

# Sosiaalinen luototus

Lahden sosiaalisen luototuksen asiakkaiden kokemuksia

LAHDEN AMMATTIKORKEAKOULU  
Liiketalouden laitos  
Liiketalouden koulutusohjelma  
Opinnäytetyö  
Kevät 2011  
Tiina Niemelä

Lahden ammattikorkeakoulu  
Liiketalouden koulutusohjelma

NIEMELÄ, TIINA: Sosiaalinen luototus  
Lahden sosiaalisen luototuksen asiakkaiden kokemuk-  
sia

Liiketalouden opinnäytetyö, 61 sivua, 8 liitesivua

Kevät 2011

## TIIVISTELMÄ

---

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää Lahden kaupungin sosiaalisen luototuksen asiakkaiden kokemuksia luotosta ja sen vaikutuksista. Tavoitteena on tuoda uutta tietoa käytettäväksi sosiaalisen luototuksen toiminnan kehittämisessä. Tutkimusongelmana on selvittää, miten luoton saaminen on vaikuttanut asiakkaiden talouden- ja elämänhallintaan. Lisäksi tutkitaan asiakaskunnan rakennetta, velkaongelmien taustoja ja tilannetta luoton saamisen jälkeen sekä talousneuvonnan saatavuutta.

Teoriaosuudessa selvitetään kotitalouksien velkaantumisen syitä ja seurauksia, velkojen järjestelykeinoja sekä sosiaalista luototusta ja talousneuvontaa. Tietolähteinä on käytetty lainsäädäntöä, kirjallisuutta sekä tilastoaineistoa. Tutkimus on kvalitatiivinen. Aineisto tutkimukseen koostuu sosiaalisen luototuksen tilastotiedoista, sekä asiakkaiden (n=5) haastatteluista. Haastattelut toteutetaan teemahaastatteluna. Haastattelujen kohteena on viisi henkilöä, jotka ovat saaneet sosiaalisen luoton velkojen järjestelyyn.

Tutkimuksesta ilmenee, että sosiaalisen luoton saaneet henkilöt kokevat taloudenhallintansa parantuneen sekä pääsääntöisesti myös elämänlaatunsa parantuneen luoton saamisen jälkeen. Haastateltavat eivät ole uudelleen velkaantuneet ja ovat pystyneet noudattamaan sosiaalisen luoton takaisinmaksuohjelmaa. Suurin osa asiakkaista on saanut talousneuvontaa asiakkuuden alussa, mutta kokevat sen loppuneen lainan saamiseen. Voidaan kuitenkin todeta haastateltavien olevan tyytyväisiä sosiaaliseen luottoon ja siihen, kuinka se on auttanut heitä velkojen järjestelyssä ja velkakierteen katkaisemisessa.

Avainsanat: sosiaalinen luotto, velkaantuminen, velkakierre, talousneuvonta

Lahti University of Applied Sciences  
Degree Programme in Business Studies

NIEMELÄ, TIINA:

Social Lending: Clients' Experiences of  
Social Credit Granted in Lahti

Bachelor's Thesis in Business Studies 61 pages, 8 appendices

Spring 2011

## ABSTRACT

---

The aim of this study is to examine the clients' experiences of social loans granted and its effects on their lives. The objective is to bring forth new information which then can be used when further developing the social credit granting operations. The research problem is as follows: to find out what effect the social loan has on a clients' financial control and their life management. This is further broken down into the following specific areas; the structure of the clientele, the backgrounds of their debt problems, the situation after receiving the credit, and the availability of the financial advice.

The theoretical part of this study examines the reasons and consequences of households running into debt, methods of managing debts, social credit and financial advice. Legislation, literature and statistical material have been used as sources of information. This thesis is qualitative and the material has been gathered from statistical data of social loans granted and from client interviews.

Five individuals, who were interviewed in this study, were given a social credit plan; were offered financial advice and were provided with a social loan for their debt arrangement. The study shows that the selected individuals have been able to improve their financial control as well as the quality of their lives. The interviewees have not run into debt again and they have been able to follow the repayment programme. The study shows that the majority of customers received financial advice at the beginning of the program, but this stopped once they had received the loan. However, the results of the questionnaire prove that the interviewees were satisfied with the social credit plan and it has helped them to manage their debts and successfully break the debt cycle.

Key words: social loan, running into debt, debt cycle, financial advice.

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
1.1	Tutkimuksen taustaa	1
1.2	Tutkimuksen tarkoitus ja tutkimusongelmat	2
1.3	Tutkimusmenetelmät ja aikaisemmat tutkimukset	3
2	KOTITALOUKSIEN VELKAANTUMINEN	6
2.1	Velkaantumisen syyt	8
2.2	Velkaantumisen seuraukset	9
2.2.1	Vapaaehtoinen perintä	9
2.2.2	Oikeudellinen perintä	11
2.2.3	Maksuhäiriömerkintä	14
2.3	Velkojen järjestelykeinot	16
2.4	Velkojen lopullinen vanheneminen	19
3	SOSIAALINEN LUOTOTUS	21
3.1	Sosiaalinen luototus sosiaalityössä	23
3.2	Sosiaalinen luototus velkojen järjestelykeinona	24
3.3	Sosiaalinen luototus ja talousneuvonta	25
3.4	Sosiaalinen luototus Lahdessa	26
4	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	30
4.1	Tutkimusmenetelmät ja -aineisto	31
4.2	Haastattelu aineistonkeruun menetelmänä	32
5	TUTKIMUKSEN TULOKSET JA JOHTOPÄÄTÖKSET	34
5.1	Sosiaalisen luoton saaneiden perustiedot	35
5.2	Sosiaalisen luoton tiedot	39
5.3	Haastattelujen tulokset	41
5.4	Tutkimuksen luotettavuuden arviointi	49
5.5	Johtopäätökset	51
6	YHTEENVETO	54
	LÄHTEET	56
	LIITTEET	62

# 1 JOHDANTO

## 1.1 Tutkimuksen taustaa

Sosiaalinen luototus on sosiaalihuoltoon kuuluvaa luotonantoa. Sen tavoitteena on taloudellisen syrjäytymisen ja ylivelkaantumisen ehkäiseminen sekä henkilön itsenäisen suoriutumisen edistäminen (HE 142/2002, 1). Laki sosiaalisesta luototuksesta (1133/2002) tuli voimaan 1.1.2003, jolloin sosiaalihuoltolakiin (710/1982) ja sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annettuun lakiin (812/2000) tehtiin muutoksia, joissa niihin lisättiin sosiaalista luototusta koskevat maininnat (Sosiaalinen luototus. Opas luototuksen käynnistäjälle, 2003:6, 10).

Lahti oli mukana sosiaalisen luototuksen kuntakokeilussa vuosina 1999 – 2001. Kokeilussa saatiin hyviä kokemuksia luototuksesta. Lahden kaupunki ei kuitenkaan jatkanut tuolloin luottojen myöntämistä sosiaali- ja terveystoimen kireän taloustilanteen vuoksi. (Iivari, Piirainen & Siltaniemi, 2002, 143.) Lahden sosiaali- ja terveyslautakunta päätti vuonna 2008 ottaa käyttöön sosiaalisen luototuksen ja hyväksyi sosiaalisen luoton myöntämisen perusteet. (Lahden sosiaali- ja terveyslautakunta, 2008, 75 §.)

2000-luvun lopulla velkaongelmien luonne on erilainen kuin se oli laman seurauksena 1990-luvulla. Velkaongelmien taustalla kotitalouksilla ja yksityishenkilöillä on yleisesti kulutusluottojen hallitsematon käyttö. Usein velkojia on paljon, ja yksittäiset velat saattavat olla summiltaan pieniä, mutta kokonaissumma voi nousta huomattavaksi. (Rantala & Tarkkala, 2009, 101.)

Luotoilla rahoitetaan yli varojen kulutustuotteita, jotka kuuluvat arkipäivän elämään sekä käytetään vanhojen velkojen maksuun. Velkaongelmia, jotka ovat syntyneet kulutusluotoista, on kaiken ikäisissä ja eri sosioekonomisissa ryhmissä, eniten kuitenkin pienituloisissa. Monille tuottaa ongelmia hallita useita luottokortteja, luottotilejä ja maksutapoja. Erilaiset elämänhallintaongelmat aiheuttavat ja lisäävät avuttomuutta taloudenhoitoon. Monet korjaavat taloutta helposti saatavil-

la olevilla luotoilla joihin ei vaadita vakuuksia. (Rantala & Tarkkala, 2009, 101 - 102.)

Kulutusluottojen ottamisesta on tehty nykyään helppoa ja nopeaa. Lainahakemuksen voi tehdä Internetissä tai sen voi lähettää tekstiviestillä, jonka jälkeen raha toimitetaan tilille. Ei siis tarvita etukäteissäätämistä, johon tuhlaantuu aikaa, vaan kuluttaja saa rahan heti ilman vakuuksia ja takaajia. (Piskonen, 2006, 7.)

Sosiaalisen luototuksen valitseminen opinnäytetyö aiheeksi perustuu tutkimuksen tekijän työskentelyyn Lahden sosiaalisessa luototuksessa sekä aikaisempaan useamman vuoden työkokemukseen talous- ja velkaneuvonnassa. Tämän vuoksi aihe valikoitui luonnostaan ja sosiaalinen luototus sekä velkaantuminen kiinnostavat erityisesti ammatillisesti.

## 1.2 Tutkimuksen tarkoitus ja tutkimusongelmat

Tämä tutkimus on työelämälähtöinen ja vastaa organisaation tarpeisiin saada tietoa sosiaalisesta luototuksesta Lahdessa. Tutkimuksen kohteena ovat velkaantuneet henkilöt, jotka ovat saaneet sosiaalisen luoton velkojen järjestelyyn. Heillä on joko edelleen maksuohjelma meneillään tai se on jo päätynyt.

Tarkoituksena on selvittää sosiaalisen luototuksen asiakkaiden kokemuksia luotosta sekä siihen liittyvästä talousneuvonnasta. Tutkimuksen keskeisenä kysymyksenä on, miten luoton myöntäminen on vaikuttanut asiakkaiden taloudenhallintaan ja elämänhallintaan? Lisäksi etsitään vastauksia kysymyksiin:

- Mitä syitä asiakkaan velkaongelman taustalla on?
- Ketkä ovat asiakkaita?
- Miten luoton saaminen on vaikuttanut asiakkaan taloudelliseen tilanteeseen?
- Onko asiakas lisävelkaantunut luoton saamisen jälkeen?
- Onko talousneuvonta ollut riittävää ja onko siitä ollut apua?

Vastaavaa tutkimusta ei ole Lahdessa aikaisemmin tehty ja tutkimus antaa lisätietoa asiakkaista ja sosiaalisen luoton vaikutuksista asiakkaan kokonaistilanteeseen. Saatuja tuloksia voidaan käyttää hyväksi sosiaalisen luoton kehittämistyössä.

### 1.3 Tutkimusmenetelmät ja aikaisemmat tutkimukset

Tämän tutkimuksen tarkoituksena on kuvata Lahdessa sosiaalisen luoton saaneiden asiakkaiden kokemuksia sosiaalisesta luototuksesta ja sen vaikutuksista, luoton asiakkaiden profiilia, millaisiin tarkoituksiin luottoa on myönnetty sekä luoton määriä ja takaisinmaksuaikoja.

Kvalitatiivinen tutkimus toteutetaan haastatteluina, koska haastateltavan kanssa ollaan kielellisessä vuorovaikutuksessa ja tilanne mahdollistaa tiedonhankinnan suuntaamisen haastattelutilanteessa. Haastattelumetodiksi valittiin puolistrukturoitu teemahaastattelu, jossa haastattelu etenee teemojen avulla määriteltyjen kysymysten sijaan. Haastattelija voi myös saatujen vastausten perusteella tehdä lisäkysymyksiä syventääkseen tietoja. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 34 - 35, 48.)

Tutkimuksessa on haastateltu viittä sosiaalisen luoton saanutta asiakasta. Haastateltavat on valittu satunnaisotoksella niiden asiakkaiden joukosta, joille luotto on myönnetty. Tästä joukosta on rajattu pois ne asiakkaat, jotka ovat saaneet luoton muuhun kuin velkojen maksuun sekä opiskelijat, koska heidän luottonsa takaisinmaksu alkaa vasta opiskelujen päätyttyä. Haastattelujen tavoitteena on selvittää miten sosiaalinen luotto on auttanut asiakkaita heidän talouden- ja elämänhallinnassaan. Lisäksi tavoitteena on saada tietoa siitä, onko talousneuvonta ollut riittävää ja mitä tarpeita asiakkailla olisi neuvonnasta.

Tutkimuksen teoriaosuus koostuu sosiaalihuoltolain ja erityisesti siihen liittyvän sosiaalisen luoton lain, muun lainsäädännön säädöksistä sekä kirjallisuudesta, tutkimuksista ja tilastoaineistoista. Teoriaosuudessa perehdytään kotitalouksien velkaantumiseen, velkaantumisen syihin ja seurauksiin, velkojen järjestelykeinoihin ja erityisesti sosiaaliseen luototukseen velkojen järjestelykeinona sekä talousneuvontaan.

Sosiaalisen luototuksen tutkimus on ollut melko vähäistä, ja sen tutkiminen alkoi varsinaisesti 1999 – 2002 kuntakokeilun aikana. Kokeilun tuloksista tehtiin kaksi evaluaatiotutkimusta, joissa käsiteltiin sosiaalisen luototuksen toteutusta ja ratkaisuja sekä vaikuttavuutta ja kokonaisarviointia. (Iivari ym. 2000, Iivari ym. 2002). Iivari julkaisi lisäksi 2004 tutkimuksen sosiaalisten luottojen takaisinmaksusta (Iivari 2004).

Jussi Katiska (2008) tutki Pro gradussaan sosiaalista luototusta sosiaaliturvan muotona. Tutkimuksessaan hän selvitti järjestelmän taustaa ja sosiaalisen luoton hakemista sekä sitä, millä tavoin eri kunnat suhtautuivat siihen vaihtoehtoisena tukimuotona.

Velkaantumista on tutkittu paljon, 1980-luvun puolivälin jälkeen käynnistyivät Suomessa ensimmäiset laajemmat velkatutkimushankkeet. Tala, Mäkipää & Pulkkinen (1987) tutkivat kulutusluottoja sekä Autio & Jutila (1986) muovisia maksuvälineitä. (Muttilainen, 2002, 19.) Velkaongelmien kehitystä ja nykytilaa on käsitelty useissa eri tutkimuksissa. Esimerkiksi Muttilainen (2002) tarkasteli tutkimuksessaan kotitalouksien velkaongelmia ja miten niiden hallinta muuttui luottojen säännöstelyn jälkeen. Rantala & Tarkkala (2009) taas tutkivat velkaongelmien nykytilaa ja erityisesti muutoksia ja kehityssuuntia velkaongelmissa 2000-luvulla.

