



LAHDEN AMMATTIKORKEAKOULU
Lahti University of Applied Sciences

ARA-RAHOITTEISTEN VUOKRATALOJEN KÄYTTÖASTEEN NOSTAMINEN

Case: Heinolan vuokra-asunnot Oy

LAHDEN
AMMATTIKORKEAKOULU
Liiketalouden ala
Liiketalouden koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Kevät 2015
Miia Malkamäki

Lahden ammattikorkeakoulu
Liiketalouden koulutusohjelma

MALKAMÄKI, MIIA:

ARA-rahoitteisten vuokratalojen
käyttöasteen nostaminen
Case: Heinolan vuokra-asunnot Oy

Liiketalouden opinnäytetyö, 69 sivua, 1 liitesivu

Kevät 2015

TIIVISTELMÄ

Tämän opinnäytetyön aiheena on ARA-rahoitteisten vuokratalojen käyttöasteen nostaminen. Tutkimuksen toimeksiantajayrityksen ongelmana on joidenkin taloyksiköiden liian alhainen käyttöaste ja tutkimuksen tarkoituksena on etsiä syitä ja ratkaisuja tähän ongelmaan, jotta se saataisiin poistettua ja käyttöaste nousemaan.

Tutkimus jakautuu teoreettiseen ja empiiriseen osaan. Teoriaosuudessa käydään läpi ARA-rahoitteisten talojen lainsäädäntöä ja teoriaa hyvän tavan mukaisesta vuokraustoiminnasta, jotta tiedetään, mitä rajoitteita ja mahdollisuuksia lainsäädäntö asettaa ja tarjoaa sekä hahmotetaan, minkälaista toimintaa vuokranantajalta odotetaan. Teoriaosuudessa käydään myös läpi tyhjien vuokra-asuntojen ongelmaa ja ehdotuksia tämän ongelman helpottamiseksi. Empiirisessä osuudessa esitellään toimeksiantajayritys ja tarkastellaan sen toimintaympäristöä. Lisäksi empiirisessä osuudessa esitellään ja arvioidaan vuokratalojen asukkaille toteutetun tyytyväisyyskyselyn ja toimeksiantajayrityksen isännöitsijän kanssa tehdyn haastattelun tuloksia. Empiirinen osuus päättyy tutkimuksen tulokset yhteenvetävään SWOT-analyysiin.

Tutkimus on tyypiltään kvalitatiivinen. Tutkittuun aiheeseen liittyvää aineistoa on kerätty kokonaisvaltaisesti useammasta eri lähteestä erilaisin menetelmin ja SWOT-analyysiin kootut seikat muodostuvat tutkijan aineistosta tekemistä tulkinnoista. Kvantitatiivista menetelmää on käytetty ainoastaan tukemassa kvalitatiivista tulkintaa asukastyytyväisyyskyselyn yhteydessä.

Tutkimuksen tulokset on koottu SWOT-analyysiin. Analyysiin on listattu vahvuudet ja mahdollisuudet käyttöasteen nostamiseksi sekä heikkoudet ja uhat, jotka aiheuttavat käyttöasteen laskun, vaikeuttavat käyttöasteen nostamista tai hankaloittavat hyvässä käyttöasteessa pysymistä. Hyvälle SWOT-analyysille ominaisesti analyysiin on tiivistetty tutkimuksen aiheen kannalta vain kaikkein olennaisimmaksi arvioidut seikat. Analyysin sisältö on koottu sekä teoria- että empiriaosuuden anti huomioiden. Tutkimuksessa ei suoraan määritetä tehtäviä toimenpiteitä, vaan toimeksiantajayritys käyttää analyysia oman harkinnan mukaan toimenpiteisiin liittyvien päätösten tukena. SWOT-analyysin yhteydessä on kuitenkin esitelty kahdeksankenttäinen TOWS-analyysityökalu, jota voi käyttää apuna jatkoanalysoinnissa ja toimenpiteiden suunnittelussa.

Asiasanat: talojen käyttöaste, ARA-lainsäädäntö, tyhjä vuokra-asunnot, ARA

Lahti University of Applied Sciences
Degree Programme in Business Studies

MALKAMÄKI, MIIA:

Increase of Occupancy Rate at ARA
Funded Rental Houses
Case: Heinolan vuokra-asunnot Oy

Bachelor's Thesis in Business Studies, 69 pages, 1 page of appendix

Spring 2015

ABSTRACT

The purpose of this study was to find out ways to increase occupancy rate in rental houses. The case company for this study had a low occupancy rate issue with some of its housing units. This study attempted to find the reasons behind the low occupancy rate as well as to come up with solutions for the problem, to increase the occupancy rate.

This study is divided into theoretical and empirical sections. The theoretical section includes legislation for ARA funded houses since the loans for the houses, which are dealt with in this study, have been granted or supported by the ARA system. ARA stands for The Housing Finance and Development Centre of Finland. This section also presents what is considered to be the recommended manner to operate while renting apartments, and what to do with the problem of empty apartments.

In the empirical section the case company and its business environment are presented. In this section the results of a resident satisfaction survey and a house manager's interview are also presented and analyzed. The empirical section is finalized with the SWOT analysis that sums up the conclusions of the entire study.

This study was conducted as a qualitative study. The material for the study was collected widely from different sources such as literature, other publications, legislation, resident satisfaction survey and a house manager's interview. The conclusions, which were compiled in the SWOT analysis, were drawn after careful evaluation and comparison of the source material.

As a conclusion, the most essential strengths and opportunities to increase the occupancy rate and also the most essential weaknesses and threats which might complicate this attempt, are compiled in the SWOT analysis. Any direct actions are not stated as a part of this study. The idea of this study is that the case company can use the SWOT analysis to support the decision-making concerning occupancy rate. Furthermore, in addition to the SWOT analysis the TOWS analysis tool is presented. The case company can use this tool to analyze further the conclusion in the SWOT analysis.

Key words: occupancy rate, ARA legislation, empty rental apartments, ARA

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
1.1	Tutkimuksen alkutilanne	1
1.2	Aiheesta aikaisemmin tehtyjä tutkimuksia	3
1.3	Tutkimuksen tavoite, tutkimusongelma ja tutkimuksen rajaukset	4
1.4	Tutkimuksen rakenne	5
1.5	Käytetyt tutkimusmenetelmät ja tutkimuksen tyyppi	7
2	ARA-TALOJA JA ARA-ASUNTOJA KOSKEVA LAINSÄÄDÄNTÖ	11
2.1	Aravasta ARAksi – historia ja toiminta	12
2.2	Lainarahoitus ja siihen liittyvät rajoitukset	13
2.2.1	Aravalaki ja aravarajoituslaki	14
2.2.2	Lainoille myönnettävä valtion korkotuki tai takaus	18
2.2.3	Asukasvalintaa tarkentava valtioneuvoston asetus	23
2.3	Asukastoiminta ja asukkaiden vaikutusmahdollisuudet	23
2.4	ARA-vuokra-asuntojen lainmukainen vuokraustoiminta	25
3	HYVÄN TAVAN MUKAINEN VUOKRAUSTOIMINTA	27
3.1	Hyvän tavan mukainen toiminta vuokrasuhteen kaikissa vaiheissa	27
3.2	Tyhjien vuokra-asuntojen ongelma ja ehdotuksia ongelman ratkaisemiseksi	31
3.2.1	Kysynnän lisääminen tai tarjonnan vähentäminen ratkaisuna tyhjien asuntojen ongelmaan	31
4	CASE: HEINOLAN VUOKRA-ASUNNOT OY	35
4.1	Tutkimuksen toteutus ja aineiston käsittely	35
4.2	Heinola toimintaympäristönä	37
4.3	Heinolan vuokra-asunnot Oy:n yritysesitys	40
4.4	Asukastyytyväisyyskysely osana tutkimusta	40
4.5	Isännöitsijän haastattelu osana tutkimusta	49
4.6	SWOT-analyysi toimenpiteitä koskevien päätöksien tueksi	56
4.7	Jatkotoimenpide-ehdotukset ja tutkimuksen luotettavuus	60
5	YHTEENVETO	63
	LÄHTEET	65
	LIITTEET	70

1 JOHDANTO

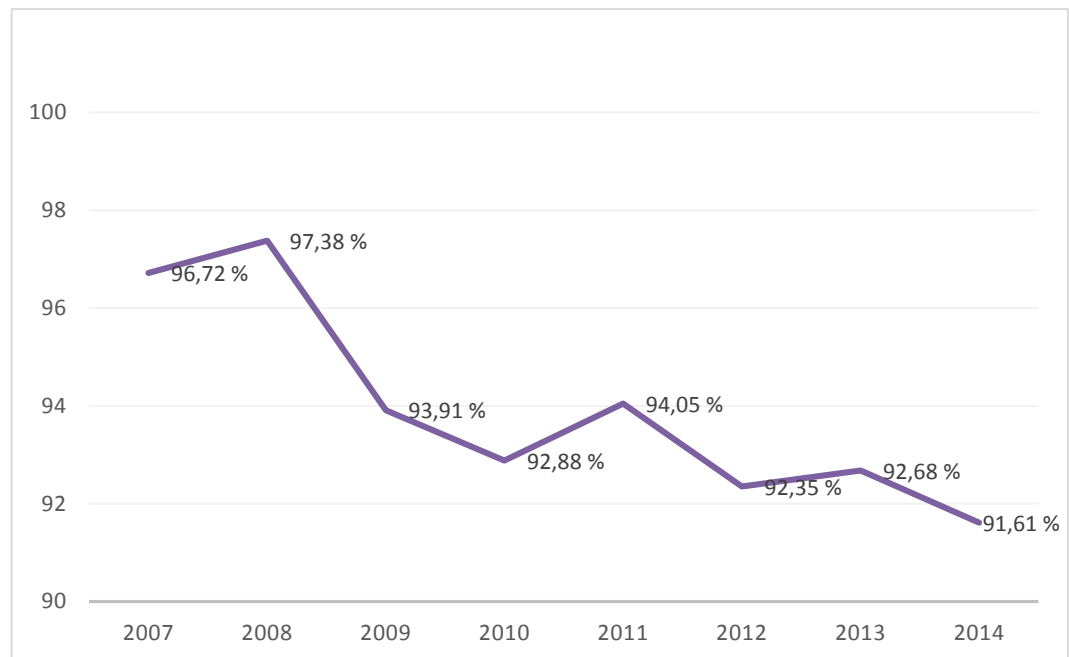
ARAN eli Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskuksen tehtävinä on muun muassa myöntää asumiseen ja rakentamiseen liittyviä tukia, takauksia ja avustuksia sekä ohjata ja valvoa asuntokantansa käyttöä. ARA toimii ympäristöministeriön alaisuudessa ja vastaa näin ollen osaltaan valtion asuntopolitiikan toteutumisesta. Vuoden 2007 lopulla ARA-vuokra-asuntojen osuus oli reilu puolet kaikista Suomen vuokra-asunnoista. (Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus ARA 2013a; Huovinen 2008, 2.)

ARAN tekemien kartoitusten mukaan ARA-vuokra-asuntojen käyttöaste on laskenut viime vuosien aikana. Aholan laatiman ARAn Asuntomarkkinakatsauksen 1/2014 (2014, 4-6) mukaan pääkaupunkiseutua ja muutamia isompia kasvukeskuksia lukuun ottamatta vapaiden asuntojen tarjonta on ylittänyt asuntojen kysynnän jo useamman vuoden ajan eli osa asunnoista on koko ajan tyhjillään. ARAn katsauksen mukaan tyhjiä asuntoja on varsinkin väestöltään vähenevillä paikkakunnilla ja lisäksi tyhjien asuntojen määrä on edelleen kasvussa. Vuonna 2013 ARA-asuntojen keskimääräinen käyttöaste laski koko maassa 93 prosentista 92 prosenttiin. Iso osa tyhjiksi jäävien asuntojen ongelmaa on se, että pieniä asuntoja, yksiöitä, ei ole tarpeeksi kysyntään nähden ja isommista asunnoista, kolmioista, taas on ylitarjontaa. Tämä johtuu osittain siitä, että yhden hengen talouksien osuus kaikista asunnon tarvitsijoista on kasvanut huomattavasti viimeisen 25 vuoden aikana.

1.1 Tutkimuksen alkutilanne

Tämän opinnäytetyön toimeksiantajayritys on Heinolan vuokra-asunnot Oy (myöhemmin Heinolan vuokra-asunnot), jonka vuokraamat asunnot ovat myös suurimmaksi osaksi niin kutsuttuja ARA-vuokra-asuntoja. Yllä esittelemäni tiedot ovat yhteenveto koko Suomen ARA-vuokra-asuntojen tilanteesta vuonna 2013, mutta tilanne on aivan samankaltainen myös Heinolan vuokra-asuntojen kohdalla. Heinolan vuokra-asuntojen (2014) oman tilastoinnin mukaan asuntojen käyttöaste oli vuonna 2008 vielä 97,38 prosenttia, mutta vuonna 2013 käyttöaste oli laskenut 92,68 prosenttiin ja vuonna 2014 käyttöasteen keskiarvo aikavälillä tammikuu – marraskuu oli vieläkin alhaisempi, 91,61 prosenttia. Seuraavan sivun kuvio 1

havainnollistaa Heinolan vuokra-asuntojen käyttöasteen prosentuaalista kehitystä vuosina 2007 – 2014. Kuviossa 2014 vuoden tieto perustuu muista vuosista poiketen 11 kuukauden (tammikuu – marraskuu) keskiarvoon. Kuviossa on erojen havainnollistamiseksi prosenttivälinä 90 – 100 prosenttia.



KUVIO 1. Heinolan vuokra-asunnot Oy:n asuntojen käyttöasteen kehitys

Heinolan vuokra-asuntojen isännöitsijän, Merja Uuraisen (2015) mukaan Heinolan vuokra-asunnoilla on sama ongelma asuntokannan suhteen kuin ARA-vuokra-asunnoissa yleisesti eli yksiöiden käyttöaste on 100 prosenttia ja tyhjillään olevat huoneistot ovat kooltaan isompia. Heinola lukeutuu myös väestöltään vähenevien paikkakuntien joukkoon, sillä Etelä-Suomen Sanomat (2013) uutisoi lokakuussa 2013 Heinolan väestömäärän laskeneen 19 985 asukkaaseen ja samalla kertoi kunnan pyrkivän palauttamaan väestömäärän yli 20 000 asukkaaseen. Mahdollisista pyrkimyksistä ja toimenpiteistä huolimatta Väestörekisterikeskus (2014) kertoi Heinolan väestömäärän olevan vuoden 2014 lopussa 19 712 eli edelleen alle 20 000.

Vaikka ARA-vuokra-asuntojen käyttöasteen lasku näyttää olevan yleinen kehityssuunta tällä hetkellä, haluttiin Heinolan vuokra-asunnoilla tutkia

tarkemmin, voisiko laskevalla käyttöasteelle silti tehdä jotain, sillä tyhjillään olevat huoneistot vaikuttavat vuosi vuodelta enemmän osakeyhtiön tulokseen ja toiminnan kannattavuuteen. Tämä on lähtökohta tutkimuksen teolle ja tästä näkökulmasta tutkimus on myös hyvin tarpeellinen ja sen tekeminen on perusteltua.

1.2 Aiheesta aikaisemmin tehtyjä tutkimuksia

Aikaisempia tutkimuksia juuri vuokra-asuntojen käyttöasteesta ja toimenpiteistä heikkenevän käyttöasteen suhteen ei löytynyt. Sen sijaan muun muassa Kai Kairavirta on tehnyt vuonna 2014 opinnäytetyön aiheesta *Vuokralaisten mieltymykset vuokralla asumisesta*. Tässä tutkimuksessa on tutkittu nimenomaan vuokralaisten näkemyksiä ja mielipiteitä siitä, mitkä seikat ovat tärkeitä vuokra-asunnossa ja vuokralla asumisessa. Merja Kokkonen on tehnyt vuonna 2010 opinnäytetyön aiheesta *Asunnonvaihtoprosessin kuvaus ja kehittäminen*, jossa case-yrityksenä oli Lahden Talot Oy. Tässä tutkimuksessa on luotu koko asunnonvaihtoprosessista sekä sen osaprosesseista sanalliset kuvaukset ja prosessikaaviot, joiden avulla on pyritty tunnistamaan myös mahdolliset prosessien kehittämistarpeet. Riikka Koski on vuonna 2011 käsitellyt opinnäytteenä aihetta *Vuokra-asumiseen liittyvät ongelmat – vuokrasopimuksen irtisanominen, purkamisen ja häätömenettely*. Tässä selvityksen kaltaisessa työssä on päätarkoituksena jakaa tietoa häätöprosessista sekä vuokralaisille että vuokranantajille. Lisäksi Erja Ylitalo on tutkinut vuonna 2013 aihetta *Segregaation vähentäminen asuntokantaa kehittämällä*. Segregaatiolla tarkoitetaan eristämistä tai eristäytymistä. Tutkimuksessa perehdytään etnisen segregaation vaikutuksiin Turun Varissuon lähiössä. Näihin perehtymisellä tuetaan kiinteistöinvestointien päätöksentekoa sekä etsitään keinoa segregaation purkamiseen. Tutkimuksessa analysoidaan myös kahden segregoituneen vuokratalon muutosprosessia ja esitellään muutosprosessia seurannut, parantunut tilanne. (Kairavirta 2014; Kokkonen 2010; Koski 2011; Ylitalo 2013.)

Tämä tutkimus eroaa edellä esitellyistä tutkimuksista tutkimuksen päätarkoituksen suhteen, sillä tutkimuksessa on tarkoitus tuottaa case-yritykselle analyysi käyttöasteongelman ratkaisemiseksi, kun edellä esitellyissä tutkimuksissa on

perehdytty vuokralaisten näkemyksiin vuokralla asumisesta, kuvattu ja kehitetty asunnonvaihtoprosessia, eritelty häättöprosessia tai perehdytty etnisen segregaaation ongelmaan. Lisäksi tässä tutkimuksessa on keskeisenä elementtinä tutkimuksen kohteena olevien talojen ARA-rahoitteisuus, joka ei korostu edellä mainituissa tutkimuksissa.

1.3 Tutkimuksen tavoite, tutkimusongelma ja tutkimuksen rajaukset

Tutkimuksen tavoitteena on kartoittaa Heinolan vuokra-asuntojen käyttöasteeseen vaikuttavia tekijöitä. Tekijöitä kartoitetaan, jotta tunnistetaan, mitkä seikat heikentävät käyttöastetta ja mitkä seikat voisivat auttaa nostamaan käyttöastetta. Tutkimuksen tulokset ilmaistaan sekä huomioina että toimenpide-ehdotuksina ja ne koostetaan SWOT-analyysiksi. SWOT-analyysissa luetteloidaan analyysin kohteena olevan asian sisäiset vahvuudet ja heikkoudet sekä siihen liittyvät ulkopuoliset mahdollisuudet ja uhat. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että tutkimuksen kohteena ovat sekä Heinolan vuokra-asunnot Oy ja heidän asukkaansa että Heinolan kunta.

Tutkimusongelman voisi tiivistää seuraavaan tutkimuskysymykseen:

- Mitkä tekijät vaikuttavat ARA-rahoitteisten vuokratalojen käyttöasteen nostamiseen Heinolan vuokra-asunnot Oy:ssä?

Apukysymyksiä, jotka auttavat vastaamaan päätutkimuskysymykseen ja jotka samalla listaavat tutkittavia osa-alueita, ovat:

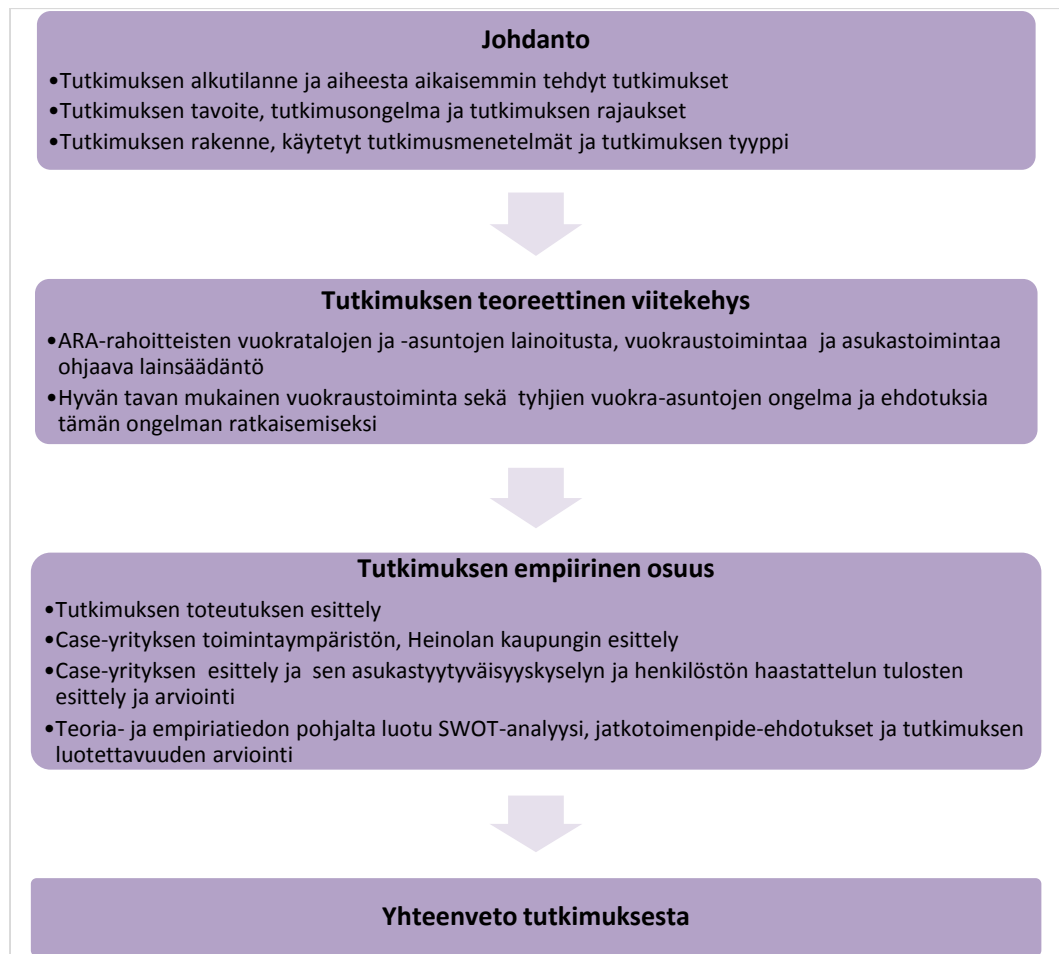
- Mitkä ovat lainsäädännön asettamat vaatimukset, rajoitukset ja mahdollisuudet Heinolan vuokra-asuntojen toiminnalle ja toimenpiteille?
- Mitkä ovat vuokra-asuntojen käyttöasteeseen vaikuttavat Heinolan kunnan ominaispiirteet ja miten ne vaikuttavat?
- Löytyykö asukastyytyväisyydestä syitä käyttöasteen laskuun tai seikkoja, joita parantamalla käyttöastetta saisi nostettua?
- Mitä Heinolan vuokra-asuntojen henkilöstö voi kertoa tutkimuksen kohteena olevasta yrityksestä ja tutkitusta aiheesta?

Kuten edellä on kerrottu, tämän tutkimuksen tarkoitus on tarkastella ja arvioida useammasta näkökulmasta käyttöasteeseen mahdollisesti vaikuttavia, sitä nostavia ja laskevia tekijöitä, ja lopuksi koota nämä yhteen. Varsinaisista toimenpiteistä toimeksiantaja voi itse päättää tutkimuksen jälkeen tutkimuksen analyysia apuna käyttäen, vaikka jotkut seikat SWOT-analyysissa onkin esitetty toimenpide-ehdotuksina.

Heinolan vuokra-asunnot esitellään tarkemmin case-osuudessa. Rajauksien suhteen on kuitenkin jo tässä vaiheessa oleellista kertoa, että Heinolan vuokra-asuntojen taloyksiköistä lähes 60 prosentissa on käyttöaste käytännössä koko ajan täydet 100 prosenttia ja käyttöastetta oleellisesti heikentäviä taloyksiköitä on vain noin 25 prosenttia kaikista taloyksiköistä. Tämä otetaan huomioon tutkimuksen rajauksessa ja tutkimuksessa keskitytään taloyksiköihin, joissa käyttöaste on alhainen, jotta selviäisi syyt niiden alhaiseen käyttöasteeseen, jotta edelleen voidaan miettiä, mitä ilmenneille syyille voisi tehdä. Muut mahdolliset tarkentavat rajaukset esitellään vielä kunkin luvun tai alaluvun alussa.

1.4 Tutkimuksen rakenne

Tämä tutkimus rakentuu neljästä pääosasta. Näitä ovat johdanto, teoreettinen viitekehys- eli teoriaosuus, empiirinen eli case-osuus ja yhteenveto. Seuraavan sivun kuvio 2 havainnollistaa tutkimuksen rakennetta.



