

## ***NUORISOPALVELUIDEN JA VUOKRANANTAJIEN YHTEISTYÖ NUOREN ASUMISEN TURVAAMISESSA***

---

### **Nuoren asumisen turvaaminen yhteistyössä - prosessikuvaus**

Byströmin nuorten palvelut

Pohjois-Suomen Opiskelija-asuntosäätiö (PSOAS)

Oulun Sivakka

Nuorten asunnottomuuden ennaltaehkäisyhanke/Nuorisotasuntoliitto ry

Päivitetty 22.5.2015

# 1. YHTEISTYÖN OSAPUOLET

## Byströmin nuorten palvelut

Byströmin nuorten palvelut<sup>1</sup> on ensisijaisesti alle 30-vuotiaille oululaisille nuorille suunnattu matalan kynnyksen palvelukeskus. Byströmin nuorten palveluista nuori saa tarvitsemansa palvelut yhdestä paikasta, eikä nuori joudu asioimaan saman asian puitteissa useissa eri virastoissa. Byströmin nuorten palveluissa voi asioida myös ilman ajanvarausta.

Byströmin nuorten palveluissa tukea, ohjausta ja neuvontaa annetaan mm. työhön ja koulutukseen sijoittumisen edistämisessä sekä arjen toimintaan ja elämönhallintaan liittyen. Palvelualueiksi ovat muodostuneet työ, opiskelu, hyvinvointi ja terveys, talous, asuminen, ihmissuhteet, vapaa-aika sekä riippuvuudet ja päihteet. Byströmin nuorten palveluiden toiminnan tavoitteena on, että nuorten siirtyminen ns. korjaaviin palveluihin vähenee. Verkostoyhteistyö on helpompaa, kun nuoren asioissa voi ottaa yhteyttä yhteen osoitteeseen.

## Pohjois-Suomen opiskelija-asuntosäätiö (PSOAS)

Opiskelija-asuntosäätiön<sup>2</sup> pääasiallinen tehtävä on tarjota edullista asumista paikkakunnan opiskelijoille.

PSOAS – Pohjois-Suomen opiskelija-asuntosäätiö perustettiin vuonna 1971 hoitamaan opiskelija-asumista Oulussa. Perustajina olivat Oulun yliopiston ylioppilaskunta, Domus Botnica -säätiö ja Pohjois-Suomen oppilasasuntolat Oy. Nykyisin PSOAS omistaa yli 5 400 opiskelija-asuntoa, joita se vuokraa edullisesti opiskelijoille.

Säätiön tehtävänä on järjestää asumispalveluja Oulussa peruskoulun jälkeisiä opintoja tekeville nuorille. Hoidamme tehtäväämme siten, että tarjoamme asiakkaillemme asuntoja niin edullisesti kuin se säätiön hyvän taloudenpidon mukaisesti on mahdollista.

## Oulun Sivakka

Sivakka-konserni<sup>3</sup> omistaa noin 8 200 vuokra-asuntoa eri puolilla Oulua. Asunnot ovat joko Sivakka-yhtymä Oy:n, Oulun Sivakka Oy:n, Kiinteistö Oy Oulun Pikisaaren tai Oulun Tervatalot Oy:n omistamia. Lisäksi toiminnalliseen kokonaisuuteen kuuluu Oulun Asuntohankinta Oy, joka omistaa 105 yksittäistä asunto-osaketta eri puolilla Oulua. Eli kaiken kaikkiaan Sivakan hoidossa on noin 8 300 vuokra-asuntoa. Emoyhtiönä toimii Sivakka-yhtymä Oy, jonka osakekannan omistaa Oulun kaupunki.

Sivakka-yhtymä Oy on vapaarahoitteinen yhtiö, jonka asunnot ovat vapautuneet aravarajoituksista tai ne on rakennettu rahalaitoslainoituksella. Myös Kiinteistö Oy Oulun Pikisaari on vapaarahoitteinen yhtiö. Oulun Sivakka Oy on aravayhtiö, jonka asunnot on rakennettu valtion asunto- tai korkotukilainoituksella. Oulun Tervatalot Oy:llä on puolestaan vanhusten ja erityisryhmien asumiseen suunnattuja asuntoja. Edellä mainittujen yhtiöiden

---

<sup>1</sup> <http://www.ouka.fi/oulu/nuoret/bystromin-nuorten-palvelut>

<sup>2</sup> <http://www.psoas.fi/>

<sup>3</sup> <https://www.oulunsivakka.fi/>

omistuksessa olevissa asunnoissa asuu yli 10 % oululaisista.

