

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**

Lakiesityksen 2 §:n mukaan talous- ja velkaneuvonnan ohjaus- ja valvontavastuu siirtyy oikeusministeriölle ja palvelujen järjestämisestä huolehtivat jatkossa valtion oikeusapu- ja edunvalvontapiirit. Palvelua tuottavat oikeusaputoimistot. Talous- ja velkaneuvonnan tilanne on ollut vuosia vaikea. Talous- ja velkaneuvontapalvelusta on tehty monia selvityksiä ja näissä on tullut esille, että liian vähäisen resurssin lisäksi ongelmia ovat aiheuttaneet epäyhteneväiset tietojärjestelmät, erilaiset palveluprosessit ja työtavat sekä toiminnan kehittämisen ja ohjauksen puute. Tästä näkökulmasta katsottuna uudistus on kannatettava. Uudistus tulee toteuttaa siten, että palvelulle turvataan riittävät resurssit ja että uudistus palvelee talous- ja velkaneuvonnan tarpeita ja siinä havaittuja ongelmakohtia. Uudistuksessa on huomioitava asiakkaan asema.

Sähköisen asioinnin, digitaalisten palvelujen ja tietojärjestelmien kehittäminen on kokonaisuutena kannatettavaa. Digitaaliset palvelut alentavat palvelun kynnystä ja parantavat kansalaisten asemaa. Sähköisten palvelujen lisääminen ei tule kuitenkaan vähentämään talous- ja velkaneuvonnan työmäärää. Useissa palveluissa on koettu, että sähköiset kanavat päinvastoin lisäävät huomattavasti asiakkaita ja palvelun kysyntää sekä työntekijöiden työmäärää.

Talous- ja velkaneuvonnassa korostuu henkilökohtaisen tapaamisen merkitys. Henkilökohtainen tapaaminen on olennaisen tärkeää, kun asiakasta avustetaan velattomaan uuteen alkuun tai ennaltaehkäistään ylivelkaantumista. Näin ollen asiakkaan oikeutta päästä henkilökohtaiseen tapaamiseen ei saa millään muotoa rajoittaa, vaan se on turvattava myös uudistuksen yhteydessä. Talous- ja velkaneuvontapalvelu on saatava suhteellisen lähelle asiakasta. Keski-Suomen talous- ja velkaneuvonnan palvelualueeseen kuuluu 23 kuntaa. Palvelualueella välimatkat ovat pitkät.

Toimipisteverkosto on suunniteltava niin, että palvelu tulee lähelle myös pienen paikkakunnan asiakasta. Talous- ja velkaneuvonnan uudistamisessa on huomioitava, että alueelliset erot palvelun tarpeessa voivat olla suuriakin.

Lakiehdotuksessa talous- ja velkaneuvonnan henkilöstöresurssia ollaan nykyisestäänkin tuntuvasti vähentämässä. Tämä on huolestuttava suunta, sillä talous- ja velkaneuvonnan kysyntä ja tarve on vuosi vuodelta kasvanut ja useilla paikkakunnilla jonotusajat ovat pitkät jo nykyisilläkin resursseilla. Keski-Suomessa uusien asiakkaiden määrä kasvoi vuonna 2016 vuoteen 2015 verrattuna noin 20 % ja jonotusajat pitenevät. Kotitalouksien velkaantumistaso on kasvanut edelleen ja se oli vuoden 2016 lopussa 2 prosenttiyksikköä suurempi kuin vuotta aiemmin. Ulosoton perintätoimien kohteena oli 550 345 henkilöä vuonna 2016, mikä on 1,8 prosenttia enemmän kuin edellisellä vuonna. Maksuhäiriöisten määrä on ollut maaliskuussa 2017 jo lähes 374 000 kpl eli enemmän kuin koskaan aikaisemmin. On siis syytä epäillä, että uudistuksen toteutuminen ehdotuksen kaltaisena tulee ruuhkauttamaan palvelua entisestäänkin. Uudistuksella madalletaan asiakkaiden palveluun hakeutumisen kynnyksiä, mutta samalla vähennetään tuntuvasti neuvonnan henkilöstöä.

Esityksen mukaan siirrossa ei voida käyttää liikkeenluovutusta nykyisen organisoimisen tapaan, joten uudet perustettavat virat tulevat julkiseen hakuun. Tilanne tuo suurta epävarmuutta nykyiseen henkilöstöön, sillä palvelun siirto oikeusaputoimistoihin tulee toteutuvan samaan aikaan kuin maakunta- ja soteuudistus. On oletettavaa, ettei kuntiin jää työtehtäviä, joihin nykyinen talous- ja velkaneuvonnan henkilöstö voisi siirtyä, ellei tule valituksi Oikeusaputoimistoon. Talous- ja velkaneuvonnan tilanne on siis täysin poikkeuksellinen verrattuna muihin palveluihin.

Talous- ja velkaneuvonta on vakiintunut erityistä ammattitaitoa vaativaksi, henkilökohtaisesti annettavaksi laaja-alaiseksi palveluksi, jossa toiminta vaihtelee ennaltaehkäisevästä talousneuvonnasta avustamiseen vakavien ylivelkatilanteiden hoitamisessa (Työ- ja elinkeinoministeriön selvitys 28/2015). Näin ollen palvelun jatkuvuuden ja kansalaisten aseman turvaamiseksi, nykyisen neuvontahenkilöstön osaamista olisi hyödynnettävä virkoja täytettäessä. Mikäli siirrossa ei ole mahdollista käyttää liikkeenluovutusta, valtiolle perustettavien uusien virkojen rekrytointi olisi järjestettävä niin, että nykyisen henkilöstön asema turvattaisiin. Etusijalla hakumenettelyssä tulisi olla talous- ja velkaneuvonnan nykyinen henkilöstö.

