

Vuokranantajan intervention keinot

Sari Nyholm
vuokraneuvontapäällikkö



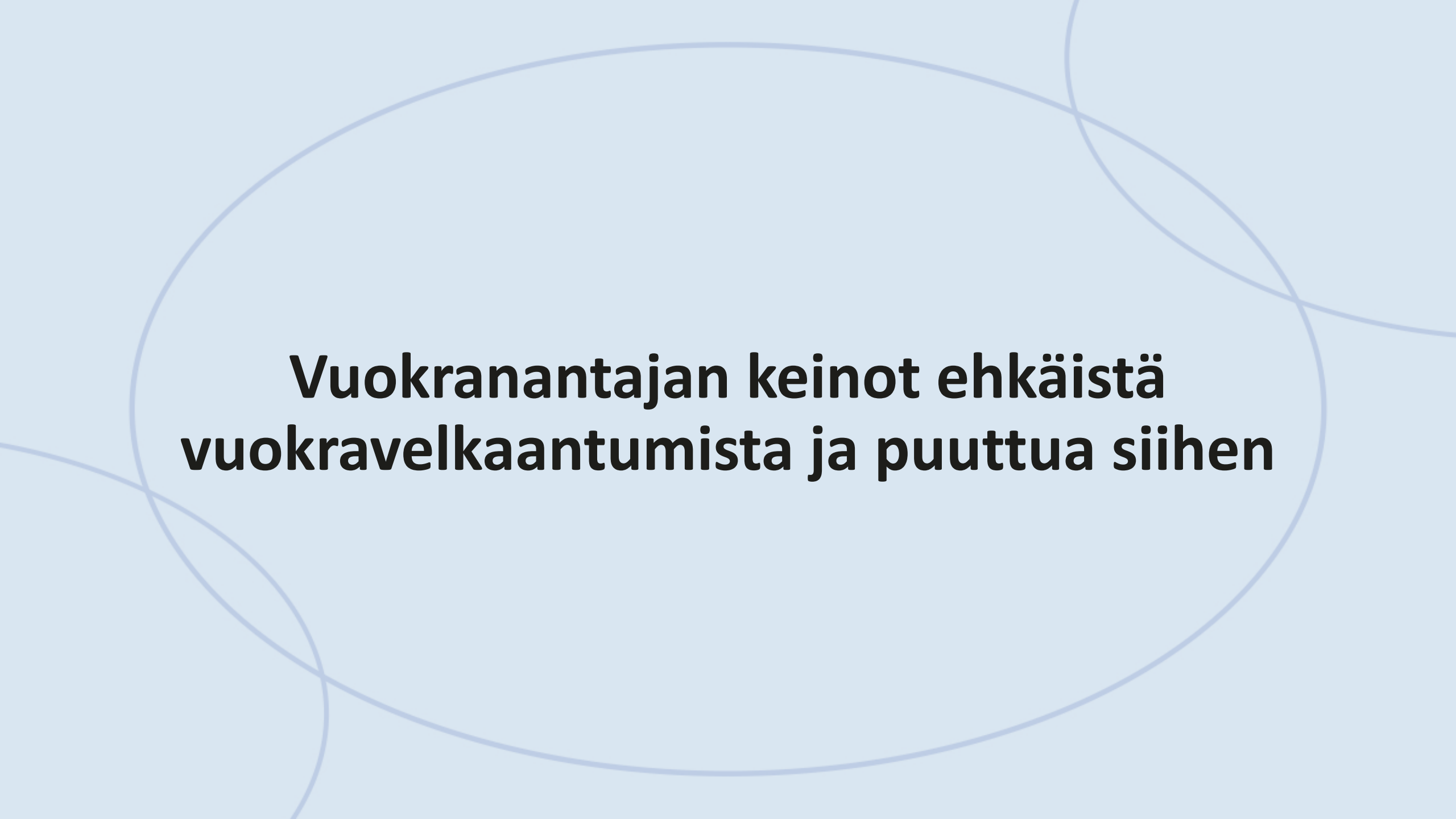
Espoon Asunnot lyhyesti

- Olemme Espoon suurin vuokranantaja ja kokonaan Espoon kaupungin omistama yhtiö.
- Asunnoissamme asuu noin 35 000 espoolaista.
- Suurin osa asunnoistamme on valtion tuella rakennettuja vuokra-asuntoja. Asukasvalinnoissa huomioidaan hakijan asunnontarve, varallisuus ja tulot.
- Vuokramme ovat keskimäärin 25 % Espoon yleistä vuokratasoa alhaisemmat.
- Meillä on töissä yli 120 asumisen, rakennuttamisen ja kiinteistöalan ammattilaista. Lisäksi ostamme kiinteistöhuollon ja kunnossapidon palvelut paikallisilta yrittäjiltä, joten olemme myös merkittävä alueellinen työllistäjä.
- Vuosittain aloitamme keskimäärin 300 uuden vuokra-asunnon rakentamisen.

	2024	2023
Liikevaihto, milj. euroa	167,2	158,4
Liikevoitto, %	14	13,8
Omavaraisuusaste, %	24,5	25,0
Tase, milj. euroa	1 320	1 272
Asuntoja	16 994	16 746
Käyttöaste, %	98,7	99,0
Vaihtuvuus, %	14,6	12,1
Aktiivisten hakemusten määrä vuoden lopussa	5 858	6 938
Asunnon saaneita kotitalouksia	2 474	2 401
Valmistuneet asunnot	300	329
Asuntoja rakenteilla	505	482

Pari sanaa minusta ja tiimistäni

- Vuokraneuvontapäällikkönä Espoon Asunnoilla 5,5 vuotta
- Tiimissä 4 asumisneuvojaa ja 8 vuokravalvojaa, joista 2 osa-aikaisia
- Tiimi vastaa vuokravelkatilanteiden hoidosta. Asunnon huonosta hoidosta ja häiriöistä vastaa sosiaalinen isännöitsijä ja isännöitsijät
- Yksi päätavoitteistamme on vuokravelkahäätöjen estäminen ja asumisen turvaaminen aina, kun mahdollista
- Painopisteenämme v. 2025 asumisneuvoja-vuokravalvoja parityö ja varhainen puuttuminen vuokravelkoihin
