotek-säätiön ja Kotkan Asunnot Oy:n kanssa.

### Toimintamallin toimivuus

Toimintamallin toimivuutta arvioivassa osiossa hajonta vastausten kesken oli suurinta ja kaikkien vastausten keskiarvo oli 3,3. Kuvassa 7 on esitetty vastausten hajontaa. Kaksi vastaajaa oli täysin eri mieltä siitä, että malli parantaa vuokra-asumisen laatua tai vähentää häiriökäyttäytymistä. Malli koetaan hyväksi ennaltaehkäiseväksi toiminnaksi varsinkin asukkaiden taloudellisia vaikeuksia ajatellen.



Kuva 7. Toimintamallin toimivuus

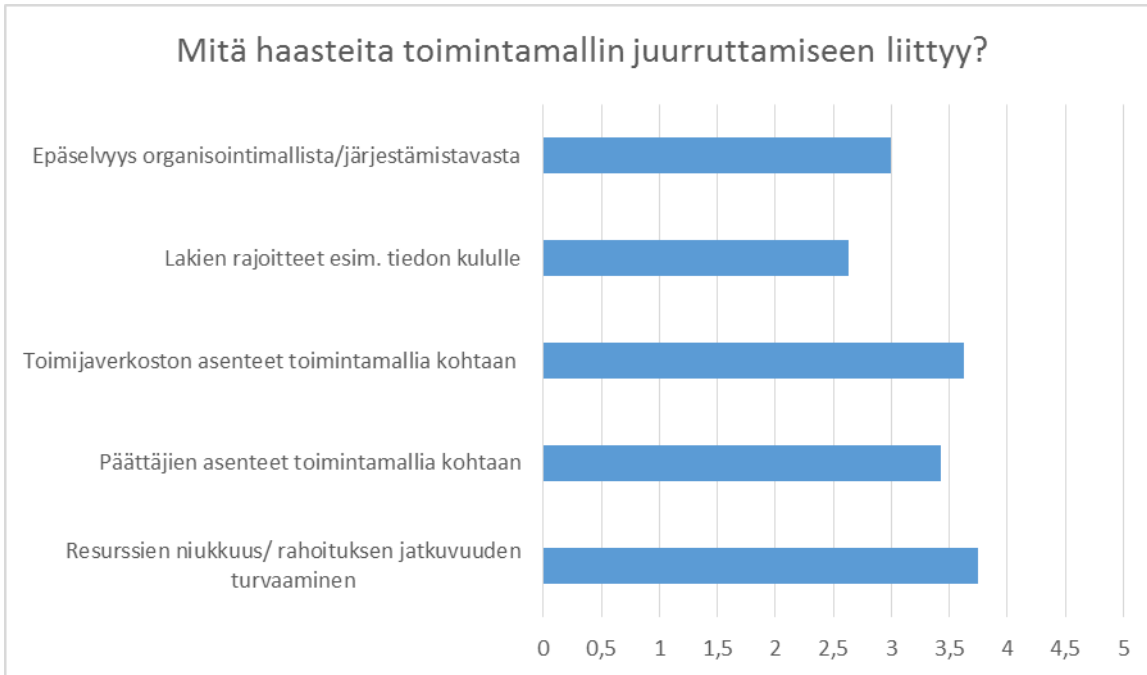
### Toimintamallin käytettävyys

Toimintamallin käytettävyyttä arvioitaessa vain yksi vastaaja oli sitä mieltä, ettei asumisneuvojamalli sovi Kotkaan.

