

Lahti

***Tilastot tiedon
tuottajana
asumisneuvonnassa***

Heli Nuutinen, asumisneuvoja
Lahden kaupunki

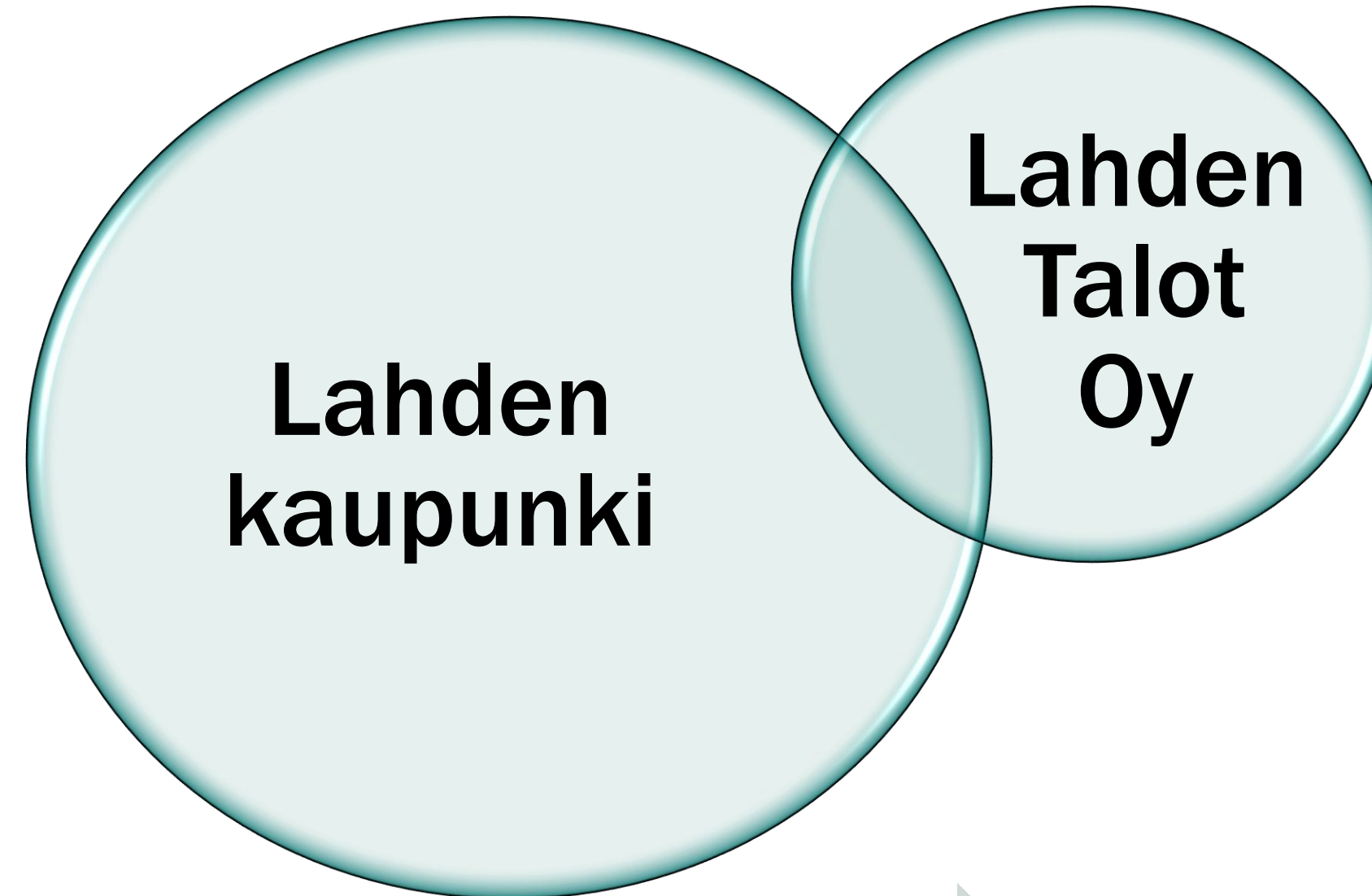
Asumisneuvonta Lahdessa

Kaupungin & kaupungin vuokraloyhtiön yhteistyö asumisneuvonnan tuottamisessa kuntalaisille

Lahden kaupunki
Kaupunkisuunnittelu,
asuntotoimi/asumisneuvonta

Esimies Juha Helminen,
suunnittelujohtaja

3 asumisneuvojaa (5/2023-)



2018-

- Asumis- ja talousneuvonnan kehittämishanke ASTA 2018-2021
- Yhteistyösopimus kaupunki & kaupungin vuokraloyhtiö, rahoitusosuus.

