



Lausunto

19.06.2017

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**

Luonnoksessa ehdotetaan talous- ja velkaneuvonnan järjestämisvastuun siirtämistä oikeusministeriön alaisuuteen oikeusaputoimistojen yhteyteen. Ottaen huomioon vireillä olevan sote- ja maakuntauudistuksen, pidämme järjestämisvastuun siirtämistä perusteltuna. Uudistus on sinänsä tarpeen myös yhdenmukaisten atk-ohjelmien kehittämiseksi. Talous- ja velkaneuvonnan resursseihin ja johtamisrakenteisiin tulee kiinnittää erityistä huomiota.

Luonnoksessa ehdotetaan, että nykyisen 162 työntekijän (152 henkilötyövuotta) sijaan talous- ja velkaneuvontatehtäviä hoitaisi jatkossa 110 - 130 työntekijää. Espoon talous- ja velkaneuvonnassa on 10 vakanssia.

Espoo on huolissaan asiakkaiden oikeusturvasta ja riittävästä palveluista. Henkilöstöresursseja ei voida tässä vaiheessa vähentää. Jos henkilöstömäärä alimitoitetaan, on vaarana, että asiakaspaine kohdistuu julkisiin oikeusavustajiin tai näkyy julkisen oikeusavun euromääräisenä kasvuna.

Uudistuksen yhteydessä tulisi parantaa yhteistyötä talous- ja velkaneuvonnan ja sosiaalialan toimijoiden kanssa, jotta asiakas saa oikeanlaista moniammatillista tukea tilanteeseensa. Lisäksi tulisi kehittää velkaantumista ennaltaehkäiseviä palveluja. Puuttamalla jo varhain taloudellisiin ongelmiin matalankynnyksen talousohjauksella voidaan vähentää tarvetta talous- ja velkaneuvonnan palveluille. Tällä hetkellä talous- ja velkaneuvonnan palvelut eivät saavuta kaikkia taloudellisissa vaikeuksissa olevia ja osa jää kokonaan palveluiden ulkopuolelle. Espoossa on saatu aikaan hyviä tuloksia matalan kynnyksen palveluja tarjoavan Jalkautuva talousohjaus -hankkeen kautta.

Henkilöstön osalta siirto tulee toteuttaa liikkeenluovutuksen periaatteita soveltaen. Esityksessä on lähdetty siitä, ettei kysymys olisi liikkeen luovutuksesta – toisin kuin maakuntaudistukseen liittyvissä hallituksen lakiesitysluonnoksissa. Perusteluna on käytetty sitä, että ”liikkeenluovutuksen periaatteita ei voida soveltaa, koska talous- ja velkaneuvonnan tuottaminen ei ole voimassa olevan lain mukaan kuntien velvollisuus, vaan ne hoitavat tehtävää sopimusperusteisesti ja ovat saaneet siihen rahoituksen valtiolta”.

Perustelulla ei ole mitään oikeudellista merkitystä, koska liikkeenluovutus on juridinen ilmiö, johon on sovellettava EU:n liikkeenluovutusdirektiivin periaatteita. Siten lainsäädännössä tulisi olla selkeä säännös, joka turvaa henkilöstön aseman muutoksessa. Säännöksen mukaan voitaisiin toimia kuten maakuntaudistuksessa, eli henkilöt, jotka ovat kunnassa talous- ja velkaneuvonnan tehtävissä 100 prosenttisesti, siirtyisivät liikkeenluovutuksella kunnilta valtiolle.

On muistettava, että talous- ja velkaneuvonnan asiakkuudet ovat varsin pitkiä ja talous- ja velkaneuvonnan tehtäviin kuuluu uusien asiakkaiden palvelun lisäksi mm. avustaminen maksuohjelmien muutoksissa ja velallisen lisäsuorituslaskelmien laadinta.

Perustelu resurssien vähennyksestä nojaa lähinnä digitaalisiin asiakaspalveluihin ja yhtenäisiin asianhallintajärjestelmiin. Asiakkaiden yhteydenoton kynnyksen madaltamiseksi digitaaliset palvelut ovat varsin tervetulleita ja ovat toteutettavissa suhteellisen nopeasti. Näkemysmme mukaan digitaaliset palvelut kuitenkin lisäävät kysyntää varsin paljon. Näin on tietojemme mukaan käynyt esim. Vantaan talous- ja velkaneuvonnassa, Takuu-Säätiön Chat-palvelussa ja myös Kelassa toimeentulohakemusten sähköisen käsittelyn myötä.

