



# Raahen asumisneuvonta ja markkinointi

Jaana Viitanen  
Asumisneuvoja  
10.9.2024



# Jaana Viitanen

Perushoitaja 1989, Sosionomi (AMK) 2016  
Asumisneuvoja tutkinto 3/2024 (KIINKO)

Olen työskennellyt vuodesta 1989 sote- alalla:

- Perushoitajana sairaalassa v. 1989-2015
- Ikäihmisten palveluohjaajana v. 2015-2020
- Hoivakodin johtajana ja palveluohjauksen esihenkilönä v. 2020-2023
- Asumisneuvoja 4/2023 alkaen kolmelle vuokratyöyhtiölle (RSA, Kiinteistö Oy Kummatti ja Kiinteistö Oy Vihannin Kantti) sekä Raahen kaupungille



# Raahe

- Raahe on 23 794 asukkaan eläväinen merenrantakaupunki Pohjois-Pohjanmaalla.
- Raahesta löytyy Suomen parhaiten säilyneistä puukaupunkialueista (Wanha Raahe), palkittu saaristo ja meri ihan kaupungin sylistä.
- Raahe on tunnettu teräs- ja metalliteollisuudesta. Myös maa- ja metsätalouden merkitys toimialana on tärkeä.
- Raahessa jalometalli on teräs ja aarre ovat ihmiset 😊

RAAHE

**Lorvi upeassa vanhassa kaupungissa, lorki palkitun saariston vesissä ja ookaile muihin uniikkeihin raahelaisiin helmiin.**

... ja taas tuulee! Raahelainen tuuli yllättää aina kulkijan: se tuulee vastaan silloinkin, kun luulet pääseväsi myötäiseen. Meille tuuli on kotoisaa: se hulmuttaa hiukset ja vapauttaa tilaa uusille ajatuksille.



# Asumisneuvonta Raahessa

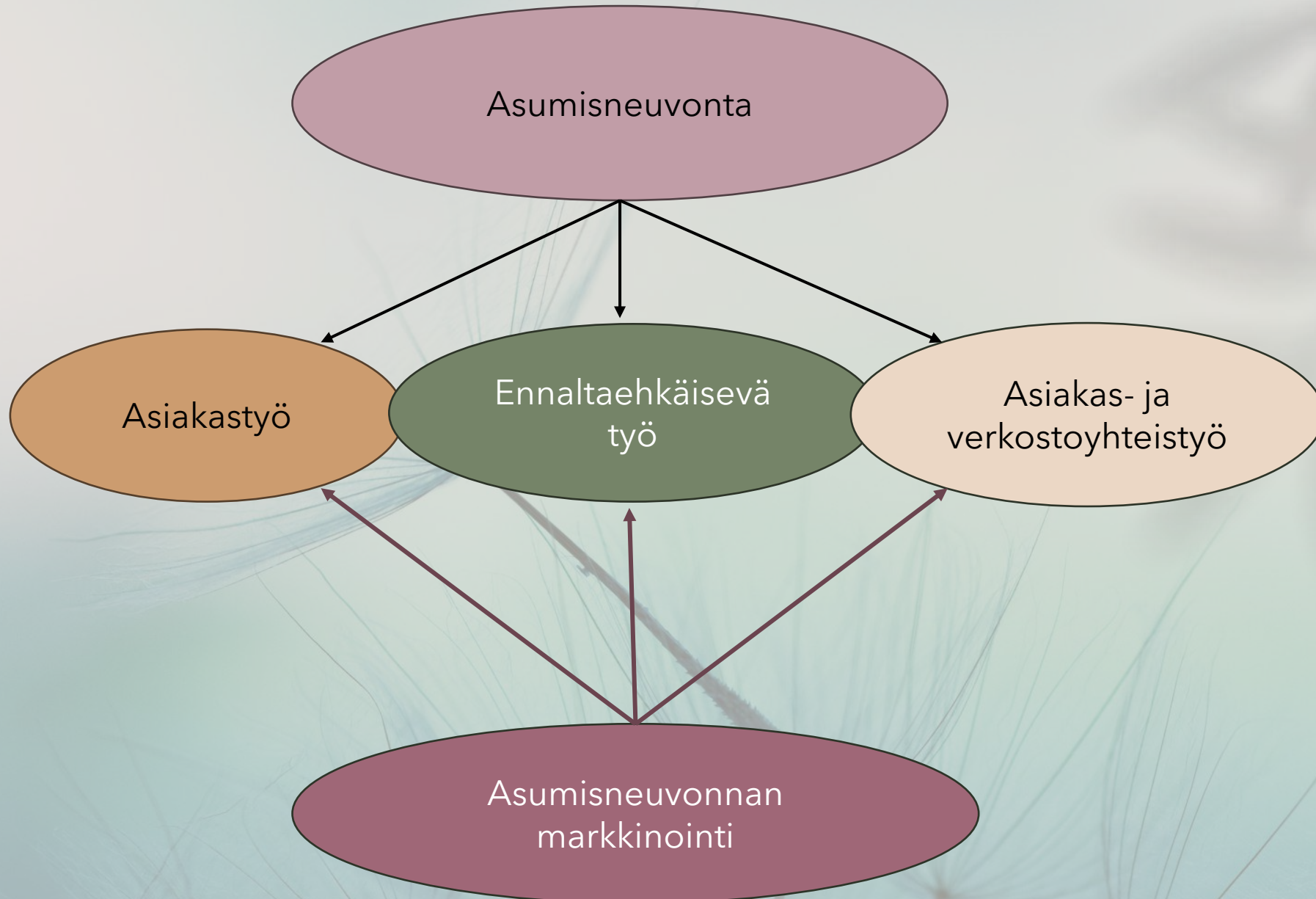
- Asumisneuvonta käynnistyi Raahessa vuonna **2015 ARA:n rahoittaman Nuorten elämänhallinta ja asumisen tukeminen -hankkeen (2015-2018) avulla 4 vuokratoyhtiön yhteishankkeena.**
- Hankkeen avulla perustettiin neljän vuokratoyhtiön yhteinen asumisneuvojan vakanssi.
- Hankkeen kohderyhmänä olivat 16-29 -vuotiaat vuokra-asuntoihin muuttaneet nuoret. Painopisteenä oli vuokra-asunnoissa asuvien nuorten asumisen ohjaaminen sekä vuokranmaksun ja asumishäiriöiden selvittely.
- Hankkeen aikana aloitettiin yhteistyö Raahen kaupungin sekä kolmannen sektorin toimijoiden kanssa ja ennaltaehkäisevänä työnä mukaan tulivat: koulu- ja oppilaitosyhteistyö, yhteistyö nuorisopalveluiden sekä kolmannen sektorin toimijoiden kanssa, eri tapahtumiin ja messuille osallistuminen sekä kutsuntoihin osallistuminen.
- Hankkeen päätyttyä v. 2018 asumisneuvonta vakiintui kolmen vuokratoyhtiön yhteiseksi toiminnaksi.

