

Asia: TEM/1033/03.01.01/2017

## **Lausuntopyyntö hallituksen esitysluonnoksesta eduskunnalle laiksi talous- ja velkaneuvonnasta**

### Kysymykset

#### **Onko esitysluonnos mielestänne hyväksyttävissä?**

Ei

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

Kainuun soten talous- ja velkaneuvonnan toimialueeseen kuuluvat kaikki Kainuun kunnat (lukuun ottamatta Vaala) sekä Kuusamo ja Taivalkoski. Kainuun talous- ja velkaneuvonnan palveluiden järjestämiseen nykyisellä tavalla ollaan maakunnassa oltu hyvin tyytyväisiä. Talous- ja velkaneuvonnan yksikkö toimii aktiivisesti koko maakunnan alueella, samoin myös Kuusamossa ja Taivalkoskella. Kainuun sote katsoo, että tulevaisuudessa toimivin ratkaisu olisi valtion rahoittamana järjestää talous- ja velkaneuvonnan palvelut Kainuun soten mukaisesti. Näin soten pitkäjänteistä kehitystyötä ja käytännössä hyviksi todettuja toimintatapoja voisi hyödyntää myös jatkossa.

Koko maassa on varmistettava laadullisesti ja määrällisesti riittävien talous- ja velkaneuvontapalveluiden

saatavuus. Lain tarkoitus on edistää kansalaisten oikeusturvaa ja yhdenvertaisuutta.

Talous- ja velkaneuvonta on palvelua, joka ehkäisee eriarvoistumista. Palvelua tarvitsevat ja käyttävät suurelta osin heikko-osaisemmat kansalaiset.

Valtio on edellyttänyt, että kullakin alueella on tietty määrä työntekijöitä, jotta talous- ja velkaneuvonnan palvelun laadukkuus voidaan taata. Kainuun soten osalta laadukkaan palvelun

varmistaminen on katsottu vaativan kahden velkaneuvojan ja yhden avustavan velkaneuvojan työpanosta. Palvelun laadukkuus ja eriarvoistumisen ehkäiseminen on edellytyksenä uudessakin lakiesityksessä. Yhteiskunnallisena tavoitteena on myös ylivelkaantuneiden määrän vähentäminen ennaltaehkäisevällä talousneuvonnalla. Ylivelkaantuminen ei ole pelkästään yksilön ongelma, vaan sen vaikutukset ulottuvat koko perheeseen, myös lapsiin. Kainuun talous- ja velkaneuvonta tekee paljon yhteistyötä sidosryhmien kanssa. Yhteistyön tavoitteena on lisätä tietoisuutta velkaneuvonnan palveluista sidosryhmien kautta asiakkaille. Sidosryhmien kanssa tehdyllä yhteistyöllä on pystytty puuttumaan moniongelmaisen asiakkaan elämänhallintaan ja taloudelliseen tilanteeseen ennaltaehkäisevästi ja kokonaisvaltaisesti. Henkilökunnan vähentäminen voisi vaarantaa ennaltaehkäisevän neuvontatyön jatkamisen. Ylivelkaantuneiden ja toista kertaa velkajärjestelyä hakevien määrä on noussut vuosi vuodelta. Jos tämänkaltainen suuntaus yhteiskunnassa halutaan muuttaa, tulisi ennaltaehkäisevään työhön panostaa vielä nykyistäkin enemmän.

Kainuun talous- ja velkaneuvonta tekee aktiivisesti yhteistyötä seuraavien tahojen kanssa:

Käräjäoikeus, selvittäjät, soten sosiaalinen luotto, velkojat, edunvalvonta, oikeusaputoimisto, terveyskeskus, peruskoulu, kriisikeskus, lukio, ammattikoulu, AMK, kirkon diakonityö, mielenterveyspalvelut, A-klinikka, nuppa, työvoimayhdistys, kuntouttava työtoiminta, sosiaalityöntekijät, sosiaali-isännöitsijä, Pro Agria ja ulosotto.

Esitysluonnoksessa on nostettu monessa kohtaa esille digitaalisten palvelujen kehittäminen.

Kainuun talous- ja velkaneuvonnalla on kokemusta digitaalisesta asiakkaiden vastaanottamisesta Suomussalmen etäpisteessä. Kuhmoon on myös perustettu digipiste keväällä 2017. Digitaalinen asiakkaiden vastaanottaminen on hyvä lisä palvelutarjontaan, mutta se ei täysin korvaa asiakkaan tapaamista henkilökohtaisesti. Asiakastapaamisissa saatujen kokemusten mukaan asiakkaiden taloudellinen osaaminen on heikkoa, minkä vuoksi velkaneuvojan henkilökohtainen tapaaminen on monille erityisen tärkeä. Tämä näkyy myös siinä, että osa asiakkaista kieltäytyy digitaalisesta mahdollisuudesta ja haluaa tavata henkilökohtaisesti. Tapaamisessa asiakkaiden kanssa käydään läpi useita ratkaisuvaihtoehtoja,

joiden ymmärtäminen ja sisäistäminen on hankalaa jopa henkilökohtaisessa tapaamisessa, mutta vielä haasteellisempaa digitaalisessa tapaamisessa saati puhelimesta. Käytännön kokemuksen mukaan talous- ja velkaneuvonnan palvelujen digitaalisuus ei vähennä työmäärää, eikä siten ole peruste henkilökunnan vähentämiselle.

