

TURUN VELKANEUVONTATOIMISTO

3.4.2017

Toimipaikat: Turku ja Loimaa

Turun Käyntiosoite: Linnankatu 14 3 krs. 20100 Turku
Postiosoite: Turun velkaneuvontatoimisto, PL 355, 20101 Turku
Puh. 02- 330044 arkisin klo 10-11

Loimaan osoite: Vareliuksenkatu 2 A, 32200 Loimaa.

Prosessikuvaus

1. Toiminnan tavoite

Talous- ja velkaneuvonnan tavoitteena on asiakkaan talouden tasapainottaminen talousneuvonnan ja velkojen järjestelyn keinoin. Talous- ja velkaneuvontatyö tehdään asiakaslähtöisesti ja tasapuolisesti. Kuntalaisella, jonka kotipaikka on Turun velkaneuvonnan toimintapiirissä, on mahdollisuus päästä Turun velkaneuvonnan lakisäätelisten palvelujen piiriin.

Velkaneuvoja kartoittaa asiakkaan tilanteen ja tarjoaa mahdollisuutta talousneuvontaan ja/tai apuaan järjestelykeinojen hakemiseen voimassaolevien normien puitteissa. Asiakkuus perustuu vapaaehtoisuuteen. Toimintaperiaatteena on, että asiakas hoitaa mahdollisuuksiensa mukaan omia asioitaan itsenäisesti annettujen ohjeiden ja neuvojen avulla velkaneuvontaprosessin eri vaiheissa.

Tavoitteena on myös antaa resurssien puitteissa ennaltaehkäisevää talousneuvontaa ja toimia yhteistyössä yhteistyötahojen kanssa.

Velkaneuvonnan järjestämistä ja tehtäviä säätelevät [laki talous- ja velkaneuvonnasta 4.8.2000/713](#) ja [laki yksityishenkilön velkajärjestelystä 25.1.1993/57](#). Edellä mainittujen lakien hallituksen esitykset, oikeuskirjallisuus ja oikeuskäytäntö ohjaavat velkaneuvonnan tehtävien sisältöjä. Lisäksi Velkaneuvonta ry. on laatinut [velkaneuvojan eettiset ohjeet](#).

Palvelua on mahdollista saada myös ruotsiksi ja englanniksi.

2. Toiminnan ja tavoitteiden suunnittelu ja seuranta

Tavoitteena on toteuttaa velkaneuvonnan palvelut toimintaa ohjaavien lakien sekä valvovien viranomaisten asettamissa puitteissa. Töiden suunnitteluun ja toiminnan kehittämiseen osallistuu mahdollisuuksiensa mukaan koko henkilöstö. Suoritteita seurataan työyhteisössä ja niistä raportoidaan sekä Turun kaupungille että Lounais-Suomen aluehallintovirastoon sovituille henkilöille. Kilpailu- ja kuluttajavirastoon toimitetaan raportti neljännesvuosittain sekä koko vuotta koskeva tilastointi kalenterivuositain.

Mikäli toiminnan seurannasta ilmenee tarve toiminnan muutoksille, tarvetta koulutukselle tms. työyhteisö suunnittelee yhteistyössä toimenpiteitä asiassa.

3. Koulutus ja työhyvinvointi

Henkilökunnan koulutuksessa hyödynnetään Kilpailu- ja kuluttajaviraston järjestämiä perus- ja jatkokursseja, koulutus- ja neuvottelupäiviä, Velkaneuvonta ry:n järjestämiä koulutuksia sekä muita mahdollisia koulutuksia.

Työyhteisössä on mahdollista osallistua ns. ulkopuolisiin koulutuksiin harkinnan mukaisesti ja tarpeen niin vaatiessa.

Yksikköön laaditaan perehdyttämissuunnitelma ja sovitaan työnohjauksesta. Työnohjauksen tarve kartoitetaan vuosittain kehityskeskustelujen yhteydessä.

Työhyvinvointia edistetään huolehtimalla hyvästä työergonomiasta sekä pitämällä kehityskeskustelut vuosittain.

Lisäksi henkilöstöllä on mahdollista käyttää Puolalankatu 5 kuntosalia ja uima-allasta sekä TYKY –ranneketta https://tyo.turku.fi/henkilosto/tyohyvinvointi_ ja_tyosuojelu/tyky-toiminta.