KUVIO 2. Tutkimuksen rakenne

Johdannossa (luku 1) käydään läpi tutkimuksen alkutilanne, vuokra-asumisesta aikaisemmin tehtyjä tutkimuksia, tutkimusongelma ja tutkimuksen tavoite. Lisäksi johdannossa esitellään tutkimuksen rajaukset, tutkimuksen rakenne sekä käytetyt tutkimusmenetelmät ja tutkimuksen tyyppi. Teoriaosuus (luvut 2 ja 3) muodostuu ARA-vuokratulojen ja -asuntojen lainsäädännöstä sekä hyvän tavan mukaisen vuokraustoiminnan esittelystä. Lisäksi teoriaosuudessa käydään läpi teoriaa tyhjen vuokra-asuntojen ongelmasta ja ratkaisuehdotuksia ongelman helpottamiseksi. Lainsäädäntöä käydään läpi, koska sen vaikutus mahdollisiin toimenpiteisiin on huomioitava. Hyvän tavan mukaista vuokraustoimintaa käydään läpi, jotta hahmotetaan, miten vuokranantaja voi toimillaan parantaa vuokraustoiminnan laatua. Tyhjen vuokra-asuntojen ongelmaa ja ehdotuksia ongelman helpottamiseksi käydään läpi, koska ne ovat tärkeitä tutkimuksen aiheen kannalta.

Empiirisessä osuudessa (luku 4) esitellään tutkimuksen toteutus sekä käydään läpi fakta- ja tilastotietoja Heinolan kaupungista, mitkä ovat oleellisia huomioida osana tutkimusta. Lisäksi esitellään case-yritys, Heinolan vuokra-asunnot Oy, sekä esitellään ja arvioidaan case-yrityksessä toteutetun asukastyytyväisyyskyselyn ja henkilöstön haastattelun tuloksia. Lopulta empiirisessä osuudessa esitellään kaiken edellä esitetyn teorian ja muun aineiston pohjalta koostettu SWOT-analyysi, jonka avulla yritys voi suunnitella käyttöastetta nostavia toimenpiteitä. Lisäksi tehdään muutamia jatkotoimenpide-ehdotuksia ja arvioidaan tutkimuksen luotettavuutta. Tutkimuksen viimeinen osa on yhteenveto (luku 5), jossa tehdään yhteenveto koko tutkimuksesta.

1.5 Käytetyt tutkimusmenetelmät ja tutkimuksen tyyppi

Tutkimuksen tekoa käsittelevässä kirjallisuudessa kerrotaan, että kvantitatiivisessa eli määrällisessä tutkimuksessa kerätty aineisto tulee olla numeerisesti mitattavassa muodossa. Aineistoa tulee voida analysoida tilastollisesti, sillä aineistosta tehdään päätelmiä tilastollisen analysoinnin pohjalta. Kvalitatiiviselle eli laadulliselle tutkimukselle on tyypillistä, että tutkittavasta aiheesta pyritään hankkimaan aineistoa kokonaisvaltaisesti todellisissa tilanteissa esimerkiksi havainnoimalla ja keskustelemalla. Aineistoa ei kerätä numeerisesti mitattavassa ja analysoitavassa muodossa. Sen sijaan keskeistä on tutkijan luottamus omiin havaintoihin eli tutkijan subjektiivinen näkemys ja tulkinta saadusta aineistosta korostuvat. Laadulliselle tutkimukselle on ominaista myös se, että aineisto, esimerkiksi haastateltavat henkilöt, valitaan harkiten, ei satunnaisesti. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 140, 164.)

Kirjallisuudessa tuodaan myös esille ajatus siitä, että määrälliset ja laadulliset tutkimusmenetelmät voi nähdä toisiaan täydentävinä tutkimustapoina sen sijaan, että vain jompaakumpaa menetelmää käytettäisiin, tai että ne nähtäisiin toistensa vastakohtina. Määrällinen kyselytutkimus voi esimerkiksi luoda pohjaa laadulliselle haastattelututkimukselle. (Hirsjärvi ym. 2009, 136–137.)

Haastattelu on Hirsjärven ym. (2009, 205–207) mukaan laadullisen tutkimuksen päämenetelmä ja se valitaan esimerkiksi silloin, kun halutaan syventää ja selventää saatavia tietoja ja vastauksia. Haastattelusta tutkimusmuotona tulee

myös tiedostaa sen huonot puolet, joita ovat esimerkiksi haastattelutilanteen mahdollinen epämukavuus haastateltavalle, haastattelutilanteen vaikutus annettuihin vastauksiin tai haastateltavan taipumus antaa neutraalimpia vastauksia tutkimusmenetelmästä johtuen.

Haastattelulajeista Hirsjärvi ym. (2009, 208–209) esittelee kolme erilaista. Lajit ovat strukturoitu eli lomakehaastattelu, teemahaastattelu ja avoin haastattelu. Lomakehaastattelussa haastattelun kysymykset ja niiden järjestys on mietitty valmiiksi. Teemahaastattelussa käsiteltävät teemat on mietitty valmiiksi, mutta ei kysymysten tarkkaa sisältöä tai järjestystä. Avoimessa haastattelussa haastattelun sisältöä ja kulkua ei ole mietitty etukäteen, vaan haastattelu etenee enemmän keskusteluna. Avoimessa haastattelussa keskusteltava aihe voikin muuttua kesken haastattelun. Haastattelulajeista lomakehaastattelu on kaiken helpoin toteuttaa ja avoin haastattelu kaikkein vaikein. Usein avoin haastattelu vaatii useamman kuin yhden haastattelukerran ja se myös vaatii eniten haastattelutaitoja.

Haastattelu voidaan toteuttaa yksilö-, pari- tai ryhmähaastatteluna. Sopiva toteutusmuoto kannattaa valita haastateltavien henkilöiden ja käsiteltävän aiheen mukaan. Esimerkiksi ryhmähaastattelussa on sekä hyviä että huonoja puolia, jotka tulee huomioida haastattelun analysoinnissa. Toisaalta ryhmähaastattelu saattaa vapauttaa haastattelutilannetta verrattuna yksilöhaastatteluun ja ryhmähaastattelussa tulee todennäköisesti myös vähemmän muistinvaraista väärää tietoa. Toisaalta taas ryhmähaastattelu saattaa estää joidenkin mielipiteiden esiintulon, jos ne ovat ryhmän kannalta negatiivisia ja lisäksi joku haastateltavista voi olla hallitsevampi, jolloin kaikki eivät ehkä saa tuotua mielipiteitään esiin. (Hirsjärvi ym. 2009, 210–211.)

Tuomen ja Sarajärven (2009, 91–92) mukaan laadullisessa tutkimuksessa yksi keskeinen menetelmä on sisällönanalyysi ja monet eri laadullisen tutkimuksen analyysimenetelmät perustuvatkin jollain tavalla aineiston sisällönanalyysiin. Tutkimuksen laadullisessa analyysissä haasteeksi saattaa usein nousta valinta seikkojen välillä, joita tutkimusaineistosta halutaan ja kannattaa analysoida yhden tutkimuksen puitteissa. Usein kiinnostavia seikkoja on enemmän kuin mitä tutkimuksessa on kannattavaa tai mahdollista analysoida. Tutkijan tulee laadullisessa analyysissä pitää mielessä, että on tarkkaan rajattava analysoitavat

seikat ja nämä seikat on sitten toisaalta analysoitava hyvin kokonaisvaltaisesti. Analysoitavien seikkojen valintaa ohjaa tutkimusongelma ja tutkimuksen tarkoitus.

Tuomi ja Sarajärvi (2009, 95, 98–100) kertovat, että laadullinen tutkimus ja tutkimuksen analysointi etenevät usein joko induktiivisen (yksittäisestä yleiseen) tai deduktiivisen (yleisestä yksittäiseen) päättelyn logiikan mukaan. Lisäksi he esittelevät aikaisemmin Eskolan (2001; 2007) esittämän jaottelun laadullisen tutkimuksen eri analyysimuodoista. Näitä analyysimuotoja ovat aineistolähtöinen, teoriaohjaava ja teorialähtöinen analyysi. Analyysimuotojen erot syntyvät päättelyprosessien eroista ja siitä, kuinka paljon tutkimukseen liittyvä teoria ohjaa tutkittavan aineiston hankintaa, analysointia ja raportointia. Teorialähtöisessä analyysissa tutkitusta aiheesta jo tiedetty sanelee, miten tutkimusaineisto tulee hankkia ja miten tutkittu aihe tulee käsittää, kun kahdessa muussa analyysimuodossa aineiston hankinta ja aiheen tulkinta eivät ole riippuvaisia aikaisemmasta teoriasta. Teorialähtöisessä analyysissa päättely etenee deduktiivisesti ja aineistolähtöisessä analyysissa päättely etenee induktiivisesti. Teoriaohjaavan analyysimuodon määrittely kuuluvaksi jompaankumpaan päättelyn etenemisen logiikkaan on vaikeampaa. Tuomen ja Sarajärven mukaan teoriaohjaavan analyysin päättely olisi kuitenkin järkevintä mieltää induktiiviseen etenemiseen perustuvaksi, jolloin tutkija voi itse päättää, missä vaiheessa tutkimusta hän haluaa ottaa teorian aineiston rinnalle ohjaamaan tutkimusta optimaalisen lopputuloksen saavuttamiseksi.

Laadullisessa tutkimuksessa on oleellista ymmärtää, että eri analyysimuotojen lisäksi omat oivallukset ja viisaiden ajatusten tuottaminen analysoinnin pohjalta ovat keskeisiä tutkimuksen onnistumisen kannalta. Tietyn analysointimallin oikeaoppinen käyttäminen ei vielä takaa onnistunutta tutkimusta, vaan kaikki on lopulta kiinni tutkijan kyvystä tuottaa omaa lisäarvoa tutkimukselle. Lisäksi tutkimuksen lopputuloksen pitää olla uskottava. (Tuomi ym. 2009, 100.)

Tapaustutkimus on yksi tutkimusmuodoista. Tapaustutkimuksessa voidaan käyttää sekä laadullisia että määrällisiä tutkimusmenetelmiä. Siinä on oleellista, että tutkimusta varten kerätty aineisto muodostaa kokonaisvaltaisen kuvan käsittelystä aiheesta eli tapauksesta. Esimerkiksi tutkimuksen luotettavuuden

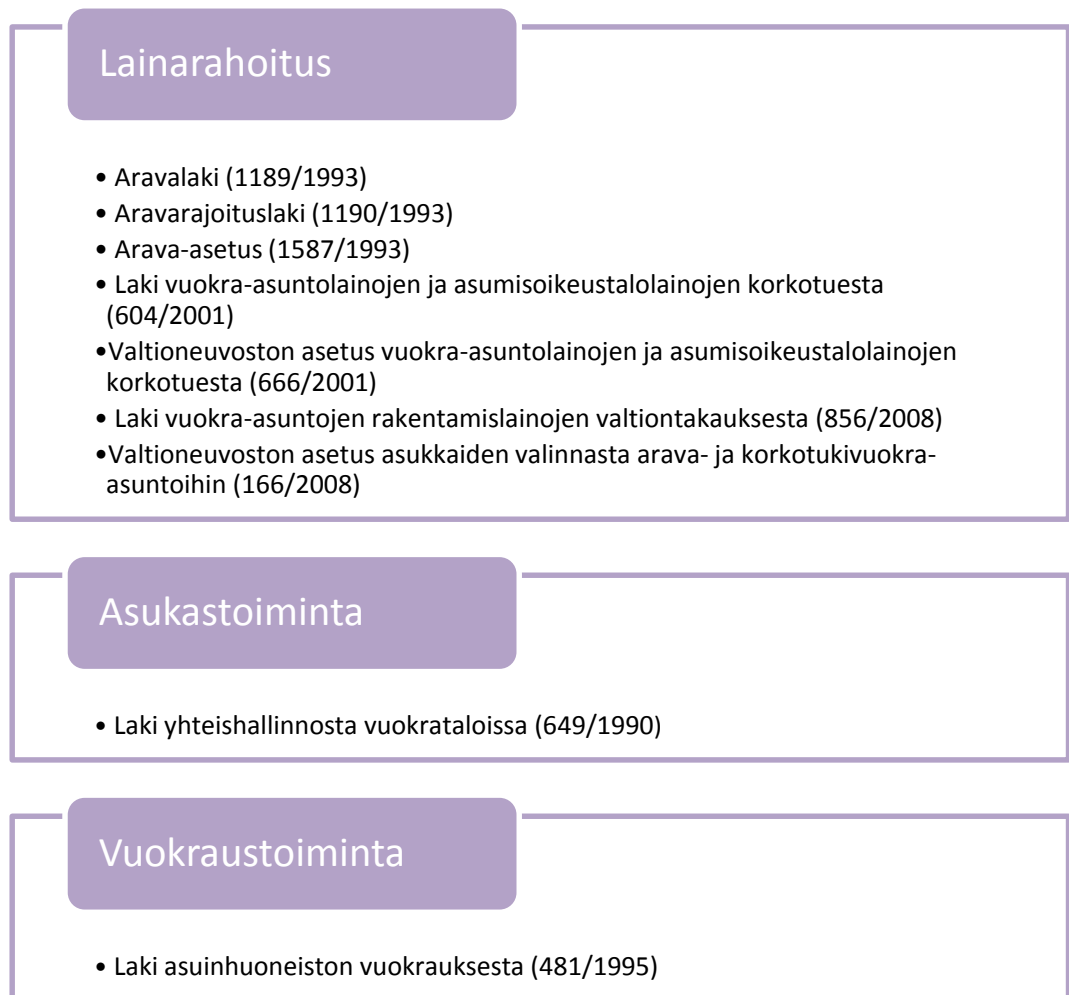
arvioimiseksi tapaustutkimuksessa on tärkeää tehdä tutkimusprosessi näkyväksi, joka auttaa tutkimuksen lukijaa myös hahmottamaan, mihin tutkimuksessa tehdyt johtopäätökset perustuvat. Vaikka tapaustutkimuksessa aineiston kokonaisvaltaisuus onkin oleellista, voi ja tulee tapauksen aineistoa silti rajata, jos tutkimuksen onnistuminen sitä edellyttää. Lisäksi tulee muistaa, että joissain tutkimuksissa on oleellista ottaa myös tapausta ympäröivät seikat huomioon, todellisen tilanteen hahmottamiseksi. Voidaan esimerkiksi ensin tutustua tilastolliseen aineistoon ja tämän aineiston analysoinnin kautta määrittää syvällisempää laadullista tutkimista vaativat seikat. (Aaltola & Valli 2010, 190–192, 197.)

Tämän tutkimuksen tarkoituksena on tuottaa SWOT-analyysi analysoimalla tutkimuksen teoreettisen ja empiirisen aineiston sisältöä. Tutkimus tehdään case-yrityksen tarpeisiin, joten kyseessä on case- eli tapaustutkimus. Tutkimus on luonteeltaan laadullinen tutkimus. Tutkimuksen aineistoa kerätään ja analysoidaan edellä esitellyillä, laadullisella ja tapaustutkimukselle ominaisilla tavoilla kyseisen tutkimusmenetelmän ja tutkimusmuodon vaatimukset huomioiden. Tutkijan omat havainnot ja johtopäätökset kerätystä aineistosta ja edelleen pohdinta havaintojen ja johtopäätösten vaikutuksista toisiinsa, tulevat olemaan keskeisessä asemassa tutkimuksessa. Aineistoa tullaan analysoimaan juuri tutkittavan tapauksen näkökulmasta, jolloin analyysin tulos ei ole yleispätevästi sovellettavissa.

Tutkimuksen teoreettista pohjatietoa kerätään sekä sähköisistä että kirjallisista lähteistä tapaustutkimuksen aihepiiri ja rajaus huomioon ottaen. Tutkimuksen tapausta tukevaa aineistoa (tilastotietoja ja muuta informaatiota) Heinolasta kerätään sähköisistä lähteistä. Case-yrityksen asiakkaita eli talojen asukkaita koskevaa aineistoa on kerätty kyselytutkimuksella, jossa on ollut tyypiltään pääosin kvantitatiivisia kysymyksiä ja myös muutamia avoimia eli tyypiltään kvalitatiivisia kysymyksiä. Itse kyselyn toteutus ei ole osa tätä tutkimusta, sillä kysely toteutettiin jo ennen tutkimuksen alkamista. Kyselyn tulosten analysointi on kuitenkin haluttu ottaa osaksi tutkimusta. Teoreettisen pohjatiedon ja asukaskyselyn tuloksien pohjalta case-yrityksessä toteutetaan vielä haastattelututkimus laadulliselle tutkimukselle olennaisen kokonaiskuvan saamiseksi.

2 ARA-TALOJA JA ARA-ASUNTOJA KOSKEVA LAINSÄÄDÄNTÖ

Tämä tutkimus käsittelee voittoa tavoittelematonta vuokra-asunto osakeyhtiötä (myöhemmin yhtiö), joka on kaupungin omistuksessa, mutta joka silti on vastuussa omasta tuloksestaan ja yhtiön toiminnan kannattavuudesta. Yhtiön talokohteet ovat ARA-rahoituksen piirissä muutamia asuntoja lukuun ottamatta, jotka rajataan vähäisen merkityksensä vuoksi tämän tutkimuksen ulkopuolelle. Itse yhtiön toimintaa ohjaa osakeyhtiölaki. Yhtiön toimintaa toimialallaan taas ohjaa useammat lainarahoitusta, vuokraustoimintaa ja asukastoimintaa ohjaavat lainsäädännöt. Seuraava kuvio 3 esittelee keskeiset lait ja asetukset jaettuna näihin kolmeen pääluokkaan.



KUVIO 3. ARA-rahoitteisen kohteen lainoituksen ja vuokrauksen lainsäädäntö

Koska tämän tutkimuksen kohde ei ole itse osakeyhtiö ja tutkimuksen tuloksina ei esitetä yhtiötä koskevia strategisia toimenpide-ehdotuksia, ei osakeyhtiölakia ja sen vaikutuksia ole tarvetta käsitellä tämän tutkimuksen puitteissa. Sen sijaan, koska tutkimuksessa selvitetään eri tekijöitä, joita tulee huomioida, kun mietitään käyttöastetta nostavia toimenpiteitä, ovat talokohteiden rahoitukseen, asukkaisiin ja vuokraustoimintaan liittyvät lainsäädännöt ja asetukset yksi huomioitavista kokonaisuuksista. Lainsäädännöissä esitellään säädöksiä, joista osa koskee yksityishenkilöitä, osa yhtiöitä ja yhteisöjä. Lisäksi lainsäädännöissä esitellään säädöksiä, joista osa koskee omistusasuntoja ja -taloja, osa vuokra-asuntoja ja -taloja. Tässä tutkimuksessa keskitytään ajantasaiseen lainsäädäntöön vuokra-asunnoista ja -taloista sekä ajantasaiseen lainsäädäntöön yhtiöistä ja yhteisöistä. Yksityishenkilöitä sekä omistusasuntoja ja -taloja tai muita ei-vuokra-asumismuotoja koskevat säädökset eivät ole oleellisia tutkimuksen kannalta.

Edellisen sivun kuvioon listattujen lakien ja asetusten lisäksi on runsaasti vielä myös muita lakeja, jotka ovat olleet voimassa ennen kuviossa mainittuja lakeja. Esimerkiksi vuonna 2002 voimaan tullutta lakia vuokra-asuntolainojen ja asumisoikeustalolainojen korkotuesta edeltää laki vuokra-asuntojen korkotuesta ja todennäköistä on, että joitain vanhaan lainsäädäntöön perustuvia korkotukilainoja maksetaan edelleen tutkimuksen tekohetkellä takaisin. Koska eri lakien määrä on niin suuri, on tähän tutkimukseen pyritty valikoimaan laeista sisältönsä, ajankohtaisuutensa ja case-yrityksen kannalta keskeisimmät.

2.1 Aravasta ARAksi – historia ja toiminta

Arkkipäivän keskusteluissa kuulee puhuttavan usein ARAsta tai Aravasta ja usein näitä nimityksiä käytetään sekaisin. Puhutaan esimerkiksi ARA-vuokra-asunnoista, joiden rakentaminen on rahoitettu aravalainalla eli asunnoista, jotka ovat ARA-rahoitteisia. Tästä syystä on hyvä ensin selventää molempien nimitysten syntyä ja niiden suhdetta toisiinsa. Arava on lyhenne Asuntorakennustuotannon valtuuskunnasta, joka aloitti toimintansa 1940-luvun lopulla, kun luotiin Arava-järjestelmä, jonka kautta valtio antoi halpakorkoista pääomaa aravatalojen rakentamista varten ja pyrki näin vastaamaan sodan myötä syntyneeseen suureen asuntopulaan. Vuonna 1966 Aravan tehtävät siirtyivät

Asuntohallitukselle ja vuonna 1993 edelleen ARAlle eli Valtion asuntorahastolle. Vuoden 2008 alusta alkaen ARAlla on tarkoitettu Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskusta, joka viimeisimpänä jatkaa Aravan aikoinaan aloittamaa toimintaa. Kaikki erinimiset toimijat ovat siis aikanaan hoitaneet samoja valtion rahoitukseen ja lainoihin liittyviä tehtäviä, vaikka tehtävät ja toiminnan painopisteet ovat hieman muuttuneet ja laajentuneet vuosikymmenten saatossa käsittämään asumisen rahoituksen lisäksi myös asumisen kehitystoiminnan. (Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus ARA 2013b; Vapaavuori 2008, 3.)

2.2 Lainarahoitus ja siihen liittyvät rajoitukset

Laeista ja asetuksista puhuttaessa Arava-nimitys on edelleen käytössä. Aravalaisissa ja aravarajoituslaissa, joita täsmentää arava-asetus, säädetään aravalainasta. Käytännössä aravalainalla tarkoitetaan valtion asuntorahastosta myönnettyä lainaa, jonka myöntämisestä on päättänyt joko ARA tai lainoitettavan kohteen kunta ja jota hallinnoi Valtiokonttori. Uusia aravalainoja ei ole enää vuoden 2007 jälkeen myönnetty, vaan valtion tuki toteutuu nykyään korkotuen (korkotukilainojen) ja takausten (takauslainojen) kautta. (Valtiokonttori 2013.)

Koska uusia aravalainoja ei ole myönnetty vuoden 2007 jälkeen, ovat aravalain ja aravarajoituslain säädökset olennaisia vain niille edelleen velallisille tahoille, jotka ovat hakeneet ja saaneet aravalainaa ennen vuotta 2008. Jos lainaa on haettu vuoden 2007 jälkeen tai jos tarkoitus on hakea uutta lainaa, on kyse aravalainan sijaan luotto- tai eläkelaitoksen, vakuutusyhtiön tai kunnan myöntämästä lainasta, johon voi hakea valtion korkotukea tai takausta. Tällöin lainanottoa ohjaa laki vuokra-asuntolainojen ja asumisoikeustalolainojen korkotuesta, jota täsmentää valtioneuvoston asetus vuokra-asuntolainojen ja asumisoikeustalolainojen korkotuesta sekä laki vuokra-asuntojen rakentamislainojen valtioneuvoston asetuksista. Seuraavissa alaluvun alaluvuissa käydään läpi näiden eri lainsäädäntöjen keskeisiä seikkoja. Lainsäädäntöjen läpikäymisessä huomioidaan tiedon ajankohtaisuus ja oleellisuus tutkimuksen aiheen kannalta, joten lakien säädöksiä nostetaan esiin valikoiden, mutta niiden sisältöä vääristämättä. Lakeja täsmentäviä asetuksia esitellään siltä osin, kun ne tarjoavat olennaista lisätietoa.

2.2.1 Aravalaki ja aravarajoituslaki

Aravalaki

Aravalain keskeinen sisältö koostuu eri aravalainamuotojen erittelystä, lainojen saamisen ehdoista ja lainojen takaisinmaksuehdoista. Lisäksi aravalaisissa käsitellään lainojen siirtoa, lainojen valvontaa ja lainojen irtisanomista. Luonnollisesti edellä mainitusta sisällöstä ei enää ole olennaista eri lainamuodot tai lainojen saamisen ehdot, koska uusia aravalainoja ei enää myönnetä. Keskeistä on kuitenkin huomioida lain muu sisältö. Aravalain (1189/1993) kolmannen luvun 17 pykälässä rajoitetaan vuokra-aravalainojen lyhennyserien ja korkojen suuruutta sekä suodaan mahdollisuus entisestään alentaa niitä tilanteessa, jossa vuokralaisten asumiskustannukset uhkaavat nousta kohtuullisia kustannuksia tai asumistukilain määrittämiä enimmäisasumismenoja suuremmiksi. Aravaasetuksen (1587/1993) viidennen luvun 35 b pykälän mukaan edellytyksenä lyhennyserien alentamiselle on, että lainansaaja on omilla toimillaan edesauttanut asumiskustannusten kohtuullisena pysymistä.