Talous ja velkaneuvonnan tarkoituksena on kokonaisratkaisun aikaansaaminen asiakkaan talouteen. Tästä syystä on tärkeää, että asiakas ymmärtää hänelle esitetyt ratkaisuvaihtoehdot ja osaa tehdä päätöksen keskustelussa annettujen tietojen perusteella. Tapaaminen on koko neuvonnan kulmakivi, jossa myös asiakkaan luottamus ansaitaan. Neuvonnan haasteena ovat hyvin erilaiset asiakkaat ja heidän moninaiset ongelmansa. Asiakkaiden kyvyt ja taidot talousasioissa ja koko elämänhallinnassa vaihtelevat suuresti. Velkaneuvojalla tulee olla vahva ammattitaito haastattelun ja keskustelun keinoin selvittää asiakkaan syyt velkaantumiselle. Velkaneuvojan vastuulla on saada asiakas ymmärtämään tarjolla olevat ratkaisuvaihtoehdot ja tuoda riittävällä tarkkuudella ja selkokielellä esille lain vaatimat edellytykset esim. velkajärjestelyn hakemiseen. Tätä työtä ei voi tehdä laadukkaasti tapaamatta asiakasta.

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

Mikäli laki hyväksytään esitysluonnoksen mukaisena, on tärkeää että siinä annetaan mahdollisuus tehdä talous- ja velkaneuvonnan järjestämisestä sopimus kuntayhtymän tai jonkun muun palvelunjärjestäjän kanssa.

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

Siirtymäsäännöksessä todetaan, että siirto on toteutettava niin, ettei siitä aiheudu talous- ja velkaneuvonnan asiakkaille haittaa.

Mikäli talous- ja velkaneuvonnan henkilökunta aloittaisi uuden työnantajan palveluksessa uusina työntekijöinä, tulisi siirtymästä raskas ja todennäköistä on, että se aiheuttaisi ongelmia myös asiakkaille. Ongelmia voisi aiheutua ainakin työntekijöille kertyneet lomat ja niiden pitäminen. Lomien pitäminen jäisi varmasti monen työntekijän osalta loppuvuoteen, mikä

tarkoittaa, että asiakkaiden asiat voisivat jäädä hoitamatta pitkäksi aikaa. Velkaneuvonnan henkilökunnalle ehtii kertyä uusia lomia vuoden 2018 loppuun mennessä 22,5 – 27 päivää, riippuen millä kertymällä lomat lasketaan kunkin työntekijän kohdalla. Jos kunnat/kuntayhtymät eivät antaisi mahdollisuutta ottaa lomia rahana, niiden pitäminen jäisi ainoaksi vaihtoehdoksi.

Lomien pitäminen olisi aloitettava jo hyvissä ajoin marraskuussa, jotta lomapäivät tulisivat pidettyä vuoden loppuun mennessä. Talous- ja velkaneuvontapalvelun siirron kannalta marrasjoulukuussa

lomien pitäminen tulisi olemaan haasteellista, sillä silloin siirtosuunnitelmat laitettaisiin käytäntöön.

Velkaneuvonnan tekemä työ on henkisesti raskasta, joten on selvää että lomat ovat hyvin tärkeä asia työntekijän jaksamisen kannalta. Ilman lomaa työskentely siirron jälkeen (mahdollisesti) vähemmällä henkilökunnalla ja samalla uutta järjestelmää opiskellen ei myöskään ole kannatettava vaihtoehto.

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

Talous- ja velkaneuvonnan siirtäminen oikeusaputoimistojen alaisuuteen aiheuttaisi siirtovaiheessa todennäköisesti lisätyötä ja myös haasteita oikeusaputoimistojen toimintaan.

Mikäli laki hyväksytään esitysluonnoksen mukaisena ja talous- ja velkaneuvonnan siirtämisestä oikeusaputoimistoihin suunnitellaan perustettavaksi pilottia, Kainuun talous- ja velkaneuvonta on halukas osallistumaan siihen.

Kainuun soten talous- ja velkaneuvonnan yksikkö olisi sopiva yksikkö pilottiin; henkilökuntaan kuuluu johtava velkaneuvoja, velkaneuvoja ja avustava velkaneuvoja. Yksikön työntekijät ovat aktiivisesti ja itsenäisesti kehittäneet tarjottavia palveluja jo vuosia. Työntekijät laativat itse suurimman osan asiakkaiden maksuohjelmista ja heillä on kokemusta etäpalveluista. Yksikön työntekijät hoitavat Kuusamon ja Taivalkosken velkaneuvontaa käymällä henkilökohtaisesti paikkakunnalla tai puhelinpalveluna. Mainitut paikkakunnat sijaitsevat noin 300 kilometrin päässä Kajaanista. Kainuun soten talous- ja velkaneuvonnalla on digitaaliset vastaanotot Kajaanista 100 kilometrin päässä Suomussalmella ja Kuhmossa. Yksikön työntekijöillä on motivaatiota ja osaamista, jota he käyttävät mielellään yhteisen päämäärän saavuttamiseksi.

Huttunen Anu  
Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä