

## **Vuokra-asukkaiden talous- ja velkaneuvonta -hanke *Apua asumiseen,*** **Tyrnävä**

- miten tunnistaa talousongelmainen asukas?



### **1.2 Perhetyö**

Tyrnävän väestön rakenteen merkittävin piirre on sen nuorten kuntalaisten sekä lapsiperheiden suuri osuus. Tyrnävä on maan toiseksi lapsirikkain kunta. Kunnassamme paljon perhetyötä tekevän sosiaaliohjaajan näkemys on, että perheissä talousongelmat aiheuttavat paljon stressiä, joka näkyy niin vanhemmissa kuin myös lapsissa. Varsinkin isot kouluikäiset lapset pohtivat usein mitä tahansa hankintaa miettiessä, että onko vanhemmilla varaa ja he kokevat siitä jopa häpeää. Myös vanhemmat häpeilevät omaa tilannettaan. Taloushuolet aiheuttavat myös muita ongelmia, kuten mielen-terveyden ongelmia tai terveydentilan heikentymistä muutoin kuten väsymistä.

Perheen ahdinko lisää ristiriitatilanteita vanhempien välillä ja rahasta riidellään paljon. Riitaa saattaa aiheuttaa esimerkiksi se, kumpi käy kaupassa tai kumpi maksaa minkäkin laskun. Vuokrat ja laskut ovat toistuvasti maksamatta, joihin perheet hakevat jatkuvasti apua sosiaalitoimesta toimeentulotuen muodossa. Rahaongelmista ei puhuta, mieluummin piilotellaan ongelmaa. Tähän liittyen sosiaaliohjaaja on hoksannut myös sen, että ulkoinen habitus saattaa antaa olettaa, että rahaa on: on hieno auto, kalliit kalusteet ja merkivaatteet. Todellisuus on kuitenkin aivan toinen. Talousahdingossa olevat perheet käyttävät rahat usein muuhun kuin asumiseen. Tiliotteissa saattaa näkyä jatkuvasti menoja pelifirmoihin, joka kertoo vanhemman mahdollisesta peliongelma-asta. Peliongelma puolestaan aiheuttaa talousongelmia. Koronaepidemian myötä tilanteet ovat eskaloituneet entisestään muun muassa lomautusten vuoksi. Lapset ja nuoret voivat olla myös vaativia omien vaatteiden suhteen. Vanhemmat ostavat, vaikka ei olisi varaa, jotta lapsia ei kiusattaisi koulussa.

### **1.3 Etsivä nuorisotyöntekijä ja nuorisopalvelut**

Apua asumiseen -hankkeen tärkeä yhteistyökumppani on etsivä nuorisotyöntekijä, sillä hän on linkki nuoriin, jotka tarvitsevat tukea haastaviin elämäntilanteisiin ja ongelmiin. Etsivä nuorisotyöntekijä on neuvonut nuoria talousasioissa kevään aikana ja painottanut etenkin vuokranmaksun tärkeyttä. Etsivä nuorisotyöntekijä on vierailut myös koululla oppitunnilla, jossa käytiin läpi talouden hoidon asioita opettajan johdolla. Etsivä nuorisotyöntekijä on auttanut nuorta selvittämään todellisen velkamäärän ulosotossa ja hän on ollut yhteydessä Takuusäätiöön ja selvittänyt heidän mahdollisuuksiaan auttaa. Yhteydenpito nuoriin ja motivointi talousasioiden hoitamiseen on ollut tärkeää. Etsivä nuorisotyöntekijä on nuoren apuna myös oikeusaputoimiston velkaneuvonnan ajan varaamisessa ja tarvittaessa hän on mukana neuvotteluissa nuoren kanssa.

Koska koronaepidemian vuoksi jalkautuminen nuorten ja aikuisten kuntouttavan työtoiminnan paikoille oli keväällä mahdotonta, työ- ja elinkeinosuunnittelija piti nuorille taloustuokion etänä Discord-sovelluksella, joka on yhteisöjen ja kavereiden tapaamiseen mainio keskustelualusta. Taloustuokiossa nuoret osallistettiin mukaan keskustelemaan talousasioista ja omilleen muuttamisesta.

