



Talous- ja velkaneuvonnan tilanne tänä päivänä Etelä-Suomen aluehallintoviraston alueella

Enckell, Laura

2010 Leppävaara

Laurea-ammattikorkeakoulu
Laurea Leppävaara

**Talous- ja velkaneuvonnan tilanne tänä päivänä Etelä-
Suomen aluehallintoviraston alueella**

Enckell Laura
Palvelujen tuottamisen ja
johtamisen koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Joulukuu, 2010

Laurea-ammattikorkeakoulu
Leppävaara
Palvelujen tuottamisen ja johtamisen koulutusohjelma

Tiivistelmä

Enckell Laura

Talous- ja velkaneuvonnan tilanne tänä päivänä Etelä-Suomen aluehallintoviraston alueella

Vuosi 2010 Sivumäärä 46

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää, miten Etelä-Suomen aluehallintoviraston (AVI) alueen kunnissa työskentelevät talous- ja velkaneuvojat kokevat palvelun toiminnan tänä päivänä.

Tutkimuksen tilaaja on Suomen Kuluttajaliitto ry. Suomen Kuluttajaliitto on itsenäinen toimija, joka on mukana monessa hankkeessa. Lisäksi se antaa lausuntoja erilaisissa asioissa. Suomen Kuluttajaliitto neuvoo myös asiakkaita talouden hoitamisessa sekä ohjaa velkaantuneita hakemaan apua velkaongelmiinsa.

Tämän kvalitatiivisen tutkimuksen kohderyhmänä on Etelä-Suomen AVI alueella työskentelevät talous- ja velkaneuvojat. Tutkimukseen kerättiin aineistoa sähköpostihaastattelulla kyselylomaketta käyttäen. Tutkimuksella pyritään saamaan monipuolista tietoa tämän hetkisestä talous- ja velkaneuvonnan tilanteesta talous- ja velkaneuvojien näkökulmasta. Tutkimuksessa selvitetään minkälaisia odotuksia tai toiveita neuvoijilla on talous- ja velkaneuvonnan palvelukokonaisuudesta. Lisäksi selvitetään tämänhetkiset asiakkaiden tapaamisajat ja ikärakenne sekä miten se on muuttunut viimevuosina. Tutkimuksella haetaan tietoa siitä, minkälaisesta ja kuinka suuresta määrästä asiakkaiden velat koostuvat. Kyselyyn vastanneilta pyritään saamaan myös kehitysideoita talousneuvonnalle.

Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys koostuu pääasiassa kolmesta aiheesta, jotka ovat velkaneuvonta, talousneuvonta sekä Etelä-Suomen AVI alueen talous- ja velkaneuvontapalvelut. Lisäksi teorian tukena on käytetty erilaisia verkkojulkaisuja. Teemahaastattelun toteutuksen ja aineiston keruun jälkeen vastaustulokset analysoitiin teemoittain. Teemat ovat vastaajien taustatiedot, tunnusluvut, talousneuvonta, talous- ja velkaneuvojien odotukset ja toiveet, velkaantumiseen vaikuttavat sosiaaliset ongelmat, sekä miksi ryhtyä talous- ja velkaneuvojaksi. Lisäksi tässä opinnäytetyössä on julkaistu vastausten mielenkiintoisimmat ja relevanttimmat näkemykset.

Tutkimuksen avulla saatiin vastaukset asetettuihin tutkimusongelmiin. Talous- ja velkaneuvonta toimii nykypäivänä ihan hyvin, mutta siitä huolimatta sitä voisi kehittää. Lakia tulisi maltillisesti muuttaa. Vastuu talousneuvonnasta voisi kuulua sosiaalivirastolle. Uusiin asiakastapaamisiin olisi hyvä varata edelleen 2 tuntia. Velat 10.000-30.000 euron välillä ovat yleisimpiä. Tästä voidaan päätellä, että liian suuria, esimerkiksi 100.000 - 200.000 euron, lainoja ei oteta, ellei niiden takaisin maksusta selviä. Se kertoo puolestaan ihmisten harkintakyvystä. Jotta kymmenien tuhansien eurojen velkojen takaisinmaksusta ei koituisi ongelmia tulisi talousneuvonnan antoon panostaa. 30-49 -vuotiaat ovat edelleen niitä, jotka eniten hakeutuvat talous- ja velkaneuvontaan. Tutkimuksen perusteella syntyneet keskeiset kehitysehdotukset ovat talous- ja velkaneuvonnan eriyttäminen omiksi tehtäväalueikseen. Talouden hoidon valistusta voisi lisätä peruskouluissa ja lukioissa sekä vanhemmille että lapsille. Talouden hoito voisi olla yksi osa yhteiskuntaoppia.

Asiasanat talousneuvonta, velkaneuvonta, Etelä-Suomi

Enckell Laura

Debt Counseling Today in Southern Finland

Year	2010	Pages	46
------	------	-------	----

The main objective of this thesis to find out what economy and debt advisories think of the services and what the situation of these services is like. The research was commissioned by the Finnish Consumers' Association (Suomen Kuluttajaliitto ry) that is an independent organisation that guides and consults customers who are in debt or who need to know how to run their own house economy.

The research was carried out as an email questionnaire and the objective was to find out the various hopes, expectations and fears advisors have concerning economy and debt consultation.

The research is qualitative and thus using qualitative analysis is the best way to receive detailed, personal and interesting answers. The questionnaire consists of questions about debt advising, customer loans, ages, and appointment lengths. The questionnaire was sent to 38 advisors who work in municipalities in Southern Finland.

The future of economy and debt counseling has been a big question for years. Consumer debt is everyday life for some people and there are many who actually need help and cannot always be given it. According to the media the service should be more secure and needs to be modified so that it is able to accomplish what it really should be able to offer to customers.

The situation has for years been unsure and hopeless. The queue to get debt counseling has been almost 90 days. The municipality in question cannot always guarantee this service to all in need because the government has decided to merge the services in municipalities of some areas. For example Turku gives economy and debt counseling to people in Aura, Kaarina, Koski Tl, Lieto, Loimaa, Marttila, Masku, Naantali, Nousiainen, Oripää, Paimio, Pöytyä, Raisio, Rusko, Sauvo, Tarvasjoki and Turku. Due to the long queues people who are in debt are not able to get economy counseling. Precautionary economy counseling has been a long lost case as a result of the long queues.

The research is reliable as 23 advisors replied. Economy and debt counseling is satisfactory but some changes need to be made. The Social Services Department should be in charge of economy counseling. The customers normally have loans around €10 000 - 30 000. The customers that seek into economy and debt counseling are mostly 30 - 49 years old. Based on the results of this search economy and debt counseling should be separated. Economy counseling should also be situated into schools.

Keywords economy counseling, debt counseling, Southern Finland

Sisällys

1	Johdanto.....	6
2	Velkaneuvonta.....	8
	2.1 Velkaneuvonnan alkutaival.....	8
	2.2 Talous- ja velkaneuvonnan organisointi	10
	2.3 Talous- ja velkaneuvonnan rahoitus ja kokonaiskustannukset.....	10
	2.4 Velkaneuvojan toiminta	12
	2.5 Velkajärjestely	14
3	Talousneuvonta.....	15
4	Etelä-Suomen aluehallintoviraston talous- ja velkaneuvontapalvelut.....	18
	4.1 Suomen Kuluttajaliitto ry	21
	4.2 Erilaisten järjestöjen esittely Etelä-Suomen aluehallintoviraston alueella	22
	4.2.1 Takuu-säätiö	22
	4.2.2 Marttaliitto - Uudenmaan Martat ry.....	23
	4.2.3 Finlands Svenska Marthaförbundet	23
	4.2.4 Helsingin hiippakunta - Diakonia ja yhteiskuntatyö.....	23
5	Tutkimuksen toteutus	24
	5.1 Teemahaastattelu	25
	5.2 Virtuaalinen havainnointi.....	27
6	Aineiston analyysi	27
	6.1 Vastaaajien taustatiedot.....	28
	6.2 Tunnusluvut.....	28
	6.3 Talousneuvonta	30
	6.4 Talous- ja velkaneuvojien odotukset ja toiveet.....	31
	6.5 Velkaantumiseen vaikuttavat sosiaaliset ongelmat.....	34
	6.6 Talous- ja velkaneuvojaksi	34
7	Tulosten tarkastelu	35
8	Johtopäätökset	38
	Lähteet	40
	Liitteet.....	43
	Liite 1. Kyselylomakelomake.....	43
	Liite 2. Saateteksti	45
	Liite 3 Havainnointitaulukko.	46

1 Johdanto

Opinnäyteyön tarkoituksena on selvittää talous- ja velkaneuvojien näkökulmasta talous- ja velkaneuvonnan tilannetta Etelä-Suomen aluehallintoviraston (AVI) alueella. Tavoitteena on saada selkeä käsitys neuvojien näkökulmasta, miten talous- ja velkaneuvonta tänä päivänä toimii, kuinka kauan asiakastapaamiset kestävät, minkä tyyppisiä luottoja asiakkailla on ja kuinka suuria velkoja, mitä toiveita ja odotuksia neuvojiilla on talousneuvonnan suhteen. Kyselyn kohderyhmänä Etelä-Suomen aluehallintoviraston kunnissa työskentelevät velkaneuvojat.

Kvalitatiivisen tutkimuksen tilaajana on Suomen Kuluttajaliitto ry. Tutkimusmenetelmänä käytetään teemahaastattelua, johon osallistuvat vastaajat ovat kunnissa työskenteleviä, toisen sektorin, talous- ja velkaneuvoja. Heiltä on tarkoitus saada heidän omiin kokemuksiinsa pohjautuvaa yksityiskohtaista tietoa talous- ja velkaneuvonnan toiminnasta. Teemahaastattelun tuloksista löytynee mielenkiintoisia, eläviä ajatuksia tai näkemyksiä, joista lukija saa selkeän kuvan siitä, miten tyytyväisiä neuvojat ovat nykyisin antamaansa palveluun. Tutkimuksella selvitetään minkälaiset työpanostusmahdollisuudet Etelä-Suomen kuntien talous- ja velkaneuvojilla on velkaneuvontaa varten. Aihe rajataan seuraaviin tutkimuskysymyksiin: Minkälaisia odotuksia tai toiveita neuvojiilla on talous- ja velkaneuvonnan palvelukokonaisuudesta? Mitkä ovat tämänhetkiset tapaamisajat? Entä mikä on tämänhetkinen asiakaskunnan ikärakenne sekä, miten se on muuttunut viime vuosina? Minkälaisesta ja kuinka suuresta määrästä asiakkaiden velat koostuvat? Pääasiassa keskitytään siihen, millaista nykypäivän velkaneuvonta on neuvojan näkökulmasta. Teemahaastattelulla hankittavan aineiston lisäksi analysoidaan sähköisiä dokumentteja.

Talous- ja velkaneuvonnan tarve lisääntyy vuosi vuodelta, joten 60 - 90 päivän jonotusajat eivät auta asiaa. *”Velkaneuvonnassa on ollut tavallista vilkkaampi kesä, kun moni on muun muassa jäänyt ilman kesätöitä, kerrotaan Helsingin kaupungin velka- ja talousneuvonnasta. Lisäruuhkaa on luvassa syksyllä, kun loman laskut erääntyvät.”* (Taloussanomat 2010.) Näin kirjoitettiin Taloussanomien verkkosivuilla. Lisäksi talous- ja velkaneuvoja Anna-Maija Högström Helsingin kaupungilta kertoi artikkelissa kriisin ja työttömyyden näkyvän ihan selvästi päivystyksessä. Syksyn 2010 odotetaan siis olevan velkaneuvonnassa vilkas ja tähän suurin syy talouskriisin ohessa on loma. Lomista on nautittu leveästi ja luottokorttia on käytetty. Pystyvätkö velkaneuvojat itse valmistautumaan tällaisiin ruuhkiin?

Velkaneuvontaa ei yleisen käsityksen mukaan ole tarpeeksi tarjolla kysyntään nähden, ainaakaan jos tilastoituihin jonotusaikoihin on uskomista. Suomen kunnat eivät pysty antamaan pelkkää talousneuvontaa lainkaan, koska resurssit eivät siihen yksin riitä.

Kyseisessä opinnäytetyössä kuullaan mitä mieltä Etelä-Suomen aluehallintoviraston toimialueen kunnissa työskentelevät velkaneuvojat ovat nykypäivän talous- ja velkaneuvonnan toimivuudesta. Tutkimustulosten avulla nostetaan esille erilaista näkökulmaa päätöksen tekijöille. Lisäksi tutkimustuloksilla halutaan herättää alan työntekijöissä ajatuksia. Koko tutkimuksella toivotaan olevan vaikutusta Etelä-Suomen aluehallintoviraston hallinnon päätöstentekoihin lähitulevaisuudessa.

2 Velkaneuvonta

Hyvin moni tietää, mitä käsite *velkaneuvonta* tarkoittaa. Aluksi avataan sen sisältöä niille, jotka eivät ole aiemmin siitä kuulleet. Neuvonnan tarkoituksena on auttaa asiakasta huolehtimaan itsenäisesti ja suunnitelmallisesti taloudestaan. Neuvonnan saamiseksi ei asiakkaalla tarvitse olla jo maksuvaikeuksien asteelle kehittynyt velkaongelma tai muita taloudellisia vaikeuksia. Velkaneuvonnalla pyritään myös ennaltaehkäisemään velkaongelmien syntymistä. Talous- ja velkaneuvonta on lakisääteistä toimintaa. Palvelu on asiakkaalle maksutonta. (Lahden kaupunki 2004.) Velkaneuvonnassa kartoitetaan asiakkaan kokonaistilanne ja pyritään saamaan velkaongelmille ratkaisu. Istunnoilla pyritään löytämään asiakkaalle sopiva ratkaisu ja avustetaan asiakasta sen toteuttamisessa.

Suomen jokainen kunta on lain mukaan velvollinen tarjoamaan velkaneuvontaa sitä tarvitseville tai vaativalle. Vuoden 2010 alusta kuntia yhdistettiin ja näin ollen useamman kunnan velkaneuvontapalvelut ovat siirtyneet yhden kunnan neuvojalle. Esimerkiksi Turun velkaneuvoja palvelee seuraavia kuntia: Aura, Kaarina, Koski TI, Lieto, Loimaa, Marttila, Masku, Naantali, Nousiainen, Oripää, Paimio, Pöytyä, Raisio, Rusko, Sauvo, Tarvasjoki, Turku.

Kunnilla on mahdollisuus myöntää sosiaalista luottoa henkilölle, jolla ei ole pienten tulojen vuoksi mahdollisuutta saada kohtuuehtoista luottoa muulla tavoin. Luoton saajalla täytyy olla kaikki mahdollisuudet suoriutua luoton takaisinmaksusta. Tällä tavalla asiakkaalle tarjotaan mahdollisuus suoriutua pakollisista maksuista tai muista menoista, joihin hänellä ei omasta takaa ole varaa. Kunta perii sosiaalisesta luotosta kohtuullisen vuotuisen koron. Kunnalla on velvollisuus järjestää myös taloudellista neuvontaa ja ohjausta sosiaalisen luoton hakijalle.

Ylivelkaantumistilanteissa hakeudutaan velkaneuvojalle, ja näin käy useimmiten alkusyksystä. Lomilla tehdyt matkat, jotka mahdollisesti on maksettu Visalla, vaivaavat todellisuudessa vasta syksyn alussa. Pienituloiselle saattoivat lomien aikana käytetyt varat olla elintärkeitä. *”Ihan tavallisetkin perheet pyytävät meiltä rahaa lähinnä ruokaan, pesuaineisiin ja vaatetukseen”*, kertoo diakoni Kirsi Rundgren Pietarsaaren seurakunnasta. (Outi Airola 2010.) Muun muassa myös kansainvälinen jatkuvasti lisääntyvä sensuroimaton mainonta aiheuttaa suomalaisten yleistyvän ja pahenevan velkaantumisen. Velkaneuvontaan kannattaisikin hakeutua jo siinä vaiheessa, kun ymmärtää oman luonteensa kuluttajana. Siinä vaiheessa, kun heräteostoksia tehdään yli kukkaron ja hetkeä ennen lainanottoa.

2.1 Velkaneuvonnan alkutaival

Jo vuonna 1992 oikeusministeriö ehdotti, että velkaneuvonnan järjestäminen olisi tullut kuntien lakisääteiseksi tehtäväksi. Taloudellisista syistä tämä ei vielä silloin toteutunut, vaan velkaneuvonta hoidettiin vapaaehtoisin järjestelyin. Vuoden 1992 lopulla useat ministeriöt, järjestöt ja Suomen Pankkiyhdistys tekivät oikeusministeriön aloitteesta sopimuksen velkajärjestelytoimikuntien perustamisesta. Näin saatiin eri intressitahot osallistumaan

velkaneuvonnan järjestämiseen. Vuonna 1993 velkaneuvonta oli levinnyt koko maahan. (Rissanen 2009, 25.)

