

Asia: TEM/1033/03.01.01/2017

Lausuntopyyntö hallituksen esitysluonnoksesta eduskunnalle laiksi talous- ja velkaneuvonnasta

Kysymykset

Onko esitysluonnos mielestänne hyväksyttävissä?

Kyllä, tietyin muutoksin

Talous- ja velkaneuvonnan järjestäminen ja tuottaminen 2 §Kommenttinne tästä pykälästä

-

Ostopalvelut 5 ja 6 §Kommenttinne näistä pykälistä

-

Siirtymäsäännökset 11 §Kommenttinne tästä pykälistä

”Kumottavassa laissa tarkoitetun palvelun tuottajan oikeudet ja velvollisuudet talous- ja velkaneuvonnassa lakkaavat siirtohetkellä. Tehtävän siirtävä palvelun tuottaja vastaa kuitenkin kaikista velvoitteista, jotka aiheutuvat sen toiminnasta talous- ja velkaneuvonnan tuottajana.”

Säännöksessä näyttäisi olevan sisäinen ristiriita. Ensimmäisessä virkkeessä todetaan palvelun tuottajan oikeuksien ja velvollisuuksien lakkaavan siirtohetkellä. Seuraavassa virkkeessä edellä mainittu kumotaan, toteamalla, että palvelun tuottaja vastaa kuitenkin kaikista velvoitteista. Tekstiä olisi hyvä selkeyttää, jotta säännöksen tarkoituksena tulisi paremmin ilmi.

Muut mahdolliset kommenttinne esitysluonnoksesta.Pyydämme otsikoimaan kommentit pykälittäin, jos ne koskevat tiettyjä pykäläiä.

MUUT KOMMENTIT ESITYSLUONNOKSESTA

1. Talous- ja velkaneuvonnan järjestämiseen esityksen mukaan varattava määräraha 7,7 M€ on riittämätön

Vuonna 2015 käytettiin lausuntopyynnön selvityksen mukaan valtion ja kuntien varoja yhteensä 8,7 M€, koska käytettävissä oli ylimääräinen 1 M€ lisämääräraha. Kuntien maksuosuus oli 3,1 M€, mikä jää kokonaan pois talous- ja velkaneuvonnan siirtyessä oikeusapuun. Määrärahan vähäisyys johtaa

vääjäämättä palvelutarjonnan heikentymiseen, mahdollisesti aiempaa vähempiin toimipaikkoihin, joissa palvelua on asiakkaille tarjolla ja neuvontatyöhön osallistuvan henkilökunnan vähentymiseen. Palvelua ei saa nykyisestä heikentää. Asiakkaiden olisi entistä vaikeampi päästä neuvonnan piiriin ja välimatkat asiakkaiden ja toimipaikkojen välillä saattavat tulla pidentymään.

Selvitysmies Kirsti Rissasen 2009 tekemässä laajassa selvitystyössä arvioitiin talous- ja velkaneuvonnan siirtoa oikeusaputoimistoihin. Silloisen palvelutarpeen edellyttämäksi, riittäväksi henkilötövuosien määräksi esitettiin noin 195 htv ja määrärahan tarpeeksi 11 M€. (Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisu, Kilpailukyky, 8/2009) Talous- ja velkaneuvonnan tarve ei ole kuluneina vuosina lainkaan vähentynyt, päin vastoin.

2. Neuvontahenkilöstön määrän karsiminen nykyisestä vaarantaa palvelutason

Esityksen mukaan oikeusaputoimistoihin tullaan perustamaan 110 – 130 talous- ja velkaneuvoja ja avustavan henkilökunnan virkaa. Huhtikuussa 2017 Kilpailu- ja kuluttajaviraston tekemän selvityksen mukaan nykyisen talous- ja velkaneuvonnan henkilöstön määrä on 162 henkilöä. Henkilömäärä tulisi siis vähentymään 32 – 52 henkilöllä. Tämä ei voi olla vaikuttamatta palvelutasoon ja neuvonnan saavutettavuuteen.

Oikeusministeriön edustajien ilmoituksen mukaan 7,7 M€:n määrärahasta noin ¼ eli 5 775 000 € on käytettävissä henkilöstömenoihin. On odotettavissa, että tuo määrä ei riitä ilmoitetun henkilöstömäärän palkka- ja muihin henkilöstökuluihin, vaan henkilökunnan määrä tulee jäämään merkittävästi ilmoitettuakin vähäisemmäksi, ellei talous- ja velkaneuvonnan tehtäviin rekrytoitavien henkilöiden palkkaa tulla määrittämään merkittävästi nykyistä alemmalle tasolle ja heikommaksi kuin oikeusaputoimistojen nykyisen henkilöstön osalta on toteutettu. Heikko palkkaus tulisi vaikuttamaan tehtävien haluttavuuteen ja osaavan henkilöstön rekrytointiin.