Sivakalla on oma asiakaspalvelu, isännöinti, rakennuttaminen ja hallinto. Toiminnan ammattimaisuus tekee vuokra-asumisesta turvallista. Asuntojen kunnosta pidetään hyvää huolta, sillä kaikki vuokra-asuntonne tarkistetaan vähintään kahden vuoden välein.

### **Nuorten asunnottomuuden ennaltaehkäisyhanke (NAL)**

Nuorten asunnottomuuden ennaltaehkäisyhanke (2012–2015)<sup>4</sup> pyrkii nuorten asunnottomuuden vähentämiseen. Valtakunnallista hanketta hallinnoi ympäristöministeriö, koordinoi Nuorisotasuntoliitto ja sen rahoittaa RAY.

Hanke on osa hallituksen asunnottomuuden vähentämishjelmaa (PAAVO2) vuosille 2012–2015. Valtakunnallisessa hankkeessa pyritään kokoamaan nuorten asunnottomuuden ja syrjäytymisen kanssa työskentelevät tahot yhteen ja käyttämään yhteistä asiantuntemusta uudenlaisten toimintamallien jalostamiseen ja juurruttamiseen. Näin kasvatetaan nuorille suunnattujen palvelujen volyymia ja nostetaan esille hyviä innovaatioita ja käytäntöjä.

---

<sup>4</sup> <https://www.nal.fi/fi/nuorten+asunnottomuuden+ennaltaehkaisyhanke/>

## 2. YHTEISTYÖ ASUMISEN TUKEMISESSA

Nuorella on vuokranmaksussa tai muissa asumisen asioissa ongelmia.



- Vuokranantaja voi lähettää nuorelle maksumuistutuksen mukana Byströmin esitteen
- Esite voidaan antaa nuorelle kotikäynnillä tai nuoren käydessä vuokranantajan luona



Vuokranantaja keskustelee nuoren kanssa hänen tilanteestaan. Nuori allekirjoittaa yhteydenottolomakkeen. Lomakkeen yhteydessä nuorelle annetaan Byströmin 3-osainen flyer. Tilanteessa voi olla myös suoraan yhteydessä Byströmin määrittämään yhteyshenkilöön. Byströmiltä voidaan tarvittaessa lähteä myös kotikäynnille.



Vuokranantaja ottaa yhteyttä Byströmin nimettyyn työntekijään ja toimittaa kopion lomakkeesta.



Byströmin työntekijä ottaa yhteyttä nuoreen ja hoitaa palveluohjausta tarpeen mukaan. Riittää, että nuorella on soite Oulussa. Kotikunta vaikuttaa palveluihin ainoastaan, jos kyse on erityispalveluista.



Byströmin työntekijä voi olla nuoren kanssa yhteydessä vuokranantajan määrittelemään työntekijään.

Nuoren jo ollessa Byströmin asiakkaana, voidaan ongelmatilanteissa ottaa yhteyttä suoraan vuokranantajan määrättyihin yhteyshenkilöihin ongelmatilanteen ratkaisemiseksi.