Velkaneuvonnan suosio lähti hitaasti nousuun. Sitä tarvitsevia yrityksiä ja yksityishenkilöitä oli kuitenkin 1990-luvun alun lamasta johtuen paljon. Vuonna 1994 panostettiin eniten neuvontatehtäviin. Suurimpia velkaneuvontapalveluiden tarjoajia olivat henkilömäärältään velkaneuvontatoimistot sekä seurakunnat, joilla oli suuria toimipisteitä. Työntekijöiden ammattitausta ja aikaisempi koulutus näytti kirjavalta. Kunnille alettiin myöntää tukea palkanmaksua varten ja työntekijöiden pitkäaikaisten työsuhteiden turvaamiseksi. Valtakunnalliset järjestöt Takuu-Säätiö, Suomen Kuluttajaliitto, Marttaliitto ja Finlands Svenska Marthaförbundet sekä Turun Diakoniasäätiö saivat vuosittain tukea velkaneuvonnan järjestämiseen. Velkaneuvontapalveluja tarjosivat lisäksi esimerkiksi seurakunnat, velkaantuneiden omat järjestöt sekä erilaiset kansalaisjärjestöt. (Rissanen 2009, 25.)

Vuonna 1997 velkaongelmatyöryhmä alkoi tehdä esityksiä toimeentulo-ongelmien lievittämiseksi ja syrjäyttämisen ehkäisemiseksi. Näin alettiin seurata samalla, mistä jatkuva epävarmuus velkaneuvonnan saatavuudesta johtui. Huomattiin, että aikaa vievien velkajärjestelyhakemusten valmistelut olivat muuttumassa sosiaalisen neuvonnan suuntaan sekä, että ennalta ehkäisevä talousneuvonta on tärkeää. Hakemusten käsittely, neuvonta ja sen kehitys alkoi näyttää hyvin isolta tapaukselta; liian rikkonaiselta toiminnalta. Näin ollen ministerityöryhmä ja velkaongelmatyöryhmä esittivät erityisten selvitysmiesten asettamista sovittamaan yhteen maan eri osien velkaneuvontapalveluja. Selvitysmiehinä toimivat johtaja Kari Lehtola ja neuvotteleva virkamies Matti Ollinkari. Heidän laatimassaan raportissa ehdotettiin velkaneuvonnan lakisääteistämistä. *Selvitysmiehet ehdottivat, että palvelut tuotettaisiin kuntien ja valtion välisin toimeksiantosopimuksin. Lisäksi selvitysmiehet ehdottivat, että velkaneuvontapalvelujen tuottamisen ylin johto ja valvonta kuulusivat oikeusministeriölle.* (Rissanen 2009, 26.)

Vuonna 1999 oikeusministeriö asetti työryhmän. Selvitysmiesten ehdotus velkaneuvonnan johdon ja valvonnan kuulumisesta oikeusministeriön alaisuuteen ei toteutunut. Painopisteen siirtämisellä ennalta ehkäisevään talousneuvontaan ja velkajärjestelyasioiden vähenemiseen perusteltiin ehdotusta, jossa velkaneuvonta sijoitettaisiin kauppa- ja teollisuusministeriön hallinnonalalle. Velkaneuvonnan arvioitiin soveltuvan parhaiten Kuluttajavirastoon, koska virastolla oli aikaisemminkin ollut ko. tehtäviä hoidettavina. *”Lakisääteistämisen tavoitteena oli taata yhdenvertaisuus ja kokonaisvaltainen kehittäminen”* (Rissanen 2009, 26). Hallitus antoi toukokuussa 2000 eduskunnalle esityksen laiksi velkaneuvonnasta (HE 37/2000). Eduskunta lisäsi lain nimeen talousneuvonnan. Laki talous- ja velkaneuvonnasta (713/2000) tuli voimaan 1.9.2000.

2.2 Talous- ja velkaneuvonnan organisointi

”Lääninhallitukset vastaavat siitä, että talous- ja velkaneuvontaa on riittävästi saatavissa läänin alueella ja huolehtii siitä, että kaikkien kuntien asukkaat kuuluvat jonkin neuvontayksikön piiriin. Läänit tekevät myös sopimukset kuntien ja muiden palveluntuottajien kanssa talous- ja velkaneuvontapalveluiden tuottamisesta”. (Rissanen 2009, 29.)

Vuoden 2010 lääninmuutoksen jälkeen kuntien velka- ja talousneuvontapalvelut ovat yhdistyneet. 1.1.2010 jälkeen kuntien velka- ja talousneuvonta ovat aluehallintovirastojen vastuulla. Aluehallintovirastoja on Manner-Suomen kuuden toiminta-alueen lisäksi Ahvenanmaan yksi valtionvirasto. Ajankohtaisemman tiedon mukaan valtio rahoittaa talous- ja velkaneuvontapalvelujen järjestämistä koko maassa. Aluehallintovirastot jakavat valtion korvauksen neuvontapalvelujen tuottamista oman alueensa kunnille, jotka järjestävät palvelut yhdessä tai yksin neuvonta-alueillaan. ”Aluehallintovirasto vastaa siitä, että talous- ja velkaneuvontaa on riittävästi saatavilla sen alueella. Neuvonnan yleinen johto, ohjaus ja valvonta kuuluvat edelleen Kuluttajavirastolle”. (Talous- ja velkaneuvonta 2009.)

2.3 Talous- ja velkaneuvonnan rahoitus ja kokonaiskustannukset

Työ- ja elinkeinoministeriö antaa vuosittain asetuksen talous- ja velkaneuvonnanpalveluiden tuottajille maksettavien korvausten perusteista kuluttajaviraston esityksestä. Päätöksen perusteella varat jaetaan aina palveluntuottajien kesken. Vuonna 2007 neuvonnan kokonaiskustannukset olivat noin 7,1 miljoonaa euroa. Niistä valtion korvaukset kattoivat 65 prosenttia ja kunnat kustansivat 35 prosenttia. (Rissanen 2009, 29.) Peruskorvauksena maksettiin 0,76 euroa asukasta kohti ja kokonaiskorvaus valtiolta palveluntuottajille oli vuonna 2008 4,611 miljoonaa euroa. Vuodesta 2001 on kuntien vapaaehtoisen rahoituksen osuus kasvanut. Vuodesta 2004 vuoteen 2006 nousi kokonaiskuluista kattava 18 prosentin rahoitusosuus 37 prosenttiin. Kuntien rahoitusosuus näyttää pysyvän joka vuosi kolmanneksessa kokonaiskuluista. (Helesuo 2009, 9.)

Kaikki kunnat eivät kuitenkaan rahoita samoilla rahasummilla palvelua. Kuten vuonna 2007 osa kunnista ei rahoittanut toimintaa lainkaan. Pelkkä valtion korvaus olisi kattanut vain noin 100 neuvojan palkkauksen. Kuntien rahoitusosuus on siis tärkeää toiminnan jatkumiselle. Pelkkä valtion antama rahakorvaus ei riitä.

Vuosi	Valtion korvaus
2001	3,111 milj. Euroa

2002	4,183 milj. Euroa, josta velkasovintorahaa 572,500 euroa
2003	5,685 milj. Euroa, josta velkasovintorahaa 1,374 milj. Euroa
2004	5,685 milj. Euroa, josta velkasovintorahaa 1,374 milj. Euroa
2005	5,311 milj. Euroa
2006	4,311 milj. Euroa
2007	4,661 milj. Euroa
2008	4,611 milj. Euroa

Taulukko: 1 Valtion korvaukset palveluntuottajille (2008).

Verratessa taulukkoa 1 taulukkoon 2 näyttäisi siltä, että kuntien osuus on vuoden 2006 jälkeen kasvanut sillä valtion antamat korvaukset ovat pienentyneet sillä väin kun kuntien rahoitus jatkaa nousemista.

Vuosi	Kuntien rahoitus	Osuus kokonais- kustannuksista (%)
2001	971 641 euroa	24
2002	914 777 euroa	18
2003	1 260 535 euroa	18
2004	1 601 810 euroa	18
2005	1 942 339 euroa	28
2006	2 437 981 euroa	37
2007	2 548 919 euroa	35
2008	2 645 292 euroa	36

Taulukko: 2 Kuntien rahoitusosuus (Helesuo, 2008).

Kunnille jää suurin osa maksettavaksi kokonaiskustannuksesta. Vaikka talous- ja velkaneuvonnan järjestämisen vastuu kuuluu ensisijaisesti valtiolle, käytännössä palvelun tarjonta on täysin kunnilla. Kuntien on hankittava mm. kuntaveroin talous- ja velkaneuvonnan

toiminnan rahoittamista ja ylläpitämistä. Asiakkaan ei palvelusta tarvitse maksaa, koska sen kuuluu olla kunnissa maksutonta palvelua.

vuosi	kokonaiskustannukset
2001	4,083 milj. euroa
2002	5,085 milj. euroa
2003	6,946 milj. euroa
2004	7,202 milj. euroa
2005	7,050 milj. euroa
2006	6,689 milj. euroa
2007	7,070 milj. euroa
2008	7,155 milj. euroa

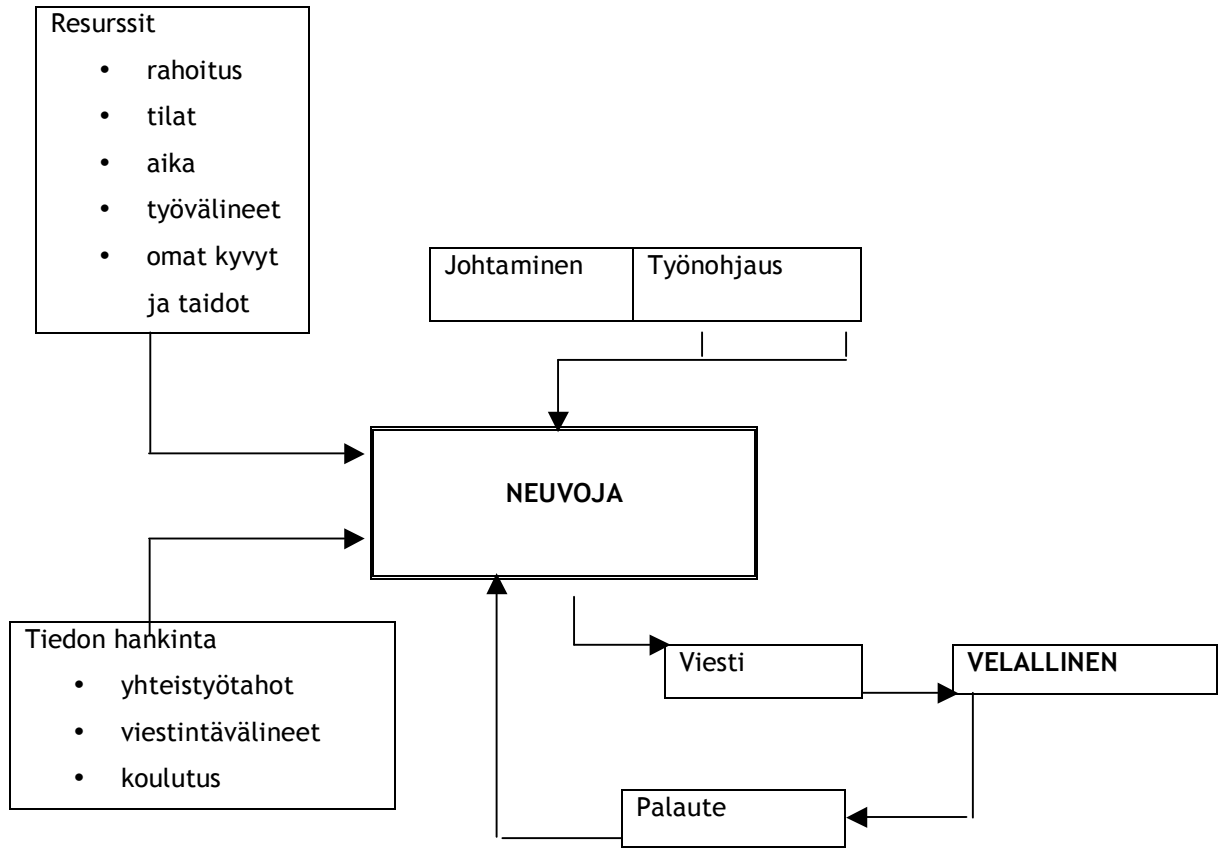
Taulukko: 3 Kokonaiskustannukset Suomessa (2008).

Vuonna 2008 henkilöstömenojen osuus kokonaiskustannuksista oli 82 prosenttia. Muihin kuluihin, joiden suuruus yhteensä oli 18 prosenttia, sisältyivät esimerkiksi toimitilojen vuokrat, viestintäkustannukset, kaluston ja laitteistojen hankinta ja matkakustannukset toimipaikasta toiseen. Näillä kustannuksilla tuli vuonna 2008 mm. yhden henkilötyövuoden hinnaksi 48 185 euroa. (Helesuo 2009, 10.) Vuosien 2001 ja 2008 välillä on tapahtunut selkeää muutosta asiakaskunnan määrässä. Se on kasvanut ainakin kustannusten perusteella huomattavasti. Eurojen tullessa Suomessa käyttöön lisääntyi velkaantuminenkin, mistä johtuen kokonaiskustannukset ovat 2000-luvun alusta nousseet. Vuonna 2006 kokonaiskustannukset laskivatkin, mutta vain vuoden ajaksi, kun 2007 ne taas nousivat yli 7 miljoonaan euroon.

2.4 Velkaneuvojan toiminta

Helsingin yliopiston, Irma Ryynäsen 1993 toimittamassa, julkaisussa ”Velkaneuvonnan ja -järjestelyn alkutaipaleelta”, kerrotaan, miten velkaneuvoja toimii itsenäisesti, mutta vuorovaikutuksessa ympäristönsä kanssa.

Neuvonta on jatkuva prosessi. Velkaneuvojaan vaikuttavat olemassa olevat resurssit. Velkaneuvojan tiedot ja taidot vaikuttavat, kuinka hän hankkii lisätietoa ja tukea toiminnalleen. Saavuttaakseen kokonaisvaltaisen palvelun neuvojan on saatava asiakas itse ymmärtämään velka, ongelma, ratkaisu ja syyt, ja käyttäytymään sen mukaisesti, esim. käymällä itse neuvottelemassa pankissa ja hankkimalla velkajärjestelyä tarvittavat liitteet. Seuraava kaavio esittää velkaneuvojan toiminnan:



Kuvio: 1 Velkaneuvojan toiminta

Neuvojalta vaaditaan tiettyjä ominaisuuksia, jotta hän onnistuu saamaan velallisen ymmärtämään sekä vakuutettua toiminnastaan ja itse neuvonnasta. Neuvojan empaattisuus, ilmeet, eleet ja äänensävy vaikuttavat myönteisesti oikein käytettynä. Palautteen saaminen asiakkaalta on välttämätöntä, jotta neuvoja voi kehittää toimintatapojansa. Sitä voi pyytää välittömästi tai vasta sitten, kun velallisen asiakkaan elämä on asettunut uudelleen raiteilleen. (Ryynänen 1993, 75). Aila Kronqvist kertoo MTV3:n internetsivujen uutisissa, kuinka moni asiakas on todella vaikeassa tilanteessa. Itkukin on herkässä, eivätkä ihmiset saa nukuttua, kun yöt menevät velkaongelmien kanssa painiessa. (Outi Airola 2010.)

Velkaneuvoja on yhteistyössä sosiaalitoimen, diakoniatyön, mielenterveystyön ja ulosoton kanssa. Usein asiakkaalla ei ole käsitystäkään siitä, kuinka paljon velkaa heille on kertynyt. Näissä asioissa velkaneuvoja auttaa. Velkaneuvoja on siitä hyvä avunantaja, ettei hän liitä tapauksiin tunteita, vaan toimii ulkopuolisena auttajana, jolta löytyy tieto ja taito, ja joka kuitenkin ymmärtää ja tukee asiakasta löytämään keinot, joilla selvittää veloista. Neuvoja ei

kuitenkaan tee päätöksiä asiakkaan puolesta. Asiakas itse tekee loppukädessä omat päätöksensä. (Puoltaja 2009.)