Takuu-Säätiön asiakkaiden kokemuksia on tutkittu Piskosen (2006) Pro gradussa, jossa hän tutki mistä kulutusluotoilla ylivelkaantuminen johtuu. Peura-Kapanen ym. (2010) käsitelivät tutkimuksessaan Velkatunneli, Takuu-Säätiön asiakkaiden selviytymiskokemuksia.

Eija Kokko (2006) selvitti Pro gradussaan talousneuvonnan toimivuutta ylivelkaantumisen estämisessä. Tutkimuksesta ilmeni, että talous- ja velkaneuvojien mielestä ylivelkaantuminen voidaan estää kokonaan tai ainakin osittain talousneuvonnan avulla.

Tutkimuksessaan Kuluttajien rahatalouden hallinta Peura-Kapanen (2005) selvitti kuluttajien rahatalouden hoitoon liittyviä käytäntöjä, sekä sitä miten kuluttajat

suunnittelevat ja seuraavat rahatalouttaan ja varautuvat riskeihin. Tavoitteena oli tuottaa aineistoa ja kehittämissuhteita talousneuvontaan.

## 2 KOTITALOUKSIEN VELKAANTUMINEN

Suomessa kotitalouksien velkaantuminen kiihtyi 1980-luvun lopulla, kun luotonanto muutamaa vuotta aiemmin oli vapautunut, ja luottojen saatavuus helpottunut. Velkaantumisesta tuli näin ollen kotitalouksille arkipäivää, eikä sitä enää vältelty. (Koulu & Lindfors, 2010, 3.) Velkaongelmista on tullut vakiintunut osa nykyaikaisia luottomarkkinoita, eivätkä ne ole enää pelkästään talouskriiseistä johtuvia. (Muttalainen, 2002, 250.)

Velallisen pystyessä maksamaan luottojen maksuerät silloin kun ne ovat erääntymässä, voidaan velkaantumista pitää normaalina. Absoluuttisesti ei voida mitata liiallista velkaantumista, vaan velkojen ja maksukyvyn suhde on ratkaisevassa asemassa velallisen mahdollisuuksista suoriutua veloistaan. Yleisemmin velka- ja maksuongelmat viittaavat ylivelkaantumiseen. (Muttalainen, 2002, 8-9.)

Koulu & Lindfors kuvaavat ylivelkaantumista kirjassaan Maksukyvyttömyyden oikeudelliset ulottuvuudet (2010, 4) yksinkertaisesti ja selkeästi: ”Yksittäiset velalliset saattavat velkaantua niin paljon, että he eivät kykene maksamaan takaisin saamiaan luottoja. Tällöin puhutaan ylivelkaantuneista velallisista.”

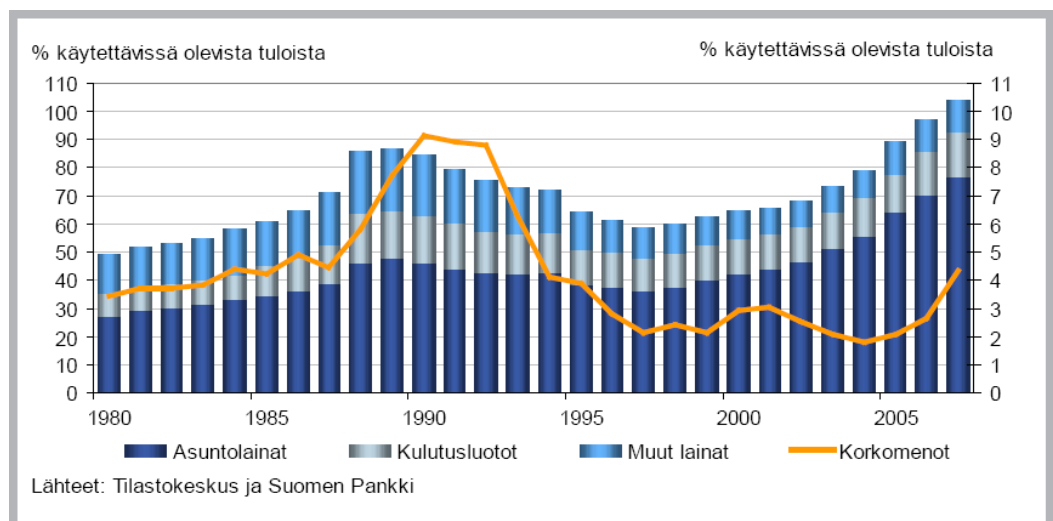
Ylivelkaantuminen ilmaisuna ei ole enää sävytön, vaan se tuo esiin sen, että velalliset eivät ongelmitta kykene hoitamaan velkojensa takaisinmaksua. Velkajärjestelyissä tarkoitetaan maksukyvyttömyydellä sitä, ”että velallinen muuten kuin tilapäisesti on kykenemätön maksamaan velkojaan niiden erääntyessä” (Laki yksityishenkilön velkajärjestelystä 1993/57, 3 §).

Yhteiskunnassa on aina ollut ylivelkaantumista, mutta ongelma on kasvanut luottoyhteiskuntaan siirtymisen jälkeen. Luottoyhteiskunnassa on aikaisempaa tavallista laiminlyödä maksuja, koska velkoja otetaan paljon. Velkaongelmat ja niiden seuraukset vaikuttavat nykyään pidemmälle kuin vain velallisen ja velkojan velkasuhteeseen. Ylivelkaantumisesta luottoyhteiskunnassa saattaa tulla helposti poliittinen ja yhteiskunnallinen ongelma. (Koulu & Lindfors 2010, 4.)

Mutttilainen (2002, 9-10) käyttää käsitteen ylivelkaantuminen sijasta termiä velkaongelmat. Hänen mukaansa velkaongelmat ovat tilanteita, jolloin korollisten velkojen tai muiden maksujen maksamisessa kotitalouksilla on vaikeuksia, ongelmat eivät ole tilapäisiä ja ulkopuolista apua yleensä tarvitaan niiden selvittämiseen.

Keskimääräisesti kotitalouksien velkaantuminen Suomessa on kasvanut huomattavasti viime vuosikymmenen aikana. Tästä huolimatta eivät kaikki suomalaiset ole velkaantuneet. On kotitalouksia, joilla ei ole velkaa lainkaan tai niitä, joilla on velkaa vain vähän. Velanhoito-ongelmat ja velkarasitus ovat jakautuneet epätasaisesti. (Herrala, 2009, 34.) Asuntokuntien velkaantumisaste vuonna 2008 oli 105 %. (Tilastokeskus, velkaantumistilasto.) Velkaantumisaste tarkoittaa maksamatta olevan velkamäärän suhdetta vuodessa käytettävissä oleviin nettotuloihin (Finanssialan keskusliitto, 2008, 14).

Kuvio 1 kuvaa suomalaisten kotitalouksien velkaantuneisuutta vuosina 1985 - 2007. Kuviota tarkastelemalla ilmenee, että kotitalouksien velkaantuneisuus on noussut tuntuvasti vuodesta 2004 lähtien. Asunto- sekä kulutusluottojen osuudet ovat lisääntyneet, sekä korkomenot kasvaneet.



KUVIO 1. Kotitalouksien velkaantuneisuus ja korkomenot Suomessa (Finanssialan keskusliitto, 2008, 15).

Velkaantuminen voi tapahtua eri keinoin. Suurimmaksi osaksi se perustuu luotto-markkinoilta otettuihin korollisiin luottoihin, kuten asuntolainoihin ja kulutusluot-

toihin. Velkaantuminen ei aina johdu siitä, että kotitalous päättää ottaa luottoa, vaan se voi velkaantua niin sanotuista korottomista maksuista. Näitä ovat esimerkiksi kotitalouksille toimitettu sähkö tai verot. (Koulu & Lindfors, 2010, 3.)

Asuntolainat muodostavat yleensä suurimman osan kotitalouksien veloista. Niiden takaisinmaksamista helpottavat kuitenkin pitkät laina-ajat. Isot asuntolainat pitkällä maksuajalla eivät kovinkaan paljon joustaa ja ovat riski silloin, jos kotitaloudella tulee akuutti kriisitilanne. Tällöin saatetaan korjata taloudellista tilannetta ottamalla vakuudettomia lainoja ja velkaongelma voi kehittyä suuremmaksi. (Rantala & Tarkkala, 2009, 19.)

## 2.1 Velkaantumisen syyt

Velkaongelmien taustalla on monia erilaisia syitä ja ne ilmenevät erilaisin tavoin. Yllättävät muutokset elämäntilanteessa, kuten työttömyys, sairaudet tai avio/avoerot voivat aiheuttaa vaikeuksia velkojen maksussa. Myös huolimattomuus, ajattelemattomuus tai huono taloudenhoitokyky voi aiheuttaa velkaongelman syntymisen. Näiden taustalla saattaa olla yleinen elämänhallinnan puute, taloudenhallinnan perusteiden puute ja osaamattomuus niiden hankkimisesta tai mielenterveysongelma. Taipumus kuluttaa yli varojen synnyttää myös velkaongelman. Se puolestaan voi liittyä köyhiin elintapoihin, joissa arkielämän välttämättömistä menoista on vaikea selviytyä niillä tuloilla, jotka ovat käytettävissä tai elämäntapaan, jossa hankitaan kulutustuotteita yli tarpeen. (Rantala & Tarkkala, 2009, 10.)

Yleisimmin ja runsaimmin luottoja ovat perinteisesti käyttäneet hyväosaiset väestöryhmät, kuten esimerkiksi hyvätuloiset, korkeasti koulutetut, keski-ikäiset tai toimihenkilöt. Velkaongelmia on taas eniten syntynyt taloudellisesti heikommassa asemassa oleville, muun muassa pienituloisille, työttömille, yksinhuoltajille tai vähän koulutetuille. Nykyisin ongelmiin johtavaa velkaantumista löytyy joka väestöryhmästä. Erityisiä riskiryhmiä on monia. Edellä mainittujen yksinhuoltajien lisäksi heitä ovat isoja asuntolainoja ottaneet lapsiperheet, nuoret ja eläkeläiset, joilla maksuhäiriömerkinnät ovat olleet kasvussa. Kulutusluottoja on runsaasti

tarjolla ja niitä markkinoidaan voimakkaasti. Tämä tukee osaltaan velkaantumista, kun kulutusluotoilla pyritään ratkaisemaan maksuvaikeuksia ottamalla niitä laskujen tai aiempien velkojen maksuun. Kulutusluottojen ja erityisesti pikavippien käyttö elämän rahoittamisessa on kallista ja tämä lisää eriarvoisuutta yhteiskunnassa kohdistuessaan huono-osaisiin ja erityisen haavoittuviin väestöryhmiin. (Muttilainen, 2002, 249; Rantala & Tarkkala, 2010, 20, 25.)

## 2.2 Velkaantumisen seuraukset

Maksukyvyttömyys on yleisimmin maksujen laiminlyönnin syynä. Silloin kun velalliselta puuttuu tarvittavat varat velkojen maksuun ja hänellä ei ole mahdollisuutta saada uutta velkaa niitä varten, velallinen on maksukyvytön. Toisinaan velkojen maksun laiminlyönnin syynä on maksuhaluttomuus eli velallinen, joka sinänsä on maksukykyinen, jättää velan maksamatta. Oli syynä kumpi tahansa, oikeudelliset seuraamukset ovat samat. Oikeudellisesti ei maksukyvyttömyyden ja maksuhaluttomuuden välille tehdä eroa. (Koulu & Lindfors, 2010, 5.)

Velkaantumisesta seuraa muutakin kuin taloudellista haittaa ja oikeudellisia seuraamuksia. Velkaantumista saatetaan aluksi peitellä ja viimeiseen asti pidetään kullisseja pystyssä. Taloudelliseen ahdinkoon joutuminen aiheuttaa monesti häpeää ja henkinen sietokyky joutuu kovalle. Usein velkaantuminen ja sen seuraukset johtavat uupumiseen ja masennukseen. Maksuhäiriömerkinnän synnyttyä se vaikeuttaa käytännön elämää suuresti. Vaikeuksien kasaantuessa yksinäisyys ja syrjäytyminen lisääntyvät, mielenterveysongelmia saattaa ilmetä ja ne heijastuvat perheeseen, sukulaisiin sekä myös ystäviin. Harvoin ylivelkaantuminen on vain rahavelkaa, käytännössä se on yhdistelmä taloudellisia, psyykkisiä, fyysisiä ja sosiaalisia ongelmia. (Vuorinen, 2005, 29 - 32.)

### 2.2.1 Vapaaehtoinen perintä

Vapaaehtoisella perinnällä yritetään ensin periä saatavat ilman, että turvaudutaan oikeudelliseen perintään. Vapaaehtoisen perinnän tavoitteena on toteuttaa perintä

nopeasti ja taloudellisesti siten, että velalliselle aiheutuu mahdollisimman vähän vahinkoa. Yleensä perintä jääkin velkojan ja velallisen väliseksi, jolloin velkoja saa saatavat, eikä velalliselle synny maksuhäiriömerkintää. (Lindström, 2005, 174.)

Vapaaehtoisessa perinnässä käytetään yleensä velalliselle lähetettäviä perintäkirjeitä, puhelinkeskusteluja, erilaisia maksusopimuksia tai vapaaehtoisia velkajärjestelyjä. Kun saatava ei ole määrältään suuri, saattaa vapaaehtoinen perintä olla ainoa järkevä perintäkeino. (Rikalainen & Uitto, 2008, 188.)

Perintälain (513/1999) 10a §:ssä on määritelty kuluttajasaatavien perintäkulujen enimmäismäärät, jotka ovat seuraavat:

- enintään 5 euroa kirjallisesta maksumuistutuksesta;
- maksuvaatimuksesta 21 euroa, jos saatavan pääoma on 250 euroa tai vähemmän;
- maksuvaatimuksesta enintään 45 euroa, jos pääoma on yli 250 euroa;
- suoraan ulosottokelpoisen saatavan maksuvaatimuksesta voidaan vaatia 12 euroa;
- velallisen kanssa yhdessä laaditusta kirjallisesta maksusuunnitelmasta 30 euroa.

Yhdestä samasta kuluttajasaatavasta saa perintälain (513/1999) 10b §:n mukaan perintäkuluina vaatia yhteensä enintään seuraavaa:

- 190 euroa, pääoman ollessa 250 euroa tai vähemmän;
- 220 euroa, pääoman ollessa yli 250 euroa.

