

Selvitys ARA-vuokra-asuntotar- jouksista kieltäytymisestä pää- kaupunkiseudulla

Sari Pitkänen ja Janne Antikainen, MDI



Sisällys

1 Selvityksen tausta	3
2 Selvityksen tavoite ja toteutus.....	4
3 Taustatietoa vuokra-asunnon tarjoajista ja hakijoista	7
3.1 Vuokrataloyhtiöiden tilanteesta.....	7
3.2 Vuokra-asunnonhakijoiden taustasta	10
4 Asuntotarjouksista kieltäytyminen ja prosessi.....	16
4.1 Tilastotietoa asuntotarjouksista kieltäytymisestä	16
4.2 Kieltäytymisen syyt vuokrataloyhtiöittäin	17
4.3 Asuntotarjouksista kieltäytymisen syistä hakijanäkökulmasta	23
4.4 Hakijoiden arviot asunnon tarjoamisen prosessista ja tavasta	36
5 Ehdotettuja keinoja asuntotarjouksista kieltäytymisen vähentämiseksi	44
5.1 Vuokra-asunnon hakijat	44
5.2 Vuokrataloyhtiöiden edustajat ja sidosryhmät	49
6 Kehittämissuhteet	55
Liite 1. Haastattelukysymykset	63
Liite 2. Kieltäytymisten syiden ryhmittely	65

1 Selvityksen tausta

Suomessa on noin rajoituksenalaista 375 000 valtion tuella rakennettua vuokra-asuntoa eli ARA-vuokra-asuntoa, joita omistavat kunnat, muut julkisyhteisöt sekä yleishyödylliset yhteisöt. ARA-vuokra-asuntojen käyttöön, asukasvalintaan ja vuokranmääritykseen liittyy rajoituksia. Asuntojen on oltava julkisesti ja yleisesti haettavissa, ja asukkaiksi on valittava ensisijaisesti kiireellisimmässä asunnontarpeessa olevat, vähävaraisimmat ja pienituloisimmat hakijat. Asukasvalinnoilla pyritään myös vuokratalon monipuoliseen asukasrakenteeseen ja sosiaalisesti tasapainoisiin asuinalueisiin.

Pääkaupunkiseudulla on pula kohtuuhintaisista vuokra-asunnoista. Toisaalta yhtenä pidempiaikaisena haasteena ARA-vuokra-asuntoja omistavilla organisaatioilla on tarjotuista vuokra-asunnoista kieltäytyminen. Asuntotarjouksista kieltäytymiset aiheuttavat vuokratalo-yhtiöille ylimääristä työtä, asuntojen vajaakäyttöä ja sen myötä kustannuksia, jotka vaikuttavat lopulta omakustannusvuokrien korotuksiin.

Pääkaupunkiseudulla on laadittu aiemmin selvityksiä vuokra-asunnoista kieltäytymisestä. Laukkasen selvityksen (2007)¹ mukaan Helsingin kaupungin omistamiin vuokra-asuntoihin jätti vuonna 2005 uusimatta vuokrahakemuksen noin 60 %, ja vuosittain runsaat 40 % asunnontarjouksista ei päätenyt huoneenvuokrasopimuksen solmimiseen. Asunto-osaston tilastojen mukaan Helsingissä oli vuosina 2010–2014 vuokra-asunnoista kieltäytymisiä 33,5–39,5 %².

ARAN kokoamien tietojen³ perusteella pääkaupunkiseudulla jää suuressa osassa vuokra-asunnosta kieltäytymisen syy selvittämättä, sillä asunnon hakijaa ei tavoiteta tai tarvittavia liitetietoja ei toimiteta. Yleisimpiä tilastoituja syitä asunnosta kieltäytymiselle ovat asunnon sijainti, kuten talon tai alueen huono maine, asuntotarjouksen saaminen jo aikaisemmin

¹ Laukkanen Tuula (2007) Kaupungin omistamien vuokra-asuntojen hakijoiden asumisen seuranta Helsingissä syyskuu 2005 – syyskuu 2006. Ympäristöministeriön raportteja 5 | 2007

² Kaupungin vuokra-asuntojen myöntämisperusteet ja valvonta 2014. Arviointimuistio 19.2.2015, Helsingin kaupungin tarkastusvirasto

³ Tarjouspyyntö ”Selvitys ARA-vuokra-asuntotarjouksista kieltäytymisistä 19.08.2020”

muualta, asunnon vuokrataso ja varustelutaso, kuten hissittömyys. Asunnon sijaintiin ja kokoon liittyvien tekijöiden merkitys on tullut esille muun muassa ikääntyneille vuokra-asumista tarjoavien vanhustentaloyhteisöjen asunnoissa, joiden haasteeksi on tullut yleensä 1970–1980-luvuilla rakennettujen tilojen kunto, koko, sijainti ja myös soveltuvuus kohderyhmän tarpeisiin, kuten tilojen esteettömyys.⁴

2 Selvityksen tavoite ja toteutus

Tämän selvityksen tavoitteena on tuottaa tietoa asuntotarjousten vastaanottamisen prosessista ja asuntotarjouksista kieltäytymisen syistä. Selvityksessä hankittavan tiedon avulla pyritään kehittämään prosessia ja vähentämään kieltäytymisten määrää. Selvitys kohdistuu viiteen suureen pääkaupunkiseudulla toimivaa ARA-vuokra-asuntoja välittävään toimijaan, jotka ovat Helsingin kaupunki, Espoon Asunnot Oy, VAV Asunnot Oy, Kiinteistö Oy M2 Kodit ja Asuntosäätiö. Selvityksen on tilannut Asumisen rahoitus ja kehittämiskeskus (ARA). Helsingin kaupungin malli poikkeaa muista kohdeorganisaatioista siten, että kaupunki välittää asunnot kiinteistöyhtiöiden eli Helsingin kaupungin asunnot Oy:n (Heka) ja Asuntohankinnan omistamiin asuntoihin.

Selvityksen on toteuttanut MDI Public Oy lokakuun 2020–helmikuun 2021 välisenä aikana. Selvityksen toteuttamista on tukenut ohjausryhmä, jossa ovat mukana ARA:n lisäksi vuokrataloyhtiöiden edustajat.

Selvityksessä vastataan seuraaviin kysymyksiin:

A. Mitä ovat asuntoon, asuntotarjouksiin ja asukasryhmiin liittyvät syyt asuntotarjouksesta kieltäytymiselle?

1. Mitkä syyt vaikuttavat asunnosta kieltäytymisiin?
2. Minkälaiset asuntotarjoukset (tarjotun asunnon ominaisuudet ja

⁴ Pitkänen S., Harju H., Thessman M., Huotari K. & Törmä S. (2020) Valtion tukea saaneiden vanhustentaloyhteisöjen tilanne ja tulevaisuuden näkymät. Valtiokonttorin julkaisuja 03/2020.

sijainti) johtavat useimmin kieltäytymisiin?

3. Onko löydettävissä joitain asukasryhmiä, joiden kohdalla kieltäytymisen on yleisempää?

B: Miten asuntotarjouksista kieltäytymisiä voitaisiin vähentää?

4. Millaisilla asuntotarjousprosessiin, asuntojen markkinointiin ja asuntokantaan liittyvillä toimilla kieltäytymisiä voitaisiin vähentää?

Selvityksessä käytettiin seuraavaa aineistoa:

- 1) Vuokrataloyhtiöiden lähettämät tilastot
- 2) Asiantuntijahaastattelut, joita tehtiin vuokrataloyhtiöiden edustajille yhteensä 12 sekä valtakunnallisille vuokra-asumisen asiantuntijoille yhteensä 6.
- 3) Asuntotarjouksesta kieltäytyneille suunnattu kysely. Kysely lähetettiin lokakuussa-marraskuussa 2020 vuokra-asuntotarjouksesta kieltäytyneille 344:lle VAV Asunnot Oy:n, 246 Espoon Asunnot Oy:n, 150 Helsingin kaupungin ja 150 M2-Kodit asuntotarjouksesta kieltäytyneelle. Kysely välitettiin vuokrataloyhtiöiden asiakastietojärjestelmien kautta anonyyminä kyselyynä. Kyselyyn oli mahdollista vastata suomeksi ja englanniksi. Kyselyyn saatiin 336 vastausta, ja vastausprosentti oli 38 %. Keskimääräistä korkeampi vastausprosentti oli M2-Kodeilta asuntoa hakeneilla ja mataslampi VAV Asuntojen asunnonhakijoilla. Kyselyyn vastanneista 23 % oli hakenut asuntoa VAV Asunnoilta, 29 % Espoon Asunnoilta, 22 % Helsingin kaupungilta ja 26 % M2-Kodeilta ja 1 % Asuntosäätiöltä. Asuntosäätiöllä ei ole vastaavaa asunnosta kieltäytymisestä kertovaa asiakastietojärjestelmää kuin muilla toimijoilla, ja vuokra-asuntojen määrä on pienempi, joten Asuntosäätiön vuokranhakijoiden aineistonkeruu tehtiin haastatteluna.

Kyselyyn vastanneista 75 % oli naisia. Kyselyyn vastanneiden keski-ikä oli 40 vuotta. Nuorin vastaaja oli 18-vuotias ja vanhin 80-vuotias (Taulukko 1).

Taulukko 1. Vastaajien ikäluokitus.

Ikäluokka	% vastaajista (n=330)
alle 25	15
25-34	26
35-44	23
45-55	19
yli 55	17

- 4) Asuntotarjouksista kieltäytyneiden puhelinhaastattelut, joita tehtiin yhteensä 31. Haastatteluun ilmoitettiin jättämällä yhteystiedot kyselylomakkeelle. Haastatteluun oli mahdollisuus saada tulkkausapua, ja yksi haastateltava käytti puhelintulkkia.

Haastatelluista 9 haki asuntoa Helsingin kaupungilta, 6 Espoon Asunnoilta, 8 Asuntosäätiöltä, 6 VAVilta ja 2 M2-Kodeilta. Haastatelluista 7 oli miehiä ja 6 maahanmuuttajataustaisia henkilöitä. Haastateltavien iät vaihtelivat, ja mukana oli nuoria ensiasunnon hakijoita ja ikääntyneitä senioriasunnon hakijoita.

Haastattelukysymykset on esitetty liitteessä 1.

Haastatteluiden lisäksi palautetta saatiin myös kahdesta sähköpostista, joissa henkilöt kertoivat lyhyesti englannin kielellä elämäntilanteestaan ja kiireellisestä tarpeestaan saada asunto.

Tähän raporttiin on koottu tiiviisti projektin keskeiset tulokset ja havainnot. Seuraavassa luvussa 3 kuvataan tarkemmin selvityksen kohteena olevia vuokrataloyhtiöitä ja niiden asunnonhakijoiden asuntotarpeita. Luvussa 4 tarkastellaan vuokra-asuntotarjouksista kieltäytymisiä vuokrataloyhtiöiden tilastojen sekä vuokra-asunnon hakijoiden kysely- ja haastatteluaineiston näkökulmasta. Lisäksi luvussa tuodaan esille asunnonhakijoiden näkemyksiä asuntotarjousten vastaanottamisesta. Luvussa 5 kerrotaan vuokra-asunnonhakijoiden sekä vuokrataloyhtiöiden ja niiden sidosryhmien esittämistä kehittämis ehdotuksista. Selvityksen lopuksi luvussa 6 on suosituksia asuntotarjouksista kieltäytymisen vähentämiseksi.

3 Taustatietoa vuokra-asunnon tarjoajista ja hakijoista

3.1 Vuokrataloyhtiöiden tilanteesta

Kaikkien pääkaupunkiseudun vuokrataloyhtiöiden ARA-vuokra-asunnot

ARAN asuntomarkkinat -selvityksen (Asuntomarkkinakatsaus 2020)⁵ mukaan vuonna 2020 Suomessa 56 % ARA-asunnon hakemuksista kohdistui pääkaupunkiseudulle. Helsingissä, Espoossa ja Vantaalla vuokra-asuntojen saatavuus oli melko vaikea. Haettavia ARA-vuokra-asuntoja on hyvin vähän verrattuna asunnonhakijoiden määrään, ja asuntojen vaihtuvuus on pieni, keskimäärin noin 15 %. Vuoteen 2019 verrattuna tilanne kiristyi eniten Espoossa, mutta myös Helsingissä ja Vantaalla. Tyhjiä asuntoja oli vähiten Espoossa, jossa väestö kasvoi eniten ja toiseksi vähiten Vantaalla, jossa väestö kasvoi toiseksi eniten.

ARA-vuokra-asuntojen vuokrien ero markkinaehtosiin vuokriin oli suurin Helsingissä, jossa ero oli yli 60 %, kun Espoossa ja Vantaalla ero oli noin 35 %. Korkein keskimääräinen ARA-vuokra-asuntojen vuokra oli Vantaalla, toiseksi korkein Helsingissä ja kolmanneksi Espoossa. Espoossa tapahtui suurempi muutos ARA-asuntojen keskivuokrassa kuin Helsingissä ja Vantaalla.

ARA-asuntojen tarjonta vähentyi vuoteen 2018 verrattuna uudistuotannon kasvusta huolimatta, sillä asuntojen vaihtuvuus on vähentynyt ja asuntojen vapautuminen rajoituksista kasvanut. ARA-asuntojen saatavuus väheni vuosien 2018–2019 välillä eniten Vantaalla ja toiseksi eniten Espoossa, kun Helsingissä asunnon saaminen helpottui. Vuonna 2019 Helsingissä sai ARA-asunnon noin 5 600 henkilöä, Espoossa ja Vantaalla noin 2 100 henkilöä. (taulukko 2)

⁵[https://www.ara.fi/fiFI/Tietopankki/Tilastot_ja_selvitykset/Asuntomarkkinat/Katsaukset_2020/Asuntomarkkinakatsaus_12020_vuokraasunno\(57815\)](https://www.ara.fi/fiFI/Tietopankki/Tilastot_ja_selvitykset/Asuntomarkkinat/Katsaukset_2020/Asuntomarkkinakatsaus_12020_vuokraasunno(57815))

Taulukko 2. Kaikkien pääkaupunkiseudun vuokrataloyhtiöiden ARA-vuokra-asuntojen määrä, käyttöaste ja keskineliövuokra selvityksen kohteissa 2019

	Helsinki	Espoo	Vantaa
Haettavat ARA-vuokra-asunnot	5 501	1 901	2 172
Hakijat *	44 629	9 863	12 161
Asunnon saaneet	5 638	2 166	2 126
Käyttöaste	99,4	98,6	98,8
Keskineliövuokra €/m ²	13,4	13,2	13,8
ARA-vuokrien ero vrt. markkina-vuokriin %	62,4	37,1	31,9

* ARA-asuntomarkkinat -selvitys, tieto 15.3.2020

Selvityksen kohteena olevien vuokrataloyhtiöiden ARA-vuokra-asunnot

Tämän selvityksen kohteena olevista pääkaupunkiseudun vuokrataloyhtiöistä Espoon asunnot Oy, VAV Asunnot Oy ja M2-Kodit vuokraavat itse pääasiassa ARA-asuntoja. Helsingin kaupungin puolestaan valitsee kiinteistöyhtiöiden eli Helsingin kaupungin asunnot Oy:n (Heka) ja Asuntohankinnan omistamiin asuntoihin. Kiinteistöyhtiöt vastaavat vuokrista ja esimerkiksi asuntoja koskevan tiedon välittämisestä asunnonhakijoille sekä hoitavat asumisen aikaiset palvelut.

ARA-vuokra-asuntojen määrä vaihtelee Asuntosäätiön noin 400 asunnosta Hekan noin 48 000 asuntoon. Helsingin kaupungin asuntoihin on noin 24 700 hakijaa, kun Asuntosäätiöllä vapautuu yksittäisesti noin viisi vuokra-asuntoa kuukaudessa. Vuokra-asuntojen vaihtuvuus on yhtä vähäinen ja käyttöaste yhtä korkea kuin alueen ARA-vuokra-asunnoissa keskimäärin. Keskimääräiset vuokrat vaihtelivat vuonna 2019 noin 12–16 € välillä. Selvitykseen kohteena olevien vuokrataloyhtiöiden keskivuokrat ovat keskimäärin alemmat kuin taulukossa 2 esitetyt pääkaupunkiseudun ARA-vuokra-asunnoissa keskimäärin. M2-Kotien korkeampi vuokrataso selittyy sillä, että sen omistukseen on siirtynyt entisiä VVO:n vuokra-

asuntoja, joiden vuokrataso on ollut korkeampi. Hekan asunnoissa on halvin neliövuokra ja VAVin asunnoissa toiseksi halvin. (taulukko 3).

Taulukko 3. ARA-vuokra-asuntojen määrä, toiminnallinen käyttöaste ja keskineliövuokra selvityksen kohteissa

Helsingin kaupungin asunnot Oy (Heka)			
	ARA-vuokra-asuntoja	Käyttöaste (keskimäärin)	Keskineliövuokra €/m ²
2017	45 686	99,9	11,49
2018	46 230	99,9	11,61
2019	47 076	99,8	11,69
Espoon Asunnot Oy			
	ARA-vuokra-asuntoja	Käyttöaste (keskimäärin)	Keskineliövuokra €/m ²
2017	15 161	98,10	11,95
2018	15 516	98,80	12,05
2019	15 453	98,60	12,40
M2-Kodit			
	ARA-vuokra-asuntoja	Käyttöaste (keskimäärin)	Keskineliövuokra €/m ²
2017	3 807	98,3	14,45
2018	3 887	98,3	15,13
2019	4 120	98,4	15,57
VAV Asunnot Oy			
	ARA-vuokra-asuntoja	Käyttöaste (keskimäärin)	Keskineliövuokra €/m ²
2017	10 481	99,00	11,95
2018	10 800	99,05	12,11
2019	9 226	99,10	12,21
Asuntosäätiö			
	ARA-vuokra-asuntoja	Käyttöaste (keskimäärin)	Keskineliövuokra €/m ²
2017	384	98,9	13,21

2018	384	99,13	13,21
2019	384	99,09	12,99

* Espoon Asuntojen ja Vantaan Asunnot Oy:n tilastot sisältävät vapaarahoitteiset asunnot

3.2 Vuokra-asunnonhakijoiden taustasta

Vuokrataloyhtiöiden tilastot

ARA on laatinut oppaan, jonka avulla pyritään edistämään yhtenäisten käytäntöjen toteutumista arava- ja korkotukivuokra-asuntojen eli ARA-asuntojen asukasvalinnoissa ja viranomaisvalvonnassa. Ohjeiden mukaisesti ARA-vuokra-asuntojen vuokranantajien on otettava huomioon haki-
jan asunnontarvetta arvioidessaan hakijaruokakunnan nykyiset asunto-
olot ja niiden parantamisen kiireellisyys. (Asukasvalintaopas 2019)⁶

ARA-vuokra-asunnon hakijoilla on mahdollisuus tehdä hakuehtoja huoneiston koon ja huoneistotyyppin mukaisesti. Vuokrataloyhtiöiden tilastojen perusteella vuosina 2015–2019 vuokrataloyhtiöissä haettiin yleisimmin asunnoksi kaksioita, toiseksi yleisimmin yksiöitä ja harvemmin sitä suurempia asuntoja. Kaksioita myös tarjotaan useimmin, kun taas yksiöitä tarjotaan vähemmän kuin niitä on haettu. Rivitaloista haetaan useammin asuntoa kuin mitä niitä tarjotaan.

VAVin asuntoa hakevista 51 % toivoi saavansa asunnon rivitalosta, 47 % pienkerrostalosta ja 40 % luhtitalosta. Kiinnostus rivitaloihin väheni hieman vuonna 2020. Kaupunginosien kiinnostavuus vaihtelee suhteellisen vähän vuosittain, mutta niiden väliset erot ovat suuret. Asunnonhakijoiden toiveet asuinalueesta vaihtelevat paljon. Tästä kertoo se, että esimerkiksi selvityksen kohteista VAVin asuntoa hakevilla suosituimmista alueista kiinnostuneita on noin 50 % hakijoista, kun vähiten suosituimmista alueista kiinnostuneita on ollut alle 15 % hakijoista.