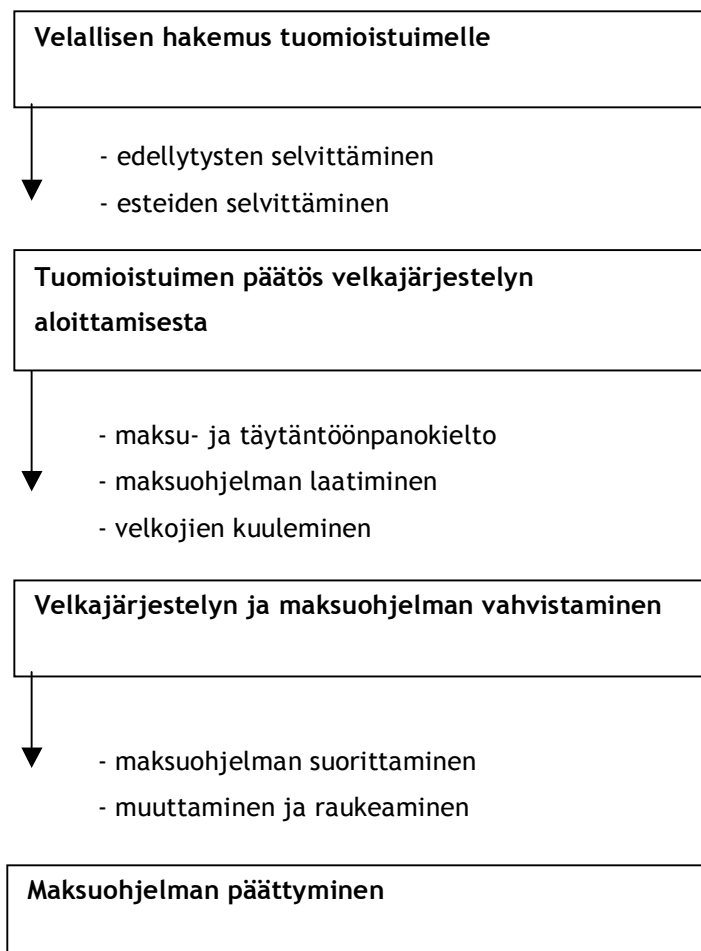
2.5 Velkajärjestely

Velkajärjestelyn tavoitteena on auttaa ylitsepääsemättömiin velkaongelmiin joutunutta velallista ja turvata velallisen asumista. Toisaalta tavoitteissa on otettu huomioon velkojien edut. Velkajärjestelyn tavoitteena on turvata heille paras mahdollinen suoritus, johon velallisen maksukyky antaa edellytykset. Velkajärjestelyssä tehdään perusteellinen selvitys velallisen maksukyvyistä, mikä palvelee velkojien tavoitteita. (Ryynänen 1993, 5.)

Yhteiskunnan kannalta olisi myös tärkeää selvittää, lokeroida ja ennalta ehkäistä velkaongelmista aiheutuvaa sosiaalista syrjäytymistä.

Velkajärjestelyn edellytykset ja esteet on säännelty lain 9 - 10 pykälässä. Velkajärjestelyn edellytyksenä on 9 pykälän mukaan velallisen maksukyvyttömyys. Maksukyvyttömyydellä tarkoitetaan sitä, että velallinen muutoin kuin tilapäisesti ei pysty maksamaan velkojaan sitä mukaan kuin ne erääntyvät (3,1 pykälä 2 kohta). Velallisen taloudellinen tilanne, varallisuus ja ansaintamahdollisuudet otetaan arvioinnissa huomioon siten, että jos hän kohtuudella kykenee parantamaan maksukykyään, velkajärjestelyä ei voida aloittaa.

Velkajärjestelyhakemuksen tuomioistuimelle voi tehdä ainoastaan velallinen. (Ryynänen 1993, 7).



Taulukko: 4 Velkajärjestelyn vaiheet

Velkajärjestelyssä on monta vaihetta, jossa asiakkaan tukena on koko ajan velkaneuvoja tai muu asianajaja. Järjestelyn tarpeelle täytyy asiakkaalta löytyä erittäin painavat syyt, jotta hän pääsee aloittamaan velkajärjestelyn ja siten velkojen maksuohjelman

Usein velallisen velka koostuu monesta pienestä velasta. Joskus niiden lisäksi on vielä yksi suurempi velka. Näin ollen otetaan velkajärjestelyssä usein ratkaisuksi järjestelylaina. Sillä voi maksaa pois erilliset lainat, joten lyhennettäväksi jää yksi isompi, pitkäaikainen ja kohtuukorkoinen laina. Kuluttajaviraston sivuilla sanotaan, että jos saneerauslainaa on vaikea saada pankista esimerkiksi vakuuksien puuttumisen vuoksi, voi hakea Takuu-Säätiöstä saneerauslainan takausta. (Kuluttajavirasto 2009.)

Velkojille voi myös tehdä ehdotuksen velan osittaisesta anteeksiannosta. Takaus voidaan myöntää, mikäli takaustarve on enintään 34.000 euroa, velallinen pystyy maksamaan takausvelan takaisin enintään kahdeksassa vuodessa, ja mikäli maksuvarat riittävät (Takuu-Säätiö määrittää). Laki sosiaalisesta luototuksesta tuli voimaan 1.1.2003.

Viimeisenä vaihtoehtona ratkaista ylivelkaantumistilanne on hakea lakisääteistä yksityishenkilön velkajärjestelyä. Velkajärjestely aloitetaan selvittämällä velallisen taloudellinen tilanne (velkojen määrä, tulot, varat ja maksukyky). Sen jälkeen neuvotellaan velkojien kanssa ja selvitetään, onko tilanne mahdollista hoitaa sopimalla. Ellei sopiminen onnistu, velkajärjestelyhakemus voidaan toimittaa tuomioistuimen käsiteltäväksi. Jos velkajärjestelylle on todellinen tarve ja kaikki vaatimukset on täytetty, tuomioistuimella on oikeus vahvistaa maksuohjelma. Kun maksuohjelma päättyy, velallinen vapautuu lopuista veloistaan. Velallisen omaisuutta, joka ei kuulu hänen perusturvaansa käytetään velkojen maksuun. Maksuohjelma on ennen kestänyt viisi vuotta, mutta 2010 elokuun alussa astunut lakimuutos lyhensi maksuohjelman keston viidestä kolmeen vuoteen, eikä sitä voida lyhentää. Aikaisemmin viiden vuoden kestävää maksuohjelmaa oli mahdollista lyhentää kahdella vuodella. Käytännössä niin sanottu nollaohjelma, joka vahvistetaan ilman maksukykyä olevalle velalliselle, kestää lain muutoksen jälkeenkin viisi vuotta. Nollaohjelmaa voidaan lyhentää vain silloin, kun velalliselta puuttuu kokonaan ja pysyvästi maksukyky esimerkiksi sairauden tai iän vuoksi. (Verkkouutiset 2010.) Mikäli maksuvelvollisuus maksuohjelmassa kokonaan poistetaan, maksuohjelman kesto on viisi vuotta. Maksuohjelma koskee kaikkia velkoja, jotka ovat syntyneet ennen velkajärjestelyn aloituspäätöstä. (Kuluttajavirasto 2009.)

3 Talousneuvonta

”Talousneuvonnan tarkoituksena on asiakkaan taloudenhoitoon liittyvien tietojen ja taitojen lisääminen sekä kulutustottumuksien tunnistaminen ja muuttaminen. Talousneuvonnassa

avustetaan asiakasta taloudenpidon suunnittelussa sekä selvitetään asiakkaan talouteen liittyvien ongelmien ratkaisumahdollisuudet". (Lahden kaupunki 2004.)

Talousneuvonnan tehtävänä on siis antaa yksityishenkilölle tietoja ja neuvontaa talouden suunnittelusta ja avustaa henkilöitä taloudenpidon suunnittelussa. Tämän tarkoituksena on ennalta ehkäistä mahdollinen velkaantuminen. Vaikka talousneuvontaan ei näytä löytyvän aikaa ja henkilökuntaa, näyttää kuitenkin siltä, että jotenkin talousneuvontaa on onnistuttu hyödyntämään tehokkaasti: Aamulehti (verkko) kirjoittaa artikkelissa, (20.10.2010) kuinka Takuu-Säätiö on onnistunut auttamaan noin 30 000 velallista, takaajaa ja heidän perheenjäseniään kahdenkymmenen vuoden aikana menestyksellisesti. 90 prosenttia ylivelkaantuneesta Takuu-Säätiön asiakkaasta maksaa lainansa loppuun. Noin kymmenelle prosentille tulee jonkin elämäntilanteen muutoksen vuoksi vaikeuksia suoriutua lainasta ja laina ajautuu perintään. Kuitenkin artikkelissa korostetaan, miten talousneuvonta auttaa: Takuu-Säätiön lainan takaisinmaksussa korostuu velallisen oman talouden hallintataitojen tärkeys. Siksi talousneuvontaa pitäisi olla helposti saatavilla. Maksuohjelman noudattaminen vaatii reipasta karsimista, jossa keskeisin keino on ruuassa säästäminen. Usein lasten harrastusmahdollisuuksia ylläpidettiin vanhempien menojen kustannuksella. Vaikka haastatellut asiakkaat joutuvat elämään taloudellisessa niukkuudessa kokivat he kasvaneensa ihmisenä ja löytäneensä uutta sisältöä elämään. Asiakkaat, joita tutkimuksessa haastateltiin toivovat henkilökohtaista palvelua ja ohjausta sekä avointa ja aktiivista yhteydenpitoa. ”Myös henkistä tukea kaivataan nykyistä enemmän”. (Aamulehti 2010.)

Artikkeli herättää sellaisen ajatuksen, että talousneuvontaa ajoissa saaneet, voivat henkisesti hyvin. He jaksavat itse luottaa parempaan huomiseen. Henkisesti hyvin voivat uskaltavat myöntää ongelmansa ja hakea apua. Luultavasti henkisesti huonosti voivia ovat ne, jotka päätyvät suoraan velkaneuvontaan tai järjestelyyn, ja vasta siinä samalla saavat kaivattua talousneuvontaa.

Velkaneuvonnan työsuorite	2007	2006	2005
Asiakastapaamiset	30 300	32 501	33 611
Asiakkaan taloudellisen tilanteen selvitys	15 964	15 868	17 631
Sovintoesityksiä velkojille eri muodoissa	2 861	3 289	3 794
Takaushakemuksia Takuu-Säätiölle	790	720	1 088

(Rissanen 2009, 28.)

Taulukko: 5 Talous- ja velkaneuvonnan työsuoritteet Kuluttajaviraston raportin mukaan.

Talous- ja velkaneuvonnan työsuoritteita on seurattu systemaattisesti vuodesta 2001 lähtien. Kirsti Rissanen (2009) kirjoittamassa julkaisussa *Talous- ja velkaneuvonnan arviointi*, on Kuluttajaviraston raportin mukaan tehty taulukko talous- ja velkaneuvonnan työsuoritteista. Taulukon perusteella voidaan todeta, että asiakastapaamisten määrä on laskenut vuodesta 2006. Vuoden 2005 ja vuoden 2007 välillä on suuri ero asiakastapaamisissa. Epäselvää on, onko velkaantuneiden määrä laskenut. Ihmiset eivät hae apua helposti, vaikka sitä olisi tarjolla. Vai eivätkö resurssit yksinkertaisesti riitä ottamaan vastaan kaikkia neuvontaa tarvitsevia. Taulukko 1:stä huomaa, kuinka monipuolista velkaneuvojan työ on. Lisääntyvä avustustoiminta on monelle asiakkaalle varmasti todella tärkeä apu, josta ei tingitä. Paperiasioiden hoitaminen yhdessä jonkun ammattilaisen kanssa auttaa jaksamaan, eikä luovutuksen tunne valtaa asiakasta. Taulukossa kiinnittää huomion käräjäoikeuteen laadittujen maksuohjelmien määrään, jossa näkyy laskua vuodesta 2005 vuoteen 2007. Tämä kertoo, että maksuohjelmia ei tehdä niin herkästi, tai niille ei ole tarvetta.

Vuosi	Määrä
2003	2 125
2004	3 131
2005	4 399
2006	2 519
2007	3 455

Taulukko: 6 Yksilöllinen ennaltaehkäisevä talousneuvonta. (Rissanen 2009, 28.)

Taulukon 6 perusteella voidaan todeta, kuinka epävarmaa talousneuvonnan tilanne on. Palveluun hakijoita on enemmän kuin on tarjontaa. Rissanen sanoihin viitaten syynä on se, että velkojen järjestelyä ja sovittelua hakevat asiakkaat vievät pääsääntöisesti talous- ja velkaneuvojien voimavarat. Lähes jokaiselle velkaantuneelle ja velkajärjestelyä tarvitseville asiakkaille annetaan velkaneuvonnan ohessa talousneuvontaa. Ongelmana kuitenkin on vielä tänä päivänä pelkän ennaltaehkäisevän talousneuvonnan tarjoamisen mahdollistaminen.

vuosi	määrä
2003	402
2004	397
2005	454
2006	486
2007	482
2008	639

Taulukko: 7 Kollektiivinen talousneuvonnan ja -valistuksen antaminen (Helesuo, 2007)

Talous- ja velkaneuvontalain esitöissä on todettu, että yleistä tietoa ja neuvontaa yksityistalouteen liittyvistä asioista voitaisiin antaa tiedotusvälineissä ja muilla kunnan asukkaita mahdollisimman laajasti tavoittavilla keinoilla. Talous- ja velkaneuvojat ovatkin viime vuosina vierailleet entistä useammin oppilaitoksissa ja eri tilaisuuksissa, joita on kohdennettu mahdollisille talous- ja velkaneuvonnan asiakkaille tai heitä kohtaaville ammattilaisille. (Helesuo 2009, 8.) Havaittavissa on myös talous- ja velkaneuvojien aktiivinen osallistuminen tiedotusvälineissä keskusteluihin. Helesuon laatiman raportin mukaan ennaltaehkäisevää tiedottamista ja valistamista oli annettu 639 kertaa vuonna 2008. Taulukosta nähdään kuinka valistuksen antamiseen panostetaan joka vuosi enemmän.

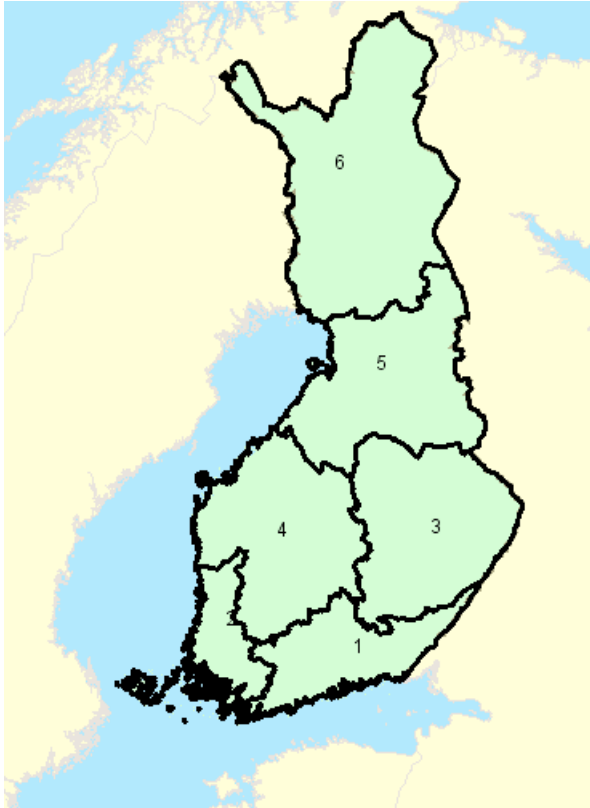
Talous- ja velkaneuvonta kuuluu työ- ja elinkeinoministeriön hallinnonalalle. Neuvonnan yleinen johto, ohjaus ja valvonta kuuluvat kuluttajavirastolle. Kuluttajavirasto vastaa myös talous- ja velkaneuvojien ajankohtaiskoulutuksesta. Kuluttajaviraston toimesta perustettiin kehittämistyöryhmä, joka on vuodesta 2007 tarkastellut neuvonnan järjestämistä. Neuvonnan toimintamallia asiakastyöksi on kehitetty prosessi- ja laatuprojektissa. (Rissanen 2009, 29.) Prosessityöt jatkuvat.

4 Etelä-Suomen aluehallintoviraston talous- ja velkaneuvontapalvelut

Suomi on yhteiskuntana tasa-arvoinen, hyvinvoiva ja turvallinen. Aluehallintovirasto edistää yhdenvertaisuutta. Se on asiakkaiden, työntekijöiden ja kumppaneiden arvostama sekä eettisesti toimiva asiantuntijaelin. Aluehallintovirasto pyrkii edistämään alueellista yhdenvertaisuutta hoitamalla lainsäädännön toimeenpano-, ohjaus- ja valvontatehtäviä alueilla. (Etelä-Suomen AVI, 2010.) Etelä-Suomen aluehallintovirastossa on neljä vastuualuetta, joita ovat: 1. peruspalvelut, oikeusturva ja luvat, 2. pelastustoimi ja varautuminen, 3. työsuojelu, 4. ympäristöluvut.

Talous- ja velkaneuvonnasta asetetun lain vuoksi Etelä-Suomen aluehallintoviraston on varmistettava, että viraston toimialueella on riittävästi saatavilla talous- ja velkaneuvontaa. Talous- ja velkaneuvonta on järjestetty ensisijaisesti siten, että kuntien ja

aluehallintoviraston välillä on voimassa olevat sopimukset, joissa kunnat ovat sitoutuneet huolehtimaan talous- ja velkaneuvontapalvelujen järjestämisestä kunnassa asuville henkilöille. Etelä-Suomen aluehallintoviraston toimialueella sopimukset on tehty 20 kunnan kanssa. Kaikki alueen kunnat kuuluvat näiden sopimusten piiriin. Useamman kunnan toiminta on usein keskittynyt yhden kunnan huolehdittavaksi. (Etelä-Suomen AVI, 2010.)



Kuva: 1 Suomen AVI alueet. Alue 1: Etelä-Suomen aluehallintovirasto.

Velka- ja talousneuvonnan tilanne näyttäisi Etelä-Suomen AVI alueella olevan vaihtelevaa. Pääkaupunkiseudun tilanne on huolestuttava, sillä varsinkin Helsingissä jonotusajat ovat pidentyneet vuosien 2007 ja 2008 välillä. Helsingissä jonotusaika 2008 oli 120 vuorokautta, kun se vielä 2007 vuoden lopussa oli 76 vuorokautta. Helsingin kunnan osuus korvauksista oli arviolta 348 639 euroa. Vantaan jonotusaika nousi 22 vuorokaudesta 60 vuorokauteen. Riihimäellä on joko asiakasmäärä laskenut tai kunta on suorittanut tavoitteiden mukaisesti tehtävänsä, sillä siellä jonotusaika väheni 51 vuorokaudesta 28 vuorokauteen vuosien 2007 ja 2008 välisenä aikana. Vaihtelevat jonotusajat riippuvat yleensä ajasta. Laman aikana oletettavasti on runsaasti asiakkaita. Toisaalta tiettyjen lainojen lisääntynyt markkinointi saa ihmiset herkästi ottamaan lainaa ja näin ajaa heidät herkemmin velkojen maailmaan. Velallisten maailma onkin aluksi todella hankala. Haastava tilanne voi tuntua ylitsepääsemättömältä. Vaikka velalliselta vaaditaan sitoutumista ja pitkäjänteistä työskentelyä voi myös ongelma olla neuvonantajassa. Kun vihdoinkin ja viimein on päässyt

jonossa eteenpäin ja vastaanottoaikakin on sovittu voi asian käsittely jatkaa erittäin puutteellisesti, kuten Porvoon velkaneuvonnassa (2009) kävi. Tärkeä velkajärjestelyhakemus jäi lähettämättä käräjäoikeuteen. Kun määräaika umpeutui neljän vuoden kuluttua löytyi hakemus ja asia saatiin korjattua. Asiakas joutui odottamaan ylimääräiset neljä vuotta päästääkseen oikeutettuun velkajärjestelyyn. Tässä oli siis kyse siitä, kuinka tärkeää on, että voi luottaa neuvonantajan hoitavan asiat niin kuin pitää. Tapahtuma joutui lehteen ja tässä tapauksessa oli kyse yhden velkaneuvojan lainvastaisesta menettelystä, eikä tällaista kuulu tapahtua. Etelä-Suomen vanha lääninhallitus arvosteli ankarasti Porvoon velkaneuvontaa laiminlyönnistä. (Uusimaa 2009.)

Yle.fi -sivun artikkelissa sanotaan Tampereen alueen velkaneuvonnan ruuhkien kasvaneen. Tänä vuonna pisimmät velkajärjestelyjonot ovat olleet Tampereella neljä kuukautta, yli kuukauden pidempiä kuin viime vuonna. Ruuhka saattaa vielä pahentua velkajärjestelyn uusiutuessa. (Yle 2010.) Artikkelissa kerrotaan, kuinka tilanteeseen vaikuttavat asiakkaiden pikavippikierteet sekä käyttämättä jätetyt velkaneuvonta-ajat. Tämänhetkinen tilanne pakottaa toiminnalle selkeät rajat: esimerkiksi *”nuorelle henkilölle, joka on ihan juuri jäänyt työttömäksi, ei voida lähteä tekemään heti minkäänlaista velkasuunnitelmaa. Velkajärjestelyihin voidaan ryhtyä, jos henkilö on pitkäaikaistyötön, tai jos hänellä on välissä ollut jonkinlainen työttömyysjakso, ja hän on sitten päässyt takaisin töihin”*, kertoo Tampereen kaupungin velkaneuvoja Tuula Sadeharju. (Yle 2010.) Pitkien jonojen vuoksi ei velkaneuvojilta löydy heti henkilökohtaiselle tapaamiselle aikaa ja silloin on mahdollista ottaa neuvojiin yhteyttä puhelimitse ja saada ensiapua velkajärjestelyihin. Esimerkiksi henkilöitä, joilla on pankkilainaa, kehoitetaan neuvottelemaan järjestelyistä ensin suoraan pankin kanssa.

Mielenkiintoinen uutisartikkeli Helsingin Uutisten - internetsivuilla käsittelee Helsingin alueen velkaneuvonnan jonojen pituutta. Ennustukset vilkkaammasta syksystä 2010 kävi toteen, sillä artikkelin *”Velkaneuvonnan jono nyt kymmenen viikkoa”* (10.09.2010) mukaan Helsingissä saa velkaneuvonnasta odottaa vastaanottoaikaa useita viikkoja. *”Jono velkaneuvontaan on nyt noin kaksi ja puoli kuukautta, mitä voi pitää kohtuullisena. On meillä ollut välillä pitempiäkin jonoja”*, toteaa haastateltu Pekka Mäki. Tämä ei kuitenkaan helpota velallisten oloa, sillä Mäki toteaa myös, että tilanne voi muuttua nopeastikin ja jonot venähtävät. (Marketta Karjalainen 2010.)

Lappeenrannan kuuluessa Etelä-Suomen aluehallintoviraston alueeseen tarkastellaan sopimusta, jonka Lappeenrannan Sosiaali- ja terveyslautakunta on tehnyt Etelä-Suomen aluehallintoviraston kanssa. Lappeenranta sitoutuu huolehtimaan talous- ja velkaneuvontapalvelujen järjestämisestä (2010) omasta ja Länsi-Saimaan kuntien puolesta. Talous- ja velkaneuvontapalvelut eivät kuulu perussopimuksella sosiaali- ja terveyspiiriin

järjestettäväksi annettuihin tehtäviin. Lappeenrannassa talous- ja velkaneuvonta on kuitenkin jo pitkään sosiaali- ja terveystoimen vastuulla johon luetaan myös talous- ja velkaneuvonnan yhteistyö sosiaalitoimen kanssa. (Sosiaali- terveyslautakunta 2009.)

Seuraavissa kunnissa sijaitsee talous- ja velkaneuvonnan palvelupisteet: Mäntsälä, Lahti, Porvoo, Espoo, Forssa, Kotka, Kirkkonummi, Hämeenlinna, Riihimäki, Helsinki, Hyvinkää, Kouvola, Imatra, Tuusula, Lohja, Vihti, Loviisa, Lappeenranta, Vantaa, Nurmijärvi. Edellä mainitut kunnat palvelevat myös itselleen kuuluvien muiden kuntien asiakkaita.

4.1 Suomen Kuluttajaliitto ry

Suomen Kuluttajaliitto ry on itsenäinen toimija. Riippumattoman kuluttajan etuja ja oikeuksia ajavan kansalaisjärjestön yhteisöjäseninä on monia valtakunnallisia järjestöjä ja yhdistyksiä kuten mm. Akava ry, Suomen Elämäntapaliitto ry sekä Suomen Ammattiliittojen Keskusjärjestö SAK ry. Suomen Kuluttajaliitto tekee aloitteita, antaa lausuntoja ja osallistuu kuluttajien etuja ja oikeuksia koskevaan päätöksentekoon.

Suomen Kuluttajaliitolla on lisäksi jäseninään 64 paikallista kuluttajayhdistystä ympäri Suomea sekä suoraan liittoon liittyneitä palvelujäseniä. Näille liitto tarjoaa mm. neuvontaa kuluttaja-asioissa ja liiton jäsenlehdet, ”Kuluttajan Nappo”, joka ilmestyy neljä kertaa vuodessa. Lehti käsittelee ajankohtaisia kuluttaja-asioita. Lehdestä on jäsenille myös verkkoversio. Lisäksi Suomen Kuluttajaliitolla on ”Napponen”, liiton maskotti. Napponen tutustuttaa lapset ja nuoret kuluttajan maailmaan erilaisin verkkopelein.

Suomen Kuluttajaliitto on aktiivisesti vaikuttamassa kuluttaja-asioissa. Kehittyvä elintarvike - ammattilehden lehtiarkistosta löytyy hyvä esimerkki Suomen Kuluttajaliiton näkyvästä toiminnasta. Artikkelissa kerrotaan kuinka Suomen Kuluttajaliitto haastaa kaikki valmisruokavalmistajat merkitsemään pakkauksen näkyvimpään osaan huomiota herättävällä tavalla oleelliset ravintoarvot valmisruoka-annosta kohden. (Elintarviketieteiden Seura ry 2007.) Tämä on rohkea aloite, jonka takana moni kuluttaja varmasti seisoo. Lisäksi Suomen Kuluttajaliitto on yksi muutamasta Viinamainos.info -sivuston ylläpitäjistä. Sivustolla vaikutetaan alkoholin markkinoinnin säätelyyn, jotta varsinkin lapset ja nuoret saavat oikeutensa kasvaa rauhassa. Suomen Kuluttajaliiton tehtäviin kuuluu myös yleinen tiedottaminen esimerkiksi viallisista tuotteista markkinoilla.

Yrittäjälänjan uutisissa 16.07.2010 on artikkeli, jossa Suomen Kuluttajaliitto haluaa muistuttaa sekä kuluttajia että elinkeinonharjoittajia siitä, että alennusmyynnissä noudatetaan samoja pelisääntöjä kuin muussakin kaupankäynnissä. Erityisesti tavaroiden vaihto- ja palautusoikeus aiheuttaa epä tietoisuutta. Kauppa on sitova sopimus eikä virheettömällä tavaroilla lain mukaan ole vaihto- tai palautusoikeutta. (Yrittäjälänja 2010.)

Suomen Kuluttajaliitto on aina valmiina muistuttamassa, neuvomassa ja informoimassa kuluttajia ja elinkeinoharjoittajia kuluttajansuojalaista.

Huoli nuorten ylivelkaantumisesta, maksuhäiriöiden lisääntymisestä on saanut Suomen Kuluttajaliiton ja sen jäsenyhdistykset järjestämään ajoittain alueellisia tapahtumia eri puolilla Suomea, esimerkiksi kolmas marraskuuta 2010 tapahtumapaikkana on Jyväskylä. Tapahtumissa rohkaistaan ihmisiä puhumaan velkaantumisesta, neuvotaan tunnistamaan velkaantumisen merkit ja kerrotaan miten voi toimia jos näin on jo päässyt käymään. Tilaisuuksissa pohditaan lasten ja nuorten talouskasvatuksen tilaa, lasten ja nuorten rahankäyttöä sekä nuorten velkaantumisriskejä. Mukana olevat asiantuntijat kertovat myös velkaantumisen taustoista ja nykytilasta muun muassa kulutusluotoista ja pikavipeistä. (Verkkolehti 2010.)

4.2 Erilaisten järjestöjen esittely Etelä-Suomen aluehallintoviraston alueella

Etelä-Suomessa, kuten muuallakin Suomessa on erilaisia järjestöjä, vapaaehtoisia auttajia virallisten talous- ja velkaneuvonnan toimijoiden lisäksi. Seuraavana esitellään muutama järjestö ja vapaaehtoistoimija, jotka neuvovat ja auttavat velallisia.

4.2.1 Takuu-säätiö

Taloudelliseen kriisitilanteeseen joutuneita henkilöitä monipuolisesti auttava organisaatio Takuu-Säätiö perustettiin lokakuussa 1990. Perustamassa mukana ovat olleet: A-klinikkasäätiö, evankelisluterilaiset seurakunnat Oulussa, Tampereella ja Turussa, kirkkohallitus, rikosseuraamusvirasto, Suomen Diakonialaitosten liitto ry, Suomen Katulähetysliitto ry, kirkkopalvelut sekä Suomen Mielenterveysseura ry. Kaikki kyseiset taustayhteisöt voivat nimetä edustajansa valtuuskuntaan, jota hallinnoi Takuu-Säätiö. (Organisaatio 2010.)

Takuu-Säätiöllä on jo kahdenkymmenen vuoden kokemus alan palvelusta ja näin ollen organisaatio on luonut vankat arvot, joiden ympärillä toimii. Asiakaskeskeisyys muistuttaa työntekijöitä kohtaamaan asiakkaan arvostavasti ja kunnioittavasti. Säätiö pyrkii takaustoiminnassa kohtuulliseen ja pitkäaikaiseen ratkaisuun, jotta asiakkaan velkakierre päättyisi lopullisesti ja taloudentilanne pysyisi aina tasapainoisena. Säätiön toiminnan pelisäännöt ja viestit esitetään selkokielellä, jottei väärinymmärryksiä sidosryhmien kanssa tulisi ja luottamus säilyisi. Säätiö pyrkii vaikuttamaan niin yksilöihin kuin yhteiskuntaankin. Takuu-Säätiön näkyvyys mediassakin on yleistynyt. Säätiö panostaa vuorovaikutukseen kaikkien tahojen kanssa; asiakkaiden, henkilökuntansa ja sidosryhmien kanssa. Keskustelu ohjaa toimintaa vastaamaan osapuolten tarpeita ja tukemaan yhteistyötä. Asiakkaita ei aseteta perusteetta eri asemiin, vaan kaikki kohdataan yhdenvertaisina. Takuu-Säätiöllä on

lähes aina meneillään hanke tai projekti, jossa mm. yritetään kehittää velkaneuvonnan toimintaa. (Arvot 2010.)

4.2.2 Marttaliitto - Uudenmaan Martat ry

Uudenmaan Martat on yksi 16 Marttaliiton alaisesta marttapiiristä. Sillä on jäseninä paikallisia marttayhdistyksiä ja -toimintaryhmiä joita on noin 160. Uudellamaalla on noin 6000 marttaa. Martan tehtävänä on olla vaikuttamassa oman yhdistyksen toimintaan. Martat pitävät marttailtoja, tekevät opintoretkiä, perehtyvät paikalliseen perinteeseen, osallistuvat yhteiskunnalliseen toimintaan ja kehitystyöhön, opiskelevat ja suorittavat taitoavaimia, viihtyvät ja virkistyvät.

Marttaliiton kurseja voi olla mm. Teekulttuuriin tutustuva ”English Afternoon Tea”, luento kaupunkiviljelystä ”Kaupunkiviljely ajan ilmiönä” tai ”Havuista kransseja, palloja ja köynöksiä”. Marttoihin rinnastetaan usein vain naiset, mutta Marttejakin on mukana toiminnassa. Marttojen myyjäisistä voi ostaa monenlaisia tuotteita kuten t-paitoja, jääkaappimagneetteja, keittokirjoja. Kutenkin päätehtävänä on neuvontatyö. (Martat 2010.)

4.2.3 Finlands Svenska Marthaförbundet

”Finlands svenska Marthaförbundet rf polveutuu samasta järjestöstä kuin suomenkielinen Marttaliitto ry. Marttajärjestö aloitti toimintansa kaksikielisenä vuonna 1899 Sivistystä kodeille/Bildning i hemmen -nimisenä. Järjestö jaettiin vuonna 1924 jolloin syntyi ruotsinkielinen Finlands svenska Marthaförbundet ja suomenkielinen Marttaliitto.” (Marttaliiton sisarjärjestö 2010.) Marthaförbundet on Suomen suurin ruotsinkielinen naisjärjestö. Liittoon kuuluu yli 10 000 jäsentä. Lähtökohtana toiminnalle ovat naisten osaaminen, verkostoituminen sekä valinnanvapaus. (Marttaliiton sisarjärjestö 2010.)

Osaaminen on alusta lähtien kuulunut marttatoiminnan peruskiviin. Alussa, noin 100 vuotta sitten, opetettiin naisia lukemaan ja kirjoittamaan, hoitamaan kotia. Martat ovat aina pyrkineet vaikuttamaan yhteiskuntaan ja se näkyi jo 1900-luvun alussa, jolloin kaikkia marttoja kehoitettiin äänestämään naista. Ensimmäisiin vuoden 1906 valtiopäiviin osallistuikin kolme marttaa. (Marttaliiton sisarjärjestö 2010.)

Helsingin alueen ruotsinkielisillä martoilla riittää puuhastelua, kun syksyn tullessa kudotaan villasukkia, löydetään sisäinen rauha ja vahvistetaan kehon fyysistä puolta joogaopetuksella. Lisäksi Helsingin yhdistyksellä on marraskuussa 110-vuotis juhla, johon osallistuvat mm. Marco Bjurström ja Ulrica Hansson lehdestä Sköna Hem (Ihana koti). (Helsingfors.)

4.2.4 Helsingin hiippakunta - Diakonia ja yhteiskuntatyö

Yleisesti ”*Diakonian tarkoituksena on kristilliseen rakkauteen perustuva avun antaminen niille, joiden hätä on suurin ja joita ei muulla tavoin auteta*” (KJ 4 luku 3 pykälä). Diakonia

antaa ensisijaisesti henkistä ja hengellistä tukea eli keskustelua ja sielunhoitoa. Taloudellisen avustamisen perusteena on aina ihmisen hätä ja avun tarve. Lisäksi kaikki tarvitsevat yksilöityä tukea hätäänsä. Diakonian avustuksesta huolimatta vastuu kansalaisten toimeentulosta kuuluu lakisääteisesti yhteiskunnalle. Käytännössä asiakkaalle tarjotaan mahdollisuus työskennellä pitkäjänteisesti yhdessä diakoniatyöntekijän kanssa elämäntilanteen selkiyttämiseksi. Avun hakemisen taustalla on usein työttömyys, mielenterveysongelmat, päihdeongelmat, pitkäaikainen tukien varassa eläminen tai useita eri syitä. Asiakkaalta odotetaan kärsivällistä, pitkäjänteistä työskentelyä. Odottamattomissa kriisitilanteissa kuten tulipalo, onnettomuus, tapaturma, toimitaan nopeasti sekä henkistä että aineellista tukea antaen. Avustuksella maksetaan asiakkaan laskuja. Rahaa ei makseta asiakkaan tilille tai anneta käteisenä. (Avustamisen käytäntö.)

Oikeustieteentohtori Kirsti Rissanen sai puheenvuoron teemaseminaarissa 28.9.2009 Mikael Agricolan kirkossa. Hän toi hyvin puhuttelevasti esille seuraavia asioita koskien velkaantuneita: *”Tänään on ajankohtaista pysähtyä hetkeksi miettimään ylivelkaisten, äkillisesti köyhtyneiden ihmisten asemaa. Muistamme hyvin, että 1990-luvun alun lamassa toteutuivat luottoyhteiskunnan riskit. Vapailla markkinoilla alkoi aggressiivinen kilpailu asiakkaista. Asuntolainojen rinnalla yleistyivät kulutusluotot ja luottokortit. Kuluttaminen lisääntyi ja kotitalouksien velkaantumisaste kasvoi. Ja sitten tuli lama. On arvioitu, että yli 100 000 henkilöllä oli vakavia, pitkäaikaisia maksuvaikeuksia eli ylivelkaisuutta. Perustuslakimme mukaan ”Ihmiset ovat yhdenvertaisia lain edessä.” (6 pykälä) Oikeuksien toteutumista voidaan vaatia ja ne voidaan pakkokeinoin toteuttaa. Armoa voidaan ainoastaan anoa. Kautta historian oikeuksia on ollut vain velkojilla. Ja ulosotto toimii varsin oma-aloitteisesti ja tehokkaasti. Seitsemän vuotta myöhemmin, vuonna 2000 saatiin viimein laki talous- ja velkaneuvonnasta. Takuu-Säätiö myöntää takauksia pankista otettavalle järjestelylainalle, jolla voidaan korvata korkeakorkoisia vippejä. Onko kuitenkin niin, että ylivelkaisuus koetaan yksilön eikä luotto- ja kulutusyhteiskunnan ongelmaksi? Jääkö siis kansantalouden hyväksi voimiensa mukaan ahertanut kansalainen kovan kohtalon kohdatessaan edelleen liian usein yksin ja armeliaan, ylityöllistetyn vapaaehtoistyön varaan?”* (Rissanen 2009.)

5 Tutkimuksen toteutus

Tutkimuksen aiheen antoi Suomen Kuluttajaliitto ry. Toiveena oli, että tutkija tekisi valtakunnallisen kartoituksen tämän hetkisen talous- ja velkaneuvontapalveluiden tarjonnasta ja miten velkaneuvojat näkevät palvelun ulottuvan asiakkaille, ja kuinka nopeasti apua tarvitsevat sitä saavat. Tutkimuksella pyritään samaan selville mitkä ovat jonotusaikojen pituudet, asiakastapaamisten kestot, asiakaskunnan vaihtuvuus sekä ikärakenne ja sen muutokset. Lisäksi tutkija yhdessä Suomen Kuluttajapalvelun projektivastaavan Paula Pessin kanssa ovat kiinnostuneita selvittämään uusiovelkaantuneiden osuutta koko asiakaskunnasta,

siitä mistä velka koostuu sekä kuinka suuria lainamääriä asiakkaalla on velkaneuvontaan mentäessä. Tutkimuksella selvitetään myös, mitä mieltä talous- ja velkaneuvojat ovat talousneuvonnasta; toiveita tai odotuksia koskien talousneuvonnan tulevaisuutta.

Tutkimuksessa käytetään tiedonhankinnassa teemahaastattelun menetelmää, sillä kyseisellä menetelmällä pystyy saamaan hyvin yksilöllistä ja jopa yllätyksellistä tietoa, koska yksilöiden vastaukset ovat kokemusperäisiä. Haastateltavilla on samoista työtehtävistä samanlaiset kokemukset, mutta jokainen kokee asiat eri tavalla. Haastateltavilta pyritään saamaan mielenkiintoista uutta tietoa, josta voidaan todeta millaisena he itse kokevat talous- ja velkaneuvonnan palvelun.

Koska talous- ja velkaneuvonnasta ei ole saatavissa tarpeeksi kattavasti aineistoa tutkimuksen tukena käytetään aikaisempia tutkimuksia, kuten Kirsti Rissasen (2009) tekemää tutkimusta ja Jarkko Salosen (2002) tekemää julkaisua. Nykyisistä tehdyistä tutkimuksista eniten mielenkiintoa herättävä tutkimusraportti on oikeustieteentohtori Kirsti Rissasen talous- ja velkaneuvonnan arviointi. Kyseinen ajankohtainen raportti on oleellista tietoa, jos haluaa kehittää talous- ja velkaneuvonnan toimintaa. Tästä syystä uusimmat tietoa antavat tutkimukset ovat arvokkaita. Lisäksi tutkimuksen tukemiseen on työssä hyödynnetty aiheeseen liittyviä ajankohtaisimpia uutisia. Lisäksi työtä varten olisi voitu havainnoida keskustelupalstoja mutta se olisi aiheuttanut tutkimuksen rajojen räjähämisen. Tutkimusmenetelmänä työssä on käytetty uutisten hyödyntämisen ohella teemahaastattelua, joka kohdistettiin velkaneuvojiin. Heille lähetettiin sähköpostikyselynä kyselylomake.

Vuosien 2009 - 2010 talouskriisin myötä velkaantuneiden määrä on ollut nousussa, eikä talous- ja velkaneuvojia ole kysyntään nähden tarpeeksi. Onneksi moni kolmannen sektorin organisaatio tai seura tekee vapaaehtoistyötä asian edesauttamiseksi. Toivottavasti tällä tutkimuksella kuullaan mitä mieltä Etelä-Suomen aluehallintoviraston toimialueen kunnissa työskentelevät velkaneuvojat ovat nykypäivän talous- ja velkaneuvonnan toimivuudesta. Tutkimuksen tuloksilla pyritään tuomaan erilaisia näkökulmia päätöksen tekijöille. Tutkimustulosten tarkoituksena on herättää alan työntekijöissä ajatuksia. Tuloksilla pyritään vaikuttamaan Etelä-Suomen aluehallintoviraston hallinnon päätöstentekoon lähitulevaisuudessa. Velkaantuneilla pitäisi olla paremmat mahdollisuudet saada tarvittavaa apua, sillä nykyinen rahoitus ei riitä kattamaan palvelun kuluja. Kun tämän aiheen tiimoilla tehdään kehitystyötä on tämän tutkimuksen ja sen tulosten tarkoitus auttaa päätösten teossa.

5.1 Teemahaastattelu

Tutkimusmenetelmänä on käytetty teemahaastattelua, koska sillä saa kattavasti yksityiskohtaista tietoa, jota tarvitaan tutkimuksen tueksi tai kokonaisvaltaisen raportin

kirjoittamiseen. Teemahaastattelu soveltuu hyvin kokemuksen tutkimiseen ja kuvailemiseen. Teemahaastattelumenetelmällä tehty tutkimus voi parhaimmillaan tuottaa yksilön kokemuksen kautta uutta teoriaa. Teemahaastattelu antaa mahdollisuuden analysoida tuloksia ja tulkita niitä monin tavoin. (Hirsjärvi, 2000, 205.) Tässä tutkimuksessa annetaan velkaneuvojille mahdollisuus tuoda julki uutta näkökulmaa kehityksen tarpeessa olevalle asialle. Talous- ja velkaneuvojien käytännönkokemusten toivotaan puhuttelevan lukijoita ja lisäävän ymmärrystä talous- ja velkaneuvonnan tämän hetkisestä tilanteesta.

Suomessa on keskimäärin 40 658 asukasta yhtä talous- ja velkaneuvojaa kohden. Tämä tarkoittaa sitä, että pelkästään Etelä-Suomen AVI toiminta-alueella on velkaneuvoja muutama kymmenen. Tutkimuksen suorittamisen haasteena oli löytää keino, jolla saisi helpoiten neuvojiin eli vastaajiin kontaktin. Koska velkaneuvojalla ei ole asiakkaitakaan varten tarpeeksi aikaa, niin onko sitten aikaa tämän tyyppisille haastatteluille. Käyttöön otettiin kätevin ja edullisin vaihtoehto: sähköpostikysely, joka tehtiin Webropol sovelluksella (Webropol.com). Ensin kysymykset kirjoitettiin puhtaalle dokumentille Word-ohjelmalla, jossa kysymykset jaoteltiin kolmeen teemaan: vastaajan taustatiedot, asiakaskunta, talousneuvonta. Kysymykset syötettiin sen jälkeen valmiin Webropol -sovelluksen pohjaan, joka lähetettiin 38 vastaajalle (talous- ja velkaneuvojalle) eri kuntiin Etelä-Suomen aluehallintoviraston alueella. Vastausaikaa annettiin aluksi kaksi viikkoa, joka venyi loppujen lopuksi reiluun kuukauteen, koska kahdessa viikossa kerättiin yhteen vain reilu kymmenen vastausta. Kaikkien kuntien velkaneuvojien sähköpostiosoitteita ei löytynyt Kuluttajavirasto ry:n sivuilta, joten tutkijan oli soitettava suoraan ajanvarausnumeroihin. Ei ihme, että jonot velkaneuvontaankin ovat pitkät, sillä sinne soittaessa joutuu odottamaan linjalla noin viisi minuuttia. Eräällä kunnalla oli töissä seitsemän talous- ja velkaneuvojaa, kun taas monessa kunnassa oli vain kaksi. Sähköpostien lähettäminen ja puheluiden soittaminen käy vaivattomasti. Puhelinsoittojen kautta saa paremmin yhteyden velkaneuvojaan. Neuvojen ajanpuutteen vuoksi ei yhtään puhelinhaastattelua tehty tätä tutkimusta tehdessä.

Kyselyyn vastanneita on 23/38. Vastauksia puretaan tämän raportin seuraavissa luvuissa. Tutkimusta tehdessä haasteellisinta oli saada vastaajat vastaamaan kyselyihin. Voi vain arvuutella miksei vastauksia saatu enempää. Lähestymistavassa saattoi olla vikana se, ettei se ollut tarpeeksi houkutteleva. Saatetekstinä olisi pitänyt selittää vielä tarkemmin miksi kyselyä tehtiin ja tuoda esille tutkimuksen tärkeys. Voi myös olla, että jokunen vastaajista oli lomalla, ainakin vastausviestinä saatiin pari ”Olen lomalla” - ilmoitusta. Lisäksi yksi vastaajista vastasi suoraan, ettei hänellä ole aikaa vastata kyselyyn, koska hänellä oli yksin hoidettavana neljän kunnan palvelut, eikä asiakasrekistereistä löytyisi tarvittavia tietoja kyselyä varten. Tutkimus tuotti siis alusta lähtien jo haastetta siinä, miten vastaajat saadaan vastaamaan. Kuitenkin 23 vastausta tuli. Ne tekevät tutkimuksen tarpeeksi luotettavaksi.

5.2 Virtuaalinen havainnointi

Sähköisten haastatteluiden lisäksi työtä varten havainnoitiin internetmaailmassa median esille tuomia huomioita ja tilanteita sekä väitteitä koskien talous- ja velkaneuvontaa. Suurimmaksi osaksi kuitenkin tutkimuksen tueksi hyödynnettiin kuntien omia uutisia, mutta niiden lisäksi myös aikakauslehtien tyylisiä verkkojulkaisuja. Tämänäyttöisellä virtuaalisella havainnoinnilla saadaan moniulotteista näkökulmaa tutkimukselle. Muun muassa Ess.fi -sivulla vuonna 2008 julkaistussa artikkelissa kerrotaan velkaneuvonnan mahtijonosta. Artikkelissa uutisoidaan velkaneuvonnasta sekä tämänhetkisistä jonoista velkaneuvontaan. Artikkelissa neuvotaan miten yleisesti toimia, jos velkoja tuntuu olevan liikaa eikä niistä näe yksin selviävän. Jopa asuntolainojen korkojen noususta varoitetaan esimerkein. Lahden alueen talous- ja velkaneuvontatoimistojen yhteystiedotkin on julkaistu artikkelissa. (Ess, 2008.) Tämänkaltaisten uutisten, artikkeleiden ja keskustelupalstojen avulla tieto varmasti ulottuu apua tarvitsevalle, mikä on hyvä asia. Medialla on näin ollen suuri ja vaikutusvaltainen rooli talous- ja velkaneuvonnan virallisten palveluntarjoajien toiminnan tukemisessa.

Noin 20 artikkelin lukemisen jälkeen tutkimusta varten valittiin mielenkiintoisimmat ja relevantteimmat. Artikkeleista poimittiin tärkeimmät lauseet, puheet ja väittämät. Tällä tavalla tuoden eri näkökulmia esille. Niistä lukijan olisi helpoin ymmärtää tämän hetkisen talous- ja velkaneuvonnan tilanne ja taustatiedot, jotka ovat vaikuttaneet nykyiseen tilanteeseen.

6 Aineiston analyysi

Webropolin käyttö on helppoa. Kysymysten syöttäminen sovellukseen käy todella helposti jopa ensikertalaiselle. Suljetun kyselyn tuottama raportti vastauksineen on ulkoasultaan selkeä. Raportissa edetään kysymys kerrallaan ja jokaisen kysymyksen kohdalla on eritelty 23 vastausta. Jokainen vastaaja on merkitty numerosarjalla. Tästä syystä eri vastauksien yhdistäminen samaan vastaajaan käy helposti. Mikäli joku vastaajista ei ole vastannut johonkin kysymykseen näkyy siinä kohdassa vain viiva. Avoimien kysymyksiä vastaukset ovat mielenkiintoisimmat johtuen vastaajien persoonallisuuksista. Tällaista ilmenee muutamassa vastauksessa. Sovellus laskee kyselyntekijälle valmiit prosentit.

Kun aineisto on kerätty, analyysiin on ryhdyttävä heti (Hirsjärvi, 2000, 219). Ensimmäiseksi lähdetään tarkastelemaan, kuinka moni kyselyyn on vastannut, ja kuinka moni on jättänyt vastaamatta tiettyihin kysymyksiin, ja mihin kysymyksiin. Voiko kyselyn vastauksia lähteä analysoimaan? Oliko jokin kysymys liian vaikea? Tässä vaiheessa voidaan varmistaa, että tuloksiin voi luottaa. Vastaustuloksia ryhdytään analysoimaan teemoittain. Näin saadaan teksti kunnolla jäsenneltyä ja löydetään vastaukset kysymysongelmiin. Pääteemoja on kuusi:

vastaajien taustatiedot, tunnusluvut, talousneuvonta, talous- ja velkaneuvojien odotukset ja toiveet, velkaantumiseen vaikuttavat sosiaaliset ongelmat, sekä talous- ja velkaneuvojaksi.

Kvalitatiivisen analyysin kulku on spiraalin muotoinen, jossa siis analysoinnin loppuun päästyä joudutaan palaamaan alkuun, jotta tuloksiin saadaan syvyyttä. Aineisto käydään läpi uudelleen ja uudelleen, jotta analyysistä tulisi tarpeeksi yksityiskohtainen. Tarkan analysoinnin jälkeen todetaan tutkimustulokset.

Kyselylomakkeessa on 24 kysymystä vastauksineen, jotka analyysivaiheessa tiivistetään teemojen alle. Vain relevantit vastaukset tuodaan analyysivaiheessa esille eli ne vastausten yhteenvedot, jotka vastaavat tutkimuksen kysymyksiin.

6.1 Vastaajien taustatiedot

Vastaajista suurin osa oli naisia, 17/23. Vastaajia oli eri-ikäisiä, joista nuorin oli 26 -vuotias ja vanhin 58 -vuotias. Vastaajat olivat töissä seuraavissa kunnissa: Vantaa, Lahti, (- Jyväskylä), Hämeenlinna, Porvoo, Lappeenranta, Loviisa, Hyvinkää, Lohja, Kotka, Vihti ja Karkkila, Kirkkonummi ja Kouvola. Vastaajilla oli hyvin värikkäät koulutustaustat: oikeustieteiden opintoja, kaupallisen alan koulutuksia, ylioppilaita, yliopiston kursseja, varatuomari, merkantti, varanotaari. Koulutustaustalla ei ole suuri merkitys siihen kuka voi hakea talous- ja velkaneuvojaksi, kunhan motivaatiota riittää.

”Halusin tehdä työtä, jossa voin auttaa vaikeuksissa olevia ihmisiä. Aiemmin työskentelin pankissa”, totesi vastaaja 16.

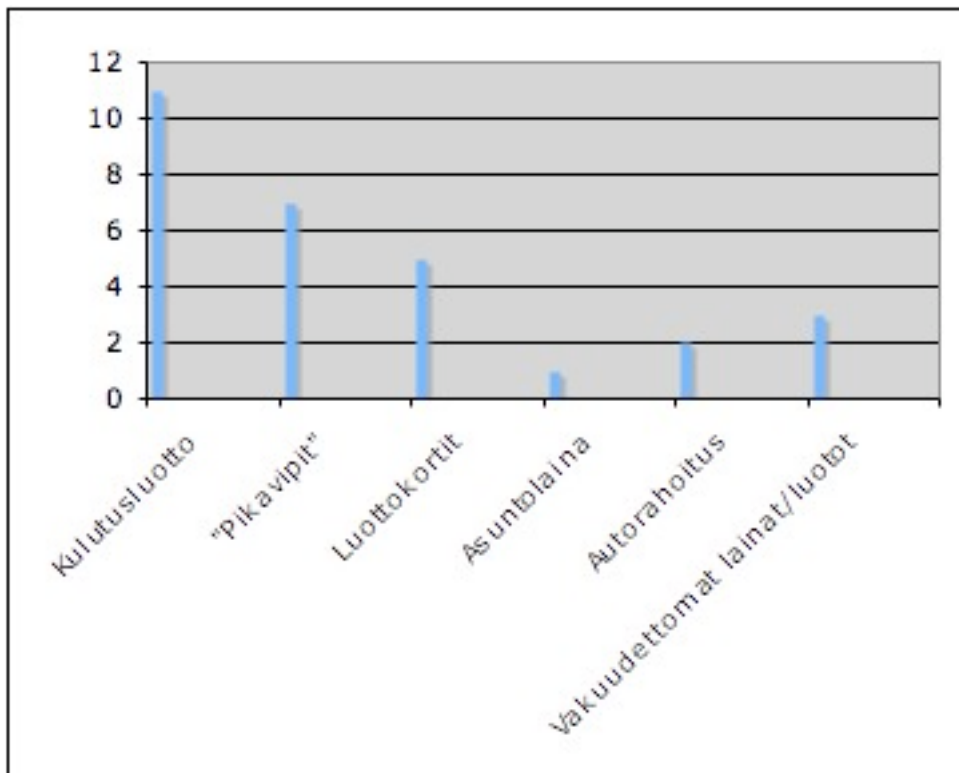
Monella vastaajalla oli pitkä työkokemus, jopa 17 vuoden kokemus. Tällä lienee vaikutusta kattaviin vastauksiin avoimissa kysymyksissä.

6.2 Tunnusluvut

Tässä selvitetään vastaajien asiakkaiden ikähajonnat mahdollisimman selkeästi. Vastaajia pyydettiin laittamaan ikäryhmät järjestykseen isommasta pienempään. Vastaajien asiakaskunta koostuu seuraavasti: eniten on 40 - 49 -vuotiaita, jonka jälkeen seuraa 30 - 39 -vuotiaat. Vähiten asiakkaina käy alle 20 -vuotiaita nuoria. Prosentteissa kaikki vastaajat olivat yksimielisiä siitä, että alle 20 -vuotiaita käy vähiten neuvonnassa. Kuitenkin 18,2 prosenttia oli sitä mieltä, että heitä käy eniten. Vastaajista 68,2 prosenttia oli sitä mieltä, että nuoria käy vähiten. 50 prosenttia vastaajista oli sitä mieltä, että suurin osa asiakaskunnasta on 40 - 49 -vuotiaita. 56,5 prosenttia vastaajista oli sitä mieltä, että yli 60-vuotiaita käy neuvonnassa toiseksi vähiten. Toiseksi eniten (39,1 prosenttia) käy 30 - 39 -vuotiaita.

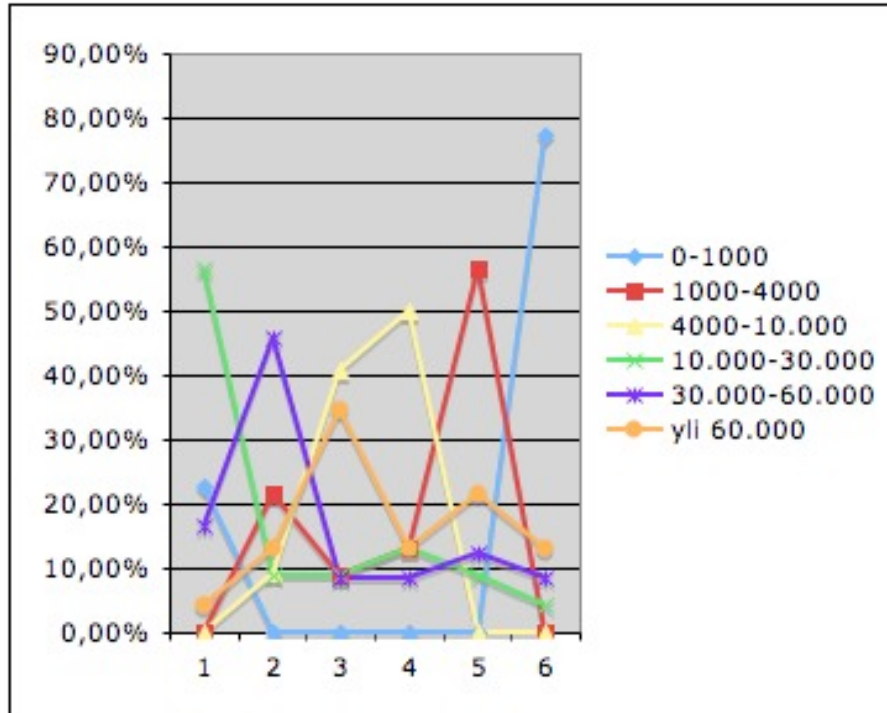
Yhden ikäryhmän osuus asiakaskunnassa näyttäisi olevan vastaajien mukaan kasvussa: nuorten 20 - 30 -vuotiaiden. Lisäksi hyvätuloisten lainanmaksajien osuus asiakaskunnassa on kasvussa. Yli 60 -vuotiaiden osuus asiakaskunnassa on vähentynyt. Vastaajista 60 prosenttia on sitä mieltä, että vanhempien (yli 60 -vuotiaiden) osuus on vähentynyt.

Vastaajista 82,6 prosenttia on sitä mieltä, että uusiovelkaantuneiden osuus on kasvanut. Uusiovelkaantunut on henkilö, joka on joutunut velkajärjestelyyn ja päässyt eroon veloistaan, mutta palaa alkupisteeseen suurine velkoineen ja on taas avun tarpeessa. Yleisimmäksi luotoksi vastaajien valitsemana nousi kulutusluotto. Yleisimpiä velkamuotoja on myös asuntolaina, ”pikavippi” ja luottokorttiluotto. Vastaajista yli 50 prosenttia kertoo, että heidän asiakkailla on myös osamaksuluottoa. Muita velkatyyppejä ovat autorahoitus, maksamattomat laskut, rikosperäiset velat, verovelat, päättyneen elinkeinotoiminnan velat, ”vipit”, yritystoimintaan liittyvät velat. Edellä mainituista muista velkatyypeistä yleisimpiä ovat maksamattomat laskut sekä rikosperäiset velat.



Kuvio: 2 Suomalaiset ottavat vastaajien mukaan helpoiten kyseisiä luottoja ja lainoja

Vastaajista 11 oli sitä mieltä, että kulutusluottoa saa helpoiten ja, että suomalaiset ottavat usein kulutusluottoa maksaakseen laskunsa, ruokansa tai muita hankintoja varten esim. huonekaluja varten. Yhden vastaajan mukaan asuntolaina on nykyään helppo saada ja se näkyy suomalaisten veloissa. Pikaluottojen ts. ”pikavippien” yleistymisen näkyy suomalaisten veloissa, ja pikaluottoa on helppo saada.



Kuvio: 3 Lainamäärien suuruudet. 1-6, jossa 1 on eniten ja 6 vähiten.

Kuva on tulkinta: Esimerkiksi sininen viiva/0 - 1000 lainamääriä on asiakkailla vähiten, koska se ulottuu lähes 80 prosenttiin ja on kohdassa 6. Eniten asiakkailla on 10 000 - 30 000 (n. 55 prosenttia).

Vastaajilla on eniten asiakkaita, joilla on 10 000 - 30 000 euroa velkaa. Alle 1000 euron velkaa omistavia asiakkaita käy suurimmalla osalla vastaajista vähiten. Kuitenkin neljäsosalla vastaajista käy asiakkaina toiseksi eniten sellaisia asiakkaita, joilla on juuri näitä alle 1000 euron velkoja. Selkeimpänä kuvasta erottaa asiakkaat, joilla 30 000 - 60 000 euron lainamääriä. Heitä käy vastaajille kolmanneksi eniten. Talous- ja velkaneuvontaa saavat helpoiten juuri suurissa veloissa olevat henkilöt.

Pitkien jonotusaikojen takia vastaajilta kysyttiin jonotusaikoihin vaikuttavaa syytä: kuinka paljon aikaa on varattu yhdelle asiakkaalle keskimäärin vastaajan työpäivän aikana? Vastaukset olivat hyvin yhtenevät. Uusille asiakkaalle varataan aina 1,5 - 2 tuntia. Vastaajat korostivat, että jokaisen asian työstämiseen menee tapauksesta riippuen useita tunteja ja työpäiviä. Lisäksi eräs vastaaja huomautti, että hän ottaa 3 - 4 uutta asiakasta viikossa, ja lisäksi hän tapaa keskeneräisten juttujen asiakkaita. Tuolloin tapaamisaika on lyhyempi, noin vajaa tunti.

6.3 Talousneuvonta

Ennaltaehkäisevälle talousneuvonnalle oli kaikkien (100 prosenttia) mielestä tarvetta. 91,3 prosenttia vastaajista vastasi, että alle 5 prosenttia asiakkaistaan hakee pelkästään talousneuvontaa. 8,7 prosenttia vastaajista vastasi, että noin 30 prosenttia asiakkaistaan hakee pelkästään talousneuvontaa. 13 prosenttia vastaajista on sitä mieltä, että työaika riittää talousneuvonnan tarjoamiseen, kun taas 87 prosenttia oli sitä mieltä, ettei aika riitä. Jotkut antavat talousneuvontaa velkaneuvonnan yhteydessä. Vain 39,1 prosenttia vastaajista käy kaikkien asiakkaiden kanssa talousneuvonnan aiheet läpi.

Vastaaja on sitä mieltä, että ajan saa joskus riittämään talousneuvonnalle:

”Maksuohjelmat, sovinnot, muut järjestelyt eivät onnistu ilman uudenlaista taloudenhoitamista. Talousneuvonnalla pyritään ehkäisemään uudelleen velkaantumista. Minulla käy asiakkaita, jotka saavat pelkästään talousneuvontaa”, vastaaja 8.

Talousneuvonta on vastaajien mielestä tärkeää:

”Jotta ylivelkaantuminen voitaisiin ennaltaehkäistä”, vastaaja 4.

”Se on tärkeää, koska suuri osa ihmisistä eivät kerta kaikkiaan osaa hoitaa talouttaan niin, että ongelmat olisivat mahdollisimman vähäisiä. Ihmiset eivät tiedä oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan riittävästi”, vastaaja 9.

”Talousneuvonta kuuluu kylläkin koululle ja keskiasteen oppilaitoksille talouskasvatuksena. Talous- ja velkaneuvonnassa annettuna ollaan jo myöhässä”, vastaaja 16.

”Ennaltaehkäisevä talousneuvonta on ensinnäkin uskottava kun se tarjotaan ylivelka-asemaa päätoimisesti selvittelevien neuvojien toimesta. Vain osoittamalla oikeita todellisia tapauksia ylivelka-asemasta voi uskottavasti neuvoa välttämään tilanteita joissa ylivelka-asemaan usein ajaudutaan. Muutoin ennaltaehkäisevä neuvonta on otteeltaan tiedottavaa varoittelua eikä se mene perille. Se on jo nähty. Yleisesitteen tekstit eivät ole kivoista kuvista huolimatta riittävän varoittavia”, vastaaja 19.

Vastaajista 4,3 prosenttia oli sitä mieltä, että vain alle 10 prosenttia asiakkaista olisi tarpeen käydä läpi talousneuvonnan aiheita. 38,1% vastaajista oli sitä mieltä, että jopa n.50%:lle asiakkaita olisi tarpeen käydä läpi talousneuvonnan aiheita. 57,1% vastaajista oli sitä mieltä, että kaikille asiakkaille olisi tarpeen käydä talousneuvonnan aiheita läpi.

6.4 Talous- ja velkaneuvojien odotukset ja toiveet

Kyselyllä saatiin hyviä kommentteja ja ehdotuksia siihen, miten tilannetta, jossa resurssit eivät riitä kaikissa kunnissa talousneuvonnan tarjontaan, voitaisiin parantaa. Se puolestaan ennaltaehkäisisi velkaantumista. Seuraavana kuullaan eroavia näkemyksiä, miten parantaa talousneuvonnan tilannetta ja mille taholle talousneuvonnan pitäisi kuulua:

"Todellista talousneuvontaa voisi harjoittaa pankeissakin luottojen myönnön yhteydessä. "Säästöniksit" ja "kokkaa sentillä" -jutut eivät kuulu TVN:lle!", vastaaja 5.

"Talousneuvonta pitäisi olla myös osa sosiaalityötä. Talousneuvonta vaatii erilaista ajankäyttöä, resurssit ovat rajalliset tällä hetkellä", vastaaja 4.

"Yhteistyön lisääminen. Eri organisaatioiden työntekijöiden tiedotus ja koulutus talousneuvonta-asioissa, jolloin talousneuvonta leviää verkostomaisesti organisaatioissa eteenpäin. Talousneuvonnan pitää "jalkaantua kadulle", sinne missä ihmiset ovat ja missä eri alojen työntekijät kohtaavat asiakkaita", vastaaja 18.

"Ylivelka-aseman korjaamiseen tähtäävä (usein hyvin oikeudellinen) velkaneuvonta tulisi selvitysmies Rissanen raportin mukaisesti siirtää pikaisesti oikeusapuun ja talousneuvonnan järjestämiseen kuntien sosiaalitoimessa, jossa mm. välitystiliasiakkaita ja ulosoton vuoksi toimeentulotukea toistuvasti saavia jne. yhteistä asiakaskontaktia riittää, tulisi voida järjestää ja kuntia tulisi motivoida vaikka vähäisellä valtion tuella aloittamaan tämä talousneuvontatoiminta", vastaaja 16.

"Yksityiset ja 3. sektori", vastaaja 3.

"Talousneuvonnan osalta kouluille ja erityisesti vanhemmille. Talouskasvatus tulisi aloittaa mahdollisimman varhain ja opettaa lapsille, ettei ilmaista rahaa ole olemassakaan. Ollaan pahasti myöhässä, jos jokin julkisorganisaatio joutuu opettamaan aikuisille rahan käyttöä", vastaaja 9.

Talousneuvonnan järjestäminen voisi kuulu kunnan sosiaalitoimen vastuulle. Lisäksi kouluilta, kuten peruskouluilta ja ammattikouluilta toivottaisiin sivistävää talousopetusta. Myös vanhempien tulisi opastaa lapsiaan kuluttajan maailmaan jo pienestä.

"Vanhemmalle väelle seurakunta tai Marttala olisi luonteva paikka", vastaaja 10.

"Talousneuvontaa tulisi antaa ensisijaisesti sitä tarvitseville kuntalaisille. kunnan organisaatiossa (sosiaalitoimi) tämä talousneuvonnan tarve ensisijaisesti tunnustetaan. samasta syystä (korjaava ja asiakasta tukeva) talousneuvonta tulisi hoitaa kunnan

sosiaalitoimen osana. Muiden - varsinkin valtakunnallisten - toimijoiden tarve on myös ilmeinen. silloin talousneuvonnan ote on kuitenkin tiedottava, yleissivistävä ja ennaltaehkäisevä. kuluttajavirastolle ja alan järjestöille tulisi turvata resursseja aineiston ym. tuottamiseen ja valtakunnalliseen vaikuttamiseen. mutta... näitä resursseja ei pidä sekoittaa varsinaiseen ongelmiin jo joutuneiden kuntalaisten tarvitseman neuvonnan resursointiin”, vastaaja 8.

Talous- ja velkaneuvojat pelkäävät tulevaisuutta ja samalla odottavat toiveikkaina palvelukokonaisuuden muutoksia parempaan suuntaan. Lähes kaikki vastasivat palvelun kaipaavan muutoksia, kun muutama oli täysin tyytyväisiä nykyiseen tilanteeseen. Sitä ilmentävät seuraavat vastaukset:

”Järjestelmä on suhteellisen toimiva, paitsi resursoinnin osalta. Viimeksi mainittu vaikuttaa tietenkin koko maata ajatellen asiakkaiden tasavertaisuuteen.”, vastaaja 12.

”Palvelumme muuttuvat koko ajan asiakkaiden tarpeiden, velkojien vaatimusten ja lainsäädännön mukaan. Palvelun perusajatus on suhteellisen pysyvä. Valtakunnallisesti ajatellen tarvitaan yhteiset toimintatavat ja päämäärät”, vastaaja 18.

”Järkevämpää johtoa (kaivataan) valtion puolelta sekä selkeää näkemystä siitä mitä halutaan. Jack of all Trades expertises in none”, vastaaja 7.

Vastaajat toivovat kaikille palvelun tarjoajille yhtenäiset toimintatavat, selkeät yhteiset visiot sekä päämäärät. Tämä näkyy seuraavassa kommentissa:

”...Järjestämistapa on korjattava. alueellinen eriarvoisuus on hirmuisen suuri. ainoa oikea tapa on se, että valtio (OM) ottaa hoitaakseen palvelun, joka jo nyt on valtion vastuulla. Väliporras (aluehallinto) ja sähläys eri tapaan toimivien kuntien kanssa on lopetettava”, vastaaja 11.

Talous- ja velkaneuvojat odottavat tulevaisuudelta resurssien vähentämistä, toiminnan valtiollistamista ja, että palvelujen tarve vähenee, vaikka vastaajan mielestä käy todennäköisesti päinvastoin. Vastaajat odottavat työpaineen helpottavan. Odotukset ilmentyvät vastauksissa:

” Johan niitä on tiedossakin (oikeusministeriön tulevaisuusmietintö), lainsäädäntötyöryhmä toimii. Joten muutoksia niin velkajärjestelylakiin kuin palvelujen tuottamiseen on tulossa”, vastaaja 20.

” Toivon mukaan valtiolle siirtymistä ja työtapojen yhdenmukaistamista”, vastaaja 16.

”Rukoilen, että velkajärjestelylakia ei kokonaisuudessaan räjäytetä, kuten nykyisen työryhmän on pelätty tekevän. velkajärjestelylakia tulee toki päivittää, mutta järjestelmä on toiminut 17 vuotta (myös nykyistä vaikeammassa olosuhteissa) joten korjauksien kanssa pitää olla maltillinen. Em, lain muuttamisen yhteydessä tulisi budjettilakina käsitellä velkaneuvonnan järjestämistavan muuttaminen siten, että pysyvää ylivelka-asemaa korjaava velkaneuvonta siirtyy oikeusapuhallinnossa järjestettäväksi ja kunnille jää hieman rahaa saatavaksi sosiaalitoimeen jäävässä (oto-hommanakin menee) talousneuvontapalvelun tuottamisessa..”, vastaaja 7.

6.5 Velkaantumiseen vaikuttavat sosiaaliset ongelmat

Neuvojat näkevät päivittäin erittäin surullisia asiakastapauksia. Ihmiskohtaamiset eivät aina ole helppoja, mutta auttamisen ilo motivoi neuvojia. Asiakkailta voi olla hyvin vaikeat olosuhteet. Talousneuvonnalle ei jää aikaa riittävästi. Siihen vaikuttavat velkaantuneiden asiakkaiden suuri määrä. Velkaantumiseen saattaa joskus vaikuttaa seuraavat seikat: työttömyys, alkoholismi, masennus, peliriippuvaisuus, sairaudet, sekä päihdeongelmat. Vastaukset ilmentävät sosiaalisten ongelmien vaikutuksen velkaantumiseen:

”Talousongelmat vaikuttaa mielenterveyteen, koska täällä Etelä-Suomessa ihmisten tapaaminenkin maksaa. Jos ei oo rahaa, ei juuri voi pendelöidä tapaamaan kavereita. Kaikki tapaamispaikatkin on maksullisia, kahvilassa ei voi istua ellei osta taas jotakin yrittäjän mieleksi vaikka huoltamalla”, vastaaja 23.

”Elämönhallintaongelmathan OVAT yksi peruste ylivelka-asemaan joutumiselle. elämänkriiseiksi luokiteltavissa olosuhdemuutoksissa eri ihmiset reagoivat kovin eri tavoin. elämönhallinnan ajoittainen menettäminen on kuitenkin yleistä. mutta mitä ihmeen väliä sillä on saatko tähän ruutuun luettelon peliriippuvuudesta, alkoholismista, tms. El se lista kuitenkin tarkoita että neuvonnan asiakkaat ovat yleisesti ottaen noita ongelmia omaavia. velkaneuvonta On monialaista osaamista vaativaa työtä, jossa elämönhallintaongelmien kohtaaminen on arkea. SO? mitä kivaa siinä on että ryhdyn luettelemaan kaikkia erilaisia elämönhallinnan ajoittaisen puuttumisen tunnusmerkkejä tai "nimikkeitä””, vastaaja 8.

6.6 Talous- ja velkaneuvojaksi

Talous- ja velkaneuvojaksi voi ryhtyä lähes kuka tahansa, jos on vähintään toisen asteen koulutus ja motivaatiota sekä kiinnostusta. Vastaajien mielestä työ on vaihtelevaa, monipuolista ja haasteita riittää joka päivälle. Vastaajat kertovat aiheesta:

”Opiskelu, opinnäytetyö ja harjoittelu johtivat velkaneuvontaan ja sille tielle olen jäänyt toistaiseksi”, vastaaja 4.

”Ajauin alalle lama-aikaan. Tuntuu, että olen nähnyt jo tämän työn ja olisi aika vaihtaa johonkin ihan muuhun”, vastaaja 13.

”Halusin tehdä työtä, jossa voin auttaa vaikeuksissa olevia ihmisiä. Aiemmin työskentelin pankissa”, vastaaja 10.

”Halu tehdä ihmisläheistä työtä. Hyvä koulutus ja kokemuspohja valmiina. Pitää osata juridiikkaa ja tuntee yhteiskunnan etuuksia laaja-alaisesti”, vastaaja 8.

”Olin työttömänä ja velkaneuvonta sivusi juridiikkaa, ihmisläheisyys, palkitsevuus (suuri vaikutusmahdollisuus asiakkaan tulevaisuuteen)”, vastaaja 19.

”Työ on henkisesti ajoittain melkoisen raskasta, mutta jaksamista auttaa asiakkaiden taloudellisten asioiden kuntoon saaminen. Työssä tulee esiin uusia asioita, joita joutuu miettimään ja pohdiskelemaan”, vastaaja 22.

7 Tulosten tarkastelu

Tutkimuksen vastaustulokset antoivat kattavaa tietoa palvelun toiminnasta talous- ja velkaneuvojilta. Kyselylomake säilytettiin hyvin yksinkertaisena, jotta vastaaminen olisi helppoa. Koska yli puolet, 23/38, vastaajista lähti mukaan kyselyyn ovat tulokset luotettavia ja se riittää vastaamaan kysymykseen, miten Etelä-Suomen AVI alueen läänien talous- ja velkaneuvojat näkevät palvelun toimivan.

Yleensä naiset lähtevät herkemmin mukaan kyselyyn, joten siitä johtunee, että 17/23 oli naisia. Tosin sukupuolella ei ole vaikutusta tällaisessa tutkimuksessa. Oli hyvä, että vastaajat olivat eri ikäisiä. Pitkän työkokemuksen omaavat ovat luultavasti verranneet tämän päivän tilannetta talous- ja velkaneuvonnan tilanteeseen esimerkiksi 15 vuotta sitten, 90-luvun laman jälkeiseen aikaan. Joten oli hyvä, että saatiin monipuolisia vastauksia. Vastaajien koulutustaustat olivat osalla samat, mutta joukkoon mahtui muutama joukosta poikkeava, mikä kertoo sen, että nevojaksi voi ryhtyä kuka tahansa, jos on alaan liittyvä koulutus, aikaisempi työkokemus tai tarpeeksi motivaatiota ja auttamisen tarve. Se on hyvä, että työntekijöillä on erilaiset taustat, koska silloin yhdessä työskentelevät neuvojat saavat hyvin laajan ja monipuolisen tuen toisistaan, tiedon ja taidon asiakkaiden auttamiseen.

Nykyään puhutaan niin paljon nuorison velkaantumisesta ja siitä, että ”pika-vipit” ovat sen suurin aiheuttaja, oli yllättävää, että vastaukset osoittivat 30 - 49 olevan edelleen niitä, jotka eniten kuitenkin hakeutuvat neuvontaan. Keski-ikäisten ollessa suurin asiakasryhmä tähän vaikuttanee suuret asuntolainat, työttömyys tai muu sosiaalinen syy. Nuoret eivät toisaalta välttämättä osaa hakea apua samalla tavalla ja jos on kyse todella nuoresta velallisesta voi olla, että hän hakee apua nuorisosäätiöistä tai muista sosiaaliturvakeskuksesta. Vastausten perusteella kolmantena ovat juuri nuoret. Näyttää kuitenkin siltä, että nuoret velkaantuvat tänä päivänä herkästi. Tämän perusteella voi olettaa, että luottoa saa nykyään todella helposti. Luottojen markkinointia on lisätty viime vuosien aikana paljon ja tämä vaikuttanee juuri nuorten velkaantumiseen. Läkäreiden hakeutuminen neuvontaan ei myöskään ole varmaan sen takia yleistä, koska ennen vanhaan oli suuri kynnys edes pyytää naapurilta apua ongelmiinsa. Yksi kysymysongelmista oli nykypäivän ikäjakauman lisäksi asiakaskuntien ikä- tai sosiaaliryhmien osuuksien muutokset. Vastauksien perusteella voi todeta, että nuorten osuus on todella kasvanut. Vastaaajista lähes kaikki olivat tästä samaa mieltä. Vastaaajien mielestä yli 60-vuotiaiden osuus on laskenut viime aikoina. Ovatkohan vanhemmat osanneet kuitenkin hakea apua mahdollisiin ongelmiinsa? Vai onko ajassa menty niin paljon eteenpäin, että nyt on seuraavan sukupolven aika rypeä veloissa? Haluttiin tietää vastaus myös uusiovelkaantuneiden osuudesta asiakaskunnassa. Heidän osuutensa on suuri. Tästä voi päätellä, ettei ainakaan pelkästä velkaneuvonnasta ole tarpeeksi apua pitkällä tähtäimellä. Ennaltaehkäisevälle talousneuvonnalle on tarvetta niille, joille ei vielä ole kertynyt suuria velkoja. Tarvetta on myös niille, joilla on jo suuret velat, mutta jotka ovat päässeet mukaan velkojen maksuohjelmaan ja ovat saaneet uuden mahdollisuuden jatkaa normaalia elämää.

Moni ei voi kuvitellakaan kuinka suurista veloista on kyse, kun puhutaan, että joku tarvitsee ihan velkajärjestelyohjelmaa tukemaan velkojen maksamista. Velkaa on ensinnäkin monenlaista. Yleisimpiä velkoja (vastaajien mukaan) ovat kulutusluotot, asuntolaina, ”pikavipit”, luottokorttiluotot, vuokravelat tms. laskut sekä rikosperäiset velat. Juuri nuoret ja keski-ikäiset ovat suurimpia kuluttajia. Moni elää helposti yli varojen, koska yhteiskunta painostaa elämään tietyn tasoista elämää. Sen saavuttaa helpoiten luottokorttia vintuttamalla.

”Täällä Etelä-Suomessa ihmisten tapaaminenkin maksaa. Jos ei oo rahaa, ei juuri voi pendelöidä tapaamaan kavereita. Kaikki tapaamispaikatkin on maksullisia, kahvilassa ei voi istua ellei osta taas jotakin yrittäjän mieleksi”, vastaaja 6.

Näin kirjoitti eräs vastaaja. Se on totta, että kaikki maksaa Suomessa, varsinkin Etelä-Suomessa. Totta kai se asettaa painetta, varsinkin sellaiselle, jolla on huono itsetunto ja joka pelkää syrjäytyvänsä, jos ei joka kerta ole varaa käydä kahvilla ystävän kanssa. Velkaa voi talous- ja velkaneuvonnan asiakkailta olla jopa yli 100.000 euroa, mutta yleisimpiä ovat

kuitenkin 10.000-30.000 euron välillä olevat lainat. Sitten on paljon velallisia, joilla on velkaa alle 1000 euroa. Vaikuttaa siltä, että nuorilla on eniten alle 1000 euron suuruisia velkoja, jotka koostuvat suurimmaksi osaksi kulutusluotosta ja pikaluotosta.

Nykypäivän pitkiin jonotusaikoihin vaikuttaa asiakasmäärän kasvu ja sen yhdistäminen mahdolliseen ajankäyttöön asiakasta kohti. Vastausten perusteella otetaan korkeintaan 3 - 4 uutta asiakasta viikossa. Uusiin asiakastapaamisiin varataan useimmiten 1,5 - 2 tuntia. Sen lisäksi neuvojalle on jäätävä aikaa vanhojen asiakkaiden asioiden hoitamiseen sekä heidän tapaamisiin. Tiedetään, että nykyään ensimmäistä tapaamista voi joutua odottamaan monta kuukautta riippuen alueesta. Ei mikään ihme, että jonottavia asiakkaita on paljon, kun asiakastapaamisiin on varattu jopa 2 tuntia. Se on kuitenkin hyvä, että asiakkaisiin keskitytään kunnolla ja ajan kanssa ja, että asiakkaat saavat mahdollisuuksien mukaan perusteellista neuvontaa. Vastaajista suurimmalla osalla ei riitä aika antaa ollenkaan talousneuvontaa, vaikka kaikki (100 prosenttia) olivatkin sitä mieltä, että talousneuvonnalle on tarvetta. Talousneuvonnan erottaminen velkaneuvonnasta olisi hyvä, koska silloin Suomen kansalaisilla olisi suurempi mahdollisuus saada pelkkää talousneuvontaa. Talousneuvonnan sopivin tarjoaja täytyy vain ensin löytää. Vastaajista suurin osa oli sitä mieltä, että talousneuvonnan vastuu kuuluisi valtiolle, niin kuin se jo kuuluukin. Vastaaja ottaa kantaa:

”Talousneuvontaa tulisi antaa ensisijaisesti sitä tarvitseville kuntalaisille. Kunnan organisaatiossa (sos.toimi) tämä talousneuvonnan tarve ensisijaisesti tunnustetaan. Samasta syystä (korjaava ja asiakasta tukeva) talousneuvonta tulisi hoitaa kunnan sos.toimen osana. Muiden - varsinkin valtakunnallisten - toimijoiden tarve on myös ilmeinen. Silloin talousneuvonnan ote on kuitenkin tiedottava, yleissivistävä ja ennaltaehkäisevä”, vastaaja 18.

Sosiaalivirastossa voisi olla talousneuvojia. Kun kerran sosiaalityöntekijöillä on aikaa toimeentulohakemusten käsittelyä varten ja asiakastapaamisia varten heillä voisi myös olla aikaa talousneuvonnalle. Talousneuvonta on kuitenkin vain neuvontaa, eikä asiakkaan velkojen järjestelyä. Resurssien lisääminen mahdollistaisi erillisten talousneuvojen palkkaamisen uusiin virkoihin. Jos nykyiset velkaneuvojat jaettaisiin velkaneuvojiin ja talousneuvojiin pidentyisivät jonotusajat entisestään. Vastaaja 7 kirjoitti myös, että talousneuvonta pitäisi *”Rissasen raportin mukaisesti siirtää kuntien sosiaalitoimeen, jossa muun muassa välitystiliasiakkaita ja ulosoton vuoksi toimeentulotukea toistuvasti saavia jne. yhteistä asiakaskontaktia riittää, tulisi voida järjestää ja kuntia tulisi motivoida vähäisellä valtion tuella aloittamaan tämä talousneuvonnan toiminta”*. Toisin sanoen, niin kuin aikaisemmin todettiin, pitäisi sosiaalitoimesta riittää aikaa talousneuvontaan. Myös koulut voisivat osallistua lisää ennaltaehkäisevän talousneuvonnan antamiseen tunneilla. Vanhempien pitäisi myös muistaa korostaa, ettei ilmaista rahaa ole. Tuntuu myös, että

nykypäivänä ei osata tehdä valintoja, vaan halutaan kaikki. Asioiden priorisointia pitäisi opettaa jo nuoresta.

”Velkaneuvonta ei ole 100 % kunnan vastuulla vaan kunnan ja valtion välissä. Vähän kuin heittosäkki, lapsipuoli. Kenelläkään ei ole kokonaisvastuuta toiminnasta”, vastaaja 20.

