

Turun Ammattikorkeakoulu
Liiketalouden koulutusohjelma
Juridiikka
2015

Maarit Levo

ARAVAVUOKRA-ASUNTOJEN ASUKASVALINTA JA VUOKRASOPIMUSKÄYTÄNNÖT TVT ASUNNOT OY: SSÄ



TURUN AMMATTIKORKEAKOULU
TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

OPINNÄYTETYÖ (AMK) | TIIVISTELMÄ

TURUN AMMATTIKORKEAKOULU

Liiketalouden koulutusohjelma | Juridiikka

2015 | 44

Liisa Sippel

Maarit Levo

ARAVAVUOKRA-ASUNTOJEN ASUKASVALINTA JA VUOKRASOPIMUSKÄYTÄNNÖT TVT ASUNNOT OY: SSÄ

Tämä toiminnallinen työelämälähtöinen opinnäytetyö on tehty toimeksiantona TVT Asunnot Oy:lle. Opinnäytetyön tavoitteena on selvittää TVT Asunnot Oy:n asuntopalveluhenkilökunnalle arava- ja korkotukivuokra-asuntojen asukasvalinnan erityisehtoja ja asiaan vaikuttavaa lainsäädäntöä. Työssä käydään läpi asuinhuoneiston vuokraukseen liittyvää sopimuslainsäädäntöä sekä niitä vuokraukseen liittyviä erityispiirteitä, joita usein TVT Asunnot Oy:n asiakaspalvelussa kysytään. Arava- ja korkotukilainsäädäntö säätelee myös mm. vuokranmääritystä ja asuntojen luovutusta, mutta ne jätin pois tästä opinnäytetyöstä.

Opinnäytetyön laatimisessa käytin lähdeaineistona Suomen lainsäädäntöä, oikeuskirjallisuutta, Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskuksen asukasvalintaopasta sekä kirjoitettua kirjallisuutta aravajärjestelmän synnystä ja kehitymisestä. Lisäksi olen hyödyntänyt tässä työssäni kaikkea sitä kirjoittamatonta faktatietoa, jota olen kerännyt yhdeksän vuotta kestäneen työurani aikana yhtiön palveluksessa. Olen yhdistänyt tähän opinnäytetyöhön sekä käytännön toteutusta, että raportointia.

Opinnäytetyön avulla perehdytään TVT Asunnot Oy:n asukasvalinnan toiminnan perusteisiin asuntohakemuksesta vuokrasopimukseen nimenomaan arava- ja korkotukivuokra-asuntojen osalta. Tämä opas yhdessä yhtiössä myöhemmin toteutettavan asiakaspalvelun Tampuuri -toiminnanohjausohjelmiston käyttöoppaan kanssa tulee muodostamaan yhtiön toimintakäsikirjaosion asukasvalinnasta TVT Asunnot Oy:ssä.

Tätä opinnäytetyötä sekä myöhemmin tehtävää käyttöopasta voidaan yhdessä käyttää osana perehdyttämisprosessia. Nämä yhdessä antavat kattavan kuvan niistä työtehtävistä, jotka liittyvät vuokra-asunnon hakemiseen, hakemuksen käsittelyyn, vuokra-asunnon tarjoamiseen sekä sopimuskäytäntöihin TVT Asunnot Oy:ssä

ASIASANAT:

Kunnalliset vuokra-asunnot, aravajärjestelmä, asukasvalinta, perehdyttäminen

BACHELOR'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Bachelor of Business Administration | Jurisprudence

2015 | 44

Liisa Sippel

Maarit Levo

RESIDENT SELECTION FOR STATE-SUBLIDIZED RENTAL FLATS AND CONTRACT PRACTICES IN TVT ASUNNOT OY

This functional, working life oriented thesis was commissioned by TVT Asunnot Oy. The goal of the thesis is to clarify the special conditions of resident selection for state-subsidized Arava and interest-subsidized rental flats and the applicable legislation to the residential service staff of TVT Asunnot Oy. In the thesis I review the contractual legislation related to rental housing and some special characteristics related to renting which are often asked about at the customer service of TVT Asunnot Oy. The acts on Arava loan and interest subsidy also prescribe e.g. on determining the rent and the handover of flats, but they are not discussed in this thesis.

In writing the thesis, I used as source material the Finnish law, legal literature, Housing Finance and Development Centre of Finland's resident selection guide, as well as written materials on the creation and development of the Arava system. In addition, I have utilized in this thesis all the unwritten factual information that I have gathered during the nine years that I have been employed by the company. I have included in this thesis both practical implementation and reporting.

The thesis is used to study the basis of TVT Asunnot Oy's resident selection from the resident application to the tenancy agreement specifically regarding Arava and interest-subsidized rental flats. This guide, together with the guide for the Tampuuri ERP system for customer service to be drawn up at a later date, will form an operational handbook section on resident selection in TVT Asunnot Oy.

This thesis and the guide to be drawn up at a later date can be used together as part of the familiarization process. Together they provide a comprehensive description of the tasks related to applying for a rental flat, processing of the application, offering of a rental flat, and agreement practices in TVT Asunnot Oy.

KEYWORDS:

Municipal rental flats, states-subsidized system, resident selection, familiarization

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO	7
2 TVT ASUNNOT OY	8
2.1 Yleistä yhtiöstä	8
2.2. Kilpailutilanne	10
3 ARAVAJÄRJESTELMÄ	11
3.1. Aravajärjestelmä synnystä nykypäivään	11
4 ARAVA-ASUNTOJEN HAKU	13
4.2 Asuntohakemus	13
5 ASUKASVALINTAPROSESSI TVT ASUNNOT OY:SSÄ	15
5.1 Asukasvalinta	15
5.2 Asuntohakemusten vastaanotto	15
5.4 Asuntohakemusten kirjaaminen jonoon	19
6 SALATTU	20
6.1. Salattu	20
6.2. Salattu	21
6.3. Salattu	21
6.4. Salattu	22
6.5. Salattu	23
7 HAKEMUKSEN LIITTEET	24
8 ASUKASVALINTA JA ASUNNON TARJOAMINEN	25
8.1 Hakijalle lähetetään asuntotarjous	26
8.2 Kun hakijalle ei tarjota asuntoa	27
8.3 Hakemusasiakirjojen säilytys	28
9 VAKUUS	29
10 VUOKRASOPIMUKSET	30
10.1. Määräaikaiset vuokrasopimukset TVT Asunnot Oy:ssä	31
10.2. Määräaikaisen sopimuksen jatkaminen TVT:ssä	32

10.3. Vuokrasopimuksen purkaminen	32
11 IRTISANOMINEN	35
11.1. Määräaikaisen vuokrasopimuksen irtisanominen (asukas)	36
11.2. Määräaikaisen vuokrasopimuksen irtisanominen (vuokranantaja)	37
11.3. Vuokrasopimuksen lakkaaminen	37
12 ERILLISKYSYMYKSET	38
12.1 Poismuuttopäivä	38
12.2. Sisäänmuuttopäivä	39
12.3. Vuokraoikeuden siirto	39
12.4. Asunnon vaihto	40
12.5. Alivuokraus	41
12.6. Jälleenvuokraus	41
13 YHTEENVETO	43
LÄHTEET	44

KUVAT

Kuva 1. Asuntokannan jakautuminen TVT Asunnot Oy:ssä.

3

KÄYTETYT LYHENTEET

TVT	TVT Asunnot Oy
AHVL	Laki asuinhuoneiston vuokrauksesta (31.3.1995/481)
ARA	Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus
VVO	VVO-Yhtymä OyJ

1 JOHDANTO

TVT Asunnot Oy on Turun kaupungin kokonaan omistama kiinteistöyhtiö. Yhtiö on perustettu vuonna 1994 ja se on omalla alallaan Turun alueen suurin. Yhtiön hallinnoimaan kiinteistökantaan kuuluu yli 11 000 erityyppistä huoneistoa Turun alueella. (TVT 2014.)

TVT:n tarkoitus on tarjota asiakkailleen kohtuuhintaisia ja laadukkaita vuokra-asuntoja kerros-, rivi- ja pientaloista kaikkialta Turusta. Vuokra-asunnot ovat joko vapaarahoitteisia tai arava- tai korkotukilainoitettuja. TVT Asunnot Oy on vastuullinen ja asiakaslähtöinen toimija, joka tekee tiivistä yhteistyötä lukuisten isännöinti- ja kiinteistöhuoltoyhtiöiden kanssa. (TVT 2014.)

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on perehtyä nimenomaan aravarahoitteisten vuokra-asuntojen hakemuskäytäntöihin sekä prosessiin asukasvalinnasta vuokrasopimukseen TVT Asunnot Oy:ssä. Henkilöstömäärän kasvaessa on tarpeen kirjata ne lukuisissa palavereissa ja työryhmissä sovitut ohjeet ja säännöt, jotka liittyvät asukasvalintaan, vuokrasopimuskäytäntöihin sekä mahdollisiin asuntopalvelun erilliskysymyksiin. Kaikista ohjeista ei ole olemassa kirjallista materiaalia, vaan ohjeet ovat muotoutuneet käytössä sopiviksi vuosien varrella. Itse olen työskennellyt TVT Asunnot Oy:ssä yhdeksän vuotta, joten nämä toimintatavat ovat tulleet työssäni tutuiksi.

TVT Asunnot Oy:n henkilöstömäärä on kasvanut voimakkaasti viimeisen kahden vuoden aikana. Asiakaspalvelutoimintoja on tehostettu kaikilla yrityksen osa-alueilla ja asunnon tarjoamisprosesseja uudistettu. Tämä opinnäytetyö keskittyy pelkästään asukasvalinnan ja asuntopalvelun työkäytäntöihin.

Uuden henkilön tullessa taloon, perehdytysprosessi alkaa siitä, että uusi tulokas tutustutetaan talon tapoihin. Tämän opinnäytetyön tarkoitus on toimia uudelle asiakaspalvelutyöntekijälle sekä asukasvalitsijalle käsikirjana niistä ohjeista ja säännöistä, jotka TVT Asunnot Oy:ssä asukasvalintaan liittyvät.