### Toimintamallin juurruttaminen pysyväksi toimintamalliksi

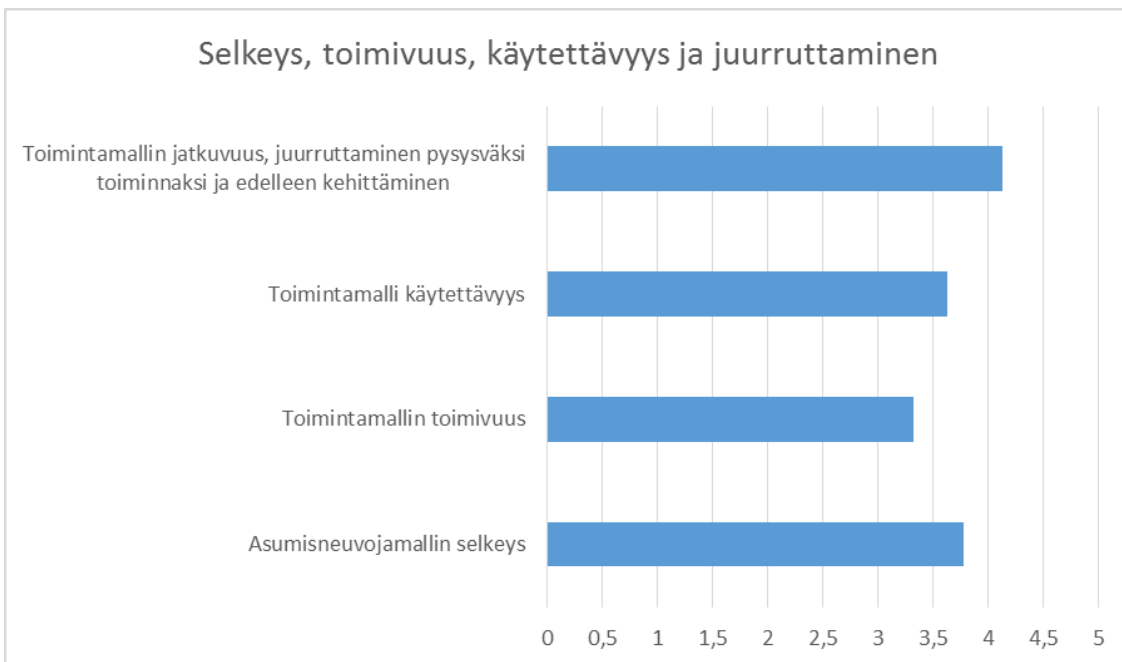
Yksi vastaaja oli täysin eri mieltä siitä, että asumisneuvojamalli olisi perusteltua ottaa pysyväksi toimintamalliksi, muut vastaajat olivat taas mallin pysyvän käytön kannalla.

Kuvassa 8 on esitetty toimintamalliin juurruttamiseen liittyviä haasteita. Suurimmaksi haasteeksi arvioitiin resurssien niukkuus ja rahoituksen turvaaminen. Lisäksi päättäjien ja toimijaverkoston asenteet toimintamallia kohtaan koettiin haasteelliseksi.



Kuva 8. Mitä haasteita toimintamallin juurruttamiseen liittyy?

Kuvassa 9 on esitetty keskiarvot toimintamallin selkeydestä, toimivuudesta, käytettävyydestä ja juurruttamisesta.



Kuva 9. Selkeys, toimivuus, käytettävyys ja juurruttaminen

Asteikkokysymysten hajontaa tarkastellessa huomattiin, että yksi vastaajista oli valinnut lähes kaikkiin kysymyksiin joko 1 (täysin eri mieltä) tai 2 (eri mieltä). On mahdollista, että vastaaja on käsittänyt asteikon väärin päin, jolloin vastaukset ovat tahattomasti negatiivisia. Toisaalta, vastaajan mielestä hanke ja toimintamalli eivät ehkä ole onnistuneet niille asetetuissa tavoitteissa, ja vastaukset ovat tarkoituksella negatiivisia. Itsearviointikyselyssä vastaajille on taattava anonymiteetti, joten tässä raportissa ei selvitetä tarkimmin yksittäisen vastaajan motiiveja.