Työtä automatisoivien tietojärjestelmien kehittäminen tulee sen sijaan kestävämpiin vuosiin, sikäli kun se lainkaan on mahdollista toteuttaa tarpeellisessa laajuudessa. Tietojärjestelmät tulee saada toimimaan niin, että asiakkaiden velkatiedot siirtyvät automaattisesti, määrämuotoisesti ja kattavasti tarvittaviin asiakirjoihin (=velkajärjestelyhakemus) mm. lukuisten perintätoimistojen ja ulosoton tiedostoista asiakkaan pyynnöstä tai aloitteesta sähköisessä järjestelmässä. Tietojärjestelmiä kehitettäessä tuleekin kiinnittää huomiota siihen, että asiakas on omassa asiassa aktiivinen toimija ja neuvojan tulisi hankkia tietoa viranomaisrekistereistä vain poikkeuksellisissa tilanteissa. Manuaalisen työn vähentyminen on tavoiteltavaa ja toivottavaa, mutta ottaen huomioon eri osapuolten suuren määrän, se ei todennäköisesti toteudu nopeasti.

Espoon kaupunki katsoo, että siirtymävaiheeseen liittyy suuria riskejä. Jos työntekijät siirtyvät valtion palvelukseen uusina työntekijöinä, tulisi lomat lähtökohtaisesti pitää kunnan palveluksen aikana. Tämä merkitsee sitä, että oikeusaputoimistossa olisi odottamassa valtava asiakasmäärä samaan aikaan kun talous- ja velkaneuvojien tulisi koulututtaa uusiin järjestelmiin ja ryhtyä yhdenmukaistamaan työtään. Työhön tulisi lisäksi mitä todennäköisimmin kuulumaan myös velkajärjestelylain mukaisten maksuohjelmien laadintaa, joita tällä hetkellä tekevät useimmiten käräjäoikeuden määräämät maksulliset selvittäjät.

Siirtymävaiheeseen on kiinnitettävä erityistä huomiota ja otettava opiksi toimeentulotuen Kela-siirron kokemuksista. Käsityksemme mukaan siirtymävaiheesta tulisi erittäin raskas ja pitkä ottaen huomioon, että valmistelu-aikaa on vain runsas vuosi, työtä helpottavien tietojärjestelmien kehittäminen on haasteellista ja kunnassa olevia asiakastietoja on tuskin mahdollista siirtää sähköisessä muodossa valtion asiakastietojärjestelmiin. Epävarmuus työpaikkojen säilymisestä tulee oletettavasti myös johtamaan siihen, että osaavaa henkilökuntaa siirtyy toiseen työhön, mikä aiheuttaa asiakasjonojen kasvua.

Pidämme tärkeänä, että nykyinen henkilöstö siirtyy perustettaviin virkoihin em. ongelmien välttämiseksi. Kun siirtymävaihe on ohitettu ja tietojärjestelmät ovat kunnossa, voitaneen joitain virkoja jättää täyttämättä esim. eläköitymisen myötä.

Ehdotuksen mukaan talous- ja velkaneuvonnan esimiehenä toimisi julkinen johtava oikeusavustaja. Tältä osin esitystä ei ole lainkaan perusteltu. Talous- ja velkaneuvonnan selvitysmies Kirsti Rissanen ehdotti raportissaan vuonna 2009, että talous- ja velkaneuvonnasta tulisi oikeusaputoimistoihin erillinen toiminto. Talous- ja velkaneuvonnan organisointiin ja johtamiseen on syytä kiinnittää erityistä huomiota ja mielestämme olisi tarkoituksenmukaista järjestää toiminto erilliseksi yksiköksi omien johtavien esimiesten alaisuuteen. Organisaatio olisi näin ollen yhtenäinen oikeusavun ja edunvalvonnan kanssa, joissa toimii johtava julkinen oikeusavustaja ja johtava julkinen edunvalvoja.