Lisäksi jos yhtiölle tai yhteisölle on aikanaan myönnetty vuokra-aravalainaa, on se täyttänyt tietyt lainansaajaa ja tämän toimintaa koskevat yleishyödyllisyysedellytykset, jotka tulee täyttää koko laina-ajan. Edellytyksien täyttämistä valvoo ARA, joka myös lainan myöntämisen yhteydessä on nimennyt lainansaajan kelvolliseksi ja joka voi myös peruuttaa nimeämisen, jos lainansaaja ei enää edellytyksiä täytä. Jos vuokra-aravalainalla rahoitetun kohteen omistaja vaihtuu, tulee myös uuden omistajan täyttää nämä edellytykset. Jos lainansaaja ei enää täytä tarvittavia edellytyksiä, voidaan laina irtisanoa tilanteesta riippuen joko heti kokonaan maksettavaksi tai kuuden kuukauden kuluttua kokonaan tai osittain maksettavaksi. Laina eräännyy heti maksettavaksi, jos kyseessä on lainakohteen uusi omistaja, joka ei täytä tarvittavia edellytyksiä. Laina eräännyy kuuden kuukauden kuluttua kokonaan tai osittain maksettavaksi, jos kyseessä on ARAn aikaisemmin nimeämä taho, jonka nimeäminen on nyt ARAn toimesta peruttu. Jos lainansaaja kykenee korjaamaan tilanteen kuuden kuukauden kuluessa, voidaan tämä nimetä uudelleen ja lainan irtisanominen peruuntuu. Muita syitä, jolloin laina irtisanoaan heti kokonaan tai osittain maksettavaksi, ovat esimerkiksi: lyhennysmaksun myöhästyminen yli 30 päivää eräpäivästä, lainan käyttäminen

muuhun tarkoitukseen kuin mihin se on myönnetty, väärän tiedon antaminen lainahakemuksessa, kohteen rakentaminen hyväksytyistä piirustuksista poikkeavasti tai aravalain säädösten laiminlyönti. Kuitenkin jos nämä listatut rikkomukset ovat merkitykseltään vähäisiä ja ne viivyttelemättä korjataan, ei lainaa irtisanota. Tässä mainitut vuokra-aravalainojen yleishyödyllisyysedellytykset esitellään tarkemmin seuraavassa korkotukilainaa käsittelevässä alaluvun alaluvussa, sillä ne ovat säilyneet muuttumattomina lainamuutoksista huolimatta. (Aravalaki 1189/1993; 3 luvun 15 c - 15 d §, 20 § & 7 luvun 37 §.)

Aravarajoituslaki

ARA-rahoitus on valtion tarjoamaa rahoitusta. Aikaisemmin se oli suoraan valtiolta saatavaa aravalainaa ja nykyään se on joko valtion korkotukea tai valtion takaus muualta saadulle lainalle. Koska valtio tukee kohteen lainoitusta, asettaa se myös ehtoja ja rajoituksia kohteelle. Vuokra-asuntojen kohdalla tämä tarkoittaa ehtoja ja rajoituksia asuntojen omistuksen, käytön, luovutuksen, asukasvalinnan ja vuokranmäärityksen suhteen. (Kangasluoma 2009, 135.)

Aravalainoitettua kohdetta koskevista ehdoista ja rajoituksista säädetään omassa, aravarajoituslaissa, joka tunnettiin aikaisemmin nimellä laki aravavuokra-asuntojen ja aravavuokratalojen käytöstä, luovutuksesta ja omaksilunastamisesta. Aravarajoituslain noudattaminen on yhtä keskeistä kuin aravalain, sillä myös tämän lain noudattamatta jättämisestä voi seurata lainojen välitön irtisanominen osittain tai kokonaan maksettaviksi. Lain mukaan asuntoa tulee käyttää lähes poikkeuksetta vuokra-asuntona, ja siihen on mahdollista päästä asumaan Suomen kansalainen tai Suomen kansalaiseen rinnastettavissa oleva henkilö ruokakuntineen. Henkilö voidaan rinnastaa Suomen kansalaiseen, jos hänellä on esimerkiksi opiskelun myötä oleskelulupa tai muista syistä myönnetty oleskelukortti tai pidempi oleskelulupa. Asunto tulee vuokrata ensisijaisesti sitä eniten tarvitsevalle, asunnottomalle, vähävaraisimmalle ja pienituloisimmalle ruokakunnalle. Samalla tulee huomioida vuokratalon mahdollisimman monipuolinen asukasrakenne ja asuinalueen sosiaalinen tasapaino. Joissain tilanteissa ensisijaisuusjärjestyksestä on mahdollista poiketa esimerkiksi asuntojen käytön edistämiseksi tai muista sosiaalisista tai terveydellisistä syistä.

Ensisijaisuusjärjestyksestä poikkeaminen tulee kuitenkin olla perusteltua.
(Aravarajoituslaki 1190/1993, 19 §, 4 - 4 c§.)

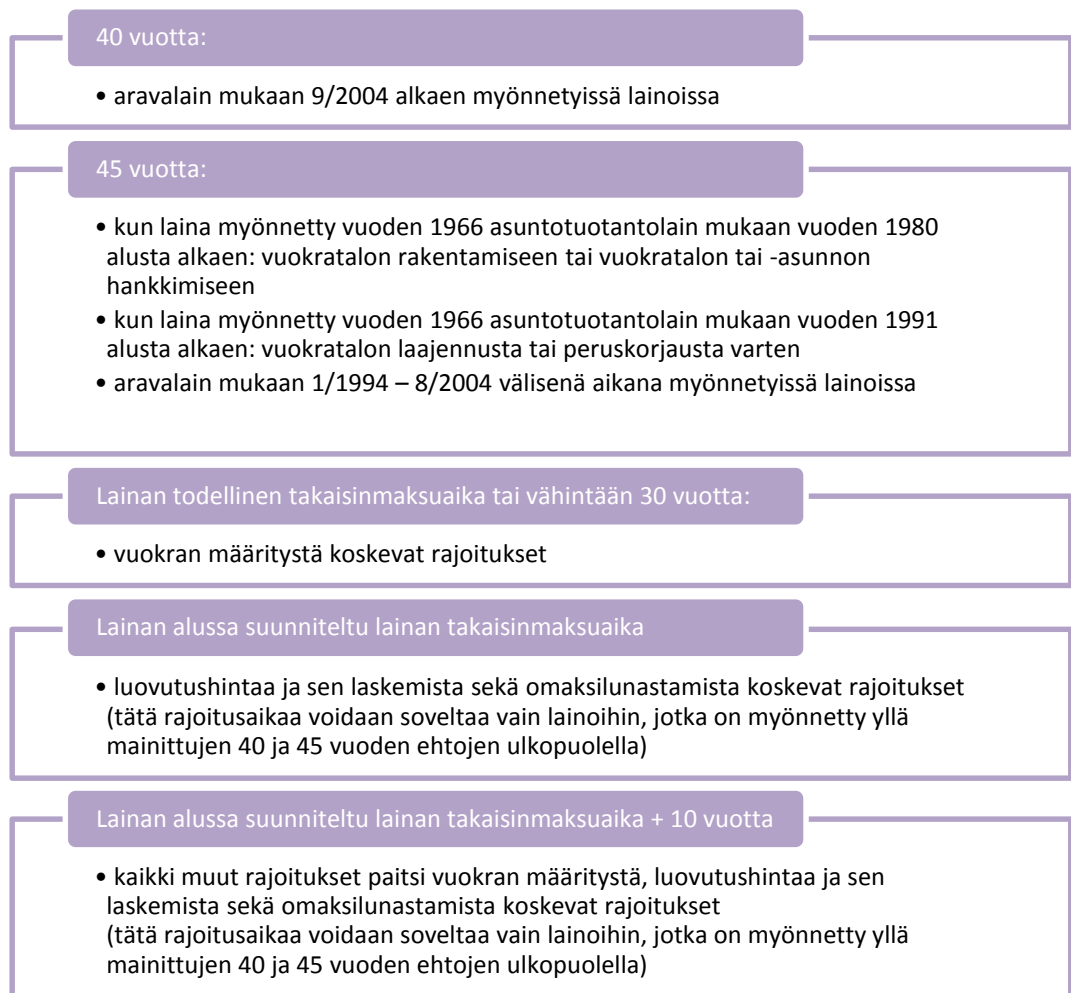
Aravarajoituslaissa rajoitetaan myös vuokran suuruutta, joka käytännössä saa olla vain sen verran, että vuokrasaattavat ja muut mahdolliset tuotot yhdessä kattavat vuokra-asunnon tai -talon rahoituskustannukset mahdollisine indeksitarkastuksineen ja oman pääoman korkoineen, lain velvoitteiden täyttämisestä aiheutuvat kustannukset sekä kiinteistön kunnossapidon ja tarvittavien perusparannusten tekemisen. Vuokrassa voidaan varautua jo ennakkoon tuleviin kunnossapidon ja perusparannuksen menoihin.
(Aravarajoituslaki 1190/1993, 7 §.)

Aravavuokra-asunto tai -talo tai näiden osakkeet on mahdollista luovuttaa vain kunnalle tai ARAn erillisellä päätöksellä hyväksymälle luovutuksensaajalle. Myös luovutushinnan suuruutta rajoitetaan. Luovutuskorvaus muodostuu omistajan sijoittamasta omasta pääomasta, jolle lasketaan indeksitarkastus Tilastokeskuksen vahvistamien kertoimien avulla, perusparannusta tai muuta hyväksyttävää menoa varten tehdystä oman pääoman lisäyksestä sekä kohteen lainasta tai lainoista, jos ne jäävät luovutuksessa luovuttajan vastattaviksi. Jos lainoja tai omaa pääomaa on lyhennetty vuokrasaattavilla, ei näitä lyhennettyjä osuuksia oteta huomioon luovutuskorvausta laskettaessa. Luovutushinnaksi lasketaan luovutuskorvauksen sijaan enimmäishinta, jos luovutettavaan kohteeseen on otettu vain pitkäaikainen perusparannuslaina. Tällöin enimmäishinta muodostuu luovutettavan kohteen vahvistetusta hankinta-arvosta, hankinta-arvolle lasketusta indeksitarkastuksesta ja mahdollisesta parannusten arvosta ja vähennyksistä. Jos osa perusparannuslainasta siirtyy luovutuksensaajalle, huomioidaan tämä vähennyksenä. ARA määrittää luovutushinnan. (Aravarajoituslaki 1190/1993, 8 - 11 §; Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus ARA 2015a.)

Vuokralainen voi lunastaa asunto-osakeyhtiötalossa olevan aravavuokra-asunnon omakseen, kun sen valmistumisesta on kulunut kaksi vuotta. ARAn vahvistaa lunastushinnan, joka muodostuu edellä mainitusta enimmäishinnasta ja asunnon aravalainaosuudesta. Jos lunastushinta on korkeampi kuin paikkakunnan todennäköinen hintataso, voi lunastushinnan alentamista hakea. Hintaa ei voi kuitenkaan alentaa luovutuskorvauksen ja asunnon lainaosuuden yhteismäärää

pienemmäksi. Jos vuokra-asunto on tarkoitettu erityisten väestöryhmien, kuten vanhusten tai vammaisten käytettäväksi, ei sitä ole mahdollista lunastaa. Omaksilunastamiseen ei ole mahdollista saada valtion tukea ja lunastettu asunto vapautuu kaikista rajoitteista. (Aravarajoituslaki 1190/1993, 12 §; Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus ARA 2015b.)

Aravarajoituslaissa keskeinen merkitys on rajoitusten voimassaoloajoilla, jotka vaihtelevat lainanottoajankohdan ja lainamuodon mukaan. Rajoitusaikojen laskeminen alkaa aina lainan myöntämisaikajankohdasta. Rajoitusaikojen vaihtelu on selkeytetty seuraavassa kuviossa 4.



KUVIO 4. Lainanoton yhteydessä noudatettavat rajoitusaikojen pituudet (Aravarajoituslaki 1190/1993, 3 §.)

ARAlta on mahdollista hakea kokonaan tai osaksi vapautusta aravarajoituslain rajoituksista tai purkulupaa rajoitusten alaiselle asunnolle tai talolle. Rajoituksista on mahdollista saada vapautus erityisistä syistä esimerkiksi, jos vapautuksen katsotaan edistävän asuntomarkkinoiden toimivuutta tai ehkäisevän asuntojen tyhjillään oloa. Vapautuksen saamiseen vaikuttaa joissain tilanteissa myös aravalainan muoto, milloin laina on otettu ja millä järjestelyllä sitä maksetaan takaisin. Valtiolta saadun lainan takaisinmaksu on edellytys vapautuksen saamiselle. Valtio tulee myös vapauttaa takausvastuusta, jos valtio on ollut lainan takaajana. Joissain tilanteissa on mahdollista saada rajoitusakordi, jolloin osa maksamattomasta lainasta (maksimissaan 50 prosenttia) jää valtion vastuulle. Akordin myöntämisellä pyritään ennaltaehkäisemään luottotappioita ja yhtenä edellytyksenä sen saamiselle on omistajayhteisön asuntojen kysynnästä johtuvat taloudelliset vaikeudet. Purkulupa on mahdollista saada esimerkiksi, jos purkukohteen kunto on niin huono, ettei sen perusparantaminen tai korjaus ole tarkoituksenmukaista tai jos suuri osa purkukohteen asunnoista on ollut pidempään tyhjillään eikä tilanteeseen ole odotettavissa muutosta. Samat yllä mainitut ehdot lainan takaisinmaksun ja valtion takauksen suhteen pätevät myös purkutilanteeseen. Rajoitusakordin kaltainen purkuakordi, joka on maksimissaan 70 prosenttia jäljellä olevasta lainasta, on mahdollista saada tietyillä, velallisen talouteen liittyvillä ehdoilla. (Aravarajoituslaki 1190/1993, 16 - 17 a §.)

2.2.2 Lainoille myönnettävä valtion korkotuki tai takaus

Korkotukilaki

Valtion varoista myönnettyjen aravalainojen myöntäminen päättyi vuonna 2007, jonka jälkeen valtion tukea on voinut kuitenkin edelleen saada valtion korkotukemien lainojen muodossa. Laki, jossa valtion korkotukemista lainoista säädetään, on viralliselta nimeltään laki vuokra-asuntolainojen ja asumisoikeustalolainojen korkotuesta, lyhemmin ilmaistuna korkotukilaki. Käytännössä valtion korkotukemassa lainassa on kyse siitä, että valtio ei myönnä suoraa lainaa, vaan maksaa korkotukea muualta otetulle lainalle. Varsinaisen lainan myöntäjä voi olla kunta, vakuutusyhtiö, luotto- tai eläkelaitos. Lainasta käytetään yleisesti pelkistettyä nimitystä korkotukilaina, vaikka lainan ja korkotuen myöntää eri tahot. Korkotukilainaa voi saada joko kohteen

uudisrakentamiseen, hankintaan tai jo olemassa olevan kohteen perusparantamiseen kohteen laatutason nostamiseksi tai tason palauttamiseksi alkuperäiseen tilaan. Lainaa on mahdollista saada perusparantamiseen myös, jos kohteen tiloja halutaan muuttaa tai laajentaa kuitenkin säilyttäen tilat asuntoina tai asuntoihin liittyvinä tiloina. (Laki vuokra-asuntolainojen ja asumisoikeustalolainojen korkotuesta 604/2001; 1 luvun 1 - 2 §.)

Edellytyksenä lainan korkotukilainaksi hyväksymiselle on korkotukilain (604/2001) ensimmäisen luvun neljännen pykälän mukaan lainoitettavan kohteen sosiaalinen tarkoituksen mukaisuus ja taloudellinen tarve. Lisäksi uudisrakentamista tai perusparannusta koskeva sopimus sekä tehty lainasopimus tulee olla kilpailutettu, jotta sille voidaan myöntää korkotukea. Perusparannustilanteessa kohteesta tulee olla tehty kuntoarvio ja pitkän tähtäimen kunnossapitosuunnitelma, jotta lainalle myönnetään korkotukea. Korkotuetun kohteen tulee olla kaikilta kustannuksiltaan kohtuullinen aina rakentamisesta asumiseen.

Jotta lainalle voidaan myöntää korkotukea, tulee ARAn hyväksyä sekä rakentamista että perusparantamista koskevat suunnitelmat ja kustannukset. Lisäksi jos korkotukilainoitettu kohde sijaitsee vuokramaalla, tulee vuokrasopimuksen olla voimassa ilman irtisanomismahdollisuutta vähintään 45 vuotta. (Valtioneuvoston asetus vuokra-asuntolainojen ja asumisoikeustalolainojen korkotuesta 666/2001, 3 §, 18 §.)

Korkotukilaissa eritellään vuokra-asuntojen korkotukilainojen viisi eri lajia. Korkotukilainojen osuus kokonaiskustannuksista voi olla enintään 95 prosenttia. Korkotukea voi saada lainalle, joka on otettu uuden vuokratalon rakentamiseen, jo olemassa olevan vuokratalon hankkimiseen, rakenteilla olevan vuokra-asunnon hankkimiseen, jo olemassa olevan vuokra-asunnon hankkimiseen sekä vuokratalon tai vuokra-asunnon perusparannusta varten. Jos päädytään hankkimaan jo olemassa oleva vuokratalo tai -asunto, on korkotukilainan saannin edellytyksenä, että olemassa olevan hankkiminen on halvempaa kuin uuden rakentaminen. Lisäksi muille kuin kunnalle tai kunnan omistamalle yhtiölle lainan saannin edellytyksenä on, ettei uuden talon tai asunnon rakentaminen ole pitkällä tähtäimellä perusteltua. Perusparannusta varten korkotukilainaa voi saada, kun

vähintään 15 vuotta on kulunut rakennuksen valmistumisesta tai edellisestä laajasta perusparannuksesta. (Laki vuokra-asuntolainojen ja asumisoikeustalolainojen korkotuesta 604/2001; 2 luvun 9 - 10 §; Valtioneuvoston asetus vuokra-asuntolainojen ja asumisoikeustalolainojen korkotuesta 666/2001, 5§.)

Korkotukilainoja voivat saada

- kunnat
- muut julkisyhteisöt
- yhteisöt tietyin yleishyödyllisyysedellytyksin
- osake- tai asunto-osakeyhtiöt, joissa kunnalla tai yhteisöllä on osake-enemmistö ja näin ollen määräysvalta ja jotka täyttävät yleishyödyllisyysedellytykset.

Yleishyödyllisyysedellytyksiä, jotka muun yhteisöjen kuin julkisyhteisön sekä yhtiön tulee täyttää saadakseen korkotukilainaa, ovat

- asuntojen hankinta, rakentaminen ja vuokraus sosiaalisin perustein ja kohtuullisin kustannuksin
- asuntojen hakumahdollisuuksista julkisesti ilmoittaminen
- vain kohtuullisen, sijoitukseen suhteutetun, valtioneuvoston asetuksen pohjalta määritetyn tuoton tulouttaminen omistajalle
- asuntojen luovutusta, asuntojen omistusta ja yhteisön rakennetta koskevien taloudellisten ja muiden ehtojen huomiointi
- riskin oton sekä lainan ja vakuuksien annon ehtojen ja rajoitusten huomiointi
- ettei yhteisön tai yhtiön osakkeita kaupata julkisesti.

ARA päättää yleishyödyllisyysedellytyksien täyttymisestä ja nimeää yhteisön tai yhtiön yleishyödylliseksi. ARA myös valvoo edellytyksien täyttymistä ja voi peruuttaa nimeämisen, jos yleishyödyllisyysedellytykset eivät enää täyty. Lisäksi ARA hoitaa lainan korkotukilainaksi hyväksymisen. Aravalainojen tavoin myös korkotukilainoissa on ehdoton edellytys käyttää korkotukilainaa lain määrittämin tavoin. Nimeämisen peruuntumisesta voi seurata korkotuen osittainen tai

kokonaan lakkauttaminen kuuden kuukauden kuluessa, jollei tilanne korjaannu. Lainan väärinkäytöksistä taas voi seurata korkotuen takaisinmaksuvelvollisuus. (Laki vuokra-asuntolainojen ja asumisoikeustalolainojen korkotuesta 604/2001; 1 luvun 5 § & 4 luvun 24 §, 26 - 27 § & 1 luvun 8 § & 6 luvun 37 §.)

Korkotukilaissa olevat rajoitukset

Aravalainojen rajoituksista poiketen korkotukilainojen rajoituksista ei ole omaa lainsäädäntöä, vaan rajoitukset ovat kirjattu osaksi korkotukilakia. Kuten aravarajoituslaissa, koskevat korkotukilain rajoitukset asunnon käyttöä, asukkaita, asukasvalintaa, vuokran suuruutta sekä vuokratalon tai -asunnon luovutusta ja luovutuskorvausta ja ovat myös kestoltaan sekä sisällöltään lähes poikkeuksetta samanlaiset kuin aikaisemmassa alaluvun alaluvussa esiteltyt aravalainoitettujen vuokratalojen ja -asuntojen rajoitukset. (Laki vuokra-asuntolainojen ja asumisoikeustalolainojen korkotuesta 604/2001; 2 luvun 11 - 11 d §, 13 - 14 §, 15 §.)

Rajoituksien keston suhteen korkotukilaissa on vielä aravarajoituslakiin verrattuna lisäehto, jonka mukaan käyttö- ja luovutusrajoitukset päättyvät, kun 30 vuotta on kulunut lainan hyväksymisestä korkotukilainaksi, jos korkotukilaina on otettu vuokra-asumisen perusparannusta varten vuoden 2006 jälkeen. Vuokra-asunnon omaksilunastamisen suhteen rajoitukset poikkeavat myös hieman aravalainojen rajoituksista. Omaksilunastaminen on mahdollista vain marraskuun 2009 jälkeen korkotukilainoitetuissa asunto-osakeyhtiötaloissa, joiden omaksilunastamisominaisuudesta on päätetty jo korkotuen myöntämisen yhteydessä. Lisäksi korkotukiasunnon lunastamisen yhteydessä omistaja perii arava-asunnosta poiketen rakennuskustannuksista laskettavan kahden prosentin palkkion. Muuten omaksilunastaminen on mahdollista lähes samoilla ehdoilla kuin aravalainoitetuissa asunnoissa. Rajoituksista vapautumisen ehdot ovat korkotukilainoissa perusajatukseltaan samankaltaiset kuin aravalainoissa, vaikka rajoitusakordimahdollisuutta rajoituksista vapautumisen yhteydessä ei luonnollisestikaan ole, koska varsinaisen lainan myöntäjä ei ole valtio. Rajoituksen alainen korkotukilainoitettu kohde on myös mahdollista purkaa samoilla ehdoilla kuin aravalainoitettu kohde, mutta ilman mahdollisuutta purkuakordiin. (Laki vuokra-asuntolainojen ja asumisoikeustalolainojen

korkotuesta 604/2001; 2 luvun 17 - 18 c § & 6 luvun 35 §; Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus ARA 2015b & 2015c.)

Laki vuokra-asuntojen rakentamislainojen valtioneuvoksesta

Korkotukilainojen tavoin vuokra-asuntojen rakentamiseen voi saada valtion takaamaa lainaa. Lainoja kutsutaan takauslainoiksi, vaikka lainan ja takauksen myöntäjä ovat eri tahoja. Kuten korkotukilainoissa, on lainanmyöntäjä joko luottolaitos, vakuutusyhtiö, kunta tai eläkelaitos ja takauksen myöntää valtio. Lainalle myönnetään valtion takaus samankaltaisilla edellytyksillä kuin valtion korkotukikin. Rakennuskustannusten tulee olla kohtuullisia ja lainan sopimus sekä kohteen rakennussopimus tulee olla kilpailutettuja. Samalle kohteelle ei ole mahdollista myöntää tässä tarkoitettua valtion lainantakausta, jos sille on jo myönnetty valtion korkotuki. Takauslainan osuus voi olla enintään 95 prosenttia lainoitettavan kohteen kokonaiskustannuksista. Lisäksi lainaehdojen, koron ja kustannusten tulee olla kohtuulliset perinteisiin lainoihin verrattuna, jotta lainalle saa valtion takauksen. (Laki vuokra-asuntojen rakentamislainojen valtioneuvoksesta 856/2008, 1 §, 3 §, 5 - 6 §.)

ARA hoitaa lainan takauslainaksi hyväksymisen. Edellytyksenä lainan hyväksymiselle on, että lainoitettun kohteen sijaintikunta puoltaa tätä. Lisäksi lainansaaja tulee arvioida takaisinmaksukykyiseksi ja kyvykkääksi harjoittamaan vuokratalotoimintaa. Toisin kuin arava- ja korkotukilainoissa, takauslainan saamisen edellytyksenä ei kuitenkaan ole ARAn yleishyödylliseksi nimeäminen. Vuokramaalle rakennettun takauslainoitettun kohteen maanvuokrasopimus tulee olla voimassa koko takaamisen ajan ja vähintään 20 vuotta ilman irtisanomismahdollisuutta. Takaus on mahdollista saada enintään 30 vuodeksi ja takauslainoitettuja asuntoja tulee käyttää pääsääntöisesti vuokra-asuntoina koko takausajan ja vähintään 20 vuotta. Jos lainoitettun kohteen omistaja vaihtuu laina-aikana, tulee myös uusi omistaja arvioida ARAn toimesta takaisinmaksukykyiseksi ja kyvykkääksi harjoittamaan vuokratalotoimintaa. Takauslainaa tulee arava- ja korkotukilainojen tavoin käyttää laissa määritellyllä tavalla. Lainansaajalle voidaan määrätä ARAn toimesta seuraamusmaksu esimerkiksi, jos lainaa ei ole käytetty laissa määritellyllä tavalla tai lainansaaja on antanut ARAlle väärää tietoa lainan takauslainaksi hyväksymisen yhteydessä.

(Laki vuokra-asuntojen rakentamislainojen valtioneuvoston asetuksista 856/2008, 4 §, 9 §, 10 §, 16 §; Ympäristöministeriö 2009.)