4. Uudet asiakkaat

4.1. Puhelinneuvonta

Uudet asiakkaat ilmoittautuvat palvelumme piiriin pääsääntöisesti puhelimitse arkisin kello 10–11 pidettävän puhelinneuvonnan aikana. Puhelinneuvonnassa päivystävät avustavat velkaneuvojat ja ainakin kaksi talous- ja velkaneuvojaa, jotka haastattelevat asiakkaan alustavasti, ohjeistavat tarvittaviin jonotusajan toimenpiteisiin ja ottamaan yhteyttä muihin yhteistyökumppaneihin tarpeen mukaan. Puhelinpalvelussamme annamme myös talousneuvontaa. Asiakkailla on mahdollista päästä palvelumme piiriin myös sähköpostitse sekä sähköisen asioinnin kautta.

Velkaneuvonta kartoittaa asiakkaan ylivelkatilanteen sekä selvittää velkajärjestelyn edellytykset ja mahdolliset esteet. Väliaikaiset tilanteet tulisi kartoittaa puhelinhaastattelussa ja pyrkiä asiakkuuden oikea-aikaisuuteen, jottei asiakkaalle tule epäselvyyksiä hänen mahdollisuuksistaan saada järjestely tilanteessaan. Talousneuvontaa on mahdollista antaa heti puhelinpalvelussamme tai muuten velkaneuvojan parhaaksi katsomalla tavalla odotusaikana.

4.2 Asiakkuuden alkaminen

Avustavat velkaneuvojat lähettävät kaksi kertaa viikossa uusille asiakkaalle kirjeen, jossa pyydetään perustiedot asiakkaasta, tuloista ja menoista sekä tietoja veloista. Mukaan pyydetään liittämään tarvittavat asiakirjaselvitykset sekä palauttamaan valtakirja allekirjoitettuna.

Mikäli asiakas ei toimita pyydettyjä perustietoja noin kuukauden kuluessa, pyydetään niitä häneltä uudestaan ja annetaan uusi määräaika. Tarvittaessa avustavat velkaneuvojat antavat asiakkaalle lisäaikaa asiakirjojen toimittamista varten. Mikäli mitään asiakirjoja ei saada, katsotaan asiakkaan tehneen niin sanotun oharin ja asiakkuus lopetetaan. Mikäli käy ilmi, että asiakas tarvitsee apua asiakirjojen toimittamisessa, sovitaan jatkotoimenpiteistä ja asiakirjojen toimittamisesta. Mikäli asiakas ei kykene toimittamaan asiakirjoja postitse, voi hän tuoda ne postilaatikkoomme.

Kun perustiedot on saatu, avustava velkaneuvoja jakaa asiakkuuden talous- ja velkaneuvojalle. Asiakkuudet jaetaan saapumisjärjestyksessä tasaisesti kaikille niille talous- ja velkaneuvojille, joiden työtilanne tämän sallii (poislukien kiireelliset asiakkaat). Tämän jälkeen velkaneuvoja on yhteydessä asiakkaaseen täydentävien tietojen saamiseksi ja he sopivat asian käsittelyn jatkumisesta. Samassa yhteydessä voidaan myös sopia velkojen saldottamisesta asiakastapaamista varten valmiiksi. Tarkempi prosessinkuvaus ja työnjako asiakkaan, avustavan velkaneuvojan ja talous- ja velkaneuvojan kesken ilmenee kohdasta 5.1.

Asiakkaan tilanne voi vaatia pikaista tutkimista ja mahdollisesti pikaista järjestelyn hakemista esimerkiksi tilanteissa, joissa on vaarana menettää omistusasunto tai yrittäjän elinkeinon vaarantuminen. Ajan kulumisen em. tilanteissa voi johtaa edun menetyksiin.

4.3 Palvelut verkossa

Asiakkaat voivat ilmoittautua uudeksi asiakkaaksi myös sähköisesti. Lisäksi velkaneuvonnan internet-sivuilla on perustietolomake, jonka asiakas voi täyttää ja lähettää joko sähköisesti tai postin välityksellä. Vaadittavat liitteet voi toimittaa sähköisesti, postitse tai tuomalla velkaneuvontatoimiston postilaatikkoon. Kun paperit ovat saapuneet, alkaa asiakkuusprosessi normaaliin tapaan.

4.4 Matalankynnyksen palvelupiste

Velkaneuvontatoimisto palvee asiakkaita ilman ajanvarausta Skanssin kauppakeskuksessa yhteispalvelupiste Monitorissa. Palvelu on avoin perjantaisin klo 13–14.30. Tällöin sekä uudet että vanhat asiakkaat voivat tulla kysymään neuvoa, toimittaa papereita ja/ tai ilmoittautua uudeksi asiakkaaksi.

