

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**

Talous- ja velkaneuvonnan piirissä toiminnan periaatteet ja käytännöt ovat olleet maassa hyvin epäyhtenäisiä. Erot henkilöstön osaamisessa ja palvelun laadussa olisi oikeusaputoimistoon siirtymisen myötä mahdollista tasoittaa. Myös pienten toimintayksiköiden (joita itsekin edustamme) haavoittuvuutta olisi uudistuksen myötä mahdollista pienentää.

Toiminta-alueellamme (Itä-Uusimaa ja Mäntsälä) palvelua on tällä hetkellä saatavilla Porvoossa, Loviisassa ja Mäntsälässä. Käsityksemme mukaan alueella toimipisteet siirron jälkeen olisivat Porvoossa ja Loviisassa, joten Mäntsälä ilmeisesti tulisi palveluverkosta poistumaan. Nähdäksemme olisi vielä selvitettävä, onko talous - ja velkaneuvontaa kuitenkin jatkossa mahdollista toteuttaa myös niillä paikkakunnilla, joissa oikeusaputoimiston toimipistettä ei ole.

#### **Ostopalvelut 5 ja 6 §Kommenttinne näistä pykälistä**

Nähdäksemme ostopalveluita olisi hyvä käyttää erityisesti vaativampien asiakaskohderyhmien kohdalla, kuten esim. yrittäjät tai pitkään työttöminä olleet asiakkaat. Näin voitaisiin parantaa toiminnan laatua ja hyödyntää olemassa olevaa osaamista paremmin.

#### **Siirtymäsäännökset 11 §Kommenttinne tästä pykälistä**

-

**Muut mahdolliset kommentitne esitysluonnoksesta.Pyydämme otsikoimaan kommentit pykälittäin, jos ne koskevat tiettyjä pykälää.**

Nähdäksemme esityksen tavoitteet palvelun yhtenäistämisen ja monikanavaisuuden osalta ovat oikean suuntaisia. Myös asiakkaan valinnanvapauden lisääminen on mielestämme positiivista. Talous- ja velkaneuvonnan rahoitus tulee käsityksemme mukaan Suomessa vuositasolla pienenemään noin miljoonalla eurolla. Onko tämä rahoitus riittävä palveluiden toteuttamiseksi ja esityksen muiden tavoitteiden läpiviemiseksi?

Sähköisen palvelu lisääminen on tavoitteena hyvä, mutta on huomioitava, että monikanavaisuuden lisääminen tulee merkittävästi lisäämään asiakkaiden yhteydenottojen määrää. Esimerkiksi Itä-Uudenmaan alueella palveluun on uuden asiakkaan mahdollista ottaa yhteyttä puhelimitse 6 h/vko. Sähköinen palvelu avaa hyvän kanavan yhteydenotoille, mutta yhteydenottojen käsittelyyn ja niihin reagointiin tarvitaan kuitenkin ammattimaista neuvontaresurssia. Asiakkaat odottavat tietenkin, että yhteydenottoihin reagoidaan ja jos näin ei tapahdu, se aiheuttaa turhautumista ja heikentää luottamusta palvelun laatuun. Kaikissa talous- ja velkaneuvonnan toimipisteissä on käsittääksemme rajattu asiakkaaksi pääsyä resurssipulan takia. Tarve ohjaukseen ja neuvontaan on nähdäksemme huomattavasti suurempaa ja kasvaa tasaisesti. Ennaltaehkäisevään työhön ei ole tälläkään hetkellä juurikaan resursseja. Kasvokkain tapahtuvaa neuvontaa, etäneuvonta tai sähköinen palvelu ei korvaa, sillä järjestelyissä on aina varmistettava asiakkaan kyky suoriutua prosesseista.

Oikeudellisen avun saamiseen emme näe esityksellä tosiasiallisesti olevan muutosta nykytilanteeseen. Maksuttomaan oikeusapuun on oikeus vain osalla asiakkaista ja he ovat sitä tälläkin hetkellä tarvittaessa saaneet toimialueellamme varsin hyvin.

## **Osaaminen**

Vaikeassa elämäntilanteessa olevien asiakkaiden ohjaamiseen liittyvän osaamisen kohottaminen talous- ja velkaneuvonnassa on nähdäksemme tärkeää. Esityksen mukainen kehitys mahdollistaisi erikoistumisen erilaisiin kohderyhmiin, kuten esimerkiksi yrittäjiin, syrjäytyneisiin asiakkaisiin jne. Erikoistuminen voisi tapahtua toisaalta työntekijäkohtaisesti, toisaalta esim. toimipistekohtaisesti. Tämän näemme positiivisena kehitysmahdollisuutena.

Talous- ja velkaneuvonnalla voisi olla syrjäytymisen ehkäisyssä suuri merkitys, mutta se ei tällä hetkellä toteudu parhaalla mahdollisella tavalla. Tämä johtuu talous- ja velkaneuvonnan keskittymisestä lähinnä velkajärjestelyyn kokonaisvaltaisen ohjauksen sijaan.

Tutkimusten mukaan pitkäaikaistyöttömistä yli 70 %:lla on ulosottovelkoja ja ylivelkaantuminen on merkittävä (ellei jopa tärkein) syy työttömyyden kroonistumiseen ja pysyvään syrjäytymiseen työmarkkinoilta ja yhteiskunnasta laajemminkin. Pelkkä tekninen velkojen järjestely ei ole kyseisen

asiakasryhmän kohdalla riittävää, vaan tarvitaan henkilökohtaista ohjausta ja neuvontaa, jonka on oltava luonteeltaan pitkäjänteistä ja voimaannuttavaa. Ohjauksen tehtävänä on teknisen järjestelyn ohella luoda uskoa tilanteen selvittämiseen. Näiden asiakkaiden kohdalla työskentelyn on oltava mahdollisimman kokonaisvaltaista ja keskittyttävä asiakkaan kokonaistilanteen selvittämiseen ja arjen hallintaan myös ylivelkatilanteen lisäksi. Olemme toimineet lähes 20 vuotta palveluntuottajana talous- ja velkaneuvonnan lisäksi myös pitkäaikaistyöttömien ja aikuissosiaalityön palveluissa ja usein talous- ja velkaohjauksen asiakasprosessit ovat lopulta ratkaisseet moniongelmaisten asiakkaiden lukkiutuneet elämäntilanteet positiiviseen lopputulokseen aina työllistymiseen saakka. Nykyisen pitkäaikaistyöttömyyteen liittyvän kehityksen myötä asiakastyöhön on resursoitava riittävästi ja toimintaperiaatteiden oltava sellaisia, että toiminnan lähtökohtana on asiakkaiden velkatilanteiden selvittäminen ja järjestely kokonaisvaltaisesti.

Sipiläinen Jouni

Hyvinvointipalvelut Arjessa Oy - Itä-Uudenmaan ja Mäntsälän talous- ja velkaneuvontayksiköt