2022-

- Asumisneuvonnan vakinaistaminen kaupungin palveluksi
- Yhteistyösopimus vuokraloyhtiön kanssa toistaiseksi voimassa, rahoitusosuus.

2023-

- Ara avustus asumisneuvonnan laajentamiseen ja kehittämiseen (%/vuosi/ 2023-2027)
- 3. asumisneuvojan resurssi
- Yhteistyö vuokraloyhtiön kanssa jatkuu edelleen.

Tilastointi on arvokkain ja vaikuttavin työkalu asumisneuvontatyössä

- *Alusta asti oli selvää, että tuotamme ajantasaista tietoa työstä mm. tilastoinnin avulla. Joka ikinen asiakaskontakti päätettiin tilastoida. Eihän siihen mene kuin pari minuuttia per asiakas.... 😊*
- *Tilastointi on meille arvokkain työkalu. Se näyttää meille paitsi työn määrää, niin ennen kaikkea työn laatua eli asiakkaidemme tuen tarvetta ja tehtyä työtä.*
- *Tilastoinnin avulla voimme tehdä työtämme näkyväksi ja kertoa ajantasaisesti asiakkaidemme tarpeista ja työn merkityksestä.*
- *Vaikuttamistyössä vaikeinta on ollut myös näyttää asumis- ja talousneuvontatyön tuloksia euroina.*
 - *Olemme nostaneet esiin asiakastyöstä vuokravelkaisten kanssa tehtyjä maksusuunnitelmia, miten asumisneuvonta on työskennellyt tietyn asukasmäärän kanssa ja miten paljon rahassa maksusuunnitelmat ovat tuottaneet seurantajakson aikana. Tällä tavalla pystyimme esittelemään konkretiaa, kuinka vuokrataloyhtiö sai velkasaatavia ja toisaalta osoittamaan sen, ettei asumisneuvontakaan kaikkia pelasta, vaikka hyvin vahvasti monen asumisen turvaamiseen pystyikin vaikuttamaan.*

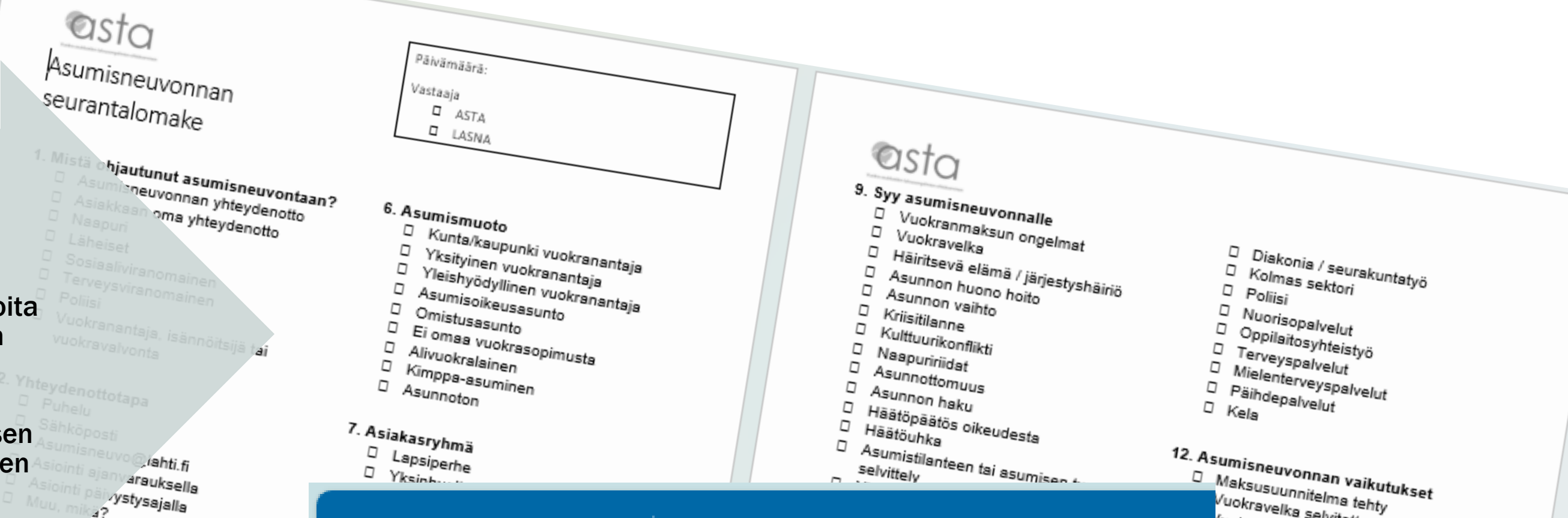
- Työntekijöille selkeä ja yksinkertainen tilastointitapa & sinnikkyys sen tekemisessä!
- Ajantasaisuus!
Hanketyön ja nykyisin asumisneuvontatyön etenemistä pystytään ajantasaisesti arvioimaan, kehittämään ja muokkaamaan tilaston tuottaman tiedon avulla.
- Tilastoinnin avulla vaikuttamistyötä on ollut helppo tehdä tilaston tuloksiin vedoten.