2.2.3 Asukasvalintaa tarkentava valtioneuvoston asetus

Arava- ja korkotukilainoitettujen vuokra-asuntojen asukkaaksi tulee valita ensisijaisesti vähävaraisin ja eniten asuntoa tarvitseva vuokralainen, kuten edellä on kerrottu. Asukasvalintaan liittyviä ehtoja tarkennetaan vielä erillisellä valtioneuvoston asetuksella asukkaiden valinnasta arava- ja korkotukivuokra-asuntoihin (166/2008). Lain kolmannen pykälän mukaan asukkaaksi ei saa valita hakijaruokakuntaa, jonka varallisuus on sillä tasolla, että ruokakunnan katsotaan kykenevän hankkimaan asunto muusta kuin valtion tukemasta, vuokran suuruuden suhteen rajoitetusta kohteesta. Lain kuudennen pykälän mukaan joissain tilanteissa on kuitenkin mahdollista osoittaa asunto myös sellaiselle hakijaruokakunnalla, jonka varallisuus- tai tulotilanne normaalisti estäisi asunnon osoittamisen. Tällaisia tilanteita ovat esimerkiksi seuraavat:

- ruokakunnan asuminen talossa on sen kunnossapidon kannalta välttämätöntä
- ruokakunta joutuu perusparannuksen vuoksi muuttamaan pois aikaisemmasta asunnostaan
- ruokakunnat tekevät keskinäisen vuokra-asuntojen vaihdon
- ruokakunta vaihtaa saman omistajan yhdestä vuokra-asunnosta toiseen
- hakijan asumisen tukeminen sosiaalisista tai terveydellisistä syistä sekä
- vuokra-asuntojen käytön edistäminen, jos ne muuten olisivat tyhjiltään.

2.3 Asukastoiminta ja asukkaiden vaikutusmahdollisuudet

ARA-rahoitteisten vuokratalojen yhteishallinnosta säädetään laissa. Lain virallinen nimi on laki yhteishallinnosta vuokrataloissa ja siitä käytetään myös nimitystä yhteishallintolaki tai asukasdemokratialaki. Tämä lainsäädäntö koskee arava- ja korkotukilainoitettuja taloja, joita rajoittaa arava- ja korkotukilaissa esitetyt käyttö- ja luovutusrajoitukset. Yhteishallintolaissa on säädöksiä, jotka määrittävät asukkaiden päätösvaltaa ja vaikutusmahdollisuuksia oman asumisensa

suhteen. Näillä lain säädöksillä pyritään edesauttamaan vuokratalon kunnossapitoa, hoitoa ja asumisviihtyvyyttä. (Laki yhteishallinnosta vuokrataloissa 649/1990, 1 - 2 §.)

Yhteishallintolaissa puhutaan vuokranmääritystä varten muodostetusta vuokranmääritysyksiköstä, joka voi tilanteesta riippuen tarkoittaa yhtä tai useampaa vuokrataloa tai vielä tätäkin laajempaa talojen kokonaisuutta. Vuokranmääritysyksikön asukkaat kutsutaan koolle asukkaiden kokoukseen, jonka kautta toteutuu päätösvalta ja vaikutusmahdollisuus talon asioihin. Asukkaiden kokouksen päätös muodostuu perinteisesti enemmistön mielipiteen mukaan. Joissain tilanteissa voidaan myös sopia, että tehtävä päätös tulee olla täysin yksimielinen mennäkseen läpi tai, että päätöksen tekemiseksi tulee käyttää tiettyä vaalitapaa. Asukkaiden kokouksella voidaan myös valita yksi tai useampi asukastoimikunta hoitamaan asioita. (Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus ARA 2013c; Laki yhteishallinnosta vuokrataloissa 649/1990, 3 §, 6 - 7 §.)

Asukastoimikunnan tehtävänä ja oikeutena on käytännössä asukkaiden edustajana valvoa, neuvotella, tehdä esityksiä, tehdä päätöksiä, osallistua valmisteluun ja antaa lausuntoja asuintiloihin ja kustannuksiin liittyvissä asioissa. Näitä asioita ovat esimerkiksi talousarvio- ja vuokranmääritysesitykset, rahoitus- ja korjaussuunnitelmat sekä korjaustoimenpiteet, tilojen huolto- ja hoitotoimenpiteet, järjestyssäännöt, häiriö- ja erimielisyystilanteiden sovittelu, yhteisten tilojen käytön järjestäminen ja valvonta sekä talkoiden ja yhteistilaisuuksien järjestäminen. Kohteen omistajan on luovutettava asukkaille tai näitä edustavalle toimikunnalle tarvittavat, vuokranmääritysyksikköä koskevat tiedot edellä mainittujen asioiden ja tehtävien hoitoa varten. Lisäksi asukkailla on oikeus erikseen valitun valvojan toimesta seurata ja valvoa vuokranmääritysyksikön hallinnon ja talouden hoitoa. Talojen omistajan toimesta voidaan myös asettaa yhteistyöelin hoitamaan yhteishallintoon liittyviä asioita. Yhteistyöelin toimii omistajan ja asukastoimikuntien tai asukkaiden kokousten välillä, kun omistajalla on useampia vuokranmääritysyksiköitä. Talon omistaja on sakon uhalla velvollinen noudattamaan tätä yhteistoiminnasta annettua lakia. (Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus ARA 2013c; Laki yhteishallinnosta vuokrataloissa 649/1990, 10 - 11 §, 14 §, 16 §, 18 §.)

2.4 ARA-vuokra-asuntojen lainmukainen vuokraustoiminta

Varsinaista asuntojen vuokraustoimintaa ohjaa laki asuinhuoneiston vuokrauksesta. Lainsäädöksissä ei virallisesti tehdä eroa yksityisen vuokranantajan ja vuokraustoimintaa harjoittavan yrityksen välillä, mutta jotkut säädöksistä on sisältönsä puolesta sovellettavissa paremmin yksityiseen, vuokraustoiminnan suhteen kokemattomampaan vuokranantajaan kuin vuokraustoimintaa harjoittavaan yritykseen. Laissa säädetään esimerkiksi vuokrasopimuksesta, vuokran suuruudesta, asuinhuoneiston käytöstä ja vuokrasopimuksen irtisanomisesta. ARA-rahoitteisten vuokratalojen ja -asuntojen kohdalla osaa tässä laissa käsiteltävistä seikoista rajoitetaan muiden lakien säädöksillä, kuten aikaisemmissa alaluvuissa on tullut ilmi. Seuraavaksi käydään läpi asuinhuoneiston vuokrauksen lainsäädäntöä siltä osin, kun se koskettaa ARA-rahoitteisten asuntojen vuokrausta harjoittavaa yritystä ja on oleellista tutkimuksen aiheen kannalta.

Asuinhuoneiston vuokrauksen lain (481/1995) ensimmäisen luvun kolmannen pykälän mukaan vuokrasopimukseen on mahdollista sisällyttää myös ehtoja, joista laissa ei mainita. Kuitenkin ehtojen ollessa ristiriidassa säädösten kanssa, ovat ne mitättömiä. Pääsääntönä lain säädöksissä mainitaan muutenkin, että ehdon tai vaatimuksen ollessa ristiriidassa lainsäädännön kanssa tai muuten kohtuuton, on se mitätön.

Vuokrasopimus voidaan tehdä joko määräaikaisena tai toistaiseksi voimassaolevana. Jos määräaikainen vuokrasopimus tehdään saman vuokralaisen kanssa useammin kuin kaksi kertaa peräkkäin korkeintaan kolmen kuukauden pituisena, muuttuu vuokrasuhde toistaiseksi voimassaolevaksi vuokrasopimuksen ehdoista huolimatta. Määräaikainen vuokrasopimus päättyy määräajan jälkeen automaattisesti, mutta se on mahdollista irtisanoa tai purkaa tietyillä ehdoilla jo ennen määräaikaa, esimerkiksi, jos vuokranantaja ennalta arvaamatta tarvitsee asuntoa omaan tai perheen jäsenensä käyttöön tai jos sopimusta olisi muusta syystä kohtuutonta pitää voimassa määräajan loppuun asti. Huoneiston vuokrauksen yhteydessä on aina mahdollista asettaa vahingon varalta vakuus vuokralaisen maksettavaksi. Vakuus voi kuitenkin maksimissaan olla vain kolmen kuukauden vuokraa vastaava summa, ei tämän isompi. Jos vuokrattavaan

asuntoon muuttaa asumaan myös asuntoa vuokraavan henkilön puoliso, on hän yhtä suuressa vastuussa vuokrasopimuksen velvoitteiden täyttymisestä kuin itse vuokralainenkin. Vuokranantaja voi suorittaa vuokra-asuntoon hoito- ja korjaustoimenpiteitä vuokrasuhteen aikana tietyillä ehdoilla. Hoito- ja korjaustoimenpiteen saa suorittaa ilman erillistä varoitusaikaa, jos sen siirtämisestä tai pitkittämisestä seuraisi vahinkoa. Kahden viikon varoitusajalla voi suorittaa toimenpiteen, josta ei aiheudu olennaista haittaa tai häiriötä asumiselle. Muissa kuin edellä mainituissa tilanteissa ilmoitus hoito- tai korjaustoimenpiteestä tulee tehdä kuusi kuukautta ennen toimenpiteen aloittamista. Vuokralaiselle on oikeus saada vapautus tai alennus vuokrasta, jos asuntoa ei voi toimenpiteen aikana käyttää tai asunto ei ole sovitussa kunnossa. Vapautuksen tai alennuksen edellytyksenä on, ettei hoito- tai korjaustoimenpide johdu asukkaan aiheuttamasta vahingosta. (Laki asuinhuoneiston vuokrauksesta 481/1995; 1 luvun 4 §, 8 §, 11 § & 7 luvun 55 § & 2 luvun 21 §, 23 §.)

Aravarajoituslain tai korkotukilain alaisten vuokra-asuntojen vuokrankorotuksesta on ilmoitettava kirjallisesti vähintään kaksi kuukautta ennen vuokrankorotusta. Vuokraa on mahdollista periä ennakkoon korkeintaan kolmen kuukauden ajalta. Vuokranantajan irtisanoessa vuokrasopimuksen on irtisanomisaika kolme kuukautta alla vuoden kestäneissä vuokrasuhteissa ja kuusi kuukautta yli vuoden kestäneissä vuokrasuhteissa. Irtisanominen on tehtävä kirjallisesti ja sen yhteydessä on esitettävä syy irtisanomiselle. Vuokrasuhteen päättymistä vaativan häätöhaasteen lisäksi ei tarvitse toimittaa erillistä irtisanomisilmoitusta. (Laki asuinhuoneiston vuokrauksesta 481/1995; 3 luvun 32 § & 4 luvun 36 § & 7 luvun 52 §, 54 §.)

Tässä luvussa on käyty läpi lainsäädäntöä ARA-vuokratalojen ja -asuntojen lainoituksesta rajoituksineen, vuokraustoiminnasta ja asukkaiden vaikutusmahdollisuuksista. Seuraavassa luvussa paneudutaan tarkemmin hyvään ARA-vuokra-asumiseen ja vuokrausyrityksen toimintaan siitä näkökulmasta, mikä olisi vuokranantajan toimesta hyvän tavan mukaista, vaikka laki ei sitä vaatisikaan. Koska tutkimuksen ongelmana on liian alhainen käyttöaste, joka käytännössä tarkoittaa tyhjillään olevia asuntoja, käydään seuraavassa luvussa läpi myös ratkaisuehdotuksia tyhjien asuntojen ongelman helpottamiseksi.

3 HYVÄN TAVAN MUKAINEN VUOKRAUSTOIMINTA

Hyvän vuokrasuhteen lähtökohta on vuokranantajan kannalta vuokraustoiminnan taloudellinen kannattavuus ja vuokralaisen kannalta taas hänen tarpeitaan vastaava asunto ja turvallisuuden tunne vuokrasuhteessa. Molemmiin puolinen avoimuus ja luottamuksen saavuttaminen ovat myös avainasemassa hyvä vuokrasuhteen luonnissa. (Heinonen, Kinnunen & Viita 2010, 11, 13.)

3.1 Hyvän tavan mukainen toiminta vuokrasuhteen kaikissa vaiheissa

Vuokranantajan on hyvä tiedostaa, että useat eri tekijät vaikuttavat vuokralaisen valintaan, kun hän etsii asuntoa. Valintaan vaikuttava tekijä, johon vuokranantaja ei varsinaisesti voi vaikuttaa, on vuokrattavan kohteen etäisyys esimerkiksi vuokralaisen työpaikasta, lasten päiväkodista tai koulusta. Sen sijaan tekijät, joihin vuokranantaja voi vaikuttaa ja jotka lisäävät kohteen kiinnostavuutta, ovat esimerkiksi kohteen kunto, kohteen lisäpalvelut, kohteen energiatehokkuus sekä pysyvyyden ja turvallisuuden tunne vuokrasuhteesta. (Heinonen ym. 2010, 14–15.)

Jotta vuokrasuhde alkaa hyvässä hengessä, tulee vuokralaista aina vaatia tutustumaan vuokrattavaan kohteeseen ennen sopimuksen tekoa. Myös tulevista remonteista tulee kertoa vuokralaiselle ennen sopimuksen tekoa, jos nämä ovat tiedossa sopimuksen teko hetkellä. Hyvän vuokratavan mukaista on tehdä vuokrasopimus aina kirjallisesti ja siihen tulee merkata kaikki vuokrasuhdetta koskevat oleelliset tiedot selkeästi ja yksiselitteisesti. Varsinaisen sopimuksen liitteenä voi vuokralaiselle antaa lisätietoa esimerkiksi hänelle kuuluvista velvollisuuksista asunnon suhteen. (Heinonen ym. 2010, 15, 19; Vuokraturla 2008, 2.)

Hyvän vuokraustavan mukaista on kertoa jo ennen vuokrasopimuksen tekoa mahdollisista tupakointiin tai lemmikkieläimiin liittyvistä rajoituksista. Lisäksi kaikki huoneistossa asuvat henkilöt tulee olla vuokranantajan tiedossa ja tämän tulee ilmoittaa henkilöt edelleen kiinteistön huoltoyhtiölle, jotta huoltoyhtiö tietää tarvittaessa, kenellä on oikeus päästä asuntoon. (Heinonen ym. 2010, 28–29.)

Kun vuokrasuhde on alkanut tai alkamassa, on vuokranantajan kannattavaa toteuttaa alkukatselmus yhdessä vuokralaisen kanssa. Alkukatselmuksessa käydään läpi huoneiston kunto ja kirjataan ylös siihen liittyvät huomiot. Katselmus on järkevää toteuttaa, jotta vuokrasuhteen päättyessä voidaan verrata huoneiston kuntoa alkukatselmuksessa määriteltyyn kuntoon ja todeta, onko asunnon kunnosta mahdollisesti löytyvä puute ollut olemassa jo alkukatselmusta tehtäessä. Jos asunnon kunto poikkeaa loppukatselmuksessa alkukatselmukseen verrattuna tavallista kulumista enemmän, voi vuokranantaja pidättää vuokralaisen maksaman takuuvuokran tai osan siitä. Takuuvuokralla voidaan kattaa asunnon kunnostamisesta aiheutuvia kustannuksia. Jos ei alkukatselmusta ole mahdollista toteuttaa yhdessä vuokralaisen kanssa, kannattaa asunnon kunnan kartoituksessa käyttää kuntotarkastuslomaketta, jonka vuokralainen täyttää muuttaessaan asuntoon. (Heinonen ym. 2010, 23–24.)

Vuokrasuhteen aikana vuokranantaja on vastuussa huoneiston kunnosta, jollei vuokrasopimuksessa muuta sovita. Huoneiston kunnolla tarkoitetaan huoneiston ikä huomioiden kohtuullista kuntoa ja asumisen perusvarustuksen, kuten lämmityksen ja laitteiden, toimimista. Erikseen sopimuksella voidaan vuokralaisen kanssa sopia esimerkiksi siitä, että vuokralainen on vastuussa huoneiston laitteiden huollosta ja uusien hankkimisesta hajonneiden tilalle tai huoneiston kokonaisvaltaisesta kunnossapidosta vuokrasuhteen aikana. Vuokranantajan vastuulla on tiedottaa vuokralaista huoneiston vesisulkujen sijainnista siten, että vuokralainen voi estää vesivahinkojen syntymisen. (Heinonen ym. 2010, 41–43.)

Jos vuokratessa huoneistossa ilmenee tarve korjaus- tai muutostöille, on vuokranantajalla oikeus suorittaa nämä siten, että töistä aiheutuu mahdollisimman vähän haittaa vuokralaiselle. Edellisessä luvussa käytiinkin jo läpi ilmoitusajat, joita vuokranantajan tulee noudattaa remonttien ja korjausten yhteydessä. Ilmoitusaikojen noudattamisen lisäksi hyvän vuokraustavan mukaista on antaa vuokralaiselle riittävästi tietoa liittyen tuleviin korjaus- ja muutostöihin. Näitä tietoja ovat esimerkiksi töiden aloitusajankohta, arvioitu kesto ja laajuus sekä yhteys henkilön yhteystiedot ja ohje huoneiston tavaroiden suojaamisesta, jos tämä on tarpeellista. Jos remontin ja muutostöiden aiheuttamasta haitasta seuraa hetkellinen vuokranalennus tai toisaalta, jos remontin ja muutostöiden johdosta

vuokra tulee nousemaan, on myös näistä hyvä ilmoittaa vuokralaiselle etukäteen. Ilmoituksen jälkeen vuokralainen voi halutessaan ottaa vuokranantajaan yhteyttä, jos vuokrannousu on hänen mielestään kohtuuton ja hän haluaa tästä neuvotella. (Heinonen ym. 2010, 47.)

Lainsäädäntöosuudessa on esitelty toistaiseksi voimassaolevan vuokrasopimuksen irtisanomisajat, jos irtisanominen tapahtuu vuokranantajan toimesta.

Irtisanominen on mahdollista vuokranantajan toimesta, jos sille on hyvä syy.

Tällainen hyvä syy on esimerkiksi, jos vuokranantaja tarvitsee asuntoa omaan tai lähisukulaisensa käyttöön tai jos hän aikoo myydä asunnon. Myös jos vuokralainen ei suostu kohtuulliseen vuokrankorotukseen, voidaan vuokrasopimus irtisanoa. Vuokranantajan tulee varmistaa, että kirjallinen irtisanomisilmoitus varmasti tavoittaa vuokralaisen. Varmistus onnistuu esimerkiksi pyytämällä vuokralaista kuittaamaan irtisanomisen vastaanotetuksi. Irtisanomisen sijaan vuokrasopimus on mahdollista myös purkaa. Kun kyseeseen tulee sopimuksen purkamisen, voi sopimus päättyä välittömästi ilman irtisanomisajan kaltaista varoaikaa. Sopimuksen purkuilmoitus tulee tehdä kirjallisesti. Vuokrasopimus voidaan purkaa esimerkiksi, jos vuokrat on jätetty maksamatta useammalta kuin yhdeltä kuukaudelta tai jos huoneistoa käytetään muuhun kuin vuokrasopimuksessa tarkoitettuun tarkoitukseen. Vuokranantaja saa itse päättää, purkautuuko sopimus välittömästi vai vasta myöhempänä ajankohtana. Ennen sopimuksen purkamista tulee vuokralaiselle yleensä toimittaa yksi kirjallinen varoitus, jonka suhteen vuokranantajan tulee varmistaa, että se varmasti tavoittaa vuokralaisen. Kuitenkin jos kyse on esimerkiksi vuokranmaksun laiminlyönnistä, voidaan sopimus purkaa suoraan ilman varoitusta. (Heinonen ym. 2010, 54–55, 58–59.)

Kun vuokrasuhde on päättymässä, kannattaa huoneiston loppukatselmus tehdä yhdessä vuokralaisen kanssa. Jos loppukatselmuksessa ilmenee tavallisesta kulumisesta poikkeavia puutteita, tulee vuokranantajan sopia vuokralaisen kanssa puutteiden korjaamisesta ennen vakuuden pidättämistä. Esimerkiksi jos loppusiivousta ei ole tehty tarpeeksi huolellisesti, tulee vuokralaiselle antaa mahdollisuus siivota asunto uudelleen. Vuokravakuus tulee palauttaa vuokralaiselle mahdollisimman pian vuokrasuhteen päättymisen jälkeen, jos sen pidättämiselle ei ole ilmennyt syytä. Jos osa vakuudesta tai koko vakuus

pidätetään vuokranantajan toimesta esimerkiksi kattamaan maksamattomia vuokria tai huoneiston korjauskuluja, tulee tästä ilmoittaa vuokralaiselle kirjallisesti tai sähköpostitse. (Heinonen ym. 2010, 64–66.)

Hyvän tavan mukainen toiminta ennen vuokrasuhteen alkua

- Asunnon ja siihen liittyvien faktojen tarkka esittely
- Asunnon mahdollisten rajoitusten (tupakointi, lemmikit) ja tulevien remonttien esittely
- Kirjallinen, selkeä ja yksiselitteinen vuokrasopimus
- Kaikkien asunnon asukkaiden ilmoittaminen huoltoyhtiölle

Hyvän tavan mukainen toiminta vuokrasuhteen alkaessa/aikana

- Alkukatselmus asunnon kunnosta yhdessä vuokralaisen kanssa
- Huoneiston kunnan ylläpito sopimuksen mukaan joko vuokranantajan tai vuokralaisen vastuulla
- Mahdollisten korjaus- ja muutostöiden suorittaminen aiheuttaen mahdollisimman vähän haittaa vuokralaiselle
- Korjaus- ja muutostöistä sekä niiden vaikutuksista asianmukaisesti vuokralaiselle tiedottaminen

Hyvän tavan mukainen toiminta vuokrasuhteen päättyessä

- Vuokrasopimuksen irtisanomis- tai purkuilmoituksen asianmukainen toimitus vuokralaiselle hyväksyttävistä irtisanomis- tai purkusyistä kiinnipitäen
- Asunnon loppukatselmuksen teko yhdessä vuokralaisen kanssa
- Vakuuden palauttaminen vuokralaiselle viivytyksettä, jos loppukatselmuksessa ei ilmene puutteita
- Korjausmahdollisuuden antaminen vuokralaiselle loppukatselmuksessa ilmenneiden puutteiden osalta ennen mahdollista vakuuden pidättämistä
- Vuokralaiselle vakuuden pidättämisestä ilmoittaminen kirjallisesti tai sähköpostilla

KUVIO 5. Hyvän tavan mukainen vuokraustoiminta

Hyvän tavan mukaisen vuokraustoiminnan pääkohdat eri vuokrasuhteen vaiheissa on vielä koottu yllä olevaan kuvioon 5.

3.2 Tyhjien vuokra-asuntojen ongelma ja ehdotuksia ongelman ratkaisemiseksi

Edellisessä alaluvussa esitellystä hyvän tavan mukaisesta vuokraustoiminnasta huolimatta asuntoja vuokraava yritys saattaa kärsiä tyhjästä asunnoista. Asuntojen tyhjilleen jäämisen voi aiheuttaa monet syyt kuten talon huono kunto, alueen huono maine tai talon huono sijainti palveluihin nähden. Koska ARA-rahoituksen myöntämisen perusteena on rakennettavan kohteen tarpeellisuus, voidaan olettaa, että ARA-kohteen asuntojen tyhjilleen jääminen tarkoittaa myös yleistä kysynnän vähenemistä verrattuna kohteen rakennushetkeen. Jos kysyntä vähenee, jää asuntoja tyhjilleen, vaikka niiden kunto tai sijainti ei olisi edes niin huono. Ongelmallista asuntojen tyhjäksi jäämisessä on se, että tyhjästä asunnoista ei saa vuokratuloja, jolloin taloudelliset resurssit tehdä tarvittavia remontteja ja kunnossapitotoimenpiteitä heikkenevät. Kun talon kunto huononee, vaikeuttaa tämä edelleen tyhjien asuntojen vuokraamista. Tätä tilannetta nimitetään talon kurjistumiskierteeksi. (Eskola & Hiltunen 2002, 7.)

Eskola ja Hiltunen (2002, 9-10) kertovat, että tiettyyn rajaan asti asuntojen tyhjillään olo on tavallista ja mainitsevat talon 90 prosentin käyttöasteen olevan siedettävä alaraja. Jos käyttöaste laskee alle 90 prosentin, aiheutuu tyhjästä asunnoista jo huomattavaa taloudellista vahinkoa yrityksen toiminnan kannattavuudelle. Taloudellisen ongelman lisäksi tyhjien asuntojen suuresta määrästä saattaa aiheutua se, että talossa jäljellä olevat asukkaat eivät pidä kiinni vuokranmaksun eräpäivistä, sillä vuokranantaja tuskin haluaa huonontaa tyhjenevän talon tilannetta entisestään antamalla heille hädän. Lisäksi tyhjien asuntojen määrän ollessa korkea kannustaa tämä turhiin, yritykselle kustannuksia aiheuttaviin asunnon vaihtoihin jo olemassa olevien asukkaiden keskuudessa.

3.2.1 Kysynnän lisääminen tai tarjonnan vähentäminen ratkaisuna tyhjien asuntojen ongelmaan

Tyhjien asuntojen ongelmaan on käytännössä kaksi ratkaisuvaihtoehtoa, joko asuntojen kysynnän lisääminen tai tarjonnan vähentäminen. Kysynnän lisääminen perustuu lähinnä uusien vuokralaisten houkutteluun eri keinoin. Tarjonnan vähentämiseksi taas tehdään enemmän suorita toimenpiteitä. Vuokra-asuntojen kysyntää voi yrittää lisätä markkinoinnilla, joka voidaan toteuttaa valinnan

mukaan yleisesti tai sitten vain kohdennetulle ryhmälle. Markkinointikanavia on monia, kuten lehdet, radio, yrityksen kotisivut ja markkinointi toisen yrityksen toimesta. Markkinointiviestinnässä vuokrattavasta asunnosta tulee antaa kattavasti tietoa, joka oletettavasti kiinnostaa vuokralaista. Jos markkinointia suunnataan oman kunnan ulkopuolelle, kannattaa kertoa asuntojen lisäksi myös kunnan hyvistä puolista. Tärkeää on muista ARA-vuokra-asuntoja koskeva velvoite asukasvalinnasta. Edellytykset täyttävä hakija tulee ottaa vuokralaiseksi eli markkinoinnin seurauksena tulevat asunnonhakijat on pääsääntöisesti hyväksyttävä vuokralaisiksi, vaikka he eivät olisi mieluisia. Toisaalta, kun asunnoista on ylitarjontaa, voi vuokralaiseksi ottaa myös ruokakunnan, joka ylittää ARA-asunnoille säädetyt tulorajat. (Eskola ym. 2002, 11, 13–14.)

Tyhjien asuntojen vetovoimaisuutta voi yrittää lisätä lisäämällä asuinalueen tai asunnon viihtyisyyttä tai muuttamalla asuntoja paremmin kysyntää vastaaviksi. Asuntojen viihtyisyyttä ja kysyntään vastaamista voidaan parantaa korjaus- ja muutostöimenpiteillä. Toimenpiteet aiheuttavat aina kustannuksia, joten ennen niihin ryhtymistä on tärkeää arvioida, lisäävätkö toimenpiteet tarpeeksi kysyntää ja voidaanko ne vuokrankorotuksen näkökulmasta toteuttaa. Asuntojen asuttavuuden, asuntojen varustetason, talon esteettömyyden ja ulkoalueiden viihtyisyyden parantaminen ovat esimerkkejä mahdollisista tehtävistä toimenpiteistä. Esimerkiksi talojen esteettömyyden parantaminen tulee keskeiseksi suurien ikäluokkien vanhentuessa. Käytännössä esteettömyyttä parannetaan rakentamalla luiskia, lisäämällä valaistusta ja rakentamalla hissi, jos talossa ei vielä tällaista ole. Hissin rakentamisen kustannukset ovat suuret, mutta sen rakentamiseen on mahdollista hakea ARA:ta valtion hissiavustusta, jonka suuruus on maksimissaan 50 prosenttia kustannuksista. (Eskola ym. 2002, 17–18.)

Asuntojen muuttaminen paremmin kysyntää vastaaviksi tarkoittaa käytännössä esimerkiksi isomman huoneiston jakamista kahdeksi pienemmäksi. Kuten tämän tutkimuksen johdannossa esiteltiin, on ARA-asuntojen ongelmana juuri pienten asuntojen puute ja suurten asuntojen ylitarjonta. Asuntojen muuttamisessa keskeinen merkitys on luonnollisesti kustannuksilla, jotka voivat nousta korkeiksi, kun joudutaan rakentamaan uudet keittiö- ja kylpyhuonetilat. Jos tyhjiä asunnoista kärsivää taloa päätetään alkaa perusparantamaan, kannattaa talossa asuvat asukkaat ottaa mukaan parannusten suunnitteluun tai ainakin kysyä heidän

mielipidettään korjattavista asioista jo asumisilmapiirin parantamiseksi ja poismuuttohalukkuuden vähentämiseksi. (Eskola ym. 2002, 19.)

Tilapäisenä keinona uusien vuokralaisten houkuttelemiseksi voi käyttää vuokran alentamista, sillä tavallista pienempikin vuokratulo on usein parempi, kuin että asunnosta ei saada ollenkaan vuokratuloa. ARA-rahoitteisia taloja koskevat rajoitukset määrittävät vuokran enimmäismäärän, mutta eivät estä vuokran laskemista. Riskinä vuokran alentamisessa on, että talossa jo asuvat vuokralaiset kokevat sen epäreiluksi. Vuokran alentamisen kanssa tulee olla tarkka, ettei se johda toisten vuokralaisten irtisanoutumiseen. (Eskola ym. 2002, 26.)

Tarjonnan vähentämiseksi tehtävät toimenpiteet voivat olla joko pysyviä tai vain tilapäisiä. Tämän tutkimuksen lainsäädäntöosuudessa tulikin jo esille kaksi esimerkkiä pysyvästä vähentämisestä eli talon purkaminen tai luovutus eli myyminen. Purkaminen on äärimmäinen toimenpide ja yleensä siihen ryhdytään vain tilanteessa, jossa talo on kuntosakin puolesta järkevintä purkaa. Myös talon myyminen on äärimmäinen ratkaisu ongelmaan ja sen yhteydessä tulee tiedostaa ratkaisuun liittyvät riskit. Talon uusi omistaja saattaa jatkaa talon toimintaa vuokratalona, jolloin ongelma ei todellisuudessa poistu, koska vuokrattavien asuntojen määrä ei vähene. Lisäksi uusi omistaja saattaa vuokrata asuntoja aikaisempaa halvemmalla, vaikkakin hyvän tavan mukaisesta vuoraustoiminnasta tai kiinteistön kunnossapidosta piittaamatta. Tällaisella toiminnalla saattaa olla negatiivisia vaikutuksia kunnan asuntomarkkinoille yleisesti. (Eskola ym. 2002, 11–12.)

Tilapäiset tarjonnan vähentämistoimenpiteet tulee pitää vain tilapäisinä, sillä pitkäkestoisina ne eivät yleensä ole kovin taloudellisia. Tilapäisiä keinoja ovat esimerkiksi huoneen sulkeminen ja koipussi. Huoneen sulkemisessa on kyse siitä, että osa isomman asunnon, esimerkiksi kolmion, huoneista suljetaan pois käytöstä ja huoneisto vuokrataan yksiönä, joista on isompi kysyntä. Koipussilla tarkoitetaan talon jättämistä tyhjilleen tilapäisesti. Jos tyhjilleen jätettävässä talossa asuu vuokralaisia, nämä siirretään asumaan yhtiön muihin talokohteisiin. Kun talo on tyhjennetty, voidaan sinne jättää lämpö päälle, jotta kylmyys ei pääse aiheuttamaan putkivaurioita. Jos taloon ei haluta jättää lämpöä päälle, tulee putket tyhjentää putkivaurioiden välttämiseksi. Kylmilleen jätetyssä talossa lämpötilan ja

sään vaihtelut saattavat aiheuttaa myös muita vaurioita. Lisäksi tyhjilleen jätetylle talolle kannattaa järjestää jonkinlainen vartiointi ilkevallan välttämiseksi.

Koipussiratkaisu auttaa säästämään talokohteen hoitomenoissa. (Eskola ym. 2002, 25–27.)

Tutkimuksen aihetta tukevaa ja aiheeseen soveltuvaa teoreettista pohjatietoa on nyt käyty läpi ja seuraavassa luvussa siirrytään tutkimuksen empiiriseen case-osuuteen. Teoreettinen pohjatieto huomioidaan esimerkiksi case-osuuden johtopäätöksissä eli SWOT-analyysissä siltä osin, kun se on oleellista.

4 CASE: HEINOLAN VUOKRA-ASUNNOT OY

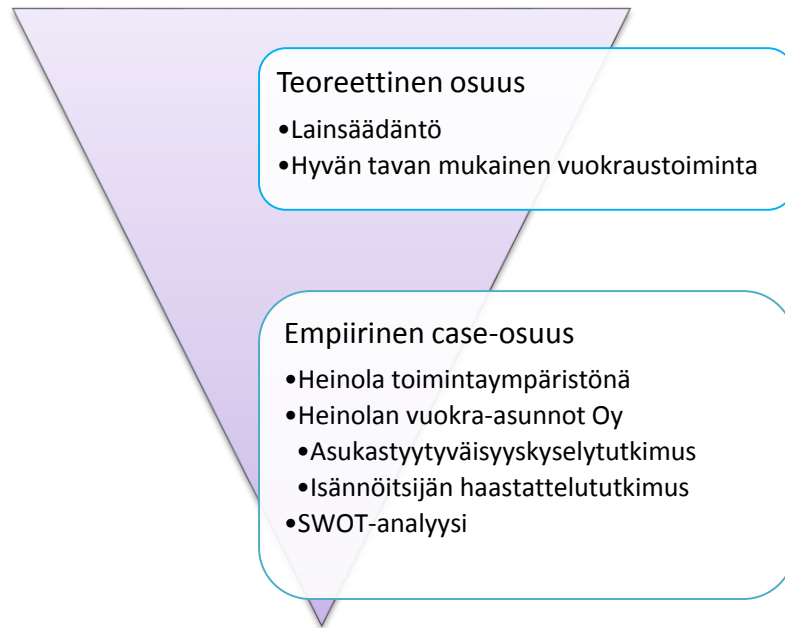
Nyt kun aikaisemmissa luvuissa on tutustuttu tutkimuksen teoreettiseen pohjaan, keskitytään seuraavaksi tämän tutkimuksen toimeksiantajaan Heinolan vuokra-asunnot Oy:hyn sekä heidän toimintaympäristöönsä. Ennen varsinaista case-osuutta esitellään kuitenkin seuraavassa alaluvussa jo koko tutkimuksen toteutus.

4.1 Tutkimuksen toteutus ja aineiston käsittely

Tämä koko tutkimus sai alkunsa syksyllä 2014 case-yrityksen tarpeesta yrittää ratkaista joitakin taloyksiköitä vaivaava liian matalan käyttöasteen ongelma. Jotta ongelmaa voitiin yrittää ratkaista, oli tärkeää selvittää, mistä syistä se voisi johtua ja mitä seikkoja sen ratkaisussa tulee ottaa huomioon. Tämä alkutilanne oli lähtökohta tutkimuksen toteutukselle, joka tapahtui aikavälillä joulukuu 2014 - maaliskuu 2015.

Tutkimuksen aiheen kannalta sopivaksi teoreettiseksi pohjaksi muodostui edellä esitelty lainsäädäntö sekä hyvän tavan mukainen vuokraustoiminta sisältäen tyhjien asuntojen ongelman käsittelyn, joten tutkimuksen toteutus aloitettiin perehtymällä näihin. Teorian läpikäymisen jälkeen tutkimuksen toteutuksessa siirryttiin seuraavaksi esiteltävään empiiriseen case-osuuteen. Case-osuuden toteutus aloitettiin perehtymällä Heinolaan toimintaympäristönä, josta edelleen syvennyttiin tarkastelemaan lähemmin tutkimuksen toimeksiantajaa, Heinolan vuokra-asunnot Oy:tä. Ensin haluttiin selvittää vuokra-asuntojen asukkaiden näkemyksiä ja mielipiteitä. Koska Heinolan vuokra-asunnot olivat juuri teettäneet Feedback Oy:n toteuttamana asukastyytyväisyyskyselyn, joka oli hyvin kattava ja laaja, ei tätä ollut enää tarvetta uudelleen teettää asukkaille tämän tutkimuksen puitteissa, vaan tässä tutkimuksessa päädyttiin suoraan läpikäymään ja arvioimaan Feedback Oy:n kyselytutkimuksen tuloksia tutkimusongelman näkökulmasta. Asukkaiden mielipiteiden ja näkemyksien selvittämisen jälkeen oli tutkimusta tarvetta vielä syventää ja kokonaisvaltaistaa Heinolan vuokra-asuntojen henkilöstön haastattelulla. Haastateltavaksi valikoitui lopulta vain Heinolan vuokra-asuntojen isännöitsijä. Haastattelun sisältö muodostui aikaisemmin läpikäydyn tutkimusaineiston pohjalta sekä tutkijan mielestä keskeisten, vielä lisäselvitystä tarvitsevien seikkojen pohjalta. Haastattelu toteutettiin onnistuneesti

Heinolan vuokra-asuntojen tiloissa, minkä jälkeen nauhoitettu haastattelu kirjoitettiin auki tuloksiksi ja tuloksia arvioitiin. Kaikkien näiden vaiheiden jälkeen tutkimuksen toteutus päättyi tutkimusongelman ratkaisua varten koostettuun SWOT-analyysiin. Seuraava kuvio 6 havainnollistaa tutkimuksen toteutuksen kulun.



KUVIO 6. Tutkimuksen toteutus

Seuraavissa alaluvuissa esitellään edellä mainitut case-osuuden vaiheet. Alaluvuissa 4.4 ja 4.5 on esitelty asukastyytyväisyyskyselytutkimuksen sekä haastattelututkimuksen tulokset ja niiden arviointi. Molempien alalukujen alussa on vielä kerrottu mahdolliset tutkimuksen toteutusta, aineiston käsittelyä sekä tulosten läpikäyntiä ja arviointia rajaavat tai tarkentavat seikat. Näiden jälkeisessä alaluvussa on esitelty SWOT-analyysi. Alaluvun alussa on jälkeen kerrottu SWOTin koostamista tarkentavat seikat.

4.2 Heinola toimintaympäristönä

Heinolan talous

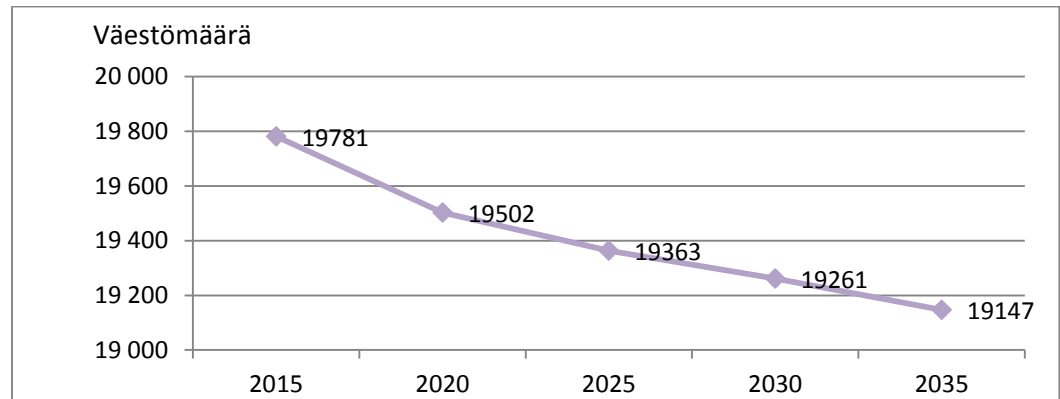
Heinolan kaupunginhallituksen laatiman, viimeisimmän, vuoden 2013 tasekirjan toimintakertomuksen (2014, 9, 13) mukaan Heinolan taloudessa ja toiminnassa ei ole tapahtunut merkittäviä muutoksia. Työttömien määrä Heinolassa on kuitenkin lisääntynyt viime vuosina. Työttömyyden lisääntymisen ja myös suurten ikäluokkien eläkkeelle siirtymisen myötä kaupungin verotulot ovat laskeneet viime vuosina. Kun tämän ohella huomioidaan arvio, jonka mukaan Suomen tulevien vuosien kasvuodotukset ovat heikot, aiheuttaa tämä paineita Heinolan kaupungille verotulojen ja niillä kuitattavien menojen tasapainottamisen suhteen. Jos tasapainottamisessa ei onnistuta, voi se aiheuttaa kaupungin velkaantumisen ja asukkaiden verotuksen korottamisen. Vuonna 2013 Heinolan kaupungin tulos on ollut positiivinen ja tilikausi ylijäämäinen (Heinolan kaupunginhallitus 2014, 76).

Heinolan kaupungin kaupunginvaltuuston laatiman talousarvion 2015 ja taloussuunnitelman 2015–2018 (2014, 7-8) mukaan työttömyyttä pyritään suunnitelmallisesti vähentämään myönteisen kuntakuvan luomisen avulla. Heinolasta pyritään luomaan kuva houkuttelevana asuinpaikkana, työpaikkakuntana sekä kuntana, jossa on hyvä pohja niin uusille kuin jo olemassa oleville yrityksille. Väestömäärän kasvua ja talouden kestävästä kehitystä pyritään edesauttamaan myös lisäämällä eri tahojen välistä yhteistyötä, jonka tavoitteena on löytää uusia, kustannustehokkaita ja laadukkaita toimintatapoja. Tärkeää on huomioida, että vanhimpien ikäluokkien kasvu on Heinolassa nopeampaa muuhun maahan verrattuna. Tämä tarkoittaa myös kaupungin menojen nopeampaa kasvua, kun kunnallisten palvelujen kysyntä vanhempien ikäluokkien toimesta lisääntyy.

Viitteitä Heinolaa kohtaan suuntautuvasta mielenkiinnosta on jo havaittavissa ainakin yritystoiminnan suhteen, joten kaupungin ponnistelut tilanteen parantamiseksi eivät ole menneet ainakaan täysin hukkaan. Koskinen kirjoittaa Yle uutisissa (2015), että jo yli puolet ison UPM:n Heinolan vaneritehtaan tiloista on onnistuttu täyttämään uudestaan tehtaan vuoden 2009 alasajon jäljiltä. Viimeisimmät tehtaan tiloihin muuttavat yritykset ovat Kurikan Sohvatehdas ja Interface Oy, jotka saapuvat tulevana syksynä. Näin ollen ainakin jonkinlaista muuttoliikettä tai työpaikkojen lisäämistä Heinolaan on odotettavissa.

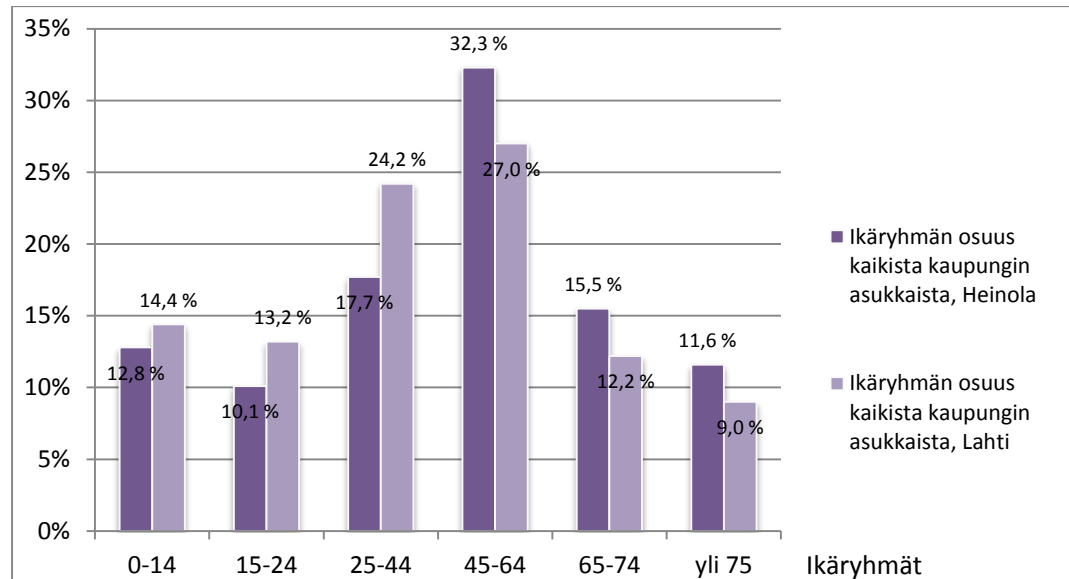
Heinolan väestö

Väestömäärän lisäämispyrkimyksistä huolimatta Heinolan väestön ennustetaan Tilastokeskuksen mukaan ainakin tässä vaiheessa edelleen vähenevän tulevien vuosien aikana. Tosin väestömäärän laskeminen on varsin maltillista. Kuviossa 7 on esitetty väestön muutosennuste viiden vuoden välein aikavälillä 2015–2035.



KUVIO 7. Heinolan väestömäärän muutosennuste (Tilastokeskus 2012)

Päijät-Hämeen Verkkotietokeskus (2014) on tehnyt Päijät-Hämeen kuntien osalta yhteenvedon Tilastokeskuksen vuoden 2013 väestön ikärakennetta koskevista tiedoista. Näiden tietojen mukaan 45-vuotiaiden ja tätä vanhempien henkilöiden osuus Heinolan asukkaista on 59,4 prosenttia, kun esimerkiksi Lahdessa vastaavien ikäluokkien osuus on 48,2 prosenttia. Näin ollen Heinolan väestöstä enemmistö on vanhempaa, jo eläköitynyttä tai lähivuosisikymmenien aikana eläköityvää. Seuraavan sivun kuviossa 8 on verrattu Heinolan ja Lahden väestön jakautumista kuuteen eri ikäryhmään. Kuvioista huomaa, että Heinolassa kolmen nuorimman ikäryhmän osuus kaikista asukkaista on Lahden vastaavien ikäryhmien osuuksia pienempi ja taas kolmen vanhimman ikäryhmän osuus kaikista asukkaista on Heinolassa Lahden vastaavien ikäryhmien osuuksia suurempi.



KUVIO 8. Heinolan ja Lahden ikärakenteen vertailua (Päijät-Hämeen Verkkotietokeskus 2014)

Heinolan vahvuuksia ja heikkouksia

Jos käydään läpi joitakin Heinolan vahvuuksia ja heikkouksia, on Heinolassa hyvää sen verran suuri asukasluku, että kaikki päivittäin tarvittavat peruspalvelut kouluista terveydenhuoltoon ja kulttuurista liikuntaan ovat käytettävissä Heinolan rajojen sisäpuolella ja tarvittaessa esimerkiksi julkisella liikenteellä pääsee varsin sujuvasti lähimpään isompaan kaupunkiin. Hyvää Heinolassa on myös sen luonto, joka on jokaiselta asuinalueelta vain kävelymatkan päässä. Edelläkin mainitun viime vuosien työttömien määrän lisääntymisen lisäksi haasteeksi Heinolassa taas voi nähdä sen nauhamaisen rakenteen, joka tekee välimatkan etelä-pohjoissuunnassa sen verran pitkäksi, että liikkuminen muulla kuin autolla tulee harvemmin kyseeseen kaupungin pienuudesta huolimatta ja julkinen liikenne kaupungin sisällä ei näytä kuitenkaan kulkevan kovin tiheällä aikataululla. Toinen heikkous Heinolassa on joidenkin palvelujen kannattamattomuus, mikä vaikuttaa niiden kattavuuteen. Esimerkiksi erilaisten kauppojen suhteen kysyntää voi olla liian vähän, jolloin niiden toiminta lakkaa ja määrä vähenee. (Sillfors 2014, 12–13; Heinolan kaupunki 2015; LSL 2015.)

4.3 Heinolan vuokra-asunnot Oy:n yritysesitys

Heinolan vuokra-asunnot Oy on Heinolan kaupungin omistama vuokratyöyhtiö, jossa on yhteensä 671 asuntoa. Pääsääntöisesti asunnot ovat joko ARA-rahoitteisia kerrostalo- tai rivitaloasuntoja. Heinolan vuokra-asunnot Oy koostuu 34 eri taloyksiköstä. Näiden lisäksi Heinolan vuokra-asunnot hoitaa seitsemän pienemmän kiinteistö- tai asunto-osakeyhtiön isännöintiä ja vuokravalvontaa. Nämä pienemmät yhtiöt ovat kuitenkin rajattu tämän tutkimuksen ulkopuolella ja tutkimuksessa keskitytään vain isomman yhtiön 34 taloyksikköön. Keskeistä on huomioida, että kaupungin omistajuudesta huolimatta Heinolan vuokra-asunnot Oy vastaa kaikista kustannuksistaan ja toiminnan kannattavuudesta itse. Heinolan vuokra-asuntojen toiminta-ajatuksista kerrotaan seuraavasti:

Heinolan vuokra-asunnot Oy tarjoaa vuokra-asuntoja Heinolassa aravalain edellytykset täyttävälle henkilölle voittoa perimättä. (Urainen 2014.)

Yrityksen henkilöstö koostuu viidestä henkilöstä: isännöitsijästä, joka on myös yrityksen toimitusjohtaja, kahdesta toimistosihiteeristä, asumisneuvojasta ja teknisestä isännöitsijästä (Urainen 2014).

4.4 Asukastyytyväisyyskysely osana tutkimusta

Heinolan vuokra-asunnot on teettänyt joulukuussa 2014 asukastyytyväisyyskyselyn. Kysely on toteutettu lomakekyselynä kaikille 34 taloyksikön talouksille. Kysymyksistä pääosa on ollut Likert- eli numeroasteikolla vastattavia, mutta myös avoimelle kommentoinnille on tarjottu mahdollisuus. Kyselyn toteuttanut Feelback Oy on laatinut Heinolan vuokra-asunnoille yhteenvedon kyselyn tuloksista. Koska kysymyksiin on voinut pääosin vastata Likert-asteikolla, on kyselyn tulokset esitetty määrällisessä muodossa ja prosenttiarvoja sisältävinä kaavioina. Seuraavaksi kyselyn tuloksia arvioidaan tämän tutkimuksen tutkimusongelman näkökulmasta. Arviointi toteutetaan ajatuksella: löytyisikö tutkimustuloksista toisaalta syytä käyttöasteen laskulle ja toisaalta syntyisikö tuloksien pohjalta oivalluksia käyttöasteen nostamiseksi.

Kuten tämän tutkimuksen johdannossa kerrottiin, on Heinolan vuokra-asuntojen käyttöaste viimeisimmän tilastotiedon mukaan 91,61 prosenttia. Tämä luku on

vuoden 2014 11 kuukauden keskiarvo. Jos katsotaan viimeisintä käyttöastetta pelkästään marraskuulta 2014, on se vielä 11 kuukauden keskiarvoa alhaisempi eli 90,77 prosenttia. Johdannossa kerrottiin myös, että taloista noin 25 prosentissa käyttöaste sen verran huono, että se vetää käyttöasteiden keskiarvoa alaspäin. Taloyksiköinä tämä tarkoittaa yhdeksää taloyksikköä. Näitä ovat marraskuun 2014 käyttöasteineen:

• Heinolanvatro	85,94 %
• Lähteentie 8	66,34 %
• Muikkuojanpuisto	86,73 %
• Lammaskallionkatu 17	69,05 %
• Vuoksentie 3	46,76 %
• Kehräkatu 4	71,43 %
• Tuomipelto	82,35 %
• Marjatie 9	88,24 %
• Läpiänkatu 7	88,65 %.