 - Asumisneuvojilla on aina ollut omat kiinteistöryhmät
 - Vuokravalvojilla syksystä 2024 alkaen osa työtehtävistä omissa kiinteistöryhmissä



Vuokranantajan keinot ehkäistä vuokraelkaantumista ja puuttua siihen

Mitä vuokranantaja voi tehdä?

*Useimmille meistä asuminen on kuukauden suurin yksittäinen kuluerä.
Myös muuttoon ja kodin perustamiseen kuluu helposti paljon rahaa.*

- Kohtuullinen vuokrataso
- Rahavakuudesta luopuminen

Mitä vuokranantaja voi tehdä?

Vuokrarästi jännittää ja nolottaa. Moni ei tiedä, miten kannattaa toimia.

- Myöhästyneestä maksusta muistuttaminen
- Asiakaslähtöinen ja saavutettava asiakaspalvelu
- Ystävällinen ja arvostava kohtaaminen
- Yhteydenottoon kannustaminen aina, kun maksuissa on viivettä
- Selkokielen viestintä kaikille asiakkaille, käännökset tarpeen mukaan
- Säännöllinen tiedottaminen, miten kannattaa toimia (nettisivut, lehti, some)

Mitä vuokranantaja voi tehdä?

Vuokravelka on sen verran suuri, että se on vaikea maksaa kerralla pois.

- Asiakkaan tilanteen tunnistaminen
- Maksusopimuksen solmiminen vuokravalvonnassa aina, kun mahdollista
- Asiakkaan maksukyvyn mukaiset kk-erät ja kohtuullisen pituinen sopimus
- Vuokranmaksun kääntäminen etupainotteiseksi maksusopimuksella

Mitä vuokranantaja voi tehdä?

Vuokravalvojalla herää huoli asiakkaan tilanteesta tai asiakas kertoo itse vaikeuksista, joita on kohdannut.

- Asumisneuvonnan tarjoaminen asiakkaille
- Asumisneuvojan tilannekartoitus ja palveluohjaus verkostoihin
- Toimivien kumppanuuksien rakentaminen
 - mm. aikuissosiaalityö, lastensuojelun jälkihuolto, seniori-info

Mitä vuokranantaja voi tehdä?