### 3. PROSESSI VAIHEITTAIN

	Toimijat	Toiminto	Päätökset, asiakirjat ja muut dokumentit
1. Ensimmäinen vaihe	Vuokranantaja	Vuokranantaja voi lähettää 16–29-vuotiaille nuorille ensimmäisen tai toisen (vuokranantajan käytännöistä riippuen) maksumuistutuksen yhteydessä Byströmin esitteen, mikä on muokattu nimenomaan kyseistä yhteistyötä varten. Byströmin esite voidaan antaa myös kotikäynnillä tai nuoren käydessä vuokranantajan luona.	Maksumuistutus  Byströmin esite
1. Ensimmäinen vaihe	Byström	Jos nuori on jo Byströmin asiakkaana ja asuu PSOAS:n tai Sivakan asunnossa, voidaan myös Byströmiltä ottaa yhteyttä suoraan vuokranantajan määrittelemiin yhteyshenkilöihin. PSOAS: Jari Simonen, p. 08 3173 102 tai Tarja Lappalainen-Liipo, p. 044 757 3123. Sähköposti <a href="mailto:etunimi.sukunimi@psoas.fi">etunimi.sukunimi@psoas.fi</a> . Sivakka: Nina Goman, p. 044 710 8285 tai Pinja Help, p. 044 710 8175. Sähköposti <a href="mailto:etunimi.sukunimi@oulunsivakka.fi">etunimi.sukunimi@oulunsivakka.fi</a> Jos on tiedossa, milloin yhteys vuokranantajaan halutaan ottaa, on hyvä sopia yhteydenotosta etukäteen.	
2. Tilannekartoitus ja yhteystietojen luovutus	Isännöinti / asiakaspalvelu / muu vuokranantajaa edustava Nuori Byström	Työntekijät tarkastelevat nuoren tilannetta kotikäynnin tai muun asiakaspalvelutilanteen yhteydessä. Byströmin Nuorten Palvelut otetaan puheeksi ja nuorelle tarjotaan apua.  Nuorelta pyydetään suostumus, että hänen yhteystietonsa saadaan luovuttaa Byströmin nimetylle yhteyshenkilölle yhteydenottoa varten. Muistutetaan vapaaehtoisuudesta, matalasta kynnyksestä ja asioiden tärkeyden hoitamisesta.  Täytetty yhteydenottolomake työntekijän huomioilla	Yhteydenottolomake

		<p>skannataan Byströmin yhteyshenkilölle ja alkuperäinen paperi jää vuokranantajalle. Yhteyshenkilöinä etsivän nuorisotyönohjaajat, jotka työskentelevät aluejaon mukaisesti. Ohessa linkki etsivien aluejakoon:  <a href="http://www.ouka.fi/oulu/nuoret/etsiva-nuorisotyö">http://www.ouka.fi/oulu/nuoret/etsiva-nuorisotyö</a>. Etsivien koordinaattorina toimii Virpi Huittinen, p. 044 703 1245.</p> <p>Tilanteessa voi olla myös suoraan yhteydessä etsivien koordinaattoriin.</p>	
3. Yhteydenotto ja palveluohjaus	Byströmin työntekijät Nuori	Byströmin työntekijä ottaa yhteyttä nuoreen ja kartoittaa nuoren tilannetta. Nuori ohjataan tarpeen mukaisiin palveluihin joko oman talon sisällä tai muualle.	Yhteydenottolomake  Byströmin oma "kirjanpito"
4. Tiedotus	Byström Nuori	Mikäli nuori haluaa, nuori ja Byströmin työntekijä voivat olla yhdessä yhteydessä vuokranantajan yhteyshenkilöihin (mainittu ensimmäisessä vaiheessa). Tällöin voidaan sopia yhdessä jatkosta (esim. rästeistä yms.). Byströmin kokemuksen mukaan nuoret yleensä haluavat, että ollaan vuokranantajaan yhdessä yhteydessä.	

## 4. KESKEISET TOIMIJAT PROSESSIN ERI VAIHEISSA

Prosessin vaihe	Vuokranantaja	Byström	Nuori
Ensimmäinen vaihe			
Tilannekartoitus ja yhteystietojen luovutus			
Yhteydenotto ja palveluohjaus			
Tiedotus			

### Värien selitykset:



Vastaa vaiheen toteuttamisesta



Mukana vaiheen toteuttamisessa

## 5. YHTEISTYÖN TARKOITUS

### Yhteistyön taustaa

Nuoren asumisen vaarantuminen (mm. taloushallinnan ongelmat, häiriökäyttäytyminen) ovat joskus heijastumaa laajemmista elämänhallinnan vaikeuksista. Oulunseudun Nuorisoasuntoyhdistyksessä (OsNa) koettiin, että näihin tuen tarpeisiin ei aina kyetä yksistään asumispuolella vastaamaan. Vuokravelkojen osalta yhteistyötä alettiin tiivistää Byströmin nuorten palveluiden kanssa syksyllä 2013, jolloin yhteistyöhön tuli mukaan NAL:n Helppo olla – rästejä nolla 2 -projekti. Kehittämistyön käynnistyttyä mukaan haluttiin Oulun kaupungin sosiaalityö ja NAL:n Nuorten asunnottomuuden ennaltaehkäisyhanke.

