24.10.2018

Eduskunnan kunta- ja terveysjaostolle

HE 123/2018 vp Hallituksen esitys eduskunnalle valtion talousarvioksi vuodelle 2019

Teema: Talous- ja velkaneuvonnan tilanne ja resurssien riittävyys ja miten tehtävien siirtymisen OM:n hallinnonalalle arvioidaan vaikuttavan palvelujen saatavuuteen ja toiminnan kehittämiseen? Mitkä ovat erityiset kipupisteet?

Kuluttajaliitto katsoo, että talous- ja velkaneuvonnan siirtyminen oikeusministeriön hallinnonalalle oikeusapu- ja edunvalvontapiirien tehtäväksi on järjestämistapana selkeä ja mahdollistaa talous- ja velkaneuvonnan yhtenäisen toteutumisen.

Kuluttajaliitto kannattaa talous- ja velkaneuvonnan palvelujen sähköisten toimintaprosessien kehittämistä. Etenkin pidemmällä aikavälillä kuluttajat tulevat hyötymään monikanavaisista ja paikasta riippumattomista palveluista, jotka lisäävät yhdenvertaisuutta ja palvelujen saavutettavuutta.

Digitaalisia palveluita kehitettäessä tulee huomioida talous- ja velkaneuvonnan luonne palveluna, joka ainakin osittain ja tiettyjen asiakasryhmien osalta vaatii henkilökohtaisia asiakastapaamisia. Myös niiden kuluttajaryhmien pääsy palveluiden pariin on turvattava, jotka syystä tai toisesta eivät voi hyödyntää digitaalisia vaihtoehtoja. Etenkin digitaalisten palveluiden kehittämis- ja siirtymäaikana neuvonnan saatavuudesta ja laadusta tulee huolehtia kaikkien asiakasryhmien osalta. Yhdenvertaisen ja tasapuolisen palvelun turvaamiseksi Kuluttajaliitto katsoo, että palvelun hankkiminen ostopalveluna esimerkiksi kunnilta on kannatettavaa alueellisesti kattavan verkoston takaamiseksi esimerkiksi maantieteellisesti haastavilla seuduilla.

Talous- ja velkaneuvonta on palveluna luonteeltaan pääsääntöisesti akuuttiin tarpeeseen vastaavaa neuvontaa. Kun asiakas ottaa yhteyttä neuvontaan, hän on saattanut sinnitellä velkojensa kanssa yksin jo vuosia. Kärjistynyt tilanne edellyttää nopeaa apua. Kuluttajaliitto vaatii asiakkaan palvelun turvaamiseksi neuvontatakuuta, jolloin puhelinneuvonnan lisäksi asiakkaan pääsylle henkilökohtaiseen neuvontaan asetettaisiin valtakunnallinen aikaraja, kuten esimerkiksi yksi kuukausi ensimmäisestä yhteydenotosta.

Kuluttajaliitto pitää tärkeänä, että myös ennaltaehkäisevän talousneuvonnan rooli huomioidaan sisällön suunnittelussa ja toteutuksessa. Ennaltaehkäisevän talousneuvonnan sekä varhaisen puuttumisen tarve on selkeä ja on tärkeää, että painopistettä vähitellen siirretään korjaavasta työstä yhä enemmän myös ennaltaehkäisevään työhön.

KULUTTAJALIITTO
KONSUMENTFÖRBUNDET RY
Y-TUNNUS: 0896108-4

PACIUKSENKATU 19
00270 HELSINKI
FINLAND

+ 358 9 454 2210
INFO@KULUTTAJALIITTO.FI
WWW.KULUTTAJALIITTO.FI

24.10.2018

Tarve talous- ja velkaneuvonnalle on ilmeinen. Toimivaa yhteiskuntaa koskettava ajankohtainen uhka on kotitalouksien ylivelkaantuminen. Velkaantumisaste on noussut tasaisesti ja maksuhäiriömerkintöjen määrissä on valitettavasti saavutettu yhä korkeampia huippuja. Kuluttajaliitto pitää erityisen huolestuttavana vakuudettomien kuluttajaluottojen euromääräistä kasvua kotitalouksien velkapotissa sekä velkaantumista samaan aikaan usealle eri taholle. Kotitalouden sopeutumisvara muutosten, kuten esimerkiksi koronnousun suhteen on niukka, jos luottoja on useita ja maksuvara liian optimistisesti arvioitu. Riskit koskettavat realisoituessaan myös niitä kotitalouksia, jotka tällä hetkellä vielä suoriutuvat lyhennyksistään ja tällöin velkaantumiseen liittyvät uhat saavat aivan erilaiset yhteiskunnalliset mittasuhteet laajuutensa vuoksi.

Kuluttajaliitto pitää erittäin tärkeänä, että talous- ja velkaneuvonnan järjestämiseen varataan tarpeenmukaiset resurssit uudessa järjestelymallissa. Talous- ja velkaneuvonnan kysyntään vastaavaa toteutumista tulee arvioida etenkin siirtymäajan jälkeen aktiivisesti. Mikäli toiminnan laadussa ilmenee haasteita, tulee mahdolliset uudelleenjärjestelyt tai lisäresurssointi käynnistää pikaisesti.

Lopuksi: talous- ja velkaneuvonta ja sen saavutettavuus on neuvontaan hakeutuvalle usein ainutkertaista ja usein pitkän pohdinnan tulos. Tässä herkässä vaiheessa neuvonnan tulee olla saavutettavaa ja saatavilla mahdollisimman matalalla kynnyksellä. On erittäin tärkeää, että myös siirtymäaikana neuvonta hoidetaan viiveettä ja laadukkaasti.

Kuluttajaliitto – Konsumentforbundet ry

Juha Beurling
Pääsihteeri

Paula Pessi
kuluttajaekonomisti