## 1.4 Iäkkäiden velkaantuminen

Tämän sukupolven iäkkäät (sota-aika ja sodan jälkeinen aika) ovat vähään tyytyväisiä, eivät valita helposti, ovat tottuneet selviämään yksin ja kokevat, että on häpeä olla velkaantunut tai maksuvaikeuksissa. Suurin osa ikäihmisistä käyttää vielä paperilaskuja.

Erilaisia syitä, miksi iäkkäät ovat velkaantuneet:

- Sairaudet, ei pysty huolehtimaan omista asioista
- Joutuu sairaalaan ja tieto ei kulkeudu omaisille
- Lähiomainen ei maksanut laskuja, mutta pankkitilin tyhjensi
- Naapuri höynäytti ja vei rahat sekä muuta omaisuutta
- Hoivaköyhyys, eläke ei riitä hoitoon, vuokraan, ruokaan ja lääkkeisiin.

Kuntamme palvelusihteeri, joka tekee paljon töitä ikäihmisten hyväksi, on joutunut ihan tosissaan pitämään asiakkaidensa puolta asioissa, joissa perintätoimisto on menetellyt virheellisesti. Halusimme tuoda esille tuoreen esimerkin perintäyhtiön toiminnasta:

Asiakas oli varma, että posti ei ollut tuonut laskua. Laskun alkuperäinen summa oli 157,50€. Perintäyhtiöllä ja asiakasyhtiöllä oli sopimus, että ensin laitetaan maksukehoitus ja sitten vasta maksuvaatimus.

Perintäyhtiö oli unohtanut laittaa maksuhuomautuksen
Tuli 1. kirje (päiväys 27.4.2020), maksuvaatimus eräpäivä 7.5.2020, 157,50 € + korko 3,00 € + perintäkulut 14,00 € = 174,50 €. Asiakas maksoi laskun 7.5.2020
Tuli 2.kirje (päiväys 30.4.2020), maksuvaatimus eräpäivä 10.5.2020 174,50 € + korko 0,09 € + perintäkulut 12,00 € = 186,59 €
Tuli 3. kirje (päiväys 7.5.2020), maksumuistutus eräpäivä 17.5.2020 157,50 € + korko 3,31 € + perintäkulut 5,00 € = 165,81 €. Maininta, että tämä lasku korvaa aikaisemmat lähettämämme laskut. (huom! korko)
Tuli 4. kirje: ilmoitus, joka oli päivätty 8.5.2020. Pyydettiin tilinumero palautusta varten. Kirjeessä maininta: Palautettava summa 8,97 euroa, josta on vähennetty palautuksesta aiheutuva kulu. (laskuttavat omasta virheestä).

Asiakas oli hämillään näistä kaikista laskuista. Onneksi hän kävi pankissa paikan päällä maksamassa, sillä siellä oli hyvä asiakaspalvelija, joka selitti asiakkaalle, että kyse on samasta laskusta.

Mitä voisimme tehdä:

- Tiedottaminen iäkkäät, heidän kanssaan työskentelevät, omaiset ja läheiset
- Vapaaehtoinen maksujärjestely
- Luotettava edunvalvoja
- Velkojen maksu ulosoton kautta
- Iäkkäillä olisi hyvä olla oma vanhusasiamies

Hanketyöntekijöiden mietteitä:

- Laskut on maksettava saadusta palvelusta/tuotteesta.
- Voidaanko välttää asiakkaiden nopea ylivelkaantuminen puuttamalla perintäyhtiöiden valtaan lailla, kohtuullistamalla. Hyötyvätkö perintäyhtiöt velkaantuneilla? Paljonko velkaantuminen tulee nostamaan sosiaalitoimen kustannuksia tulevaisuudessa?
- Yhteistyö seurakunnan ja edunvalvojien kanssa on tärkeää
- Velkaantumisen hoitoon tarvitaan lisää resursseja