2 TVT ASUNNOT OY

2.1 Yleistä yhtiöstä

TVT Asunnot on Turun kaupungin omistama osakeyhtiö, joka harjoittaa pääasiassa Turun kaupungin omistamien vuokra-asuntojen vuokrausta ja isännöintiä. Yhtiö on perustettu vuonna 1994. (TVT 2014.)

”Yhtiö on tyytyväisten ja hyvinvoivien asukkaiden sopimuskumppani. Se tarjoaa asukkaiden ja asiakkaiden odotuksia vastaavaa asumista. Toiminta perustuu miellyttävään ja turvalliseen asumiskokemukseen, ystävälliseen palveluun, tehokkaaseen ammattimaiseen palvelutuotantoon. Tarkoituksena on ylläpitää ja kehittää ihmisten haluamia ja tarvitsemia koteja sekä asuinympäristöjä. Yhtiö on vastuullinen vuokranantaja ja rakennuskantansa hoitaja” (TVT 2014.)

Turun kaupungin v. 2014 julkaiseman tilastollisen vuosikirjan mukaan Turussa oli vuonna 2012 yhteensä 108 151 asuntoa. Asuntojen hallintaperusteet jakautuivat seuraavasti:

Kaikki asunnot	108 151
Omistaa talon	10 876
Omistaa asunnon osakkeet	38 487
Arava- ja korkotukivuokra-asunto	18 950
Muu vuokra-asunto	26 319
Asumisoikeus asunto	2 270
Tuntematon/Muu	11 249

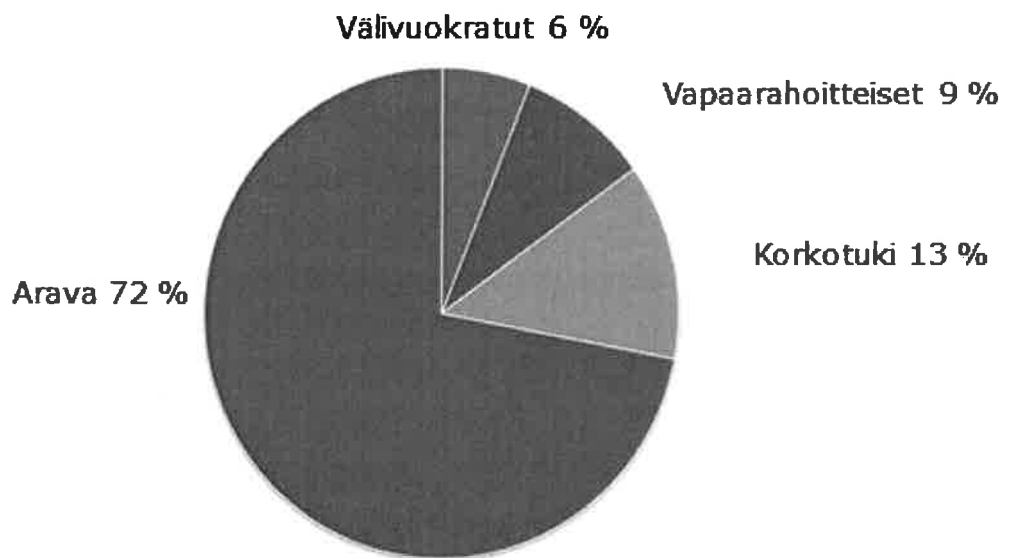
(Blomqvist & Martikainen 2014, 56.)

TVT Asunnoilla on yhteensä 11 215 vuokra-asuntoa. Yhtiön asiakkaina on yli 10 prosenttia turkulaisista. Tyypillisin yhtiön asunto on 1–3 huonetta ja keittiö kerrostalossa lähiössä. Keskipinta-ala on noin 57 neliometriä. Yhtiön asuntojen käyttöaste on noin 98 prosenttia. (TVT 2013.)

Yhtiön kasvu on turvattu, koska yhteiskunta ja työelämä muuttuvat, liikkuvuus lisääntyy ja vuokra-asuntojen tarve kasvaa. Yhtiö tarjoaa ihmisten erilaisiin elämäntilanteisiin sopivia koteja. (TVT 2013.)

TVT Asunnot Oy:n asuntokannasta suurin osa on Arava-rahoitteisia vuokra-asuntoja.

ASUNTOKANTA: Rahoitus- ja hallintamuoto



Kuva 1. Asuntokannan jakautuminen TVT Asunnot Oy:ssä (TVT 2013.)

Yhtiö toimii haasteellisessa ympäristössä kunnallisen- ja yksityissektorin väli- maastossa. Yhtiöllä on asukasvalinnan suhteen toisaalta sosiaalisen asuttami- sen paineet ja toisaalta taas paineet asuintalojen tasapainoisen asukasraken- teen ylläpitämiseksi.

2.2. Kilpailutilanne

Vuokra-asuntoja Turussa tarjoavat myös monet muut toimijat. Näistä suurimpia ovat mm. Sato-yhtiöt, VVO Yhtymä OyJ, YH-Kodit Oy, Turun Ylioppilaskyläsäätiö eli TYS ja Kunta-asunnot. Kilpailijoiksi voidaan laskea myös kaikki yksityiset vuokranvälittäjät, koska he kilpailevat samoista asiakkaista.

Kahdeksan eri kaupungeissa toimivaa kaupunkien omistamaa vuokraloyhtiötä toteutti yhtiöiden imagoa ja tunnettuutta mittaavan tutkimuksen syksyllä 2013. Tutkimuksesta kävi ilmi, että TVT Asunnot Oy:n tunki vähintään kohtalaisesti 42 prosenttia vastaajista (luotettavuusväli ± 8 %). Tutkimuksen mukaan muista paikallisista kilpailijoista tunnetuimpia olivat yksityiset vuokranantajat (41 %), Sato (29 %) ja VVO (31 %). (Miettinen 2013.)

Tutkimukseen vastaajat valittiin satunnaisesti väestökisteristä. Turussa otos oli tuhat henkilöä. Otosta painotettiin ikäryhmittäin siten, että kussakin kaupungissa valittiin ikäryhmään 20 - 49 -vuotta kahdeksansataa ja ikäryhmään 50 - 70 -vuotta kaksisataa vastaajaa. Näin otos vastasi paremmin myös potentiaalisten asiakkaiden ikäjakaumaa. (Miettinen 2013,1.)

Vastauksia saatiin Turussa yhteensä 163, joten vastausaktiivisuus oli 16,3 prosenttia. Vastausaktiivisuuden pienuus johtunee siitä, että suuri osa kyselyn saaneista ei katso vuokra-asumisen olevan itselleen potentiaalisen asumisvaihtoehdon, joten heillä ei myöskään ole tietoa vuokraloyhtiöistä. (Miettinen 2013, 1.)

Vuoden 2013 mittaustulosten mukaan TVT Asunnot Oy:n tunnettavuus on kasvanut vuodesta 2011, jolloin tutkimus edellisen kerran toteutettiin. TVT Asunnot Oy:n imago näyttäisi muuttuneen positiivisemmaksi edelliseen tutkimukseen verrattuna, jolloin TVT Asunnot Oy:n tunki vastaajista 36 %. TVT Asunnot Oy:tä kuvasivat vastaajien mielestä parhaiten sellaiset ominaisuudet kuin luotettava, nykyaikainen ja turvallinen. (Miettinen 2013, 4,5.)

3 ARAVAJÄRJESTELMÄ

Aravajärjestelmä on menetelmä, jossa asuntorakentamista rahoitetaan valtion tukemalla lainoituksella. Arava-asunnot ovat ns. sosiaalista asuntotuotantoa. Arava järjestelmällä pyritään tuottamaan kohtuuhintaisia, määrättyt laatukselliset täyttäviä asuntoja. Rahoituksen ehtoihin liittyy sosiaalinen elementti, jonka vuoksi asuntojen käyttö ja luovutus on eri tavoilla rajoitettu. Valtion asuntorahaston varoista myönnetään asuntolainoja (aravalaina) omistus-, vuokra- ja asumisoikeusasuntojen uudisrakentamiseen, hankintaan ja perusparantamiseen, mutta tässä opinnäytetyössä käsitellään ainoastaan Aravalainalla rakennettuja vuokra-asuntoja. Aravalainojen myöntämistä säätelee Aravalaki (17.12.1993/1189).

3.1. Aravajärjestelmä synnystä nykypäivään

Sodan jälkeen Suomessa elettiin niukoissa oloissa ja yhteiskuntaa jälleenrakennettiin. Sadoille tuhansille siirtolaisille oli löydettävä uudet kodit supistuneen Suomen rajojen sisältä. Tämän valtavan asuntotarpeen tyydyttämiseksi käynnistettiin Arava järjestelmä 1940-luvun lopulla: valtio antoi aluksi pääomia pääasiassa aravatalojen rakentamiseen. Valtion lainalla rakennettiin tuhansia pientaloja kautta maan. Voimakas muuttoliike kaupunkiin 1950–60-lukujen vaihteessa aiheutti kuitenkin sen, että asumisen taso oli kaupungeissa vaatimaton ja asuntojen tarve valtava. (ARA 2014.)

Vuodesta 1950 vuoteen 1960 Suomen asuntokanta kasvoi yhteensä 212 000 asunnolla. Painopiste rakentamisessa oli kuitenkin omistusasuntojen lainoituksessa, sillä aravan ensimmäisenä vuosikymmenenä rakennettiin vain vajaat 20 000 aravalainoitettua vuokra-asuntoa. Aravatuotannon alkuvuosina asuntojen jaossa ei ollut sosiaalista tarveharkintaa. Aravatuotannon tavoitteena on alusta alkaen ollut tuottaa hyvin varustettuja asuntoja ja laadukkaita asuinympäristöjä. (Laine 1993, 5,6.)