Muissa taloyksiköissä käyttöaste on vähintään yli 90 prosenttia ja suurimmassa osassa 100 prosenttia. (Heinolan vuokra-asunnot Oy 2014.)

Asukastyytyväisyyskyselyn tuloksien arvioinnissa keskitytään vain edellä mainittujen, heikomman käyttöasteen taloyksiköiden vastauksiin, koska niiden uskotaan tarjoavan parhaiten tietoa tutkittavan aiheen kannalta. Taloudellisesta näkökulmasta on oleellista huomioida, että merkitys on myös taloyksikön asuntojen määrällä. Jos käyttöaste on 70 prosenttia 10 asunnon taloyksikössä, ei se taloudellisesti ole niin ratkaisevaa kuin, jos käyttöaste on 70 prosenttia 40 asunnon taloyksikössä. Koska tavoitteena on kuitenkin kokonaisvaltaisesti etsiä keinoja käyttöasteen nostamiseksi, otetaan tarkastelussa huomioon myös taloudelliselta painoarvoltaan pienet taloyksiköt. Kyselyn vastausprosentti on ollut noin 25,8 prosenttia kaikki vastanneet mukaan lukien. Heikomman käyttöasteen taloyksiköistä kyselyyn on vastannut 28 taloutta, kun potentiaalisia vastaajia on ollut 148 kappaletta, joten vastausprosentti on näiden talojen osalta ollut noin 18,9 prosenttia. Taloyksikkökohtaiset vastausprosentit on eritelty seuraavan sivun taulukossa 1.

TAULUKKO 1. Aukastyytyväisyyskyselyn vastausprosentti

Taloyksikkö	Talokohtainen vastausprosentti, kun tyhjät huoneistot on jätetty kokonaismäärästä pois (vastaukset / huoneistojen kokonaismäärä)
Heinolanvatro	4 / 30 = 13,3 %
Lähteentie 8	3 / 17 = 17,6 %
Muikkuojanpuisto	6 / 26 = 23,1 %
Lammaskallionkatu 17	3 / 15 = 20,0 %
Vuoksentie 3	1 / 9 = 11,1 %
Kehräkatu 4	1 / 5 = 20,0 %
Tuomipelto	6 / 17 = 35,3 %
Marjatie 9	4 / 22 = 18,2 %
Läpiänkatu 7	0 / 7 = 0 %

Vastausprosentti on varsin huono suurimmassa osassa tarkasteltavia taloyksiköitä, jos verrataan kaikkien vastanneiden vastausprosenttiin, joka on ollut 25,8. Tämä voi johtua monesta syystä. Yksi vaihtoehto on, että heikompi käyttöaste ja heikompi vastausaktiivisuus kulkevat syystä tai toisesta käsi kädessä. Seuraavaksi käydään läpi näiden 28 vastaajan vastauksia. Ehkä sitä kautta selviää syy myös keskimääräistä huonompaan vastausprosenttiin. Tulosten alkuperäinen vastausdata on saatu Feedback Oy:n tekemästä yhteenvedosta, josta tutkija on suodattanut seuraavaksi esitettävät tulokset. Tulosten arviointi ja tulosten pohjalta lasketut arvot, esimerkiksi keskiarvot, ovat myös tutkijan omaa päättelyä ja omia laskelmia. (Heinolan vuokra-asunnot Oy 2014; Heinolan vuokra-asunnot Oy: Feedback Oy 2015.)

Aukastyytyväisyyskyselyn tulosten esittely

Kyselyn yksi pääaihe on ollut asunnonhakuprosessi, johon vastanneista yli 96 prosenttia on ollut tyytyväisiä. Toinen kyselyn pääaihe on muodostunut vastaajien tyytyväisyydestä Heinolan vuokra-asuntojen palveluun ja toimintaan, asumiseen ja viihtyvyyteen, viestintään ja tiedonkulkuun, kiinteistöhoitoon ja asumiskustannuksiin. Näitä kaikkia osa-alueita on arvioitu Likert-asteikolla yhdestä viiteen siten, että yksi tarkoittaa erittäin tyytymätöntä, kolme tarkoittaa

neutraalia mielipidettä ja viisi tarkoittaa erittäin tyytyväistä. Myös vaihtoehto ”ei mielipidettä/ei kokemusta” on ollut kaikissa kohdissa mahdollinen. Lisäksi jokaisesta osa-alueesta on saanut antaa avointa palautetta.

Heinolan vuokra-asuntojen palvelu ja toiminta on käsittänyt henkilökunnan asiantuntemuksen, ystävällisyyden, palvelualttiuden, tavoitettavuuden ja yhteydenottoihin vastaamisen sekä toimiston aukioloajat. Näitä kaikkia on arvioitu pääsääntöisesti numeroilla neljä tai viisi, joten voidaan päätellä, että yrityksen palveluihin ja toimintaan ollaan tyytyväisiä. Tämän osion yhdessä avoimessa kommentissa on kritisoitu vuokralaisten valintaa ja moitittu talossa esiintyvän nykyään enemmän häiriötekijöitä ja päihdeaineiden käyttäjiä.

Asumisen ja viihtyvyyden arviointi on käsittänyt asunnon sijainnin, kunnon, neliöiden riittävyden ja viihtyisyyden arvioinnin. Lisäksi tässä osiossa on voinut arvioida rauhallisuutta ja järjestystä asuintalossa, talon ja yhteisten tilojen kuntoa, yhteisten tilojen siisteyttä sekä piha-alueiden siisteyttä, viihtyisyyttä ja varustelua. Asunnon sijaintia ja neliöiden riittävyttä on suurin osa, noin 80 prosenttia vastaajista arvioinut numeroilla neljä tai viisi, joten niihin ollaan pääsääntöisesti tyytyväisiä. Myös asunnon kuntoa ja viihtyvyyttä sekä talon ja yhteisten tilojen kuntoa on vastaajista enemmistö arvioinut numeroilla neljä tai viisi. Sen sijaan rauhallisuuteen ja järjestykseen asuintalossaan on vastaajista vain noin 46 prosenttia tyytyväisiä tai erittäin tyytyväisiä. Kahdeksan vastaajaa on antanut arvioksi luvun kolme eli heidän mielipiteensä on neutraali. Kuusi vastaajaa on arvioinut olevansa tyytymätön tai erittäin tyytymätön talon rauhallisuuteen ja järjestykseen. Huonoimmat arviot tässä osiossa on saanut yhteisten tilojen ja piha-alueiden siisteys sekä piha-alueiden varustelu ja viihtyisyys. Vain noin 32 prosenttia vastaajista on kertonut olevansa näihin tyytyväinen tai erittäin tyytyväinen. Eniten tyytymättömiä arvioita on tullut piha-alueista. Myös joitain avoimia kommentteja on annettu esimerkiksi lasten leikkipaikkojen puutteista ja rappukäytävän sekä huoneiston tunkkaisesta ilmasta.

Heinolan vuokra-asuntojen viestinnän ja tiedonkulun arviointi on kyselyssä käsittänyt kotisivujen sisällön, lehtien, tiedotteiden ja julkaisujen, yleisen tiedotuksen, asukkaiden vaikutusmahdollisuuksien sekä asukastoiminnan arvioinnin. Kotisivujen osalta puolella vastanneista ei ole mielipidettä tai

kokemusta sivuista, joka on hyvä tiedostaa. Myös julkaisujen, lehtien ja tiedotteiden osalta tai yleisestä tiedotuksesta joillain vastaajilla ei ole mielipidettä tai kokemusta. Siltä osin, kun näitä on arvioitu, on arvioksi pääsääntöisesti annettu kolme tai neljä. Asukkaiden vaikutusmahdollisuuksien ja asukastoiminnan suhteen useammalla vastaajalla ei jälleen ole mielipidettä tai kokemusta. Siltä osin, kun arvioita on annettu asukkaiden vaikutusmahdollisuuksien suhteen, ovat ne jakautuneet tasaisesti yhdestä viiteen. Asukastoiminnan suhteen sen sijaan arviot ovat pääosin yhdestä kolmeen eli erittäin tyytymättömästä neutraaliin suhtautumiseen.

Kiinteistönhoidon arviointi on käsittänyt kiinteistöhoitohenkilöstön asiantuntemuksen, ammattitaidon, ystävällisyyden, palvelualttiuden ja tavoitettavuuden arvioinnin. Lisäksi tässä osiossa on tullut arvioida kiinteistöhoitoasioista tiedottamista, pyydettyjen korjaustarpeiden toteutumista, jätehuoltotilojen siisteyttä ja toimivuutta, siivousta sekä onnistumista kiinteistönhoidossa vuodenajasta riippumatta. Kaikissa tämän osion kysymyksissä enemmistön 28 vastaajasta on antanut arvioksi luvun neljä tai viisi, joten kiinteistöhoitoon ollaan varsin tyytyväisiä. Muutama on myös jättänyt kysymykseen vastaamatta tai heillä ei ole ollut mielipidettä tai kokemusta asiasta, mikä entisestään nostaa positiivisten vastausten osuutta kaikista vastauksista.

Asumiskustannusten osiossa on arvioitu vuokratasoa verrattuna vastaaviin asuntoihin lähialueella, vesimaksua ja muita mahdollisia maksuja. Vuokratasoa on arvioitu tasaisesti kaikilla luvuilla yhdestä viiteen eli osa on tyytyväisiä ja osa on tyytymättömiä vuokratasoon. Yleisimmät annetut arviot ovat kuitenkin yksi ja neljä. Muutama on myös jättänyt kysymykseen vastaamatta tai heillä ei ole ollut mielipidettä tai kokemusta asiasta. Vesimaksuja ja muita mahdollisia maksuja on arvioitu pääsääntöisesti luvuilla kolme, neljä tai viisi, joten niiden tasoon ollaan tyytyväisiä tai niiden suuruuteen suhtaudutaan neutraalisti. Useampi vastaaja on myös jättänyt näissä kohdissa vastaamatta kysymykseen tai heillä ei ole ollut mielipidettä tai kokemusta asiasta. Muutama vastaaja on kommentoinut vuokran olevan kallis verrattuna asunnon kuntoon. Yksi on myös kommentoinut vastaavanlaisten asuntojen olevan yksityisellä jopa edullisempia.

Kyselyn päätteeksi on vielä tiedusteltu avointa palautetta sekä onko vastaaja kuinka halukas suosittelemaan Heinolan vuokra-asuntoja tuttavilleen ja onko vastaaja suunnittelemassa pois muuttoa asunnosta ja jos on, niin miksi.

Suositteluhalukkuutta on voinut arvioida Likert-asteikolla nollasta kymmeneen ja luku on sitä korkeampi, mitä halukkaampi on suosittelemaan. Tämän kohdan arvioiden keskiarvo on 5,74. Enemmistö vastaajista ei ole muuttamassa pois tai jos onkin, tapahtuu muutto Heinolan vuokra-asuntojen sisällä. 32,1 prosenttia heikomman käyttöasteen taloyksiköiden vastaajista on kuitenkin kertonut suunnittelevansa pois muuttoa. Syiksi mainitaan esimerkiksi elämän tilanne, työn perässä muutto, häiriöt nykyisessä talossa, kallis vuokra ja huoneiston tunkkainen ilma. Avoimessa palautteessa on annettu kommentteja esimerkiksi remonttitoiveista ja -tarpeista, toivottu vuokran tarkistusta ja asunnon parempaa lämmitystä.

Asukastyytyväisyyskyselyn tulosten arviointi

Nyt kun kyselyn sisältö tuloksineen on käyty läpi, on tärkeää tarkastella varsinkin huonompia arvioita saaneita osa-alueita. Ovatko huonot arviot esimerkiksi taloyksikkökohtaisia vai jakautuvatko ne tasaisesti kaikkiin heikon käyttöasteen taloyksiköihin. Heikomman käyttöasteen talojen huonojen arvioiden määrää verrataan myös kyselyn paremman käyttöasteen taloyksiköiden vastaaviin määriin, jotta nähdään, poikkeavatko ne paljon toisistaan. Vertailu on esitetty seuraavan sivun taulukossa 2. Huonolla arviolla tarkoitetaan lukuja yksi tai kaksi, sillä ne ovat kyselyssä ilmaisseet tyytymättömyyttä tai erityistä tyytymättömyyttä tiedusteltuun asiaan. Arvioiden kokonaismäärään ei ole laskettu mukaan ”ei mielipidettä/ei kokemusta” -vastauksia. Taulukon lyhenteellä HKA tarkoitetaan heikomman käyttöasteen ja lyhenteellä PKA paremman käyttöasteen taloyksiköitä.

TAULUKKO 2. Asukastyytyväisyyskyselyn tulosten vertailua

Arvioitu osa-alue	Huonojen arvioiden taloyksikkökohtaisuus (HKA taloyksiköt)	Huonojen arvioiden osuus kaikista arvioista (HKA taloyksiköt)	Huonojen arvioiden osuus kaikista arvioista (PKA taloyksiköt)
Rauhallisuus ja järjestys asuintalossa	Jakautunut viiteen eri taloyksikköön	6 / 27 = 22,2 %	9 / 121 = 7,4 %
Piha-alueiden siisteys ja viihtyisyys	Jakautunut neljään eri taloyksikköön	6 / 26 = 23,1 %	16 / 118 = 13,6 %
Piha-alueiden varustelu	Jakautunut seitsemään eri taloyksikköön	12 / 27 = 44,4 %	20 / 118 = 16,9 %
Asukkaiden vaikutusmahdollisuudet	Jakautunut kolmeen eri taloyksikköön	5 / 17 = 29,4 %	17 / 75 = 22,7 %
Asukastoiminta	Jakautunut neljään eri taloyksikköön	7 / 18 = 38,9 %	17 / 66 = 25,8 %
Vuokrataso verrattuna vastaaviin asuntoihin lähialueella	Jakautunut viiteen eri taloyksikköön	9 / 23 = 39,1 %	14 / 107 = 13,1 %

Edellä jo selostettiin, että heikomman käyttöasteen taloyksiköissä arvioiden keskiarvo on 5,74, kun on kysytty asukkaiden halukkuutta suositella Heinolan vuokra-asuntoja tuttavilleen. Paremman käyttöasteen taloyksiköissä vastaava luku on 7,45, kun asteikko on ollut nolasta kymmeneen eli suosittelemattomuus on korkeampi. Lisäksi edellä kerrottiin, että 32,1 prosenttia heikomman käyttöasteen taloyksiköiden asukkaista on suunnitellut pois muuttoa. Paremman käyttöasteen taloyksiköissä vastaava luku on vain 6,8 prosenttia eli pois muuttoaikeita on paljon harvemmillä asukkailla.

Jos 28 vastaajan vastauksia tarkastellaan vielä vastaajatasolla ja taloyksikkökohtaisesti, voi niistä tehdä muutamia huomioita:

- vastaajakohtainen vastausten keskiarvo vaihtelee välillä 2,39 - 4,77, kun maksimiarvo on 5
- tyytyväisimmät asukkaat ovat Lähteentie 8:ssa, jonka asukkaiden Likert-asteikolla annettujen arvioiden keskiarvot ovat yli neljä

- myös Marjatie 9:stä annettujen arvioiden keskiarvot ovat yli neljä yhtä vastaajaa lukuun ottamatta
- eniten vuokratason tyytymättömiä asukkaita on Muikkiojanpuistossa, jossa kuudesta vastaajasta neljä on ilmoittanut olevansa erittäin tyytymätön vuokratason.

Muuten vastauksissa ei ole huomattavissa, että joku taloyksiköistä korostuisi tietyn osa-alueen suhteen tai taloyksikkönä esimerkiksi muita paljon huonommaksi.

Mitä edellä tehdystä tarkastelusta ja vertailusta voi päätellä?

Edellä tehdystä tarkastelusta voi todeta ainakin sen, että huonot arviot jakautuvat tasaisesti heikomman käyttöasteen taloyksiköihin. Toisaalta tämä kertoo siitä, että samat puutteet toistuvat taloyksiköstä toiseen. Kuitenkin, koska vastaajia on kokonaisuudessaan niin vähän, on tässä esillä vain muutaman vuokralaisen mielipide kustakin taloyksiköstä, joten saatuihin tuloksiin ei voi liiaksi tukeutua.

Vuokralaiset, jotka asuvat heikomman käyttöasteen taloissa, eivät ole niin halukkaita suosittelemaan Heinolan vuokra-asuntojen kohteita. He myös ovat paljon suuremmalla prosentilla muuttamassa pois nykyisestä asunnostaan, kuin vuokralaiset, jotka asuvat paremman käyttöasteen taloyksiköissä. Tästä voi päätellä, että nämä asukkaat ovat yleisesti paljon tyytymättömämpiä vuokranantajaansa sekä omaan asumistilanteeseensa, vaikka heidän antamansa arviot eivät kokonaisuutena niin huonoja olisikaan. Siltä osin kun tuloksia on nostettu lähempään tarkasteluun ja vertailuun, on heikomman käyttöasteen taloyksiköiden huonojen arvioiden määrä suhteessa suurempi kaikissa tarkastelluissa osa-alueissa kuin paremman käyttöasteen taloyksiköiden. Myös tästä voi päätellä, että heikomman käyttöasteen ja asukastyytyväisyyden välillä on yhteys. Talot, joissa on heikompi käyttöaste, on myös tyytymättömimmät asukkaat. Kyselyn osa-alueet, jotka saivat heikomman käyttöasteen taloyksiköiltä hyvät arviot, saivat hyvät arviot myös koko kyselyn tasolla.

Loogisesti ajatellen asukkaiden tyytymättömyys aiheutuu ainakin osittain juuri edellä lähempään tarkasteluun nostetuista osa-alueista, jotka saivat huonoimmat arviot kyseisiltä asukkailta. Osa-alueista pihoihin liittyvät seikat sekä asukkaiden

vaikutusmahdollisuudet ja asukastoiminta tuskin ovat vielä asukkaan mielessä ratkaisevia, jos he muuten ovat tyytyväisiä. Se, että vuokrataso verrattuna vastaaviin asuntoihin lähialueella sekä rauhallisuus ja järjestys asuintalossa ovat huonoimpien arviointien joukossa, on jo merkittävämpää. Todennäköistä on, että nämä kaksi seikkaa vaikuttavat asuntojen menekkiin ja ovat syitä heikompaan käyttöasteeseen. Tämä päätelmä perustuu siihen, että turvallisuuden tunteella, rauhallisella elinympäristöllä, asunnon hinta-laatusuhteella ja kustannuksilla on ihmiselle yleensä suurempi merkitys kuin esimerkiksi asukastoiminnassa mukanaololla. Jos verrataan huonojen arvioiden osuutta heikomman ja paremman käyttöasteen taloyksiköissä näiden kahden osa-alueen suhteen, huomataan, että huonojen arvioiden osuus kaikista arvioista on heikomman käyttöasteen taloyksiköissä paljon isompi. Heikomman käyttöasteen taloyksiköt ovat saaneet sekä vuokratasosta että rauhallisuudesta ja järjestyksestä asuintalossa kolme kertaa enemmän huonoja arvioita suhteessa kokonaisvastausmäärään kuin paremman käyttöasteen taloyksiköt.

Kuten tämän alaluvun alussa todettiin, on kyselyn vastausprosentti ollut huonompi tutkimuksen kohteena olevissa taloyksiköissä verrattuna kaikkien taloyksiköiden vastausprosenttiin. Syy huonoon vastausprosenttiin ei selkeästi selvinnyt tuloksia läpikäymällä, joten sitä voi vain arvailla. Esimerkiksi suositteluhaluutta ja muuttoaikeita käsittelevien kysymyksien kautta välittyi kuitenkin keskimääräistä suurempi tyytymättömyys kyseisissä taloyksiköissä. Jos sitten mietitään, että tyytyväisyyskyselyyn vastaa mieluummin ne, jotka uskovat vastauksiensa merkitsevän jotain kuin ne, jotka eivät usko vastaamisesta olevan mitään hyötyä, on tilanne todennäköisesti se, että vastaamatta jättäneet ovat vähintään yhtä tyytymättömiä kuin kyselyyn vastanneet. Huomioon on otettava myös se, että rauhallisuus ja järjestys asuintalossa saivat suhteellisen paljon huonoja arvioita eli rauhattomuutta ja epäjärjestyttä ilmenee, kun jotkut asukkaat tätä aiheuttavat. Jos asukkaalle ei ole tärkeää huomioida naapureitaan ja asua häiritsemättä näitä, ei hänelle todennäköisesti ole tärkeää myöskään vastata kyselyyn ja vaikuttaa asukastyytyväisyyteen.

4.5 Isännöitsijän haastattelu osana tutkimusta

Mahdollisimman laajan kokonaiskuvan saamiseksi osana tutkimusta toteutettiin myös haastattelututkimus case-yrityksen, Heinolan vuokra-asuntojen henkilöstölle. Haastattelussa esitettiin varsinaisia kysymyksiä, mutta osa kysymyksistä koski laajaa asiakokonaisuutta, joten ne olivat tyypiltään enemmän teemakysymyksiä kuin strukturoituja kysymyksiä. Näin ollen haastattelu oli lajiltaan lomakehaastattelun ja teemahaastattelun välimuoto. Tähän ratkaisuun päädyttiin, jotta tutkija sai vastaukset haluamiinsa asioihin, mutta haastateltavalla oli myös mahdollisuus tuoda haastatteluun mukaan sellaista, mistä tutkija ei häneltä ollut huomannut tai tiennyt kysyä. Kysymykset muotoiltiin teoreettisen tiedon ja asukastyytyväisyyskyselyn tulosten pohjalta tutkimuksen aihe mielessä pitäen. Haastattelulomake on tämän tutkimuksen liite 1.

Haastattelu oli tarkoitus toteuttaa Heinolan vuokra-asuntojen henkilöstölle, joka käsittää kaksi toimistosihteerää, asumisneuvojan, teknisen isännöitsijän ja isännöitsijän, joka on myös yhtiön toimitusjohtaja. Koska osa kysymyksistä koski vuokra-asuntojen talouspuolta ja lainoitusta, josta vain isännöitsijä on kokonaisvaltaisesti tietoinen ja tekninen isännöitsijä oli juuri vaihtunut, päätti henkilöstö haastattelulomakkeeseen tutustuttuaan, että isännöitsijä, Merja Uurainen, toimisi virallisena haastateltavana. Tätä ratkaisua tuki myös se, että työyhteisö on pieni ja varsin tiivis, joten kaikilla on talouspuolta lukuun ottamatta tasavertaiset ja samankaltaiset tiedot yrityksen jokapäiväisistä toiminnoista ja tilanteesta, joten ei ollut vaaraa, että jotain oleellista jää kertomatta, jos vain yhtä henkilöä haastatellaan. Lisäksi haastattelija, joka on myös tämän tutkimuksen tekijä, on itse työskennellyt aikaisemmin kyseisessä yrityksessä ja voi kokemuksen perusteella todeta ja luottaa siihen, että isännöitsijän haastattelu oli riittävä tämän tutkimuksen tarpeisiin. Koska haastattelija tunsi haastateltavan ennalta, auttoi tämä poistamaan haastattelututkimukseen mahdollisesti liittyvän ongelman haastattelutilanteen jäykkyydestä tai jännittyneisyydestä ja haastattelu etene varsin sujuvasti keskustelemaan tyyliin. Tulosten selkeyden vuoksi haastattelija koki toimivammaksi esittää tulokset perinteisenä tekstinä suorien lainauksien sijaan.

Haastattelun tulokset

Haastattelun kysymykset jaettiin kolmeen osa-alueeseen, jotka olivat Heinolan vuokra-asuntoja, asukastyytyväisyyskyselyä ja käyttöasteen nostamista koskevat kysymykset. Ennen haastattelun aloittamista isännöitsijä tutustui haastattelulomakkeen teemoihin ja kysymyksiin. Tämän jälkeen aloitettiin varsinainen haastattelu, joka nauhoitettiin. Joidenkin kysymyksiä kohdalla haastattelijä teki vielä jatkokysymyksiä, jos haastateltavan vastaukset antoivat tähän aihetta. Seuraavaksi esitellään haastattelun sisältö vastauksineen osa-alue kerrallaan.

Heinolan vuokra-asuntojen osalta kysyttiin ja vastattiin seuraavaa:

Tulisiko talojen/asuntojen uudelleen järjestely, myynti, käytöstä poistokyseen aravarajoitukset huomioiden (eli mikä on Vuokra-asuntojen/lainojen todellinen tilanne tämän suhteen, haittaavatko rajoitukset liiaksi)?

Heinolan vuokra-asuntojen ARA-rahoitetut talot ja asunnot ovat kaikki vielä tällä hetkellä rajoituksen alaisia, mikä vaikeuttaisi niiden mahdollista luovutusta eli myymistä. Lisäksi, jos mietitään myymisen kannattavuutta, saattaa vuokratalo myymisen jälkeen jatkaa vuokratalona, jolloin potentiaalisten vuokralaisten määrä ei todellisuudessa lisäänty. Myös vuokra-asuntojen muuttuminen omistusasunnoiksi myymisen yhteydessä ei välttämättä auta, jos asukkaalla on varaa ostaa vuokraamansa asunto omaksi. Tällöin asukas vain muuttuu vuokralaisesta omistusasuntoasujaksi ja potentiaalisten vuokralaisten määrä ei edelleenkään lisäänty. (Urainen 2015.)

Myös talon purkamisvaihtoehtoa sivuttiin haastattelussa. Jos talo purettaisiin, poistuisi talo, mutta jäljelle jäisi talon lainat tai purkulainat. Talojen purkaminen ei olisi järkevää tässä vaiheessa muutenkaan, sillä talojen pitäisi olla todella vanhoja ja huonossa kunnossa sekä niiden käyttöasteen todella huono, että purkamiseen kannattaa ryhtyä. Tämä ei ole tilanne Heinolan vuokra-asuntojen heikomman käyttöasteen talojenkaan kanssa. Heinolan vuokra-asunnoilla on myös joitain vapaarahoitteisia asuntoja, joita olisi helpompi myydä, mutta nämä asunnot ovat yksiöitä, joiden vuokraamisessa ei ole ongelmaa. Haastattelun yhteydessä

nousi esille myös talojen ikä ja asuntojen asukkaiden omaksilunastamismahdollisuus. Suurin osa kerrostaloista on rakennettu 70-luvulla ja rivitalot pääosin 80–90 -lukujen taitteessa. Asuntojen omaksilunastaminen ei ole mahdollista, sillä vuosien varrella eri asunto-osakeyhtiöt on fuusioitu osaksi yhtä isoa yhtiötä, mikä estää omaksilunastamisen. (Urainen 2015.)

Heinolan vuokra-asuntojen tyhjillään olevat asunnot ovat pääsääntöisesti kolmioita, joiden menekin lisäämiksi asuntojen uudelleen järjestelyä on jo kokeiltu ja toteutettu. Kolmioita on muutettu kahden henkilön asunnoiksi siten, että molemmilla on omat makuuhuoneet, mutta muuten asunnon tilat ovat yhteiset. Esimerkiksi sosiaalitoimen tukiasutettavia on asutettu tällä järjestelyllä onnistuneesti. Koska kokeilu on ollut onnistunut, on jo mietitty, otettaisiinko tulevaisuudessa lisää asuntoja tällaisen järjestelyn piiriin. Asumisen valvonta tapahtuu näissä tapauksissa sosiaalitoimen oman asumisneuvojan toimesta, joten asuntomäärän lisäykseen vaikuttaa myös se, onko sosiaalitoimella halukkuutta ja resursseja ottaa valvontaansa lisää tämän kaltaisia asuntoja asukkaineen. Yhteisasumismahdollisuutta on tarjottu myös työporukoille, opiskelijoille ja viimeisimpänä vanhuksille. Vanhuksille asuntoja on markkinoitu turvallisenä yhteisasumisena suoraan ja myös yhteistyötä sosiaalitoimen kanssa on suunniteltu. (Urainen 2015.)

ARA-rahoitteisissa taloissa asukasvalintaa on rajoitettu ja tältä pohjalta haastatteli esittikin jatkokysymyksen, aiheuttavatko rajoitukset esteitä asuntojen tarjoamisessa jollekin kohderyhmälle. Isännöitsijän mukaan ARA-kohteiden valvonnasta vastaavalta toimistosihteeriltä on tarvittaessa tarkastettu, että joidenkin, esimerkiksi työporukoiden, asuttaminen sopii. Koska Heinolan vuokra-asunnot on pystynyt tarjoamaan kolmioita kaikille asukasedellytykset täyttävillä, ovat he tämän jälkeen voineet tarjota vielä tyhjillään olevia kolmioita myös muille, esimerkiksi tulorajat ylittävälle, hakijoille. (Urainen 2015.)

Mitkä ovat Vuokra-asuntojen mahdollisuudet ja resurssit (taloudelliset ja muut) tehdä toimenpiteitä?

Budjetti toimenpiteitä varten on laadittu siten, että asuntotarkastuksissa ilmenneet remontti- ja korjaustarpeet voidaan hoitaa. Siistimisremontit asuntoihin tehdään sen mukaan, että ne ovat vuokrauskelpoisia, kenellekään ei tarjota epäsiistiä tai

huonokuntoista asuntoa. Lisäksi budjetissa on alettu nyt varautua myös energiataloudellisiin remonteihin ja talojen kuntoa pyritään kohentamaan ja ylläpitämään esimerkiksi remontoimalla tarvittaessa lämmitysjärjestelmiä ja putkistoja niiden kunnossa pysymisen takaamiseksi. Muihin kalliisiin toimenpiteisiin, esimerkiksi talojen purkamiseen, ei budjetissa ole varauduttu. (Urainen 2015.)

Kuinka suuri on heikomman käyttöasteen talojen vaikutus talouteen?

Yhtiön liikevaihto oli viime vuonna 3,8 miljoonaa euroa ja vajetta oli 330 000 euroa, kun 280 000 euron vajeeseen oli budjetissa varauduttu eli ylitys oli 50 000 euroa. Heikomman käyttöasteen taloyksiköt vaihtuvat ajoittain, mutta sijaitsevat aina keskustan ulkopuolella. Lisäksi pienet asunnot ja rivitalo-ohuoneistot ovat koko ajan täynnä, joten tyhjillään olevat asunnot ovat isompia kerrostaloasuntoja. Talon koosta riippuen käyttöaste saattaa muuttua merkittävästi heikommaksi jo muutaman tyhjän asunnon takia, mutta rahallinen merkitys ei tällöin ole kuitenkaan suuri. Haastateltavan mukaan vuoden 2015 osalta on ollut havaittavissa piristystä asuntojen kysynnässä, mutta toisaalta nyt ollaan vasta keväässä ja vuoden alkupuolella. (Urainen 2015.)

Asukastyytyväisyyskyselyn osalta kysyttiin ja vastattiin seuraavaa:

Oletteko käyneet läpi asukastyytyväisyyskyselyn tuloksia?

- **mitä olette mieltä asukastyytyväisyyskyselyn tuloksista?**
- **vastasivatko tulokset sitä, miltä tilanne vaikuttaa teidän jokapäiväisessä työssä?**
- **yllättikö jokin?**

Tuloksiin oltiin todella tyytyväisiä. Tulokset olivat toimiston toiminnan ja kiinteistön hoidon osalta hyviä ja sellaisia, millaisiksi ne jokapäiväisen työn perusteella arveltiin. Yllättävää kyselyn tuloksissa oli se, että yksittäisissä avoimissa vastauksissa asukkaiden mielipiteet samasta asiasta saattoivat olla täysin päinvastaisia ja erota toisistaan täysin. (Urainen 2015.)

Asukaskyselyssä iso osa vastaajista oli sanonut, ettei ole kokemusta tai mielipidettä kotisivuista (85 / 139). Voisiko kotisivujen kehittämisestä mielestänne olla apua käyttöasteen nostamisessa?

Heinolan vuokra-asuntojen kotisivut ovat olleet tähän asti Heinolan kaupungin kotisivujen yhteydessä, mutta nyt omat, erilliset sivut ovat työn alla ja ne valmistuvat kesään mennessä eli kotisivuja ollaan kehittämässä. (Uurainen 2015.)

Myös asukastoiminnan suhteen lähes puolet vastanneista (62 / 147) oli vastannut, ettei heillä ole kokemusta tai mielipidettä asukastoiminnasta. Mitä tämä mielestänne kertoo, voisiko tämän kehittäminen auttaa käyttöasteen nostamisessa, jos asukkaita esimerkiksi osallistettaisiin enemmän?

Asukastoiminnan tuloksien osalta haaste on siinä, että asukastoiminta vaatii myös asukkailta panostusta ollakseen onnistunutta. Asukastoimintaa on vaikea pakottaa asukkaille, jos siihen ei ole kiinnostusta heidän taholta tai jos asukkaat odottavat, että toimintaa tuodaan ”syliin” ja valmiiksi tehtynä. Vaikka näin toimittaisiinkin, ei asukastoiminnan oikeellisuus siltikään välttämättä olisi onnistunut. Asukasiloja on järjestetty, mutta asukkaat kovin vähän osallistuvat niihin. Myös tiedotteita pyritään jakamaan siten, että yhtiöstä tarpeellinen määrä tietoa lähtee asukkaille. Siihen ei kuitenkaan voida vaikuttaa, lukevatko asukkaat näitä saamiaan tiedotteita. (Uurainen 2015.)

Käyttöasteen nostamisen osalta kysyttiin ja vastattiin seuraavaa:

Mikä on teidän mielestä suurin haaste saada käyttöaste nousemaan, jos ajatellaan

- **yrityksen kannalta?**

Ongelmana on, että asukkaita ei ole tarjolla, jolloin tilanne on vaikea. Taloudellisesta näkökulmasta, jos saataisiin yrityksen talous tasapainoon eli esimerkiksi viime vuonna ollut 330 000 euron vaje pois ja vuokratuloja näiden sijaan, saisi asuntoja ja taloja kunnostettua enemmän tällä rahalla, mikä olisi hyvä asia. Lisäksi yrityksen kannalta olisi parempi, että asunnot kuluisivat käytössä, kuin että ne pilaantuvat tyhjillään oloon. Aina olisi parempi, että talo eläisi normaalia elämänkaartaan. Asunnoissa asuttaisiin ja ne kuluisivat käytössä ja sitä kautta syntyisi remonttitarpeita. (Uurainen 2015.)

- **toimintaympäristön kannalta (Heinola)?**

Heinola on muuttotappiokunta, jossa työpaikat ovat vähissä, joten kaupunkiin tulevia asukkaita ei ole. Tällöin käyttöastetta pyörittävät samat asukkaat, jos uusia asukkaita ei saada kaupungin ulkopuolelta. Jos vain omat asukkaat muuttavat asunnosta toiseen, on se yhtiölle kaikkein kalleinta muuttamista, kun käyttöaste ei todellisuudessa nouse. Asukkaita pitäisi saada joko Heinolan sisällä toisilta vuokranantajilta ja omistusasunnoista tai sitten kaupungin ulkopuolelta. (Urainen 2015.)

Tuleeko mieleen mitään keinoja tilanteen parantamiseksi (joista ei ole vielä keskusteltu)?

Asukastoiminnan uudenlaista kehittämistä tulisi miettiä, jotta saataisiin Heinolan vuokra-asuntojen imagoa jollain tasolla nostettua ja sitä kautta yhtiön nimeä tietoisuuteen, että meiltä voi kysyä asuntoja. Ehkä sitä kautta tulevaisuudessa saataisiin lisää vuokralaisia jo olemassa olevien asukkaiden lisäksi, asunnot kun ovat kohtuuhintaisia ja hyväkuntoisia. Jo nyt on voinut huomata, että toimiston muutettua uusiin tiloihin, asiakkaat ovat löytäneet toimiston tiloihin helpommin. (Urainen 2015.)

Haastattelun tulosten arviointi

Heinolan vuokra-asuntojen isännöitsijän haastattelu on otettu osaksi tutkimusta, jotta tutkija saa mahdollisimman laajasti tietoa case-yrityksestä juuri tutkitun aiheen näkökulmasta. Tutkimuksen lopputuloksen kannalta on tärkeä tietää, mikä on yhtiön tilanne ja esimerkiksi käytettävissä olevat resurssit tällä hetkellä. Lisäksi haastattelu antaa tutkimuksen toimeksiantajalle paremman mahdollisuuden tuoda tutkimukseen mukaan sellaista, minkä hän kokee tärkeäksi. Haastattelun tulokset ovat siinä mielessä hyvät, että ne antavat suoria vastauksia aiheisiin, joita haastattelun avulla on pyritty selvittämään. Toisaalta tämä tarkoittaa sitä, että haastattelun vastaukset eivät jätä paljon tilaa tulkinnalle, vaan vastaukset ovat pitkälle sitä, miten ne tulee myös ymmärtää.

Joitain päätelmiä haastattelun vastausten välistä on kuitenkin tehtävissä. Vastauksista välittyy, että case-yrityksellä, Heinolan vuokra-asunnoilla, on tietoinen pyrkimys viivytyksettä kehittää toimintaa ja tilannetta, jos se katsotaan

tarpeelliseksi. Esimerkiksi tämä tutkimus käsittelee käyttöasteen nostamista ja ennen kuin tämä tutkimus valmistuu, on yrityksessä jo pyritty tutkimuksen teon aikana tekemään joitain pienempiä toimenpiteitä käyttöasteen nostamiseksi. Asuntojen uudelleen järjestelyllä on pyritty vähentämään tyhjien kolmioiden määrää. Asukastyytyväisyyskyselyssä asukastoiminta on saanut huonoimmat arviot ja kun asukastoimintaa käytiin haastattelussa läpi, huomaa isännöitsijän vastauksista, että asukastoimintaan liittyvät tutkimustulokset on tiedostettu ja siihen liittyviä haasteita pohdittu. Asukastoiminnan haaste tiivistyy ajatukseen, että yritys yksinään ei voi saada aikaan hyvää asukastoimintaa, vaan se vaatii myös asukkaiden aktiivisuutta, oivaltavat asukkaat sitten tämän tai eivät. Joka tapauksessa yritys tiedostaa, että asukastoimintaa tulee jollain tavalla kehittää ja ehkä kokonaan uudistaa, jotta sen kautta saataisiin myös Heinolan vuokra-asuntojen imagolle nostetta, yritykselle lisää tunnettuutta ja lopulta lisää uusia vuokralaisia.

Haastattelun vastauksista välittyy useammassa kohdassa, että Heinolan vuokra-asunnot halutaan kokonaisuutena viedä uudelle tasolle ja sitä kautta saada uusia vuokralaisia. Sen lisäksi, että tyhjien asuntojen ongelmaa yritetään helpottaa asuntojen uudelleen järjestelyllä ja tämän tutkimuksen teettämisen avulla sekä asukastoimintahaasteita pohditaan, ollaan yritykselle myös avaamassa uudet, omat kotisivut, kun aikaisemmin Heinolan vuokra-asuntojen tiedot löytyivät vain Heinolan kaupungin kotisivuilta. Lisäksi vuokra-asuntojen toimisto on muuttanut uusiin tiloihin, johon asiakkaat ovat löytäneet helpommin. Haastattelun pohjalta voi vetää sen johtopäätöksen, että toiminta-aktiivisuus käyttöasteongelman helpottamiseksi on tällä hetkellä hyvin korkealla.

Kuten edellä todettiin, monet haastattelun vastauksista olivat suora vastaus selvitettyyn aiheeseen, eikä niitä tule alkaa syvällisemmin tulkitsemaan. Muutamia keskeisiä oivalluksia haastattelun pohjalta voi kuitenkin nostaa esiin. Heinolan vuokra-asuntojen talot ovat edelleen ARA-rajoitusten piirissä, mutta nämä rajoitukset eivät ole este millekään toimenpiteille, joita talojen suhteen on kannattavaa toteuttaa. Käyttöastetta mahdollisesti parantavia toimenpiteitä pystytään toteuttamaan ja on jo toteutettu rajoitusten puitteissa. Sosiaalitoimen kanssa tehdään jo yhteistyötä ja käyttöasteongelman ratkaisemiseksi

harkitsemisen arvoista on yhteistyön hyödyntäminen mahdollisimman tehokkaasti.

Taloudellisesti kovin kalliisiin ja poikkeuksellisiin toimenpiteisiin ei budjetissa ole varauduttu ja ARA-rajoitukset huomioon ottaen tällainen varautuminen esimerkiksi vuokria nostamalla ei ole edes mahdollista. Haastattelun perusteella talojen kunto vaikuttaa kuitenkin olevan varsin hyvä ja lisäksi käyttöasteen taloyksikkökohtaiset heilahtelut ovat sen verran yleisiä, ettei mittaviin toimenpiteisiin, kuten talojen myymiseen tai jopa purkamiseen, kannata ryhtyä. Haastattelijan käsityksen mukaan, mikään tietty taloyksikkö ei korostu erityisen huonoksi. Asuntojen kunnostustarve kartoitetaan järjestelmällisesti ja kuntoa ylläpitävät toimenpiteet toteutetaan aina poikkeuksetta. Tyhjästä asunnoista aiheutuva vaje ei vielä vaikuta olevan ratkaisevan suuri, sillä esimerkiksi juuri kaikki tarvittavat kunnostus- ja ylläpitotoimenpiteet pystytään hoitamaan. Itsestään selvää kuitenkin on, että vajeen kääntäminen vuokratuloiksi auttaisi yhtiön taloutta ja helpottaisi esimerkiksi kunnostustoimenpiteiden tekoa.

Asukastyytyväisyyskyselyn tuloksissa yllätti joidenkin vastaajien täysin päinvastaiset mielipiteet samasta asiasta. Tästä voi päätellä, että yksittäiset, toistensa vastaiset mielipiteet asukastyytyväisyyskyselyssä kannattaa ehkä jättää omaan arvoonsa ja kiinnittää huomio vain mielipiteisiin, jotka toistuvat useammassa kuin yhdessä vastauksessa. Lisäksi tyhjien asuntojen asuttaminen koetaan tärkeäksi myös talon oikeanlaisen kulumisen ja kunnostamisen kierteen toteutumiseksi, ei pelkästään vuokratulojen takia. Käyttöasteen nostamisen suurimpia haasteita on Heinola toimintaympäristönä. Jos tarjontaa on kovasti yli kysynnän, on tilanteessa lähes mahdotonta löytää täysin ongelman ratkaisevaa ratkaisua.

4.6 SWOT-analyysi toimenpiteitä koskevien päätöksien tueksi

Koko tutkimus on tähdännyt SWOT-analyysiin, joka vetää yhteen kaikkein olennaisimman tiedon ja johtopäätökset tutkimuksesta ja luo näin kokonaiskuvan case-yrityksen tilanteesta, jonka pohjalta voidaan suunnitella sopivia jatkotoimenpiteitä. Hyvän SWOT-analyysin edellytyksenä on, että analyysia tuetaan erilaisilla, huolellisilla osa-analyyseilla, esimerkiksi yrityksen toimintaa

analysoitaessa huomioidaan myös yrityksen toimintaympäristö. SWOT-analyysiin koostettavien seikkojen suhteen pitää olla kriittinen. Analyysiin johtavan pohjatyön on toisaalta oltava tarkkaa, kokonaisvaltaista ja seikkaperäistä, mutta itse analyysiin koostetaan mieluummin muutama olennainen ja tärkeä teema kuin monta yksittäistä seikkaa. SWOT koostuu neljästä osa-alueesta: vahvuuksista (strengths = S), heikkouksista (weaknesses = W), mahdollisuuksista (opportunities = O) ja uhista (threats = T). Vahvuuksilla ja heikkouksilla tarkoitetaan yrityksen sisäisiä asioita. Mahdollisuuksilla ja uhilla tarkoitetaan yrityksen ulkoisia, toimintoympäristöön liittyviä asioita. Kuvio 9 selventää SWOTin jakautumista neljään osa-alueeseen. (Vuorinen 2013, 88.)



KUVIO 9. SWOT-analyysin rakenne (Vuorinen 2013, 89).

SWOT-analyysiin listattuja seikkoja tulee lähestyä siten, että vahvuuksiksi analysoituja seikkoja tulee käyttää hyväksi ja edelleen vahvistaa. Heikkouksiksi analysoituja seikkoja tulee pyrkiä välttämään, poistamaan tai ainakin lieventämään. Mahdollisuuksiksi analysoitujen seikkojen hyödyntäminen tulee pyrkiä varmistamaan. Uhiksi analysoitujen seikkojen suhteen tulee miettiä, miten uhat voidaan poistaa tai uhkia ainakin lieventää ja mieluiten uhat tulee pyrkiä kääntämään mahdollisuuksiksi. (Vuorinen 2013, 89.)

Seuraavien sivujen kuviossa 10 on esitetty Heinolan vuokra-asuntoja koskeva SWOT-analyysi. Analyysin sisältö koostuu teoriaosuuden ja case-osuuden aineistojen annista. Analyysin oleellisen sisällön varmistamiseksi eri aineistojen sisältöä on vertailtu keskenään jo ennen lopullisen analyysin laatimista. Käytännössä tämä tarkoittaa esimerkiksi sitä, että teoriaosuudessa läpikäytyjä talojen ja asuntojen luovutusrajoituksia ei oteta uhkana huomioon, koska talojen

ja asuntojen luovutus eli myynti ei haastatteluaineiston perusteella ole joka tapauksessa järkevä toimenpide case-yrityksen tapauksessa.

Lisäksi mahdollisuuksina ei esitä esimerkiksi ehtoja, joilla asukasvalintarajoituksista voi poiketa, koska haastatteluaineiston perusteella case-yritys on jo tietoinen näistä ehdoista ja hyödyntänyt niitä. Case-osuudessa asukastyytyväisyyskyselyn ja haastattelututkimuksen tuloksia on jo niiden esittelyn lisäksi arvioitu eli tuloksista on tehty päätelmiä. Näin ollen SWOT-analyysiin koostetut seikat ovat osittain jo aikaisempien osa-analyysien tuotosta. Tämän tutkimuksen metodina ei ole käytetty osallistuvaa havainnointia. Tutkimuksen tekijä on kuitenkin työskennellyt case-yrityksessä kolmen kuukauden ajan ennen tutkimuksen aloittamista, joten jossain määrin myös tutkijan omat kokemukset vaikuttavat SWOT-analyysin sisältöön. Mitään tässä tutkimuksessa esille tullutta ei jätetä analyysistä pois tutkijan omista kokemuksista johtuen, mutta analyysiin saatetaan lisätä muutamia seikkoja, jotka eivät aivan suoraan tutkimuksen tuloksista selviä.

Vahvuudet	Heikkoudet
<ul style="list-style-type: none"> •aktiivinen pyrkimys kehittää toimintaa ja kannattavuutta sekä ratkaista käyttöasteongelma •selkeä kuva keskeisistä toiminnan kehityskohteista •innovatiivisuus toiminnan kehittämisessä (asuntojen uudelleen järjestely) •uudet, paremmin löydettävät toimistotilat ja uusien kotisivujen valmistuminen, joiden kautta markkinointi voidaan hoitaa tehokkaammin •ammattitaitoinen henkilökunta toimistossa ja kiinteistönhoidossa •asukastyytyväisyys kokonaisuutena hyvällä tasolla •laaja tietämys ARA-toiminnasta rajoituksineen → kyky tunnistaa ARA-rajoituksista riippumattomat toimenpidemahdollisuudet •taloudelliset resurssit tehdä pienimuotoisia asuntojen menekkiä parantavia toimenpiteitä •ennaltaehkäisevä talojen kunnossapitotoiminta •yksiöissä ja rivitaloissa erinomainen käyttöaste 	<ul style="list-style-type: none"> •heikomman käyttöasteen taloyksiköissä joidenkin osa-alueiden huonous korostuu verrattuna paremman käyttöasteen taloyksiköihin → rauhallisuus ja järjestys asuintaloissa, tyytyväisyys vuokratasoon sekä piha-alueiden varusteluun ja viihtyisyyteen •heikomman käyttöasteen taloyksiköissä poismuuttohalukkuus suhteellisen korkealla verrattuna paremman käyttöasteen taloyksiköihin •osa asukkaista kokee asukastoiminnan puutteelliseksi → puutteellisuuden poistamisessa asukkailla osavastuu, johon yritys ei voi suoraan vaikuttaa •tyhjästä asunnoista aiheutuva taloudellinen vaje, joka vähentää toimenpideresursseja •tyhjiä asuntojen ylläpitoa aiheuttaa olemassa olevien asukkaiden muuttamisen asunnosta toiseen → turhia kustannuksia yritykselle •ARA-rajoituksista johtuen vuokrien korotuksella voi kompensoida syntyvää vajetta vain tiettyyn pisteeseen asti •tyhjiä asuntojen ongelma ilmenee isoissa kerrostaloasunnoissa

KUVIO 10. SWOT-analyysi Heinolan vuokra-asunnoista, vahvuudet ja heikkoudet

Mahdollisuudet	Uhat
<ul style="list-style-type: none"> • mahdollista saada valtion tukema tai takaama laina talon tai asunnon perusparannukseen tai uudelleen järjestelyyn • mahdollista saada valtion tukema laina talojen uudelleen järjestelylle, esim. vanhuksille sopivaksi • tarvittaessa mahdollisuus pienentää lainojen lyhennyseriä entisestään taloudellisista syistä • mahdollisuus saada vapautus rajoituksista tilanteissa, joissa se edistää asuntojen menekkiä → edellytyksenä kuitenkin lainojen takaisinmaksu • mahdollista saada aravataloihin rajoitusakordi, jossa osa lainasta jää valtion vastuulle → edellytyksenä yhtiön asuntojen kysynnästä johtuvat taloudelliset vaikeudet • Heinolan väestö vanhenevaa → vanhuksille sopivien asuintalojen kysyntä kasvaa → tarve hissien rakentamiselle → tähän haettavissa ARAlta hissiavustusta • mahdollisuus houkutellessa uusia vuokralaisia hetkellisellä vuokran alennuksella → toimenpiteen tarkka suunnittelu keskeistä hyvän asumisilmapiirin säilyttämiseksi • kannattavaa ottaa käyttöön järjestelmällinen vuokralaisen ja teknisen isännöitsijän toteuttama alkukatselmus asunnon kunnosta → auttaa vuokrasuhteen paremmin käyntiin ja vähentää loppukatselmuksen epäselvyyksiä • kannattavaa osallistaa talojen asukkaita nykyistä laajemmin talojen kehityskohteita kartoitettaessa → asumisilmapiiri paranee ja asuntoon sitoutuminen lisääntyy/muuttohalukkuus vähenee • mahdollista hyödyntää uudet kotisivut asukastoiminnan vuorovaikutuksen lisäämisessä ja kehittämisessä • yhteistyön kehittäminen sosiaalitoimen kanssa • mahdollista laittaa puolityhjä talo väliaikaisesti koipussiin eli asukkaat siirretään muihin taloyksiköihin ja tyhjennetyssä talossa kustannukset pidetään minimissä → säästöjä talon hoitokustannuksissa 	<ul style="list-style-type: none"> • Heinola muuttotappiokunta → myös yksityisten vuokranantajien vuokrat saattavat laskea ja kilpailu lisääntyy • työpaikkojen väheneminen Heinolasta → potentiaaliset asukkaat vaihtavat paikkakuntaa • työttömyyden lisääntyminen → tulojen väheneminen → vuokranmaksukyvyyn heikkeneminen ja maksuhäiriöiden lisääntyminen sekä häiritsevän elämäntyylin lisääntyminen • asukkaat eivät tiedosta Heinolan vuokra-asuntojen ja yksityisten vuokranantajien vuokria vertaillessa yritysvuokraustoiminnan parempaa turvallisuutta ja vakautta • asuntoja jää tyhjäksi toimenpiteistä huolimatta → syntyy talon kurjistumiskierre, jossa talon vuokratuotot pienenee, jolloin myös resurssit talon kunnon ylläpitämiseen vähenevät • talon heikko käyttöaste saattaa kannustaa jäljellä olevia asukkaita välinpitämättömään käytökseen esimerkiksi vuokranmaksun suhteen, koska kynnyksellä jäljellä olevien asukkaiden häätämiseen oletetaan korkeammaksi • palvelujen, esimerkiksi elintarvikekauppojen ja julkisen liikenteen, vähyys keskustan ulkopuolella → karsii asukkaiden mielenkiintoa asua talossa • suurin osa yhtiön taloista kolmikerroksisia ja hissittömiä → eivät sovellu kasvussa olevalle, vanhenevalle väestölle

KUVIO 10. SWOT-analyysi Heinolan vuokra-asunnoista, mahdollisuudet ja uhat

4.7 Jatkotoimenpide-ehdotukset ja tutkimuksen luotettavuus

Tämän tutkimuksen ulkopuolelle on rajattu SWOT-analyysin jälkeinen toimenpidesuunnittelu. Jatkona tämän tutkimuksen SWOT-analyysille voisi kuitenkin ehdottaa laajennetun kahdeksan kentän SWOT-analyysin, toiselta nimeltään TOWSin, tekemistä. Tässä kahdeksankentäisessä analyysissä on tarkoituksena suhteuttaa aikaisemmin nelikentäisessä SWOT-analyysissä esitetyt sisäiset vahvuudet ja heikkoudet analyysissä esitettyihin ulkoisiin uhkiin ja mahdollisuuksiin. Kahdeksankentäisessä analyysissä mietitään, miten yritys voi parhaiten hyödyntää sisäisiä vahvuuksiaan suhteessa ulkoisiin mahdollisuuksiin ja toisaalta, miten yritys voi sisäisien vahvuuksiensa avulla hallita ulkoisia uhkia. Lisäksi analyysissä mietitään, miten yritys sovittaa sisäiset heikkoutensa sopimaan paremmin ulkoisiin mahdollisuuksiin ja miten yritys varautuu sisäisten heikkouksien ja ulkoisten uhkien yhdistyessä mahdollisesti syntyviin kriisitilanteisiin. Kuvio 11 havainnollistaa kahdeksan kentän SWOT-analyysia. (Vuorinen 2013, 90.)