3. Odotettavissa on, että palvelua tarjoavat toimipaikat vähenevät merkittävästi

Oikeusaputoimistoja on 23. Vaikka useilla toimistoilla onkin enemmän kuin yksi toimipaikka, on odotettavissa, että nykyinen melko kattava talous- ja velkaneuvonnan toimipaikkaverkosto tulee heikentymään merkittävästi. Esityksestä on aistittavissa pyrkimys suurempiin neuvontayksiköihin, mikä tarkoittaa keskittämistä ja vähäisempiä toimipisteitä. Asiointimatkat pidentyvät etenkin pienemmillä paikkakunnilla ja haja-asutusalueilla, josta jo muutoinkin on vuosien aikana menetetty monia julkisin varoin järjestettyjä palveluja. Näillä seuduilla tulee palvelujen saavutettavuutta vaikeuttamaan heikentynyt ja yhä heikentyvä julkinen liikennetarjonta. Monet talous- ja velkaneuvonnan asiakkaat ovat hyvin vähävaraisia, eikä heillä välttämättä ole käytettävissään omaa autoa, joka heikon julkisen liikenteen vuoksi olisi välttämätön harvempaan asutuilla alueilla.

Talous- ja velkaneuvonta on tyypillisesti lähipalveluna tehtävää, henkilökohtaiseen kontaktiin perustuvaa asiakaspalvelutyötä. Neuvonnan saavutettavuus heikkenee merkittävästi toimipaikkojen vähentyessä.

Eri oikeusaputoimistoilla on noin 80 sellaista toimipistettä, joissa on jatkuva miehitys. Mikäli jokaiseen tällaiseen toimipisteeseen sijoitettaisiin edes yksi talous- ja velkaneuvoja, tarkoittaa se jo 80 henkilön määrää. Jos henkilöstöä olisi käytettävissä ilmoitettu enimmäismäärä 130 henkilöä, jää suurimpiin yksiköihin sijoitettaviksi enää korkeintaan 50 henkilöä, todennäköisesti merkittävästi vähemmän.

On odotettavissa, että henkilökuntaa ei ole riittävästi käytettävissä pääkaupunkiseudun ja muiden kasvukeskusten toimipaikkoihin, joissa tällä hetkellä monissa on kymmenkunta talous- ja velkaneuvojaa. Ellei tarkoituksena ole vähentää näiden toimipaikkojen nykyistä palvelutasoa, joudutaan väistämättä tilanteeseen, jossa em. 80 toimipaikkaan ei jokaiseen ole mahdollisuuksia sijoittaa edes yhtä talous- ja velkaneuvojaa. Tällöin on ilmeinen vaara, että haja-asutusalueiden palveluverkosto näiltä osin kärsii.

Monilla nykyisin talous- ja velkaneuvontaa tarjoavilla paikkakunnilla on palvelu järjestetty talous- ja velkaneuvojan ja eri nimikkeillä toimivien avustajien muodostamien työparien toimesta. Tämä menettely on osoittautunut erittäin toimivaksi ratkaisuksi. Lausuntopyynnössäkkin mainitaan pienten yksiköiden haavoittuvuus. Niinpä tulevaisuudessakin pitäisi neuvontapalvelut järjestää siten, että eri oikeusaputoimistojen toimipisteissä olisi käytettävissä vähintään talous- ja velkaneuvojan ja avustajan muodostama työpari. Tämä asettaa tietysti uusia haasteita henkilöstön määrälle.

Esimerkiksi Laitilan / Vakka-Suomen neuvonta-alueella toimiva työpari on 2015 vastaanottanut 180 uutta asiakasta, eli 90 asiakasta / htv. Se on samaa tasoa kuin Helsingissä (91 asiakasta/htv) ja Vantaa (84 asiakasta/htv). Pienessä neuvontayksikössä voidaan toimia ihan yhtä tehokkaasti kuin suuressakin.

Edellä esitetyistä syistä johtuen on talous- ja velkaneuvontaan osoitettava nyt suunniteltua määrää merkittävästi enemmän määrärahoja. Muussa tapauksessa palvelutason heikentymiseltä ei voida välttyä.