# Asumisneuvonta Raahessa

- V. 2023 Raahen kaupunki haki ARA:n avustusta (Kokeilulaki asumisneuvonnan tuesta kunnille v. 2023-2027) asumisneuvonnan laajentamiseksi koskemaan kaikkia kuntalaisia asumismuodosta riippumatta
- ⇒ kaupunki järjestää asumisneuvontapalvelun yhteistyössä RSA:n, Kiinteistö Oy Kummatin ja Kiinteistö Oy Vihannin kantin kanssa
- ⇒ Työtä ohjaa asumisneuvonnan ohjausryhmä, kokoontuu 3-4 krt/vuosi (vuokrataloyhtiöt 4 henkilöä, Raahen kaupunki 3 henkilöä, hyvinvointialue Pohde 1 henkilö aikuissosiaalityöstä).

# Raahen asumisneuvonnan painopisteet

- Tarjota matalan kynnyksen asumisneuvontaa **kaikille raahelaisille asumismuodosta riippumatta**
  - Tehdä ennaltaehkäisevää työtä erityisesti nuorten ja maahanmuuttajien parissa
  - Asumisen ongelmatilanteissa (esim. vuokravelka, häiriö, asunnon huono hoito, vuokrasopimuksen purku, häätö) tarjota apua mahdollisimman varhaisessa vaiheessa ennen ongelmien monimutkaistumista
  - Tavoitteena asumisen onnistuminen, häätöjen ja asunnottomuuden ehkäisy
  - Yhteistyö ja sen kehittäminen hyvinvointialue Pohteen eri palveluiden, sidosryhmien ja muiden toimijoiden kanssa
- **Yleisimmät asumisneuvonnan tarpeet:**
    - Taloudelliset ongelmat (vuokra- tai vastikevelka tai muu taloudellisen tuen tarve)
    - Asunnon tarve, asunnon haku tai vaihto
    - Asumisen tuki- ja etuusasioiden hakeminen
    - Häiritsevä elämä
    - Asunnon huono hoito
    - Vuokrasopimuksen purku-uhka
    - Häätöuhka tai häätö
    - Arjen hallinnan haasteet (sairaus, päihde- ja mt-ongelmien hoitamattomuus, elämänhallinnan haasteet)



# Mitä on markkinointi asumisneuvontapalvelussa?



**Markkinointi ei ole vain mainontaa, vaan paljon paljon enemmän. Markkinointia on kaikki mitä työssäsi teet. Markkinointi koostuu palvelun muotoilusta, sen markkinointiviestinnästä ja palvelun saatavuudesta.**

## • Palvelu

- Palvelun asiakaslähtöinen suunnittelu ja kehittäminen
  - Keskittyminen palvelun käyttäjien tarpeisiin
  - Luodaan parempia palvelukokemuksia => saumaton palveluketju
  - Ennakointi - tulevaisuuteen katsova ote

## • Saatavuus

- Miten helposti asiakas palvelun löytää ja miten helppo palvelua on saada

## • Markkinointiviestintä

- Henkilökohtainen "myyntityö"
- Mainonta
- Tiedotus ja suhdetoiminta

- Kirjoitettu ja visuaalinen viestintä sekä henkilökohtaisesti palvelutarjontatilanteet eri paikoissa sekä tapahtumissa. Palvelun promoaminen.