Ehdotuksen mukaan talous- ja velkaneuvonnan esimiehenä toimisi julkinen johtava oikeusavustaja. Talous- ja velkaneuvonnan ongelmakohtana on ollut jo vuosia ohjauksen puute. Uudistuksessa on kiinnitettävä erityistä huomiota talous- ja velkaneuvonnan esimiestyöhön ja ohjauksen mahdollisuuteen. Talous- ja velkaneuvonnan esimiehellä tulisi olla substanssiosaamista talous- ja velkaneuvonnan tehtäväkentästä sekä asiakkaiden ongelmista ja tilanteista.

Esimiestuen lisäksi talous- ja velkaneuvojilla on oltava mahdollisuus saada riittävää tukea neuvontatyöhön liittyvissä oikeudellisissa kysymyksissä. Nykyisessä mallissa neuvojilla on käytössä keskustelumahdollisuus verkossa, jonka kautta on tavoittanut muun muassa talous- ja

velkaneuvonta-asioihin perehtyneen Kilpailu- ja kuluttajaviraston lakimiehen, joka on vastannut juridisiin kysymyksiin. Tätä käytäntöä tulee jatkaa ja kehittää myös uudistuksen yhteydessä, jotta tuki neuvontatyöhön säilyisi.

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

Palvelun uudistamisessa ostopalveluihin tulee suhtautua harkiten. Lakiehdotuksen perusteluissa mainittiin muun muassa oikeusaputoimiston verkoston tiheys, joka parantaa asiakkaiden palvelun saatavuutta. Lakiesityksen tavoitteiksi on asetettu toiminnan yhtenäistäminen sekä yhtenäiset työmenetelmät ja järjestelmät. On vaarana, etteivät nämä tavoitteet toteudu ostopalveluissa. Mikäli ostopalveluja käytetään jostain erityisestä syystä, tulee sen henkilöstöltä vaatia samat pätevyysvaatimukset sekä työmenetelmät kuin oikeusaputoimistoissa työskenteleviltä.

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

Talous- ja velkaneuvonnan siirrossa kunnilta valtiolle on kyse nykyisen henkilöstön aseman lisäksi myös siirron vaikutuksesta asiakkaisiin. Ottaen huomioon talous- ja velkaneuvonnan suuren työmäärän ja ruuhkaantuneen tilanteen, siirtymäajasta tulee erittäin haasteellinen ja työntekijöille raskas. On huomioitava, että keskeneräisiä asiakastapauksia tulee olemaan paljon siirtymävaiheessa ja asiakasjonot voivat muodostua hyvinkin pitkiksi. Mikäli siirto toteutetaan ehdotuksessa esitetyllä tavalla, sillä on väistämättä haittaa asiakkaille. Näin ollen lakiehdotuksen kohta ”siirto on toteutettava niin, että se aiheuttaa mahdollisimman vähän haittaa asiakkaille” ei tule toteutumaan.

Siirron valmistelussa on huomioitava, että mikäli nykyistä talous- ja velkaneuvonnan henkilöstöä tulee valituksi uusiin virkoihin, niin ehdotuksen mukaan he siirtyisivät valtiolle uusina työntekijöinä. Tämä aiheuttaa suuren haasteen siirtymäajalle monesta syystä. Esimerkiksi työntekijöiden pitäisi todennäköisesti ehtiä pitämään kunnissa kertyneet vuosilomansa vuoden 2018 loppuun mennessä. Tämän seurauksena työt kasaantuvat pahasti samaan aikaan, kun työntekijöiden pitäisi perehtyä uuteen organisaatioon, työtapoihin ja tietojärjestelmiin. Siirtyville työntekijöille ei ehdi myöskään kertyä vuosilomia seuraavalle kesälle. Näin ollen talous- ja velkaneuvonnan työn kuormittavuuden, siirron aiheuttaman lisääntyvän työmäärän ja uusien työtapojen sekä järjestelmien opettelun takia, siirron valmistelussa ja siirtymäsäännöksissä on kiinnitettävä erityistä huomioita henkilöstön lomaoikeuksiin sekä lomien ja siirtymän vaikutuksiin asiakasprosesseissa.

Lakiehdotuksessa tulee myös selventää nykyisten palvelutuottajien velvollisuutta tietojen luovutukseen asiakkaan asiassa (esimerkiksi asiakkaat joilla on maksuohjelma menossa tai he ovat aiemmin käyneet neuvonnassa ja asia on jostain syystä kesken). Haasteen siirtymäajalle tuovat kunnissa olevat nykyiset arkistot ja asiakastiedot sekä käytössä olevat erilaiset tietojärjestelmät. Vanhoja asiakastietoja tarvitaan toistuvasti, sillä talous- ja velkaneuvonnan asiakkuudet ovat pitkiä ja asiakastietoja tarvitaan järjestelyjen aikana usein vuosien ajan.

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

Talous- ja velkaneuvonnan uudistamisen yhteydessä palvelulle on luotavat uudet seurannan mittarit ja tilastointimenetelmät. Menetelmien tulee olla sellaiset, joilla pystytään mittaamaan yhteneväisesti palvelun kysyntää, tuloksia ja vaikuttavuutta.

Anttonen Ritva  
Jyväskylän kaupunki - Aikuissosiaalityö ja kuntouttavat palvelut,  
palvelupäällikkö