## 2 TYÖKALUJA ASUMISEN TUKEMISEEN

Sosiaalitoimessa on mahdollisuus avata asiakkaalle välitystili, jonka avulla voidaan taata asiakkaan asuminen. Asiakkaan tulot tulevat välitystilille, josta sovitusti maksetaan asumiskulut (vuokra, sähkö ja vesi). Usein välitystiliasiakkaalla voi olla useita häätöjä/asunnon menettämisiä ennen välitystiliiä. Vuokranantaja voi laittaa jopa asunnon saannin ehdoksi välitystilin. Sovitut maksusuunnitelmat voidaan kontrolloidusti hoitaa välitystililtä. Tyrnävällä muutamalle asiakkaalle on tehty välitystiliasiakkuus. Asiakkaan tulo tulee kunnan tilille, josta vähennetään kuluvaan kuun vuokra sekä lyhennetään avoinna olevia vuokrasaatavia. Myös erääntyneistä terveyskeskusmaksuista on tehty maksusuunnitelma sekä muutto edullisempaan asuntoon on mahdollistanut talouden paremman hallinnan. Maksusuunnitelmaa tehtäessä on huomioitava asiakkaiden maksukyky ja sen realistisuus. Maksusuunnitelmassa huonoa on isot kulut perintätoimiston puolelta, jolloin takaisinmaksuaika on pitkä. Lisäksi rasitteena on asiakkaan näkökulmasta se, että jos maksut viivästyvät, alkaa perintä/häätö uudestaan automaattisesti. Tyrnävän vuokra-asukkaiden talous- ja velkaneuvonta hanke ohjeistaa-kin asiakkaita olemaan mahdollisimman pian yhteydessä, jos maksuvaikeuksia tulee.

Haasteita asiakastyöhön on tuonut etenkin se, miten asiakkaan saa ymmärtämään oma taloudellinen tilanteensa sekä sitouttamaan maksuehdotukseen. Osalla on vaikeuksia ymmärtää, että esimerkiksi maksusuunnitelma tarkoittaa myös sitä, että lyhennykset täytyy hoitaa ajallaan. Osa ei vastaa puheluihin tai maksa velkojaan, vaikka puhelimesta lupaakin tehdä niin ("unohtunut maksaa"). Tavoitteena on, että asiakkaalla säilyisi asunto.

Välitystiliasiakkuus on parempi vaihtoehto niin kunnalle kuin asiakkaallekin, koska siinä saadaan kuluvaan kuun vuokra sekä lyhennetään sovitusti avoimia vuokrasaatavia. Tärkeintä on se, että siinä voidaan sopia realistiset takaisinmaksuerät (eikä tule enää uusia vuokrasaatavia asiakkaalle).

Sosiaalista asumista voisi kunnissa olla enemmän. Kunta voi välivuokrata asunnon, jonka edelleen antaa asiakkaalle vuokralle. Asumisen tuki olisi tärkeää eli työntekijä käy tarkastamassa ajoittain, missä kunnossa asunto on ja auttaa tarvittaessa eri etuisuuksien hakemisessa. Siivousapuakin voidaan järjestää, jonka kustannus menee yleensä sosiaalitoimen toimeentulotuesta. Sosiaalityöntekijöiden käytännön kokemus on osoittanut, että asumisenongelmat ovat jatkuneet pitkään, vuokra-  
rästiiä kertynyt isohkoja summia ja luottotiedot ovat menneet.

### 3 YHTEISTYÖ YKSITYISTEN VUOKRANANTAJIEN KANSSA

Sosiaalityöntekijän työssä korostuu neuvottelijan rooli vuokranantajan ja vuokralaisen välillä. Mikäli asiakas tarvitsee sosiaalityöntekijän apua vuokra-asumisen ongelmissa, taustalla on usein se, ettei vuokranantaja osaa ajatella vuokralaisen asemaa kokonaisvaltaisesti ja vuokralaisen näkökulmasta. Vuokranantajalle asunnon vuokraaminen voi olla tuottoon pyrkivää lisätuloa. Myös kunnan asunto-toimi tarvitsee välillä lisätietoa asiakkaan tilanteesta, jotta asuminen voi jatkua. On tullut myös tilanteita, että asuntotoimi tai yksityinen vuokranantaja kääntää sosiaalitoimen asiakkaan vuokranmaksuongelman sosiaalitoimelle, jotta tämä toimisi vuokranantajan edunvalvojana hankalissa tilanteissa. Vuokranantajalta puuttuu rohkeutta kohdata asiakas itse ja ottaa puheeksi asumisen ja vuokranmaksun ongelmat. Vuokranantajalla ei riitä ymmärrystä vuokran maksupäivässä joustamisesta, eikä vuokranantaja usein tunne toimeentulo- ja asumistukijärjestelmää, josta vuokralainen on täysin riippuvainen. Vuokranantaja ja vuokralainen edustavat usein eri ammatti- ja tuloryhmiä. Sosiaalityöntekijän tehtävänä on saada vuokranantaja ymmärtämään vuokralaisen elämää paremmin. Elämänhallinnan ongelmat, jotka voivat johtua päihdeongelmista, työttömyydestä tai muusta elämän kriisistä vaikuttavat vuokranmaksukykyyn ja taitoon hoitaa asumiseen liittyviä asioita. Hankkeen aikana teemme käsikirjan yksityisille vuokranantajille, jotta vuokranantajat pystyisivät ottamaan huomioon vuokralaisen paremmin. Tämän lisäksi yhteistyötä on tehtävä myös kunnan ympäristöosaston sekä hallinto- ja kehittämisen osaston kanssa, jotta he eivät lähtisi tekemään hätiköityjä päätöksiä vuokralaisen suhteen, joka ei ole pystynyt maksamaan vuokraansa. Asiakaslähtöisen asiakastyön tekeminen on usein haastavaa kunnan organisaatiorakenteessa, sillä vaikka asioita halutaan tehdä kuntalaisen hyvinvoinnin säilymiseksi, niin kunta tarvitsee myös tulonsa. Koronaepidemia pahentaa kuntien taloudellisesta ahdinkoa entuudestaan.

Vuokrasopimuksen ketjuttaminen on yksi vuokra-asumisen ongelmista. Kun vuokrasopimus tehdään pienissä pätkissä, tulee asumistukeen katkoksia. Vuokranantaja ei ymmärrä, että esim. 700 euron tulolla ei pysty maksamaan 600 euron vuokraa kokonaan, kun asumistukipäätös ei ole vielä tullut. Joskus vuokranantaja uhkailee vuokralaista jo muutaman päivän eräpäivälylytyksestä häädöllä. Vuokralainen ei usein tunne oikeuksiaan ja ottaa uhkaukset todesta.

Toinen vuokrasopimukseen liittyvä ongelma tulee tilanteessa, jossa vuokrasopimusta ei jatketa, koska vuokralainen on jättänyt vuokria maksamatta. Voi olla, että vuokralaisella ei ole taitoja tai voimia etsiä uutta asuntoa tai tämä ei osaa neuvotella vuokranantajan kanssa ja jää välitilanteeseen asumaan ilman mitään vuokrasopimusta asuntoon. Lopulta vuokranantaja hakee käräjäoikeudelta häätöä, mikä tulee voimaan noin 6 kuukauden kuluttua. Koko tämän ajan laskua kertyy kokonaisvuokrasta, johon ei ole voitu hakea asumistukea, koska ei ole ollut vuokrasopimusta. Tämä kurjistaa vuokralaisen elämää pitkäksi aikaa. Tämä esimerkki on erään yhdistyksen toiminnasta.

Yksi keskeinen neuvottelun asia on vuokran eräpäivä ja joustamattomuus eräpäivissä. Toimeentulotuen tai työttömän saajan tulot eivät välttämättä tule aina samana päivänä ja voi olla, että vuokraa ei pystytä maksamaan aina sovittuna päivänä. On tullut esiin tilanteita, että vuokranantaja uhkailee vuokralaista jo muutaman päivän eräpäivänylytyksestä. Lisäksi vuokranantajalla on tietämättömyyttä toimeentulotuessa huomioitavista asumiskustannuksista. Alkuperäinen lasku on aina toimeentulotuen saamisen peruste. Siksi sähkö-, vesi- ja vuokralaskun tulisi aina olla alkuperäinen, ei vuokranantajan viestillä lähettämä summa. Joskus on kuitenkin tilanteita, että vuokralainen ei saa

omaa sähkö sopimusta. Silloin on hyvä, että joustoa asiaan löytyy ja asiakkaan sähkön saanti turvataan vuokranantajan toimesta.

Keskeistä sosiaalityöntekijän työssä on olla neuvottelijan roolissa vuokralaisen ja vuokranantajan välillä.