## Markkinointi asiakastyössä

### Asiakastyö - asiakas keskiössä -

Asiakastyössä korostuu **kohtaaminen, kuunteleminen, empatia, luottamuksen rakentaminen, toivon antaminen, tukeminen ja motivointi**

- **Asiakkaina kaikki raahelaiset asumismuodosta riippumatta**
  - Palvelusta tiedottaminen
  - Palvelun saavutettavuus ja tavoitettavuus

- **Kohtaaminen:**

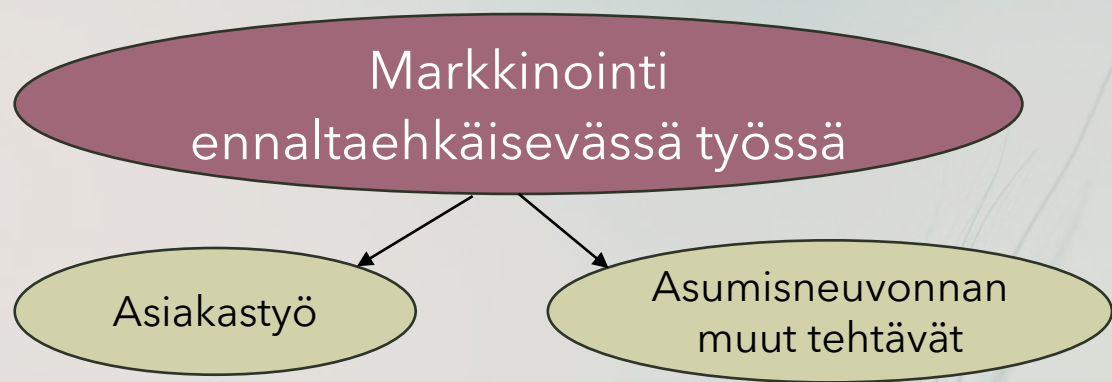
- Asiakkaan kokemus palvelusta: *”hyvä kello kauas kuuluu, paha kello kauemmaksi”*

- **Tiedotus:**

- Kaupungin ja vuokraloyhtiöiden verkkosivuilla tietoa
- Some: Facebook ja Instagram
- Yhteistyö lehdistön kanssa, lehtijutut

- **Palvelun saavutettavuus**

- Monipuoliset palvelukanavat: WA, tekstarit, puhelut, sähköposti, tapaamiset joustavasti vuokraloyhtiöiden toimistoilla, asukkaan kotona tai jossain muualla
- Pop-up pisteet ei puolilla kaupunkia x3/kk
- Esillä olo eri tapahtumissa



## Asumisneuvonnan muut tehtävät

- **Ennakointi ja varhainen puuttuminen asumisen ongelmiin (ennakoiva työote), asiakkuuden seuranta**
- **Asunnon hakemisen sekä arjen asumis- ja taloustaitojen osaamisen lisääminen**
- **Asumisneuvonnan saavutettavuuden ja näkyvyyden lisääminen**
- **Vaikuttamistyö, tiedon tuottaminen työstä, raportointi (ARA, ohjausryhmä)**
- **Oman työn kehittäminen: koulutukset, asumisneuvoja verkostoon osallistuminen**

- **Asumis- ja talaustaitojen perehdytykset** alle 29-vuotiaille vuokrataloyhtiöiden uusille asukkaille
  - Ensimmäistä kertaa itsenäisesti asumaan muuttavat
  - He, joilla esim. maksuhäiriömerkintöjä ja asumishistoriassa poikkeamia
- **Rästilistojen läpikäynti kuukausittain sekä maksusuunnitelmien seuranta**
- **Luennot ennakoinnista asumista** vasta eläkkeelle jääneille sekä ikäihmisille
- **Pop -up pisteet** eri puolilla kaupunkia x3/kk
- **Kutsunnat x1/vuosi**
- **Yhteistyö Etsivän nuorisotyön ja nuorisopalveluiden kanssa** säännöllistä
- **Yhteistyö maahanmuuttokoordinaattorin ja vastaanottokeskuksen kanssa esim. luennot**
- **Koulu- ja oppilaitosyhteistyö:**
  - Luennot 9-luokkalaisille keväällä asunnon hakemisesta sekä asumis- ja taloustaidoista
  - Abiluennot
  - Luennot toiseen asteen oppilaille
  - Pop-up pisteet oppilaitoksilla x2/lukukausi
- **Some näkyvyys**



# Kiitos



Jaana Viitanen

[jaana.viitanen@rsa.fi](mailto:jaana.viitanen@rsa.fi)

Puh. 044 5069 700



Asumisneuvonta Raahe



asumisneuvonta\_raahe