Aravan tehtävät siirtyivät vuonna 1966 uudelle perustetulle keskusvirastolle, Asuntohallitukselle, joka toimi valtioneuvoston alaisuudessa. 1960–70-lukujen valtava ponnistus oli noin 600 000 uuden asunnon rakentaminen noin kymmenen vuoden kuluessa. Määrä on noin 25 % koko nykyisestä asuntokannastamme. Valtio oli voimakkaasti mukana rakentamisessa Arava-järjestelmän kautta. Esimerkiksi vuonna 1974 valmistui 74 000 asuntoa, joista puolet oli arava-asuntoja, kun vastaavasti vuonna 2006 rakennettiin kaikkiaan vain 32 000 asuntoa. Asukkaiden näkökulmasta tuon ajan uudet kodit olivat iso harppaus parempaan asumiseen – pois hellahuoneista nykyaikaisiin kerrostaloihin. Valtion mukana olo rakentamisessa jatkui läpi 1980-luvun. Rahamarkkinat vapautuivat 1980-luvun lopussa ja asuntojen hinnat nousivat voimakkaasti. Vuonna 1993 Asuntohallitus lakkautettiin ja aravarakentamisen perinnettä ryhtyi jatkamaan Valtion asuntorahasto (ARA 2014.)

Etenkin pääkaupunkiseudulla on myös tänä päivänä pulaa kohtuuhintaisista vuokra-asunnoista. Väestön ikääntyminen tulevina vuosina kiihtyvällä vauhdilla merkitsee sitä, että erilaisille palveluasunnoille on suuri tarve. Tämän lisäksi tarvitaan toimia, jolla asuntoja saadaan esteettömiksi, jotta vanhukset voisivat asua omissa asunnoissaan mahdollisimman kauan. Tällaisista toimista hyvänä esimerkkinä on mm. valtakunnallinen hissiohjelma, jossa peruskorjauksen yhteydessä rakennutetaan hissit 3-4 kerroksiin kerrostaloihin, joissa niitä ei aikaisemmin ole ollut. Myös muille erityisryhmille tarvitaan asuntoja, esimerkiksi kehitysvammaisten laitosasuminen ollaan poistamassa ja tavoitteena on itsenäinen asuminen. ARA on näissä hankkeissa voimakkaasti mukana. (ARA 2014.)

Olemassa oleva vanheneva asuntokanta on haasteellinen työkenttä. ARA:n asuntokanta käsittää kaikkiaan noin 400 000 asuntoa, joista valtaosa on tullut peruskorjausikään. Rakennusten energiamääräykset ovat kiristyneet. ARA:n tuotantoa onkin käytetty menestyksellä energiatehokkaan korjaamisen kehittämisalustana, esimerkkinä tästä Suomen ensimmäiset nollaenergiakerrostalot, joita on toteutettu Kuopiossa ja Järvenpäässä. (ARA 2014.)

4 ARAVA-ASUNTOJEN HAKU

Ympäristöministeriön asetuksen (182/2003) mukaan valtion lainoittamien vuokra-asuntojen on oltava julkisesti ja yleisesti haettavina. Poikkeuksen tästä muodostaa tuettuun asumiseen tai jollekin erityisryhmälle korvamerkitty asuntotarjonta, vaikka tällaisen kohteen rakentamiseen olisikin saatu valtion tukea. (A 182/2003.)

Asunnot pitää ilmoittaa haettaviksi paikkakunnalla yleisesti luettavassa sanomalehdessä ja internetissä, eikä asuntoja voi rajata minkään tietyn hakijaryhmän haettavaksi. Ilmoitustiheys saa kuitenkin vaihdella sen mukaan, mikä on kunnan oman asuntomarkkinatilanne. ARAN asukasvalintaoppaan mukaan asunnoista on ilmoitettava vähintään kerran vuodessa. Valmistuvista vuokra-asunnoista ilmoitetaan usein myös erikseen. Ilmoituksesta tulee käydä ilmi miten asuntoa voi hakea. (ARA 2014, 7.)

TVT Asunnot Oy:ssä käytössä on jatkuva hakumenettely eli asunnonhakija voi jättää hakemuksensa milloin tahansa internetissä osoitteessa www.tvt.fi. Myös yhtiön tarjolla olevia vuokra-asuntoja voi tarkastella TVT:n verkkosivuilta. Ilmoituksia vapaista asunnoista julkaistaan viikoittain Kaupunkilehti Turkulaisessa, Aamusetissä, Oikotien printtilehdessä sekä Kulmakunnassa.

4.2 Asuntohakemus

Ympäristöministeriön asetuksessa N:o 904/2006 on määritelty ne tiedot, mitä asuntohakemuslomakkeella tulisi vähintäänkin ilmetä. Hakemuksessa kysytään sellaisia tietoja, joiden perusteella asukasvalitsija pystyy tarjoamaan vapautuneen asunnon sitä eniten tarvitsevalle. Hakijoiden keskinäisen vertailun pitää olla mahdollista annettujen tietojen perusteella. Olennaisia tietoja hakemuksessa ovat huoneistoon asumaan tulevien henkilötiedot, hakijan asunnontarve, hakijaruokakunnan jäsenten tulot ja varallisuus, haettavaa huoneistoa koskevat tiedot sekä nykyistä asuntoa koskevat tiedot. (YM A 182/2003.)

TVT Asunnot Oy:ssä on käytössä sähköinen hakemus, jota jättäessään hakija vakuuttaa annetut tiedot oikeiksi. Samalla asuntohakemuksella haetaan sekä valmistuviin että vapautuviin vuokra-asuntoihin. Jätetty asuntohakemus on voimassa kolme kuukautta jättöpäivästään. Lomakkeessa on myös maininta siitä, että olosuhteiden muuttuessa hakemus on korjattava muutoksia vastaavaksi. Sähköistä hakemusta ei enää erikseen allekirjoiteta. Paperihakemuksista on luovuttu vuoden 2013 lopussa. Halutessaan henkilöt, jotka eivät osaa tai voi jättää sähköistä hakemusta internetin kautta, saavat apua hakemuksen täyttämiseen henkilökunnalta TVT:n toimistossa. Asiakkaan henkilöllisyys tulee aina varmentaa henkilöllisyystodistuksesta. Puhelimitse asuntohakemusta ei voi jättää, koska puhelimesta olevan henkilön henkilöllisyyttä ei pystytä varmentamaan. Jos hakijalta puuttuu jokin tieto lomakkeelta, hakemuksen käsittelijän tulee ottaa yhteyttä hakijaan ja pyytää tätä täydentämään hakemuksensa. Asukasvalintapäätöstä ei voi tehdä ennen kuin pyydetyt tiedot on selvitetty.

Vuokra-asuntohakemukset ja niiden liitteet ovat salassa pidettäviä, koska ne sisältävät tietoja hakijan taloudellisesta asemasta ja mahdollisesti myös terveydentilasta. Valtion tuella tuotettujen vuokra-asuntojen käyttöä valvovilla viranomaisilla kuten kunnalla, ARAlla ja ympäristöministeriöllä on kuitenkin oikeus saada kaikki asiakirjat nähtäväkseen valvontaa varten (ARA 2014, 10.)

5 ASUKASVALINTAPROSESSI TVT ASUNNOT OY:SSÄ

5.1 Asukasvalinta

”Asukkaiden valinta Aravavuokra-asunnoissa perustuu sosiaaliseen tarkoituksenmukaisuuteen ja taloudelliseen tarpeeseen, jota tulee arvioida hakijaruokakunnan asunnontarpeen, varallisuuden ja tulotason mukaan”. (ARA 2014, 4.)

Asukasvalinnan tavoitteista on säädetty Aravarajoituslain 4a pykälässä ja uuden korkotukilain 11 a pykälässä. Tavoitteena asukasvalinnassa on, että valtion tukemat Arava- ja korkotukivuokra-asunnot osoitetaan aina vuokra-asuntoa eniten tarvitseville ruokakunnille ja samalla pyritään toteuttamaan vuokratulossa monipuolinen asukasrakenne ja sosiaalisesti tasapainoinen asuinalue. (ARA 2014, 4.)

5.2 Asuntohakemusten vastaanotto

Asiakkaat, jotka haluavat jättää asuntohakemuksen TVT Asunnot Oy:lle, ohjataan tekemään hakemus nettisivuilla www.tvt.fi. Mikäli hakijalla ei siihen ole kotona mahdollisuutta, toimistossa on nettipääte, joka on asiakkaiden käytössä toimiston aukioloaikoina. Hakemus on mahdollista tehdä myös asiakaspalvelussa henkilökohtaisesti virkailijan avustuksella, mutta hakijalla pitää tällöin olla mukanaan henkilöllisyystodistus. Hakijalle lähetetään sähköpostitse hakemuksen jättämisen jälkeen automaattiviesti, jossa kiitetään hakemuksen tekemisestä ja kerrotaan hakemuksen voimassaoloajasta. Halutessaan hakija saa myös tulostetun kopion jättämästään hakemuksesta, mikäli hänellä ei ole käytössään sähköpostia, johon viestin hakemuksen vastaanottamisesta voisi lähettää.

5.3 Asuntohakemusten käsittely

Hakemus käsitellään normaalisti kolmen päivän kuluessa siitä, kun se on vastaanotettu. Hakemuksia vastaanottaa ja käsittelee erikseen nimetty asukasvalintaryhmä.

Hakemuksen käsittelyyn kuuluvat seuraavat asiat:

- Hakijan, puolison ja muiden mukana muuttavien henkilöiden henkilötietojen tarkastaminen turkulaisten hakijoiden osalta Turun kaupungin ylläpitämästä FACTA väestötietojärjestelmästä ja ulkopaikkakuntalaisten hakijoiden osalta vastaavat tiedot tarkastetaan Suomen Asiakastieto Oy:n väestötietojärjestelmästä.
- Luottotietojen tarkastaminen hakijalta, puolisolta sekä muilta mukana muuttavilta 18 vuotta täyttäneiltä uusilta asiakkailta. Luottotiedot tarkastetaan Suomen Asiakastieto Oy:n luottotietorekisteristä ja tarkastuksen tulos merkitään hakemukselle.

Luottotietojen tarkastamista ohjaa Luottotietolaki (11.5.2007/527), jossa 3§:ssä luottotietojen käsittelystä määritetään seuraavasti:

”Yksityishenkilöiden luottotiedoilla tarkoitetaan luottotietolaissa tietoja, jotka koskevat luonnollisen henkilön tai yrityksen maksukykyä tai maksuhalukkuutta. Luottotietoja ovat myös ne tiedot, jotka jollain muulla tavalla kuvaavat henkilön tai yrityksen kykyä vastata sitoumuksistaan ja joita käytetään luottoa myönnettäessä tai luottoa valvottaessa” (Luottotietol 11.5.2007/527.)