Tapaamisessa uusien asiakkaiden kanssa käydään lyhyesti läpi taloudellinen tilanne, annetaan talousneuvontaa ja mikäli edellytykset täyttyvät asiakas otetaan uusien asiakkaiden listalle. Mikäli uudelle asiakkaalle pystytään tarjoamaan palvelu heti ja tilanne ei tarvitse enää jatkossa velkaneuvojan toimenpiteitä, kirjataan asiakas niin sanotuksi Monitori-asiakkaaksi.

4.5 Talous- ja velkaneuvonnan Facebook-profiili

Yksiköllä on oma facebook- sivu, jota hoitavat siihen nimetyt talous- ja velkaneuvojat. Talous- ja velkaneuvonnan facebook -sivuston tarkoituksena on antaa yleisellä tasolla olevaa talousneuvontaa sekä ohjeistaa tarvittaessa ilmoittautumaan velkaneuvonnan asiakkaaksi. Lisäksi sivusto toimii foorumina, jossa talous- ja velkaneuvonta voi informoida velkaneuvontaan liittyvistä uudistuksista, lakimuutoksista, uusista linkeistä ym. Facebook-sivuston kautta voi lähettää yksityisviestin, johon sivustoa hoitava velkaneuvoja vastaa.

5. Tarjolla olevat palvelut

Talousneuvonta

Talousneuvonnassa käydään läpi asiakkaan tulo- ja menotietoja ja mietitään yhdessä keinoja selviytyä taloudellisesti.

Vapaaehtoiset maksusuunnitelmat

Kun hakijan maksukyky ja velkamäärä on selvitetty, voidaan joissain tapauksissa ehdottaa velkojille vapaaehtoista takaisinmaksusuunnitelmaa.

Takuu-Säätiö

Jos hakijalla syntyy kuukausittaista maksukykyä ja hakijan velkamäärä on alle 34 000 euroa (pariskunnalla 45 000 euroa), voidaan selvittää mahdollisuus hakea takausta Takuu-Säätiöltä järjestelylainaan. Avustamme Takuu-Säätiön takaushakemuksen tekemisessä.

[Takuusäätiön takaus](#)

Velkajärjestely

Yksityishenkilön velkajärjestely on viimesijainen keino järjestellä raha-asiat. Avustamme velkajärjestelyhakemuksen tekemisessä.

[Oikeusministeriö - velkajärjestelyasiat](#)

[Kuluttaja- ja kilpailuvirasto- velkajärjestely](#)

5.1. Kunkin tahon tehtävät

Asiakas

Asiakkaan velvollisuus on ilmoittaa tarvittavat tiedot taloudellisesta asemastaan annettuun päivämäärään mennessä.

- <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1993/19930058>
- [Takuusäätiön takauksen hakemuksen liitteet](#)
- muut tarvittavat selvitykset

Asiakas vastaa tietojen oikeellisuudesta prosessin aikana ja varmistaa ne allekirjoittamalla hakemuksen.

Avustava velkaneuvoja

Kerää annetut tiedot ja kirjaa ne velkajärjestelijään. Pyytää tarvittavat lisäselvitykset neuvoteltuaan talous- ja velkaneuvojan kanssa. Huolehtii velkojen saldottamisesta asiakkaan antamien tietojen pohjalta ja mahdollisen hakemuksen valmistelusta yhteistyössä talous- ja velkaneuvojan kanssa.

Talous- ja velkaneuvoja

Käy läpi asiakkaan antamat tiedot ja arvioi järjestelyvaihtoehdot esitettyjen asiakirjojen perusteella. Esittää asiakkaalle vaihtoehdot ja niiden vaikutukset ja edellytykset. Asiakas päättää esitettyjen vaihtoehtojen perusteella, mihin toimenpiteisiin ryhdytään. Asiakkaalle tarjotaan tässä vaiheessa mahdollisuus hoitaa asiointi kirjallisesti tai sopia asiakastapaamisia asiakkaan tarve huomioiden.

Laatii yhdessä velkajärjestelyhakemuksen, maksuohjelmaehdotuksen, sovintoehdotuksen velkojille, hakemuksen Takuu- Säätiön takauksen saamiseksi, laatii tarvittavat täydennykset ja lausumat, ellei asian laajuuden tms. vuoksi ole tarpeellista ohjeistaa asiakasta oikeusaputoimistoon tai lakitoimistoon. Huolehtii asiakkaan ohjeistuksesta koko järjestelyprosessin aikana.