#### **4 YHTEISTYÖ SIDOSRYHMIEN KANSSA**

Takuusäätiön ja ASTA -hankkeen lisäksi Tyrnävän kunta tekee yhteistyötä valtakunnanvoudinviraston talousneuvonnan suunnittelijan kanssa. Valtakunnanvoudinvirastossa on meneillään ennakoivan talousneuvonnan -hanke 1.9.2019 – 31.12.2021, jonka oikeusministeriö on asettanut. Oikeusministeriö ja Valtakunnanvoudinvirasto suunnittelevat ja toteuttavat yhdessä toimintamalleja, joilla sidosryhmäyhteistyön kautta vahvistetaan kansalaisten talouden hallintaa ja vähennetään ylivelkaantumista. Tyrnävän vuokra-asukkaiden talous- ja velkaneuvonta -hankkeella on paljon samoja tavoitteita kuin Valtakunnanvoudinviraston ennakoivalla talousneuvonnalla. Tavoitteina on etenkin lisätä talousasioiden tuntemusta, vaikuttaa ennalta ehkäisevästi velkaongelmien muodostumiseen, vaikuttaa velkaongelmien aikaiseen avun saantiin ja tukea kuntalaisen selviytymistä prosessissa. Yhteiseksi kehittämisen kohteiksi nousivat etenkin ulosoton termien selkeyttäminen ja toiminnan avaaminen sekä velkaneuvojille että velkaneuvontaa tarvitseville asiakkaille sekä materiaalin valmistaminen, jotka tukisivat kunnan- ja ulosottoviraston henkilöstön työtä. Tyrnävän kunta esitti Valtakunnanvoudinviraston talousneuvonnan suunnittelijalle toiveen, että ulosottomiehet kertoisivat aina asiakkaille esimerkiksi siitä mahdollisuudesta, että velallisen maksama elatusapu voidaan huomioida ulosottopidätystä alentavana tekijänä etenkin, jos asiakas maksaa elatusmaksuja useammalle henkilölle. Myös ulosottoviraston hakemuksista voisi tehdä käyttäjälähtöisempiä, sillä kun hanketyöntekijät olivat asiakkaan apua tekemässä ulosoton rajoitushakemusta, ei tuota nimenomaista hakemusta löytynyt sähköisestä asioinnista (lykkäyshakemus löytyi), ja näin ollen päädyimme hakemuksen jättämiseen sähköpostitse. Hanketyössä olemme kohdanneet myös tilanteita, joissa etenkin elatusmaksuja maksavat isät tarvitsevat tukea tilanteissa, kun työn tekeminen tuntuu turhalta, koska velkojen ja elatusmaksujen jälkeen, käteen jäävä palkka on suhteellisen pieni.

Sovimme myös, että Valtakunnanvoudinviraston talousneuvonnan suunnittelija tulee mukaan seuraavaan taloustuokioon aikuisten kuntouttavan työtoiminnan pajalle sekä tapahtumiin, joista suurin on Tyrnävän Perunamarkkinat syyskuun viimeisenä viikonloppuna. Tästä paikallisesta sadonkorjuujuhlasta on paisunut yli 10 000 vierailijan markkinatapahtuma. Lisäksi suunnitelmissa on päästä tutustumaan ulosottoviranomaisen työpäivään ulosottovirastolle.

Tyrnävän kunnan verkkosivuille on tulossa myös talous- ja velkaneuvonnan osio. Tällä hetkellä sähköisen yhteydenottopyynnön liittyen talous- ja velkaneuvontaan voi jättää myös verkkosivujemme kautta.

Talous- ja velkaneuvonnan moniammatillinen työryhmä (sosiaalipalveluiden palvelupäällikkö, palvelusihteerit, sosiaalityöntekijä ja työ- ja elinkeinosuunnittelija) on tehnyt eräessä asiakastapauksessa tiivistä yhteistyötä myös asiakkaan edunvalvojan kanssa ja näkisimme, että yhteistyötä edunvalvojen kanssa pitäisi tehdä paljon enemmän. Käytännön asiakastyö on opettanut hanketyöntekijöitä paljon ja Takuusäätiön koulutukset ovat olleet erinomainen ponnistuslauta talous- ja velkaneuvonnan perusteiden oppimiseen. Asiakastyö on avannut silmiä myös siihen, että yhteiskuntamme on usein epäreilu heikommassa asemassa olevia ihmisiä kohtaan, vaikka esimerkiksi sote-

uudistukseen pyritään menemään ihminen edellä. Vaikka tahtotila on hyvinvointi- ja terveyserojen kaventaminen sekä eriarvoisuuden vähentäminen, niin talous- ja velkaneuvonta -hanke on opettanut meille sen, että aika paljon täytyy asioiden muuttua, että ihmiset voisivat paremmin.



*Anne Tiirikainen*

*Työ- ja elinkeinosuunnittelija*

*Tyrvävän kunta*