**VUOKRA-ASUKKAIDEN
TALOUSNEUVONNAN
TYÖKALUPAKKI**

[Vuokra-asukkaiden talousneuvonnan työkalupakki \(takuusaatio.fi\)](https://takuusaatio.fi) luku 4.3: Yksinkertaisesta vaikuttavaa.
Heli Nuutinen ja Satu Niemelä Lahden kaupunki, ASTA -kokeiluhanke Vuokra-asukkaiden talousongelmien ehkäisy
Lahdessa 2018 - 2021

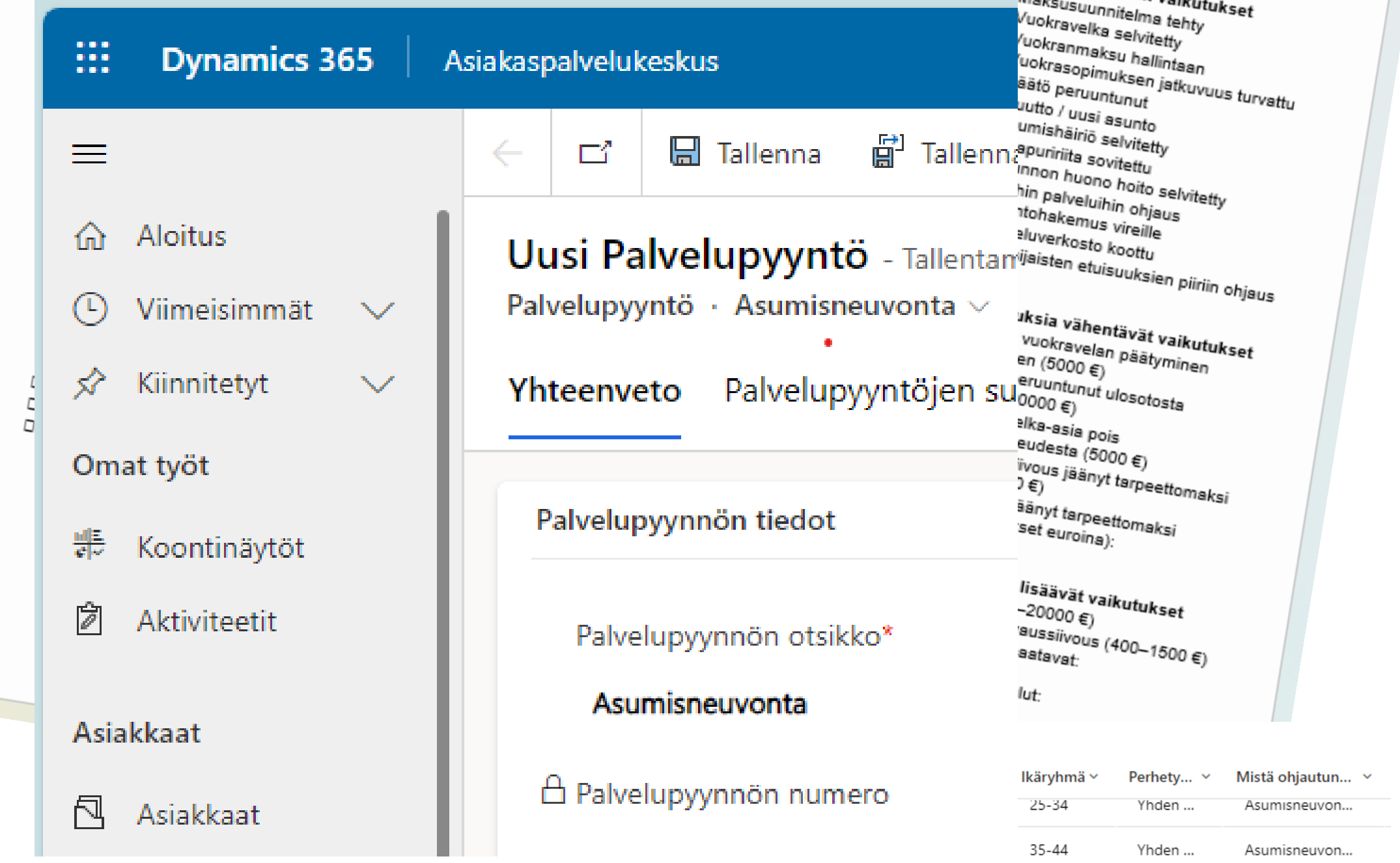
8/2018
webropol-tilastoinnin kehittäminen

- Tilastoinnin kehittämisen pohjana käytettiin Aran asumisneuvonta-avustuksen raportoinnissa käytettyä tilastointipohjaa.
- Webropol-ohjelmaan luotiin tilastointipohja teemoista, joita arvioitiin tällöin olevan oleellisia työn tiedon tuottamisen kannalta.
- Webropol -lomake täytettiin ensin paperiversiona jokaisen asiakaskontaktin jälkeen ja työviikon lopuksi lomakkeiden vastaukset syötettiin webropol ohjelmaan.



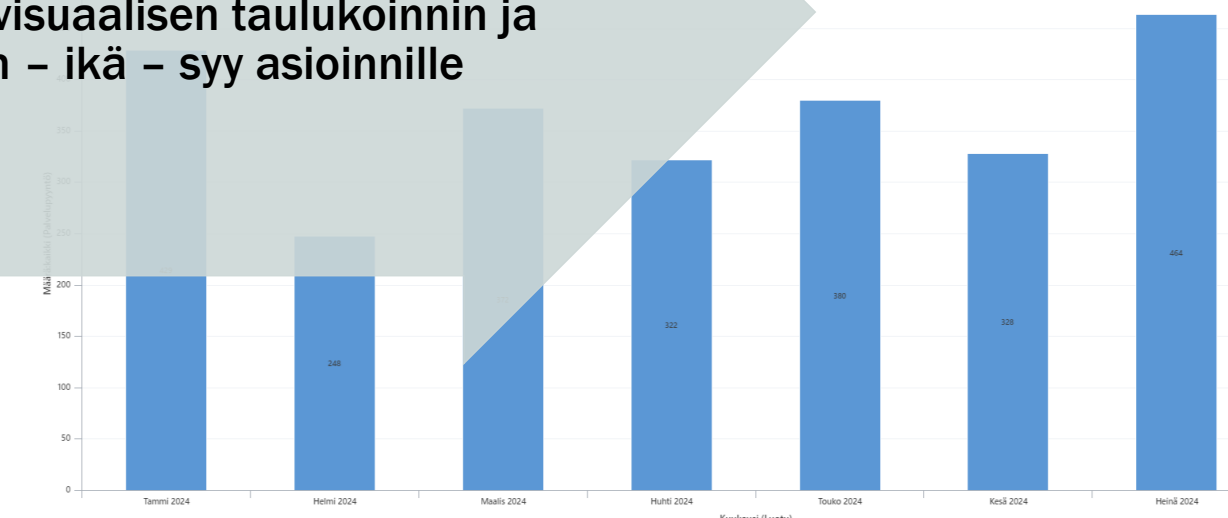
1/2021
Lahden kaupungin Dynamics 365 ohjelman jalostaminen asumisneuvontatyöhön

- Dynamics ohjelma Palvelutorin toimijoiden asiakastyön tilastointina.
- Ohjelmaa hallinnoi Lahden kaupungin Tietohallinto. Innofactor työstä toimijoille ohjelmaan yhteisen peruspohjan + toimijan omaan tarpeeseen tilastoinnin (kustannukset!).
- Asumisneuvojat tilastoivat jokaisen asiakaskontaktin päivittäin ohjelmaan, joko koneella tai mobiilisovelluksen kautta. Aikaa yhden tilaston tekemiseen menee alle 1 minuutti.