Tämän mallintamisen pohjalta nousi ajatus kehittää samankaltaista yhteistyötä myös muiden vuokranantajien kanssa. Toisin kuin OsNa, muut vuokranantajat Oulussa eivät tarjoa nuorille tuettua asumista. Vuokranantajien resurssit puuttua nuorten elämänhallinnallisiin ongelmiin ovat rajalliset, niin ajan kuin ammattitaidonkin puolesta. Koettiin, että tarvitaan jonkinlaista mallia nuorten ohjaamiseen ongelmatilanteissa. Kehittämistyöhön lähtivät mukaan Pohjois-Suomen Opiskelija-asuntosäätiö (PSOAS) sekä Oulun Sivakka, kaupungin alainen vuokranantajataho.

Yhteistyön mallinnuksen lisäksi PSOAS:n ja Sivakan henkilökunnalle järjestettiin tutustumiskäynti Byströmin nuorten palveluille, jotta toiminta on työntekijöille tuttua ja näin nuorten ohjauskin helpottuu. Tutustumisessa esiteltiin Byströmin nuorten palvelut. Vuokranantajien vastuuhenkilöt selventävät kyseisen yhteistyömallin toimintaa käytännön tasolla työntekijöilleen mallin valmistuttua.

## **Kehittämistyön tarkoitus**

Tarkoituksena on kehittää vuokranantajien yhteistyötä Byströmin nuorten palveluiden kanssa asumisen ongelmatilanteissa. Yhteistyön kehittämisen myötä halutaan tavoittaa ja tukea paremmin niitä nuoria, joilla on asumisen ongelmia ja jotka tarvitsevat laajempaa tukea oman tilanteensa selvittämiseen. Lisäksi eri toimijoiden mukanaolo mahdollistaa ”puolueettoman” tuen, sillä nuoren kanssa työskentelevä ulkopuolinen toimija ei edusta vuokranantajaa.

Kehittämistyön tarkoituksena on kuvata toimijoiden välistä yhteistyötä toimintamallikuvauksen avulla. Mallissa on kuvattu toimijoiden yhteistyö asumisen ongelmatilanteissa. Tämän avulla voidaan selkeyttää toimijoiden rooleja, vastuita ja keskinäistä työnjakoa. Tavoitteena on löytyä aikuinen ja palvelut, jotka pystyvät vastaamaan nuoren tuen tarpeeseen kokonaisvaltaisesti. Lisäksi hyväksi koettua toimintamallia voidaan levittää myös muiden kaupunkien toimijoiden käyttöön.

## **Yhteistyön arviointi ja kehittämishaasteita**

Mallin toimivuuden kannalta erittäin tärkeänä nähtiin, että työntekijät tuntevat riittävästi Byströmin toimintaa. Jos tieto on vähäistä ja epäselvää, ei nuorten eteenpäin ohjaukseen ole helppoa eikä toimintaa osata markkinoida nuorille riittävästi. Tähän pyrittiin vastaamaan tutustumiskäynnillä ja jatkossa työntekijöiden säännöllisen informaation avulla. Vuokranantajan edustajalta voi puuttua ammattiosaaminen nuorten erityisyyteen ja kohderyhmän erityinen huomiointi onkin tässä kohtaa tärkeää.

Kaikilla mallinnukseen osallistuvilla tahoilla on kokemusta siitä, että nuoria on vaikea tavoittaa. On myös nähty, että joskus nuoret eivät tule sovittuihin tapaamisiin ja näin ollen vaikka kontakti on luotu, nuoren tilannetta ei saada purettua. Nuoret voivat myös kieltäytyä yhteydenottopyynnön täyttämisestä. Yhteydenottojen vaikeuden lisäksi vastaan voi tulla päinvastainen haaste, joskin se on melko epätodennäköinen. Vuokranantajilta voi tulla paljon yhteydenottoja, jolloin Byströmin työntekijät kuormittuvat liikaa.

Oman haasteensa työskentelyyn tuovat myös Oulussa asuvat mutta muualla kirjoilla olevat nuoret. Byströmiltä ei ketään käännytetä kotipaikan takia ovelta, mutta tietyissä erityispalveluissa toinen kotipaikkakunta voi estää niiden piiriin ohjaamisen. Byströmin työntekijä voi tarpeen mukaan nuorta ohjeistaa siinä, kannattaako tiettyinä hetkenä miettiä kotikunnan vaihtamista.