Kuluttajasaatavien perintäkuluja saa vaatia vain, jos velasta on lähetetty vähintään 14 päivää ennen erääntymistä lasku, tai muu ilmoitus erääntymisestä ja ennen maksumuistutuksen lähettämistä erääntymisestä on kulunut 14 päivää. Jos sopimuksen mukaan saatava on maksettava ilman erillistä ilmoitusta tiettyä eräpäivänä, perintäkuluja saa vaatia vain, jos ennen maksumuistutuksen lähettämistä eräpäivästä on kulunut vähintään 14 päivää. Uudesta maksumuistutuksesta perin-

täkuluja saa vaatia vain, mikäli on kulunut vähintään 14 päivää edellisen lähettämisestä. (Laki saatavien perinnästä 513/1999, 10b §.)

Perinnässä koetetaan vaikuttaa velallisen tahtoon tekemällä kannattavaksi velanmaksu ajallaan. Tässä auttavat viivästysseuraamukset, joista tehokkaimmin velvollisuus maksaa viivästyskorkoa, mikäli velallinen laiminlyö suorituksen maksamisen ajallaan. Viivästyskorko on luotonannossa noudatettua normaalikorkoa suurempi ja saattaa näin ollen vaikuttaa velallisen maksukäyttäytymiseen. Usein tämäkään ei auta, koska velallisella saattaa olla vaikeuksia maksaa velka eräpäivänä tai hän ei välitä viivästysseuraamuksista. Tällöin velkoja voi turvautua oikeudelliseen perintään. (Koulu & Lindfors, 2010, 5.)

### 2.2.2 Oikeudellinen perintä

Oikeudellisen perinnän tavoite on saada velallinen maksamaan velka tai tekemään velkojan kanssa maksusopimus. Toissijaisena tavoitteena on hankkia täytäntöönpanoperuste eli oikeuden päätös, joka tavallisesti on yksipuolinen tuomio. Kun täytäntöönpanoperuste on saatu, velkoja voi tehdä ulosottoviranomaiselle täytäntöönpanohakemuksen, jolloin ulosottomies huolehtii saatavan perinnästä. On myös saatavia, jotka ovat suoraan ulosottokelpoisia ilman tuomioistuimen päätöstä, esimerkiksi verot ja muut julkisoikeudelliset maksut. Ulosottoviranomaisten pyrkimyksenä on saada velallinen vapaaehtoisesti maksamaan velkansa maksukehotuksella. Mikäli kehotuksesta huolimatta ei saada maksua, ulosmitataan palkasta, eläkkeestä, muusta tulosta tai omaisuudesta, kunnes velka on kokonaan suoritettu. Velallisen vakavat maksuhäiriöt vaikeuttavat oikeudellisen perinnän onnistumista. Ratkaisevaa on se kuinka vakavia maksuhäiriöitä, ja minkä suuruisia saatavia velallisella on. (Lindström, 2005, 215 – 216); Rantala & Tarkkala, 2009, 37; Koulu & Lindfors, 2010, 23).

Kuviossa 2 on tarkasteltu uusia velkomistuomioita vuosien 2005 – 2010 ajalta. Velkomustuomiota saaneiden määrä on ollut nousussa koko tämän ajan. Vuosien 2008 ja 2009 välillä tuomion saaneiden määrä on noussut voimakkaasti, kun taas kahden viimeisen vuoden aikana nousu on ollut selvästi hitaampaa.



KUVIO 2. Uudet velkomustuomiot 2005 – 2010 (Suomen Asiakastieto Oy, maksuhäiriötilastot, 2010).

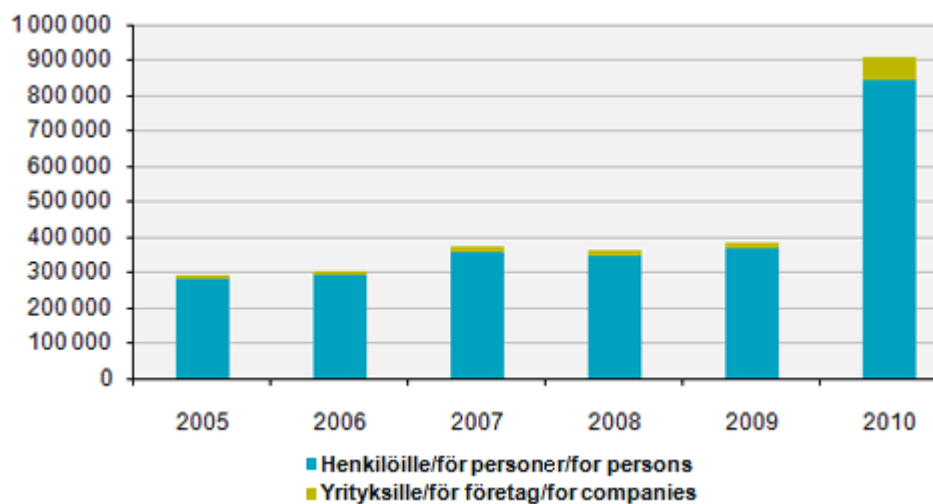
Taulukossa 1 näkyy velkomustuomioiden asiatyypit ja niissä tapahtuneet muutokset vuosina 2009 ja 2010. Suurin osa tuomioista on tili- ja kertaluottosaatavia, jotka ovat nousseet määrällisesti eniten vuodesta 2009. Vastaavasti muiden velkomustuomioiden asiatyyppien kohdalla on tapahtunut vähentymistä.

TAULUKKO 1. Velkomustuomioiden asiatyypit 2009 – 2010 (Suomen Asiakastieto Oy, 2010).

Henkilöt	2010		2009	
	Kpl	Osuus	Kpl	Osuus
Tili- ja kertaluotot, rahoitusyhtiösaatavat yleensä	140 211	58,4 %	134 524	58,4 %
Huoneiston vuokrat, vastikkeet	17 466	7,3 %	17 822	7,8 %
Televelat	19 932	8,3 %	17 094	7,4 %
Postimyyntisaatavat	8 640	3,6 %	11 070	4,8 %
Energia-, vesi-, lämpö-, jätehuolto-, polttoainesaatavat	5 866	2,4 %	5 333	2,3 %
Pankkiluotot	2 851	1,2 %	2 591	1,1 %
Vakuutusyhtiöiden saatavat	1 010	0,4 %	1 039	0,5 %
Takausvastuut	863	0,4 %	761	0,3 %
Luokittelemattomat muut saatavat	43 060	17,9 %	40 230	17,5 %
<b>Yhteensä</b>	<b>239 899</b>	<b>100,0 %</b>	<b>230 524</b>	<b>100,0 %</b>

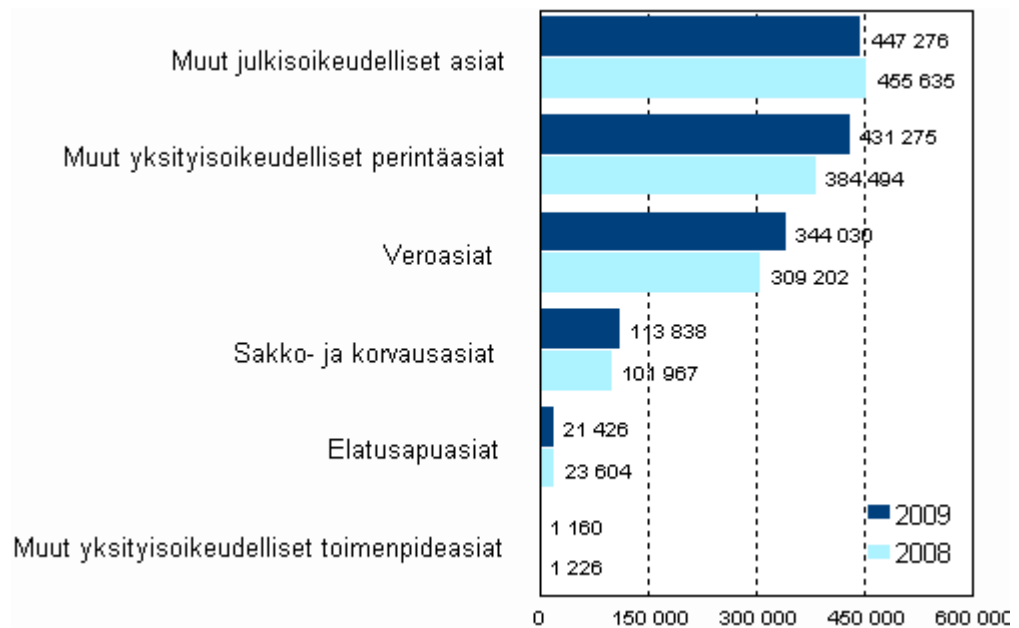
Ulosoton jäädessä tuloksettomaksi, velkojalle annetaan estetodistus, jossa todetaan joko varattomuus- tai tuntemattomuuseste tai molemmat. Estetodistuksen antaminen päättää ulosottomenettelyn vireilläolon. (Koulu & Lindfors, 2010, 147).

Kuviossa 3 on esitetty uusien ulosottoesteiden kehitys vuosina 2005 – 2010. Siitä voi todeta, että yksityishenkilöiden ulosottoesteet pysyivät lähes samassa vuoteen 2009 saakka, jonka jälkeen ne ovat lähes kolminkertaistuneet vuoden 2010 loppuun mennessä.



KUVIO 3. Uudet ulosottoesteet 2005 – 2010 (Suomen Asiakastieto Oy, 2010).

Ulosottovelallisia oli vuoden 2009 lopussa 243 470, joista kotimaan väestöön kuuluvia luonnollisia henkilöitä oli 211 083. Edelliseen vuoteen verrattuna ulosottovelallisia oli lähes 11 000 enemmän. Ulosotossa olevia velkoja oli pääomaltaan hieman yli 3,9 miljardia euroa. Velallista kohden oli keskimääräinen ulosottovelka 16 000 euroa. Kuviossa 4 on selvitetty vireillä olevien ulosottoasioiden määriä, joita oli lähes 1,4 miljoonaa kappaletta. Muut julkisoikeudelliset asiat, muut yksityisoikeudelliset perintäasiat sekä veroasiat olivat näistä suurimmat ryhmät. (Tilastokeskus, Ulosottoasiat, 2009).



KUVIO 4. Vireillä olevat ulosottoasiat vuosien 2009 ja 2008 lopussa, kpl. (Tilastokeskus, Ulosottoasiat, 2009).

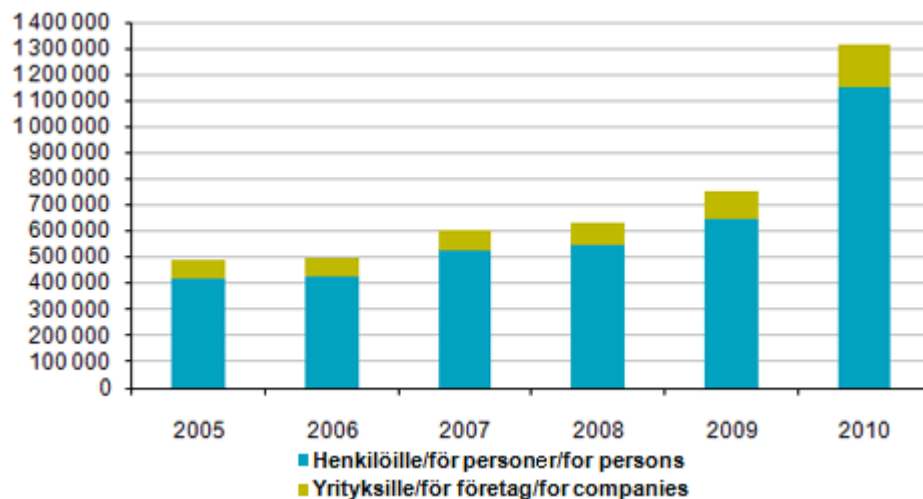
Sen jälkeen kun tuomioistuin päätöksellään tai ulosottoviranomainen toimituksellaan on todennut maksun laiminlyönnin, rekisteröidään maksuhäiriömerkintä. (Rantala & Tarkkala, 2009, 31).

### 2.2.3 Maksuhäiriömerkintä

Maksuvaikeuksien on täytynyt kestää pitkään ennen kuin velallinen saa maksuhäiriömerkinnän. Käytännössä maksu on ollut maksamatta useita kuukausia ja velalliselle on lähetetty useita muistutus- ja perintäkirjeitä, joista johtuen maksettava summa on kasvanut. Kuten aiemmin mainittiin, maksuhäiriömerkinnän rekisteröiminen vaatii yleensä tuomioistuimen päätöksen tai ulosottoviraston toimituksen. Mikäli velallinen laiminlyö osamaksukauppa- tai kulutusluottosopimuksien eriä voi velkoja tiettyjen edellytysten täytyessä ilmoittaa maksuhäiriön suoraan luottotietorekisteriin. Suomessa rekisteriin voidaan tallentaa vain tiedot maksujen laiminlyönneistä eli kyseessä on niin sanottu negatiivinen luottotietomerkintä. (Rantala & Tarkkala, 2009, 31.) Suomessa luottotietorekistereitä ylläpitävät Suomen Asiakastieto Oy ja Bisnode Finland Oy.

Suomen Asiakastieto Oy:n rekisterissä on tällä hetkellä 319 000 yksityishenkilöllä maksuhäiriömerkintä. Rekisterissä olevien määrä on kasvanut vuodessa noin 13 000 henkilöllä eli 4,3 prosentilla. Yhteensä voimassa olevia maksuhäiriömerkintöjä on 2,7 miljoonaa, eli keskimäärin yhdellä velallisella on 8 merkintää. Viidessä vuodessa tämä keskiarvo on kaksinkertaistunut. Maksamattomia saatavia, joita velkojat koettavat ulosoton kautta periä, voi yksittäisellä velallisella olla kymmeniä tai jopa satoja. Velkaongelmien laajuus ei ole kuitenkaan aiemmin näkynyt yhtä hyvin rekisteriin merkityistä ulosottotiedoista kuin nyt. (Suomen Asiakastieto Oy, 2011.)

Kuviossa 5 on esitetty uusien maksuhäiriömerkintöjen kehitys vuosina 2005 – 2010. Määrät ovat olleet melko tasaisia vuoteen 2009 saakka, jonka jälkeen ne kasvoivat rajusti. Määrä kasvoi lähes 80 prosenttia. Muutos johtuu pääosin siitä, että ulosoton estemerkintöjen rekisteröintitapa on uudistunut. Tämän uudistuksen taustalla on luottotietolain (527/2007) muutos joka astui voimaan 1.4.2010. Aiemmin yhdistettiin ulosottoviranomaisten yhtä aikaa käsittelemät saman velallisen kaikki perintäasiat yhdeksi merkinnäksi. Muutoksen jälkeen maksuhäiriömerkintä tulee erikseen jokaisesta saatavasta. (Suomen Asiakastieto Oy, 2010.)



KUVIO 5. Uudet maksuhäiriömerkinnät vuosina 2005 – 2010 (Suomen Asiakastieto Oy, 2010).