Huoli ikääntyvien asukkaiden tilanteesta ja tuen tarpeesta

- Ikäihmisten kontaktointihanke syksyllä 2024
 - Vastaako nykyinen asunto asiakkaan asumistarvetta ja taloudellista tilannetta? Onko ikääntyvillä asukkailla tarvittavat palvelut käytössään (esim. ruokapalvelu ja kotihoito)?
 - Asumisneuvojat jututtivat puhelimesta 83 yli 75-vuotiasta päävuokralaista
 - Valtaosa koki yhteydenoton myönteisenä (80%) ja oli tyytyväinen asuntoonsa (96%)
 - Yksinäisyys varjostaa monen ikääntyvän asukkaankin arkea. Toisaalta moni voi hyvin ja elää aktiivista arkea. Ikäihmisille kohdennettuja palveluja oli käytössään 20 % asiakkaista.
 - Soitoista poiki 10 kotikäyntiä, joilla asiakkaat saivat kiitoksena pitkästä asiakkuudesta suklaarasian ja sosionomiharjoittelijan piirtämän kortin

Mitä vuokranantaja voi tehdä?

Huoli nuorista asukkaista, joilla on usein vaikeuksia heti asumisen alkaessa. Jos heidät tavoitetaan, he kertovat esimerkiksi, etteivät löydä vuokralaskua.

- Asumisneuvojat ottavat yhteyttä uusiin 18-25 -vuotiaisiin asukkaisiin
 - Haluamme varmistaa, että olennainen tieto on tavoittanut nuoret
 - Lisäksi tavoitteena on madaltaa kynnystä olla yhteydessä vuokranantajaan
 - Asumisneuvojien yhteydenotto kuukauden sisään sopimuksen alkamisesta
 - Hanke aloitettiin maaliskuussa 2025.

Mitä vuokranantaja voi tehdä?

Vuokravelkaa on paljon ja asiakas on vaarassa menettää kotinsa.

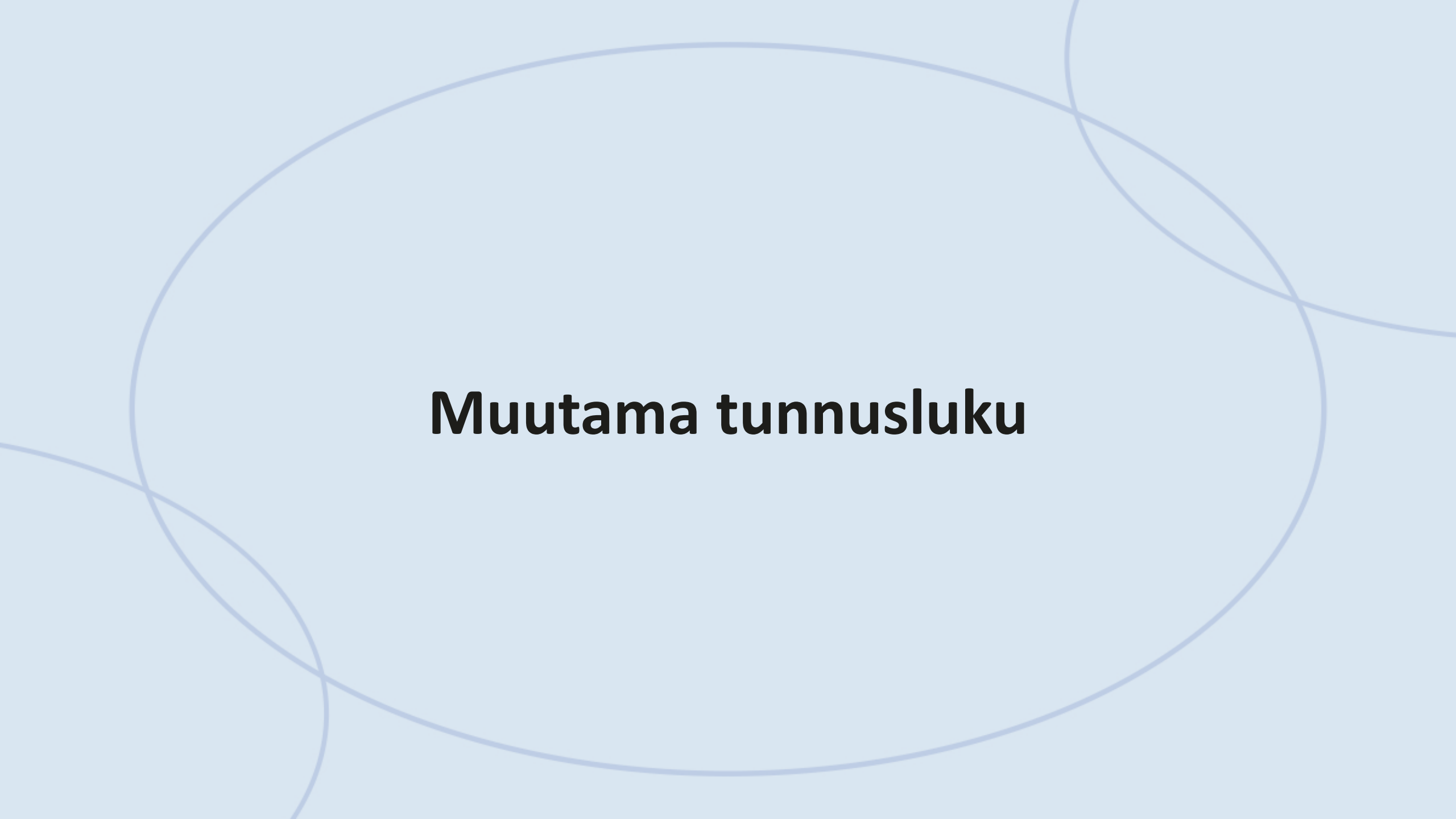
- Varmistaminen, että asiakas ymmärtää tilanteen vakavuuden
- Maksusopimus vuokravalvontaan
- Maksusopimus asumisneuvontaan yhdessä aikuissosiaalityön kanssa

Mitä vuokranantaja voi tehdä?

Asiakas on jouduttu haastamaan vuokravelasta käräjäoikeuteen

Edellytysten täyttyessä

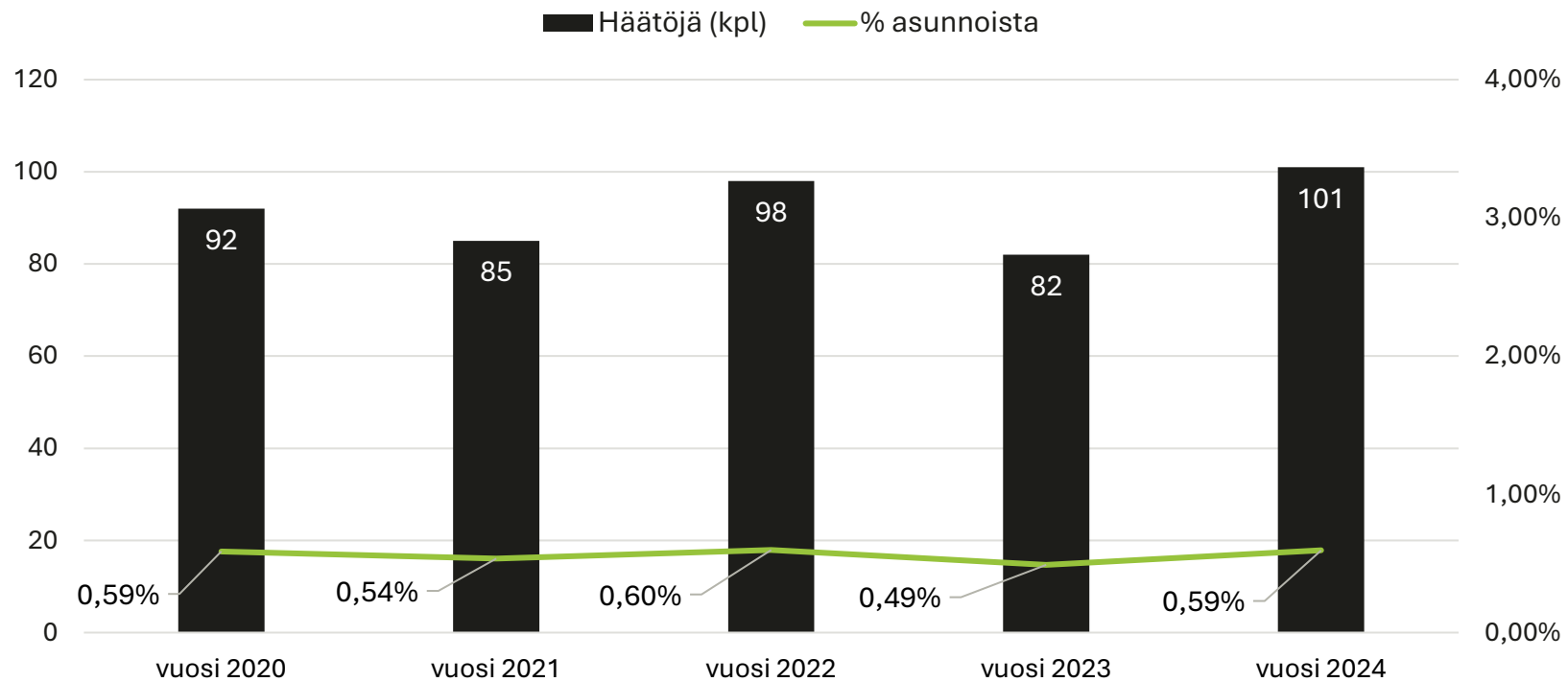
- Häätöhakemus voidaan vetää pois oikeudesta
- Häätötuomiota ei laiteta täytäntöön
- Selkeä asiakasviestintä: miten asiakkaan tulee toimia jatkossa, jos hänellä on vaikeuksia vuokranmaksussa.



Muutama tunnusluku

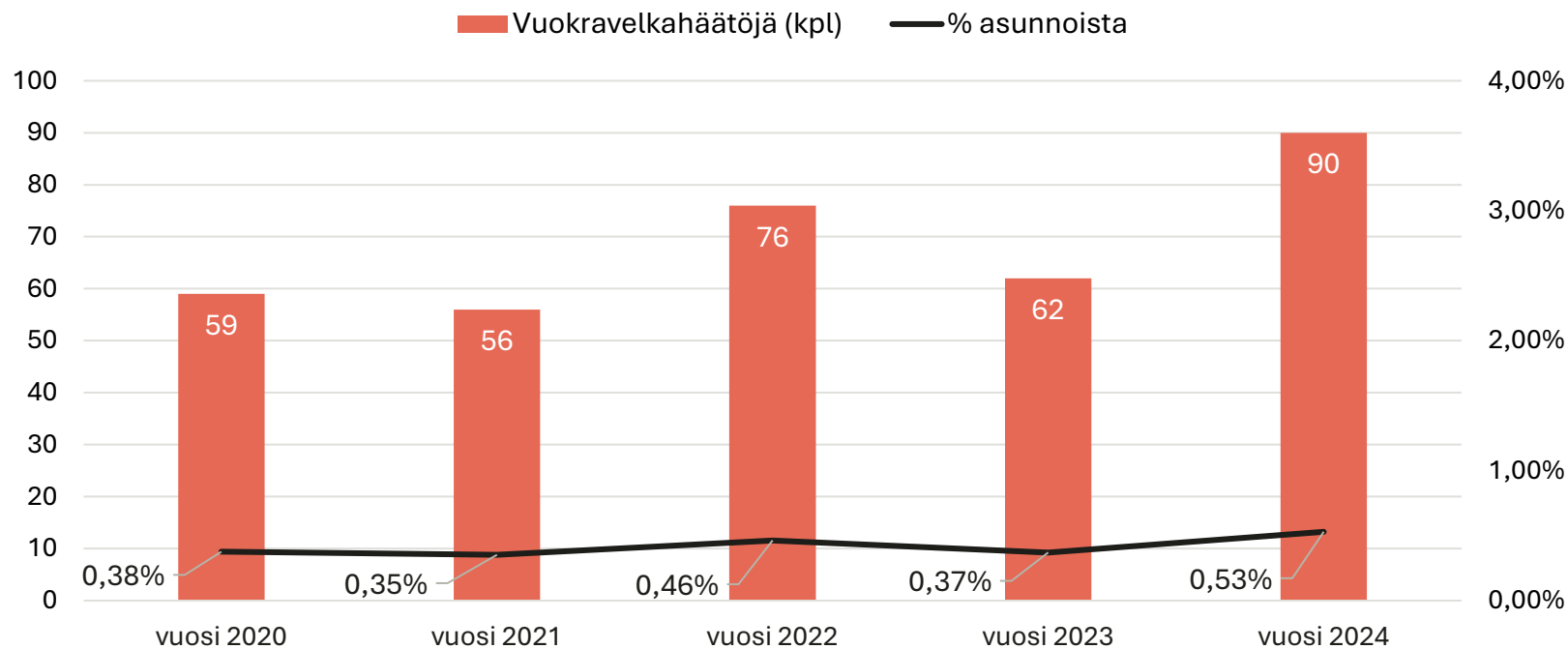
Häädöt

Häädöt Espoon Asunnoilla v. 2020-2024