Sovintoehdotus: Talous- ja velkaneuvoja laatii asiakkaan kanssa yhteistyössä velkojille ehdotuksen, jonka asiakas allekirjoittaa. Tämä edellyttää, että sopimukselle on edellytyksiä. Kerää velkojen vastaukset sekä neuvottelee tarvittaessa lisää velkojen kanssa. Laatii tarvittaessa vapaaehtoisesta maksusuunnitelmasta sopimuksen. Ohjeistaa asiakasta noudattamaan sopimusta sekä antaa tarvittaessa talousneuvontaa.

Takuusäätiön takaus: Talous- ja velkaneuvoja kartoittaa tarpeen vapaaehtoiselle sopimukselle tai akordille velkojen kanssa. Käy läpi asiakkaan kanssa hakemukset, ohjeistaa toimenpiteet tarvittavan näytön keräämiseksi sekä kirjanpidon pitämiseksi. Laatii tarvittaessa vapaaehtoisen sopimuksen tai ehdotuksen siitä. Avustaa tarvittaessa asiakasta hakemuksen täydentämisessä.

Takuu- Säätiön takausta varten velkaneuvonta kartoittaa asiakkaan velkamäärän, laskee asiakkaan antamien selvitysten perusteella maksuvaran ja lainatarpeen. Asiakkaalle kerrotaan Takuu- Säätiön edellyttämän näytön keräämisestä ja ohjeistetaan asiakasta tarvittavan kirjanpidon pitämisestä. Velkaneuvonta lähettää

hakemuksen Takuu- Säätiöön ja avustaa tarvittaessa asiakasta hakemuksen täydentämisessä. Varsinaiset luottoneuvottelut hoitaa asiakas itse valitsemansa pankin kanssa. Pienlainakokeilu?

Velkajärjestely: Talous- ja velkaneuvoja laatii hakemuksen ja toimittaa sen liitteineen käräjäoikeuden käsiteltäväksi. Käy hakemuksen ja maksuohjelman läpi asiakkaan kanssa. Antaa talousneuvontaa sekä kertoo velkajärjestelyprosessin vaiheet ja etenemisen. Laatii tarvittavat täydennykset ja lausumat, ellei ole tarvetta siirtää asiakkuuden laajuuden tms. vuoksi oikeusaputoimiston hoidettavaksi. Osallistuu tarvittaessa istuntokäsittelyyn asiakkaan avustajana, ellei ole tarvetta siirtää asiakkuuden laajuuden tms. vuoksi oikeusaputoimiston hoidettavaksi.

Asunnon säilyttämisen tilanteessa tulisi olla suuntaa-antavan asunnonsäilytyslaskelman mukaan asunto olla mahdollista säilyttää. Velkaneuvoja kertoo asiakkaalle hänen tilanteessaan mahdollisista ratkaisuvaihtoehdoista, ja jättää asian asiakkaan harkittavaksi haluaako asiakas hakea asunnonsäilyttävää velkajärjestelyä vai ei. Asiakkaalle on syytä myös informoida, että maksuohjelmaa varten on pyydettävä käräjäoikeutta määräämään selvittäjä, jonka palkkiot tulevat asiakkaan maksettavaksi.

Hakemuksen liitteeksi laaditaan pääsääntöisesti maksuohjelmaehdotus. Poikkeuksena voivat olla maksuohjelmat, joissa ohjelma sisältää asunnon säilyttämistä, omaisuuden realisointia tai kuolinpesäosuuden selvittämistä. Kun velkajärjestelyssä on saatu aloituspäätös, velkaneuvoja ohjeistaa asiakasta toimimaan annetun päätöksen mukaisesti. Velkaneuvonta laatii päivitetyn maksuohjelman, mikäli velkojat ovat vaatineet ja käräjäoikeus päätöksessään määrännyt velallisen/velkaneuvojan näin tekemään. Ohjelmaehdotus lausutetaan käräjäoikeuden antamien ohjeiden mukaisesti velkojilla ja velallisella. Kun maksuohjelma on vahvistettu, ohjeistetaan asiakasta maksuohjelman noudattamisessa. Tarvittaessa asiakkaalle annetaan talousneuvontaa maksuohjelman toteuttamiseksi ja maksuohjelman aikana asiakkaan niin halutessa.

Velkaneuvojan ei tarvitse laatia maksuohjelmaa joka perustuu velallisen vaatimukseen, jotka ovat ristiriidassa lain, asetuksen tai oikeuskäytännön kanssa tai mikäli luottamusuhde neuvojan ja asiakkaan välillä on menetetty, ja em. seikalla olisi vaikutuksensa maksuohjelman asianmukaiseen laatimiseen tai prosessin muissa vaiheissa.