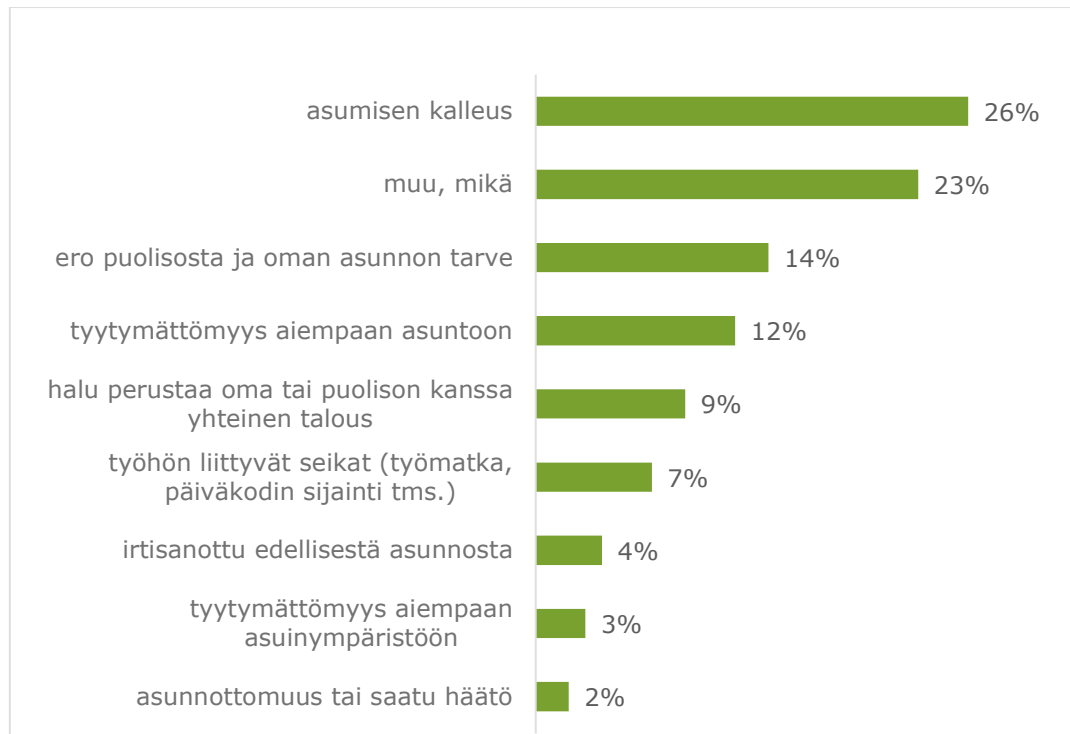
⁶ [https://www.ara.fi/fi-FI/ARAasuntokanta/Osaomistusasunnot/Asukasvalintaopas\(34134\)](https://www.ara.fi/fi-FI/ARAasuntokanta/Osaomistusasunnot/Asukasvalintaopas(34134))

Selvitystä varten tehdyn kyselyn ja haastatteluiden tulokset

Syyt asunnonhauille

Vuokrataloyhtiöiden asuntotarjouksista kieltäytyneille osoitetun kyselyn perusteella yleisin syy muuttoon oli asumisen kalleus, joka oli neljäsosalla vastaajista perusteena uuden asunnon etsimiselle. Toiseksi yleisin syy noin neljäsosalla olivat muut syyt, jotka olivat avovastausten perusteella asunnon liian pieni koko, terveyssyyt, kuten naapurista asuntoon tuleva tupakansavu, ja lähestyvä kylpyhuoneremontti. Noin reilu kymmenesosa haki uutta asuntoa puolisoista eroamisen vuoksi ja kymmenesosa siksi, että he olivat tyytymättömiä aiempaan asuntoon. Noin kymmenesosalla asunnonhaun taustalla oli halu perustaa itselle oma talous tai muuttaa yhdessä puolison kanssa yhteistalouteen. Miltei yhtä usein syynä olivat työhön liittyvät syyt, kuten työmatkaan tai päiväkodin sijaintiin liittyvät syyt. Harvemmin syynä asunnonhauille oli irtisanominen edellisestä asunnosta, asunnottomuus ja tyytymättömyys aiempaan asuinympäristöön (kuva 1).

Miehillä oli naisia useammin syynä asunnonhauille halu perustaa oma talous tai yhteistalous puolison kanssa sekä asunnottomuus, kun naisilla oli miehiä useammin perusteena nykyisen asunnon kalleus. Ikäryhmittäin tarkasteltuna 35–44-vuotiailla ero puolisoista ja alle 25-vuotiailla irtisanominen edellisestä asunnosta olivat muihin ikäryhmiin verrattuna useammin asunnonhaun perusteena.



Kuva 1. Asuntotarjouksista kieltäytyneiden syyt vuokra-asunnon hakemiselle (n=335)

Myös haastateltavilta tiedusteltiin syitä, miksi he olivat hakemassa uutta vuokra-asuntoa. Yleisimpiä syitä uuden vuokra-asunnon tarpeeseen oli kyselyyn vastanneiden tavoin nykyisen asunnon kallis vuokra sekä perheeseen ja elämäntilanteen muutokset. Haastateltavissa oli työttömäksi vuoden 2020 koronaepidemian aikana joutuneita, pitkällä sairauslomalla olevia sekä eläkeläisiä, joilla nykyisen asunnon vuokrataso oli liian korkea. Korkeat vuokrat olivat osalla aiheuttaneet velkaantumista. Elämäntilanteen muutoksia olivat lasten kotoa pois muuttaminen, avioerotilanteet ja tarve suuremmalle asunnolle lasten vuoksi. Muita syitä uuden vuokra-asunnon hakemiselle olivat myös tiedossa oleva putkiremontti, tarve etsiä uusi vastaava asunto työsuhdeasunnon määräaikaisen viisivuotiskauden päättymisen jälkeen sekä toive siirtyä alivuokralaisasunnosta tavalliseen vuokra-asuntoon.

Tyytymättömyyttä asuinympäristöön aiheutui asuintalon rauhattomuudesta naapureiden aiheuttamien ongelmien tai naapuristossa sijaitsevan ravintolan ja siitä kotiin aiheutuvien häiriöiden vuoksi. Kuitenkin useimilla asunnonhakijoilla ja etenkin perheellisillä oli usein kriteerinä asunnon saaminen samalta alueelta tai lähialueilta. Lasten päivähoidon- ja koulupaikat haluttiin säilyttää, sillä esimerkiksi vuoropäiväkotipaikka tai

murrosikäisen nuoren koulupaikka pyrittiin pitämään samana kesken lukuvuotta. Monilla haastateltavilla oli käsityksiä alueen vuokratulojen asukkaista, talojen rauhallisuudesta tai remontointitarpeesta, joten he hakivat alueella tiettyihin asuintaloihin.

Tyytymättömyys aiempaan asuntoon johtui osalla hakijoista nykyisen asunnon esteellisyydestä. Hakijat eivät olleet osanneet ilmoittaa asunnonhakua kiireelliseksi, mistä kertoo yhden esteetöntä asuntoa hakevan henkilön joutuminen asunnottomaksi ja muuttaminen tuttavien luo. Haastateltavat kritisoivat sitä, ettei haun kiireellisyyttä ollut pystytty huomioimaan riittävästi. Tästä on esimerkkinä tapaus, jossa asunnonhakija oli saanut naapurilta tappouhkauksen ja joutunut väkivaltaisen hyökkäyksen kohteeksi samoin kuten hänen lapsensa. Haastateltava oli saanut vaarallisesta tilanteesta johtuen suosituksen muutosta aikuissosiaalityöstä ja kriisiterapeutilta. Toisessa tapauksessa perheväkivaltatilanne oli kärjistynyt rikosprosessiin johtamiseen saakka. Yksi haastateltavista ei ollut tietoinen, että olisi voinut ilmoittaa asunnonhaun kiireelliseksi perheen arkea vaikeuttavan puolison sairauden perusteella.

Haastattelujen perusteella maahanmuuttajilla oli keskimääräistä enemmän haasteita asunnonhaussa, sillä verkkopohjainen haku ja hakuun liittyvien sähköpostien laatiminen on ollut vaikeaa kirjoitustaidon puutteiden vuoksi. Osa maahanmuuttajista ei ollut osannut laittaa hakemukseen kiireellisyysjärjestykseen vaikuttavaa tietoa siitä, että heillä oli asunnossa alle 10 neliötä asukasta kohden: esimerkiksi yhdellä nelihenkisellä perheellä oli käytössään 37 m² asunto ja toisella 63 m² asunnossa asui viisi-henkinen perhe kahden lemmikin kanssa. Haastatteluiden perusteella asunnonhakijoilla ei ole riittävästi tietoa ARA-asukasvalinnan kriteereistä.

Asunnonhakijoiden tilanne

Kyselyyn vastanneista enemmistö asunnonhakijoista oli hakenut vuokra-asuntoa alle kolme kuukautta. Seuraavaksi yleisimmin asunnonhaku oli kestänyt 3–6 kuukautta tai yli vuoden. Miehet olivat hakeneet naisia useammin asuntoa alle kolme kuukautta, kun naiset olivat hakeneet asuntoa miehiä useammin 3–6 kuukautta tai yli vuoden.

Asunnonhakijoista noin puolet haki asuntoa yksin joko yksinasuvana tai yksinhuoltajana. Noin viidesosa haki asuntoa puolison kanssa ja yhtä

suuri osa hakijoista oli lapsiperheistä. Miehistä yli 40 % haki asuntoa yksin, kun naisista noin neljäsosa haki asuntoa yksinhuoltajana.

Kyselyyn vastanneista noin 60 % oli työssä kokoaikaisesti tai määräaikaisesti. Noin 10 % oli opiskelijoita, noin 10 % työttöminä ja loput työmarkkinoiden ulkopuolella, kuten eläkkeellä, vanhempainvapaalla tai muussa elämäntilanteessa. Taulukkoon 4 on koottu tietoa vuokra-asunnonhakijoiden tilanteesta siten, että on kaikkien kyselyvastausten jakaumat asunnonhaun kestosta, perhetilanteesta ja asunnonhakijan työmarkkinatilanteesta

Taulukko 4. Asunnonhaun kesto sekä asunnonhakijoiden perhe- ja työmarkkinatilanne

Asunnonhaun kesto	Perhetilanne	Työmarkkinatilanne
alle 3 kk 57 %	yksin asuva 32 %	vakinainen työsuhde 51 %
3-6 kk 18 %	yksinhuoltaja 17 %	määräaikainen työsuhde 10 %
6-12 kk 9 %	puolison tai ystävän kanssa ilman lapsia 22 %	opiskelija 11 %
yli 12 kk 16 %	puolison tai ystävän ja lasten kanssa 21 %	työtön 8 %
Yhteensä 100 %	muu tilanne 8 %	eläkkeellä 8 %
	Yhteensä 100 %	vanhempainvapaalla 5 %
		7 % muu (lomautettu, yrittäjä)
		Yhteensä 100 %

Asunnonhaun kohdentuminen

Kyselyn perusteella 64 % hakijoista haki asuntoa useammalta taholta. Avovastausten perusteella hakuja oli käynnissä tyypillisesti kolmeen paikkaan. Tähän voi todennäköisesti olla syynä se, että Kela edellyttää hakua kolmelta eri taholta. Toisaalta vain 11 % kyselyyn vastanneista kertoi asunnonhaun taustalla olevan Kelalta tullut viesti asunnonvaihtamisesta halvempaan, mihin vaikuttaa osaltaan suuri työssä olevien osuus kyselyyn vastanneista. Kyselyyn vastaajilta tiedusteltiin, oliko asuntotarjous johtanut edullisemman asunnon saamiseen. Asuntotarjousta kieltäytymisen jälkeen 49 % kyselyyn vastanneista oli löytynyt halvemman vuokra-asunnon muualta.

Haastatelluista noin puolet asui selvityksen kohteena olevan vuokrataloyhtiön asunnossa ja noin puolet jonkun muun yleishyödyllisen vuokrataloyhtiön asunnossa, minkä lisäksi muutama asui asumisoikeusasunnossa tai yksityisen vuokranantajan asunnossa. Vuokra-asuntoa haettiin tavallisin ensisijaisesti selvityksen kohteena olevista vuokrataloyhtiöistä, mutta samanaikaisesti myös toisista ARA-vuokra-asuntoja tarjoavista yhtiöistä sekä yksityisiltä vuokranantajilta, muun muassa Vuokraovi-palvelun kautta. Etenkin kiireellisesti asuntoa tarvitsevat hakivat asuntoa useilta vuokrataloyhtiöiltä. Haastateltavat hakivat vuokra-asuntoa selvityksen kohteena olevilta vuokrataloyhtiöiltä siksi, että niissä oli keskimääräistä alhaisempi neliövuokra kuin yksityisillä vuokra-asuntomarkkinoilla ja yrityksissä, joilla enemmistö asunnoista on vapaarahoitteisia vuokra-asuntoja.

Monet haastateltavat olivat yksinhuoltajia, joista osa ei saanut tulojensa vuoksi asumistukea tai jos saivatkin, vuokrataso kohosi usein liian korkeaksi muissa kuin selvityksen kohteena olevissa vuokrataloyhtiöissä. Syitä asunnon hakemiseen tapauskohteena olevilta organisaatioilta vaikuttivat myös maksuhäiriömerkinnät sekä mahdollisuus pitkäaikaiseen asumiseen verrattuna turvattomammaksi vaihtoehdoksi koettuun asunnon vuokraamiseen yksityiseltä vuokranantajalta. Maksuhäiriöissä pidettiin ongelmallisena sitä, ettei velan maksaminen poista heti maksuhäiriömerkintää luottotietorekisteristä, ja pieni 200 euron velka vaikeutti asunnonhakua.

Kyselyyn vastanneista asunnon saaneista vastaajista (n=73) puolet (51 %) oli saanut asunnon vapaarahoitteisilta vuokra-asuntomarkkinoilta ja 38 % yleishyödyllisiltä asuntomarkkinoilta, ja 7 % oli ostanut omistus-asunnon. 4 % asunnonhakijoista oli jäänyt asunnottomaksi ja muuttanut tuttavien luo asumaan. Vastaajamäärät ovat pienet, mutta tulosten perusteella iän myötä siirtyminen toiselle yleishyödylliselle vuokranantajalle vähenee: yleisimmin toisen yleishyödyllisen vuokranantajan asuntoon olivat siirtyneet alle 25-vuotiaat ja harvimmin yli 55-vuotiaat. Vapaarahoitteiseen vuokra-asuntoon olivat muuttaneet muita ikäryhmiä useammin 35–44-vuotiaat, jotka ovat valtakunnallisten tulotilastojen perusteella parhaiten ansaitsevassa ikäluokassa. Toisaalta tässä ikäryhmässä oli muita useammin perusteena myös tarjotun asunnon korkea vuokrataso, joten ikäryhmässä on erilaisessa elämäntilanteessa olevia hakijoita. Kyselyyn vastanneissa oli asumisoikeusasunnosta vuokra-asuntoon

muuttavia. Sukulaisen tai tuttavien luokse muuttaneet olivat pääasiassa yli 55-vuotiaita.

4 Asuntotarjouksista kieltäytyminen ja prosessi

4.1 Tilastotietoa asuntotarjouksista kieltäytymisestä

Asuntotarjouksista kieltäytyminen on ollut yleinen ilmiö selvityksen kohteena olevilla ARA-vuokra-asuntoja tarjoavilla yhtiöllä ja säätiöillä.

Vuosina 2015–2020 Helsingin kaupungilla kieltäytymisiä on ollut vuosittain noin 40 %, ja määrä kasvoi vuonna 2020. Espoon asuntojen asuntotarjouksista kieltäytyminen on vaihdellut 36 prosentista 46 prosenttiin olleen 42 % vuonna 2020. VAVin asunnoista kieltäytyneiden on ollut keskimäärin muita yhtiöitä suurempi, ja kaikkein suurin se on M2-Kotien tarjoamissa vuokra-asunnoissa. Lukuja tarkasteltaessa on syytä huomioda, etteivät kieltäytymisprosentit ole vertailtavissa sen vuoksi, että hylkäykseen merkintätapa vaihtelee yhtiöittäin. Tästä on esimerkkinä M 2-Kotien tapa merkitä hylätyksi myös ne, joissa asunnonhakija kieltäytyy soitettaessa tarjouksesta ennen sen lähettämistä. (taulukko 5).

Asuntotarjouksista ei tavallisesta kieltäydytä useampaan kertaan. Esimerkiksi M2-Kodeilla on harvinaista, että sama hakija hylkäisi kolme tai useamman tarjouksen (3 %). Noin 80 % asuntotarjouksesta kieltäytyneistä hakijoista teki kieltäytymisen vain kerran, jonka jälkeen he olivat hyväksyneet uuden tarjouksen tai asunnonhaku oli päättynyt.

Taulukko 5. Asuntotarjouksista kieltäytyminen vuosina 2015–2020

Kieltäytymiset vuosittain %	Helsingin kaupunki	Espoon asunnot Oy	VAV	M2 Kodit
2015	40	42	50	-
2016	40	45	50	-
2017	39	46	47	83

2018	38	43	47	73
2019	39	36	48	74
2020	42	42	45	73

Asunnonhakijoista erittäin kiireellisesti asuntoa hakeneiden osuus on kasvanut viidettä vuotta peräkkäin etenkin pääkaupunkiseudulla (Asuntomarkkinat 2020). Esimerkiksi VAV:n asunnonhakijoista oli vuonna 2015 erittäin kiireellisiä 42 % ja asunnon saajista 35 %. Vuonna 2020 osuudet olivat samaa luokkaa, kun asunnonhakijoista 45 % oli erittäin kiireellisiä ja 36 % asunnon saajista. Espoon asunnoilla oli vuonna 2015 erittäin kiireellisessä asunnontarpeessa 69 % hakijoista, ja asunnon saaneista heitä oli 51 %, kun vuonna 2020 jo 72 % asunnonhakijoista oli erittäin kiireellisessä asunnontarpeessa ja asunnonsaajista heitä oli 60 %. Toisaalta myös erittäin kiireellisesti asuntoa hakeneet ovat kieltäytyneet tarjotusta asunnosta, sillä esimerkiksi vuonna 2019 Helsingin kaupungilla asunnottomista hakijoista 26 % kieltäytyi tarjotusta asunnosta.

4.2 Kieltäytymisen syyt vuokratälyhtiöittäin

Helsingin kaupunki

Helsingin kaupungin tilastoissa on eriteltyä uudet asukkaat ja asunnonvaihtajat, jotka valitaan vapautuviin asuntoihin. Tämän lisäksi Hekalla on mahdollista tehdä keskinäisiä vaihtoja, jolloin asukas etsii itse vaihtokumppanin esimerkiksi Asunnonvaihtopörssin kautta⁷. Hekan keskinäiset vaihdot eivät ole mukana vuokra-asunnoista kieltäytymistä koskevissa tilastoissa. Vuonna 2019 uusista asukkaista asuntotarjouksesta kieltäytyi 40 %, ja asunnonvaihtajista kieltäytyneitä oli 34 %.

Helsingin kaupungilla on laajin luokitus asuntotarjouksista kieltäytymiseen. Syitä on luokiteltu vuosina 2013–2016 alueyhtiökohtaisesti 21

⁷ <https://www.hel.fi/kaupunkiymparisto/asunnonhaku-fi/asunnon-vaihtaminen/vaihto-ara/vaihto-ara-asunnoissa>

yhtiöstä. Vuodesta 2017 lähtien on käytetty 38 perusteen luokitusta, josta tehdään koosteluokituksia. Kieltäytymisen syyt näkyvät liitteessä 2.

Helsingin kaupungin tilastojen mukaan yleisin, noin kolmasosassa tapauksista ilmenevä, peruste asuntotarjouksista kieltäytymiselle oli se, ettei hakijaa tavoitettu tai syy jäi epäselväksi. Asunnon kuntoon ja varusteisiin liittyvät syyt sekä hakijan tilanteen muuttuminen vaikuttivat kummassakin luokituksessa noin 25 prosentilla kieltäytymiseen. Asunnon sijainti vaikutti kieltäytymiseen noin kolmasosassa tapauksista. Se, etteivät liitteet vastanneet hakemusta, olivat syynä yksittäisemmin. Tilastojen perusteella uusilla asukkailla oli tavallisimpana, noin kolmasosassa tapauksista mainittavana syynä se, ettei asukas ollut toimittanut liitteitä. Noin reilussa kymmenesosassa kieltäytyminen on perustunut sijaintiin, asunnon saamiseen muualta ja siihen, ettei hakija huolinut asuntoa. Asunnonvaihtajilla on ollut yleisimmin perusteena tarjouksesta kieltäytymiselle sijainti, hakija ei ole huolinut asuntoa tai ei ole toimittanut tarvittavia liitteitä (taulukko 6).

Taulukko 6. Kieltäytymisen syyt Helsingin kaupungilla vuonna 2019

Kieltäytymisen syy	uudet asuk- kaat	%	asun- non- vaihta- jat	%	kaikki	%
Ei toimittanut liitteitä	746	37	41	15	787	34
Hakijan tilanne	493	24	55	20	548	24
Asunto tai asuintalo	411	20	100	36	511	22
Alue tai ympäristö	244	12	60	22	304	13
Muu syy	149	7	22	8	171	7
Yhteensä	2043	100	278	100	2321	100

Alueellisesti tarkasteltuna idän alueella kieltäytymisten osuus on vaihdellut vuosina 2018–2019 alueittain 26–61 %:n välillä, kaakon alueella asuntotarjouksista kieltäytymisiä on ollut 17–69 %:n välillä, koillisen alueella kieltäytymisiä on ollut 0–67 %:n välillä, etelässä kieltäytymisten osuus on vaihdellut 0–67 %:n välillä ja lännessä 7–100 %:n välillä. Suuret määrät eivät kerro pelkästään alueiden suosiosta, vaan vuosittaisista

vaihteluista ja vapautuneiden ARA-asuntojen tyypistä. Tästä on esimerkiksi Katajanokan vuoden 2018 kieltäytymisprosentin muuttuminen 9 prosentista 25 prosenttiin. Haastatteluiden perusteella keskimääräistä enemmän kieltäytymisiä tulee alueilta, joissa liikenneyhteydet eivät toimi hyvin, kuten Jakomäestä ja Kruunuvuorenrannasta. Ainoa alue, jolta ei ole tullut kieltäytymisiä kumpanakaan vuonna, on ollut Lauttasaari (taulukko 7).

Taulukko 7. Asuntojen määrä asuntotyypeittäin ja kieltäytymiset alueittain Helsingin kaupungilla vuonna 2018 ja 2019

	2018							
	1h	2h	3h	4h	5h+	Yht.	Kiel- täyty- miset	%
Itä	61	221	182	52	3	519	488	48 %
Kaakko	124	244	249	61	17	695	375	35 %
Koillinen	179	325	300	69	18	891	703	44 %
Etelä	145	285	205	81	11	727	338	32 %
Länsi	98	173	118	30	3	422	246	37 %
	2019							
	1h	2h	3h	4h	5h+	Yht.	Kiel- täyty- miset	%
Itä	81	232	232	68	9	622	514	45
Kaakko	107	233	157	39	7	543	278	34
Koillinen	108	299	270	67	13	757	688	48
Etelä	158	318	192	68	11	747	356	32
Länsi	182	309	244	65	11	811	444	35

Espoon asunnot

Espoon asunnoilla noin viidesosaan asuntotarjouksesta kieltäytyneistä ei ole saatu yhteyttä. Osuus on laskenut vuoden 2017 jälkeen. Muut kuin luokitellut syyt olivat yhtä usein perusteena, sillä noin viidesosalla syy oli muu kuin luokiteltu peruste. Noin kymmenesosalla syy asuntotarjouksesta kieltäytymiselle jäi epäselväksi. Yleisimmät perusteet

asuntotarjouksesta kieltäytymiselle olivat asunnon saaminen muualta sekä asunnon sijainti, jonka ilmoitti kummassakin luokituksessa perusteluksi noin kymmenesosa asuntotarjouksesta kieltäytyneistä. Päällekkäisiin vuokriin liittyvät perustelut ovat kasvaneet vuoden 2015 jälkeen, kun vuokran liian kalliiksi ilmoittaneiden osuus on vähentynyt. Vuonna 2020 kieltäytymisen peruste olivat myös koronaan liittyvät syyt, jotka aiheuttivat prosentilla asuntotarjouksen saaneista kieltäytymisen (taulukko 8).

Taulukko 8. Kieltäytymisen syyt Espoon asunnoilla vuosina 2015–2019

	2015		2016		2017		2018		2019	
	lkm / %		lkm / %		lkm / %		lkm / %		lkm / %	
ei yhteyttä	519	37	408	30	535	30	311	19	205	22
muu syy	228	16	267	19	342	19	399	24	176	19
saanut asunnon muualta	155	11	176	13	174	10	217	13	104	11
sijainti	157	11	165	12	253	14	222	14	143	15
ei huolinut asuntoa	90	6	81	6	90	5	73	4	38	4
koko	75	5	74	5	91	5	105	6	80	9
kallis vuokra	53	4	42	3	33	2	48	3	20	2
kunto	42	3	42	3	53	3	69	4	28	3
terveydelliset syyt	28	2	29	2	43	2	47	3	33	4
varustetaso	30	2	48	3	67	4	65	4	39	4
päällekkäiset vuokrat	8	1	33	2	53	3	47	3	35	4
tarjous jouduttu perumaan	21	1	10	1	44	2	10	1	11	1
tuntematon	6	0	5	0	12	1	16	1	10	1
ei tehnyt vuokrasopimusta	4	0	1	0	8	0	1	0	3	0

Yhteensä	1416	100	1381	100	1798	100	1630	100	925	100
-----------------	-------------	------------	-------------	------------	-------------	------------	-------------	------------	------------	------------

M2-Kodit

M2-Kotien asuntotarjouksesta kieltäytyneistä noin kolmasosa ei ole yhteydessä tarjouksen saatuaan, jolloin syy jää selvittämättä. Lisäksi noin kymmenesosa ei ilmoita mitään syytä tarjouksesta kieltäytymiselle. Tyyppillisimpiä syitä ovat asunnon sijainti ja asuntotarjouksen saaminen muualta, jonka ilmoitti perusteluksi reilu kymmenesosa asuntotarjouksesta kieltäytymiselle. Seuraavaksi yleisimpiä ovat asunnon kokoon sekä asunnon tai talon varusteluun liittyvät perustelut, kun taas talon tai alueen huonoon kuntoon liittyvät syyt ovat harvinaisia. Myös väärään ajankohtaan ja asunnon vuokraan liittyvät perustelut asuntotarjouksesta kieltäytymiselle ovat yleisiä (taulukko 9).

M2-Kodit tilastoi asuntotarjouksen hylkäyksen syitä sen perusteella, mikä on ollut asunnonhaun peruste. Hylättyjen tarjousten osuus oli pienin, kun asunnon tarve oli vailla vakituista asuntoa, vuokranantaja oli irtisanonut, asunto oli liian suuri ja asunnonhakija haki omaa asuntoa itsenäistymisen vuoksi. Hylättyjä asuntotarjouksia tekivät eniten ne, jotka olivat myyneet omistusasunnon tai hakivat asuntoa entisen asunnon puutteellisuuden tai epäsopivuuden takia.

Taulukko 9. Kieltäytymisen syyt M2-Kodeilla vuonna 2019

	Lukumäärä	%
Ei yhteydenottoa	480	34
Asunnon sijainti	181	13
Asuntotarjous muulta	181	13
Ei syytä	120	9
Asunnon koko	74	5
Asunnon tai talon varustelu	73	5
Asunnon kunto	63	4
Väärä ajankohta	56	4
Asunnon vuokra	56	4
Muu syy	39	3
Väärä asuntotyyppi	24	2
Ei tarvetta	20	1
Ei toimittanut liitteitä	14	1
Ara-ehdot eivät täyty	14	1
Talon tai alueen huono kunto	9	1
Kaikki yhteensä	1404	100

Selvityksen tavoitteena oli tutkia, onko löydettävissä joitain asukasryhmiä, joiden kohdalla kieltäytyminen on yleisempää. M2-Kodeilla tulee tulotasoin tarkasteltuna kieltäytymisiä eniten yli 2 000 € kuukausituloi-
silla. Tähän tuloluokkaan kuuluvat eivät saa yleistä asumistukea, mikä voi vaikuttaa tarkempaan vuokratason tarkkailuun asuntoja haettaessa. Tähän suurempaan tuloluokkaan kuuluvilla on myös enemmän valinnan-
varaa vuokra-asunnonhaussa. Kaikista vuokrataloyhtiöistä ei ole saatavilla ilman erillisselvitystä tietoa asuntotarjouksista kieltäytyneiden tulo-
tasosta. Suuntaa antava tieto on muuttaneiden henkilöiden tulotaso. Vuokrataloyhtiöiden tilastojen perusteella muuttaneiden henkilöiden me-
diaanitulot olivat VAV:llä keskimäärin 2 000 € kuukaudessa, kun hakijoilla ne olivat vuonna 2017 1 900 € kuukaudessa ja vuonna 2020 alentuneesti
vain 1 600 € kuukaudessa. Espoon Asunnoissa muuttaneiden hakijoiden

päähakijoiden mediaanitulot ovat olleet korkeammat, vuosien 2015–2019 välisenä aikana 2 100–2 500 € kuukaudessa.

Henkilöluvun mukaisen tarkastelun perusteella M2Kodeilla oli vuonna 2019 eniten hylkäyksiä kahden ja kolmen hengen talouksilla. Tilastojen mukaan 41 % kieltäytymisissä on kahden henkilön talouksista, 25 % kolmen ja 16 % yhden henkilön talouksista. Myös Helsingin kaupungin tekemistä asuntotarjouksista kieltäydytään eniten kaksioista ja kolmioista jokaisella alueella. Toisaalta VAV:n asunnoista tulee eniten kieltäytymistä suurista 4–5 huoneen asunnoista. Perheellisten vastaanottamista tarjouksista kieltäytymiseen voivat vaikuttaa kuntakohtaiset päiväkotij- ja koulualueiden rajat. Ikäluokan mukaan tarkasteltuna vähiten hylkäyksiä on yli 60-vuotiailla. Ikäryhmittäiset erot ovat pienet, mutta 26–40-vuotiaat ja 51–60-vuotiaat eivät vastaanota asuntotarjouksia yhtä usein kuin muihin ikäryhmiin kuuluvat. Työtilanteen mukaan tarkasteltuna pienin tarjouksen hylkäysprosentti on eläkkeellä ja kuntoutustuella olevilla, ja suurin se on vakituisessa työssä olevilla.

4.3 Asuntotarjouksista kieltäytymisen syistä hakenäkökulmasta

Vuokra-asuntotarjouksista kieltäytyneet ovat heille suunnatun kyselyn perusteella saaneet tiedon asunnosta tavallisimmin sähköpostin kautta, jonka kertoi kanavaksi 85 % kyselyyn vastanneista. Asuntotarjouksen saaneista 12 % oli saanut tiedon tekstiviestin kautta ja 3 % puhelimitse, ja yksi henkilö palvelupisteessä asioinnin yhteydessä.

Selvityksessä tarkasteltiin asuntotarjouksista kieltäytyneiden näkökulmasta, minkälaiset asuntotarjoukset johtavat useimmin kieltäytymisiin sekä millaiset tarjotun asunnon ominaisuudet ja sijainti vaikuttavat kieltäytymisiin.

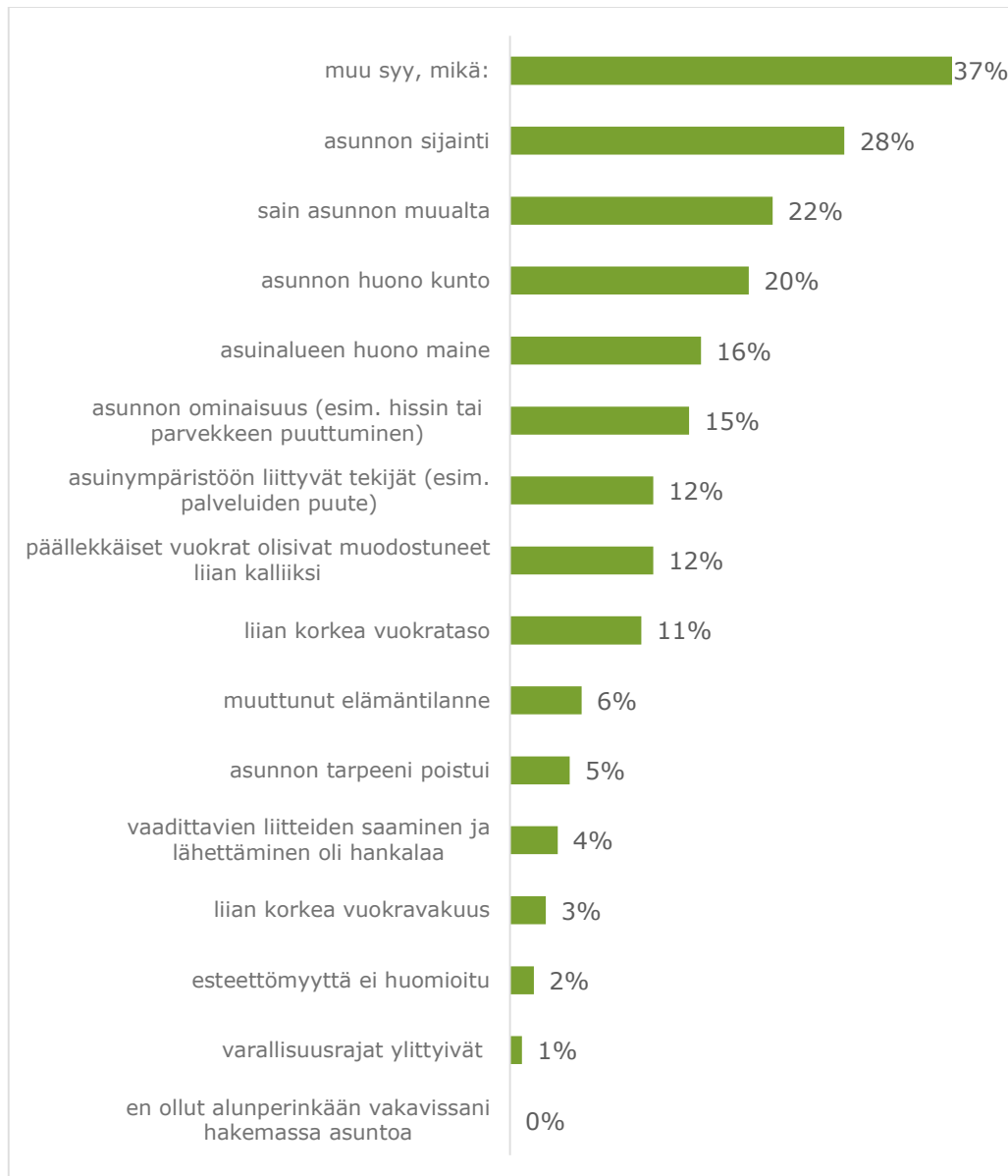
Kyselyn numeeriset vastaukset

Kyselyyn vastanneita pyydettiin kertomaan kolme keskeisintä syytä asuntotarjouksesta kieltäytymiselle. Yleisimmäksi syyksi ilmoitettiin muut syyt. Muut syyt -vastausta oli mahdollista täydentää lyhyessä avovastauksessa eikä täsmennyksiä tullut paljon, joten syitä kuvataan avovastauksen esittelyn yhteydessä.

Seuraavaksi yleisimpiä syitä asuntotarjouksesta kieltäytymiseen olivat asunnon sijainti, asunnon saaminen muualta ja asunnon huono kunto, jotka noin neljäsosa vastaajista mainitsi. Myös asuinalueen huono maine, asunnon ominaisuudet, kuten hissin tai parvekkeen puuttuminen, sekä päällekkäiset vuokrat ja liian korkea vuokrataso olivat yleisiä syitä vuokra-asuntotarjouksesta kieltäytymiseen. Asunnonhakijan muuttunut elämäntilanne, asunnon tarpeen poistuminen, vaikeudet vaadittavien liitteiden saamisessa ja lähettämisessä, liian korkea vuokravakuus, esteettömyyden huomioimattomuus ja varallisuusrajojen ylittäminen olivat olleet joillakin vastaajilla syitä asuntotarjouksesta kieltäytymiselle. Yhdeksällä vastaajalla asuntotarjouksesta kieltäytyminen johtui siitä, että he eivät olleet hakeneet asuntoa vakavissaan (kuva 2).

Kyselyyn vastanneet naiset ilmoittivat miehiä useammin syyksi asuntotarjouksesta kieltäytymiseen elämäntilanteen muutoksen sekä vaadittavien liitteiden saamisen ja liittämisen hakemukseen. Naisissa oli myös niitä, jotka eivät olleet alun perin olleet hakemassa asuntoa vakavissaan. Sukupuolten välillä ei ollut kuitenkaan eroa asunnon hakemisessa Kelan velvoitteiden vuoksi, joten se ei selitä tavoitteettomasti tehtyä asuntohakemusta. Miehillä oli puolestaan naisia useammin syynä asunnon saaminen muualta, asunnon sijainti, asuinympäristöön liittyvät tekijät ja asuinalueen huono maine sekä hieman useammin päällekkäiset vuokrat ja toisaalta myös varallisuusrajojen ylittäminen. Miehillä oli naisia useammin syynä asuntotarjouksesta kieltäytymiselle asunnon sijaitseminen kauem-paa kuin he olivat ajatelleet.

Ikäryhmittäin tarkasteltuna yli 55-vuotiailla oli muita useammin perusteena asuntotarjouksesta kieltäytymiselle asunnon saaminen muualta, vuokratakuu, varallisuusrajat sekä vaikeudet saada ja lähettää liitteitä. Nuorilla alle 25-vuotiailla oli puolestaan useammin perusteena asunnon sijainti, elämäntilanteen muutos, päällekkäiset vuokrat, korkea vuokra sekä se, ettei asuntohakemusta ollut tehty vakavasti. Asunnon ominaisuudet olivat perusteena muita ikäryhmiä yleisemmin 35–44-vuotiailla ja yli 55-vuotiailla. Asuntotarjouksesta kieltäytyneillä 45–55-vuotiailla oli useammin syynä asunnon huono kunto, mutta harvemmin asuinalueen huono maine. Vaadittavat liitteet olivat muita harvemmin perusteena 35–44-vuotiailla tarjouksesta kieltäytyneillä.



Kuva 2. Kolme valittua yleisintä syytä asuntotarjouksesta kieltäytymiselle (n=642)

Asunnonhaun taustasta kertovia vastauksia oli 335. Kun tuloksia ristiintaulukoidaan eri taustatietojen mukaisesti, vastausmäärät eivät ole näin suuret. Seuraavat asunnonhaun syyn mukaiset tiedot ovat siten suuntaa antavia, mutta kertovat kuitenkin erilaisista perusteluista asuntotarjouksista kieltäytymiselle. (Taulukko 10)

Taulukko 10. Syyt asuntotarjouksesta kieltäytymiseen vastaajan taustan mukaisesti

Perustelu	Kieltäytymisen peruste muita hakijaryhmiä useammin
muuttunut elämäntilanne	Avio- tai avoero, työn vuoksi muuttaminen, irtisanottu entisestä asunnosta, vanhempainvapaalla oleva, yksinhuoltaja
sain asunnon muualta	Hakuperusteena tyytymättömyys aiempaan asuntoon, vanhempainvapaalla oleva, yksinhuoltaja
asunnon sijainti	Opiskelija
asunnon huono kunto	Hakuperusteena tyytymättömyys aiempaan asuinympäristöön ,vanhempainvapaalla oleva, lapsiperhe
asunnon ominaisuus (esim. hissin tai parvekkeen puuttuminen)	Eläkeläinen, lapseton pariskunta
asuinympäristöön liittyvät tekijät (esim. palveluiden puute)	Hakuperusteena tyytymättömyys aiempaan asuntoon, ei hakenut asuntoa tosissaan, opiskelija, lapsiperhe, yksinhuoltaja
asuinalueen huono maine	Irtisanottu entisestä asunnosta, yksinhuoltaja, lapseton pariskunta
liian korkea vuokrataso	Ei hakenut asuntoa tosissaan, työssäkäyvä, yksinhuoltaja
liian korkea vuokravakuus	Entisestä asunnosta irtisanotut, työssäkäyvä, lapsiperhe
esteettömyyttä ei huomioitu	
varallisuusrajat ylittyivät	Työssäkäyvä, lapsiperhe
asunnon tarpeeni poistui	
en ollut alunperinkään vakavissani hakemassa asuntoa	Työssäkäyvä , lapseton pariiskunta, yksinhuoltaja
päällekkäiset vuokrat olisivat muodostuneet liian kalliiksi	Entisestä asunnosta irtisanotut, opiskelija, työssäkäyvä, lapseton pariskunta, lapsiperhe
vaadittavien liitteiden saaminen ja lähettäminen oli hankalaa	Asunnottomuus, hakuperusteena tyytymättömyys aiempaan asuinympäristöön, muutto yksin tai puolison kanssa yhteistalouteen, määräaikaisessa työssä oleva, opiskelija, työtön, eläkeläinen vanhempainvapaalla oleva, lapsiperhe
muu syy, mikä	

Työssä olevat kertoivat kieltäytymisen syyksi muita useammin vuokratason, vuokravakuuden ja varallisuuden. Tähän voi olla syynä se, että työssä olevat eivät saa asumistukea, jos tulotaso ylittää pääkaupunkiseudulla noin 1 900 euroa yksin asuvilla, ja yksinhuoltajaperheissä noin 2

700 euroa. Liitteet tuottivat eniten ongelmia etenkin työmarkkinoiden ulkopuolella oleville ryhmille, kuten työttömille, opiskelijoille ja eläkeläisille sekä määräaikaissä työssä oleville, joista osa on todennäköisesti välillä työttömänä olevia pätkätyöläisiä.

