Lausunto Lakivaliokunnalle tiistai 10.10.2017 / HE 102/2017 vp / Asiantuntijapyyntö

Hallituksen esityksen HE 102/2017 tavoitteena on, että talous- ja velkaneuvonnan palveluja tarjotaan yhtenäisesti ja monikanavaisesti eri puolilla maata. Erityisesti tarvetta on digitaalisten palvelujen luomiselle. Esityksen mukaan toiminnan kehittämiseen on paremmat edellytykset, kun talous- ja velkaneuvonnan ohjaus keskitetään yhdelle valtiolliselle toimijalle, jolloin käytäntöjä ja toimintatapoja on nykyistä helpompi yhtenäistää. Talous- ja velkaneuvonnan piirissä toiminnan periaatteet ja käytännöt ovat olleet maassamme 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. Kannatamme lähtökohtaisesti esitystä, mutta mielestämme alla oleviin seikkoihin tulisi vielä kiinnittää huomiota.

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, vaan nykyisessä talous- ja velkaneuvontatyössä on keskitytty lähinnä neuvomaan velallisia velkaongelmatilanteissa ja avustettu velkajärjestelyratkaisujen hakemisessa. Kasvokkain tapahtuvaa neuvontaa etäneuvonta tai sähköinen palvelu ei korvaa, sillä järjestelyissä on aina varmistettava asiakkaan kyky suoriutua prosesseista.

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 keskityttävä 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.

Kommentit kohtaan 2 §

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.

Kannatamme ostopalveluiden käyttämisen mahdollisuuden lisäämistä. Palvelu on hyvin pitkälle erikoistunutta ja niukin resurssein toteutettua, joten ostopalvelun avulla valtiolla on paikoitellen nähdäksemme paremmat edellytykset turvata toiminnan laatu ja talous kuin omana toimintana. 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.

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.

Seinäjoella 6.10.2017

Janne Telén, palvelujohtaja
Arjessa Oy