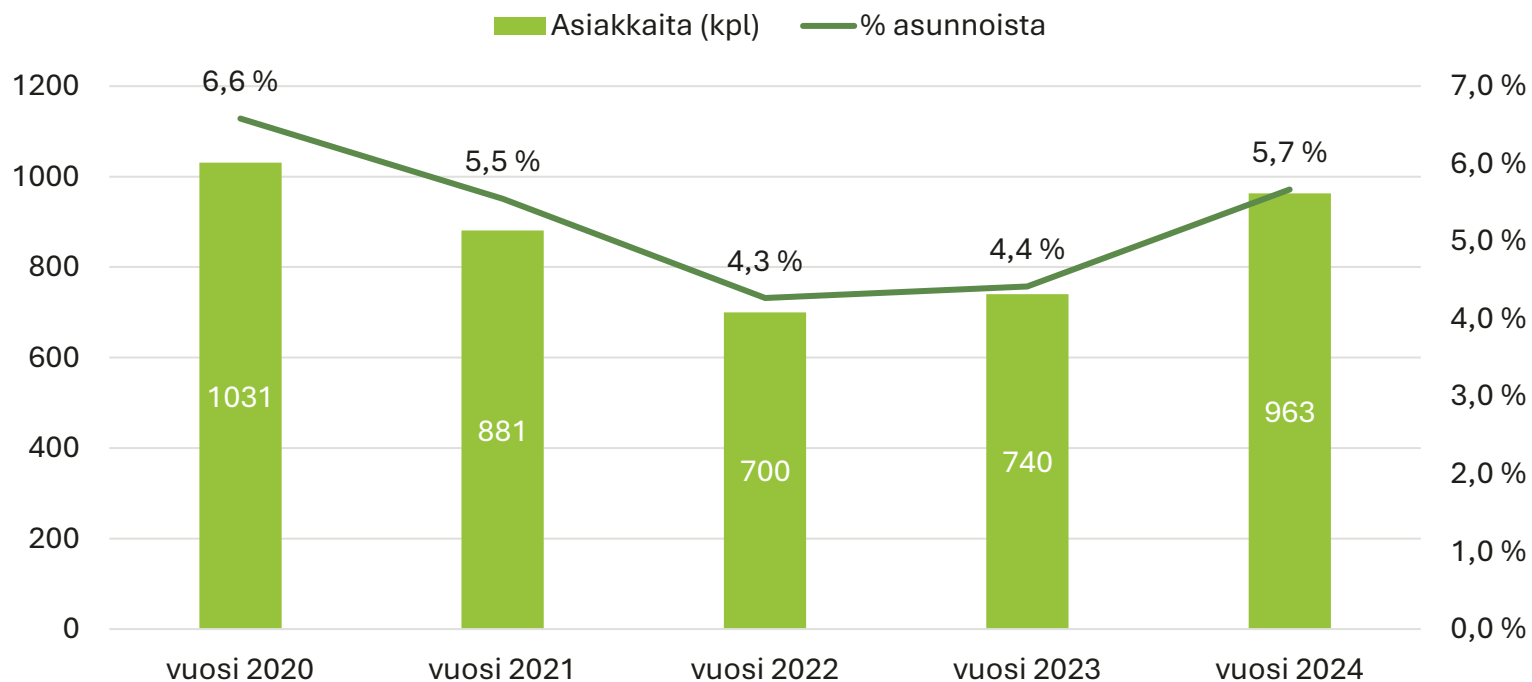
Vuokravelkähädöt

Vuokravelkähädöt Espoon Asunnoilla v. 2020-2024

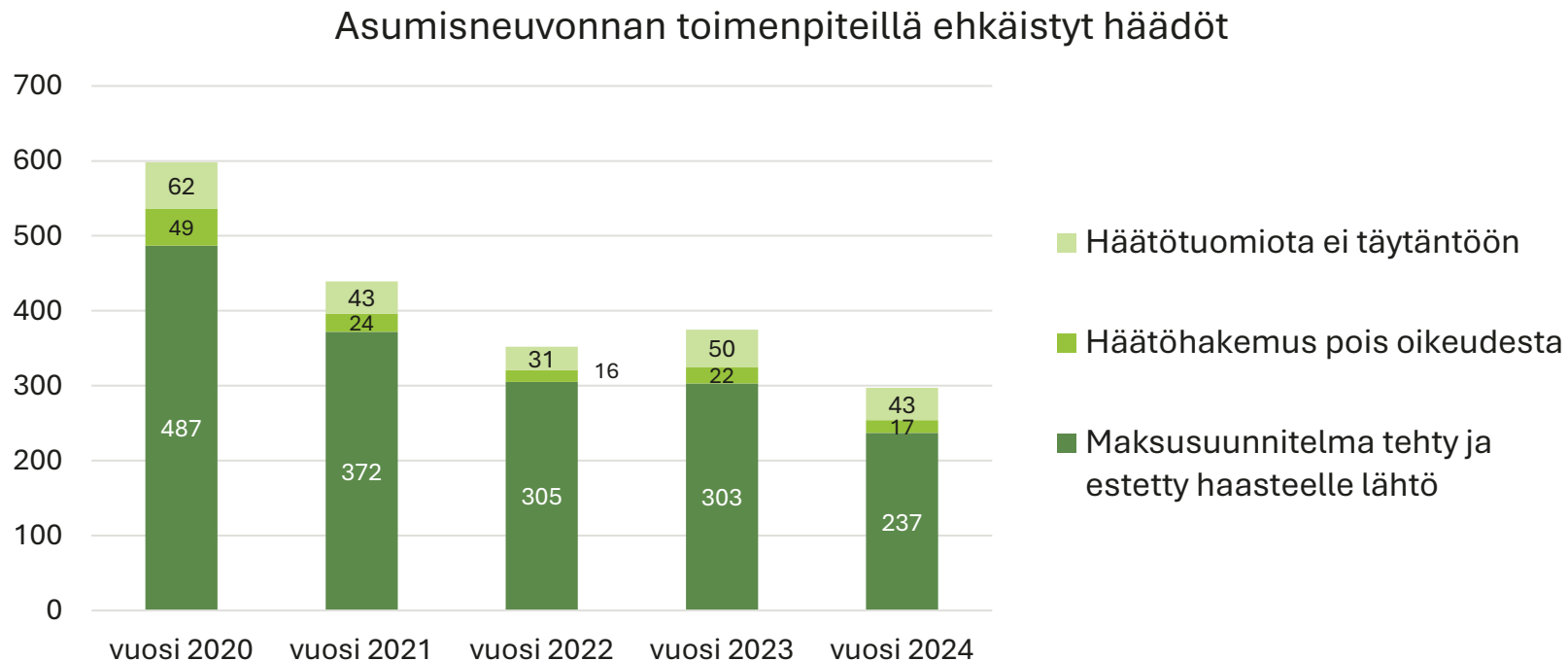


Asumisneuvonnan asiakkaat

Asumisneuvonnan asiakkaat v. 2020-2024



Asumisneuvonnan vaikutukset





Kiitos mielenkiinnosta!