1/2024
Lahden kaupungin tietohallinnon tuella Power BI visiointityökalun käyttöönotto

- Jokainen tilastointimerkintä päivittyy reaaliajassa Power BI tilastoon
- Power BI mahdollistaa monipuolisen visuaalisen taulukoinnin ja asioiden tarkastelun (esim. asunnoton - ikä - syy asiointille ym.)



Ikäryhmä	Perhety...	Mistä ohjautun...
25-34	Yhden ...	Asumisneuvon...
35-44	Yhden ...	Asumisneuvon...
Puhelin	1 kont...	Aikuisväestö
Puhelin	2 kont...	Aikuisväestö
Puhelin	4 tai us...	Aikuisväestö
Puhelin	4 tai us...	Aikuisväestö
Puhelin	4 tai us...	Aikuisväestö
Puhelin	4 tai us...	Aikuisväestö
Chat	4 tai us...	Aikuisväestö
Puhelin	4 tai us...	Aikuisväestö
Puhelin	2 kont...	Aikuisväestö
Puhelin	3 kont...	Aikuisväestö

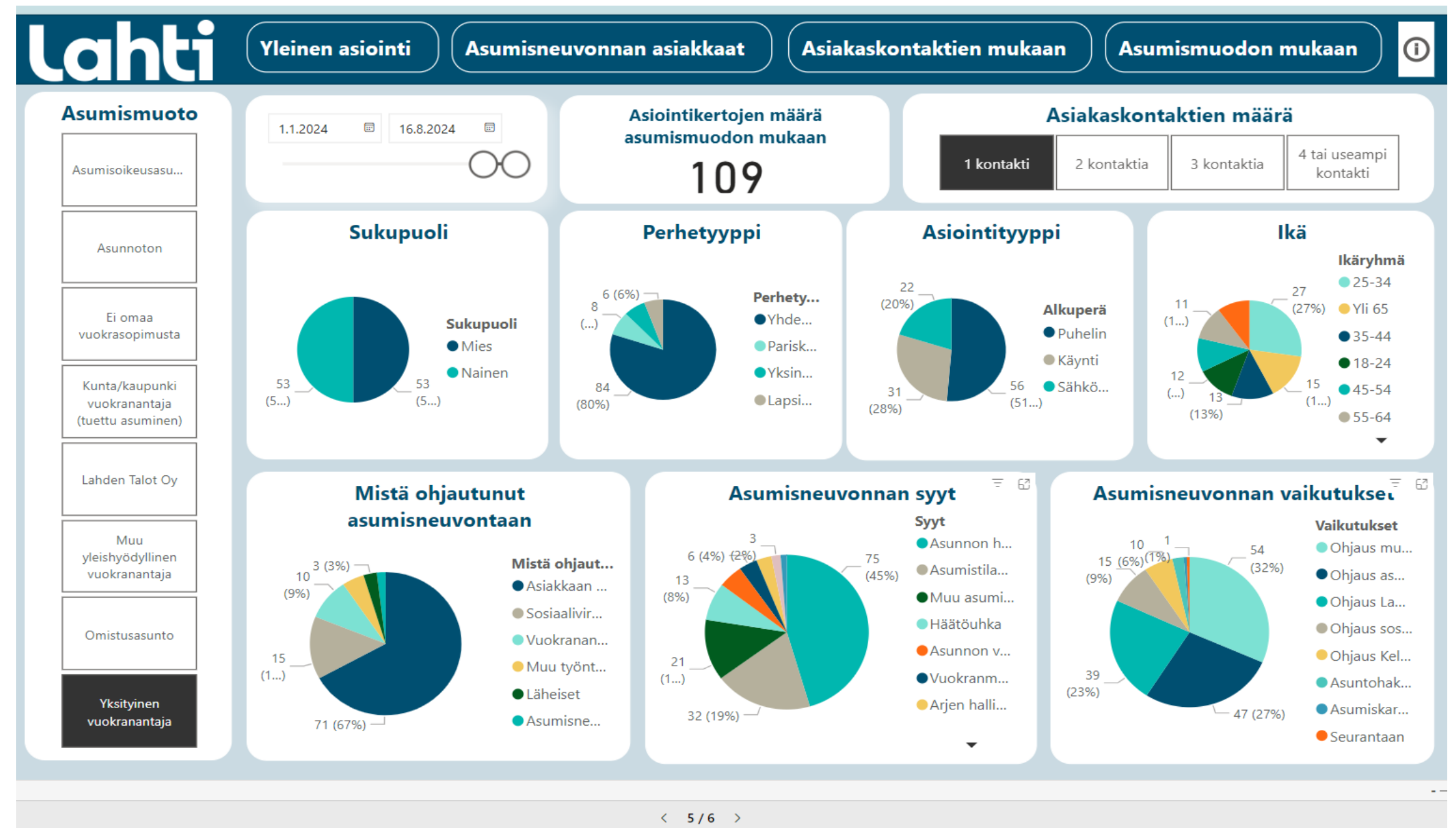
Asumisneuvontaa lahtelaisille asumismuodosta riippumatta

