EDUSKUNNAN LAKIVALIOKUNNALLE

ASIA **Lausunto hallituksen esityksestä eduskunnalle laiksi talous- ja velkaneuvonnasta, HE 102/2017 vp**

VIITE **Lausuntopyyntö 27.9.2017**

LAUSUNNON ANTAJA
Vantaan kaupunki

Vantaan kaupunki kiittää mahdollisuudesta saada lausua yllä mainitun hallituksen esityksen johdosta.

Lausunnonantaja pitää lausuntopyynnön tarkoittamaan ehdotusta pääosin kannatettavana.

Talous- ja velkaneuvonnan järjestämisen siirtäminen aluehallintovirastoilta oikeusapu- ja edunvalvontapiirien tehtäväksi ja palveluiden tuottaminen oikeusaputoimistoissa mahdollistaa kansalaisille talous- ja velkaneuvontapalveluiden yhdenvertaisemman saamisen nykyistä merkittävästi paremmin. Eri yhteyksissä on pitkään nähty ongelmallisena kansalaisten yhdenvertaisuuden kannalta, että palvelujen saatavuus ja laatu vaihtelee huomattavasti riippuen palveluita tuottavan yksikön koosta ja palveluntuottajina olevien kuntien omista panostuksista palvelujen järjestämiseen.

Talous- ja velkaneuvonnan palveluiden siirtämisellä oikeusaputoimistoihin on nähtävissä synergiaetuja, koska palveluiden tarvitsijat ovat usein henkilöitä, jotka tarvitsevat sekä oikeudellisia että talous- ja velkaneuvontapalveluja.

Uudistuksen onnistunut toteuttaminen edellyttää kuitenkin riittävän rahoituksen turvaamista heti alusta lukien. Vuonna 2016 talous- ja velkaneuvontaan käytettiin valtakunnallisesti yhteensä 8,8 miljoonaa euroa, josta kuntien osuus oli 4,1 miljoonaa euroa. Tälläkin rahoituksella palvelujen saatavuus on ajoittain ollut melko heikkoa, joten nyt ehdotettu 7,7 miljoonan euron rahoitus on jo lähtökohtaisesti riittämätön; sillä ei voida taata edes nykyistä palvelun tasoa eikä saattaa palveluita riittävälle tasolle. Kysyntä on edelleen jatkuvassa kasvussa yleisen taloudellisen tilanteen, kansalaisten ylivelkaantumisen yleistymisen ja taloudenhoidon taitamattomuuden vuoksi, joten ehdotettua määrärahaa tulisi arvioida realistisesti vastaamaan palvelun tuottamisesta aiheutuvia todellisia kustannuksia.

Vantaan talous- ja velkaneuvonnan asiakkaista valtaosa käyttää myös kunnan muita sosiaalisia palveluita ja talous- ja velkaneuvonta muodostaa merkittävän osan asiakkaalle tarjottavassa palveluketjussa. Suuri osa talous- ja velkaneuvonnassa tehtävästä työstä on kuntalaisen omaan talouteen liittyvää joko ennaltaehkäisevää tai korjaavaa talousneuvontaa varsinaisen velkojen järjestelyyn keskittyvän työn ohessa. Hallituksen esityksessä tarkoitetun uudistuksen toteuttamisen yhteydessä on huolehdittava siitä, että talous- ja velkaneuvonnan resurssit riittävät ja että niitä suunnataan riittävässä määrin myös korjaavaan ja ennaltaehkäisevään talousneuvontatyöhön. On myös mahdollistettava yhteyden säilyminen kunnan (tai sote-alueen) sosiaalitoimeen ja sosiaaliseen

luototukseen, mikäli sitä on paikkakunnalla saatavissa. Neuvonnan vaikuttavuuden näkökulma tulisi huomioida uudistuksen yhteydessä entistä paremmin. Tehokkaalla, tarkoituksenmukaisella ja oikea-aikaisella neuvonnalla voidaan vähentää sekä ylivelkaantumista että varsinaisia velkojen järjestelyyn tähtääviä toimenpiteitä sekä säästää yhteiskunnan kustannuksia minimoimalla yhteiskunnalta saatavan taloudellisen avun tarvitsijoiden määrää.

Ostopalveluiden kautta hankittavaa talous- ja velkaneuvontaa tulee harkita tarkoin. Liiallinen ostopalveluiden käyttö, jonka valvontaan ei turvata riittävästi resursseja, saattaa pahimmillaan vesittää hallituksen esityksessä tavoitteena olevan kansalaisten yhdenvertaisen aseman toteutumisen talous- ja velkaneuvontapalveluiden käyttäjinä. Ostopalvelulle tulisi laatia tarkat kriteerit ja laatusuositukset, joiden noudattamista tulisi riittävästi valvoa.