Jos neuvot olisivat johtavan julkisen oikeusavustajan alaisuudessa, on odotettavissa, että esteellisyytilanteita tulee esiintymään. Tällainen tilanne voi olla esimerkiksi silloin kun oikeusaputoimistossa olisi yhtä aikaa vireillä velkajärjestelyasia ja vanhempien välinen huoltajuuksiasia tai esimerkiksi velkajärjestelyasia ja velallista koskeva velkomusasia. Rissanen raportista ilmenee toisaalta myös neuvojien kokemus lähiesimiestuen ja työnohjauksen puute sekä asiakkaiden ongelmien laaja-alaisuus ja moniammatillisen yhteistyön tarve. Julkisella johtavalla oikeusavustajalla ei useinkaan ole välttämättä talous- ja velkaneuvonnan substanssiosaamista jota tarvitaan, sillä työn ja asiakkaiden ongelmat ovat usein paljon muutakin kuin yksittäisten juristien ongelmien ratkaisua. Toiminnan kehittämiseksi ja yhdenmukaistamiseksi on olennaista työn sisällön tunteminen.

On myös tärkeää kiinnittää huomiota suorien alaisten määrään. Esimerkiksi Espoossa julkisen johtavan oikeusavustajan alaisuudessa on käsityksemme mukaan jo nyt parikymmentä henkilöä, jotka työskentelevät useissa toimipaikoissa.

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

Pidämme hyvänä, että palvelu voitaisiin edelleenkin hankkia kunnalta tai muulta palveluntuottajalta. Sote- ja maakuntauudistuksen selkiytyttyä ja toteuduttua tämä saattaa osoittautua harkinnan arvoiseksi järjestämistavaksi pidemmällä tähtäimellä. Edellytyksenä olisi kuitenkin tietojärjestelmien yhteensopivuus.

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

Kuten edellä on todettu, siirtymävaiheeseen liittyy suuria haasteita. Arkistot ovat manuaalisia ja arkistoja on 10 vuoden ajalta runsaasti. Lisäksi asiakkaiden asiakastiedot ovat sähköisissä järjestelmissä (Espoossa on käytössä Effic asiakastietojärjestelmä). Emme pidä järkevänä, että manuaaliset arkistot siirrettäisiin kokonaisuudessaan valtiolle vaan kunnassa tulee olla työntekijä, joka tarvittaessa luovuttaa asiakirjat yksilöidyn pyynnön perusteella.

Luultavasti ei ole mahdollista/kustannustehokasta saada Effic-asiakastietojärjestelmästä tietojen siirtoa toteutumaan sähköisesti. Täältäkin osin jouduttaneen ratkaisemaan tietojen siirto manuaalisesti ja paperitulostein, joka myös vaatii henkilöstöresurssia kunnalta.

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

Talous- ja velkaneuvonnan siirto on asiakasnäkökulmasta tarkoituksenmukaista toteuttaa sote-uudistuksen yhteydessä ja aikataulussa.

1 §

Olemme tyytyväisiä siihen, ettei talous- ja velkaneuvonnan sisältöön esitetä muutoksia. Hallituksen esityksessä on kuitenkin tarpeen todeta, että neuvot voivat edelleenkin laatia velkajärjestelyhakemusten lisäksi myös hakemuksia Takuu-Säätiölle ja kuntien sosiaaliseen luototukseen sekä eri rahastoihin. Korostamme myös sitä, että jatkossakin tulee huolehtia yhteistyön säilymisestä ja kehittämisestä mm. sosiaalityön ja muiden sosiaalipalveluiden kanssa, jotta asiakkaiden monimuotoisiin ongelmiin voidaan hakea ratkaisua moniammatillisesti ja työnjaosta asiakaskohtaisesti sopien.

Muuta:

Espoon talous- ja velkaneuvonta on mielellään mukana erilaisissa työryhmissä. Meillä on esimerkiksi kokemusta keskitetystä ajanvarauksesta ja puhelinneuvonnasta ja niiden organisoinnista sekä palvelutarpeen arvioinnista

Hauhia Merja

Espoon kaupunki - Mari Immonen, mari.e.immonen@espoo.fi, 050 5252  
706