Asunnon sijainti

Kyselyssä tiedusteltiin täsmäntävä kysymys asunnon sijainnista. Asunnon sijaintiin liittyvä yleisin syy (48 %) kieltäytymiselle oli tarjotun asunnon etäisyys keskustasta tai arkielämän ja työn kannalta tärkeistä paikoista, kuten päiväkodeista, kouluista ja harrastuksista, jonka ilmoitti perusteeksi noin puolet vastaajista (48 %). Muun asunnon sijaintiin liittyvän syyn kertoi noin kolmasosa vastaajista (36 %), ja vajaa viidesosa (16 %) kertoi, että asuntoa oli tarjottu kauempaa kuin mihin henkilö oli suunnitellut muuttavansa.

Haastatteluiden perusteella asuinalueeseen liittyvät asuntotarjouksesta kieltäytymisen syyt liittyivät vaikeuteen järjestää työmatkoja tai perheen lasten päiväkotitai koulumatkoja. Joillakin haastateltavilla meni jo ennestään yli kaksi tuntia työmatkoihin julkisilla kulkuvälineillä, eikä sitä kauempana sijainnutta asuntoa voitu ottaa arjen vaikeutumisen vuoksi. Samoin saavutetut päiväkotitai koulupaikat olivat tärkeitä, jolloin lyhyellä varoitusajalla kesken vuotta tehtävät päätökset olivat hankalia. Haastateltavat kokivat, ettei kolme päivää riitä päiväkotitai kouluasioiden selvittämiseen eikä matkoja voida järjestää omin voimin, jos lapsen matkat olisivat liian pitkät päiväkotiin tai kouluun. Myös perheen ja ystävien muodostamat tukiverkot olivat tärkeitä haastateltaville ja etenkin ikääntyneille, jotka tiesivät oman kulkemisensa vaikeutuvan ennestään ajan myötä.

Niillä, joilla oli fyysisiä vaivoja, olivat julkisten kulkuyhteyksien lisäksi tärkeitä etäisyydet niihin liikkumisvaikeuksien vuoksi. Esimerkiksi avioeron vuoksi muuttavat saattavat menettää auton ja haluavat asua samalla alueella perhesyistä tai työn vuoksi. Julkisten kulkuyhteyksien pitää olla hyvät esimerkiksi vuorotyöläisillä, joiden tarvitsee päästä töihin klo 6 lähtien. Yksittäisemmin asuntoa haettiin kauempaa nykyisestä asunnosta tai siten, ettei alueella ollut niinkään väliä, vaan asunnon koko ja toimivuus merkitsivät enemmän. Vain kaksi haastateltavista haki asuntoa keskusta-

alueelta työ- tai perhesyistä, sillä tärkeintä olivat työ- ja yksityiselämän kannalta toimivat yhteydet.

Työssä olevilla yksinasuvilla saattoi olla käynnissä lomautus, mutta he halusivat asunnon vakituisen työpaikkansa läheltä eivätkä kokeneet hyväksi vaihtaa esimerkiksi lyhyttä lähijunayhteyttä usean vaihdon kanssa tehtävään työmatkaan. Palveluiden puuttuminen on vähentänyt joidenkin muuttamista uudisalueelle, sillä kaupan lisäksi kirjasto, kahvila ja muut palvelut ovat olleet tärkeitä asunnonhakijalle.

Kyselyn avovastaukset ja haastattelut asunnosta kieltäytymisen syistä

Kyselyssä oli myös laajempi avokysymys siitä, miksi hakija ei ollut vastaanottanut tarjottua asuntoa (n=297). Osalla hakijoista oli syynä se, etteivät he olleet saaneet oman ilmoituksensa mukaan asuntotarjousta tai he eivät voineet poistaa asuntohakemusta, joka oli käynyt tarpeettomaksi tilanteen muutoksen takia. Asuntotarjous oli saatettu evätä asuntoon tulleen vesivahingon vuoksi tai siksi, etteivät liitteet vastanneet hakemusta.

Asuinalueeseen liittyvissä perusteluissa kerrottiin toiveesta saada asunto oman nykyisen asuinpaikan läheltä myös muilta alueilta riippumatta siitä, pidetäänkö aluetta epätoivottuna. Tällainen alue on esimerkiksi Itä-Helsinki, johon osa haastateltavista toivoi erityisesti ja osa karttoi sitä. Vain yksittäinen asunnonhakija ilmoitti toivovansa asuntoa keskustasta rautatieaseman lähistöltä. Asuinalueen rauhattomaksi kokemiin vaikuttivat omat ja tuttavien näkemykset sekä edelliset asukkaat tai näytön yhteydessä tavatut naapurit.

Taulukossa 11 on otteita avovastauksista asuinalueeseen liittyvistä perusteluista.

Taulukko 11. Asuinalueeseen liittyviä perusteluja

Rauhatto- muus:	Pohdimme asuntotarjousta hyvin vakavasti, mutta tulimme siihen tulokseen, että emme halua ottaa tarjousta vastaan, koska olemme nykyisessä asunnossa asuessamme jo saaneet kärsiä ison yksityisen päiväkodin viereen rakentamisesta ja kylpyhuoneremontista sekä vastapäisen asuinkiinteistön remontista. Ei
----------------------------	--

	ole ideaali tilanne asua vastasyntyneen lapsen kanssa rakennustyömaiden keskellä. (vastaaja 1)
Lapsiperheet:	Tarvitsemme 4v tyttärelleni vuorohoitopäiväkodin, mitä kunnassa on vain muutama ja kaikki aivan täynnä. Meillä on nyt hoitopaikka omalla alueellamme ja tämän kirjoitin selvästi hakemukseeni. Asuntoa on tarjottu muilta alueilta, jopa ihan toiselta puolelta kuntaa. Kuljemme vain julkisilla, on täysin kohtuutonta vaatia 4-vuotiasta jaksaa kulkemaan julkisilla yli tunnin päiväkotimatkaa. (vastaaja 2) Meillä on ex-vaimon kanssa kolme yhteistä lasta ja he olisivat joutuneet matkustamaan useammalla linja-autolla päästäkseen kouluun ja takaisin. (vastaaja 3)
Iäkkäät:	Asunto oli liian kaukana kaikesta, jopa läheisin ruoka kauppa sijaitsi vajaa kilometrin päässä. Minulle iäkkäälle ja terveyden kannalta ei niinkään hyvin voiva on vaikeaa kävellä ja kantaa ostoksiani niinkin pitkän kävelymatkan. Ja etenkin se vielä, että asunto oli liian kaukana pojistani, jotka huolehtivat minusta etenkin, jos tarpeen tarvitsisin nopeasti apua niin en sitä olisi voinut saada enkä osaa mitään muutakaan kieltä kun omaa äidinkieltä. Hämmästyin todella, että minulle tarjottiin tuollainen asunto, vaikka olin maininnut teille kaikki nämä minun niin sanotut kriteerit/ toiveet asunnon suhteen, mutta sainkin ihan päinvastaiset. (vastaaja 4)
Työikäiset:	Ei autoa, työmatka tunnin yhteensä ja bussi menee kerran tunnissa. Minulla koiria, 9 h päivässä (yksin) liian pitkä aika. Aivan liian kaukana työpaikasta ja muusta. (vastaaja 5)

Asunnon ominaisuuteen liittyvissä kyselyvastauksissa kerrottiin asunnon liian pienestä koosta ja esteellisyydestä suhteessa siihen, mitä hakija oli hakenut. Monissa vastauksissa kerrottiin, kuinka hakija ei ollut ymmärtänyt laittaa hakukriteereitä tai selostusta sille, miksi tarvitsee esimerkiksi hissillisen asuintalon tai allergiselle sopivan asunnon, jossa ei ole ilmanvaihto-ongelmia, käytävässä tavattuja tupakoitsijoita tai remonttipölyä. Naapurustosta tuoksunut kannabis ja naapureiden kertomus edellisten asukkaiden huumeidenkäytöstä oli myös vähentänyt kiinnostusta muuttamiseen, jos talossa oli muitakin puutteita, kuten hissittömyys.

Vastausten perusteella asunnonhakijoille ei ole tarjottu heille sopivaa kotia, vaan asuntoa, jossa eläminen voi olla haasteellista oman tai lapsen sairauden tai muun syyn vuoksi. Pohjaratkaisuun liittyvänä ongelmana oli esimerkiksi huoneiston kaksikerroksisuus ja vaikeudet asua tilassa pienen lapsen kanssa. Joillakin puolestaan asunnon pimeys ja auringonvalonpuute vähensi asumismukavuutta. Asunnon lisäksi autopaikalla on merkitystä asunnonsaamiselle, jos henkilöllä on auto. Ilman omaa autoa oleville ovat puolestaan keskeisiä julkiset liikenneyhteydet. Asumisviihtyvyyteen liittyvänä perusteluna oli myös liiallinen näkyvyys naapureiden ikkunoihin. Yksittäisemmin tuotiin esille, kuinka asunnon koettiin olevan liian vanhasta rakennuksesta ja hakijan hakevan vain uudiskohdetta tai ennen 1970-lukua rakennettua vanhempaa asuntoa. Vain yhdessä vastauksessa kerrottiin kodinkoneisiin liittyvistä toiveista, kun asunnonhakijalla tulisi olla käden hermovaurion ja jalka- ja selkäkipujen takia asunnossa paikka astian- ja pyykinpesukoneille. Taulukossa 12 on otteita avovastauksista asunnon ominaisuuteen liittyvistä perusteluista.

Taulukko 12. Asunnon ominaisuuteen liittyviä perusteluja

Liian pieni	3h+k+s 68m ² oli aivan liian pieni kun asumaan piti sopia 1 aikuinen + 2 teini-ikäistä, melkein aikuista ja aikuisen kokoista. Huoneet tod. pieniä. Ei siivouskomeroa lainkaan, pieni eteinen, pienet kaappitilat. Vain kylmävarasto. Muutto asunnosta jossa 93m ² , 4h+k+s + 2 varastoa... ei sovitaisi mitenkään! Sijainti kyllä ihan hyvä, asunto söpö ja nätti ja toivelistallamme: X:n asuntolistauksessa ei pohjakuvia, ei neliöitä, ei vuokraa (nyt sivut uudistettu) niin ei tiedä etukäteen mitä tarjotaan. Päätös piti tehdä liian nopeasti. En ennättänyt hommata varastotiloja. Otin vastaan toisen asunnon, joka osoittautunut huonokuntoisemmaksi kuin ensikatsemalta huomasi ja jonka vuokra tulee olemaan, jos vuokrankorotuksia tulee, liian korkea = muutto taas pois". (vastaaja 6)
Pohjaratkaisu	Olen lapseni omaishoitaja, arki on henkisesti ja fyysisesti todella raskasta ja sen pyörittämiseen asunnolla on todella suuri merkitys: koko, geometria, varustus jne. (vastaaja 7) Vaikka asunnon kokonaiskoko oli iso, olivat huoneet aivan liian pieniä. Sohvamme ei olisi mahtunut olohuoneeseen eikä muut olohuoneen kalusteet, ruokailuryhmä ei olisi mahtunut, lastenhuoneen kalusteet olisi pitänyt vaihtaa. Tämä kaikki olisi ollut perheellemme liian iso kuluerä eikä asunnon vuokra olisi nykyisestä asunnosta poikennut paljon. Lisäksi asunnon kylpyhuoneen sekä vessojen kunto oli välttävä. (vastaaja 8)
Esteettömyys	Asunnossa oli kaksi makuuhuonetta, jotka olivat eri kerroksissa. Pienen vauvan kanssa se ei toimi. Mielestäni asunnon tarjoajan olisi pitänyt ottaa huomioon, että meillä on pieni lapsi eikä kyseinen asunto olisi millään sopinut meille. Emme saaneet uutta

tarjousta, vaikka huoltomiehen mukaan alueella olisi ollut useampi sopiva asunto vapaana. (vastaaja 9)

Ensimmäisessä asunnossa, jota minulle tarjottiin, ei ole hissiä, vaikka laitoin sen hakiessani ehdottomaksi. Pystyn kävelemään ilman apuvälineitä, mutta polvissani olevat kulumat kipeytyvät portaita kulkiessani ja kipulääkkeistä huolimatta ovat kipeät monta päivää tämän jälkeen. Toinen asunto, jota minulle tarjottiin, puretaan 2023. Minulla ei ole varaa maksaa useita muuttoja, sillä joudun ottamaan aina muuttofirman, koska en saa mistään muuttoapua. (vastaaja 10)

Haastatteluissa esitettyjä asuntoon liittyviä kieltäytymisen syitä olivat oman arjen näkökulmasta toimimaton pohjaratkaisu, kuten liian pieni asunto, liian pienet huoneet, liian pieni asunnon koko esitettyyn toiveeseen nähden sekä asunnon huonokuntoisuus. Asunnon pieni koko liittyi siihen, että hakija on saattanut hakea tietynhintaista asuntoa, jolloin tarjottu asunto esimerkiksi 27 m² on ollut liian pieni asukkaalle. Pohjaratkaisuun liittyen pienet huoneet merkitsivät käytännössä esimerkiksi sitä, ettei asukas saanut mahtumaan olohuoneeseen ylimääräistä sänkyä, kuten vuodesohvaa, perheenjäsenten vierailua varten.

Pienituloisella jo muuttokuluihin säästäminen on vaikeaa, joten uusien huonekalujen hankkimiseen ei ole resursseja. Esimerkiksi lasten sängyt, isot sohvat ja harrastusvälineet kuten urheilulaitteet ovat syitä, jonka vuoksi ei ole otettu vastaan tarjottua asuntoa. Asuntojen lisäksi tärkeitä ovat kylmävarastot ja lämpimät varastot, jotka tarvitsivat suuremmasta asunnosta pienempään muuttavat sekä autopaikat työssäkäyville.

Esteettömyys oli saattanut näyttäytyä siten, ettei kaksoislastenrattailla mahtunut hissiin, ja perheellä oli vaikeuksia kävellä ylemmässä kerroksessa olevaan asuntoon pienten lasten kanssa. Esteettömyyteen liittyvä peruste oli myös se, ettei pesukone ei olisi mahtunut asuntoon, vaikka asiakas tarvitsi sitä terveydentilansa takia. Tarjotun asunnon ainoa esteettömäksi tehty muutos saattoi olla keittiökalusteiden alentaminen ja siten niiden tavoitettavaksi tekeminen. Asiakas kieltäytyi tarjotusta asunnosta, koska ei päässyt pyörätuolinsa kanssa keittiökalusteiden luo.

Ikääntyneillä ja perheellisillä, joilla lapset tai muut sukulaiset kävivät vierilemassa asunnossa, oli tärkeää keittiö eikä keittokomero, mitä ei oltu huomioitu asuntotarjouksessa. Esteettömyys ei kohdistunut ainoastaan asukkaaseen itseensä, vaan heidän läheisiinsä: esimerkiksi yhdellä

haasteltavalla hänen äitinsä ja isoäitinsä eivät olisi päässeet tarjotun luh-titaloasunnon toiseen kerrokseen, mikä olisi rajoittunut perheen kanssa-käymistä.

Asunnon kuntoon liittyviä syitä olivat kyselyn perusteella asunnon kor-jaustarpeet ja tiedossa olevat remontit, mikä oli etenkin remontin vuoksi muuttaville haasteellista. Huomiota oli kiinnitetty etenkin wc-tilojen lat-tia- ja seinämateriaaliin ja keittiön huonoon kuntoon, kuten jääkaapin tuoksuun ja keittiöhyillyjen siisteyteen. Haasteena oli huonokuntoisiksi ar-vioitujen asuntojen kohdalla se, ettei asuntotarjouksen vastaanottaneilla ollut tietoa, tehtäisiinkö asuntoon korjauksia ennen muuttoa. Yksittäisesti remontointia ei ollut luvattu, minkä vuoksi hakija ei ollut vastaanottanut tarjousta. Jyrkät portaikot hissittömissä taloissa, eläinten kanssa liikku-mista vaikeuttavat liukkaat käytävät ja parvekelasien puuttuminen lapsi-perheelle tarjotusta asunnosta mainittiin syiksi olla vastaanottamatta asuntoa etenkin silloin, kun hakija oli määrittänyt nämä kriteereiksi. Tau-lukossa 13 on otteita avovastauksista asunnon kuntoon liittyvistä perus-teluista.

Taulukko 13. Asunnon kuntoon liittyviä perusteluita

Asunnon kunto:	Vanhoihin taloihin mielestäni kaikkiin jonkinlainen pintare-montti. Yhdessä tarjotuissa oli vielä ikivanha muovilattia röpe-löllä pinnalla wc-tilassa. Lattiassa kunnon pinttymät. En ottanut vastaan, koska ei vastattu siihen, että ollaanko sille tekemässä mitään. (vastaaja 11) Asunto oli tosi likainen esim. liesituuletinta ei oltu varmasti kos-kaan pesty, keittiön hyllyt oli käännetty klassisesti ympäri, jotta niitä ei tarvitsisi pestä jne.jne.jne. Asunnossa ei ollut sähköjä, mutta kännykänkin valossa näki, että myös sauna oli siivoton ja lauteet, sekä oven karmi rikki. Esittelijä tai asiakaspalvelija ei-vät osanneet sanoa paljonko lämpimän veden kulutus keski-määrin maksaa tai kuuluuko pattereiden tilalla ollut lattialämmi-tys myös asiakkaan maksettavaksi. Makkarin liukuoven väliin jäi yli 5 cm tilaa suljettaessa, eli äänieristys olisi ollut vajaa. Asun-non pohjapiirros ei vastannut todellisuutta. Olisimme kovasti halunneet asunnon. (vastaaja 12)
-----------------------	--

Haastateltavat kertoivat asunnon huonokuntoisuuden näkyneen esimer-kiksi rikki olevina valoina tai kylmenemättömänä jääkaappina, likaisina kylpyhuoneen kaakeleina tai kaikkein yleisimmin entisen asukkaan teke-mättömänä siivouksena tiloihin.

Kyselyvastauksissa kerrottiin **päällekkäisiin vuokriin** liittyviä perusteluita asuntotarjouksesta kieltäytymiselle. Asunnonhakijat kertoivat, kuinka perhe- ja tuttavapiirissä oli pitkään noin puolisen vuotta asuntoa hakeneita, joille ei ollut tarjottu asuntoa. Monet olivat siten asunnottomuutta ennaltaehkäistäkseen laittaneet asuntohakemuksen aiemmin kuin olivat irtisanoneet asunnon, jolloin tiedossa oli 1–3 kuukauden päällekkäisiä vuokria. Päällekkäisten vuokrien lisäksi maksettavaksi tulivat joidenkin vuokrataloyhtiöiden takuuvuokrat. Vuokran suuruutta pohdittiin suhteessa asunnon kokoon, jolloin osa tarjotuista asunnoista olisi ollut liian pieniä ja liian korkeavuokraisia. Korkean vuokran lisäksi asunnonhakijat tarkastelevat asunnon koon lisäksi asunnon kuntoa. Taulukossa 14 on otteita avovastauksista päällekkäisiin vuokriin liittyvistä perusteluista.

Taulukko 14. Päällekkäisiin vuokriin liittyviä perusteluita

Päällekkäiset vuokrat	Asuntotarjous tuli 6 päivää ennen vuokrasopimuksen alkua, joten aivan liian lyhyt aika reagoida muuttoon ja vielä maksaa vuokraa asunnosta, johon ei itse edes ehdi muuttamaan sisään vuokrasuhteen alkaessa. Ja tämän lisäksi vielä maksaa kahden kuukauden ajan päällekkäisiä vuokria. Lasten koulujen vaihdon järjestäminen ja nykyisen asunnon irtisanominen ja ylipäättänsä muuttaminen ei ykskaks viikossa onnistu. (vastaaja 13) Minä olin just maksanut nykyasunto vuokra ja samalla minulle tarjottiin asunto ja minun olisi pitänyt maksaa vakuutusmaksu, ennen vuokrasopimus allekirjoittaminen mutta minulla ei ollut rahaa siinä ajassa. Minä pyysin lisääaika ennen sopimus allekirjoittaminen mutta minulla ei annettu, jos olisi saanut kaksi viikkoa aikaa niin olisin silloin saanut palkkaa ja maksaa vakuutusmaksu. Se ei ollu ihan itsestäni kiinni, jos minä olisi saanut kaksi viikkoa aikaa mielellään minä olisin ottanut sen asunnon. (vastaaja 14)
------------------------------	---

Pääosa selvitystä varten haastatelluista asunnonhakijoista haki uutta asuntoa liian korkean vuokran tai liian suuren ja siten liian korkeavuokraisien asunnon vuoksi. Tämän vuoksi asunnonhakijoilla ei ollut mahdollisuutta maksaa päällekkäisiä vuokria vuokravelan kertymisen vuoksi.