Vaikutukset henkilöstön asemaan

Vantaan kaupunki pitää hyvänä hallituksen esitykseen sisältyvää ehdotusta, jonka mukaan muutokseen sovelletaan liikkeenluovutusta koskevia säännöksiä. Nykyisen, kuntien palveluksessa olevan talous- ja velkaneuvonnan tehtävissä toimivan henkilöstön siirtyminen eräin reunaehdoin oikeusapu- ja edunvalvontapiirin palvelukseen turvaa palveluita tarvitsevan kansalaisen asemaa mahdollistamalla valmiiksi asiantuntevan ja kokeneen henkilöstön palveluiden tarjoamisen niitä tarvitseville ja minimoi näin mahdollisimman paljon siirtymisestä kansalaisille aiheutuvaa haittaa. Ehdotus myös motivoi ja turvaa nykyistä henkilöstöä raskaassa siirtymävaiheessa mahdollistamalla vakinaisessa tehtävissä toimivien työntekijöiden siirtymisen vanhoina työntekijöinä vakinaisiin virkoihin. Lisäksi ehdotuksen mukainen järjestely säästää valtiolle muutoksesta aiheutuvia kustannuksia vähentämällä tarvittavia rekrytointiprosesseja ja koulutuskustannuksia, jotka muutoin aiheutuisivat alaa ennalta tuntemattomien työntekijöiden kouluttamisesta vaativiin ja vastuullisiin tehtäviin.

Ehdotus henkilöiden siirtymisestä sen oikeusapu- ja edunvalvontapiirin palvelukseen, jonka alueella voimassa olevassa laissa tarkoitettu palveluntuottaja toimii, tai henkilön suostumuksella myös toisen oikeusapu- ja edunvalvontapiirin palvelukseen, on kannatettava.

Kehysrahoituksen määrän tulee olla riittävä tarpeeksi kattavien talous- ja velkaneuvontapalveluiden tuottamiseksi sekä sen varmistamiseksi, että esityksessä eräissä tapauksissa mahdollisiksi arvioituja sopeuttamistoimia ei tarvitsisi toteuttaa.

Vaikutukset kansalaisten asemaan

Palveluiden tuottamisen siirron valmistelun yhteydessä on tarkoitus kehittää palveluprosesseja ja sähköisiä palveluita. Kun esityksen tarkoituksena on saattaa kansalaiset yhdenvertaiseen asemaan asuinpaikasta riippumatta, näkee Vantaan kaupunki tämän tarkoituksen toteutumisen tärkeänä ja palveluprosessien sekä sähköisten palveluiden toteuttamisen mahdollisimman nopeasti keskeisenä tekijänä tulevan lain tarkoituksen toteuttamisessa.

Vantaan kaupunki on mahdollistanut sähköisen asioinnin talous- ja velkaneuvonnassa keväästä 2015 lähtien muiden asiointitapojen ohessa. Sähköisen asioinnin kautta Vantaalla uusista asiakkaista ohjautuu palveluun jo noin 90 prosenttia. Tämä mahdollistaa talous- ja velkaneuvonnan henkilöstön keskittymisen entistä enemmän varsinaiseen asiantuntijatyöhön, kun tietojen siirto ja analysointi tehdään suurelta osin sähköisesti jo ennen mahdollista asiakastapaamista. Neuvojalla on tällöin

mahdollisuus perehtyä etukäteen asiakkaan tilanteeseen ja kartoittaa ratkaisuvaihtoehtoja. Näin asiakaskäyntien määrä voidaan vähentää ja työtä on pystytty tehostamaan. Sähköisesti asioimalla myös asiakas itse perehtyy omaan asiaansa paremmin ja sitoutuu noudattamaan saamiaan toimintaohjeita tai tehtäviin toimenpiteisiin sisältyviä määräyksiä.

Sähköistämisessä tulee kuitenkin huomioida lisäksi palveluprosessin muutokset ja asiakkaalle annettava tuki sähköisten palveluiden käyttämiseen sekä mahdollisuus myös taloudellisen ohjauksen ja neuvonnan antamiseen verkkopalveluna. Sähköisen asioinnin rinnalla tulee niinikään huolehtia perinteisimmistä tavoista ottaa yhteyttä talous- ja velkaneuvontaan sekä asiakastapaamisten mahdollistamisesta, sillä kaikilla kansalaisilla ei vielä ole riittäviä taitoja tai kykyä sähköiseen asiointiin.

Lausunnonantaja näkee talous-ja velkaneuvonnan siirtymisen oikeusaputoimistoihin kansalaisten asioinnin helpottumisen kannalta perusteltuna siitäkin syystä, että oikeusaputoimistoilla ei ole alueellisia toimivaltarajoituksia. Tämä mahdollistaa kansalaisille vapauden valita itse, minkä oikeusaputoimiston palveluja he haluavat käyttää. Esimerkiksi työssäkäyntialueen sisällä saatavat talous- ja velkaneuvontapalvelut voisivat olla paremmin saavutettavissa kuin oman asuinpaikan palvelut.