4. Siirtyvän henkilöstön asema on turvattava paremmin.

Esityksen mukaan oikeusaputoimistoihin siirtyvään henkilöstöön ei sovellettaisi liikkeenluovutusperiaatteita, vaan oikeusaputoimistoihin perustettavat virat tulisivat avoimeen hakuun. Menettely on vastaavissa tilanteissa käytettyyn nähden poikkeuksellinen ja se vaarantaa nykyisen henkilöstön aseman. Ehdotettu menettely on omiaan vaarantamaan myös ne pyrkimykset, joiden tarkoituksena on siirron jälkeenkin varmistaa korkeatasoinen neuvonta ja ammattiosaaminen uudessa neuvontajärjestelmässä. Tässä ei riitä pelkkä toive, joka on esitetty lausuntopyynnössä, että ”voidaan pitää todennäköisenä, että heistä suurin osa tulee halutessaan nimitetyksi uusiin virkoihin”. Henkilöstön asema on epävarma ja monen vuosia, jopa vuosikymmeniä talous- ja velkaneuvontaa tehneen henkilön osalta tilanne on kohtuuton. On täysin mahdollista, että monet joutuvat kokemaan menetyksiä palkan, tai muiden etujen kohdalla siirron myötä. Jokaiselle vakituisessa työ- tai virkasuhteessa nyt olevalle talous- ja velkaneuvonnan henkilöstöön kuuluvalla tulee halutessaan taata etuoikeus siirron myötä perustettaviin virka- tai työsuhteisiin ennen

avoimilta markkinoilta tapahtuvaa rekrytointia. Muussa tapauksessa vaarannetaan neuvonnan taso ja ammattitaito.

5. Digitaalisin palveluin ja etäpalveluin voidaan hoitaa korkeintaan osa asiakastapauksista. Osalla asiakkaista ei ole mahdollisuuksia näiden palveluiden käyttöön.

Vähentyvien toimipaikkojen ja vähemmän henkilöstön myötä menetetään mahdollisuuksia nykyiseen tapaan tehdä asiakaspalvelutyötä henkilökohtaisesti asiakas tapaamalla. Kasvokkain tapahtuvaa asiakaspalvelua ei voida korvata millään digitaalisella palvelulla, ei videoneuvotteluilla eikä muilla etäpalveluilla. Monet talous- ja velkaneuvonnan asiakkaista ovat erittäin vähävaraisia, eikä heillä ole käytettävissään tarvittavia välineitä tällaisten palveluiden käyttämiseen. Monella ei välttämättä ole osaamistakaan. Etenkään vanhemmalla väestöosalla ei ole riittävää kokemusta ja osaamista digitaalisista menetelmistä. On suuri vaara, että nämä talous- ja velkaneuvonnan tarpeessa olevat henkilöt jäävät avun ulottumattomiin jo pelkästään tästä syystä.

Muun muassa Vantaalla toteutettu digitaalisten palveluiden käynnistäminen on johtanut erittäin merkittä-vään asiakasmäärän kasvuun. Eri palvelumenetelmien tarjonta tulee johtamaan samaan lopputulokseen myös oikeusaputoimistoihin siirtyvässä talous- ja velkaneuvonnassa. Tämä tosin ei ole vakavassa ristiriidassa neuvontahenkilökunnan merkittävän vähentämisen kanssa. Vähäisemmällä henkilöstöllä ei tulla suoriutumaan edes nykyisestä neuvontapalveluiden kysynnästä saati sitten em. syistä lisääntyvästä kysynnästä. Asiakas voidaan sitouttaa palveluun ja oman asiansa hoitoon merkittävästi paremmin, kun neuvonta toteutetaan henkilökohtaisin tapaamisin.

6. Haja-asutusalueen palvelut on turvattava

Henkilökohtaisen palvelun tarpeista johtuen on tarvittaessa erityisjärjestelyin turvattava myös haja-asutusalueen asukkaiden mahdollisuudet talous- ja velkaneuvonnan palveluiden käyttämiseen. Neuvontaa ei saa keskittää vain suurempiin asutuskeskuksiin, vaan palvelutarjonta on ulotettava myös pienemmille paikkakunnille, sillä millään digitaalisilla palveluilla ei liian harvaa toimipaikkaverkostoa voida korvata.

