

Lausuntopyyntö TEM/1033/03.01.01/2017

Lausunto hallituksen esitysluonnokseen eduskunnalle laiksi talous- ja velkaneuvonnasta

Turun kaupungille on varattu tilaisuus antaa lausunto työ- ja elinkeinoministeriön laatimasta hallituksen esitysluonnoksesta laiksi talous- ja velkaneuvonnasta. Turun kaupunki kiittää tilaisuudesta lausunnon antamiseen ja lausuu kohteliaimmin seuraavaa.

Yleistä esitysluonnoksesta

Turun kaupunki pitää talous- ja velkaneuvontapalvelujen järjestämisen siirtämistä aluehallintovirastoilta ja kunnilta oikeusapu- ja edunvalvontapiirien tehtäväksi sekä palvelun yleisen ohjauksen ja valvonnan siirtämistä Kilpailu- ja kuluttajavirastolta oikeusministeriölle erittäin kannatettavana. Siirron ajoittaminen maakuntauudistuksen yhteyteen on perusteltua.

Turun kaupunki kannattaa monipuolisten palvelukanavien luomista. Valtiollistamisen myötä saavutettaneen yhtenäisyyttä talous- ja velkaneuvontapalvelulle tietojärjestelmien, palvelukanavien, menettelytapojen, henkilöstön ja asiakkaiden oikeusturvan osalta.

Turun kaupunki kuitenkin huomauttaa, että esityksessä on muutamia yksityiskohtia, joita tulisi tarkastella huolella ennen lopullisen esityksen laatimista. Turun kaupunki katsoo, että esitetyt resurssit eivät ole riittävät laadukkaan palvelun tuottamiseksi. Henkilöstön siirto tulisi toteuttaa esityksestä poiketen liikkeenluovutuksena, jolloin ainakin siirtymävaiheessa palvelu voitaisiin tuottaa nykyresurssein. Edellä kuvattu on mahdollista, mikäli maksuohjelmia laadittaisiin yhä enemmän talous- ja velkaneuvonnassa, mikä on taloudellisesti edullisin ratkaisu valtiolle sekä myös asiakkaan näkökulmasta perustelluin paikka maksuohjelman laatimiselle. Tällöin selvittäjille kohdistetusta määrärahasta osa siirrettäisiin talous- ja velkaneuvonnalle. Myös muut rahoituskeinot ovat mahdollisia, kuten se, että velallisen nyt selvittäjälle maksama korvaus maksuohjelman laatimisesta (3 - 5 kk:n maksuvara) maksettaisiin jatkossa talous- ja velkaneuvontaan, mikäli maksuohjelma olisi talous- ja velkaneuvonnan laatima.

Palvelun sisältö

Talous- ja velkaneuvontapalvelujen tulee olla laadukkaita huomioiden erilaisten asiakkaiden tarpeet. Mikäli resursseja leikataan ministeriön ehdottamalla tavalla, ei nykyisiä Turun kaupungin talous- ja velkaneuvonnan tarjoamia palveluja pystytä järjestämään aikaisempaan tapaan.

Toisaalta määrättyjen toimintatapojen laajempi käyttöönotto valtakunnallisesti, kuten maksuohjelmien laatiminen pääosin velkaneuvonnassa, toisi säästöjä. Maksuohjelman laatimisen lisääminen talous- ja velkaneuvonnan tehtävänkuvaan lain tasolla, esimerkiksi talous- ja velkaneuvonnasta annetun lain 1 § 4 kohtaan, olisi suotavaa säästöjen aikaansaamiseksi. On myös syytä pohtia, voidaanko maksuohjelmien laatiminen rinnastaa oikeusapupäätökseen: asiakas osallistuisi muodostuneen maksukykynsä mukaisesti kustannuksiin maksuohjelman osalta.

Turun talous- ja velkaneuvonnan henkilöstö muodostuu kahdesta avustavasta velkaneuvojasta, kahdeksasta talous- ja velkaneuvojasta, joista yksi on vs. johtava velkaneuvoja. Turun kaupungin talous- ja velkaneuvonta palvelee seuraavien kuntien asukkaita: Aura, Kaarina, Kemiönsaari, Koski Tl, Lieto, Loimaa, Marttila, Masku, Naantali, Nousiainen, Oripää, Paimio, Parainen, Pöytyä, Raisio, Rusko, Sauvo ja Turku. Palvelu tuotetaan osittain valtiolta tulevalla määrärahalla. Turun kaupunki on osallistunut palvelujen kustannusten kattamiseen vuosittain omalla rahoitusosuudella, joka on vaihdellut 20 - 30 %:n välillä. Muut alueen kunnat eivät ole osallistuneet palvelun tuottamiseen kuin valtion osuudella. Alueemme asukasmäärä on ollut 372 511 henkilöä 31.12.2015.