Maksuhäiriömerkintä vaikeuttaa elämää monella tavoin. Se saattaa estää uuden pankkilainan, opintolainan, osamaksusopimuksen tai luottokortin saamisen.

Vuokra-asunnon saaminen voi vaikeutua, varsinkin jos merkintä koskee juuri vuokra-asumiseen liittyvää maksuhäiriötä. Matkapuhelinliittymien ja Internet-yhteyksien sopimusten tekeminen hankaloituu ja yleensä näitä palveluita tarjoavat yritykset edellyttävät ennakkomaksun tai vakuuden maksamista. Kaikki vakuutusyhtiöt eivät myönnä vapaaehtoisia vakuutuksia maksuhäiriömerkinnän vuoksi. Myös työpaikan saaminen voi estyä merkinnän vuoksi, etenkin jos työssä käsitellään rahaa, tehdään merkittäviä taloudellisia päätöksiä tai työskennellään yksityiskodeissa. (Rantala & Tarkkala, 2009, 32; Suomen Kuluttajaliitto.)

Maksuhäiriömerkintä säilyy luottotietorekisterissä 2 – 4 vuotta. Luottotietolain (527/2007) muutos vaikutti merkintöjen pituuksiin niin, että velallisella on itsellään vaikutusmahdollisuus lyhentää maksuhäiriömerkinnän tallennusaikaa, jos hän on maksanut velan. Mikäli maksuhäiriömerkinnän voimassaoloaikana tulee uusi merkintä, pitenee tallennusaika neljään vuoteen. (Luottotietolaki 527/2007, § 18.)

### 2.3 Velkojen järjestelykeinot

Talouselämä 1990-luvun alussa aiheutti laajan ja vaikeasti hallittavan ylivelkaongelman. Vuosikymmenen aikana erilaisilla lainsäädäntöhankkeilla ja muilla hankkeilla parannettiin velallisen asemaa. Sovintoratkaisujen avulla, oikeusteitse sekä talous- ja velkaneuvontaa tarjoamalla pyrittiin ratkaisemaan velkaongelmia. Näiden lisäksi on Takuu-Säätiön järjestelylaina sekä sosiaalinen luototus, joka on kunnille vapaaehtoinen. Ulosottoviranomaisten kanssa suoraan voi selvittää velkasasioita, myös erilaisia kolmannen sektorin ja yksityisten palveluita on tarjolla. (Rissanen, 2009, 13; Rantala & Tarkkala, 2009, 41.)

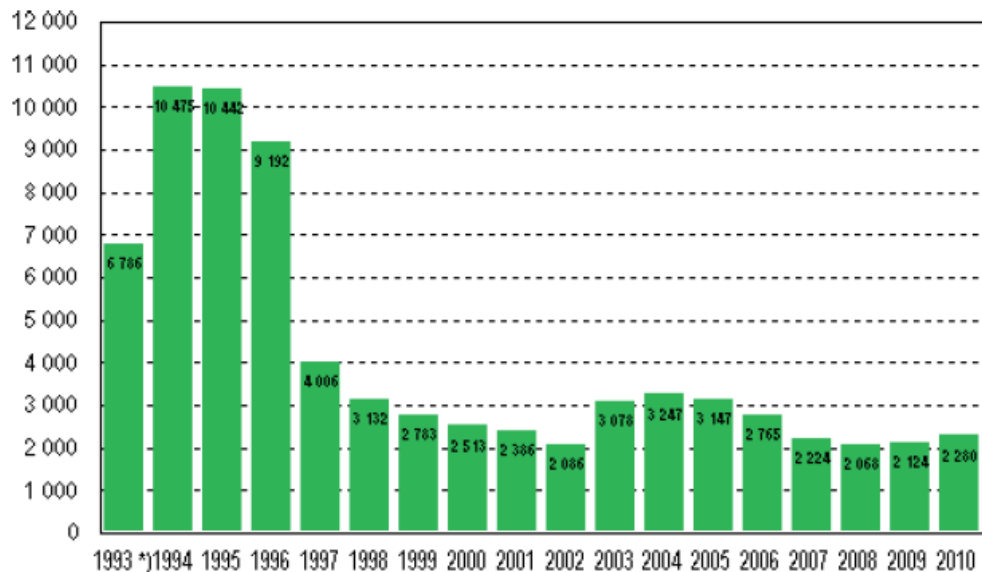
Velkaongelmiin joutuneista suuri osa selviytyy vaikeuksistaan talouttaan sopeuttamalla tai velkojen kanssa neuvottelemalla. Ulkopuoliselle avulle on tarvetta vain, mikäli velallinen ei kykene sovitusti maksamaan velkojaan, eikä pysty selviytymään omin avuin ongelmista tai neuvottelemaan luotonantajan kanssa. (Mutttilainen, 2002, 249.)

Vuonna 1993 tuli voimaan laki yksityishenkilön velkajärjestelystä (57/1993). Laki antoi mahdollisuuden veloista vapautumiselle. Päättämiseksi on korjata pysyvästi maksukyvyttömiä velkaongelmia. Velkajärjestelylain 11 §:n mukaan velallisen tulee ennen velkajärjestelyn hakemista selvittää mahdollisuudet tehdä sovintoratkaisu velkojien kanssa. Mikäli tämä ei onnistu, tuomioistuin voi velallisen hakemuksesta aloittaa velkajärjestelyn ja vahvistaa velallisen maksukykyä vastaavan maksuohjelman. Velkajärjestelylakiin on tehty muutos 1.8.2010 (632/2010, 30 §), jossa lyhennettiin tavallisten velkojen osalta maksuohjelman kestoa viidestä vuodesta kolmeen vuoteen. Velallisen säilyttäessä omistusasuntonsa, maksuohjelma voi olla pidempi kuin kolme vuotta. Mikäli maksuvelvollisuus on poistettu kokonaan tai esteestä huolimatta velkajärjestely on myönnetty, maksuohjelman kesto on viisi vuotta, poislukien velalliset, joilta pysyvästi puuttuu maksuvara iän, sairauden tai vastaavan muun syyn takia. (Velkajärjestelylaki 57/1993, 1 §, 11 §, 30 §; Rissanen, 2009, 13; Koulu & Lindfors, 2010, 126; Velkajärjestelylaki 632/2010, 30 §.)

Laki talous- ja velkaneuvonnasta tuli voimaan vuonna 2000 (713/2000). Sen tarkoituksena on talous- ja velkaneuvonnassa antaa tietoja ja neuvontaa talouden- ja velkojen hoidosta, avustaa asiakkaita suunnittelemaan taloudenpitoa sekä avustaa velallista velkojien kanssa käytävissä sovintoneuvotteluissa ja velkajärjestelyasiakirjojen laatimisessa. Tarvittaessa ohjataan oikeudellisen avun hakemiseen. Mikäli sovinto tai velkajärjestely ei onnistu, neuvotaan asiakasta eri velkojen järjestelyn ratkaisuvaihtoehtojen ja avustetaan niiden hakemisessa. Painotusta on pyritty ohjaamaan ennalta ehkäisevään talousneuvontaan. Myös asiakkaalle, joka on velkajärjestelyssä, voidaan antaa talousneuvontaa sekä avustaa häntä lisäsuorituslaskelmissa. Lisäsuoritus on velallisen velvollisuus maksaa velkojille lisää velkojaan, mikäli hän maksuohjelman aikana saa tuloja tai varoja. (Velkajärjestelylaki 57/1993, 35 §; HE 37/2000; Rantala & Tarkkala, 2009, 41.)

Kuviosta 6 selviää yksityishenkilöiden velkajärjestelyhakemukset vuosilta 1993 – 2010. Kuviosta on käytetty osavuositietoja, jotta vertailuun on saatu mukaan myös vuoden 2010 tiedot. Kuviosta näkyy kuinka yksityishenkilöiden velkajärjestelyt ovat vähentyneet alkuvuosien suurista määristä. Vuonna 2010 ne ovat olleet lievässä kasvussa. Tammi – syyskuussa 2010 käräjäoikeuksiin jätettiin yksi-

tyishenkilöiden velkajärjestelyhakemuksia 2 280, joka on 156 enemmän kuin vuotta aiemmin vastaavana ajankohtana. (Tilastokeskus, 2010, velkajärjestelyt.)



\*) Laki yksityishenkilöiden velkajärjestelyistä tuli voimaan 2.2.1993

KUVIO 6. Yksityishenkilöiden velkajärjestelyhakemukset 1993 – 2010. (Tilastokeskus, velkajärjestelyt, 2010.)

Valkaman (2011, 7, 13) tekemän katsauksen mukaan velkajärjestely on selvästi yleisin vaihtoehto kun ratkaistaan talous- ja velkaneuvonnan asiakkaiden velkaongelmia. Talous- ja velkaneuvojat arvioivat, että se soveltuu lähes puolelle neuvonnan asiakkaista velkaongelmien ratkaisukeinoksi. Yleisimmin järjestellään velkaongelmia, jotka ovat kulutusluotoista johtuvia ja kohtuullisen pieniä. Vain viidesosa asiakkaista on takaus- ja yritysvelallisia. Syynä tähän on heidän pieni osuutensa koko asiakaskunnasta. Velkajärjestelyn hakemisen yleisimpänä syynä on se, että asiakkaan velkamäärä on suuri suhteessa hänen maksukykyynsä.

Vuonna 1990 perustettu Takuu-Säätiö on valtakunnallinen sosiaalialan järjestö, jonka tarkoituksena on auttaa taloudellisissa ongelmissa olevia yksityishenkilöitä. Tavoitteena on velallisen taloudenhallinnan ja itsenäisen selviytymisen lisääminen. Takuu-Säätiön keskeisin toiminta on myöntää ylivelkaantuneille henkilöille takaus järjestelylainaan, jolla velallisen velat voidaan yhdistää yhdeksi lainaksi. Tarkoituksena on, että velallinen maksaa velkojille vanhat velkansa pois, eikä hän takauksen aikana velkaannu lisää. Tavoitteena on saada velallisen velkakierre

päättymään maksuohjelmalla, joka on pituudeltaan kohtuullinen ja maksukyvyyn mukainen. (Peura-Kapanen ym. 2010, 18.)

Takuu-Säätiö ylläpitää maksutonta valtakunnallista Velkalinjaa, jonne voi soittaa nimettömänä ja keskustella velka- ja maksuvaikeuksiin liittyvistä asioista luottamuksellisesti. Velkalinjalla annetaan tietoja siitä, miten velallinen maksu- ja velkavaikeuksien ratkaisemisessa pääsisi alkuun. Lisäksi annetaan tietoja taloudenhallintakeinoista, mitä sosiaalietuuksia on tarjolla sekä kerrotaan eri velkojen järjestelykeinoista. (Takuu-Säätiö, 2009; Peura-Kapanen ym, 2010, 18.)

Takuu-Säätiö myönsi vuonna 2009 noin 7,1 miljoonaa euroa takauksia järjestelyluottoihin 371 asiakkaalle. Keskimääräinen takaus oli lähes 19 200 euroa. Järjesteltäviä velkoja näissä takauksissa oli 8,1 miljoonaa euroa. Asiakkaille jäi järjestelyluoton rinnalle maksettavaksi erillisen maksuohjelman mukaan muita luottoja kuten asunto-, opinto- tai autolainoja yli 1,8 miljoonaa euroa. (Takuu-Säätiö, 2009.)

Sosiaalinen luototus on kuntien tarjoamaa luotonantoa, jonka tavoitteena on taloudellisen syrjäytymisen ja ylivelkaantumisen ehkäiseminen. Kohderyhmänä ovat pienituloiset ja vähävaraiset henkilöt, joilla on maksuvaraa kohtuuehtoisen luoton hoitamiseksi. (HE 142/2002, 1, 5.) Sosiaalista luottoa käsitellään tarkemmin luvussa 3.

#### 2.4 Velkojen lopullinen vanheneminen

Lakiin velan vanhentumisesta (728/2003) tehtiin lainmuutos 8 ja 17 §:n muuttamisesta (708/2007) joka tuli voimaan 1.1.2008. Sen mukaan yksityishenkilöiden velka vanhenee sellaisen saatavan osalta lopullisesti, jonka yksipuolisen tuomion tai tuomion täytäntöönpanokelpoisuus ulosottokaaren mukaan päättyy. Yleensä tämä päättymisen ja velan vanhentuminen on 15 vuotta lainvoimaisesta tuomios- ta. Jos velkojana on yksityishenkilö tai vankeustuomioon johtanut rikos on korvauksen perustana, määräaika on 20 vuotta. Mikäli velallinen omaisuuttaan kätke- mällä tai muuten on vaikeuttanut velkojen maksunsaantia olennaisesti moitittavil-

la toimillaan, velkoja voi poikkeuksellisesti hakea 10 vuodella täytäntöönpanoajan pidentämistä. (HE 178/2007; Uitto, 2009, 97.)

Verot ja muut julkisoikeudelliset saatavat, elatusapu sekä elatustukisaatavat jotka ovat suoraan ulosottokelpoisia, vanhentuvat lopullisesti viiden vuoden kuluttua sitä seuranneen vuoden alusta, jolloin kyseinen saatava on määrätty tai maksuunpantu. Mikäli saatavaa ei ole määrätty tai pantu maksuun, vanhentuminen laskeetaan sitä seuranneen vuoden alusta, jona se on erääntynyt. Vanhentumisaikaa ei voi katkaista, vaan saatava vanhenee lopullisesti vanhentumisajan jälkeen. Julkista saatavaa, joka on vanhentunut, ei saa periä. Poikkeuksena on velallisen panttina oleva omaisuus. (Laki verojen ja maksujen täytäntöönpanosta 706/2007, 1 §, 20 §, 21 §; Uitto, 2009, 115.)

### 3 SOSIAALINEN LUOTOTUS

Sosiaalisen luototuksen kokeilu alkoi vuonna 1998 osana Takuu-Säätiön toimintaa ja vuonna 1999 mukaan kokeiluun lähti kahdeksan kuntaa. Kokeilun tarkoituksena oli hankkia tarkempaa tietoa sosiaalisen luototuksen tarpeesta, kohderyhmistä, siitä onko luototuksella sosiaalisesti ja taloudellisesti merkitystä sekä miten sosiaalinen luototus liittyy normaaleihin luottomarkkinoihin ja sosiaaliturvaan. (Hallituksen esitys 142/2002.)