Syyt asuntotarjouksesta kieltäytymiselle liittyivät myös **asuntotarjouksen saamisen aikatauluun**. Kyselyvastausten mukaan etenkin töihin pääkaupunkiseudulle tulevat ja asunnonhakijat, joilla halpa vuokra ei ole pääasiallinen kriteeri, olivat hakeneet asuntoa monista paikoista ja vastaanottaneet nopeammin saatavilla olleen asunnon ennen vuokralatoyhtiöltä tullutta tarjousta. Asuntotarjouksen vastaanottamisessa kieltäytymisen aiheutti myös liian nopea reagointiaika monille, jotka eivät ehtineet seuraamaan sähköpostiaan joka päivä tai käyttivät muita viestintävälineitä, kuten tekstiviestejä tai WhatsAppia. Muuton aikataulua olivat vaikeuttaneet muun asuntotarjouksen aikaisen sairauden ja siitä johtuvien muuttovaikeuksien vuonna 2020 myös koronasairastumiset, joiden vuoksi asuntoa ei ollut voitu ottaa vastaan. Taulukossa 15 on otteita avovastauksista **asuntotarjouksen saamisen aikatauluun** liittyvistä huomioista.

Taulukko 15. Asuntotarjouksen saamisen aikataulu

Asuntotarjouksen aikataulu:	Odotan toimenpideaikaa sairaalaan enkä pystynyt sitä ennen muuttamaan ja tarvitsen apua leikkauksen jälkeen. (vastaaja 15) Koska asuntotarjous tuli eräänä iltapäivänä kesken työpäivän ja päätös olisi tullut tehdä alle 24h kuluessa, josta olin töissä 13h. Käytännössä olisin joutunut käyttämään nukkumiseen tarkoitetun vuorojen välisen yön liitteiden etsimiseen, jos olisin ensin päättänyt haluta kyseisen asunnon. Puhumattakaan siitä, että käytännössä siinä ajassa kaikkien tarvittavien liitteiden saaminen olisi ollut sula mahdottomuus. (vastaaja 16)
------------------------------------	---

Myös haastateltavilla oli syynä asuntotarjouksesta kieltäytymiseen asunnonhaun ajoitukseen liittyviä tekijöitä. Neljä haastateltavista oli hake-massa asuntoa työn vuoksi paikkakunnalle muuttamisen takia. Heillä kieltäytymiseen johtivat vaikeudet päästä katsomaan asuntoa ja kuvien puuttuminen tarjolla olevasta asunnosta, ennakointi vaikeaan asunnonhakuun ja kirjautuminen hakijaksi jo ennen huhtikuussa alkavaa asunnon-tarvetta sekä vastaaminen myönteisesti nopeammin tarjolle tulleen asuntoon.

Aikaan liittyvä haaste oli myös se, ettei muuttoa olisi ehditty valmiste-lemaan ehdotettuna aikana. Haastatellut yksinhuoltajat eivät olisi ehtineet pakkaamaan lyhyen varoitusajan jälkeen monen lapsen tavaroita tai

järjestämään varastotilaa siirtyessään pienempään asuntoon. Lyhyellä varoitusajalla tehtävä asuntotarjous oli vaikea vastaanottaa myös siksi, ettei lasten päiväkotitai koulupaikkaa voitu saada selville nopeasti etenkin viikonlopun tai lomakauden aikana. Parilla haasteltavalla oli vuoden 2020 koronatilanteesta johtuen meneillä testauksien odotteluja tai muuta sairaudenhoitoa, kuten toteutunut leikkaus, joka esti asuntotarjouksen vastaanottamisen.

Aikatauluun liittyvänä haasteena tuotiin esille se, että näyttöihin on vaikea päästä työaikana ja nopealla varoitusajalla. Huoltoyhtiöt näyttävät asuntoja vain virka-aikana, minkä lisäksi näyttöjä tyhjässä asunnossa on vaikeuttanut sähköjen puuttuminen ja tilojen katsominen kännykänvalon avulla.

Kyselyvastausten ja haastatteluiden perusteella myös luottotietomerkinnät ja Kelan edellytykset muuttaa edullisempaan asuntoon olivat vaikeuttaneet joillakin asunnonhakijoilla asuntotarjouksen vastaanottamista. Taulukossa 16 on otteita avovastauksista taloudellisiin vaikeuksiin liittyvistä perusteluista.

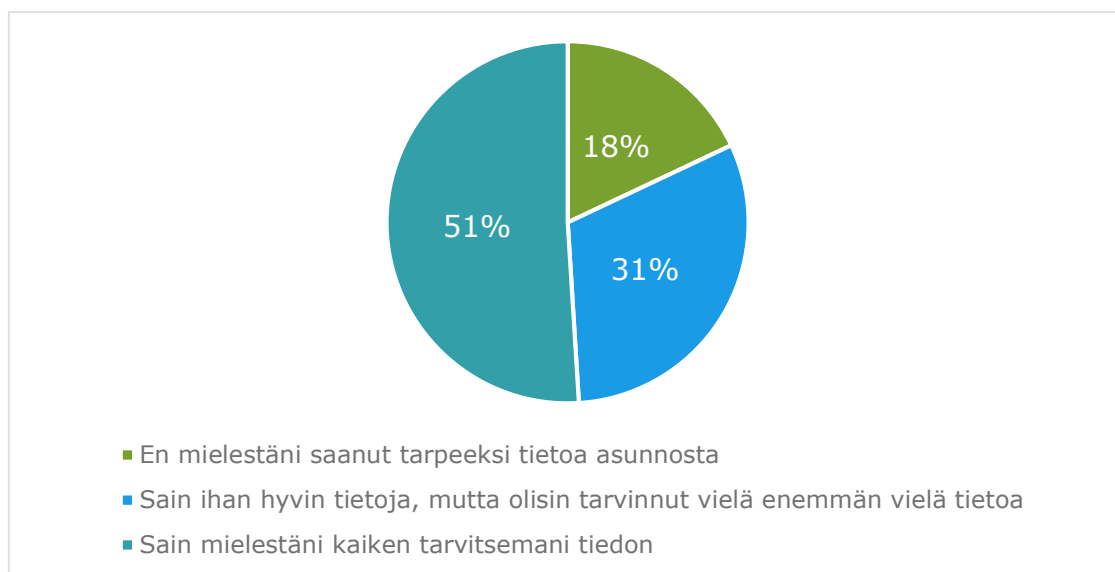
Taulukko 16. Taloudellisiin vaikeuksiin liittyvät perustelut

Taloudelliset vaikeudet:	Jos Kela maksaisi asumistukea saman verran, kuin vanhasta asunnosta, olisin varmasti pärjännyt. Minulla on vakituinen työ, mutta valitettavasti, olen melkein joka toinen kuukausi lomautettu viikoksi tai kahdeksi työkuvion takia. ei minulla todellisuudessa koskaan ollut sen verran rahaa, jota oli Kelassa laskettu. (vastaaja 17) Olisin ollut kiinnostunut eräästä asunnostanne, mutta minun luottohäiriön takia meille ei myönnetty asuntoa. Mielestäni olisi kohtuullista, jos luottohäiriömerkintöjä katsottaisiin tapauskohtaisesti. Esimerkkinä oma tilanteeni. Olen maksanut ulosotot jo yli kaksi vuotta sitten, puolisoni ei häiriöitä. Itselläni ei myös ikinä ollut vuokratästä, käyn vakituisesti töissä kuin myös puolisoni. Joten meidän kohdalla olisi mielestäni voinut tarkastella tilannetta vähän lähemmin. (vastaaja 18)
---------------------------------	---

4.4 Hakijoiden arviot asunnon tarjoamisen prosessista ja tavasta

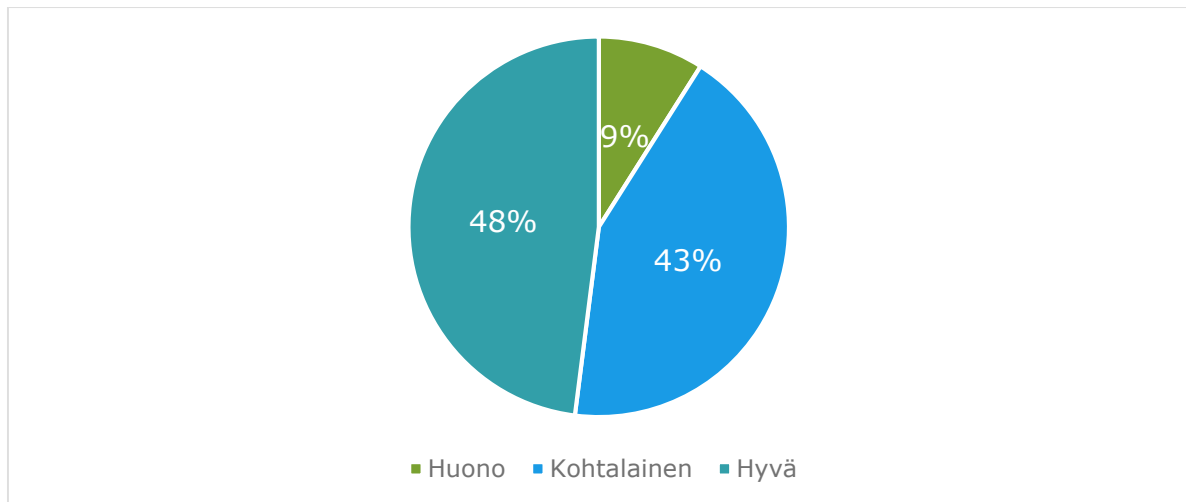
Tässä luvussa tuodaan esille selvitystä varten laadittuun kyselyyn vastanneiden ja haastateltujen henkilöiden näkemyksiä siten, ettei vuokrataloyhtiökohtaisia tuloksia tule esille. Vuokrataloyhtiöillä on erilaisia käytäntöjä ja näitä tuli esille useista yhtiöistä vuokra-asuntoa hakeneiden haastatteluissa. Koska kyselyn vastaajamäärät ovat pienet yhtiöiden kokonaishakijamäärään verrattuna, tuloksia ei ole haluttu eritellä julkisessa raportissa vuokrataloyhtiökohtaisesti.

Kyselyyn vastanneista puolet kertoi saaneensa riittävästi tietoa asunnosta, kolmasosa olisi tarvinnut enemmän tietoa ja viidesosa koki, ettei ollut saanut tarpeeksi tietoa asunnosta. Miehet kokivat saaneensa naisia useammin riittävästi tietoa asunnosta, kun naiset kokivat saaneensa tarpeeksi tietoa, mutta toivoneensa sitä vielä enemmän. Alle 35-vuotiaat nuoret ja ikääntyneemmät yli 55-vuotiaat kokivat muita useammin saaneensa liian vähän tietoa asunnosta ja olivat harvemmin tyytyväisiä tiedon riittävyyteen.



Kuva 3. Asunnosta saadun tiedon riittävyys (n=333)

Noin puolet vastaajista arvioi vuokrataloyhtiön asiakaspalvelun hyväksi, noin 40 % kohtalaiseksi ja noin 10 % huonoksi.



Kuva 4. Kokemus vuokraloyhtiön asiakaspalvelusta (n=325)

Kyselyyn vastanneilta tiedusteltiin, mitä mieltä he olivat asunnon tarjoamisen prosessista ja tarjoamisen tavasta tilanteessa, jossa he olivat kieltäytyneet asunnosta. (n=239)

Myönteiset kokemukset asunnonhakuprosessista

Kyselyn 97 vastauksessa eli noin 40 %:ssa vastauksista annettiin myönteistä palautetta asiakaspalvelusta. Perusteena oli nopeasti saatu tarjous, prosessin selkeys ja asiakaspalvelun hyvä toimivuus. Käytetyt keinot, kuten tiedon saaminen sähköpostin ja puhelimen avulla, olivat hyviä samoin kuin ystävällinen palvelu, jossa on huomioitu asiakkaan tarpeet. Kun näytöt ovat järjestyneet hyvin ja haku on sujunut hyvin kieltäytymisestä huolimatta, prosessi arvioitiin hyväksi.

Hain asuntoa kaupungin työntekijänä. Sain soiton melko pian. Alueella ei ole tarjolla paljon kaupungin vuokra-asuntoja. Haku oli helppo tehdä netissä. Palvelu oli hyvää ja miellyttävää.

Asunnon tarjoamisprosessi on todella hyvä ja nopea. Sain tekstiviestin, jossa kerrottiin, että minulle on lähetetty asuntotarjous ja tässä sähköpostissa oli kaikki tarvitsemani tiedot. Sain asuntotarjouksen todella nopeasti ja asiakaspalvelijat olivat todella ystävällisiä ja olin kiitollinen siitä, että lähetettiin tekstiviesti myös, jotta pääsin heti katsomaan asuntotarjousta.

Haastellut asunnonhakijat kertoivat myönteisenä puolena sen, että verkon kautta tehtävä haku on ollut etenkin nuorimpien ja tietotekniikkaa paljon käyttävien mukaan helppoa. Tiedon saamista asunnosta pidetään hyvänä silloin, kun sähköpostin lisäksi tietoa on saatu tekstiviestin avulla tai puhelimitse.

Kielteiset kokemukset asunnonhakuprosessista

Kyselyn 106 vastauksessa eli noin reilussa 40 % vastauksista kritisoitiin prosessia etenkin asuntotarjouksen saamisen jälkeiseen kiireen ja nopean päätöksenteon vuoksi. Asuntojen puuttuvat pohjapiirrokset, puuttuvat kuvat sisätiloista ja näytön puuttuminen ovat aiheuttaneet sen, ettei asuntojen tarjoamisen prosessiin ole oltu tyytyväisiä. Huonona pidettiin sitä, ettei hakuaika ollut pidempi edes uudisasunnoissa, joissa päätösaika voisi olla kahta viikkoa pidempi. Asuntotarjouksesta kieltäytyneet toivoivat asunnon kunnon tarkastamista ja muun muassa hissitietojen tarkastamista sitä tarvitsevilta.

Ensimmäisen asunnon kanssa oli ongelmana, että tarjous tui perjantaina ja maanantaina olisi pitänyt jo hyväksyä asunto. Tällä välin olisi pitänyt käydä katsomassa asuntoa, mutta asiakaspalvelu on auki ma-to. Tarjouksesta puuttui myös tieto, ettei talossa ole hissiä ja missä kerroksessa asunto on. Toisessa asunnossa ilmoitettiin heti, että asunto puretaan 2023

Järjettömän lyhyt aika reagoida asuntotarjoukseen ja toimittaa tarvittavat liitteet.

Ehdottomasti tulisi olla pohjapiirrokset kaikista asunnoistanne nettisivuistoillanne! Lähes jokainen haluaa tietää tulevan asunnon pohjapiirroksen. Mikäli pohjat olisi netissä, välttäisitte ne hakijat, joille ei kyseinen asunto käy (omat huonekalut ym.). Hakijat eivät pidä arpapelistä, tuskin kukaan haluaisi ostaa sikaa säkissä. Muilla vuokranantajilla näkyy olevan pohjapiirrokset taloista. Lisäksi tulisi olla maininta, onko talossa pesutupa ja pyörävarasto.

Haastellut asunnonhakijat pitivät asuntotarjouksiin vastaamisessa ongelmallisena sitä, ettei mukana ole pohjatietoja tai kuvia asunnosta. Huonona pidetään sitä, että asuntojen pohjakuvia tai tietoa tulevasta asunnon remontista saatetaan antaa vain sitä erillisesti kysyttäessä.

Puutteena on se, ettei pohjakuvissa ei ole mittasuhteita ja kuvia. Osalle näytön puuttuminen oli pääsyy asunnonhausta kieltäytymiseen, sillä he hakivat itselleen sopivaa pitkäaikaista kotia. Esimerkiksi alkovi vaikuttaa asunnon sisustukseen ja etenkin pienissä asunnoissa sekä usean perheenjäsenen talouksissa pohjaratkaisulla on merkitystä asunnon valinnalle. Myös asunnon rauhallisuus, siisteys, lämpötila ja tuoksut ovat tekijöitä, joita halutaan tietää sisäkuvien ja vähintään asunnon mittojen, materiaalien ja värien lisäksi.

Kun asiakaspalvelusta ei ole vastattu yhteydenottopyyntöihin tai saatu lisätietoja pyytämällä, hakija oli jättänyt vastaanottamatta asuntotarjouksen. Vastaajat olivat yrittäneet tavoittaa asiakaspalvelua etenkin puhelimitse, mutta he eivät olleet tavoittaneet ketään tai puhelua kuvattiin epäasialliseksi.

Asuntotarjouksen jälkeen tilanne on hektinen ja isoja päätöksiä joutuu välillä tekemään todella nopeasti. Hidas vastaaminen tai vastaamattomuus aiheuttaa epäluottamusta ja meidän kohdallamme johti suoraan asuntotarjouksen hylkäämiseen.

Asiakaspalveluun soitteluista 2/3 oli huonoa ja työkeää kohtelua. Pimitettiin lisäksi tietoja. Viimeisin asiakaspalvelija oli kuitenkin asiallinen ja mukava niin kun kuuluukin. Asiakaspalvelun puutteena on ollut vaikeudet saada ruotsinkielistä palvelua.

Kyselyn vastauksissa tuotiin esille se, että osa oli odottanut asuntoa pitkään saamatta itselleen sopivaa asuntoa. Asunnonhakijoissa oli vastaus-ten perusteella etenkin maahanmuuttajataustaisia henkilöitä, jotka olivat odottaneet asuntoa 3–5 vuotta saamatta sitä itselleen. Huonona pidettiin sitä, etteivät hakijat olleet saaneet perusteluja hitaalle asuntotarjousten saamiselle. Tyytymättömyyttä aiheutti asunnonhakijoilla se, miksi heille ei ole tarjottu muita asuntoja, vaikka verkkosivuilla näkyy vapaita ja vapautumassa olevia asuntoja. Tarjouksen saamisen hitautta valittelivat myös ne asunnonhakijat, jotka olivat saaneet asuntotarjouksen vasta entisen asunnon irtisanomisen jälkeen ja toisen asunnon hyväksymisen jälkeen. Kritiikkiä aiheutti myös se, etteivät asuntotarjoukset vastanneet hakijan esittämiä toiveita. Asuntojen koon lisäksi esitetyn enimmäisvuokran ylittävät tarjoukset aiheuttivat kritiikkiä hakujärjestelmää kohtaan. Asunnonhaussa vaadittavista liitteistä pidettiin huonona Kelan

edellyttämää nykyisen asunnon vuokrasopimuksen välittämistä ehtona asunnon saamiselle, sillä se oli aiheuttanut hämmästyä nykyisen vuokranantajan asiakaspalvelussa.

Hakulomake sekava ja pitkä! Miksi kohteita pitää valita, mikäli asuntoa todennäköisesti tullaan tarjoamaan ihan toisaalta? Tuntuu kurjalta kieltäytyä, mutta ei köyhäkään nyt ihan mitä vaan voi ottaa vastaan.

Internetissä oleva hakulomake on sekava ja vanhanaikainen. On vaikeaa, kun ei pääse näkemään omaa hakemustaan ja tekemään siihen itse muutoksia. Tarjous oli hyvä ja siinä oli kaikki tarvittavat tiedot.

Olisi hyvä tietää etukäteen, minkälaista jonotusta on eri asuinalueille, voisi helpottaa myös sitä mistä hakee.

Selvitystä varten haastatellut henkilöt pitivät huonona sitä, ettei asuntohakemusta voi muokata itse. Verkon kautta tehty hakulomake oli joidenkin mukaan hieman epäselvä, ja ongelmalliseksi koettiin se, ettei järjestelmästä saa välttämättä muuta kuin vastaanottokuittauksen hakemuksen vastaanotosta. Turvasähköpostia kritisoitiin paljon, sillä monille se oli uusi asia, ja ensimmäinen tieto asunnosta oli saattanut jäädä huomaamatta. Haastateltavat kritisoivat mallia, jossa he eivät tiedä erillisen tekstiviestin ja sähköpostin merkitystä eivätkä saa otsikosta tietoa, mitä asia koskee. Monille asunnonhaun voimassa oleminen oli epäselvää, kun he eivät olleet merkinneet ylös, mikä on ollut päivämäärä kyseisen vuokranantajan asunnon hakemiseen. Asunnonhakijat eivät olleet voineet muokata hakemusta, ja joillekin, jotka olivat yrittäneet poistaa hakemuksen heidän saatuaan asunnon, tämä ei ollut onnistunut. Huonona pidetään sitä, ettei hakemuksessa ole ainakaan helposti löydettävää uusimisnapia, jolloin hakemus joudutaan tekemään uudestaan.

Osa oli soittanut sähköpostin lähettämisen jälkeen asiakaspalveluun, kun ei tiennyt hakemuksen kohtalosta asunnosta kieltäytymisen jälkeen. Asuntotarjouksesta kieltäytyneet hakijat eivät olleet myöskään saaneet vastauksia sähköpostilla tehtyihin tiedusteluihin. Koronan vuoksi asiakaspalvelut olivat suljettuja, ja suuressa kaupungissa muutaman tunnin päivittäinen aukioloaika oli aiheuttanut ruuhkia, jolloin asunnonhakija ei

päässyt kertomaan näkemyksiään. Asiakaspalvelupisteisiin voi olla hankala päästä, jos ne sijaitsevat eri lähiöissä eikä puhelinsoittoaikoja pidetä riittävinä. Osa oli saanut kokemuksensa mukaan huonoa asiakaspalvelua, kun asuntotarjouksesta kieltäytyneeltä on tiedusteltu haun mielekkyyttä, kun tarjottua asuntoa ei ole vastaanotettu.

Vuokrataloyhtiöiden asiakaspalvelussa pidettiin huonona sitä, ettei annettuun palautteeseen ole saatu vastausta tai pahoitteluja, vaikka hakijat ovat esimerkiksi ottaneet kuvia rikkonaisista kodista, kuten irronneista kattolampuista, haljenneista saunanlauteista, esteellisistä portaikoista tai wc-tiloista. Esimerkkinä huonosta asiakaspalvelusta kerrottiin, kuinka asiakaspalvelussa oli vastauksena kieltäytymiseen kehuttu remontoitua keittiötä, kun hakija on kertonut pohjaratkaisun olevan soveltumaton hänelle ja kahdelle lapselle pienten huoneiden vuoksi, kun kahta murrosikäistä eri sukupuolta olevaa nuorta ei ole voitu laittaa samaan huoneeseen.

Haastateltavat pohtivat asiakaspalvelun laadussa oman sosioekonomisen taustansa merkitystä. Osa esimerkiksi maahanmuuttaja-asiakkaista tai iäkkäistä henkilöistä ei ole tottunut käyttämään sähköpostia, vaan haluavat asioida joko palvelupisteissä tai puhelimitse. Heille tarjottu palvelu ei ole ollut riittävää. Asiakaspalvelussa takaisinsoitto on ollut hyvä toimintamalli, sillä sähköpostin ja useiden soittojen jälkeen asuntotarjouksen hylänneet kokivat palvelun huonoksi.

Myös asuntotarjouksista viestimisen tavassa olisi asunnonhakijoiden mukaan kehitettävää.

Tarjous meni jostain syystä roskapostiini ja siksiikin oli vain päivä aikaa päättää asiasta. Löysin tarjouksen ihan vahingossa muuta asiaa etsiessäni. Olisi kiva, kun saisi myös puhelimeen viestin että tarjous on sähköpostissa, ei kävisi näin.

Tekstiviesti on hyvä tapa, välttämättä ei aina tule soitettua takaisin, kun on saanut puhelun oudosta numerosta tai se vaan unohtuu.

Haasteltavien mukaan prosessissa oli ongelmallisesta se, etteivät hakijat tiedä, kuinka järjestelmä toimii, miten hakemus on voimassa ja kuinka sitä voitaisiin muuttaa, ja mitä asunnonhauille tapahtuu asuntotarjouksesta kieltäytymisen jälkeen. Monet haastateltavat olivat jääneet

epätietoisiksi, jatkuuko haku ja tuleeko uusia tarjouksia kieltäytymisen jälkeen. Yksi hakija totesi, että ”eniten kiinnostaisi, kuka on vielä kiireellisempi ja miten näitä arvotaan”. Osalle oli puolestaan tehty soiton jälkeen muutoksia hakemukseen siten, että asunnon kokoa, huonelukumäärää, keittiön tai hissien sisältymistä asuntoon koskevia tietoja oli lisätty hakemukseen. Yhteyttä ei ole otettu silloin, kun hakija on ottanut yhteyttä kiinnostuksestaan päästä internetissä vapaina näkyviin asuntoihin: esimerkiksi lähistöllä olevaan vapautuneeseen asuntoon ei ole päästy hakijaksi eikä ole saatu tietoa, miksi hakijaa ei ole huomioitu haussa yhteydenotoista huolimatta.

Hyvänä pidettäisiin sitä, että vuokratut asunnot poistettaisiin heti verkosta tai kerrottaisiin hakijalle, miksi hän ei pääse lähistöllä olevaan asuntoon, vaikka ilman katsomista. Haastatteluiden perusteella etenkin pääkaupunkiseudulla maahanmuuttajat tarvitsisivat erityistä huomiota asunnonhaun kehittämisessä, sillä toisen polven maahanmuuttajia lukuun ottamatta kaikilla oli epäselvää se, millainen asunnonhaun ja asukasvalinnan prosessi on. Hakijat eivät tiedä, missä vaiheessa hakemus on ja millaiset jonot ovat asuntoihin eri alueilla.

Kyselyn perusteella asuntotarjoustien prosessia pidetään huonona sen vuoksi, ettei se huomioi riittävästi asunnonhakijan kodin tarvetta. Vastauksissa arvioitiin ”prosessinne o(leva)n täysin läpinäkymätön”, kun asunnonhakijat eivät pääse tarkastelemaan, milloin ja mistä on vapautumassa asuntoja. Asunnonhakijoiden näkökulmasta olisi tärkeää saada tietoa siitä, ovatko he saamassa asuntoa sen jälkeen, kun ovat ilmoittaneet hyvissä ajoin asunnontarpeesta ja asunnottomuusuhkasta.

Asunnon kriteereistä tärkeänä pidetään esimerkiksi asunnon sijoittumista ensimmäiseen kerrokseen tai ylempiin kerroksiin sen perusteella, onko rakennus ollut esteellinen hissittömyyden vuoksi tai kokeeko hakija alakerran asunnon turvattomaksi ja ulko-oven äänet häiritseviksi. Kriteerien huomioimattomuudessa tulivat esille myös asunnolle asetetun pihan tarve tai toive saunasta. Kriteerien huomioimattomuus näkyi siinä, ettei samanaikaisesti tarjottu asunto ollut hakualueena ja vuokra oli liian suuri, kuten esimerkiksi yhdellä 750 euroa ylärajaksi ilmoittaneella tarjous oli 920 euron asunnosta. Asuntotarjouksista kieltäytymisen on aiheuttanut monille se, etteivät he ole päässeet näkemään asuntoa.

Yksittäisemmin kerrottiin siitä, ettei hakija ollut saanut asuntotarjousta, vaan kielteisen päätöksen.

Outoa kun kysytään mielipidettä, kun itse hakuun ei oltu panostettu lainkaan. En hae mitä tahansa asuntoa, vaan asuntoa, joka sopii minulle ja perheelleni.

Myönteiset ja kielteiset kokemukset asunnonhakuprosessista

Lopuissa noin reilussa 15 % vastauksista kerrottiin prosessista sekä hyviä että huonoja puolia. Näissä tapauksissa prosessi tai asiakaspalvelu arvioitiin hyvin toimivaksi, mutta palvelua kuvattiin kylmäkiskoiseksi, haun toimivaksi mutta liian nopeaa reagointia edellyttäväksi, tai tarjouksen olleen hyvin sujuneesta ja nopeasta vastaanottamisesta huolimatta asukkaan tarpeisiin ja haussa esitettyihin kriteereihin nähden kohtaamaton.

Hyvä prosessi joskin joutui itse aika paljon selvittämään kaikkea ja eri lähteistä, kun aloitin ihan nolasta. Tuntui jokseenkin kankealta ja byrokraattiselta koko prosessi. Asiakaspalvelu oli todella hyvää ja sain vastaukset heti, mutta netti sivut ja yleinen viestintä olisi voinut olla selkeämpää ja yksinkertaisempaa (palvelumuotoilu) näin ensikertalaiselle

Koin prosessin toimivan hyvin. Saimme tarvittaessa lisätietoja ja pyysimme kartalla prosessista. Tarjous oli selkeä. Pienenä kehitysehdotuksena olisin toivonut hakemuksen jätettyä koostetta sähköpostiin, nyt jouduimme sitä erikseen pyytää asian kautta.

Tarjoaminen ihan ok, mutta kun soitin asiakaspalveluun, sieltä ei saanut ketään kiinni. Laitoin viestiä saamaani kännykkänumeroon, johon käskettiin ilmoittaa, ottaako asunnon. Viestiä ei noteerattu vaan tuli pari päivää myöhemmin s-postia, että otatko asuntoa.

5 Ehdotettuja keinoja asuntotarjouksista kieltäytymisen vähentämiseksi

5.1 Vuokra-asunnon hakijat

Kyselyyn vastanneiden asuntotarjouksista kieltäytyneiden esille tuomat kehittämiskohteet liittyvät etenkin epäkohtiin, joita he toivat esille asuntojen hakemisen ja asuntotarjousten vastaanottamisen prosessin toimivuuden arvioinnissa.

Keskeiset kehittämiskohteet olivat:

- alueperustainen haku
- asuinalueiden moninaisuudesta huolehtiminen
- pidemmät ajat hakea asuntoa ja saada tarjouksia, mikä helpottaisi asunnonhakujen ja asuntotarjousten yhteensovittamista
- päällekkäisten vuokrien estäminen
- mahdollisuus päivittää hakemuksia
- mahdollisuus saada tietoa haun etenemisestä
- asuntojen ulkoisesta ja sisäisestä kunnosta huolehtiminen
- asiakaspalvelun yksilöllistäminen ja esitettyjen toiveiden huomiointi
- parempi tiedottaminen asunnosta kuvien, mittakaavan tai kolmiulotteisen pohjakuvan avulla
- kohtuullisen hinnan tarkastelu, kuten vuokra-asuntojen hinta-laatusuhteen huomioiminen ja vuokratakuun määrien huomiointi
- tiedot ja kuvat asunnoista

Asuntojen määrään ja tyyppiin liittyvinä toiveina

- saada isoja perheasuntoja enemmän tietyille alueille
- halvempia yksiöitä yksin asuville ihmisille
- nykyisiin toiveisiin paremmin sopivia pohjaratkaisuja
- vähintään tiedon saaminen siitä, ettei asuntoon ole hissiä tai kylpyhuoneeseen ei mahdu pesukonetta.

Asuntotarjouksista kieltäytymistä vähentämisen tapoja käsiteltiin myös haastatteluissa.

Asuntotarjousten aikataulutus

Kehittämis ehdotuksia olivat hakemusten ajoittamisen parantaminen siten, että hakijat voisivat laittaa realistisen aloitusajan hakemiselle. Hakemuksista ei saada vahvistusta perillemenosta, päättymisajankohdasta tai haun tilanteesta, kuten asunnonsaamisen mahdollisuudesta, mikä lisää yhteydenottoja asiakaspalveluun. Helsingin kaupungin asuntoa hakevat voivat muuttaa tai poistaa hakemuksen. Vuokrataloyhtiöissä, joissa hakemusta ei voi muuttaa tai poistaa, haku voi kohdentua väärin ja aiheuttaa lisätyötä vuokrataloyhtiölle ja asunnonhakijalle. Etenkin ensimmäistä kertaa hakemusta tekevät toivoivat nykyistä enemmän ohjausta, sillä esimerkiksi ensiasuntoa etsivät nuoret tai pitkään edellisessä asunnossa asuneet aikuiset eivät tiedä hakukriteereiden merkitystä. Osa ei myöskään uskalla laittaa kriteereitä, kun he hakevat Kelan velvoitteesta mil-laista asuntoa tahansa voimatta kuitenkin ottaa sitä vastaan esimerkiksi työmatkojen ja perheen läheisyyden vuoksi.

Hakemisen päivämäärää ja haun sisältöä ei välttämättä muisteta etenkään, kun hakemuksia on tehty moneen paikkaan. Turvasähköpostiin perustuvaa yhteydenottoa ei pidetä hyvänä, sillä se ei ole tuttu kaikille ja tieto asunnosta on saattanut mennä ohitse. Monivaiheisuuden lisäksi turvasähköpostin ongelmana on se, että salasanat vanhentuvat eikä viestissä ole tietoa sisällöistä.

Merkittävä este asunnon vastaanottamiselle oli ollut nopea päätösaikataulu. Asuntotarjouksiin ei ole ehditty vastata tai pystytty vastaanottamaan alle kahdessa viikossa tarjolla ollutta asuntoa, mikä edellyttäisi päällekkäisten vuokrien, vuokratakuiden ja muuttokustannusten maksamista. Päällekkäisten vuokrien lisäksi huonekalujen osto aiheuttaisi kustannuksia. Asuntotarjoukset tulevat haastateltavien mukaan ilman ennakkovaroitusta parin päivän päästä päätettäväksi, jolloin ilman parin arkipäivän joustoa tarjouksia ei voida ottaa vastaan ilman tietoa esimerkiksi päiväkotiasioiden hoitumisesta. Monet joutuisivat tekemään päätöksen niin sanotusti sokkona, kun eivät voi mennä esimerkiksi töiden takia seuraavana päivänä klo 13 tehtävään näyttöön. Asumisoikeusasunnoista muuttavilla on kolmen kuukauden irtisanomisaika, mikä estää yksinasuvia muuttamasta uuteen asuntoon kahden asunnon loukun vuoksi.

Tiedon saaminen asukasvalinnasta

Haasteltavien mukaan tarvetta olisi saada asukasvalinnan järjestelmä näkyvämmäksi. Kun sopivia asuntotarjouksia ei ole tullut tai niitä ole saatu tarpeeksi ajoissa, osalle asunnonhakijoista oli syntynyt vuokravelkaa tai kunta oli joutunut maksamaan vuokria. Yhden haasteltavan mukaan hän sai nykyisin asumistukea 160 euroa, mutta uudessa asunnossa tukea olisi tarvinnut maksaa vain 14 euroa, ja hakijan mukaan kaikki olisivat voittaneet.

Hakeminen ARA-asuntoihin koetaan epäreiluksi, jos ensin on edellytetty muuttamista pienempään ja halvempaan asuntoon eikä asuntotarjouksia ollut saatu. Eräs pitkään asuntoa hakenut kertoi nähneensä toisten saavan asuntotarjouksia ja muuttaneen 4–5 kertaa saamatta itse tarjouksia. Tähän voi olla taustasyynä se, että työelämässä ollut asunnonhakija ei ollut ilmoittanut riittäviä syitä asunnonhaun kiireellisyydelle, vaan ainoa kriteeri oli tarve halvemmalle ja pienemmälle asunnolle. Haastateltavien mukaan valinnassa tulisi huomioida kokonaisuus siten, että asunnon lisäksi katsottaisiin hakijan ikä ja hakutoiveet. Asunnonhakijalle entistä selkeämmin asukasvalinnan kriteerit esille tuovan järjestelmän lisäksi tarvitaan asiakaspalvelun kehittämistä, kuten puhelimitse tehtyjen hakujen ja yhteydenottojen kehittämistä.

Haasteltavien mukaan hakuprosessia tulisi kehittää siten, että asunnonhakijalla olisi enemmän vaikutusmahdollisuuksia hakualueeseen, asuntoon ja sen sijoittumiseen kuten siihen, onko asunto ensimmäisessä vai ylemmissä kerroksissa. Yksi haastateltavista toivoi asunnonhaun helpottamista ”vaikka harpilla piirtäen tehtävällä haulalla”. Hakemustilanteesta tulisi kertoa avoimemmin, jotta asunnonhakijat osaisivat hakea asuntoa oikea-aikaisemmin sekä saisivat realistisemman kuvan asunnonhaun ja tarjonnan tilanteesta.

Tiedon saaminen asunnosta

Hakuprosessin lisäksi pohjakuvat, sisäkuvat ja näytöt ovat tärkeitä. Havainnekuvia tarvitaan, jotta asunnonhakijat voivat tarkastella, saako tilaan mahtumaan oman huonekalut. Asuntonäyttöjä tulisi järjestää

esimerkiksi aamu- ja iltavuorossa, jolloin hakija voisi valita itselleen sopivan ajan. Asuntonäyttöihin tulisi varata riittävästi aikaa. Asuntojen kunnossa on tärkeää rikkoutuneiden kohteiden lisäksi asunnon siisteys, jolloin näyttöjä varten tulisi huolehtia edellisen asukkaan velvoittamisesta siivouksiin. Koska osa asunnonhakijoista muuttaa entisestä asunnosta remontin tieltä, ja miltei poikkeuksetta hakijat etsivät pitkäaikaista kotia, asukkaita ei tulisi ohjata ainakaan ilman tietoa remontoitaviin kohteisiin. Remontista tai asunnon rauhallisuudesta oli saatettu saada tietoa tuttavien kautta: esimerkiksi yksi haastateltu perhe oli ohjattu pienen lapsen kanssa putkiremontoitavaan kohteeseen, ja ilman tuttavalta tullutta tietoa siitä ei olisi kerrottu perheelle.

Uudet asunnot ovat esteettömiä, mutta vanhojen asuntojen esteettömyys tulisi varmistaa vammaisten ja ikääntyneiden käytännön kokemuksilla. Asuntojen esteettömyyttä ei ollut varmistettu, sillä asuntotarjouksen vastaanottaja ei olisi esimerkiksi päässyt asunnosta itsenäisesti ulos tai elämä olisi ollut hankalaa, kun portaikot tai asunnot wc-tilat ovat vaikeasti saavutettavia. Esteenä esteettömiin asuntoihin oli toisella sellaista etsivällä henkilöllä vuokrataso, sillä pienemmätkin esteettömät asunnot ovat menneet yli 100 eurolla Kelan tukirajojen ylitse.

Haastateltavien mukaan asiakaspalvelussa tulisi olla tietoa asuntojen remontoineista ja todellisista vuokratukustannuksista, jota myös välitettäisiin asunnonhakijoille. Eräs haastatettava perhe ei ollut saanut asuntonäytön yhteydessä tietoa lattialämmityksen ja vesivaraajan koosta, minkä lisäksi esitetty pohjakuva oli ollut virheellinen perheen ja asuntoesittelijän mukaan.

Vuokrataloyhtiöiden asiakaspalvelussa pidetään huonona sitä, että verkkosivuilla kerrotaan, ettei asiointi auta asunnon saamisessa. Monet olivat tästä huolimatta yhteydessä vuokrataloyhtiöön, sillä halusivat saada lisätietoa asuntohakemusten etenemisestä. Turhien yhteydenottojen vähentämiseksi asuntotarjouksista kieltäytyneet pitivät jonotusta parempana järjestelmänä kuin nykyistä mallia, jota kuvattiin satunnaisen avoimen hakemisen järjestelmäksi. Asiakaspalvelussa tulisi lisätä puhelinpalvelua ja kommunikointia tekstiviesteillä, joita käytetään mm. M2 Kodeilla, Asuntosäätiöllä ja Helsingin kaupungilla. Puhelin- ja tekstiviestipalvelun avulla voitaisiin viestiä asuntotarjouksen tulemisesta sähköpostiin, jota kaikki eivät käytä säännöllisesti.

Yhteistyön kehittäminen

Tarvetta koettiin olevan yhtenäiselle hakuportaalille, kuten kaikkien yleishyödyllisten vuokratälyhtiöiden asuntojen laittaminen samaan portaaliin. Tämä helpottaisi vuokrien ja kohteiden vertailua sekä hakemusten laatimista ja tarvittavien liitteiden laittamista useisiin meneillään oleviin hakuihin. Haastateltavat eivät pitäneet erityisen hyvänä mallia, jossa vuokratälyhtiöiden asuntoja löytyy Vuokraovi-palvelun kautta vaihtelevasti. He kokivat, että vuokranantajat laittavat niin sanotut paremmat kohteet näkyville tiettyyn palveluun ja muut toiselle portaaliin. Kehitettävää koettiin olevan siinä, kuinka uudet vähemmän vuokra-asuntoja tarjoavat yhtiöt tavoitetaan. Osalla saattaa olla tietoa kaupungin omistamien vuokratälyhtiöiden tarjonnasta, muttei muista ARA-asuntojen tarjoajista.

Yleisemmän tason kehittämis ehdotuksia olivat myös asunnonhakijoille sopivampien asuntojen rakentaminen, kuten esimerkiksi rintamamiestyyllisen alueen rakentaminen 4–5 huoneen asunnoille, ja riittävän määrän kaksioiden rakentamista kaikkiin kohteisiin.

Selvityksen kohteena olevissa vuokra-asuntoja tarjoavissa säätiöissä ja kunnissa on erilaisia käytäntöjä ja mahdollisuuksia tehdä yhteistyötä kuntien eri toimialojen kesken. Haastatellut asunnonhakijat toivoivat kaupungin tekevän yhteistyötä eri toimialojen kesken. Asuntotoimen tulisi tehdä enemmän yhteistyötä kotihoidon ja asumisneuvojen kanssa, jotta esimerkiksi ikääntyneiltä ja palvelutalotyyppistä asuntoa tarvitsevilta saataisiin vapautumaan tarvittavia perheelle sopivia asuntoja. Moniammatillista yhteistyötä voitaisiin tehdä kunnassa vanhustenhuollon, päiväkotien, asumisneuvonnan ja sosiaalitoimen kanssa, jotta asuntojen hakeminen ja vastaanottaminen helpottuisivat. Sosiaalitoimen osallistuminen olisi tärkeää esimerkiksi perheväkivaltilanteissa tai naapureiden aiheuttamissa väkivaltilanteissa. Yhteistyötä tarvitaan, jotta perheellisillä olisi mahdollisuus saada tietoa päiväkoti- ja koulupaikkojen tilanteesta.

Asuntojen vuokratasoa pidetään korkeana ja nykyistä järjestelmää pienituloisille epätasa-arvoisena. Vuokrien maksaminen vie suuren osan tuloista, mikä on poissa kulutuksesta. Yhtenä keinoja esitettiin, että isännöitsijöiden markkinoisivat asukastoimikuntien merkitystä uudella tavalla, sillä se edistäisi vuokratason ja asuntojen kunnon ylläpitoa.

5.2 Vuokrataloyhtiöiden edustajat ja sidosryhmät

Haastatteluiden perusteella vuokrataloyhtiöiden edustajilla ja niiden yhteistyötahoilla oli realistinen kuva asuntotarjouksista kieltäytymisen syistä. Myös kehittämissuunnitelmissa on samoja ehdotuksia kuin asunnonhakijoilla.

Asunnonhakujärjestelmä

Selvityksen kohteena olevilla vuokrataloyhtiöillä on ollut erilaisia asiakaspalvelun laatuun ja asiakasviestinnän kehittämiseen liittyviä toimenpiteitä, joiden tarpeellisuus tuotiin esille myös asunnonhakijoiden vastauksissa. Asuntotarjousten lähettämistä ja asiakaspalvelun kehittämistä vaikeuttaa osaltaan asunnonhakijoiden suuri määrä suhteessa tarjolla oleviin asuntoihin. Tärkeänä pidetään, että järjestelmä mahdollistaisi hakemuksen muokkaamisen. Sähköisiä hakupalveluita tulisi siten kehittää.

ARA-vuokra-asumisen ohjeistuksessa suositellaan huomioon otavaksi myös muu asunnonhakutapa kuin sähköinen haku. Hakuprosessissa halutaan kehittää sähköpostiviestinnän sijasta hakuportaalia, mikä auttaisi hakemusten käsittelemisessä. Tarvetta on tulorekisterin hyödyntämiselle liitetietojen vähentämiseksi ja ajankohtaisen tiedon saamiseksi. Hakujärjestelmässä on vuokrataloyhtiöiden sidosryhmien mukaan ongelmana se, ettei hakemukseen voi tehdä päivityksiä. Tällöin elämäntilanteen ja haun muutokset jäävät myös vahingossa huomioimatta, jolloin hakijalle kirjataan tarjouksesta kieltäytyminen, vaikka kyseessä on ajan tasalla olemattomista tiedoista johtuva tahaton virhe.

Vuokrataloyhtiöllä on erilaisia järjestelmiä ja rajalliset mahdollisuudet niiden kehittämiseen. Pääkaupunkiseudulle ehdotettiin kehittäväksi yhteistä järjestelmää siihen, että asunnonhakijat saisivat tietoa tarjolla olevista ARA-vuokra-asunnoista yhden kanavan kautta. Yhteisen järjestelmän kehittämistä on myös pohdittu, mutta todettu se epätarkoituksenmukaiseksi jo olemassa olevien portaalien, kuten Vuokraovi-palvelun vuoksi.

Asunnonhaun alueelliset rajaukset

Haastatteluiden perusteella uudiskohteet ovat kysyttyjä, mutta toisaalta keskeneräisesti rakennetuilla alueilla kulkuyhteyksien ja palveluiden

puute vaikuttaa niiden houkuttelevuuteen ja sen myötä asuntotarjouksista kieltäytymiseen.

Yhteistyötahojen haastatteluissa kerrottiin tarpeesta pystyä rajaamaan hakua suurella pääkaupunkiseudulla, jossa etäisyydet ovat jo yhden kunnan sisällä pitkät ja asunnonhakijoilla toive saada asunto arkielämänsä näkökulmasta mielekkäältä alueelta. Vaikka periaatteessa asunnonhaun rajaaminen onnistuu jo nykyisin, käytännössä vapaita hakijalle sopivia asuntoja on tarjottu myös muilta alueilta. Haastatteluiden perusteella asuntopolitiikassa unohdetaan, että ARA-vuokra-asuntoja hakevat ovat myös valintoja tekeviä kuluttajia, jotka hakevat kotia eivätkä mitä tahansa asuntoa itselleen.

Yksityiset vuokranantajat eivät edellytä liitteitä vastaavalla tavalla, ja hakuprosessi on usein nopeampi sekä mahdollisuus joustamiseen suurempi. Yksityiset vuokranantajat hakevat pitkäaikaisia maksukykyisiä asukkaita ja pystyvät houkuttelemaan remontoiduilla sisäkuvatuilla asunnoilla hakijoita. Jos kuvia ei ole saatavilla ARA-vuokra-asunnoista eikä kohteita pidetä houkuttelevina, tämä lisää osaltaan asuntotarjouksista kieltäytymistä asunnonhakijoilla, jotka voivat hakea myös yksityisiä vuokra-asuntoja.

Muutokset asuntotarjousten aikatauluun

Asuntohakemusten voimassaoloaika kolme kuukautta on toisaalta lyhyt aika pääkaupunkiseudulla suurista hakijamääristä johtuen, mutta toisaalta pidempi aika voisi lisätä elämäntilanteen muutosten vuoksi asuntotarjouksista kieltäytyneiden määrää. Asuntotarjousten vastaanottajissa on niitä, joille aika on liian pitkä ja osalle liian lyhyt, kun he odottavat tietynlaista asuntoa. Koska elämäntilanteet muuttuvat hakijoilla, siitä ilmoittamista tulisi kehittää. Asunnon irtisanomisajan voimassaoloaikaa on pohdittu ja arvioitu, voisiko esimerkiksi 1,5 kuukauden irtisanomisaika vähentää asuntotarjouksista kieltäytymistä. Muutos voisi vaikuttaa kieltäytymisten vähentämiseen muun muassa niillä, jotka kokevat saavansa asuntotarjouksen liian nopeasti.

Asuntotarjouksista kieltäytymisen syistä ilmoittamista tulisi kehittää. Tähän on suunnitteilla puhelinsoittoja, sovellus sekä sähköpostijärjestelmän kehittäminen siten, että hakija välittäisi tiedon kieltäytymisen syystä ja

asuntohakemuksen jatkamisesta. Tärkeänä pidetään sisäisten vaihtojen mahdollistumista asunnonvaihtopörssien kehittämisen avulla.

Tiedon välittäminen ARA-vuokra-asuntojärjestelmästä ja asunnoista

Perättömien huhujen välttämiseksi on suunnitteilla tiedon välittäminen tarjolla olevien asuntojen määrästä sekä rajatumpi aluekohtainen haku verkkosivujen uudistuksen yhteydessä tai ohjeistuksen antaminen alueen asuntojen hakutilanteesta. Asuntotarjousten vastaanottamista edistäisivät tiedon lisääminen asuntojen tarjonnasta, kuten verkkopalvelussa selkeästi näkyvät tiedot siitä, millä alueella on tarjolla asuntoja, tarkemmat asuintaloja koskevat tiedot sekä muu markkinointi. Pohjakuvan tekemistä ja välittämistä kaikille pidetään osin liian hankalana, vaikka siihen olisi tarvetta. Kaikissa kohteissa lemmikkieläimet eivät ole sallittuja, mikä voi aiheuttaa asuntotarjouksista kieltäytymistä.

ARA-asunnoissa ei voi yksityisten tavoin tehdä vastaavaa joustoa vuokrusvuokrissa ja vuokratasossa, millä voitaisiin vähentää päällekkäisiä vuokria ja lisätä hakijoiden mahdollisuuksia vastaanottaa asuntotarjous. Tärkeää olisi kehittää irtisanomisaikoihin ja päällekkäisiin vuokriin liittyviä ratkaisuja. Päällekkäisiä vuokria voidaan osaltaan välttää antamalla mahdollisuus muuttaa asuntoon puolesta kuusta eikä vain kuun alusta lähtien. Kehitteillä on malleja, jossa asukas voidaan ohjata asumaan edullisempaan asuntoon ja samalla huolehtimaan esimerkiksi entisistä asunmista vaikeuttavista veloistaan. Kaikissa selvityksen kohteena olevissa vuokrataloyhtiöissä ei ole ollut vuokravakuutta ja hyviä kokemuksia on saatu vuokravakuudesta luopumisesta, jotta se ei muodostuisi esteeksi asuntotarjouksen vastaanottamiselle.

Asunnonhakijoiden tarpeiden huomiointi

Selvityksen kohteena olevissa vuokrataloyhtiössä vaihtuvuus on vähäistä ja pääkaupunkiseudun kunnissa väestönkasvu on suurta. Yhtenä haasteena haastateltavat pitivät sitä, että ARA-vuokra-asunnoissa asuu myös hyvätuloisia, jotka eivät halua vaihtaa asuntoa. Tästä syystä pienituloiset eivät saa tarvitsemaansa kohtuuhintaista asuntoa. Toisaalta esimerkiksi Helsingissä on tutkittu ARA-vuokra-asuntojen kohdentumista ja havaittu, että kaupungin vuokra-asuntojen asukkaat vastaavat asukasvalinnan kriteereitä tulojen mukaan oikein, sillä suurituloisia on asukkaista vain noin

5 %. (Vuori & Rauniomaa 2018⁸) ARA-asunnoissa ovat asuntotarjousten kannalta haasteena isommat asunnot, jotka vapautuvat perhekooltaan pienentyviltä kotitalouksilta, mutta joihin on vaikea saada uusia asukkaita niiden vanhanaikaiseksi kokemisen takia.

Yhtenä syynä asuntotarjouksista kieltäytymiselle ovat olleet huonoksi koettu asunnon pohjaratkaisu ja muut toimimattomat tilat. Tähän on osaltaan vaikuttanut se, että asuntojen suunnittelu on nykyisin vapaampaa, vaikka ARA-asunnoissa on edelleen suunnitteluohjeita. Rakentamisen hintojen kohotessa asuntojen ja huoneiden koko on pienentynyt, jolloin on syntynyt tarvetta varastotiloille asunnonhakijoiden siirryttäessä suuremmista asunnoista pienempiin. Tilan puuttuessa esimerkiksi huonekokoisia saunoja käytetään varastotiloina. 1980–1990-luvulla kiinnitettiin vähemmän huomiota asuntojen esteettömyyteen kuin nykyisin.

Vuokrataloyhtiöt tiedostavat remointien tarpeen, ja tekevät niitä asukkaalle poismuuttamisen jälkeen. Remointitarpeiden huomiointia on helpottanut se, että tarkastuksen tekee isännöitsijä huoltoyhtiön edustajan sijasta. Asumisen tason parantamisen vuoksi asuntoa hakevien määrää voitaisiin vähentää asuntojen pinta- ja viihtyvyysremontteja tekemällä sekä antamalla remointitietoja pitkän moitteettoman asumisen jälkeen. Tarvetta olisi lisätä tietämystä asunnonhakijoiden toiveista, jotta uudet ja olemassa olevat asunnot voitaisiin remontoida hakijoiden tarpeita vastaaviksi.

Haastatteluiden mukaan ARA-asuntojen sijoittumisessa on hyvää segregaaation vähentämiseen liittyvä tavoite, pienten asuntojen rakentaminen kaksioden ollessa tavanomaisin huonekoko, asuntojen suurempi koko verrattuna vapaarahoitteisiin asuntoihin, ARA:n suositusten ja esimerkkien kuten toimivien asuntojen pohjaratkaisujen esille tuominen sekä eliöhinnoiltaan halvemmat vuokrat. Toisaalta segregaaation purkaminen ei ole onnistunut, mistä kertovat muun muassa joissakin kunnissa maahanmuuttajataustaisten henkilöiden sijoittuminen epätasaisesti eri alueille.

⁸ Pekka Vuori & Rauniomaa Eija (2018) Helsingin kaupungin vuokra-asunnoissa asuvien tulotaso Kvartti kaupunkitiedon verkkolehden artikkeli 14.03.2018

Myönteistä on myös ARA-vuokra-asuntoihin liittyvä ohjaus, sillä sen koetaan vähentävän vapaarahoitteisessa ja yksityisessä vuokra-asumisessa näkyviä lieveilmiöitä. Vapaarahoitteisissa ja yksityisissä vuokra-asunnoissa tulee esille enemmän epäselvyyksiä edelleenvuokrauksissa, usean henkilön kesken tapahtuvaa kaveriasumista suurissa asunnoissa sekä vuokrasopimuksia, joista irrottautuminen on vaikeaa.

Asumistukijärjestelmän kehittäminen

Pääkaupungille on tyypillistä kohtuuhintaisten vuokra-asuntojen vähäisyys. Asuntopulan lisäksi asumistukijärjestelmän muutos on vaikuttanut negatiivisesti siten, että se on muun muassa nostanut vapaarahoitteisten pienten asuntojen hintoja. Tämä on lisännyt asunnonhakijoiden tarvetta hakea asuntoa ARA-vuokra-asuntoja tarjoavilta toimijoilta. Asumistukijärjestelmän muutos on näkynyt sekä Kelalle että ARA-vuokranantajille siten, että osa halvempaan asuntoon muuttamiseen kielteisesti suhtautuvista vuokra-asunnonhakijoista tekee ensin laajan haun säilyttääkseen nykyisen asuntonsa, mutta poistaa sitten hakemuksen ja tekee rajatun asuntopaun vuokrataloyhtiölle. Koska Kelalla ja vuokrataloyhtiöllä ei ole tietoa asiakkaan kokonaistilanteesta eikä pääsyä toistensa tietojärjestelmiin, yhteistyötä tarvitaan Kelan kanssa asuntotarjoustien kehittämiseksi.

Asumistukijärjestelmän muutoksen arvioidaan lisänneen asuntotarjouksista kieltäytymistä. Vaikka asunnonhakijat eivät ole vielä yhtiön asukkaita asuntoa hakiessaan, asumistuella ja muilla taloudellisilla tekijöillä on merkitystä tarjottavan asunnon vastaanottamiselle. Keinoksi tilanteen korjaamiseen ehdotettiin asumistuen ohjaamista suoraan vuokranantajalle, sillä sen avulla voitaisiin ehkäistä vuokranmaksuongelmia ja siten lisätä asunnonhakijan mahdollisuus saada asunto kohtuuhintaista vuokra-asumista tarjoavilta yhtiöiltä. Asumistuen ohjaaminen vuokranantajalle ei estä kaikkia ongelmia, sillä vuokranantaja voi pyytää yleisen asumistuen itselleen vasta, kun asukas laiminlyö vuokranmaksun kaksi kuukautta. Jos vuokraa maksetaan toimeentulotuesta, vuokratästejä voidaan maksaa osittain tai kokonaan, jolloin ehto ei täyty.

Haasteena on se, että yleinen asumistuki oli vuonna 2020 pääkaupunkiseudulla noin 700 euroa, mikä ei riitä kattamaan asumismenoja korkean asuntokysynnän ja siten korkean vuokratason alueella. Monet joutuvat tämän vuoksi turvautumaan viimeisijaiseen sosiaaliturvaan eli

toimeentulotukeen: esimerkiksi Helsingissä asuminen vie keskimäärin viidenneksen kotitalouksien käytettävissä olevista tuloista, ja alimmalla tuloviidenneksellä menee edelleen 27 % käytettävissä olevista tuloista asumiseen kaikkien tukien jälkeen⁹.

Lain mukaan Kelan tulee arvioida asumisen hinnan kohtuullisuutta ja huomioida myös hakijan yksilöllinen tilanne, kuten lapsiin ja terveyteen liittyvät tekijät edullisemman asunnon haussa. Kela ilmoittaa kolme kuukautta ennen asumismenojen kohtuullistamisen lopettamisesta tilanteesta asiakkaalle ja on yhteydessä puhelimitse asiakkaisiin kuukautta ennen kohtuullistamisen päättymistä. Haasteena on etenkin se, että toimeentulotukea saavilla on vaikeuksia saada halvempaa asuntoa niiden vähäisyyden vuoksi. Kaikilta asiakkailta ei myöskään saada yksilöllisen tilanteen huomiointiin vaadittavaa lisäselvitystä tai asunnonhakijat eivät luovu asuntoa koskevista erityistoiveistaan, kuten pihasta, parvekkeesta tai saunasta.

⁹ <https://asuminenhelsingissa.fi/fi/content/asumisen-tuet>

6 Kehittämisehdotukset

Selvityksen mukaan asunnonhakijoille ei voida tarjota heidän halua-
maansa asuntoa juuri heille sopivimpaan aikaan ja asuntoja vapautuu vä-
hän, jolloin toiveet eivät kohtaa. Toisaalta selvityksen havaintojen mu-
kaan asuntotarjouksista kieltäytymiseen vaikuttaa olennaisesti se, ettei
asunnonhakijoilla ole riittävästi tietoa ARA-asuntojen tarjonnasta eri alu-
eille eikä asukasvalinnan kriteereistä. Asunnonhakijat eivät pysty näke-
mään tarjolla olevien asuntojen määrää alueella, eivätkä ole tietoisia tar-
jonnasta ja mahdollisuuksista päästä haluamaansa asuntoon toivomas-
saan ajassa. Tällöin saatetaan käynnistää asunnonhaku tarpeisiin nähden
liian varhain tai ei osata tuoda esille asunnontarpeen kiireellisyyttä.

Asunnonhakijoiden näkökulmasta kieltäytymisiä voitaisiin vähentää kehit-
tämällä hakutapaa siten, että he voisivat välittää helpommin tietoa tilan-
teestaan, saisivat enemmän tietoa haettavista asunnosta hakuvaiheessa
sekä pääsivät muokkaamaan itse hakemuksia. Vuokranantajien ja sidos-
ryhmien näkökulmasta olisi tärkeää saada ARA-asuntojen hakijat tiedos-
tamaan paremmin rajoituksia, jotka liittyvät asuntohakuihin, kuten tar-
jolla olevien asuntojen määrään ja laatuun sekä asunnonhaun kiireelli-
syyden huomiointiin ARA-asunnoissa.

Selvityksen tulosten perusteella esitetään seuraavia toimenpiteitä asunto-
tarjouksista kieltäytymisen vähentämiseksi:

ARA-vuokra-asuntojen hakutavan kehittäminen

- 1. Asunnonhakijoille on tärkeää selkeyttää asunnonhaun pro-
sessi. Keskeisintä on ymmärtää, että haku perustuu asunnon-
haun kiireellisyyteen, tuloihin ja varallisuuteen eikä asuntojen
jonotukseen, jossa joudutaan jäämään asuntotarjouksesta
kieltäytymisen jälkeen ilman asuntoa.**

Asuntotarjonnan ja haun tilannetta olisi tarpeen tehdä näkyväksi ja tuoda
esille, kuinka monta asiakasta on prosessissa ja mikä on odotettu asun-
non saamisen aika. Näitä olisi voitaisiin osoittaa esimerkiksi Helsingin
kaupungin tavoin tilastojen avulla, jos tietojärjestelmä ei muuten

mahdollista sitä. Tiedon saamisen kautta asunnonhakijoille syntyisi realistisempi kuva tilanteesta, ja sen myötä mahdollisesti asunnonhakuun liittyvät omat odotukset voisivat muuttua.

2. Asunnonhakijoille tulisi kehittää vuorovaikutteisempi verkkopalvelu, jossa hakijalle tulee jo hakuvaiheessa selväksi, miten tärkeää on välittää tietoa esimerkiksi asunnon esteettömyyteen ja salassapitomääräykset huomioiden perhetilanteeseen liittyvistä tekijöistä.

Aineiston perusteella monilla kiireellisessä asunnontarpeessa olevat eivät olleet osanneet laittaa hakemukseen kriteereitä, jotka olisivat voineet nopeuttaa heille parhaiten kohdentuvien asuntotarjousten saamista.

3. Aluekohtaista asuntophakua tulisi kehittää, sillä esimerkiksi Kelan asumistukea saavilla edellytyksenä on tarvittaessa muuttaminen halvempaan asuntoon ilman aluekohtaisia rajoitteita.