Luottotietolain mukaan yksityishenkilöiden luottotietoja voidaan luovuttaa vain luoton myöntämistä tai luotonvalvontaa varten sekä muihin laissa mainittuihin verrattaviin tarkoituksiin. Luottotietolain 19 §:ssä on lueteltu lainmukaiset käyttötarkoitukset, joista yksi on huoneenvuokrasopimuksen tekeminen, johon siis asiakkaan asuntohakemuksen jättäminen tähtää. (Luottotietol 11.5.2007/527.)

Hakemuksesta käydään läpi myös muut tiedot ja mikäli tiedoissa on epäselvyyttä tai puutteita, hakijaa pyydetään täydentämään tai korjaamaan hakemustaan.

Asuntohakemusten käsittely on myös henkilötietolain (22.4.1999/523) alaista. Henkilötietolaissa on 2. lukuun kirjattu henkilötietojen käsittelyä koskevat yleiset periaatteet. Huolellisuusveloitteen mukaan henkilötietoja pitää käsitellä laillisesti, noudattaen sekä huolellisuutta että hyvää tietojenkäsittelytapaa. Henkilön yksityiselämän suojaa tai muita yksityisyyden suojaa turvaavia perusoikeuksia ei saa rajoittaa. Tietojen keräämisen tarkoitus ja käyttö on oltava suunniteltua etukäteen. Tietojen käytön tulee myös olla käyttösidonnaista, eli tietoja voi käyttää ja käsitellä vain sen mukaan, mitä etukäteen on suunniteltu. (Henkilötietol 22.4.1999/523.)

Henkilötietoja saa käyttää ainoastaan hakijan itsensä antaman suostumuksen mukaan. Tämän suostumuksen hakija antaa jättäessään asuntohakemuksensa käsiteltäväksi. Henkilön hakemuksesta ei voi, eikä saa antaa tietoja kolmansille osapuolille ilman henkilön itsensä antamaa yksilöityä valtakirjaa.

Henkilötietolaki määrää myös käsiteltävien tietojen laatua. Lain 9§:n mukaan käsiteltävien henkilötietojen tulee olla asian käsittelyn kannalta tarpeellisia (tarpeellisuusvaatimus) ja käsiteltävät tiedot eivät saa olla virheellisiä, epätäydellisiä tai vanhentuneita (virheettömyysvaatimus). (Henkilötietol 22.4.1999/523.)

ATK-järjestelmään kerättävät asuntohakemukset muodostavat henkilörekisterin.

”Henkilörekisterillä tarkoitetaan käyttötarkoituksensa vuoksi yhteenkuuluvista merkinnöistä muodostuvaa henkilötietoja sisältävää tietojoukkoa, jota käsitellään osin tai kokonaan automaattisen tietojenkäsittelyn avulla taikka joka on järjestetty kortistoksi, luetteloksi tai muulla näihin verrattavalla tavalla siten, että tiettyä henkilöä koskevat tiedot voidaan löytää helposti ja kohtuuttomitta kustannuksista”. (Henkilötietol 22.4.1999/523.)

Henkilötietolaki asettaa henkilörekisterin pitäjälle joitakin perusveloitteita. Veloitteet ovat riippumattomia siitä, sisältääkö rekisteri joitakin arkaluonteisia tieto-

ja. Velvoitteet koskevat myös sellaisia henkilörekisterejä, joiden pitäminen on luvallista ja normaalia toimintaa.

Rekisterinpitäjän yleiset velvollisuudet voidaan lyhyesti esittää seuraavasti:

- rekisterin tarkoitus ja normaali käyttö on määriteltävä etukäteen
- rekisteristä on laadittava rekisteriseloste, ja se on pidettävä yleisön nähtävissä
- rekisterinpitäjän on huolehdittava tietojen oikeellisuudesta
- rekisterinpitäjän on huolehdittava rekisterin ja sen tietojen asianmukaisesta suojaamisesta mm. luvaton käyttöä ja muuttamista vastaan
- rekisteröidyllä on oikeus tarkistaa häntä koskevat tiedot
- tietojen keräämisessä, tallettamisessa, käyttämisessä ja luovuttamisessa on noudatettava näitä asioita koskevia erillisiä säädöksiä.
- Jokaisella on oikeus saada tietoonsa, mitä tietoja hänestä on henkilörekisterissä. Nämä tiedot on pääsääntöisesti annettava maksutta. Korvauksen voi periä, jos siitä, kun asianomainen edellisen kerran sai tarkastettavakseen rekisterin tiedot, on kulunut vähemmän kuin yksi vuosi. Perittävän korvauksen tulee olla kohtuullinen.
- Tarkastusoikeudelle on asetettu eräitä rajoituksia. Nämä rajoitukset on lueteltu Henkilötietolain 27§:ssä. (Henkilötietol 22.4.1999/523.)

Hakemuksen käsittelyssä tarkastetaan myös hakijan aikaisempi asumishistoria. Tietoa mahdollisista edellisistä vuokrasopimuksista sekä hakemuksista haetaan sekä nykyisestä toiminnanohjausjärjestelmä Tampuurista, että vanhasta toiminnanohjausjärjestelmä Liinoksesta. Tampuuri on otettu käyttöön loppuvuodesta 2013 ja suurin osa vanhan järjestelmän tiedosta on konvertoitu uuteen järjestelmään ohjelman vaihdon yhteydessä. Käytännössä on kuitenkin huomattu, että osa tiedoista löytyy edelleen ainoastaan vanhasta järjestelmästä. Siksi tietojen tarkastaminen myös vanhasta järjestelmästä on tarpeen. Tarvittaessa historiatietoja kysytään myös vuokravalvonnasta ja isännöinnistä.

5.4 Asuntohakemusten kirjaaminen jonoon

Loppuun asti käsitelty asuntopakemus kirjataan edempänä lueteltujen kriteereiden mukaisesti oikeaan jonoon. Hakemukseen kirjataan myös vuokratilaja hakijan ilmoittamien tulojen sekä mahdollisten luottotietomerkintöjen mukaan. Pienituloisten, lähinnä pelkästään sosiaalietuuksien varassa elävien ruokakuntien vuokramaksimit määrittää Turun kaupungin Terveys- ja hyvinvointitoimiala vuosittain. Mikäli hakijalla on palkkatuloa tai siihen rinnastettavaa muuta tuloa, noudatetaan yrityksen omaa käytäntöä, jossa asumiskustannukset saavat olla maksimissaan noin 40 prosenttia hakijan bruttotuloista. Tätä laskentakaavaa käytettäessä huomioidaan myös muita perheen tuloja, mm. elatustukia sekä arvioitu asumistuki.

Mikäli kyseessä on jokin erityisryhmähakemus (esim. vanhustenhuolto, nuorten jälkihuolto tai päihdehuolto) tieto tästä kirjataan hakemuksen.

Jonot ovat tarkoitettuja hakemusten sisäiseen järjestämiseen, jotta toiminta olisi tarkoituksenmukaista ja tehokasta. Hakemusten jonotuksesta ei keskustella asiakkaiden tai muiden ulkopuolisten tahojen kanssa.

Opinnäytetyön 6. luku on salattu. Luku 6 käsittää sivut 20–23

7 HAKEMUKSEN LIITTEET

Jotta ARA:n ohjeistuksen mukainen hakijoiden keskinäinen vertaaminen ja asunnon tarpeen selvittäminen olisi mahdollista, hakijaa pyydetään toimittamaan erilaisia selvityksiä asuntohakemuksensa liitteeksi. Viimeistään ennen vuokrasopimuksen allekirjoittamista asuntohakemukseen on liitettävä muun muassa seuraavat selvitykset:

- todistus työssäkäyvien bruttokuukausituloista kaikilta täysi-ikäisiltä huoneistoon muuttavilta henkilöiltä. Eläkkeensaajilta pyydetään todistus bruttoeläkkeen määrästä.
- verotuspäätös sekä esitetyt veroilmoituksen erittelyosa viimeksi toimitetusta verotuksesta kaikilta huoneistoon muuttavilta yli 18-vuotiailta.
- liikkeen- tai ammatinharjoittajalta viimeisin tuloslaskelma ja tase sekä yrittäjän tulonselvityslomake kirjanpitäjältä
- mikäli jollakin hakijoista on varallisuutta, selvitys omaisuuden käyvästä arvosta.
- muut mahdolliset todistukset, joihin hakija haluaa vedota
- tuomioistuimen päätös muuttovelvoitteesta
- raskaustodistus.

Jos henkilön kuukausitulot vaihtelevat kausittain huomattavasti, tulot merkitä hakemukselle edellisen 12 kuukauden keskiarvon mukaan. (ARA 2014, 16.)

Pyydetyt selvitykset voi toimittaa paperiliitteinä tai sähköisesti asuntohakemuksen jättämisen jälkeen, liitteet tarvitaan viimeistään ennen vuokrasopimuksen tekemistä. Asunnon vaihdossa liitteitä ei tarvitse toimittaa, ellei niitä tarvita hakemuksessa annettujen tietojen tarkastamiseksi.

8 ASUKASVALINTA JA ASUNNON TARJOAMINEN

Asukasvalinnan tavoitteista on säädetty Aravarajoituslain 4 a §:ssä. Asukasvalinnan tavoitteena on, että valtion tukemat arava-asunnot osoitetaan vuokra-asuntoa eniten tarvitseville ruokakunnille ja samalla pyritään vuokratalon monipuoliseen asukasrakenteeseen ja sosiaalisesti tasapainoiseen asuinalueeseen. Sosiaalisesti tasapainoisen asuinalueen ylläpitämisen edellytys on se, että useita vaikeasti asutettavia hakijoita ei asuteta samaan taloon ja samalle alueelle. Asukasvalinnan perusteina ovat edellä mainitun lain mukaan kolme pääasiasia, jotka ovat hakijaruokakunnan asunnontarve, varallisuus ja tulot. Nämä kaikki on otettava huomioon asukasvalintapäätöstä tehtäessä. Tämä koskee siis myös tuloja, vaikka tulorajoja ei enää vahvisteta. (AravarajoitusL 1993/1190.)