Sosiaalisen luototuksen kuntakokeilun yhteiskuntatason tavoitteina oli kansalaisten yhdenvertaisuuden edistäminen, syrjäytymisen ehkäiseminen ja sosiaalisen luototuksen suhteen selvittäminen toimeentulotukijärjestelmään, muuhun sosiaaliturvaan ja luottomarkkinoihin. Kuntatasolla tavoitteena oli sosiaalisen luoton toteuttaminen siten, että siitä olisi etuja liittyen kuntatalouteen. Lisäksi tavoitteena oli kehittää talousneuvontaa sosiaalityössä erityisesti niiden kotitalouksien kohdalla, joiden taloudenhallinta oli heikkoa. Yksilötason tavoitteena oli luottomarkkinoilta syrjään joutuneiden yhdenvertaiseen asemaan pääsyn edistäminen rahoitusmarkkinoille muiden kansalaisten kanssa, sosiaalisen ja terveydellisen kuntoutumisen edistäminen, kansalaisten omatoimisuuden lisääminen, työllistymisen ja velkakierteen katkaisemisen auttaminen sekä yksilön oikeuden suojaaminen viimesijaiseen perusturvaan. (HE 142/2002.)

Sosiaalisen luototuksen vaikuttavuus- ja kokonaisarviointitutkimuksen mukaan tärkein tavoite oli kotitalouksien talouden hallintaan saattaminen ja erityyppisten velkaisuuksien hoito. Suurin osa luotoista myönnettiin velkojen hoitoon ja vain 35 prosenttia erilaisiin kodin hankintoihin. Tavoitteena oli myöntää luottoja pienituloisille ja vähävaraisille henkilöille. Tarkoituksena ei ollut korvata oikeutta viimesijaiseen toimeentulotukeen vaan kotitalouksien tukeminen. (Iivari, Piirainen, Siltaniemi 2002, 3, 15.)

Tutkimuksen mukaan sosiaalisella luotolla saatiin joko välittömästi tai ainakin hetkellisesti katkaistua tai helpotettua asiakkaiden velkakierrettä, lisättyä kotitalouksien käyttövaraa sekä katkaistua niiden henkilöiden ulosotto, jotka olivat sinne joutuneet. Samalla luotiin taloudelliset mahdollisuudet saada asiakkaan talouden-

hallinta kuntoon. Toisaalta tutkimuksessa todettiin, että joidenkin asiakkaiden kohdalla sosiaalisen luototuksen vaikutukset jäivät lyhytaikaiseksi. (Iivari, Piirainen, Siltaniemi 2002, 150.)

Sosiaalinen luototus on eräissä muissakin maissa käytössä, joissa se on perusidealtaan samankaltainen, mutta erilainen toteutukseltaan. Toiminta on monimuotoista, esimerkiksi Alankomaissa on kuntien perustamia sosiaalipankkeja, Irlannissa toimii jäsenyyteen nojaava Credit Union luotto-osuuskunta. Lisäksi sosiaalisen luototuksen malleihin lisänsä tuovat organisaatiot jotka myöntävät järjestöpohjalta luottoja. Sosiaalityön ja sosiaalisen luototuksen suhde on joissakin maissa läheinen. Hollannissa, Englannissa ja Irlannissa viimesijaisesta toimeentuloturvasta on mahdollisuus maksaa luottoja takaisin. (Iivari, Piirainen, Siltaniemi, 2000, 17; HE 142/2002.)

Alankomaissa kuntien ylläpitämät sosiaalipankit ovat voittoa tuottamattomia ja toimivat osana kunnan sosiaalitoimintaa. Niiden toiminta on jakautunut sosiaaliseen luototukseen ja vapaaehtoiseen velkajärjestelyyn, lisäksi myös talousneuvontaa on mahdollisuus saada tarvittaessa. Irlannin Credit Union luotto-osuuskunnan tarkoituksena on halpakorkoisen lainan antaminen jäsenilleen. Luotto-osuuskunta perustelee toimintaa sillä, että kaupallisia pankkeja ei kiinnosta pienituloiset ja köyhät kuluttajat. Luotto-osuuskuntatoiminta on säädelty lailla. Kunnan sosiaali- ja perheasiainosasto ylläpitää paikallista velka- ja talousneuvontaa ja Credit Unionin toiminta onkin usein kiinteässä yhteydessä heihin. Yhdistyneessä kuningaskunnassa paikallisesta sosiaalirahastosta maksetaan toimeentulotuen asiakkaille myönnettyjä erityisavustuksia. Valtiolta myönnetään vuosibudjetti sosiaalirahastolle, josta keskushallinnon ohjeiden ja yksilökohtaisen tarveharkinnan mukaan sosiaalityöntekijät myöntävät avustuksia. Lisäksi takaisinperittävinä etuuksina sosiaalirahasto myöntää erityistarpeisiin lainoja (Budgeting Loans) sekä kriisitilanteiden aiheuttamiin menoihin (Crisis Loans). Kaikille näille on yhteistä se, että ne myöntävät luottoja poiketen normaaleista pankkiehtoista henkilöille ja tarkoituksiin, jotka tavanomaisessa pankkitoiminnassa ovat harvemmin luototuksen kohteita (HE 142/2002.)

### 3.1 Sosiaalinen luototus sosiaalityössä

Sosiaalinen luototus ja ehkäisevä toimeentulotuki ovat tarkoituksen ja kohderyhmän osalta lähellä toisiaan. Molemmissa pyritään suunnitelmallisesti yksilön ja perheiden auttamiseen sekä puuttumaan toimeentulo-ongelmiin ja uhkaaviin riskeihin ajoissa. (Rissanen, 2009, 16.) Ennen kuin sosiaalista luottoa myönnetään, tulisi selvittää hakijan oikeus toimeentulotukeen tai ehkäisevään toimeentulotukeen. Toimeentulotuki on subjektiivinen oikeus. Sosiaalisen luototuksen asiakkaat ovat yleensä pienituloisia ja vähävaraisia, joten on todennäköistä, että luotonsaajista osa saattaa joutua välillä turvautumaan toimeentulotukeen. Luoton myöntämistä henkilölle joka saa toimeentulotukea joudutaan harkitsemaan. (HE 142/2002, 21.)

Sosiaalisesta luototuksesta annetun lain (1133/2002) 10 §:n mukaan ei voida rajata hakijan oikeutta saada toimeentulotukea tai alentaa tuen määrää sen vuoksi, että hänellä olisi mahdollisuus sosiaalisen luoton saamiseen. Toimeentulotuen saaminen ei aina saisikaan olla esteenä sosiaalisen luoton myöntämiselle. Mahdollisuus saada sosiaalinen luotto voi olla perusteltua pitkään toimeentulotukea saaneelle silloin, jos hän kohtuuehtoisella luotolla saisi velkakierteensä hallintaan sen sijaan, että hänelle myönnettäisiin tarveharkintaisiin menoihin toimeentulotukea tai velkojen aiheuttamiin taloudellisiin ahdinkoihin ehkäisevää toimeentulotukea. Sosiaalisen luoton tavoitteena on aina kannustaa ja luoda edellytykset luoton saajan itsenäiselle ja omatoimiselle selviytymiselle.

Sosiaalisen luoton avulla pienituloisten ja vähävaraisten henkilöiden ja perheiden tilannetta voidaan helpottaa silloin, kun heillä on maksuvaraa luoton takaisinmaksuun. Toimeentulotuessa ei oteta pääsääntöisesti huomioon menoina lainojen lyhennyksiä ja korkomenoja. Poikkeuksena huomioon otetaan kuitenkin asunnon hankintaan ja perusparantamiseen otettujen lainojen sekä opintolainan koroista aiheutuvat menot. Velkojen järjestelyyn ei toimeentulotukea myönnetä. Sosiaalisen luoton avulla voidaan helpottaa velkaantuneiden tilannetta, koska se tarjoaa toimeentulotuen eri muotoja laajemmin mahdollisuuden toimeentulo-ongelmien ehkäisemiseen ja korjaamiseen. Vanhoja luottoja yhdistämällä kohtuuehtoiseksi sosiaaliseksi luotoksi saadaan pienennettyä pysyvästi korkomenoja ja kotitalou-

delle jää pitkällä aikavälillä enemmän käyttövaraa jokapäiväiseen elämään. Tästä voi seurauksena olla, että tarve toimeentulotukeen vähenee tai sitä ei lainkaan tarvita. (Sosiaalinen luototus. Opas luototuksen käynnistäjälle, 2003, 36 – 37.)

### 3.2 Sosiaalinen luototus velkojen järjestelykeinona

Iivarin ym. (2002, 150) mukaan sosiaalinen luotto ei yksistään ole riittävä, eikä kaikkien osalta myöskään toimiva väline velkaongelmien ratkaisemisessa ja helpottamisessa. Se on vain melko pienten velkojen järjestelyssä suhteellisen toimiva ratkaisu niissä tilanteissa, joissa luoton saaneella on riittävä maksukyky ja maksuhalu. Sosiaalinen luototus lisää tasavertaisuutta normaaleilla luottomarkkinoilla. Ne henkilöt, jotka ovat normaaleiden luottomarkkinoiden ulkopuolelle jääneet voivat sosiaalisen luoton avulla parantaa elämisen laatuaan tai mahdollisuuksiaan työllistymiseen.

Ulosotossa olevia velkoja maksettaessa sosiaalisella luotolla, jäävät ulosottoon liittyvät kustannukset pois ja saadaan asiakkaalle välitöntä taloudellista säästöä ja hyötyä, ja velalliselle jää käyttöön enemmän tuloa joka voidaan suoraan käyttää velan lyhentämiseen. Tämä koskee myös velkoja joita peritään perintätoimistojen kautta. Velkojen järjestely sosiaalisella luotolla saattaa parantaa joissakin tilanteissa motivaatiota työntekoon ja kannustaa työttömiä velkaantuneita työnhakuun. (Iivari, Piirainen, Siltaniemi, 2002, 77 – 78.)

Ylivelkaantumistilanteissa sosiaalisen luoton vaikutusmahdollisuudet taloudenhallintaan ovat melko rajalliset, mikäli asiakkaan aikaisempi kulutuskäyttäytyminen ei muutu tai tulotaso ei esimerkiksi työllistymisen seurauksena muuten parane. Aikaisemmat velkaongelmat joidenkin sosiaalisen luoton asiakkaiden kohdalla ennustavat myös tulevia. Näyttäisi siltä, että uusi velkaantuminen luoton saamisen jälkeen perustuu osaksi siihen, että asiakkailla on taipumus asettaa epärealistisia kuukausittaisia velanhoitokustannusrajoja. Kun velkoja järjestellään sosiaalisella luotolla, asiakkaalle yleensä syntyy uutta maksuvaraa jonkin verran ja väljyyttä taloudenhoitoon. Syntynyttä maksuvaraa ei pystytä ohjaamaan välttämättä talouden tasapainottamiseen muun muassa säästämällä, vaan saatetaan käyttää se uu-

siin luottoihin tai osamaksueriin. Tällaisissa tilanteissa on yksi mahdollisuus kulutustottumuksien tarkastelua sisältävä talousneuvonta ja -ohjaus sekä tuki siinä, ettei asiakas joudu uudelleen velkakierteeseen. (Iivari, Piirainen, Siltaniemi, 2002, 81 - 85.)

### 3.3 Sosiaalinen luototus ja talousneuvonta

Kuluttajien velkaantumisen taustalla on usein tietämättömyys ja osaamattomuus talouden hallinnasta, jonkinasteinen holtiton elämäntyyli tai motivaation puute. Luottoja otetaan johonkin tiettyyn perusteltuun tarkoitukseen, jonka jälkeen käytetään niitä normaaliin elämiseen ja viimein laskujen ja velkojen maksuun. Velallinen ei pysty monesti sanomaan, mikä velanotto oli se ratkaisevin tai mistä kaikkesta ovat velat muodostuneet. Eletään siis usein yli maksukyvyyn, koska ei hallita talouden rajoja. (Rantala & Tarkkala, 2009, 54; Rantala & Tarkkala, 2010, 24.)

Monet eri järjestöt antavat talousneuvontaa, ja Kuluttajaviraston lisäksi se kuuluu muidenkin viranomaisten kuten Finanssivalvonnan tehtäviin. Suomen kuluttajaliitto on tuottanut monenlaisia kuluttajien talouteen liittyviä aineistoja sekä nuorille että aikuisille. (Rissanen, 2009, 34 - 35.)

Sosiaalista luottoa haetaan usein ulosottovelkojen, kulutusluottojen ja vuokratähtien maksamiseen. Sosiaalisen luoton hakijoista suurimmalla osalla on taloudellinen tilanne erittäin tiukka, jolloin saattaa pienkin ylimääräinen meno johtaa talouden kaatumiseen. Kuntakokeilun aikana tuli selkeästi ilmi, että hakijoilta puuttuu usein raha-asioiden hoitamisesta osaamista, taitoa ja tietoa. Taloudellisissa ongelmissa on useimmiten kyse kulutuksen hallinnan pettämisestä tai elämänhallinnan puutteista, nämä tekijät ovat toistensa kanssa vuorovaikutuksessa. Mikäli henkilöltä puuttuu jokapäiväisessä elämässä kyky tai resurssit huolehtia taloudellisesta selviytymisestä, johtaa tämä kulutuksen hallinnan pettämiseen joka vähitellen synnyttää taloudellisia ongelmia ja velkaantumista. Jos kulutusta ei hallita ja velkaantuminen johtaa yhä pahempaan kierteeseen taloudellisten ongelmien kanssa, se taas vaikuttaa henkilön kykyyn hallita elämäänsä. Talousneuvonnalla olisi mahdollisuus saada taloudenhoitoon pitkäjänteisyyttä ja suunnitelmallisuutta, voi-

taisiin tunnistaa kulutustottumuksia ja erilaisten valintojen taloudellisia seurauksia, lisätä asiakkaiden voimavaroja sekä omatoimisuutta ja tietoutta talousasioiden hallinnasta. (Iivari, Piirainen & Siltaniemi, 2002, 61; HE 142/2002, 21.)

Sosiaalisen luototuksen hakijoille tulisi tarjota taloudellista neuvontaa ja ohjausta silloin kun keskustellaan lainan myöntämisestä. Hakijan taloudellinen tilanne tulisi kartoittaa perusteellisesti ja harkita vaihtoehtoisia tapoja auttaa ennen kuin sosiaalista luottoa myönnetään. Myös taloudellisten asioiden järjestykseen saaminen voisi toimia myöntämisehtona sosiaaliselle luotolle ja motivoisi taloudelliseen neuvontaan ja ohjaukseen. Mahdollisuus talousneuvontaan tulisi olla koko takaisinmaksuajan, erityisesti silloin jos luoton saaneella on ongelmia takaisinmaksussa ja joudutaan tekemään maksuohjelman muutoksia. (HE 142/2002, 21.)

Kokon (2006) tekemän tutkimuksen mukaan asiakkaille näyttäisi olevan epäselvää, mitä talousneuvonta pitää sisällään. He eivät osaa talousneuvontaan hakeutua, koska eivät monesti tiedä sen olevan mahdollista. Yleensä myös asiakkaaksi tullaan vasta sitten kun velkaongelma on jo olemassa.