Ensiksi pitäisi selvittää vastaajan väitteen laita ja selittää alan työntekijöille kenelle ensisijainen vastuu kuuluu. Yhtenäisempää ja selkeämpää päämäärää ja toimintatapaa odotetaan päättäjiltä ja johtajilta. Sosiaalitoimesta voisi löytyä hyväkin apua talousneuvonnan tehostamiseen. Velkaneuvonnan vastuu pitäisi jatkossakin kuulua kunnille, mutta valtion pitäisi tukea toimintaa enemmän. Uusien työntekijöiden palkkaaminen on lähes välttämättömyys, jotta neuvonta tavoittaisi nopeammin sitä tarvitsevat. Myös kulutusluottojen markkinointi on saatava säädylisemmäksi. Kouluja pyytäisin panostamaan talousneuvonnan antamiseen yhteisillä tunneilla esim. yläasteen opetuksessa.

Vastaajat odottavat tulevaisuudelta yhtä ja toista. Kuitenkin muutama vastaaja pelkää, että rahoitusta pienennetään entisestään eikä asia kehity parempaan suuntaan. Neuvoja ei siis ainakaan ole pystytty vakuuttamaan valoisammasta tulevaisuudesta. He uskovat myös velkaantuneiden määrän lisääntyvän ja jonojen kasvavan.

”Rukoilen, että velkajärjestelylakia ei kokonaisuudessaan räjäytetä, kuten nykyisen työryhmän on pelätty tekevän. Velkajärjestelylakia tulee toki päivittää, mutta järjestelmä on toiminut 17 vuotta (myös nykyistä vaikeammassa olosuhteissa) joten korjauksien kanssa pitää olla maltillinen. Em. lain muuttamisen yhteydessä tulisi budjettilakina käsitellä velkaneuvonnan järjestämistavan muuttaminen siten, että pysyvää ylivelka-asemaa korjaava velkaneuvonta siirtyy oikeusapuhallinnossa järjestettäväksi ja kunnille jää hieman rahaa saatavaksi sosiaalitoimeen jäävässä talousneuvontapalvelun tuottamisessa.”

Minäkin luulen, nyt paljon aineistoa lukeneena, että jonot tulevat kasvamaan.

Velkaantuneiden määrä pysyy varmaan jotakuinkin samassa, koska toisaalta uskon, että piiloviestintä vaikuttaa kuluttajiin tehokkaimmin. Jos siis jossain kadullakin lukisi ”älä ota turhaa velkaa - maksat siitä myöhemmin, mutta koroilla” luulen sen vaikuttavan kuluttajaan siten, että ostopäätöksessään hän saattaa jopa miettiä kaksi kertaa ennen kuin ostaa tuotteen luottokortilla.

8 Johtopäätökset

Talous- ja velkaneuvonta toimii nykypäivänä ihan hyvin, mutta siitä huolimatta sitä voisi kehittää. Lakia on maltillisesti muutettava, sillä siinä on vastaajien ja yleisen käsityksen

mukaan paljon aukkokohtia. Selkeä, yhtenäinen päämäärä ja yhtenäiset työtavat auttaisivat neuvoja tarjoamaan palvelua tehokkaammin. Alussa todettiin mitä tutkimuksella haluttiin selvittää ja näihin kysymyksiin saatiin vastaukset. Vastaukset yllättävät, kuten esimerkiksi tapaamisaikojen kestot, jotka ovat noin 2 tuntia ensitapaamisella. Näistä pitkistä tapaamisajoista pitäisi jo pystyä arvioimaan tilanteen kriittisyys. Koska resurssit eivät kyseisellä osastolla riitä tarjoamaan tarpeeksi nopeasti apua sitä tarvitseville, niin ehdottaisin itsekin, että sosiaalivirastolle siirrettäisiin vastuu ennaltaehkäisevän talousneuvonnan antamiselle. Jokin selkeä linjaus täytyy tehdä kyseisen lakisääteisen palvelun riittävyden takaamiseksi. Velka- ja talousneuvonta voitaisiin kokonaan erottaa toisistaan, jotta kumpikaan toiminta-alue ei jäisi toisen varjoon.

Talous- ja velkaneuvojat odottavat tulevaisuudelta muutoksia. Niin hyviä kuin huonoja. Neuvojat toivovat, ettei suuria muutoksia kuitenkaan tehtäisi, koska nykyinen neuvonta toimii ainakin Etelä-Suomen AVI alueella hyvin. Työaika on kuitenkin rajallinen, eivätkä tästä syystä kaikki velalliset neuvoa tarvitsevat saa neuvoa. Tässä voisi katsoa takaisin historiaan vuoteen 1990, jolloin ei lakisääteistä talous- ja velkaneuvontaa vielä annettu. Mitä siihen aikaan tehtiin? Seurakunnat, koulut ja vanhemmat olivat suuremmissa vastuuroolissa talousneuvonnan antamisessa. Miksei siis tänä päivänäkin niukasta resurssimäärästä johtuen anneta kouluissa ennaltaehkäisevää, sivistävää taloudenhoidon oppitunteja. Yhteiskuntatieteihin voisi liittää osaksi taloustiedontunteja. Tai kehittää erikseen yläasteelle ja/tai lukioon maailman- ja kotitalouden oppitunnit.

Lähteet

Helesuo, S. 2009. Talous- ja velkaneuvonta, raportti vuodelta 2008. Kuluttajaviraston julkaisusarja 5/2009.

Hirsjärvi, S., Remes, P & Sajavaara, P. 2000. Tutki ja kirjoita. 5. Painos. Tampere: Tammi.

Rissanen, K. 2009. Talous- ja velkaneuvonnan arviointi. Työ- ja elinkeinoministeriö.

Ryynänen, I. 1993. Velkaneuvonnan ja -järjestelyn alkutaipaleelta. Siuntio: Helsingin yliopiston Länsi-Uudenmaan täydennyskoulutuslaitoksen julkaisuja 1.

Valkama, E. 2004. Velkaneuvonta 2000-luvun alussa. Helsinki: Oikeuspoliittinen tutkimuslaitos.

Sähköiset lähteet

Aamulehti 2010, Onnistuja: Takuu-Säätiön velallisista jättää maksamatta alle prosentti, viitattu 26.10.2010. <http://www.aamulehti.fi/uutiset/kotimaa/onnistuja-takuu-saation-velallisista-jattaa-maksamatta-alle-prosentti/194450>

Aluehallintovirasto 2009, Talous- ja velkaneuvonta, viitattu 05.09.2010.

<http://www.laanhallitus.fi/lh/palvelut.nsf/PPBBF/11D3C07E3B638F82C2256C0C004286E0?OpenDocument>

Ess. Fi 2008, Velkaneuvontaan mahtijono, viitattu 02.11.2010.

<http://www.ess.fi/?article=221220>

Etelä-Suomen AVI, viitattu 27.10.2010.

<http://www.intermin.fi/lh/etela/kil/home.nsf/pages/D22C7CD38F58DADFC2256BDE003ADA09>

Etelä-Suomen AVI, Toiminta, viitattu 08.11.2010.

<http://www.avi.fi/virastot/etelasuomenavi/Toimintajatehtavat/Sivut/default.aspx>

Finlands svenska Marthaförbundet 2010, Helsingfors, viitattu 27.10.2010.

<http://helsingfors.martha.fi/helsingfors/>

Finlands svenska Marthaförbundet 2010, Marttaliiton sisarjärjestö, viitattu 27.10.2010.

<http://www.martha.fi/suomeksi/>

Helsingin hiippakunta 2010, Diakonian avustustoiminta, viitattu 27.10.2010.

http://www.helsinginhiippakunta.evl.fi/koulutus_ja_toiminta/diakonia-ja_yhteiskuntatyo_kans/diakonian_avustustoiminta/

Helsingin hiippakunta 2009, Kirsti Rissasen puheenvuoro, viitattu 27.10.2010.

http://www.helsinginhiippakunta.evl.fi/juhlavuosi/teemaseminaarit/diakonia_ja_yhteiskuntatyo/kirsti_rissasen_puheenvuoro/

Kuluttajavirasto 2009, Tietoa velkojen järjestelystä ja velkajärjestelystä, viitattu 05.09.2010.

<http://www.kuluttajavirasto.fi/Page/15aa8ec6-9bc0-4018-a657-ec131d20eda9.aspx>

Lahden kaupunki 2004, Velkaneuvonta, viitattu 27.08.2010.

<http://www.lahti.fi/www/cms.nsf/pages/9CF4531615202F74C2256E7F00423BCD>

Marketta Karjalainen 2010, Helsingin Uutiset, Velkaneuvonnan jono nyt kymmenen viikkoa,

viitattu 28.10.2010. <http://www.helsinginuutiset.fi/Uutiset/Uutiset/Velkaneuvonnan-jono-nyt-kymmenen-viikkoa>

Martha förbundet 2010, Marttaliiton sisarjärjestö, viitattu 08.11.2010.

http://www.marthaforbundet.fi/lyhyesti_suomeksi/

Outi Airola (MTV3) 2010, Jonot velkaneuvojalle kasvavat nopeasti, viitattu 26.10.2010.

<http://www.mtv3.fi/uutiset/kotimaa.shtml/arkistot/kotimaa/2010/08/1170970>

Puoltaja 2009, Ammattiesittelyssä: Velka- ja talousneuvoja Lea Rautiainen, viitattu

26.10.2010. <http://www.puoltaja.fi/haastattelut/ammattiesittelyssa-velka-ja-talousneuvoja-lea-rautiainen>

Sosiaali- ja terveyslautakunta 2009, Talous- ja velkaneuvonnan järjestäminen 2010, viitattu 26.10.2010.

http://docs.google.com/viewer?a=v&q=cache:waPvHizbJbEJ:kokoushallinta.lappeenranta.fi/dynastyweb/kokous/20091952-10.PDF+etel%C3%A4-suomen+velkaneuvonta+2010&hl=fi&gl=fi&pid=bl&srcid=ADGEESjd0TsiWvM7wnuymcEce_uop99AsBse-sB8coLpcznK0QPXyke1qfSf-MLGsSNXCliLogieAFrEr6cKPfclzcvQ4pEC8aFly3NDm81gM62RHgh5Dzwvx5WuoRk5I9fxIA0hiclZ&sig=AHIEtbQMFO52Tk3V88DS9DyZa3yY AoLZRQ

Takuu-Säätiö 2010, Arvot, viitattu 27.10.2010. <http://www.takuu-saatio.fi/takuu-saatio/arvot/>

Takuu-Säätiö 2010, Organisaatio, viitattu 27.10.2010. <http://www.takuu-saatio.fi/takuu-saatio/organisaatio/>

Taloussanomien 2009, Kesätyöttömät ruuhkauttavat velkaneuvonnan, viitattu 26.10.2010. <http://www.taloussanomien.fi/raha/2010/07/15/kesatyottomat-ruuhkauttavat-velkaneuvonnan/20109786/139>

Uudenmaan Martat ry 2010, viitattu 27.10.2010. <http://www.uudenmaanmartat.fi/>

Uusimaa (Uutiset) 2009, Porvoon velkaneuvonta saa kritiikkiä oikeusasiamieheltä ja lääninhallitukselta, viitattu 28.10.2010. <http://www.uusimaa.fi/Uutiset/Paivan-Puheenaihe/Porvoon-velkaneuvonta-saa-kritiikkiä-oikeusasiamieheltä-ja-laaninhallitukselta>

Verkkolehti, KU 2010, Nuorille oppia rahankäyttöön, viitattu 28.10.2010.

<http://www.kansanuutiset.fi/uutiset/kotimaa/2371981/nuorille-oppia-rahankayttoon>

Verkkouutiset 2010, Velkajärjestelyn maksuohjelma lyhenee kolmeen vuoteen, viitattu 26.10.2010.

http://www.verkkouutiset.fi/index.php?option=com_content&view=article&id=33342:velkajärjestelyn-maksuohjelma-lyhenee-kolmeen-vuoteen&catid=3:talous&Itemid=5

Ylen Tampere 2010, Velkaneuvonnan jono pitenee, viitattu 28.10.2010.

http://yle.fi/alueet/tampere/2010/07/velkaneuvonnan_jono_pitenee_1860972.html

Liitteet

Liite 1. Kyselylomakelomake

Velkaneuvonta tänään velkaneuvojan näkökulmasta

- 1) Sukupuoli
- 2) Ikä
- 3) Paikkakunta
- 4) Koulutustausta
- 5) Kuinka kauan olette työskennelleet talous- ja velkaneuvonantajana?

- 6) Mikä on asiakkaiden ikäjakauma nykypäivänä? (Laita järjestykseen 1-6, jossa 1=eniten ja 6=vähiten.)
 Alle 20 -vuotiaita, 20-29 -vuotiaita, 30-39 -vuotiaita, 40-49 -vuotiaita, 50-59 -vuotiaita, yli 60 -vuotiaita
- 7) Onko jonkin tietyn ikä- tai sosiaaliryhmän osuus asiakaskunnassa viime aikoina kasvanut _ vähentynyt _
- 8) Onko uusiovelkaantuneiden osuus asiakaskunnassa kasvanut?
- 9) Minkä tyyppistä velkaa asiakkailla on? (valitse useampi)
 asuntolaina, ”pikavippi”, kulutusluotto, osamaksuvelka, luottokorttiluotto, muu, mikä?
- 10) Minkä tyyppistä lainaa tai luottoa koet Suomen kansalaisten ottavan helpoiten? (perustuen omaan kokemukseen)
- 11) Kuinka suuria lainamääriä asiakkailla keskimäärin on tullessaan velkaneuvontaan? (laita järjestykseen 1-6, jossa 1=eniten ja 6=vähiten)
 0-1000, 1000-4000, 4000-10.000, 10.000-30.000, 30.000-60.000, yli 60.000
- 12) Kuinka paljon aikaa on varattu yhdelle asiakkaalle keskimäärin työpäivänne aikana?

- 13) Koetteko, että ennaltaehkäisevälle talousneuvonnalle on tarvetta?
- 14) Jos vastasitte edelliseen "Kyllä", koetteko, että työaikanne riittää talousneuvonnan tarjoamiseen asiakkaille?
- 15) Miksi talousneuvonta on tärkeää?
- 16) Kuinka moni asiakkaistanne hakee pelkästään talousneuvontaa? %
- 17) Kuinka monen velkaneuvonnan asiakkaan kanssa keskustellette myös talousneuvonnan aiheista? %
- 18) Kuinka monelle velkaneuvonnan asiakkaalle olisi tarpeellista käydä läpi myös talousneuvonnan aiheita? %
- 19) Resurssit eivät kaikissa kunnissa riitä talousneuvonnan tarjontaan, mikä puolestaan ennaltaehkäisisi velkaantumista. Millä tavoin tilannetta voisi parantaa?
- 20) Minkälaisen organisaation vastuulle talousneuvonnan antaminen luonnollisimmin voisi kuulua? (esim. valtio, kunnat, järjestö, yksityinen taho tms.)

- 21) Kaipaako nykypäivän velka- ja talousneuvontapalvelu muutoksia?
- 22) Mitä muutoksia talous- ja velkaneuvonnassa odotatte tapahtuvan lähivuosina?
- 23) Mitä muita ongelmia asiakkailla usein on elämänhallinnassaan talousongelmien lisäksi?
- 24) Miksi ryhdyitte velkaneuvojaksi?

Liite 2. Saateteksti

"Hei,

tarkoituksenani on tehdä tutkimus talous- ja velkaneuvojien näkökulmasta miten talous- ja velkaneuvonnan palvelu nykypäivänä toimii. Tutkimuksen tilaajana toimii Suomen Kuluttajaliitto ry.

Tutkimuksen avulla halutaan saada tietoon miten velkaneuvojat näkevät nykyisen palvelun toimivan, sekä mikä on talousneuvonnan tilanne nykypäivänä. Mikä on kehityksen suunta?

Tutkimus rajataan Etelä-Suomen AVI alueeseen.

Pyytäisin teitä ystävällisesti vastaamaan kyselyyn. Lomakkeeseen pääset alla olevasta linkistä.

Vastaaminen kestää n.5-10 minuuttia.

Kiitos etukäteen vaivannäöstänne!"

Liite 3 Havainnointitaulukko.

Talous- ja velkaneuvonnan jonotusajat ja kuntien rahoitusosuudet Etelä-Suomen läänissä.

SOPIMUSKUNNAT ETELÄ-SUOMI	jonotusaika 2008	Kuntien osuus €/ % arvio	jonotusaika 31.12.2007 vrk	Kuntien osuus €/ %
Espoo	57	342 609	83	372 444
Forssa	20	16 000	14	9 025
Helsinki	120	348 639	76	345 801
Hyvinkää	50	58 000	14	46 263
Hämeenlinna	56	22 000	38	12 554
Imatra	28	55 126	23	104 031
Kirkkonummi	29	17 566	14	34 527
Kotka	30	16 612	63	19 601
Kouvola	71	31 585	63	15 633
Lahti	120	120 549	90	119 087
Lappeenranta	66	16 023	70	11 002
Lohja	35	11 646	14	12 851
Loviisa	9	14 500	21	2 707
Mäntsälä	26	31 000	14	34 849
Numijärvi	85	62 578	71	49 362
Porvoo	35	73 507	10	75 817
Riihimäki	28	38 716	51	14 643
Tuusula	66	124 583	60	106 478
Vantaa	60	216 988	22	192 728
Vihhti	59	11 016	27	11 238