”Säännösten mukaan etusijalle on asetettava asunnottomat ja muut kiireellisimmässä asunnon tarpeessa olevat, vähävaraisimmat ja pienituloisimmat hakijat. Tästä etusijajärjestyksestä voidaan poiketa yksittäistapauksessa, jos poikkeamiselle on hyvät perusteet, kuten esimerkiksi paikkakunnan vuokra-asuntotilanne tai vuokratalon asukasrakenne” (ARA 2014, 12.)

Asukasvalinnassa on otettava huomioon myös Suomen perustuslain (731/1999) edellyttämä yhdenvertaisuus (6§) ja oikeus kotipaikan valintaan (9§).

”Ketään ei saa ilman hyväksyttävää perustetta asettaa eri asemaan sukupuolen, iän, alkuperän, kielen, uskonnon, vakaumuksen, mielihyvänsä, terveydentilan, vammaisuuden tai muun henkilöön liittyvän syyn perusteella”. (PL 731/1999.)

Yhdenvertaisuuslaki (21/2004) kieltää etnisen syrjinnän myös asukasvalinnoissa. Valvojina ovat vähemmistövaltuutettu ja syrjintälautakunta. Etnisestä syrjinnästä voi joutua korvausvastuuseen sekä vakavissa syrjintätapauksissa myös rikosoikeudelliseen vastuuseen. (Yhdenvertaisuuslaki 20.1.2004/21.)

Hakijan asunnon tarvetta arvioitaessa, on valtioneuvoston asetuksen (VNA 166/2008) 2§:n mukaan otettava huomioon hakijan nykyiset asunto-olot ja nii-

den parantamisen kiireellisyys. Huomioon pitää ottaa myös perheen koko ja ikärakenne. Tarjottavan asunnon on siis oltava kooltaan kohtuullinen suhteessa perheen kokoon ja ikärakenteeseen. Asunnon koon kohtuullisuutta määriteltäessä otetaan myös huomioon erityyppisten asuntojen kysyntä ja tarjonta paikakunnalla. (VNA 166/2008.)

Pyrittäessä sosiaalisesti tasapainoiseen asukasrakenteeseen asukasvalinnassa, apuna käytetään tilastoja, joita kerätään sekä maksukäyttäytymisestä että häiriökäyttäytymisestä. Asukasvalinnassa hajautetaan tuetun asumisen tarpeessa oleville hakijoille tarjottavia asuntoja ympäri kaupunkia. Myös maahanmuuttajaväestön (kansalaisuus muu kuin Suomi) asuttamista pyritään hajauttamaan tasaisesti eri alueille.

Henkilöluvulla tarkoitetaan kaikkien haettavana olevaan asuntoon vakinaisesti asumaan tulevien henkilöiden lukumäärää. Jos hakija on raskaana, syntymätön lapsi tai lapset otetaan jo hakuvaiheessa huomioon henkilölukua lisäävänä. (ARA 2014, 12.) Huomattavaa on, että mikäli hakijalla tai hänen puolisoillaan ei ole suomalaista henkilötunnusta, vaan hän on maassa vielä ilman määräaikaista tai pysyvää oleskelulupaa, häntä ei voida pitää vakinaisesti Suomessa asuvana. Tällaista henkilöä ei oteta huomioon ruokakunnan kokoa määritettäessä.

8.1 Hakijalle lähetetään asuntotarjous

Kun asuntohakemusten vertailu vapautuvaan asuntoon on tehty ja sopiva hakija asuntoon on valittu, hakijalle lähetetään asuntotarjous. Asuntoja tarjotaan ensisijaisesti tekstiviestiä tai sähköpostia käyttäen. Jos nämä eivät ole mahdollisia, lähetetään asuntotarjous postitse.

Tekstiviestillä, puhelimitse tai sähköpostilla tehty asuntotarjous on voimassa 2 päivää, kirjeitse lähetetty tarjous on voimassa 7 päivää. Näiden määräaikojen kuluessa hakijan tulee olla yhteydessä asuntopalveluun sopiakseen jatkotoimenpiteistä, esim. asunnon katsomisesta. Mikäli hakija ei ota määräaikaan

mennessä yhteyttä, häntä yritetään tavoittaa puhelimitse. Mikäli hakijaa ei tavoiteta, asuntotarjous vanhenee ja asuntoon etsitään uusi hakija.

Ensisijaisesti pyritään aina tarjoamaan hakijalle täysin hänen toiveidensa mukaista asuntoa, mutta mikäli tämä ei ole mahdollista, hakijalle pyritään tarjoamaan lähinnä sopivaa vaihtoehtoa.

Mikäli hakijalle ei ole tarjota minkäänlaista hakutoiveita lähellä olevaa asuntoa, hakijaan pyritään olemaan yhteydessä ja hänelle kerrotaan, että hänen hakemuksensa jää jonoon odottamaan sopivia lähitulevaisuudessa vapautuvia asuntoja. Jos hakijan asunnontarve on kiireellinen, hänelle yritetään tarjota hakuehtojen ulkopuolelta olevaa vapaata asuntoa.

8.2 Hakijalle ei tarjota asuntoa

Kaikki asuntohakemukset eivät johda asunnon tarjoamiseen. Hakemukset käsitellään ja kirjataan edellä kuvatun mukaisesti sopivaan jonoon. Hakemuksen lisätietoihin kirjataan perusteet, miksei asuntoa ole voitu tarjota. Hakijan kysyessä asiaa, hänelle on voitava kertoa, miksi asuntoa ei voida tarjota. Vuokrarästitapauksissa kerrotaan, että hakemus otetaan uusintakäsittelyyn, kun rästit TVT:lle on maksettu. Tämän jälkeen hakijalle voidaan tehdä tarvittaessa aluksi määräaikainen vuokrasopimus tai pyytää asutettaessa isompi vakuus.

Muita esteitä asuttamiselle voivat olla mm. häätömerkintä, toistuvia varoituksia häiriöistä edellisessä asumisessa TVT:llä, vuokrarästejä TVT:lle, huomattavat vuokrarästit jollekin muulle vuokratyöyhtiölle tai yksityiselle toimijalle (yhteismäärältään yli 1000 €), selkeää häiriöasumista (oltava kirjallinen tieto esim. muiden asukkaiden kirjallinen valitus tai vartijan raportti), tai jos asunnon vaihtoa halutaan liian pian edellisen muuton jälkeen eikä vaihdolle ole selkeää perustetta.

Suurelta maksuhäiriömerkinnät eivät kuitenkaan saa olla asunnon myöntämisen esteenä, mikäli asunnon tarve on ilmeinen. Tällöin vuokran maksu pyri-

tään turvaamaan muilla keinoin, esim. suuremmalla vakuudella. (ARA 2014,21). Hakijan luottotiedossa oleva maksuhäiriömerkintä ei siis ole asukasvalintaperuste, joka voitaisiin ottaa huomioon asetettaessa hakijat laissa tarkoitettuun etusijajärjestykseen.

8.3 Hakemusasiakirjojen säilytys

Asuntohakemukset kaikkine liitteineen pitää arkistoida tarkoituksenmukaisella tavalla. Hakemukset, joiden perusteella on myönnetty asunto, samoin kuin ne hakemukset, jotka eivät ole johtaneet asunnon saantiin, on säilytettävä viiden vuoden ajan. Tämä koskee myös sellaisia hakemuksia, joita ei ole uusittu. Niiden henkilöiden, joille asuntoa ei ole osoitettu ja jotka eivät ole enää asunnon hakijoina, tiedot voidaan säilyttää myös yhteenvetolistoina. Näistä listoista on ilmentävä hakijaruokakunnan asunnontarve, varallisuus, tulot, henkilöluku sekä se, minkälaista asuntoa on haettu. (Ara 2014,10)

9 VAKUUS

Asuinhuoneistojen vuokrauksesta annetun lain (481/1995) 8 §:n mukaan voidaan sopia kohtuullisen vakuuden asettamisesta sellaisen vahingon varalle, joka vuokranantajalle voi aiheutua siitä, että vuokralainen laiminlyö velvollisuutensa vuokralaisena. Esimerkiksi jos vuokralainen jättää vuokraa maksamatta tai vahingoittaa asuntoa. (AHVL 481/1995.) TVT Asunnot Oy kelpuuttaa vakuutena rahasuorituksen tilille tai Turun kaupungin hyvinvointitoimialan toimittaman maksusitoumuksen.

TVT Asunnot Oy:llä vakuusmaksut menevät huoneluvun mukaisesti seuraavasti:

1h asunnot	400 eur
2h asunnot	500 eur
3h asunnot	600 eur
4h asunnot	750 eur
5h asunnot	950 eur

Mikäli hakijalla on paljon luottohäiriömerkintöjä, voidaan vakuus periä kaksinkertaisena. Mikäli hakijalla on ollut iso vuokravelka TVT:lle tai muulle vuokranantajalle ja edellinen asuminen on päättynyt häätöön, vakuus voidaan periä myös kolminkertaisena. Vakuus ei saa olla suurempi kuin 3 kk vuokraa vastaava määrä (AHVL 8§). Vuokrasopimus asuntoon tehdään vasta sitten, kun vakuus on maksettu tai maksusitoumus on toimitettu.

10 VUOKRASOPIMUKSET

Vuokrasopimus on määräaikainen tai voimassa toistaiseksi. Vuokrasopimus on voimassa toistaiseksi, jollei muuta ole sovittu tai sovita, taikka muusta laista muuta johdu. Jos vuokrasuhde sovitaan useammin kuin kaksi kertaa peräkkäin saman vuokralaisen kanssa enintään kolmen kuukauden mittaiseksi, vuokrasopimus on määräaikaa koskevasta ehdosta huolimatta toistaiseksi voimassa oleva. (AHVL 4§.)

Määräaikainen vuokrasopimus päättyy sen voimassaoloajan umpeuduttua. Sekä toistaiseksi voimassa oleva vuokrasopimus että joskus myös määräaikainen vuokrasopimus päättyvät huoneenvuokralain nojalla sopimuksen irtisanomisen, purkamisen tai lakkaamisen johdosta taikka sopimalla sopimuksen päättymisestä. (AHVL 4§.)

Toistaiseksi voimassa oleva vuokrasopimus tehdään tietystä päivästä alkaen ja sopimus on voimassa siihen asti, kunnes sopimus irtisanotaan, puretaan tai sopimus lakkaa. Vuokrasopimuksen irtisanomisen voi tehdä sekä vuokralainen että vuokranantaja. Myös toistaiseksi voimassa olevan sopimus on tietyin edellytyksin mahdollista purkaa kumman tahansa sopimusosapuolen toimesta (AHVL 4§.)

Kun vuokranantaja irtisanoo sopimuksen, irtisanomisaika on kuusi kuukautta, jos vuokrasuhde on ennen irtisanomista kestänyt vähintään yhden vuoden. Tätä lyhyemmissä vuokrasuhteissa irtisanomisaika on kolme kuukautta. Irtisanomisajan pituus on laissa säädetty pakottavaksi, eikä sitä voida sopia lyhennettäväksi vuokralaisen vahingoksi (AHVL 53§.)

Kun vuokralainen irtisanoo sopimuksen, irtisanomisaika on aina yksi kuukausi. Irtisanomisaika alkaa kulua irtisanomiskuukauden lopusta, jos muuta ei ole sovittu.

10.1. Määräaikaiset vuokrasopimukset TVT Asunnot Oy:ssä

Asuinhuoneiston vuokrasopimus voi olla toistaiseksi voimassa oleva tai määräaikainen myös valtion tukemassa asuntokannassa. TVT Asunnot Oy:llä vuokrasopimukset ovat pääsääntöisesti toistaiseksi voimassa olevia, mutta tietyissä tapauksissa on tarpeen tehdä määräaikainen vuokrasopimus. Laki ei aseteta rajoja määräaikaisen sopimuksen pituudelle, sopimuksen keston voi siis sopia vapaasti. TVT:llä määräaikaiset sopimukset ovat aluksi yleensä joko 3 tai 6 kk mittaisia. Alle 3 kk sopimuksia ei pääsääntöisesti tehdä ollenkaan.

Jossain tapauksissa määräaikaisen vuokrasopimuksen tekeminen on perusteltua. TVT:llä tehdään vuokralaisen kanssa kolmen kuukauden määräaikainen sopimus, mikäli hakijan vanha asumishistoria TVT:llä ei ole ollut moitteetonta, tai jos kyseessä on hakija, joka muuttaa tietyn asumisen piirissä olevaan tukiasuntoon. Nuorille ensiasuntoon muuttaville hakijoille voidaan tehdä harkinnan mukaan joko kolmen tai kuuden kuukauden määräaikainen sopimus.

Yrityksille vuokrattaessa tehdään aina myös vähintään 3 kk mittainen määräaikainen sopimus. Aravavuokra-asuntoja yrityksille vuokrattaessa pitää ottaa huomioon, että asunto voidaan vuokrata yritykselle vain silloin, kun siihen ei ole muita hakijoita ja asunto on ollut tyhjillään yli 3 kuukautta.

Asunto voidaan tarvittaessa vuokrata myös sellaiselle hakijalle, jonka varallisuus ylittää ARA:n asukasvalintaoppaassaan määrittämän varallisuusrajan. Tämä edellyttää, että asuntoon ei ole muita hakijoita. Myös tässä tapauksessa vuokrasopimuksesta tehdään aluksi määräaikainen 3-6 kk mittainen sopimus.

10.2. Määräaikaisen sopimuksen jatkaminen TVT:ssä

Huoneenvuokralain 4§:n mukaan määräaikainen vuokrasopimus päättyy sovittun määräajan umpeuduttua eikä jatku, jos osapuolet eivät sovi siitä kirjallisesti toisin. Vuokrasopimusta voidaan sopia jatkettavan joko toisella määräaikaisella jaksolla tai toistaiseksi voimassa olevalla sopimuksella. TVT Asunnot Oy:n normaalin käytännön mukaan asiakkaalle tehdään viimeistään kahden määräaikaisen sopimuksen jälkeen toistaiseksi voimassa oleva vuokrasopimus. Tukiasunto- ja yrityssovimusten jatkot tehdään aina määräaikaisina.

Alkuperäisen sopimuksen määräyksistä riippumatta osapuolet voivat milloin tahansa sopia myös siitä, että sopimus päätetään ennenaikaisesti. Määräaikainen sopimus voidaan sopia päättymään ennen määräaikaiskauden päättymistä tai sopimus voi myös lakata ilman, että osapuolten tarvitsee toimittaa purkamis- tai irtisanomisilmoitusta.

10.3. Vuokrasopimuksen purkaminen

Joskus voi olla tarpeen purkaa tehty vuokrasopimus. Vuokrasopimuksen purkamisella saadaan asunto nopeammin tyhjäksi, kuin vuokrasopimuksen irtisanomisella, jolloin tulee noudattaa irtisanomisaikaa. Vuokrasopimuksen purkamiseen tarvitaan kuitenkin huoneenvuokralaissa säädetty peruste ja sopimuksen purkaminen voi myös johtaa molemminpuoliseen korvausvastuuseen. (AHVL 64§.) Osapuolet voivat myös sopia siitä, että vuokralaisella on oikeus purkaa vuokrasopimus myös muulla kuin laissa määritellyllä perusteella.

Vuokranantajan tai vuokralaisen, joka haluaa käyttää laissa säädettyä oikeutta purkaa vuokrasopimus, on annettava kirjallinen purkamisilmoitus. Siinä on mainittava purkamisperuste ja vuokrasuhteen päättymisen ajankohta, jos vuokrasuhde halutaan päättyväksi myöhemmin kuin välittömästi purkamisilmoituksen tiedoksiannosta (AHVL 66§.)

Purkamisilmoitus on annettava tiedoksi todistettavasti. Purkamisilmoitus on asianmukaisesti annettu tiedoksi myös silloin, kun sen tiedoksiannossa on noudatettu, mitä haasteen tiedoksiannosta on voimassa.

Vuokralaisella on oikeus purkaa vuokrasopimus, jos

”1) vuokralaisen, hänen kotiväkeensä kuuluvan tai vuokralaisen palveluksessa olevan terveydelle aiheutuu ilmeistä vaaraa huoneiston käyttämisestä sopimuksessa edellytettyyn tarkoitukseen (AHVL 63§).

2) huoneisto tai osa siitä on joutunut pois vuokralaisen hallinnasta, ja tällä seikalla on vuokralaiselle olennainen merkitys (AHVL 63§).

3) hän ei saa huoneistoa hallintaansa sovitusti (AHVL 16§).

4) huoneisto ei vuokrasuhteen alkaessa ole vaadittavassa tai sovitussa kunnossa ja puutteellisuudella on olennainen merkitys, eikä vuokranantaja kehotuksen saatuaan viivytyksettä tai sovitussa ajassa huolehdi puutteellisuuden poistamisesta taikka puutteellisuutta ei voida korjata (AHVL 20§).

Vuokranantajalla on oikeus purkaa vuokrasopimus, jos

1) vuokralainen laiminlyö suorittaa vuokran säädetyssä tai sovitussa ajassa

2) vuokraoikeus siirretään taikka huoneisto tai sen osa muutoin luovutetaan toisen käytettäväksi vastoin huoneenvuokralain säännöksiä

3) huoneistoa käytetään muuhun tarkoitukseen tai muulla tavalla kuin vuokrasopimusta tehtäessä on edellytetty

4) vuokralainen viettää tai sallii vietettävän huoneistossa häiritsevää elämää

5) vuokralainen hoitaa huoneistoa huonosti, tai

6) vuokralainen huoneistossa rikkoo, mitä terveyden tai järjestyksen säilyttämiseksi on säädetty tai määrätty. (AHVL 61§.)

Näiden syiden lisäksi vuokranantajalla on oikeus purkaa vuokrasopimus huoneenvuokralain 8§:n mukaan, jos sopimuksen vakuudeksi asetettua vakuutta ei ole maksettu. Vuokrasopimus voidaan purkaa myös silloin, jos taloyhtiö ottaa huoneiston hallintaansa määrääjäksi tai huoneisto pakkohuutokaupataan. Vuokrasopimuksen purkamisperuste koskee osittain myös vuokralaisen käytössä olevia kiinteistön tai rakennuksen yhteisiä tiloja tai laitteita. (AHVL 39 ja 40§.)

Vuokranantaja ei saa purkaa vuokrasopimusta, mikäli hän ei ole antanut vuokralaiselle kirjallista varoitusta. Jos vuokralainen, varoituksen saatuaan, viivyttyä täyttää velvollisuutensa tai oikaisu muutoin tapahtuu, vuokranantajalla ei ole oikeutta vuokrasopimuksen purkamiseen. Varoitusta ei kuitenkaan lain mukaan tarvita, jos vuokralaisen menettely on ollut toistuvaa ja hänelle on annettu asiasta varoitus jo aikaisemmin tai jos vuokralaisen toiminta huoneiston hoidon tai häiritsevän elämän suhteen on ollut erittäin moitittavaa. (AHVL 62§.)

11 IRTISANOMINEN

Vuokrasopimuksen irtisanominen tulee tehdä kirjallisesti (AHVL 54 §). Laki ei aseta vuokralaisen irtisanomisilmoitukselle muotovaatimuksia. Siksi riittää, että vuokralainen toimittaa kirjallisen dokumentin, jossa ilmoittaa haluavansa sopimuksen päättymään. Käytännössä on kuitenkin selkeämpää, jos vuokrasopimuksen irtisanominen tehdään sitä varten painetulle lomakkeelle, jotta kaikki tarvittavat asiaan liittyvät tiedot saadaan vuokralaiselta samalla kertaa. Vuokranantajalle toimitettu vapaamuotoinen irtisanomisilmoitus on kuitenkin yhtä pätevä.

AHVL 54§:n 3 momentin mukaan irtisanominen on toimitettava todistettavasti. Irtisanomiseen vetoavan on siis tarvittaessa näytettävä toteen, että hän on toimittanut irtisanomisen toiselle osapuolelle.