	Sisäiset	Vahvuudet (S) - -	Heikkoudet (W) - -
Ulkoiset			
Mahdollisuudet (O) - -		Hyödynnä menestystekijät →SO suunnitelma	Heikkoudet vahvuuksiksi →WO suunnitelma
Uhat (T) - -		Uhat hallintaan →ST suunnitelma	Mahdollinen kriisitilanne →WT suunnitelma

KUVIO 11. Kahdeksan kentän SWOT-analyysi (TOWS) (Vuorinen 2013, 90).

Muita jatkotoimenpiteitä voisivat olla talousaskelmien teko. Esimerkiksi laskelmat toimenpiteiden vaikutuksista vajeen suuruuteen, jos vuokraa alennettaisiin joissakin taloyksiköissä niiden käyttöasteen nostamiseksi. Tulisiko enemmän tuottoa ja vähemmän vajetta. Lisäksi voitaisiin tehdä jatkoasukaskysely, joka olisi tyypiltään enemmän laadullinen ja jossa keskityttäisiin nyt tehdyssä

asukaskyselyssä saatuihin huonompiin arvioihin. Tätä kautta selviäisi, miten puutteellisempia osa-alueita voidaan asukkaiden mielestä parantaa, kun nyt he ovat vain päässeet toteamaan, missä osa-alueissa on puutteita.

Tutkimuksen luotettavuuden arviointi

Tutkimuksen luotettavuutta voidaan arvioida tutkimuksen tulosten toistettavuuden eli tulosten reliabiliteetin sekä tutkimuksen pätevyyden eli tutkimuksen validiteetin kautta. Jos sama tutkimus toistettaisiin ja siitä saataisiin samat tutkimustulokset, olisi tutkimuksen reliabelius hyvä. Jos tutkimuksessa onnistutaan tutkimaan ja mittaamaan sitä asiaa, mitä on tarkoitus, voidaan tutkimusta pitää validina. Edellä mainitut tutkimuksen luotettavuuden arviointiperusteet sopivat paremmin määrälliseen tutkimukseen, eikä niitä sellaisenaan voi useinkaan soveltaa laadulliseen tutkimukseen. Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta voi sen sijaan pyrkiä arvioimaan esimerkiksi sen mukaan, onko tutkimuksen tulokset yhteensopivia kuvattun aineiston kanssa. Lisäksi laadullisen tutkimuksen luotettavuutta voi lisätä mahdollisimman tarkalla tutkimuksen toteutuksen kuvauksella. Tutkimuksen pätevyyttä voidaan myös varmistaa käyttämällä useita tutkimusmenetelmiä, esimerkiksi yhtä ongelmaa pyritään ratkaisemaan usean erilaisen tutkimusaineiston avulla. (Hirsjärvi ym. 2007, 226–228.)

Tästä tutkimuksesta saatuja tuloksia voi pitää luotettavina case-yrityksen, Heinolan vuokra-asuntojen tarpeisiin. Tutkimuksen aineistoa on kerätty kokonaisvaltaisesti. Tutkimuksessa on läpikäyty Heinolan vuokra-asuntojen noudattamaa lainsäädäntöä ja kartoitettu yrityksen toimintaympäristöä, Heinolan kaupunkia. Lisäksi tutkimuksessa on perehdytty, sen laajuus huomioon ottaen, varsin seikkaperäisestä asukastyytyväisyyskyselystä saatuihin tuloksiin ja haastattelututkimuksen avulla tuotu myös case-yritys osaksi tutkimusta. Tutkimuksen aineistosta on onnistuttu tekemään tulkintoja, joita voidaan pitää varsin totuudenmukaisina, koska suurin osa aineistosta perustuu lainsäädäntöön, tilastotietoon, numeerisen tiedon syvempään arviointiin ja yksiselitteisiin haastatteluvastauksiin. Esimerkiksi Heinolaa koskeva fakta- ja tilastotieto antaa samanlaisen kuvan toimintaympäristöstä, kuin mitä isännöitsijän haastattelututkimuksen vastauksetkin.

Tutkimuksen tuloksia ei ole mahdollista sellaisenaan yleistää, koska niissä on otettu case-yrityksen ominaispiirteet ja toimintaympäristö huomioon.

Tutkimuksen tuloksista voi varmasti kuitenkin saada vinkkejä ja ajattelemisen aihetta myös sellainen vuokraustoimintaa harjoittava yritys, jolla on samanlainen käyttöasteongelma samankaltaisessa toimintaympäristössä kuin Heinolan vuokra-asunnoilla on Heinolassa.

5 YHTEENVETO

Tämän tutkimuksen lähtökohtana oli case-yrityksen, Heinolan vuokra-asunnot Oy:n joidenkin taloyksiköiden liian alhainen käyttöaste ja tutkimuksen lopullisena tavoitteena oli, että tämän tutkimuksen pohjalta pystyttäisiin hahmottamaan keinoja ja toimenpiteitä käyttöasteen nostamiseksi näissä taloyksiköissä. Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää syitä (heikkouksia ja uhkia), jotka mahdollisesti aiheuttavat käyttöasteen laskun ja keinoja (vahvuuksia ja mahdollisuuksia), joiden avulla selvinneille syyille voisi tehdä jotain ja käyttöaste kääntyisi nousuun.

Tutkimuksen teoreettisessa osuudessa perehdyttiin ensin aiheeseen liittyvään lainsäädäntöön, koska se ohjaa, rajoittaa ja vaikuttaa paljon yrityksen toimintaan ja toimenpiteiden toteutusmahdollisuuksiin. Case-yrityksen taloyksikköjen asunnot ovat pääsääntöisesti ARA-rahoitteisia, jolloin lainsäädäntö entisestään ohjaa yrityksen toimintaa. Aiheen lainsäädäntöön perehtymisen myötä selvisi hyvin pian, että aiheeseen liittyviä lakeja ja näitä täydentäviä asetuksia on todella paljon ja rajaus tutkimuksen puitteissa tarkasteltavista laeista ja asetuksista osoittautui vaikeaksi tehdä. Lopulta lainsäädäntöosuudesta saatiin kuitenkin muodostettua tutkimuksen tavoitteiden ja case-yrityksen kannalta kattava kokonaisuus. Teoreettisessa osuudessa perehdyttiin myös hyvän tavan mukaiseen vuokraustoimintaan. Hyvän tavan mukaisia toimintatapoja oli mahdollista eritellä jonkun verran, mutta vuokraustoimintaa ohjaava lainsäädäntö asettaa jo vaatimukset toimintatapojen suhteen korkealle, joten kovin huonon tavan mukaista vuokraustoimintaa ei ole mahdollista edes lain mukaan toteuttaa. Tutkimuksen aiheesta johtuen teoriaosuuteen sisällytettiin myös näkemyksiä tyhjien asuntojen ongelmasta ja ehdotuksia tämän ongelman ratkaisemiseksi, jonka jälkeen pystyttiin luontevasti siirtymään tutkimuksen empiiriseen osuuteen.

Empiirisessä osuudessa perehdyttiin case-yritykseen ja sen toimintaympäristöön. Toimintaympäristöstä eli Heinolan kaupungista esiteltiin lähinnä tutkimuksen aiheen kannalta keskeisiksi katsottuja tietoja. Case-yritystä tarkasteltiin kahdesta eri näkökulmasta, asukkaiden ja yrityksen itsensä näkökulmasta. Asukkaiden näkökulma tuotiin mukaan tutkimukseen Feelback Oy:n toteuttaman asukastyytyväisyyskyselyn tulosten esittelyn ja arvioinnin myötä. Yrityksen

näkökulma tuotiin mukaan tutkimukseen isännöitsijän haastattelututkimuksen tulosten esittelyn ja arvioinnin myötä. Asukastyytyväisyyskysely ja siitä saatu vastausdata oli laaja ja sitä olisi voinut analysoida kokonaisen oman tutkimuksensa verran. Tästä syystä kyselyn tuloksien tarkastelua tässä tutkimuksessa oli syytä rajata ja rajaaminen oli haasteellista. Osaksi tätä tutkimusta rajatuista kyselyn tuloksista saatiin kuitenkin lopulta tehtyä tutkimuksen kannalta hyödyllisiä päätelmiä. Isännöitsijän haastattelututkimuksen anti oli hyödyllistä ja tärkeää kahdesta syystä. Ensinnäkin case-yrityksen toimintaa ei voi kehittää perehtymättä jollain tavalla siihen ja lisäksi haastattelussa esiin tulleet isännöitsijän näkemykset olivat samansuuntaiset kuin tutkijan jo muusta aineistosta luomat näkemykset. Tämä vahvisti tutkijan käsitystä siitä, että muun aineiston sisältö oli ymmärretty ja tulkittu oikein. Haasteellista haastattelun tekemisessä oli sen etenemisen seuraaminen tarkasti, ettei mikään osa-alue jäänyt käsittelemättä haastattelussa. Haasteellista oli myös varmistaa, että haastateltava vastasi juuri siihen asiaan, mitä kysymyksellä haluttiin selvittää. Kaiken kaikkiaan haastattelun anti koettiin kuitenkin hyväksi ja asianmukaiseksi.

Tutkimuksen teoreettisen ja empiirisen annin pohjalta luotiin SWOT-analyysi, jota tarkastelemalla toimeksiantaja voi hahmottaa paremmin tilanteen vahvuudet, heikkoudet, mahdollisuudet sekä uhat ja miettiä toimenpiteitä käyttöasteen nostamiseksi. Näin ollen tutkimuksessa päästiin siihen tavoitteeseen ja lopputulokseen, mitä tavoiteltiin. Myös tutkija listasi joitain jatkotoimenpide-ehdotuksia SWOT-analyysin yhteyteen, mutta näiden hyödyntäminen jää toimeksiantajan harkinnan varaan samalla tavoin, kuin tutkimuksen tuloksien perusteella tehtävistä toimenpiteistä päättäminen.

Tutkimuksen johdannossa esiteltiin laadullisen ja case-tutkimuksen ominaispiirteitä, jotka olivat tunnistettavissa tässä tutkimusprosessissa. Aineistoa tutkitusta aiheesta saatiin kerättyä kokonaisvaltaisesti, välillä aineiston rajaaminen oli haasteellista ja keskeisessä osassa oli tutkijan omat päätelmät aineistosta. Lisäksi määrällinen aineisto (asukaskysely) loi pohjaa laadullisen aineiston hankinnalle (haastattelu). Laadulliselle tutkimukselle ominainen aineiston keruumenetelmä, haastattelu, onnistuttiin myös toteuttamaan välttämättä haastattelututkimuksen keskeisimmät haasteet, esimerkiksi haastattelutilanteen epämuodollisuus, koska haastattelun osapuolet tunsivat toisensa entuudestaan.

LÄHTEET

Lainsäädäntölähteet:

Arava-asetus 1587/1993.

Aravalaki 1189/1993.

Aravarajoituslaki 1190/1993.

Laki asuinhuoneiston vuokrauksesta 481/1995.

Laki vuokra-asuntolainojen ja asumisoikeustalolainojen korkotuesta 604/2001.

Laki vuokra-asuntojen rakentamislainojen valtioneuvoston päätöksestä 856/2008.

Laki yhteishallinnosta vuokrataloissa 649/1990.

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

Valtioneuvoston asetus vuokra-asuntolainojen ja asumisoikeustalolainojen korkotuesta 666/2001.

Painetut lähteet:

Aaltola, J. & Valli, R. 2010. Ikkunoita tutkimusmetodeihin I - Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. 3. uudistettu ja täydennetty painos. Jyväskylä: PS-kustannus.

Eskola, T. & Hiltunen, E. 2002. Tyhjät asunnot - Ratkaisuja perusparantamisesta purkamiseen. 1. painos. Helsinki: Suomen Kuntaliitto.

Heinonen, V., Kinnunen, H. & Viita, A. 2010. Hyvä vuokrasuhde - Käytännön opas asunnon vuokraukseen. 3. painos. Helsinki: Kiinteistöalan Kustannus Oy

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. 13. osin uudistettu painos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15. uudistettu painos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Kairavirta, K. 2014. Vuokralaisten mieltymykset vuokralla asumisesta. Liiketalouden opinnäytetyö. Tampere: Tampereen ammattikorkeakoulu.

Kangasluoma, M. 2009. Isännöitsijän käsikirja. 14. uudistettu painos. Jyväskylä: Gummeruksen Kirjapaino Oy.

Kokkonen, M. 2010. Asunnonvaihtoprosessin kuvaus ja kehittäminen, Case: Lahden Talot Oy. Liiketalouden opinnäytetyö. Lahti: Lahden ammattikorkeakoulu.

Koski, R. 2011. Vuokra-asumiseen liittyvät ongelmat – vuokrasopimuksen irtisanominen, purkaminen ja häätömenettely. Liiketalouden opinnäytetyö. Pori: Satakunnan ammattikorkeakoulu.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 10. uudistettu painos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Vuorinen, T. 2013. Strategiakirja 20 työkalua. Helsinki: Talentum Media Oy.

Ylitalo, E. 2013. Segregaation vähentäminen asuntokantaa kehittämällä. Liiketalouden opinnäytetyö. Turku: Turun ammattikorkeakoulu.

Sähköiset lähteet:

Ahola, H. 2014. Asuntomarkkinakatsaus 1/2014. Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus ARA [viitattu 17.1.2015]. Saatavissa:

<http://ara.fi/download/noname/%7B1AC088E1-1DE7-470D-B490-F563336DB39C%7D/100048>

Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus ARA. 2013a. ARAn esittely [viitattu 19.1.2015]. Saatavissa: http://ara.fi/fi-FI/ARAn_esittely

Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus ARA. 2013b. Hyvää asumista ajan haasteet huomioiden [viitattu 23.2.2015]. Saatavissa: http://www.ara.fi/fi-FI/ARAn_esittely/Tarina

Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus ARA. 2013c. Asukasdemokratia valtion tukemissa vuokrataloissa [viitattu 9.3.2015]. Saatavissa: http://www.ara.fi/fi-FI/Ohjaus_ja_valvonta/ARAasuntokannan_ohjaus_ja_valvonta/ARAvuokraasunnot/Asukasdemokratia

Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus ARA. 2015a. Enimmäishinnan laskeminen [viitattu 27.2.2015]. Saatavissa: [http://www.ara.fi/fi-FI/Rahoitus/Tukien_ehdot_ja_suosituksset/Kaytto_ja_luovutusrajoitukset/Luovutuskorvaus/Enimmaishinnan_laskeminen\(1239\)](http://www.ara.fi/fi-FI/Rahoitus/Tukien_ehdot_ja_suosituksset/Kaytto_ja_luovutusrajoitukset/Luovutuskorvaus/Enimmaishinnan_laskeminen(1239))

Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus ARA. 2015b. Omaksilunastaminen [viitattu 27.2.2015]. Saatavissa: http://www.ara.fi/fi-FI/Rahoitus/Tukien_ehdot_ja_suosituksset/Kaytto_ja_luovutusrajoitukset/Omaksilunastaminen

Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus ARA. 2015c. Purkulupa [viitattu 27.2.2015]. Saatavissa: http://www.ara.fi/fi-FI/Rahoitus/Tukien_ehdot_ja_suosituksset/Kaytto_ja_luovutusrajoitukset/Purkulupa

Etelä-Suomen Sanomat. 2013. Heinolassa nyt alle 20 0000 asukasta [viitattu 17.1.2015]. Saatavissa: <http://www.ess.fi/uutiset/kotimaa/2013/10/15/heinolassa-nyt-alle-20-0000-asukasta1>

Heinolan kaupunginhallitus. 2014. Heinolan kaupunki, tilinpäätös ja tasekirja 2013 [viitattu 26.3.2015]. Saatavissa: http://heinola.fi/NR/rdonlyres/7AC6B7A5-901A-4042-B587-DD4D9531C9E7/0/Heinolan_Tasekirja_2013.pdf

Heinolan kaupunginvaltuusto. 2014. Heinolan kaupunki, talousarvio 2015, taloussuunnitelma 2015–2018 [viitattu 26.3.2015]. Saatavissa: http://heinola.fi/NR/rdonlyres/B8DA74AF-EDB4-4B07-B5BA-04CB7D401D09/0/Heinola_talousarvio_ja_taloussuunnitelma_20152018.pdf

Heinolan kaupunki. 2015. Palvelut [viitattu 27.3.2015]. Saatavissa:

<http://heinola.fi/FIN/Palvelut/etusivu.htm>

Huovinen, K. 2008. Rajoitusten alaiset ARA-vuokra-asunnot. Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus ARA [viitattu 19.1.2015]. Saatavissa:

<http://ara.fi/download/noname/%7B0B382AA2-E5ED-4E3E-8540-64D488B7A4E0%7D/22208>

Koskinen, V. 2015. Vanhan vaneritehtaan uusi elämä – yli puolet ison tehtaan tiloista täytetty [viitattu 6.4.2015]. Saatavissa:

http://yle.fi/uutiset/vanhan_vaneritehtaan_uusi_elama_yli_puolet_ison_tehtaan_tiloista_taytetty/7904017

LSL - Lahden seudun liikenne. 2015. Heinolan bussiaikataulut [viitattu 30.3.2015]. <http://www.lsl.fi/reitit-ja-aikataulut/>

Päijät-Hämeen Verkkotietokeskus. 2014. Tilastokeskus: Väestön ikärakenne eri Päijät-Hämeen kunnissa 2013 [viitattu 26.3.2015]. Saatavissa:

<http://www.verkkotietokeskus.fi/index.php/vaesto/84-vaesto-en-ikaerakenne/307-paeijaet-haemeen-kunnat>

Sillfors, H. 2014. Heinolan tila 2014 -raportti. Heinolan ympäristötoimisto [viitattu 27.3.2015]. Saatavissa: http://heinola.fi/NR/rdonlyres/B0C92B8A-69E4-4585-95CA-7214FED32786/0/Heinolan_tila_2014_raportti.pdf

Tilastokeskus. 2012. Väestöennuste 2012 iän ja sukupuolen mukaan alueittain 2012–2040 [viitattu: 26.3.2015]. Saatavissa:

<http://pxweb2.stat.fi/Dialog/Saveshow.asp>

Valtiokonttori. 2013. Aravalainat yhteisölle [viitattu 23.2.2015]. Saatavissa:

http://www.valtiokonttori.fi/fi-fi/Kansalaisille_ja_yhteisolle/Lainat_takaukset_ja_korkotuet/Aravalainat_yhteisolle

Vapaavuori, J. 2008. ARA-viesti 1/08. Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus ARA [viitattu 23.2.2015]. Saatavissa:

<http://www.ara.fi/download/noname/%7B504089BC-5998-4E16-9596-C908957E98F8%7D/23230>

Vuokraturva. 2008. Hyvä vuokratapa [viitattu 17.3.2015]. Saatavissa:

http://www.vuokraturva.fi/pdf/hyva_vuokratapa/hyva_vuokratapa.pdf

Väestörekisterikeskus. 2014. Väestötietojärjestelmä: Kuntien asukasluvut aakkosjärjestyksessä 31.12.2014. [viitattu 19.1.2015]. Saatavissa:

<http://vrk.fi/default.aspx?docid=8698&site=3&id=0>

Ympäristöministeriö. 2009. Vuokra-asuntojen rakentamisen valtioneuvoston päätös [viitattu 8.3.2015]. Saatavissa:

<http://www.ymparisto.fi/download/noname/%7BC6288EC9-C754-4077-9039-036899163A70%7D/38682>

Suulliset lähteet:

Urainen, M. 2015. Isännöitsijä. Heinolan vuokra-asunnot Oy. Haastattelu 20.3.2015.

Muut lähteet:

Heinolan vuokra-asunnot Oy. 2014. Käyttöaste prosenttilasto 5.12.2014.

Urainen, M. 2014. Heinolan vuokra-asuntojen yritys esittely. Power Point -esitys.

Heinolan vuokra-asunnot Oy: Feelback Oy. 2015. Aukastyytyväisyyskyselyn tulokset. Excel -tiedosto.

LIITTEET

Liite 1. Haastattelulomake

Heinolan vuokra-asunnot

1. Tulisiko talojen/asuntojen uudelleen järjestely, myynti, käytöstä poisto kyseeseen aravarajoitukset huomioiden (eli mikä on Vuokra-asuntojen/lainojen todellinen tilanne tämän suhteen, haittaavatko rajoitukset liiaksi)?
2. Mitkä ovat Vuokra-asuntojen mahdollisuudet ja resurssit (taloudelliset ja muut) tehdä toimenpiteitä?
3. Kuinka suuri on heikomman käyttöasteen talojen vaikutus talouteen?

Asukastyytyväisyyskysely

4. Oletteko käyneet läpi asukastyytyväisyyskyselyn tuloksia?
 - a. mitä olette mieltä asukastyytyväisyyskyselyn tuloksista?
 - b. vastasivatko tulokset sitä, miltä tilanne vaikuttaa teidän jokapäiväisessä työssä?
 - c. yllättikö jokin?
5. Asukaskyselyssä iso osa vastaajista oli sanonut, ettei ole kokemusta tai mielipidettä kotisivuista (85 / 139). Voisiko kotisivujen kehittämisestä mielestänne olla apua käyttöasteen nostamisessa?
6. Myös asukastoiminnan suhteen lähes puolet vastanneista (62 / 147) oli vastannut, ettei heillä ole kokemusta tai mielipidettä asukastoiminnasta. Mitä tämä mielestänne kertoo, voisiko tämän kehittäminen auttaa käyttöasteen nostamisessa, jos asukkaita esimerkiksi osallistettaisiin enemmän?

Käyttöasteen nostaminen

7. Mikä on teidän mielestä suurin haaste saada käyttöaste nousemaan, jos ajatellaan
 - a. yrityksen kannalta?
 - b. toimintaympäristön kannalta (Heinola)?
8. Tuleeko mieleen mitään keinoja tilanteen parantamiseksi (joista ei ole vielä keskusteltu)?