Vuokra-asuntoyhtiöillä ei ole tietoa asukkaan asumistuesta, mutta asunnonhakijat tekevät aineiston perusteella epätarkoituksenmukaisia aluehakuja asumistukeen liittyvien syiden vuoksi. Asuinaluekohtainen hakeminen on jo nykyisin mahdollista, mutta asukkaan hakutoiveita ei pystytä täyttämään riittävässä määrin. Useimmilla asunnonhakijoilla on kuitenkin tärkeänä kriteerinä asuinalue, joka vaikuttaa muun muassa perheellisten, työssäkäyvien sekä sukulaisten ja tuttavien avun tarpeessa olevien asunnonhakuun.

Asuinaluekohtaista hakua voitaisiin edistää mahdollistamalla kaikissa vuokrataloyhtiöissä asukkaiden itsenäisemmin käytettävä asunnonvaihtopörssi, jossa asunnonhakijat hakevat asuntoa samalta vuokranantajalta ja toteuttamaan se tavalla, jossa pystytään huomioimaan ARA-asukasvalinnan kriteerien täyttyminen jo etukäteen kuten esimerkiksi Helsingissä Hekan asuntovaihtopörssissä.

- Asunnonhakijat toivoivat karttapohjaista hakua, joka mahdollistaisi tarkemman hakualueen määrittämisen esimerkiksi tietyn etäisyyden sisältä nykyisestä asunnosta tai muutoin asunnonhakijan toivomalta alueelta.

4. Vuokrataloyhtiössä on tärkeää tarjota asunnonhakijoille sähköinen verkkohaun linkki tai selkeästi saavutettavissa oleva asiakaspalvelun yhteystieto, josta hakukriteereitä voi käydä muuttamassa tai päättämässä asunnonhaun silloin, kun hakija on saanut asunnon muualta tai tarve haulle päättyy elämäntilanteen muutoksen vuoksi.

Kohtalaisen suuri erittäin kiireellisessä asunnontarpeessa olevien asuntotarjouksesta kieltäytyneiden määrä johtuu todennäköisesti siitä, että useita samanaikaisia hakuja tekevät asunnonhakijat ovat ehtineet saada asunnon muualta.

Etenkin asunnonhakijoilta, jotka tarvitsevat asunnon nopeasti, hakevat sitä samanaikaisesti useilta tahoilta, hakevat asuntoa ensimmäistä kertaa tai pitkästä aikaa, tai joilla on meneillään suuria muutoksia elämäntilanteessa, jää usein huomioimatta se, milloin asunnonhaku on tehty, milloin se päättyy ja miten hakua voisi muokata.

- On tärkeää kehittää malleja, jossa asuntophake voi itse muokata hakemusta ja tarvittaessa perua sen, jos asunnolle ei ole enää tarvetta.
- Helsingin kaupungilla on ollut mahdollisuus muokata hakemusta ja poistaa sen jo pidemmän aikaa- Selvityksen kohteista M2-Kodit ovat panostaneet asiakaslähtöiseen verkkopalveluiden kehittämiseen, mikä on hyvä esimerkki valtakunnallisesti vuokrataloyhtiölle.

5. Vuokrataloyhtiöiden on hyödyllistä kehittää sähköpostin lähettämisen lisäksi monipuolisempia kanavia tiedon välittämiseen asuntotarjouksista, joista osa jää nykyisin huomioimatta.

- Hyviä kokemuksia on saatu esimerkiksi Helsingin kaupungilla olevasta tekstiviestikäytännöistä ja Asuntosäätiön tekemistä puhelimitse tehtävistä yhteydenotoista asunnonhakijoihin.

6. Tarvetta on lisätä tietoa tarjottavista vuokra-asunnoista, minkä lisäksi olisi hyödyllistä tarjota asuntonäyttöjä myös iltaisin tai viikonloppuisin.

Enemmistö vuokra-asuntotarjouksista kieltäytyneistä koki, että olisi halunnut saada enemmän tietoa ARA-vuokra-asunnoista. Lisäksi asunnonhakijoiden toiveet pohjaratkaisuille ja pintamateriaaleille ovat kasvaneet. Selvityksen toteuttamisaikana asuntonäyttöjen tekeminen oli vaikeutunut, mutta yleisemmin tarkasteltuna ARA-vuokra-asuntojen tarjoajilla on vapaarahoitteisiin ja yksityisiin vuokranantajiin verrattuna vähemmän tietoa asunnoista sisäkuvien, mittasuhteet sisältävien pohjakuvien ja virtuaaliesittelyiden kautta. Helsingissä Helsingin kaupungin asunnot Oy:n (Heka) rooli on tärkeä suosituksen toimeenpanossa.

- Hyvänä valtakunnallisesti hyödyttävänä mallina olisi Espoon asunnoissa käytettävä malli, jossa vuokrataloyhtiön edustaja tekee asuntonäytön huoltoyhtiön sijasta. Mallin myötä on saatu vähennettyä asuntotarjouksista kieltäytymisiä 40 prosentista 20 prosenttiin.

Muutokset asunnonhaun aikarajoihin

7. Asuntotarjousten vastaanottamiseen ja etenkin vaadittavien liitteiden lähettämisen aikarajaa on hyödyllistä pidentää.

ARA-asuntokohteissa oleva kolmen kuukauden hakemusten voimassaoloaika vaikuttaa hitaammalta verrattuna vapaarahoitteisiin toimijoihin ja yksityisiin vuokranantajiin, joilla voi olla esimerkiksi mahdollisuus varata vuokra-asunto verkon kautta. Aikaraja on kuitenkin kokonaisuutena hyvä, sillä se mahdollistaa yleistä asumistukea ja toimeentulotukea saavien reagoinnin Kelan vaatimukseen hankkia uusi edullisempi asunto ja hakea tarvittavat lisäselvitykset sitä varten.

Asuntotarjouksista kieltäytymiseen on vaikuttanut paljon se, etteivät asunnonhakijat ole ehtineet reagoimaan kolmessa päivässä asuntotarjouksiin. Syynä on se, että osalla asuntotarjouksista on jäänyt huomatta, näyttöä ei ole ehditty järjestämään, hakija ei ole ehtinyt saamaan tarvittavia liitteitä tai tietoa lasten päiväkotij- ja koulupaikoista.

Tarvittavien liitteiden saamiseen ja lähettämiseen liittyviä vaikeuksia ja siitä aiheutuneita asuntotarjouksista kieltäytymisiä oli ollut etenkin työmarkkinoiden ulkopuolella olevilla ARA-asunnonhakijoilla. Suositus voi lisätä asuntojen tyhjäkäyntiä, mutta pääkaupunkiseudun kireillä vuokra-asuntomarkkinoilla muutos ei vaikuttaisin merkittävästi asuntojen käyttöasteisiin.

- Lakisääteisesti liitteitä voidaan lähettää kahden viikon aikana, mutta hyvänä mallina voisi olla Asuntosäätiössä käytössä oleva viikon lähetysaika liitteille.
- Tuloverorekisteriin ilmoitetaan tiedot kansalaisten palkoista, etuuksista ja eläkkeistä. Tuloverorekisteri ei poista tarvetta selvittää muita ARA-vuokra-asuntoa hakevien tietoja, mutta sen laajempaa hyödyntämistä asukasvalinnassa olisi tarpeen kehittää esimerkiksi yhteistyössä vuokra-asuntoyhtiöitä edustavan Kova ry:n kanssa.

8. Asuntotarjouksista kieltäytymisen vähentämiseksi on tarpeen pohtia keinoja, joilla voidaan vähentää päällekkäisten vuokrien maksua sekä muuta taloudellista rasitetta, joka aiheutuu vaihdosta ARA-vuokra-asunnosta toiseen.

Merkittävänä syynä asuntotarjouksista kieltäytymiselle on se, että asunnonhakijoille tulee kuukauden irtisanomisajalla päällekkäisiä vuokria. Kuukauden loppuun painottuvissa irtisanomissa jää toisaalta myös vuokranantajille vähän aikaa tarkastaa asunnon kunto ja tehdä tarvittavia pintaremontteja, joiden puuttuminen puolestaan lisää asunnon kuntoon liittyviä vuokra-asuntotarjouksista kieltäytymisiä.

Pääkaupunkiseudulla asuntojen käyttöasteet ovat erittäin hyvät. Päällekkäisten vuokrien ja siitä johtuvien asuntotarjouksista kieltäytymisten estämiseksi asunnontarjoajille voitaisiin tapauskohtaisesti tarjota pääkaupunkiseudulla ensimmäinen asumiskuukausi ilmaiseksi. Ehdotus on omakustannusperiaatteen vastainen, mutta se voitaisiin toteuttaa muiden ARA-vuokra-asuntojen asukkaiden vuokrarasitetta lisäämättä siten, ettei ilmainen vuokranmaksukuukausi olisi avoin kaikille, vaan asuntotarjouksesta nimenomaan rahoituksen vuoksi kieltäytyville.

- Hyvänä valtakunnallisesti hyödynnettävänä mallina voi olla Espoon asunnoilla käynnistymässä oleva kuuden viikon irtisanomisajan

kokeilu. Asunnonhakijat, jotka irtisanovat asunnon pidemmällä ajalla, saavat palkkioksi muuttosiivouksen, ja vuokrataloyhtiö hyötyy pidemmästä ajasta muuttotarkastusten ja mahdollisten korjausten tekemisen mahdollistumisesta

- Myös vuokratakuiden poistaminen tai niiden tarveharkintainen käyttö on ollut vuokrataloyhtiöissä hyväksi havaittu keino edistää pienituloisten asunnonhakijoiden asuntotarjoustensa vastaanottamista.

Kunnan sisäinen yhteistyö vuokra-asuntojen tarjoamisessa ja vastaanottamisen tukemisessa

9. Vuokrataloyhtiöt tekevät yhteistyötä kuntien eri toimijoiden kanssa, mutta selvitysaineiston perusteella sitä olisi hyödyllistä vahvistaa, jotta asuntotarjouksista kieltäytyminen vähenisi.

Hyödyllistä olisi lisätä yhteistyötä sisäisesti vuokra-asuntoyhtiöiden, sosiaalityön, asumisneuvojen sekä myös opetustoimen kanssa, jotta asuntojen vastaanottaminen helpottuisi. Opetustoimi on ryhtynyt tekemään pääkaupunkiseudulla monialaista yhteistyötä muiden muassa työllisyyden kuntakokeiluissa ja maahanmuuttajien palveluissa, joten mallia voitaisiin kehittää myös ARA-vuokra-asuntoja tarjoavien toimijoiden kanssa.

- Käynnissä on Kelan ja pääkaupunkiseudun kuntien sosiaalityön ja asumisneuvonnan yhteinen kehittäminen, jolla pyritään turvaamaan vuokrien maksua ja vähentämään vuokravelkoja.
- Vuokranmaksun turvaamisen lisäksi on tarpeen huomioida asukkaiden terveydentilasta ja toimintakyvystä, iästä ja maahanmuuttajataustasta sekä perhetilanteen kriisiytymisestä johtuvat tuen tarpeet, jotka vaikuttavat asunnonhakuun ja kykyyn vastaanottaa asuntotarjouksia.

10. Pääkaupunkiseudun kuntien yhteisen asuntotarjousten ja niistä kieltäytymisen tietojärjestelmän kehittäminen.

Pääkaupunkiseudun kunnilla on erilaisia asiakastietojärjestelmiä eikä tarvetta ole yhden yhtenäisen järjestelmän käyttöönotolle. Jotta asuntotarjouksista kieltäytymistä voitaisiin seurata helpommin muusta Suomesta poikkeavalla ARA-vuokra-asuntojen kysynnän ja tarjonnan alueella, olisi tarpeen kehittää yhteinen tapa luokitella asuntotarjouksista kieltäytymisen syyt. Pohjana voisi olla laajimmat luokitukset sisältävä Helsingin kaupungin malli. Liitteessä 2 on selvityksen kohteena olevien vuokrataloyhtiöiden käyttämistä luokituksista, minkä perustalta voitaisiin lähteä kehittämään yhdenmukaisempaa luokitusta.

- Asuntotarjouksista kieltäytymisestä ilmoittaminen tulisi tehdä helpoksi siten, että asuntotarjouksista kieltäytyvät voivat vastata sähköisen kyselyn, tekstiviestin tai muun helposti käytettävän järjestelmän kautta kieltäytymisen syytä koskevaan kysymykseen. Asuntotarjouksesta kieltäytymisestä ilmoittamista voitaisiin palkita tai edistää vastaamista esimerkiksi puhelimitse tehtävän yhteydenoton kautta.

11. Kuntien ja Kelan yhteistyön kehittäminen vuokra-asuntojen haussa ja vastaanottamisessa.

ARA-asuntoja tarjoavilla vuokrataloyhtiöillä ei ole yhteistä mallia asuntojen tarjoamiseen, mikä vaikeuttaa tietojen välittymistä Kelalle hakijan tukien määrittämiseksi sekä asunnonhaun voimassaolon ja asunnonhaun rajausten selvittämistä varten. Käytössä ei ole myöskään tietojärjestelmää, jonka kautta asunnonhakuun liittyvää tietoa välittyisi vuokrataloyhtiöiden ja Kelan välillä.

- Hyvänä mallina tiedonsiirron kehittämisessä on käynnistytvä ko-keilu Kelan ja VAV:n kanssa, jossa vuokrasopimuskyselyn avulla voidaan välittää tietoja VAV:n ja Kelan välillä asukka-
an vuokrasopimukseen ja vakuuksiin liittyvistä asioista. Tämä vähentää liitteiden ja muiden papereiden käsittelyyn käytettävää aikaa sekä lisää luottamusta verrattuna asiakkaiden välittämään tietoon, joka voi olla virheellistä.

- Yhteistyössä on hyvänä valtakunnallisesti hyödynnettävänä foorumina pääkaupunkiseudulla Kelan ja pääkaupunkiseudun kuntien yhteistyöryhmä, jossa käsitellään asumiseen liittyviä asioita, kuten keinoja vuokravelkojen vähentämiseksi sosiaalityöntekijöiden ja asumisneuvojen avulla.

Sosiaaliturvajärjestelmän ja asumisen taloudellisen tukijärjestelmän kehittäminen

12. Tarvetta olisi etenkin pääkaupunkiseudun ARA-vuokra-asumisen näkökulmasta kasvattaa yleisen asumistuen enimmäismäärää siten, että se kattaisi paremmin asumisen kustannukset ja vähentäisi tarvetta viimesijaisena tukena käytettävälle toimeentulotuelle.

Asuntotarjouksista kieltäytymiseen ovat vaikuttaneet osaltaan asumistukeen ja toimeentulotukeen tehdyt muutokset, jotka ovat aiheuttaneet lakiin perustuvia, mutta haitallisesti asunnonhakuun vaikuttavia ilmiöitä. Asumistukeen liittyvien lakiuudistusten tarve on hyödyllistä pohtia sosiaaliturvan uudistamistyössä.

Yleisen asumistuen sekä Kelan perustoimeentulotuen ja kuntien maksaman ennalta ehkäisevän toimeentulotuen järjestelmä ei nykyisellään palvele riittävästi vuokra-asunnontarjoajia eikä vuokra-asunnonhakijoita, sillä se aiheuttaa osaltaan vuokra-asunnoista kieltäytymistä.

- Asumistukijärjestelmän toimivuuden arviointia ja kehittämistä tulisi sidosryhmien mukaan tehdä aktiivisesti. Muutokseen antaa hyviä puitteita parlamentaarinen sosiaaliturvauudistusta valmisteleva komitea, joka toimii vuoteen 2027 asti.

13. Sosiaaliturvauudistuksen lisäksi on tärkeää huomioida myös pitkä maksuhäiriömerkinnän säilyminen luottotietorekisterissä ja sen vaikutus asuntotarjousten vastaanottamiseen.

Yksityiset vuokranantajat edellyttävät kuntien omistamia vuokratalo-yhtiöitä useammin rikkeettömiä luottotietoja. Tämä estää osaltaan

asunnonhakua yksityisiltä vuokranantajilta ja kaventaa siten maksu-häiriöistä omaavien henkilöiden mahdollisuutta saada edullisempi vuokra-asunto pääkaupunkiseudulta.

Liite 1. Haastattelukysymykset

1. Minkä vuoksi hait uutta vuokra-asuntoa?
2. Miten kiire sinulla oli saada uusi asunto?
3. Oliko sinulla asuntohakemuksia myös muilta vuokranantajilta, mistä?
4. Miltä alueelta hait asuntoa? Mikä oli ensisijainen asuinaluetoiveesi?
5. Millaista asuntoa hait?
6. Millaista asuntoa sinulle tarjottiin?
7. Saitko riittävästi tietoa haettavista asunnoista?
8. Kuinka helposti asunnon hakeminen sujui? Mikä hakemisessa sujui hyvin, mikä huonommin?
9. Mikä oli syynä asuntotarjouksen peruuttamiselle? Liittyivätkö syyt esimerkiksi omiin tarpeisiisi, asuntoon tai asuinalueeseen?
10. Kerroitko syyn peruutukselle vuokranantajalle? Jos et, niin mikä olisi auttanut perustelun lähettämisessä vuokranantajalle?
11. Olisiko jotain voitu tehdä toisin, että asuntotarjouksen saaminen ja vastaanottaminen olisi sujunut paremmin?
12. Millä tavoin asuntotarjouksista kieltäytymisiä voitaisiin vähentää?

The issues discussed during the interview are as follows:

1. Why are you looking for a new rental apartment?
2. How quickly did you need to get a new apartment?
3. Did you also make housing applications to other landlords? Which ones?
4. In which areas did you search for housing? What was your primary need when reviewing residential areas?
5. What kind of apartment did you search for?
6. What kind of apartment was offered to you?
7. Did you get enough information about the apartments you were looking for?
8. How easy was it to get an apartment? What went well with the application, what did not go so smoothly?
9. What was the reason for the cancellation of the housing offer? Were the reasons related to, for example, your own needs, the apartment itself or to the residential area in which it was located?
10. Did you inform the landlord of the reason for the cancellation? If not, what would have helped you to do this?
11. Could something have been done differently to make it easier to receive and accept a housing offer?

12. How, do you think, could refusals of housing offers be reduced?

Liite 2. Kieltäytymisten syiden ryhmittely

Helsingin kaupunki	Espoon asunnot	M2 Kodit
Alue tai ympäristö		
Sijainti	Sijainti	Asunnon sijainti
Rauhaton ympäristö, lähellä baari ravin-		Talon tai alueen huono kunto
Ei lähipalveluita		
Ympäristö ei ole esteetön		
Asunto tai asuintalo		
Huono pohjaratkaisu		
Huoneiston koko	Koko	Asunnon koko
Hissi puuttuu	Varustetaso	Asunnon tai talon varustelu
Parveke puuttuu		
Asunnossa kaasuhella		
Asunnossa on tupakoitu	Kunto	Asunnon kunto
Asunnossa on ollut eläimiä		
Remontin tarpeessa		
Epäsiisti huoneisto		
Epäsiisti rappu/ympäristö		
Ei huolinut asuntoa	Ei huolinut asuntoa	Väärä asuntotyyppi
Asunto ei ole esteetön	Terveydelliset syyt	
Hakijan tilanne		
Saanut asunnon muualta	Saanut asunnon muualta	Asuntotarjous muulta
Päällekkäiset vuokrat	Päällekkäiset vuokrat	
Muuttunut elämäntilanne		Ara -ehdot eivät täyty
Liitteet ei vastaa hakemusta		
Varallisuus yli varallisuusrajojen		
Asunto/ympäristö hakijalle sopimaton		
Sai asuntotarjouksen liian nopeasti		
Liitteet piti toimittaa liian nopeasti		
Vuokrasopimus piti tehdä liian nopeasti		
Vaihtokumppani vetäytyi vaihdosta		Väärä ajankohta
Kallis vuokra	Kallis vuokra	Asunnon vuokra
Ei toimittanut liitteitä		
Ei toimittanut liitteitä		Ei toimittanut liitteitä
Muu syy	Muu syy	Muu syy
Tuntematon	Tuntematon	Ei syytä
Asuntosihtööri perui tarjouksen		
Ei tehnyt vuokrasopimusta	Ei tehnyt vuokrasopimusta	Ei tarvetta
Ei tavoitettu	Ei yhteyttä	Ei yhteydenottoa
Ei ottanut yhteyttä sovitusti		
Yhtiö tehnyt sop ed kanssa		
Yhtiö perui asunnon vapautumisen	Tarjous jouduttu peru- maan	
Tarjottu asunto ei vastannut hakutoiveita		
Yhtiö ei ilmoittanut tulevista remonteista		
Ei näyttöä, asuntoa ei päässyt katsomaan		