### 3.4 Sosiaalinen luototus Lahdessa

Sosiaalinen luototus käynnistyi kokeiluna vuonna 1999 ja se kesti vuoteen 2002 saakka. Kokeilussa oli mukana kahdeksan erilaista kuntaa eri puolilta Suomea. Lahden lisäksi kokeilukuntia olivat Helsinki, Lappeenranta, Hämeenlinna, Tuusula, Kemi, Eura ja Utajärvi. Lahdessa sosiaalinen luototus sijoittui talous- ja velkaneuvontaan. Kokeilun jälkeen Lahti ei jatkanut sosiaalisten luottojen myöntämistä. (Iivari, 2000, 5, 53.) Lahden kaupunginhallitus päätti (12.11.2007, 704 §) kokouksessaan perustaa 1.5.2008 alkaen sosiaalisen luototuksen sosiaaliohjaajan, sekä kanslistin virat. Lahden sosiaali- ja terveyslautakunta päätti 8.4.2008 kokouksessaan, että sosiaalisia luottoja ryhdyttäisiin myöntämään uudelleen, samassa yhteydessä hyväksyttiin sosiaalisen luoton myöntämisen perusteet. (Sosiaali- ja terveyslautakunta, 2008, 75 §.) Aloitus kuitenkin viivästyi ja sosiaalisten luottojen myöntäminen aloitettiin 17.11.2008.

Sosiaalisesta luototuksesta annetun lain (1133/2002) mukaan sosiaalisen luototuksen järjestäminen on kunnalle vapaaehtoista. Kunta voi itse päättää missä laajuudessa se järjestää sosiaalista luototusta. Jos kunta päättää järjestää luototusta, niin sen tulee määrittellä sosiaalisen luoton kuntakohtaiset myöntämisen perusteet. Määriteltäessä myöntämisen perusteita, tavoitteeksi tulisi asettaa se, että luototus olisi tuen muotona toimeentulotukea sekä muuta sosiaaliturvaa täydentävä sekä asiakasta kannustavava (Sosiaalinen luototus, Opas luototuksen käynnistäjälle, 2003, 11).

Sosiaali- ja terveyslautakunnan vahvistaman sosiaalisen luoton myöntämisen perusteiden mukaan (ks. liite 2) sosiaalinen luotto voidaan myöntää henkilölle, joka asuu Lahdessa vakituisesti ja jolla ei pienituloisuutensa tai vähävaraisuutensa vuoksi ole mahdollisuutta kohtuuehtoisen luoton saamiseen muulla tavoin. Hakijan tulee lisäksi kyetä suoriutumaan luoton takaisinmaksusta. Sosiaalista luottoa voidaan myöntää vähintään 200 euroa ja enintään 5 000 euroa. Päätettäessä luoton määrää, arvioidaan hakijan takaisinmaksukyky. Ennen luoton myöntämistä selvittää onko hakijalla oikeus toimeentulotukeen. Toimeentulotukioikeutta ei voida rajata eikä alentaa tuen määrää sen vuoksi, että sosiaalisen luoton saamiseen olisi mahdollisuus. (Sosiaali- ja terveyslautakunta, 2008, 75 §.)

Takaisinmaksukykyä arvioitaessa tulee ottaa huomioon hakijan tulot ja varat, menot, velat sekä muut taloudelliseen asemaan vaikuttavat tekijät. Asiakkaan tulee ennen sosiaalisen luoton myöntämistä hakea kaikki sosiaalietuudet jotka ovat mahdollisia hänen elämäntilanteessaan. Silloin kun sosiaalisella luotolla järjestetään velkoja, käytetään maksuvarana yksityishenkilön velkajärjestelylain ja asetuksen mukaista elinkustannusnormia. Maksuvaralla tarkoitetaan sitä rahamäärää, jolla velallinen kykenee kuukausittain velkojaan lyhentämään. Tilanteissa joissa käytetään toimeentulotukinormia, ei laina-aika saa ylittää kolmea vuotta. Asiakkaalle joka saa toimeentulotukea, voidaan myöntää poikkeustapauksissa sosiaalista luottoa. Lisävelkaantumisen estämiseksi edellytetään kahden vuoden vapaaehtoisen maksuhäiriömerkinnän hakemista, jos on syytä olettaa, että velkaantuminen jatkuu luoton saamisen jälkeen. Sosiaalisen luoton myöntämiseen liittyvässä valmistelussa järjestetään kaikille hakijoille taloudellista neuvontaa ja ohjausta. Jois-

sain tapauksissa sitä voidaan edellyttää luoton myöntämisen ehtona. (Sosiaali- ja terveyslautakunta, 2008, 75 §.)

Sosiaalista luottoa ei myönnetä, jos hakijalle jää välttämättömien menojen jälkeen käyttöön rahaa niin paljon, että hän pystyy kohtuujassa säästämään tarvittavan rahan hankintoihin tai tekemään ne vähitellen. Yritystoimintaan ei pääsääntöisesti myönnetä luottoa, poikkeuksena ovat ammatinharjoittajat ja pienyritykset. Heille voidaan luottoa myöntää työllistymisen edistämiseen ja työllistymistä edistäviin hankintoihin. Jos henkilö on velkajärjestelyssä, hänelle voidaan ainoastaan velkojien suostumuksella myöntää sosiaalista luottoa ja vain sosiaalisesti hyväksytyihin tarkoituksiin. Myös siinä tapauksessa luottoa ei myönnetä, mikäli voidaan perustellusti olettaa, että huolimatta maksuvarasta hakija ei kykene hoitamaan luoton takaisinmaksua tai hänelle jäisi järjestelemättömiä luottoja. (Sosiaali- ja terveyslautakunta, 2008, 75 §.)

Sosiaalisen luoton käyttökohteita voivat olla esimerkiksi kodin hankinnat, asumisen turvaaminen, työllistymisen tukeminen, terveydenhuoltomenot, velkakierteen katkaiseminen, talouden hallintaan saattaminen tai muu hakijan itsenäiseen selviytymiseen vaikuttava meno. Opiskelijoita voidaan myös tukea sosiaalisella luotolla silloin, kun heillä ei ole mahdollisuutta saada esimerkiksi maksuhäiriömerkinnän takia Kelan myöntämää opintolainan takausta. (Sosiaali- ja terveyslautakunta, 2008, 75 §.)

Sosiaalisesta luotosta tehdään kirjallinen sopimus, jossa määritellään luoton käyttötarkoitus, määrä, korko sekä takaisinmaksuerien suuruus, eräpäivä sekä muut takaisinmaksuehdot. Luoton korkona on 12 kuukauden euribor-viitekorko. Sosiaalisesta luotosta ei muita luottokustannuksia peritä. Luotto on tarkoitettu vain siihen tarkoitukseen mihin se on myönnetty. Jos luottoa käytetään muuhun tarkoitukseen, kyse on sosiaalisesta luototuksesta annetun lain (1133/2002) 8 §:n mukainen sopimusrikkomus. Sosiaalisen luoton takaisinmaksuehtoja voidaan sopimusaikana muuttaa, mikäli luoton saajan taloudelliseen tilanteeseen tulee muutoksia johtuen sairaudesta, työttömyydestä tai muusta siihen verrattavasta asiasta. (Sosiaali- ja terveyslautakunta, 2008, 75 §.)

Takaisinmaksuaika on enintään viisi vuotta, maksuaika määräytyy maksukyvyyn mukaan. Laina-aikaa voidaan jatkaa erityisistä syistä kahdella vuodella. Luoton lyhennykset ovat tasasuuruisia eriä sisältäen lyhennyksen ja koron, takaisinmaksuerän on oltava vähintään 20 euroa. Takaisinmaksussa edellytetään asiakkaalta suoraveloitussopimuksen tekemistä. Velallisen on aina otettava yhteyttä luotonantajaan, mikäli taloudelliseen tilanteeseen tulee sellaisia muutoksia, joiden vuoksi hän ei kykene maksamaan sovitulla tavalla luoton takaisinmaksueriä. Velallinen voi hakea muutosta takaisinmaksuehtoihin, jos hänen elämäntilanteessa tapahtuu muutoksia, jotka vaikuttavat hänen kykyynsä maksaa luoton takaisinmaksueriä. Lyhennysvapaita kuukausia voidaan antaa enintään 12. Velallisella on oikeus ilman lisäkustannuksia luoton takaisinmaksuun ennen sen erääntymistä. Mikäli velallinen jättää suorittamatta luoton takaisinmaksun, tapahtuu perintä sosiaalisesta luototuksesta annetun lain (1133/2002) 8 §:n mukaisesti. Jos velallisen takaisinmaksukyky on heikentynyt olennaisesti ja perintä olisi kohtuutonta, voidaan perinnästä luopua erillisellä päätöksellä. (Sosiaali- ja terveyslautakunta, 2008, 75 §.)

Asiakkaan kanssa yhdessä arvioidaan hänen mahdollisuuksiaan sosiaaliseen luottoon. Mikäli hänellä ei ole maksuvaraa eikä luottoa myönnetä, tulee hakija ohjata sovitteluratkaisun hakemista velkojien kanssa tai yksityishenkilön velkajärjestelyä. (Sosiaali- ja terveyslautakunta, 2008, 75 §.)

#### 4 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Se minkälaista tietoa ja mistä tai keneltä tietoa etsitään, vaikuttaa yleensä tutkimusmenetelmän valintaan (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 184). Tutkimusmenetelmät voidaan jakaa kvantitatiiviseen ja kvalitatiiviseen tutkimusotteeseen. Ne ovat toisiaan täydentäviä lähestymistapoja, joita on käytännössä vaikea erottaa tarkkarajaisesti toisistaan. Samassa tutkimuksessa voidaan käyttää laadullista ja määrällistä tutkimusta. Tällöin kyse on triangulaatiosta, joka tarkoittaa monimenetelmäistä tutkimusta. (Kananen, 2008, 25; Hirsjärvi, Remes & Sajavaara, 2009, 136.)

Kvalitatiivisen tutkimuksen tarkoituksena on kuvata tiettyä ilmiötä, ymmärtää ja antaa mielekäs tulkinta siitä. Pyrkimyksenä on ilmiön syvälinen ymmärtäminen. (Kananen, 2008, 24.) Myös tutkimuksen kohdetta pyritään tutkimaan mahdollisimman kokonaisvaltaisesti (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara, 2009, 161). Kvalitatiiviselle tutkimukselle tyypillistä on tutkimuksen luonne kokonaisvaltaisena tiedonhankintana ja aineiston kokoaminen todellisissa tilanteissa. Siinä suositetaan ihmisiä tiedonkeruun välineinä ja laadullisia metodeja kuten mm. teemahaastattelua, osallistuvaa havainnointia ja erilaisten dokumenttien analyyseja aineistoja hankittaessa. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara, 2009, 164.)

Kvantitatiivisen tutkimuksen keskeisiä piirteitä ovat aiempien tutkimusten johtopäätökset, aiemmat teorit sekä käsitteiden määrittely. Tulosten tulee päteä määrittelyyn perusjoukkoon eli tutkittaviin henkilöihin. Aineiston keräämisessä voidaan käyttää valmiita aineistoja, mutta on kuitenkin huomattava, että ne soveltuvat harvoin sellaisenaan käytettäviksi. Tilastot tai toisten keräämät aineistot tulisi sovittaa omiin aineistoihin. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara, 2009, 140, 186.)

#### 4.1 Tutkimusmenetelmät ja -aineisto

Tässä tutkimuksessa tavoitteena oli saada tietoa sosiaalisen luoton vaikutuksesta asiakkaan taloudenhallintaan ja elämänhallintaan sekä luototukseen osana kuuluvasta talousneuvonnasta. Tarkoituksena oli lisäksi tuottaa tilastotietoa Lahden sosiaalisen luoton asiakaskunnasta ja myönnettyistä luotoista.

Kvantitatiivisessa tutkimuksessa yleistettäviin päätelmiin voidaan pyrkiä silloin, kun otos perusjoukosta on tehty huolellisesti. Määrällisillä menetelmillä voidaan tutkia eri asioiden välillä olevia todennäköisyyksiä ja tilastollisia yhteyksiä. Sitä voidaan myös käyttää kuvattaessa ilmiötä, joka on tutkimuksen kohteena tai ilmiön yleisyyttä. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka, 2006.)

Kvantitatiivisen tutkimuksen aineisto koostuu Lahdessa vuosina 2008 – 2010 sosiaalisen luoton saaneiden asiakkaiden taustatiedoista sekä myönnettyjen luottojen tiedoista. Näiden avulla saatiin yleistä tietoa asiakaskunnasta sekä luotoista. Aineiston ulkopuolelle on jätetty alkuvuoden 2011 aikana myönnettyt luotot sekä ne asiakkaat joiden luottohakemus oli hylätty. Tutkimusaineisto esitetään kaavioina sekä taulukkomuodossa ja johtopäätökset perustellaan lukujen ja niiden välisten tilastollisten yhteyksien avulla

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa puhutaan yleensä harkinnanvaraisesta näytteestä otoksen sijaan, koska pyritään syvällisemmin ymmärtämään jotain tiettyä tapahtumaa tilastollisten yleistysten sijasta, sekä etsimään tapahtumiin ja ilmiöihin uusia teoreettisia näkökulmia tai saamaan paikallisesta ilmiöstä tietoa. Merkittävää tietoa voidaan saada jo muutamaa henkilöä haastatteleamalla. (Hirsjärvi & Hurme, 2000, 59.) Tässä tutkimuksessa kvalitatiivinen tutkimusjoukko valittiin satunnaisesti samasta aineistosta kuin kvantitatiivisessa osiossa. Otoksen valinnan jälkeen otokseen kuuluville henkilöille soitettiin ja kerrottiin tutkimuksen tarkoituksesta, sekä kysyttiin ovatko he kiinnostuneita osallistumaan haastatteluun.

## 4.2 Haastattelu aineistonkeruun menetelmänä

Tämän tutkimuksen tavoitteena oli tuoda syvempää tietoa sosiaalisen luoton asiakkaista, heidän velkaantumisensa syistä ja siitä, miten sosiaalinen luotto on auttanut heidän tilannettaan. Tästä syystä valittiin puolistrukturoitu teemahaastattelu, siinä edetään yksityiskohtaisten kysymysten sijaan keskeisten teemojen avulla.

Tämä tuo haastateltavan näkökulman esiin tutkijan näkökulman sijaan. Merkitykset syntyvät vuorovaikutuksessa ja keskeistä ovat ihmisten tulkinnat asioista sekä heidän niille antamansa merkitykset. Ominaista puolistrukturoiduille haastatteluille on se, että kaikkia haastattelun näkökohtia ei ole lyöty lukkoon, vain jotkin niistä. (Hirsjärvi & Hurme, 2000, 47 - 48.)