Avoimissa kysymyksissä haasteina toimintamallin juurruttamiseen mainittiin muun muassa tiedottaminen, toimijoiden määrä sekä mallin toimivuuden mittaaminen. Ennaltaehkäisevä toiminta koettiin haasteelliseksi, sillä se on usein säästön kohteena, ja toisaalta asukkaat eivät välttämättä hae apua ennaltaehkäisevästi, vaan vasta ongelmatilanteissa. Asukkaat tarvitsisivat enemmän tietoa mallista, ja etenkin maahanmuuttajien saaminen avun piiriin on haasteellista. Toimivuuden mittarit koettiin isoiksi asioiksi ja esimerkiksi vuokratien hoitamiseen tarkoitettu mekanismi saatiin lopulliseen muotoon vasta vuoden 2015 puolella, joten käytössä oleva tieto ei kerro vielä toimenpiteiden tuloksellisuudesta. Usean toimijan yhteistyössä nähtiin haastavana yhtenäinen toiminta ja toiminnan katkeamattomuus siirryttäessä organisaatiosta toiseen. Pelättiin, että useampi toimija mutkistaa asioita.

Asumisnevojamallin kehittämiseksi ehdotettiin resurssien tukemista esimerkiksi vertaistukihenkilömallilla. Yhteisöllisyyttä olisi lisättävä asukkaiden kesken ja asukkaita pitäisi informoida paremmin missä asioissa asuntoneuvojaan tulee ottaa yhteyttä. Toimintamalli pitäisi laajentaa koskemaan kaikkia kotkalaisia, eikä vain Kotka Asunnot Oy:n asukkaita. Myös mukana olevien toimijoiden ja henkilökunnan tulisi sitoutua asumisneuvontaan nykyistä paremmin, ja tässä toivottiin esimiesten tukea.

Viimeisessä avoimessa kysymyksessä ”sana oli vapaa”, eli vastaaja sai kirjoittaa, mitä muuta halusi sanoa asumisnevojamallista. Yhteistyö koettiin hienoksi, vaikka malli koettiin tyypilliseksi toiminnaksi, joka kuuluu kaikille ja toisaalta ei kellekään. Toimintamalli on tuonut opastusta ja apua asukkaille, mutta ongelmaksi on myös muodostunut se, miten asukas saataisiin ”kopattua” asumisneuvojan pakeille sopimuksen teon ja asuntoon muuton välillä. Koettiin myös, että sinänsä hyvä malli kaipaava vielä hiomista, ja sen juurruttaminen pysyväksi toiminnaksi vie oman aikansa.

### **Arvio toimintamallista osana palvelujärjestelmää**

- Toimintamalli on melko selkeä ja toimiva
- Toimijat näyttävät valtaosaltaan sitoutuneen asumisneuvontaan ja käyttävät myös sen palveluita hyödykseen
- Asumisneuvonnalla on oma, tarpeelliseksi katsottu paikkansa osana palvelujärjestelmää, mutta myös toimintamallin edelleen kehittämistä tarvitaan
- Uusi toimintamalli siirtää ajatukset pois ongelmista ja auttaa näkemään haasteet mahdollisuuksina.

## 4. Yhteenveto ja suositukset

Kun toimintaa peilataan projektin tavoitteisiin, niin työtä on tehty kaikkien tavoitteiden saavuttamiseksi ja edistytty asetettujen tavoitteiden suuntaisesti. Hankkeessa on luotu uusia menettelytapoja asukkaiden auttamiseksi vuokratilanteissa ja häätöjen ennaltaehkäisemiseksi sekä mm. asukastoiminnan aktivoimiseksi. Voidaan arvioida, että projektin aikana luotujen uusien toimintamallien kautta pystytään vähentämään häätöjen määrää, kun vaihtoehtoisia, realistisia malleja vuokratien hoitamiseen on enemmän ja asumisneuvonta auttaa häätöhaasteen saaneita asukkaita asioiden selvittelyssä.

Hankkeen aikana on saatu kokemusta siitä, että asumisneuvojatoiminta on tarpeellista. Nyt on ”uskonhypyn” ja sitoutumisen aika ja aika näyttää, että suunta halutaan pitää.

Mitä tarvitaan jatkossa:

1. Päätöstä siitä, että toimintaa halutaan jatkaa
2. Toiminnan kehittämistä ja hiomista edelleen
  - mm. resurssien tukeminen vertaistukihenkilömallilla
  - työtä yhteisöllisyyden lisäämiseksi asukkaiden kesken
  - tiedotuksen lisääminen asukkaille siitä, missä asioissa asumisneuvojaan tulee ja voi ottaa yhteyttä
  - toimintamallin laajentaminen koskemaan kaikkia vuokra-asuntoja Kotkassa, eikä vain Kotka Asunnot Oy:n asukkaita
  - toimijoiden yhteistyön edelleen kehittämistä ja vahvistamista
  - esimiesten tukea toimintamalliin sitoutumiseen

## **LIITTEET**

1. Arviointialogin 19.5.2015 kysymykset ja osallistujat
2. Webropol-kyselylomake
3. Asukaskyselylomakkeet

## **Liite 1. Asuma-hankkeen arviointidialogin 19.5.2015 kysymykset ja osallistujat**

Arviointidialogissa käytettiin *Tulevaisuuden muistelu* –menetelmää. Menetelmässä valitaan haluttu ajankohta tulevaisuudesta, jota tarkastellaan eri näkökulmista. Asuman tulevaisuuden muistelussa valittiin ajankohdaksi toukokuu vuonna 2016, jolloin tilanne on hyvä. Hyvässä tilanteessa asumisneuvonnan malli näyttäytyy osana vuokralaisten palvelujärjestelmää ja on nähtävissä mallin mukana tuomia vaikutuksia asiakkaiden parissa. Ajatusten suuntaamista tulevaisuuteen helpotettiin tarinalla, joka auttoi siirtymään vuoteen 2016 ja eläytymään tilanteeseen tuolloin vuonna 2016. Dialogin osallistujat pohtivat mm. kuinka hyvään tilanteeseen on päästy ja mitkä asiat ovat vaikuttaneet tilanteen saavuttamiseen. Dialogiin osallistui Asuma-hankkeen ohjausryhmän jäseniä seuraavasti:

1. Heli Sahala, sosiaalijohtaja, Kotkan kaupunki
2. Anna Liakka, sosiaalityön johtaja, Kotkan kaupunki
3. Tuija Häkämies, toimitusjohtaja, Kotkan Asunnot Oy
4. Raimo Korjus, toimitusjohtaja, Sotek-säätiö
5. Merja Nätkinniemi, vastaava projektipäällikkö, Sotek-säätiö
6. Juho Kirvesniemi, projektipäällikkö/asumisneuvoja, Sotek-säätiö/Kotkan Asunnot Oy

Dialogin veti Socomilta verkostokonsultti Pirkko Haikara ja projektipäällikkö Päivimaria Seppänen toimi dialogin kirjuriina. Arviointi toteutettiin haastatteleamalla erikseen jokaista osallistujaa ja kirjaamalla keskustelun kulku yhteisesti nähtäville fläppitaululle. Tulevaisuuden muistelun kysymykset olivat seuraavat:

Kysymys 1 – Hyvä tilanne – Mitä on saatu aikaan, mitä muutoksia ja vaikutuksia

Mikä sinua erityisesti ilahduttaa tässä hetkessä? Kuinka tämä uusi asumisneuvonnan malli näkyy sinun omassa työssäsi tai organisaatiossasi?

Kysymys 2 – Teot ja tuki – Millä keinoilla

Mitä sinä itse teit hyvän lopputuloksen saavuttamiseksi ja mistä sait tukea tämän kolmen vuoden aikana (2013–2015) jotta ollaan nyt tässä tilanteessa missä olemme?

Kysymys 3 – Huolet ja huoltien väheneminen

Kun nyt toukokuussa 2016 muistelet yhteistä tekemisen aikaa vuoden taakse sinne toukokuuhun 2015. Niin mistä olit silloin huolissasi asumisneuvonnan mallin suhteen? Oliko jotakin mikä tuntui huolestuttavalta?



SOCOM

Kaakkois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Oy  
[www.socom.fi](http://www.socom.fi)

Laserkatu 6  
53850 LAPPEENRANTA



Salpausselänkatu 40 A  
45100 KOUVOLA