Kansalaisten asemaa parantaa myös sekä oikeudellisten palveluiden että talous-ja velkaneuvontapalveluiden saatavuus samassa palvelupisteessä ja palvelupisteiden lisääntyminen oikeusaputoimistojen lukumäärää vastaavaksi. Oikeusaputoimistojen tavoitettavuus ja niissä annettavien palveluiden parempi saatavuus verrattuna nyt vallitsevaan tilanteeseen korostuu edelleen kun palveluja voidaan tarjota oikeusaputoimistoissa myös etäpalveluina.

Talous- ja velkaneuvojan kelpoisuusvaatimukset ja oikeudenkäyntiasiamiehenä toimiminen

Talous- ja velkaneuvojan kelpoisuusvaatimukset ja oikeus toimia oikeudenkäyntiasiamiehenä tai –avustajana velkajärjestelyyn liittyvässä asiassa ovat säilyneet pääosin ennallaan, joten niiden osalta ei ole tarpeen lausua erikseen muutoin kuin siltä osin, että näemme perusteltuna esityksen 4 § 2 momentissa säädetyn selvennyksen, jonka mukaan julkisen oikeusavustajan hoitaessa talous- ja velkaneuvontatehtäviä, ei asiakkaan oikeutta saada taloudellisia tai muita oikeusapulaissa säädettyjä edellytyksiä olisi tarpeen tutkia ja että asiakkaalla tässäkin tapauksessa olisi oikeus saada palvelu maksuttomana.

Tiedonsaantioikeus

Hallituksen esitykseen sisältyvää lainkohtaa talous- ja velkaneuvonnan oikeudesta saada tietoja asiakkaidensa taloudellisista olosuhteista salassapitosäännösten estämättä hoitaessaan lain mukaista tehtäväänsä, vastaavaa määräystä ei sisälly voimassaolevaan lakiin. Ehdotettu säännös mahdollistaa tietojen siirtämisen viranomaisilta ja muilta yhteisöiltä teknisen käyttöyhteyden välityksellä suoraan talous- ja velkaneuvojien tietojärjestelmään maksutta.

Toteutuessaan lainkohdassa tarkoitettu tiedonsaantimahdollisuus tulisi Vantaan kaupungin käsityksen mukaan helpottamaan ja nopeuttamaan talous- ja velkaneuvonnassa tehtävää työtä merkittävästi sekä niissä tapauksissa, joissa asiakas itse on kykenevä hankkimaan mainitut tiedot että silloin, kun tiedot hankkii talous- ja velkaneuvonta.

Siirtymäsäännökset

Siirron yhteydessä nykyinen palveluntuottaja velvoitetaan laadittavan lain 12 § 2 momentissa luovuttamaan lainkohdassa tarkoitetut asiakirjat vastaanottavalle palveluntuottajalle korvauksetta.

Siltä osin kuin säännöksen perusteella mahdollisesti voisi tulla kysymykseen sähköisen aineiston siirtymistä nykyiseltä palveluntuottajalta tulevalle palveluntuottajalle, tulisi tällaisen aineiston siirron toteuttamisen ja siihen liittyvien tietoturvakysymysten ratkaisemisen Vantaan kaupungin näkemyksen mukaan kuitenkin tapahtua uuden palveluntuottajan vastuulla ja kustannuksella.

Hyvät käytänteet ja sähköinen talous- ja velkaneuvonta

Oikeusaputoimiston työjärjestyksissä tulisi ottaa mallia erityisesti isojen kaupunkien hyvistä käytänteistä palveluiden tuottamisessa.

Sähköisten palveluiden kehittämisessä on kustannustehokasta hyödyntää jo kehitettyjä verkkopalveluita. Tästä hyvä esimerkki on Vantaan kaupungin sähköinen Oma Vantaa – palvelu, jossa talous- ja velkaneuvontaan hakeutuminen ja asiointi on sähköistetty. Mielestämme henkilökohtainen asiointi on kuitenkin tärkeää ja välttämätöntä myös jatkossa. Verkkoasioinnin avulla voidaan tehostaa niin sanottua rutiiniasiointia, yksinkertaistaa asiakirjojen lähettämistä ja säästää näin aikaa asiantuntija- ja neuvontatyölle sekä asiakkaan kohtaamiseen. Vantaalla talous- ja velkaneuvonnan asiakasmääriä on onnistuneen sähköistämisen myötä pystytty nostamaan noin 600 asiakkaasta vuodessa, noin 1200-1500 asiakkaaseen vuodessa.

Vantaalla lokakuun 5. päivänä 2017

Vantaan kaupunki

Jaakko Niinistö
Apulaiskaupunginjohtaja