Haastattelussa ollaan tutkittavan kanssa suorassa kielellisessä vuorovaikutuksessa. Tilanteessa on mahdollisuus suunnata tiedonhankintaa sekä saada esiin motiiveja jotka ovat vastausten taustalla. Verrattuna muihin tiedonkeruumuotoihin haastattelun etuna muihin on se, että tilanteen edellyttämällä tavalla aineiston keruuta voidaan säädellä joustavasti ja vastaajia myötäillen. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara, 2009, 205.)

Hirsjärven ym. (2009) mukaan haastattelun valintaan vaikuttavat monet seikat. Syitä jonka vuoksi haastattelu usein valitaan, ovat muun muassa:

- Halu korostaa sitä, että ihminen on tutkimustilanteessa nähtävä subjektina ja hän on aktiivinen ja merkityksiä luova osapuoli.
- Kysymyksessä on tuntematon alue, jota on vähän kartoitettu.
- Puhe halutaan sijoittaa laajempaan kontekstiin.
- Tiedetään ennalta, että tutkimus tuottaa monitahoisia ja moniin suuntiin olevia vastauksia.
- Saatavia vastauksia halutaan selventää tai syventää tietoja.
- Halutaan tutkia vaikeita tai arkoja aiheita.

Etuna haastattelussa on se, että tutkimukseen saadaan yleensä helposti mukaan ne henkilöt, jotka ovat vastaajiksi suunniteltu. Jos aineistoa on täydennettävä tai ha-

lutaan tehdä seurantatutkimusta, on mahdollista tavoittaa haastateltavat myöhemmin uudestaan. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara, 2009, 206.)

Haastattelun teemoiksi tässä tutkimuksessa muodostuivat velkaantuminen, tilanne luoton saamisen jälkeen, talouden hallinta ja suunnittelu, sosiaalisen luoton vaikutukset sekä talousneuvonta asiakkuuden aikana. Haastattelurunkoon (ks. liite 1) kirjattiin teemojen lisäksi myös teemoihin liittyviä syventäviä kysymyksiä haastatteluiden helpottamiseksi.

Haastattelut suoritettiin aikavälillä 14. – 18.2.2011 Lahden sosiaalisen luoton toimistossa. Haastatteluja tehtiin viisi, joista kaksi tapahtui puhelimitse asiakkaan oltua estynyt saapumaan paikalle. Haastattelut nauhoitettiin ja aineisto litteroitiin. Litterointi tehtiin sanatarkasti, mutta esimerkiksi äänteet tai tauot jätettiin kirjaimatta ylös. Litteroinnin jälkeen aineisto käytiin läpi useaan kertaan kokonaiskuvan saamiseksi. Aineistosta valittiin niitä osia, jotka liittyivät valittuihin teemoihin. Teema-alueittain ryhmittely aiheuttaa käsittelyvaiheessa kokonaisuuden pirstoutumista ja aineistoa on yhdisteltävä, jotta siitä voitaisiin tehdä päätelmiä laajemmista kokonaisuuksista (Hirsjärvi & Hurme, 2000, 142).

Analyysivaiheessa teemoittelussa tarkastellaan aineistoista esiin nousevia piirteitä, jotka ovat usealle haastatellulle yhteisiä. Haastatteluvastausten olennainen sisältö on pyrittävä löytämään. (Hirsjärvi & Hurme, 2000, 143, 173.) Teemoittelun jälkeen valittiin tutkimuskysymyksiin liittyviä otteita haastatteluista.

## 5 TUTKIMUKSEN TULOKSET JA JOHTOPÄÄTÖKSET

Tämän tutkimuksen tilastoaineisto koostuu 118:sta vuosina 2008 – 2010 myönnetystä luotosta, joista kaksi luottoa on myönnetty pariskunnalle yhteisvastuullisena. Tämän vuoksi tilastoituja henkilöitä on 120. Aineiston pohjalta pyritään saamaan yleiskuva sosiaalisen luoton asiakkaita sekä siitä millaisiin tarkoituksiin ja minkä suuruisia luottoja on myönnetty.

Haastattelujen avulla tutkitaan tarkemmin sitä, mitkä syyt ovat heidän velkaongelmiensa taustalla, miten sosiaalisen luoton saaminen on vaikuttanut talouden- ja elämänhallintaan sekä kokemuksia ja tarpeita talousneuvonnasta.

Kvalitatiivinen tutkimusaineisto koostuu viidestä haastattelusta. Haastatelluista henkilöistä kolme oli naisia ja kaksi miestä. Vanhin haastatelluista oli luoton myöntämisen aikaan 68-vuotias ja nuorin 22-vuotias. Yksi haastatelluista oli yksinhuoltaja, kaksi yksin asuvia ja kaksi joko avo- tai avioliitossa olevia. Sosiaalisen luoton määrä vaihteli 2 500 eurosta maksimimäärään 5 000 euroon. Haastattelujen bruttotulot vaihtelivat 1 000 eurosta noin 2 300 euroon. Vain yhdellä haastatelluista oli omaisuutta, hänellä oli asumisoikeusasunto. Suurimmalla osalla velat olivat joko hoidossa tai perintätoimistoissa perinnässä, vain kahdella haastatelluista velkoja perittiin ulosottoteitse. Tutkimuksen aihe on arkaluontoinen, ja haastateltujen henkilöiden yksityisyyttä on suojeltu eikä heidän nimiään mainita.

Taulukossa 2 on kuvattu tarkemmin haastateltujen henkilöiden taustatietoja. Osalla haastatelluista on velkasumma ollut suurempi kuin mitä heille on luottoa myönnetty. Tämä johtuu siitä, että hoidossa olevia velkoja voidaan jättää luoton ulkopuolelle, mikäli asiakkaan maksuvara riittää sekä sosiaalisen luoton, että ulkopuolelle jätettyjen luottojen lyhennyksiin. Lisäksi joidenkin henkilöiden kohdalla velkojien kanssa käytiin sovintoneuvotteluja ja sitä kautta saatiin velkamäärää pienennettyä. Yhdessä luotossa eräs toinen taho myönsi avustuksen osalle veloista ja loput maksettiin sosiaalisella luotolla.

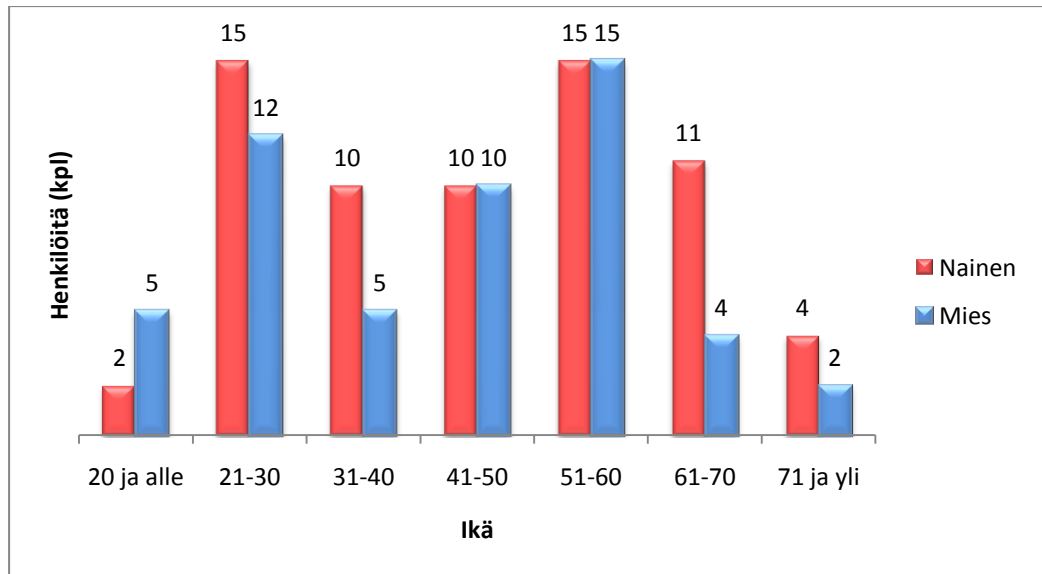
TAULUKKO 2. Haastateltujen henkilöiden tausta- ja velkatiedot.

	Sukupuoli	Syntymäaika	Perhesuhteet	Sosioekonominen asema	Alle 18-v lapset
H1	nainen	1979	avoliitto	palkansaaja	2
H2	mies	1961	yksinhuoltaja	palkansaaja	2
H3	nainen	1984	avioliitossa	palkansaaja	
H4	nainen	1940	yksinasuva	eläkeläinen	
H5	mies	1943	yksinasuva	eläkeläinen	
	Nettotulot (eur)	Velkamäärä (eur)	Velkoja (kpl)	Luoton määrä (eur)	Maksuaika (kk)
H1	1 225	6 500	8	4 900	28
H2	1 550	9 500	41	5 000	35
H3	1 002	4 000	26	3 100	26
H4	1 172	4 600	12	4 100	43
H5	1 084	2 480	4	2 500	26

### 5.1 Sosiaalisen luoton saaneiden perustiedot

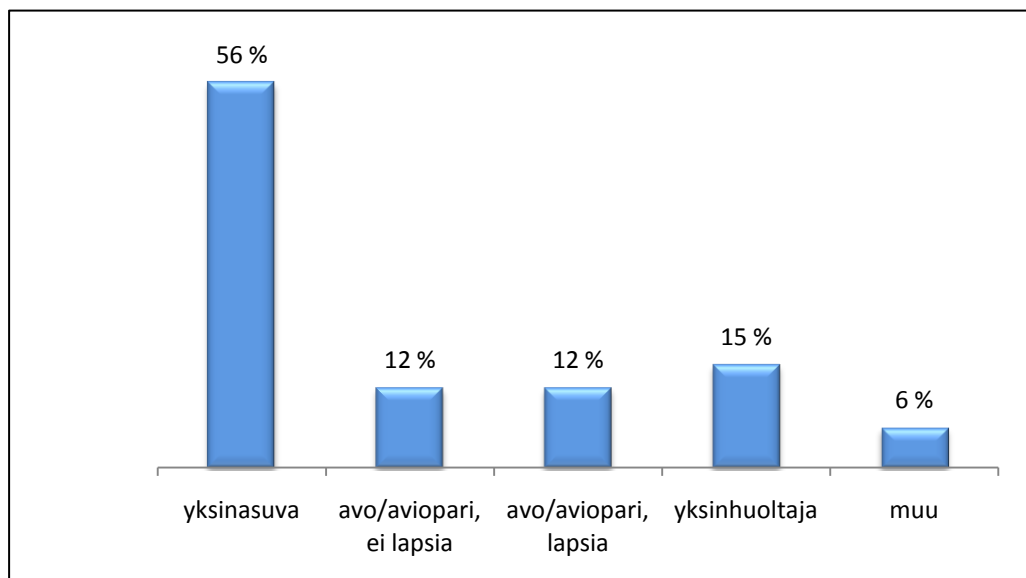
Tässä osiossa tarkastellaan sosiaalisen luoton saaneiden henkilöiden sukupuolta, ikää, kotitaloustyyppiä ja sosioekonomista asemaa. Aineiston perustella pyritään saamaan yleiskuva sosiaalisen luoton hakijoista.

Sosiaalista luottoa oli vuoden 2010 loppuun mennessä myönnetty 120 henkilölle, joista 67 oli naisia ja 53 miehiä. Kuviossa 7 on esitetty naisten ja miesten osuus luoton saaneista henkilöistä ikäluokittain. Naisten osuus myönnettyistä luotoista oli 56 prosenttia ja miesten 44 prosenttia, luotonantajien keski-ikä oli 44 vuotta. Nuorin luotonantaja oli 18-vuotias ja vanhin 78-vuotias. Naisten osuus on ollut selvästi suurempi alle 40-vuotiaiden ikäluokissa sekä yli 60-vuotiaiden ikäluokissa kuin miesten vastaavissa. Luoton tarve näyttäisi olevan suurinta alle 30-vuotiaiden sekä 51 – 60-vuotiaiden joukossa.



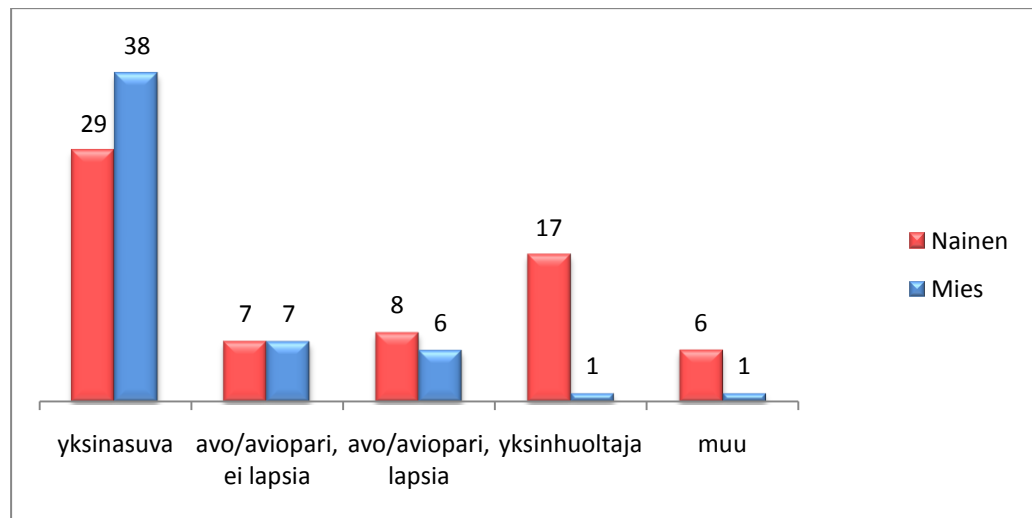
KUVIO 7. Naisten ja miesten osuus sosiaalisen luoton saaneista ikäluokittain.

Kuviosta 8 ilmenee hakijoiden kotitaloustyypit. Hakijoista suurin osa oli yksinasuvia, joita oli 56 prosenttia kaikista luoton saajista. Yksinhuoltajia oli 15 prosenttia ja lapsettomia pareja sekä pareja joilla lapsia kumpiakin 12 prosenttia. Taulukossa oleva muu tarkoittaa perheitä, joissa luoton saaja asui joko vanhempansa tai aikuisen lapsensa kanssa samassa taloudessa. Tällaisia perheitä oli 6 prosenttia luoton saaneista.