Lausumat ja vastineet: Velkaneuvoja laatii asiakkaalleen tarvittavat lausumat ja vastineet velkajärjestelyhakemuksen ja maksuohjelman laatimisen yhteydessä. Velkaneuvoja voi ohjeistaa asiakasta olemaan yhteydessä oikeusaputoimistoon lausumien laatimista varten. Esimerkiksi jos työtilanne, asian laajuus tai luottamuspuola, jolla voi olla vaikutusta lausuman asianmukaiseen laatimiseen, edellyttävät sitä.

Lisäsuorituslaskelmat: Asiakkaan pyynnöstä velkaneuvonta laatii lakimääräiset lisäsuorituslaskelmat asiakkaalle asiakkaan esittämien selvitysten perusteella. Asiakkaalla on velvollisuus toimittaa tarvittavat selvitykset kuten käräjäoikeuden vahvistama maksuohjelma velkaneuvonnalle. Turun velkaneuvontatoimistossa laaditut maksuohjelmat löytyvät lähes poikkeuksetta viimeiseltä seitsemältä vuodelta arkistosta. Tarvittaessa velkaneuvonta voi tilata vahvistetun maksuohjelman, mikäli se voi tapahtua kustannuksitta (Varsinais-Suomen käräjäoikeus toimittaa maksutta). Laskelmaan tulee merkitä laskelman laatija. Pääsääntöisesti laskelma toimitetaan asiakkaalle, joka toimittaa laskelmat velkojilleen, neuvottelee tarvittaessa maksuaikataulusta tai muista ehdoista velkojien kanssa. Asiakkaan erityisestä pyynnöstä velkaneuvonta voi toimittaa laskelmat asiakkaan velkojille tiedoksi, mutta asiakas on vastuussa yhteydenotosta ja mahdollisista jatkotoimenpiteistä velkojiaan kohtaan.

Mikäli lisäsuoritusasia on riitainen, voi velkaneuvoja tarvittaessa avustaa asiakasta käräjäoikeusprosessin aikana mm. laatimalla lausumia tai vastineita.

6. Asiakkuuden lopetus

Asiakkuuden päättyminen sovitaan yhteistyössä asiakkaan kanssa.

Asiakkuus lopetetaan seuraavissa tilanteissa:

- 1) Asiakas ei ole toimittanut pyydettyjä asiakirjoja tai häneen ei ole saatu yhteyttä,
- 2) Asiakas siirtyy toisen velkaneuvonnan alueelle.
- 3) Asiakkuuteen liittyvät tehtävät on loppuun saatettu ja muu mahdollinen neuvonta on tehty,
- 4) Asiakas itse ilmoittaa halukkuutensa lopettaa asiakkuutensa.
- 4) Mikäli asiakkaan väliaikainen este jatkuu pitkään, lopetetaan asiakkuus ja asiakkaalle annetaan toimintaohjeet talouden tasapainottamiseksi. Asiakas ottaa uudelleen yhteyttä, kun estetekijä on poistunut.

7. Verkotot

Velkaneuvojien on mahdollista käydä pitämässä talousneuvontatilaisuuksia yhteistyötahoilleen. Tilaisuuksilla on informatiivinen ja ennaltaehkäisevä vaikutus. Näiden tilaisuuksien jälkeen yhteydenotot lisääntyvät ja yksikköön tulee mahdollisesti uusia asiakkaita. Verkostojen palavereihin on mahdollista osallistua resurssien puitteissa.

8. Arkistointi

Velkaneuvoja ja/tai avustavat velkaneuvojat arkistovat lopetetut asiakkaat arkistoinnista laadittujen ohjeiden mukaisesti (Dotkussa arkistointia koskevassa kansiossa).

9. Tulevaisuudessa kehittämiskohteita

- Mahdollisen valtiollistamisen vaikuttaminen toimintaan
- Sähköisten järjestelmien kehittäminen
- Pop In –palvelun tulevaisuus: Tarkoituksenmukaisemman paikan etsiminen pop-up toiminnalle ja koko yksikölle.
- Facebook profiilissa tarkoitus kerätä lista useimmin kysytyistä kysymyksistä ja vastaukset niihin
- Velkaongelmaisten tukiryhmän aktiivisempi mainostaminen asiakkaille sekä muu mahdollinen yhteistyö