Oman lähiseutumme tilannetta voidaan käyttää tässä esimerkkinä. Turun ja Porin väliin sijoittuu nyt kaksi neuvonta-aluetta: Vakka-Suomen seutukunnan alue ja Rauman alue. Rauman neuvonta-alue käsittää 4 kuntaa ja 68 300 asukasta. Henkilöstönä talous- ja velkaneuvojan ja avustajan muodostama työpari. Vakka-Suomen alueella on 7 kuntaa, väestöä noin 39 000 ja henkilöstönä niin ikään talous- ja velkaneuvojan ja avustajan muodostama työpari. Näiden kahden alueen kokonaisväestömäärä on siten yli 107 000 asukasta. Tämän alueen nykyinen palvelutaso on turvattava sijoittamalla nykyistä vastaava henkilöstö Rauman oikeusaputoimiston palvelukseen. Rauman oikeusaputoimistolla on jatkuvasti miehitetyt toimipaikat Raumalla ja Uudessakaupungissa ja sen lisäksi sivutoimipaikka Eurassa. Näiden palvelupisteiden avulla voidaan tarjota talous- ja velkaneuvonnan palvelut yli 107 000 asukkaalle, kuten on tehty tähänkin saakka, tosin kuntien merkittävän panostuksen turvin.

7. Ostopalvelusopimusten ehdot

Esitys mahdollistaa määrätystä syistä sen, että oikeusapu- ja edunvalvontapiirit voivat järjestää talous- ja velkaneuvonnan palvelut tarvittaessa myös ostopalvelusopimuksin ulkopuolisen palveluntarjoajan kanssa. Esityksessä on mainittu, että tämä on mahdollista alueellisen palvelutarjonnan turvaamiseksi, tai esim. kielipoliittisista syistä. Tällaisten sopimusten sisällöstä, tai tarkemmista ehdoista ei ole esityksessä mainittujen yleisluontoisten ehtojen lisäksi käytettävissä tietoja. Olisi erittäin tärkeää saada näitä tietoja hyvissä ajoin hankkeen edetessä, jotta esim. kunnat voisivat selvittää oman alueensa tarpeita ja mahdollisuuksia ostopalvelusopimuksiin. Mahdollisen ostopalvelun tuottajan tulisi voida arvioida asemaansa ja mahdollisen toimialueensa tilannetta todellisten, käyttöön tulevien sopimusehtojen pohjalta.

Tätä lausuntopalautetta varten Laitilan kaupunki on kuullut oman toimialueensa muita yhteistointakuntia. Uudenkaupungin kaupunki on 22.5.2017 antamassaan lausunnossa todennut olevansa valmis jatkamaan nykyistä palvelumallia edellyttäen, että sen ehdot ja kustannukset eivät merkittävästi muutu nykyisestä. Tällaista ratkaisua on vakavasti harkittava erityisesti siinä tilanteessa, jos vastoin alueen kuntien odotuksia Vakka-Suomen alueen talous- ja velkaneuvonnan palveluja ei voida riittävällä tavalla toteuttaa Rauman oikeusaputoimiston Uudenkaupungin toimipaikassa.

Monista edellä esitetyistä syistä johtuen on pelättävissä, että palveluntarjonta tulee nykyisestä heikkenemään. Näin on etenkin suurten kaupunkien ja kasvukeskusten ulkopuolella. Oikeusapu- ja edunvalvontapiirien tulee pitää tarkoin huoli siitä, että toimipaikkaverkosto on kattava, eikä missään muodostu liian pitkiä välimatkoja palvelujen äärelle. Tässä on huomioitava paitsi maantieteellinen etäisyys myös alueella todellisuudessa tarjolla olevat mahdollisuudet liikkumiseen, mm. julkisen liikenteen tarjonta.

Siirtyvän henkilöstön asemaa tulee erityisesti parantaa esitettyyn verrattuna. Ei ole mitään syitä, minkä vuoksi siirtyvää henkilöstöä ei voitaisi kohdella vanhoina työntekijöinä ja turvata heidän usein pitkäaikaisissa työ- tai virkasuhteissaan muodostuneet edut. Samalla turvattaisiin osaavan henkilöstön saanti ja korkea työmotivaatio. Mahdollinen palkkojen ja etujen yhtenäistäminen voidaan tehdä toiminnan vakiinnuttua.

Turun ja Porin väliin jäävän alueen nykyinen neuvontapalvelujen tarjonta ja taso on säilytettävä sijoittamalla talous- ja velkaneuvojan ja avustajan muodostama työpari Rauman oikeusaputoimiston Rauman toimipisteeseen ja myös Uudenkaupungin toimipisteeseen. Uudessakaupungissa tapahtuvaa neuvontatoimintaa pitivät Laitilan kaupungin lisäksi lausunnoissaan tärkeänä Uudenkaupungin kaupunki ja myös Kustavin ja Vehmaan kunnat.

Mäkirinne Markku

Laitilan kaupunki - Talous- ja hallintojohtaja Sirpa Romppainen, talous- ja
velkaneuvoja Markku Mäkirinne, Laitilan kaupunki