TVT Asunnoilla on käytössä irtisanomisen vahvistus, joka lähetetään asiakkaalle joko postitse tai sähköpostitse kun irtisanominen on vastaanotettu. Toimistoon henkilökohtaisesti toimitettu irtisanominen vahvistetaan antamalla asiakkaalle kopio hänen tekemästään irtisanomisilmoituksesta, joka on kuitattu vastaanotetuksi.

Kun puoliset asuvat yhdessä vuokraamassaan tai toisen heistä vuokraamassa yhteisenä kotina käytettävässä asuinhuoneistossa, toinen puoliso ei yksin voi irtisanoa vuokrasopimusta päättymään ilman toisen puolison hyväksyntää. Puolisoilla tarkoitetaan sekä avo- että aviopuolisoita. Vuokranantaja ei kuitenkaan voi vedota siihen, että ilmoitus olisi puolison suostumuksen puuttumisen vuoksi tehoton. Vuokranantajan tulee varmistua siitä, että molemmat puoliset ovat irtisanomisen takana, jotta hän voisi olla varma huoneiston vapautumisesta. Suostumusta ei tarvita, jollei sitä voi saada hankaluudetta. Toinen puolisoista voi olla esim. ulkomailla. Irtisanovan puolison on tällöin osoitettava suostumuksen hankkimisen vaikeus. Mikäli vuokrasopimus on allekirjoitettu molempien puolisoitten nimiin, tarvitaan myös irtisanominen molemmilta osapuolilta (AHVL 53§).

Vuokranantajan irtisanoessa vuokrasopimuksen on vuokralaiselle annettava kirjallinen irtisanomisilmoitus. Myöskään tällä irtisanomisilmoituksella ei ole mitään muotovaatimuksia, mutta irtisanomisessa on pakottavasti mainittava vuokrasuhteen päättymisajankohta ja irtisanomisen peruste. Huomattavaa on, että mikäli toinen vaadituista puuttuu, irtisanominen on tehoton. Irtisanomisilmoituksesta käy myös sellainen haaste vuokralaisen häätämistä, jossa vuokrasuhde vaaditaan päättymään (AHVL54§.)

Vuokrasopimuksen irtisanomisaika lasketaan sen kalenterikuukauden viimeisestä päivästä, jonka aikana irtisanominen on suoritettu, jollei ole sovittu toisin. Vuokranantajan irtisanoessa vuokrasopimuksen irtisanomisaika on kuusi kuukautta, jos huoneiston vuokrasuhde on välittömästi ennen irtisanomista kestänyt yhtäjaksoisesti vähintään yhden vuoden, ja muussa tapauksessa kolme kuukautta (vuokranantajan irtisanomisaika). Vuokralaisen irtisanoessa vuokrasopimuksen irtisanomisaika on yksi kuukausi (vuokralaisen irtisanomisaika). Sellainen sopimusehto, jolla vuokranantajan irtisanomisaikaa lyhennetään tai vuokralaisen irtisanomisaikaa pidennetään, on mitätön. (AHVL 52§.)

11.1. Määräaikaisen vuokrasopimuksen irtisanominen (asukas)

Mikäli TVT:n asukkaalla on painava peruste sopimuksen irtisanomiselle, voidaan myös määräaikainen vuokrasopimus irtisanoa päättymään ennen sopimuskauden loppua, ei kuitenkaan ensimmäisen 3 kk sopimuksen ollessa kyseessä. Tällaisia syitä ovat mm. muutto toiselle paikkakunnalle, perheeseen muutos, taloudelliset vaikeudet tai vakavat terveydelliset perusteet. Myös ero voi olla tällainen peruste, mutta erotilanteessa toiselta osapuolelta pitää saada suostumus siihen, että toinen puoliso jää yksin määräajaksi sopimukselle.

Kuolinpesällä on huoneenvuokralain 46 §:n mukaan oikeus irtisanoa määräaikainen vuokrasopimus kuten toistaiseksi voimassa oleva sopimus.

11.2. Määräaikaisen vuokrasopimuksen irtisanominen (vuokranantaja)

Vuokranantajalla on lain mukaan oikeus määräaikaisen vuokrasopimuksen irtisanomiseen, jos vuokranantaja tarvitsee huoneistoa oman tai perheenjäsenenä käyttöön syystä, jota hän ei ole voinut ottaa huomioon sopimusta tehdessään. Laissa luettelo tehokkaista irtisanomisperusteista on jätetty avoimeksi ja tuomioistuin voi siten oikeuttaa vuokranantajan irtisanomaan määräaikaisen sopimuksen myös muusta syystä. (AHVL 55§.) Vuokrataloyhtiöllä ei kuitenkaan yleensä ole käytössä sellaisia perusteita, joilla määräaikaisen vuokrasopimuksen voisi irtisanoa kesken sopimuskauden.

Jos vuokralainen haluaa irtisanoa määräaikaisen vuokrasopimuksensa kesken sopimuskauden ja vuokranantaja ei tähän suostu, irtisanomisoikeutta haluava voi nostaa kanteen tuomioistuimessa toista osapuolta vastaan. Haastehakemuksessa pyydetään irtisanomisoikeutta eikä tuomioistuin voi antaa muuta tuomiota asiassa kuin oikeuden irtisanomiseen, eli tuomioistuin ei voi tuomita vuokrasuhdetta päättymään.

11.3. Vuokrasopimuksen lakkaaminen

Vuokrasopimus, joko toistaiseksi voimassa oleva tai määräaikainen, lakkaa silloin, jos huoneisto tuhoutuu esim. tulipalossa tai viranomaisen kieltää huoneiston käyttämisen vuokrasopimuksessa edellettyyn tarkoitukseen. Näissä tapauksissa vuokrasopimus lakkaa välittömästi. Jos tämä aiheutuu vuokranantajan viaksi luettavasta syystä, laiminlyönnistä tai muusta huolimattomuudesta, vuokralaisella on oikeus saada korvaus näin aiheutuneesta vahingosta (AHVL 67§.)

12 ERILLISKYSYMYKSET

Tähän kohtaan on vielä poimittu erinäisiä vuokraukseen liittyviä kysymyksiä, joita kysytään asuntopalvelussa säännöllisesti.

12.1 Poismuuttopäivä

TVT Asunnot Oy:n 1.7.2007 jälkeen allekirjoitetuissa vuokrasopimuksissa on sovittu, että muuttopäivä on kuukauden viimeinen päivä, eli sama päivä, johon vuokrasopimus on irtisanottu päättyväksi. Vanhemmissa vuokrasopimuksissa muuttopäivän osalta noudatetaan huoneenvuokrain 68 pykälää, jonka mukaan muuttopäivä on vuokrasopimuksen päättymisen jälkeinen arkipäivä.

Kuun viimeisen päivän osuessa viikonvaihteeseen, siirtyy muuttopäivä ensimmäiselle arkipäivälle. Mikäli sopimus on poikkeuksellisesti sovittu päättyväksi kuun puolessa välissä, on poismuuttopäivä kuun 15. päivä. Jos vuokralainen pitää huoneistoa kauemmin hallinnassaan, kuin mitä sopimuksessa sallitaan, hän on velvollinen maksamaan vuokraa huoneiston luvattomasta käytöstä. Mitä huoneenvuokralain 68§ on mainittu, ei ole pakottavaa oikeutta, eli asiasta voidaan sopimuksella sopia toisin.

Huoneenvuokralain mukaan muuttopäivää voi kuitenkin siirtää jos toistaiseksi voimassa olevassa vuokrasuhteessa vuokralaiselle aiheutuu huomattavia vaikeuksia saada toinen asunto muuttopäivään mennessä, tuomioistuin voi vuokralaisen vaatimuksesta siirtää muuttopäivää enintään yhdellä vuodella. Muuttopäivän siirtäminen voidaan myös rajoittaa koskemaan vain osaa huoneistoa.

Muuttopäivää ei saa siirtää, jos siitä aiheutuu vuokranantajalle huomattavaa haittaa tai vahinkoa. Muuttopäivää ei voi siirtää, jos irtisanominen on johtunut pakkohuutokaupasta tai jos vuokranantajalla on ollut lain mukaan oikeus purkaa vuokrasopimus. Muuttopäivää ei myöskään voi siirtää, jos vuokralainen on itse irtisanonut tai purkanut vuokrasopimuksen.

Kanne muuttopäivän siirtämiseksi on pantava vireille tuomioistuimessa viimeistään kuukautta ennen muuttopäivää. Määräaikaisessa vuokrasuhteessa muuttopäivää ei voida siirtää. (AHVL 69§.)

12.2. Sisäänmuuttopäivä

Huoneenvuokralain 2.luvun 16§:n mukaan vuokranantajan on pidettävä huoneisto vuokralaisen saatavana sinä päivänä, jona vuokralaisella on oikeus saada se hallintaansa. Jos huoneisto ei ole valmis tai vapaa silloin, kun vuokralaisella olisi oikeus saada se hallintaansa ja viivästyksestä on vuokralaiselle olennaista haittaa, vuokralaisella on oikeus purkaa vuokrasopimus. Vuokralaisella on oikeus purkaa vuokrasopimus jopa jo ennen kuin hänen on määrä saada huoneisto hallintaansa, jos on ilmeistä, että huoneiston hallintaan saaminen tulee viivästymään. (AHVL 16§.)

TVT Asunnot Oy:llä muuttopäivä asuntoon on vuokrasopimuksen alkamispäivä. Käytännössä avaimet asuntoon voidaan usein luovuttaa muutamaa päivää ennen varsinaista sovittua muuttopäivää. Avainten luovutuspäivä merkitään vuokrasopimukselle. TVT Asunnot Oy ei peri vuokraa hallinnan luovutuspäivän mukaan, vaan vuokran maksu alkaa sopimuksen alkamispäivästä.