Tilastot ovat julkisesti tarkasteltavissa Lahden kaupungin nettisivuilla:

[Tilastot - Lahti](#)

Elinympäristö / Asuminen / asumisneuvonta

[Microsoft Power BI](#)



Mikä Asumisneuvonnan raportti on

- Tämä on Power Bi - visualisointityökalulla tehty Lahden kaupungin asumisneuvonnan seurantaraportti.

Asumisneuvonnan palvelu kaikille kuntalaisille

- Asumisneuvonnan palvelua on kehitetty lahtelaisille Lahden kaupungin ja kaupungin vuokratyöyhtiön, Lahden Talot Oy:n yhteistyössä jo elokuusta 2018 alkaen. Työ alkoi Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskuksen (ARA) tuella, valtion hankeavustuksen ja kaupungin sekä kaupunginvuokratyöyhtiön yhteisrahoituksella. Hanketyö vakiintui kaupungin ja kaupungin vuokratyöyhtiön palveluksi asukkailleen vuonna 2022 hankekauden päättyessä. Lahden kaupunki ja Lahden Talot Oy ovat sitoutuneet rahoittamaan toimintaa yhteistyössä toistaiseksi. Vuosille 2023–2027 toiminta saa myös Asumisneuvonnan kokeilulain (1036/2022) mukaista vuosittain haettavaa valtionavustusta.
- Asumisneuvontatyö on valtakunnallisestikin todettu kustannustehokkaaksi palveluksi osana asunnottomuuden ennaltaehkäisytyötä. Työn keinoin turvataan monen asukkaan asumista sekä ehkäistään inhimillisten häätöjen toteutumista ja asunnottomuuden sekä syrjäytymisen lisääntymistä.
- Asumisneuvonnan tilastoinnin kehittäminen on osa palvelun juurruttamista osaksi kaupungin palveluita asukkailleen. Asumisneuvonnan työn tilastoinnin avulla tuotetaan tietoa, jolla vaikutetaan asumisneuvonnan kehittämiseen niin paikallisesti kuin valtakunnallisestikin.
- Asumisneuvojilta asiakkaat saavat ohjausta ja neuvontaa asumiseen sekä vuokranmaksuasioihin liittyen. Asumisneuvonnassa työskennellään erityisesti vuokranmaksuongelmien, vuokrasuhdeasioiden ja asunnon menettämisen uhkaa kokevien asiakkaiden parissa. Asumisneuvonnan päätavoite on hyvän asumisen turvaaminen.

Seurantaraportin sisältö

- Asumisneuvonnan seurantaraportti kuvaa päivittäin reaaliajassa asumisneuvonnan asiakastyön määrää ja laatua. Asumisneuvonnan jokainen asiakaskontakti tilastoidaan. Jokaisesta asiointista tilastoidaan palvelupyyntö Microsoft Dynamics (CRM) ohjelmaan. Asiointi tilastoinnissa tuotetaan anonymisti, ilman asiakkaan tunnistetietoja. Seurantaraportin sisältö tuotetaan suoraan Dynamics -ohjelman tilastointipohjasta, joka on luotu asumisneuvonnan tarpeen mukaan, osittain mukailen valtion avustukseen liittyvistä raportointivaatimuksista.