Turun kaupungin talous- ja velkaneuvonnan työtehtävät on kuvattu oheisessa prosessikuvauksessa: asiakkaan avustaminen, talousneuvonta ja velkajärjestelylain mukaisen asiakirjojen laatiminen asiakkaan puolesta (sovintoesitykset, velkajärjestelyhakemukset, Takuusäätiön takaushakemukset, maksuohjelmat). Turun talous- ja velkaneuvonnassa maksuohjelmat laaditaan pääsääntöisesti itse, jolloin valtiolle ei muodostu erillistä kuluja selvittäjien palkkioista. Edellä kuvattu toimintatapa tuottaa valtiolle säästöjä. Tämä edellyttää tehokasta tietojärjestelmää, jolla maksusuunnitelmien laatiminen olisi mahdollista myös jatkossa.

Siirron yhteydessä ei tule unohtaa ennaltaehkäisevän velkaneuvontatyön merkitystä. Turun kaupungin talous- ja velkaneuvonnalla on laaja yhteistyöverkosto. Talous- ja velkaneuvojat käyvät säännöllisesti antamassa talousneuvontaa yleisötilaisuuksissa. Päivittäisen puhelinneuvonnan lisäksi kaupunki tarjoaa niin sanottua matalan kynnyksen neuvontaa yhteispalvelupisteessä viikoittain. Kuvatus kaltaiselle työlle ja palveluille on tarvetta jatkossakin.

Turun kaupungin talous- ja velkaneuvonnan asiakkaiden tilanteet ovat viimeisen kymmenen vuoden aikana monimutkaistuneet, mikä on lisännyt talous- ja velkaneuvojan työn vaativuutta. Työssä on ymmärrettävä velkajärjestelylainsäädännön lisäksi mm. yritystalouden lainalaisuuksia, kirjanpitoa, perintälainsäädäntöä, perhe- ja jäämistöoikeutta, vanhenemislainsäädäntöä ja ulosottokaarta. Yhä useamman asiakkaan kohdalla on haettava järjestelyä painaviin perusteisiin vedoten (esimerkiksi aiempi velkajärjestely, rikosperusteiset velat). Talous- ja velkaneuvonnan työ on vaativaa asiakaspalvelua: asiakkaillamme on ongelmia muillakin elämänalueilla kuin taloudenhallinnassaan. Asiakkaissamme kasvava osuus on maahanmuuttajataustaisia, mikä vaatii neuvojilta aikaisempaa laajempaa kielellistä ja kulttuurillista osaamista.

Esityksessä ehdotetut resurssit

Nykyisen ja myös tulevan lain tavoitteena on varmistaa laadullisesti ja määrällisesti riittävien talous- ja velkaneuvontapalveluiden saatavuus koko maassa.

Turun kaupunkia huolestuttaa se, miten valtio pystyy turvaamaan riittävän, niin laadullisen kuin määrällisen, palvelutason työ- ja elinkeinoministeriön ehdottamilla resursseilla. Turun kaupungin näkemys on, että talous- ja velkaneuvonnalle ehdotuksessa osoitetut resurssit ovat alimitoitettuja. Nykyisetkin resurssit ovat paikoin riittämättömät, eikä palvelun tarve ja kysyntä ole vähenemään päin.

Rahoitusta ehdotetaan esityksessä leikattavaksi 8,8 miljoonasta eurosta 7,7, miljoonaan eroon, mikä tarkoittaa 12,5 %:n vähennystä. Henkilötyövuosia ehdotetaan vähennettäväksi 152 htv:sta 110 - 130 htv:n, mikä tarkoittaisi 14,5 - 27,6 %:n vähennystä. Turun kaupunki katsoo, että ehdotettu talous- ja velkaneuvojen määrän leikkaaminen tulee heikentämään kohtuuttomasti talous- ja velkaneuvontapalveluiden laadullista ja määrällistä saatavuutta.

Työ- ja elinkeinoministeriön ehdotuksessa korostetaan digitaalisten palvelujen aikaansaamia säästöjä. Turun kaupungin kanta on, ettei digitaalisia palveluja luomalla säävuteta ministeriön esittämiä säästöjä. Talous- ja velkaneuvontapalvelun asiakkailla on hyvin monimutkaisia ja haastavia elämäntilanteita, joihin digitaalinen palvelukanavat sopivat vain osittain. Asiakaskontakti on tärkeä oikea-aikaisen ja asiakkaan tarpeisiin sopivan palvelun tarjoamiseksi. Kuntien toimeentulotuen siirtäminen Kansaneläkelaitokselle on hyvä esimerkki siitä, ettei kaikkia palveluja voida tuottaa digitaalisesti. Mikäli palvelujen resurssit toteutettaisiin ministeriön ehdottamalla tavalla, toistetaan toimeentulotuen siirron yhteydessä tehdyt virheet.

Asiointi- ja tietojärjestelmät

Asiointijärjestelmiä kehitettäessä on otettava huomioon talous- ja velkaneuvontatyön luonne ja asiakkaiden toimintaedellytykset. Käytännössä monille talous- ja velkaneuvonnan asiakkaille olisi kohtuutonta, jos palvelu olisi täysin digitaalisessa ympäristössä. Talous- ja velkaneuvonnan palvelut tuleekin resursoida siten, että kysynnän mukaisesti pystymme laadullisesti ja määrällisesti palvelemaan asiakkaamme niin heidän toimintaedellytystensä kuin myös talous- ja velkaneuvontapalvelua säätelevien normien mukaisesti. Sähköisen asiointin lisäksi muutkin palvelukanavat on näin ollen turvattava.

Tietojärjestelmät tulisi saattaa asianmukaisiksi huomioiden sähköisen asiointin vaatimukset. Lisäksi tulisi mahdollistaa hakemus- ja maksuohjelma-asiakirjojen laatiminen, sisältäen asianhallinta- ja tilastointiominaisuudet. On myös varauduttava, että sähköisten asiointipalveluiden myötä asiakasmäärät lisääntyvät. Turun kaupungin talous- ja velkaneuvonnassa sähköinen asiakkaaksi ilmoittautumisen kanava on ollut käytössä noin kaksi vuotta. Kaupungin kokemuksen mukaan se on lisännyt velkaneuvonnan työ määrää kahdesta syystä: madaltunut ilmoittautumiskynnys on lisännyt yhteydenottojen määrää ja sähköiselle lomakkeelle annetut puutteelliset tiedot ovat aiheuttaneet lisätyötä.

Henkilöstön siirtyminen

Turun kaupunki katsoo, että siirto Turun kaupungilta valtiolle tulisi tehdä TSL 1:10 §:n mukaisena liikkeenluovutuksena siten, että työntekijät siirtyvät vanhoina työntekijöinä eivätkä heidän työsuhteeseensa liittyvät edut heikkene. Virkasuhteet tulisi siirtää vastaavasti suoraan kunnallisesta viranhaltijasta annetun lain 4 §:n mukaisesti. Kaupunki katsoo, että siirto nykyisillä henkilöstöresursseilla on mahdollista.

Palvelun toiminnan kannalta, kuntien/kaupungin kannalta ja yksittäisen työntekijän/ viranhaltijan oikeusturvan kannalta olisi toivottavaa, että työ- ja virkasuhteen edut siirtyisivät katkeamatta uuteen organisaatioon siirryttäessä. On kohtuutonta, mikäli kertyneet ja säästössä olevat vuosilomat eivät siirtyisi työntekijän mukana uudelle työnantajalle, vaan tulisivat kerrallaan maksettavaksi ulos.

Ministeriön ehdottama määrä virkoja sekä virkojen perustamis- ja täyttämistapa avoimella haulla tarkoittaisi sitä, että useat kymmenet velkaneuvojat jäisivät valtakunnallisesti ilman töitä. Turun kaupunki ei pidä ehdotettua toimintatapaa suotavana, ja Turun kaupunki katsoo, että suunniteltujen leikkauksien seurauksena henkilöstön määrä ei jatkossa enää riitä vastaamaan talous- ja velkaneuvontapalvelun tarpeeseen. Nykyisillä ja tulevaisuuden yhä moninaisemmilla luottomarkkinoilla sekä maksamisen tapojen muuttuessa ja nopeutuessa talous- ja velkaneuvontapalvelujen tarve ei tule vähenemään.

Turun Kaupunki

Lisätietoja: Petra Einiö, petra.einio@turku.fi

Mia Markula, mia.markula@turku.fi

Liite Prosessikuvaus