12.3. Vuokraoikeuden siirto

Vuokraoikeus voidaan AHVL 45§:n mukaan ilman vuokranantajan lupaa siirtää huoneistossa jo asuvalle puolisolle, perheeseen kuuluvalla lapsella tai jommankumman puolison vanhemmalle, ellei vuokranantajalla ole perusteltua syytä vastustaa siirtoa. Vuokralaisen, joka haluaa siirtää vuokraoikeutensa perheenjäsenelleen, on ilmoitettava siitä vuokranantajalle. (AHVL 45§.) Tällaisessa tapauksessa, jotta vuokranantaja saa ARA:n tarkoittamat tiedot hakijasta tietojärjestelmään, asukasta pyydetään tekemään asuntohakemus, vaikka hän jo asunnossa asuukin. Asuntohakemus käsitellään normaalisti ja mikäli hakijalla ei

ole mitään asunnon myöntämisen esteitä, kuten vanhaa vuokravelkaa tai muuten moitittavaa asumishistoriaa, uusi sopimus voidaan tehdä. Vuokraoikeutta ei kuitenkaan voida siirtää ennen kuin edellisen vuokrasuhteen maksut ovat ajan tasalla. Vuokraoikeutta ei voida siirtää sellaiselle henkilölle, joka on ennestään velkaa TVT Asunnot Oy:lle, ennen kuin vanha velka on kokonaisuudessaan maksettu.

12.4. Asunnon vaihto

TVT Asunnot Oy:n asukkaat voivat tarvittaessa hakea asunnon vaihtoa uudella asuntohakemuksella. Vaihtohakemus käsitellään kuten normaali asuntohakemus. Mikäli vaihdon tarve on ilmeinen, eli vaihdon syynä on isomman tai pienemmän asunnon tarve, terveydelliset perusteet tai taloudelliset vaikeudet, pyritään hakijalle löytämään vaihtoasunto viivytyksettä. Asuntotarkastaja tarkastaa asukkaan nykyisen asunnon ennen uuden asunnon tarjoamista. Vaihtoasuntoa ei tarjota, mikäli nykyisen asunnon kunnossa on huomautettavaa, normaali kulumat otetaan kuitenkin aina huomioon. Lisäksi vaihtoasunnon saannin edellytyksenä on, että vuokralaisella ei ole vuokravelkaa tai muita maksamattomia laskuja TVT Asunnot Oy:lle eikä tuoreita huomautuksia tai varoituksia. Jos nykyisen asunnon kunnossa tai vuokranmaksussa on moitittavaa, mutta asunnon vaihto on edellä mainituista syistä tarpeellinen, asiakkaan tulee maksaa velat ja korjauttaa asunnossa olevat puutteet kuntoon ennen uuden asunnon tarjoamista. Kiireettömät asunnon vaihtohakemukset jäävät jonottamaan sopivaa vapautuvaa asuntoa ja näihin vapautuviin asuntoihin asukasvalintaa tehtäessä noudatetaan normaaleja ARA:n tarkoittamia asukasvalintaperusteita.

12.5. Alivuokraus

Vuokralainen voi ottaa huoneistoon alivuokralaisen. Huoneenvuokralain 17§ mukaan vuokralainen voi ilman vuokranantajan lupaa luovuttaa enintään puolet huoneistosta alivuokrauksena tai muutoin toisen käytettäväksi, mikäli siitä ei aiheudu vuokranantajalle huomattavaa haittaa tai häiriötä. (AHVL 17§.) TVT:n toimintaperiaatteiden mukaisesti alivuokrauksesta tulee kuitenkin aina sopia yhtiön kanssa ja alivuokraussopimus on tehtävä kirjallisesti. Yksiöön ei voi tehdä alivuokrasopimusta. Mikäli päävuokralainen muuttaa pois, hänen tulee huolehtia myös siitä, että alivuokrasopimus päättyy samalla. Alivuokralainen ei siis voi jäädä huoneistoon päävuokralaisen sopimuksen päättymisen jälkeen. Alivuokralainen voi kuitenkin halutessaan normaalin hakemuskäytännön mukaan hakea itselleen vuokra-asuntoa, jossa hän on ollut alivuokralaisena.

Alivuokrasopimuksen hyväksyy asuntopalvelun esimies asiakkaan hakemuksesta ja tarvittaessa kuulee isännöintiä asiassa. Alivuokralaiseksi ei hyväksytä henkilöä, jolla on vuokravelkaa tai vakavaa asumishäiriöhistoriaa TVT:lle.

12.6. Jälleenvuokraus

”Vuokralainen ei saa ilman vuokranantajan lupaa luovuttaa huoneistoa kokonaan toisen käyttöön. Lupa huoneiston väliaikaiseen luovuttamiseen – enintään kahdeksi vuodeksi – voidaan myöntää, jos vuokralainen esimerkiksi työnsä tai opintojensa vuoksi joutuu oleskelemaan toisella paikkakunnalla”. (AHVL 18§.)

Lupaa haetaan asuntopalvelun esimieheltä täyttämällä jälleenvuokraussopimus, johon pitää liittää todistus esimerkiksi opiskelusta tai työskentelystä toisella paikkakunnalle. Hakemus on jätettävä viimeistään kuukautta ennen huoneiston käytön väliaikaista luovutusta. Jälleenvuokraus kielletään, mikäli jälleenvuokralaiseksi haluavalla on avoinna olevaa vuokravelkaa tai vakavaa asumishäiriöhistoriaa TVT:lle. Riitatilanteessa, jollei vuokranantaja hyväksy luovutusta,

hänen on 14 päivän kuluessa ilmoituksen saatuaan saatettava vastustamisensa peruste tuomioistuimen tutkittavaksi. (AHVL 18§.)

Henkilö, jolle vuokralainen on luovuttanut huoneiston tai sen osan hallinnan, vastaa sellaisesta vahingosta, jonka hän olisi velvollinen korvaamaan, jos huoneisto olisi osoitettu suoraan hänelle. Päävuokralainen vastaa kuitenkin edelleen TVT Asunnot Oy:lle hänelle kuuluvista velvollisuuksista sekä vahingoista, jotka jälleenvuokralainen on lain mukaan velvollinen korvaamaan.

13 YHTEENVETO

Kun lähdin työstämään tätä opinnäytetyötä, huomasin, että aiheen rajaaminen on haastavaa. Vuokrahuoneiston välitystoimintaan liittyy paljon säätelyä ja aravvuokra-asuntojen välityksestä noudatettavia lakeja on monia.

Tämä opinnäytetyö on pohja TVT Asunnot Oy:n kirjalliselle perehdytysoppaalle. Jatkossa opasta voi laajentaa myös muiden kuin aravvuokra-asuntojen vuokrauskäytäntöihin, koska laki asuinhuoneiston vuokrauksesta koskee yhtä lailla tavallisia vuokra-asuntoja. Oppaan voi laajentaa käsittämään myös vuokran maksuun ja vuokran maksun valvontaan liittyvän ohjeistuksen. Myös isännöinnin asioista tulee asiakkailta paljon kysymyksiä ja mikäli eri osastojen kirjallisia ohjeita ei ole, on vaarana se, että asiakas saa eri tietoa riippuen siitä, kenen kanssa hän keskustele.

Kiinteistövälitysala kehittyy koko ajan ja vuokra-asuntojen kysyntä kasvukeskuksissa kasvaa. Yhtiössä tulisi miettiä, onko hakemusten käsittelyä ja vuokra-asunnon tarjoamista syytä kehittää ja palvelua nopeuttaa. VVO-yhtymän vuonna 2014 teettämän vuokra-asuminen ja asenteet – tutkimuksen mukaan jopa 43 prosenttia omistusasujista on valmis harkitsemaan vuokralla asumista tulevaisuudessa. (VVO 2015). Tämä trendi on huomattu myös TVT Asunnot Oy:llä. Kehitteillä on asunnon hakupalveluiden helpottamisen lisäksi muitakin asumiseen liittyviä sähköisen asioinnin palveluita, kuten sähköinen irtisanominen pankkitunnuksilla ja sähköinen vikailmoitus. Sähköistä kehitystyötä tehdessä ei pidä kuitenkaan unohtaa suurta joukkoa asiakkaita, joille sähköisten palveluiden käyttäminen on edelleen haastavaa tai jopa mahdotonta. Lisäksi TVT Asunnot Oy:ssä on käynnissä palvelutuotteistamisprojekti, jossa mietitään yhtiön palvelua kokonaisuudessaan, sekä haetaan niitä osa-alueita, joita on tulevaisuudessa syytä kehittää, jotta pystymme vastaamaan jatkossa yhä paranevaan kysyntään.

LÄHTEET

ARA 2014. Asumisen rahoittamis- ja kehittämiskeskus. Opas arava- ja korkotukivuokra-asuntojen asukasvalintoihin 2014.

ARA 2014. Asumisen rahoittamis- ja kehittämiskeskus. Viitattu 13.12.2014. www.ara.fi

Aravarajoituslaki. 17.12.1993/1190

Blomqvist, K. & Martikainen, A. 2013. Turun Kaupungin tilastollinen vuosikirja. Turun kaupungin konsernihallinto/Talous- ja strategiaryhmä/Strategia ja kehittäminen. Hankinta- ja logistiikkakeskus, Turku 2013

Henkilötietolaki 22.4.1999/523

Huoneenvuokralaki 31.3.1995/481

Laki vuokra-asuntolainojen ja asumisoikeustalolainojen korkotuesta. 29.6.2001/604

Laine, A. 1993. Arava, asuntohallitus ja asuntopoliitikka 1949–1993. Asuntohallitus tutkimus ja suunnitteluosasto julkaisuja 4/1993. Painatuskeskus Oy 1993.

Luottotietolaki 11.5.2007/527

Miettinen E. 2013. Vuokrataloyhtiöiden tunnetus ja imago 2013. Finish Consulting Group 2013.

Suomen perustuslaki 11.6.1999/731

TVT Asunnot Oy. Yritysesittely. Ei julkaistu

TVT Asunnot Oy 2014. Viitattu 18.12.2014. <http://www.tvt.fi>

TVT Asunnot Oy 2014. Vuokra-asuntoja kotikäyttöön. Vuosikertomus 2013. Viitattu 10.1.2015. www.tvt.fi

Valtioneuvoston asetus asukkaiden valinnasta arava- ja korkotukivuokra-asuntoihin 166/2008

VVO 2014. Vuokra-asuminen ja asenteet 2014 – tutkimus. Viitattu 8.1.2015 <https://www.vvo.fi/6472.aspx>

Yhdenvertaisuuslaki 20.1.2004/21

Ympäristöministeriön asetus 183/2003 arava- ja korkotukivuokra-asuntojen julkisesta ja yleisestä hakumenettelystä.