Käsitteet

Yleinen asiointi

- Yleinen asiointi kuvastaa kaikkien asiakaskontaktien määrää ja tapaa, jolla asiakas on asioinut asumisneuvonnassa. Pääosin asiointi tapahtuu puhelimitse, sähköpostitse, ajanvarauksella tai asumisneuvonnan päivystyksessä. Lisäksi yleinen asiointi kuvaa, minkälaisia asiakasryhmiä asumisneuvonta kohtaa.

Asumisneuvonnan asiakkaat

- Asumisneuvonnan asiakkaista koostetaan tietoa myös sukupuolen ja ikäryhmän mukaan, mikäli tiedot ovat saatavissa. Asumisneuvonnalle tärkeää tietoa ovat taustat asiointille, syy asumisneuvonnan palveluun hakeutumiseen ja minkälaisessa asumismuodossa asiakas asuu. Nämä antavat merkittävää tietoa asiakkaan tilanteesta, asumisneuvonnan tarpeesta ja työn vaikutuksista.

Asiakaskontaktien mukaan:

- Tilastoinnissa jokainen asiakkaan asiointikerta tilastoidaan, riippumatta tavasta miten asioi. Kontaktien määrä tuo tietoa asumisneuvonnan työn määrästä sekä asiakkaiden tarpeesta palvelulle. Kontaktien määrässä 1. asiointikerta tuottaa tietoa, kuinka monta eri asiakasta palvelussa on asioinut tietyn ajankohdan aikana. Asiakas tilastoidaan uudeksi asiakkaaksi, mikäli ei ole asioinut viimeisen 6kk aikana asumisneuvonnan palvelussa.

Asumismuodon mukaan:

- Asumisneuvonnan palvelua tarjotaan lahtelaisille asumismuodosta riippumatta. Asumisneuvonnan tilastoinnilla tuotetaan tietoa, miten ja minkälainen tuen tarve eri asumismuodoissa asuvilla asiakkailla on. Tiedon avulla voidaan kohdentaa ja kehittää asumisneuvonnan palvelua yhä paremmin asiakkaiden tarpeita vastaavaksi ja helpommin saavutettavaksi.

Yhteystiedot

- Sisällön tuottaminen: Asumisneuvojat, asumisneuvo@lahti.fi
- Tekninen toteutus: Tilasto- ja tietopalvelut, Jesse Marola, jesse.marola@lahti.fi
- Tietojärjestelmät: Tietohallinto, Pasi Halme, pasi.halme@lahti.fi

Tietoa
kuntalaisille
palvelusta

ara



Aran asumisneuvonnan uutiskirje | 3/2024



Asumisneuvojen valtakunnalliset verkostoitumispäivät Lahdessa

Tervetuloa marraskuussa Lahteen! Asumisneuvojen valtakunnallisten verkostoitumispäivien ilmoittautuminen on nyt avattu. Mukaan mahtuu 150 ensimmäisenä ilmoittautunutta.

[Ohjelma ja ilmoittautuminen](#)

[Asumisneuvojen valtakunnalliset verkostoitumispäivät: Asumisneuvonta osana kunnan palvelutarjontaa \(ara.fi\)](#)

Ilmoittautuminen päiviin 30.9.2024 mennessä.
- Ilmoittautuminen suljetaan, kun 150 osallistujaa täyttyy, jonopaikalle pääsee ottamalla yhteyttä Lahden asumisneuvojiin sähköpostitse: asumisneuvo@lahti.fi

ASUMISNEUVONTA

Lahden kaupunki

Asumisneuvojilta saat ohjausta ja neuvontaa asumiseen ja vuokranmaksuasioihin liittyen.

Tavoitat asumisneuvojat

Lahden Palvelutorilta
tiistaisin ja torstaisin kello 9-15

Puhelimitse:

044 482 0810 Satu

044 482 6287 Heli

044 482 6769 Anne

Sähköpostitse: asumisneuvo@lahti.fi