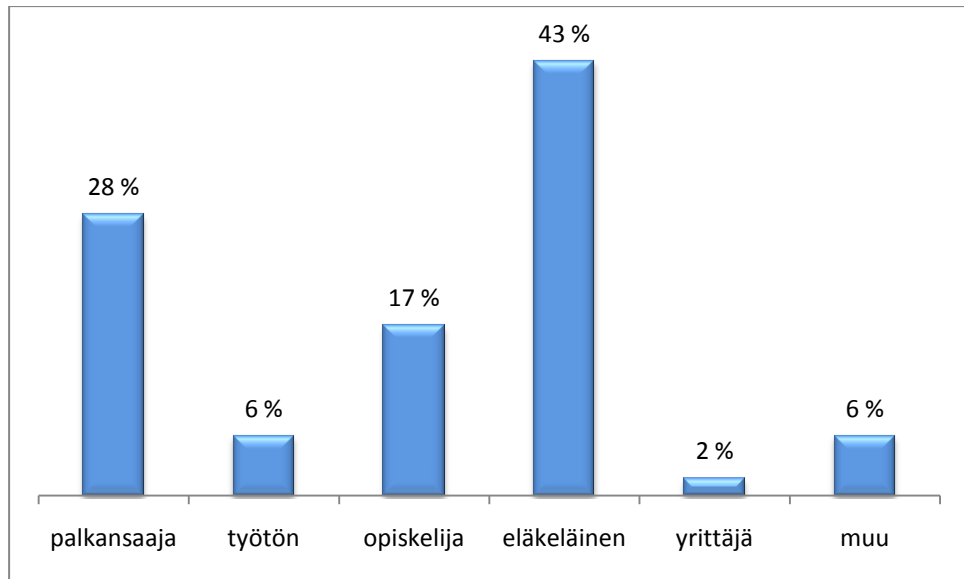
KUVIO 8. Sosiaalisen luoton saaneiden perhetyypit.

Kuviossa 9 on kuvattu kotitaloudet jaoteltuna sukupuolen mukaan. Siitä voidaan havaita, että selkeästi suurin ryhmä hakijoista oli yksinasuvia miehiä ja tämän jälkeen tulivat yksinasuvat naiset. Toinen selkeästi erottuva ryhmä oli yksinhuoltajanaiset. Lapsiperheiden ja lapsettomien pariskuntien osuus oli melko sama.



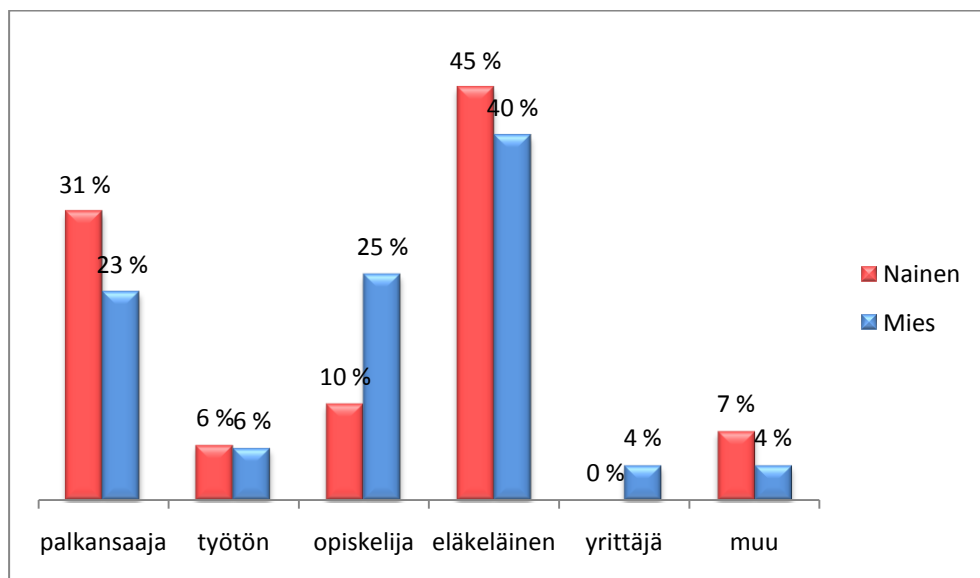
KUVIO 9. Naisten ja miesten osuus sosiaalisen luoton saaneista perhetyypeittäin.

Kuviosta 10 näkyy luoton saajien sosioekonominen asema, joista selkeimmin näkyy eläkeläisten (43 prosenttia) suuri osuus. Toisena suurena ryhmänä olivat palkansaajat joita oli 28 prosenttia luoton saaneista. Työttömien osuus on pieni, koska hakijalla tulee olla maksuvaraa luoton takaisinmaksamiseen, ja mikäli hakija on esimerkiksi peruspäivärahalla tai työmarkkinatuella, ei hänelle muodostu maksuvaraa. Luottoa on mahdollista työttömänä saada, jos hakija on ansiosidonnaisella päivärahalla tai perheeseen syntyy muutoin maksuvaraa. Muiden osuus, johon kuuluvat henkilöt olivat joko äitiys- tai vanhempainlomalla, työllistämistukityössä tai määräaikaisella kuntoutustuella oli 6 prosenttia luoton saaneista.



KUVIO 10. Sosiaalisen luoton saaneiden sosioekonominen asema.

Sosioekonomista asemaa on tarkasteltu lähemmin kuviossa 11 jossa luoton saaneet on jaoteltu sukupuolen mukaan. Kuten aikaisemmassa kuviossa todettiin, eläkeläiset olivat suurin luoton saajien ryhmä ja heistä naisten osuus (45 prosenttia) on hieman suurempi kuin miesten. Palkansaajista naisia oli luoton saaneista 31 prosenttia. Selvästi erottuvat myös opiskelijoista miehet yhtenä suurena ryhmänä 25 prosentilla luoton saajista.



KUVIO 11. Naisten ja miesten osuus sosiaalisen luoton saaneista sosioekonomisen aseman mukaan.

Tyypillinen sosiaalisen luoton hakija on siis yli 51-vuotias yksinasuva eläkkeellä oleva nainen tai mies. Toisena tulevat työssäkäyvät yksinhuoltajat ja kolmantena ryhmänä ovat opiskelijat. Muiden osuus on huomattavasti pienempi.

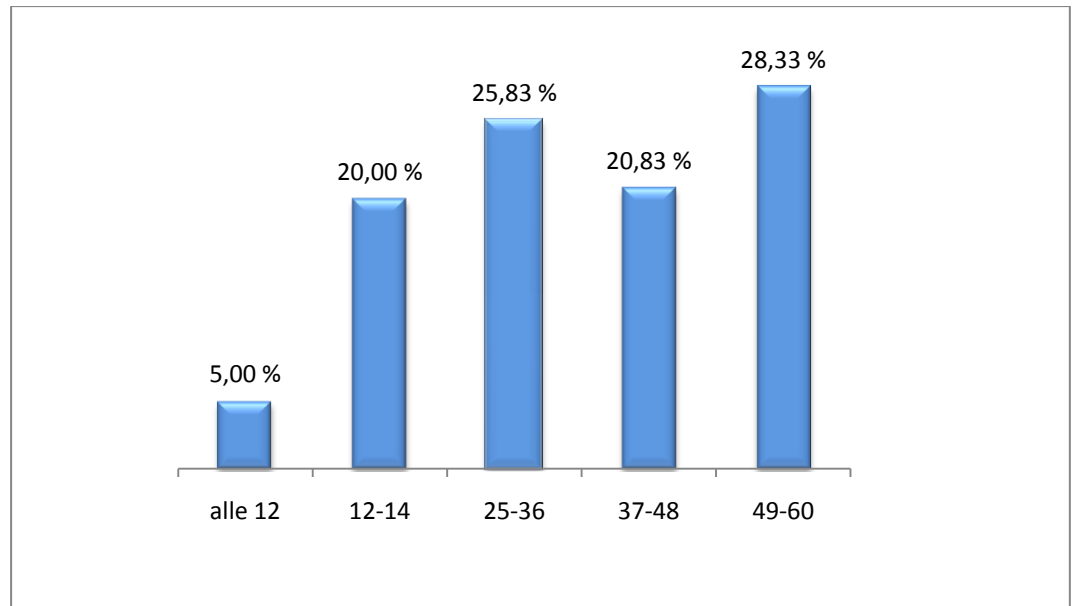
## 5.2 Sosiaalisen luoton tiedot

Myönnettyjen sosiaalisten luottojen määrä vaihteli 350 eurosta 5 000 euroon. Sosiaalisen luoton minimimäärä on 200 euroa ja enimmäismäärä 5 000 euroa (liite 2). Luottoja myönnettiin 118 joista kaksi oli myönnetty yhteisvastuullisesti avotai aviopuolisoille. Kaikkien myönnettyjen luottojen keskiarvo oli 3 186 euroa. Taulukossa 3 on esitetty miten myönnetyt luotot ovat jakautuneet. Eniten luottoja myönnettiin 4 500 – 5 000 euron väliltä, kaikkiaan 26,3 prosenttia. Suurin osa myönnettyistä luotoista oli määrältään yli 2 000 euroa.

TAULUKKO 3. Myönnettyjen sosiaalisten luottojen määrät.

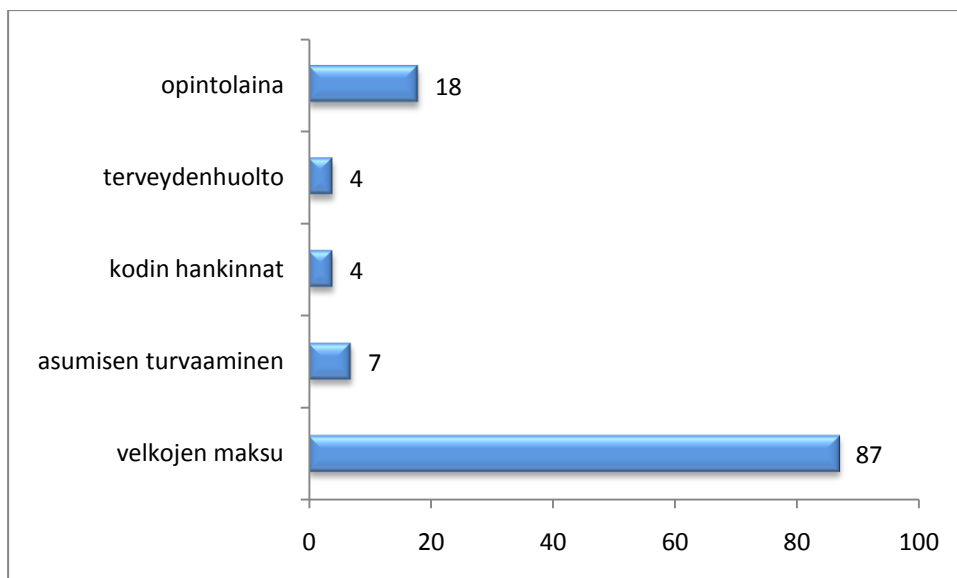
<b>Luottojen määrä (eur)</b>	<b>Hakijoita (kpl)</b>	<b>% (hakijoista)</b>
500 tai alle	4	3,4
501-1000	6	5,1
1001-1500	9	7,6
1501-2000	9	7,6
2001-2500	15	12,7
2501-3000	11	9,3
3001-3500	13	11,0
3501-4000	9	7,6
4001-4500	11	9,3
4501-5000	31	26,3
<b>Yhteensä</b>	<b>118</b>	<b>100,0</b>

Sosiaalisen luoton takaisinmaksuajat vaihtelivat 6 – 60 kuukauden välillä. Takaisinmaksuaikojen keskiarvo oli 37,1 kuukautta. Kuviossa 12 on esitetty luottojen jakaantuminen laina-aikojen mukaan. Kuviota tarkastelemalla ilmenee, että eniten luottoja oli myönnetty 4-5 vuoden laina-ajalla. Maksuajat jakautuivat melko tasaisesti yhdestä neljään vuoteen kestävässä lainoissa.



KUVIO 12. Sosiaalisen luoton maksuajat (kk).

Sosiaalista luottoa myönnettiin erilaisiin tarkoituksiin. Yhdessä luotossa saattoi olla kohteena velkojen maksu sekä terveydenhuoltomenot kuten esimerkiksi hammashoito tai silmälasit. Tässä tilastoaineistossa on jokaiselle luotolle laitettu yksi kohde sen mukaan, mikä on ollut pääasiallinen syy luoton myöntämiselle. Opintolainalla tarkoitetaan sitä, että opiskelijalle on myönnetty luotto maksuhäiriömerkinnän aiheuttaneiden velkojen pois maksuun jotta hän voisi hakea opintolainatakausta. Kuviota 13 tarkastelemalla ilmenee, että sosiaalista luottoa myönnettiin pääasiassa velkojen maksuun. Osassa näissä luotoissa oli siis myös saattanut olla velkojen lisäksi pieniä kodinhankintoja tai terveydenhuoltomenoja sekä vuokravelkoja. Pelkästään asumisen turvaamiseksi luottoja myönnettiin 7 henkilölle. Opiskelijoiden osuus oli 18 henkilöä. Opiskelevien hakijoiden määrä oli selkeästi kasvussa tarkastelujakson lopulla.



KUVIO13. Sosiaalisten luottojen myöntämiskohteet.

Ulosottoperintä loppui 44 luotonsaajalla sen jälkeen kun sosiaalisella luotolla maksettiin heidän ulosottovelkansa pois.

### 5.3 Haastattelujen tulokset

Tässä luvussa esitellään haastattelujen tulokset. Ensin tarkastellaan haastateltavien henkilöiden velkaantumisen kehitystä. Sen jälkeen käsitellään tilannetta sosiaalisen luoton saamisen jälkeen sekä luoton vaikutuksia talouden- ja elämäntilanteeseen. Lopuksi käsitellään talousneuvonnan saatavuutta ja sen tarpeellisuutta.

#### **Velkaantuminen**

Ensimmäiseksi kysyttiin sitä, kuinka henkilöiden velkaantuminen on alkanut ja millaiset syyt siihen johtivat. Suurin osa haastatelluista osasi kertoa jonkun tietyn syyn tai tapahtuman, mistä velkaantuminen oli lähtenyt. Erilaiset elämäntilanteiden muutokset olivat pääasiallisimmat syyt. Eräällä haastatelluista entinen puoliso oli jättänyt hoitamatta vuokrien maksut sekä ostanut haastateltavan nimissä erilaisia postiosoja sekä ottanut puhelinliittymiä. Yksi haastatelluista kertoi velkaantumisen lähteneen asuntolainan takausvelasta, jonka seurauksena hän menetti luottotietonsa. Tämän jälkeen hänellä alkoi jäädä laskuja maksamatta.

Haastateltu nuori nainen kertoi velkaantumisensa lähteneen alkuun itsenäistymisen ja työttömyyden seurauksena.

*”Mä olin just muuttanu omaan kotiin, kotoota siis pois. Sit mä jäin saman tien työttömäks, mult loppu työt ja sitte mä en saanu mistään rahaa muut ku asumistukee. Kela päätös kesti silloin kaks kuukautta tulla, ennen ku sai tota työttömyyskorvausta, ja silloin sit sossu ilmoitti, et he ei anna rahaa ennen ku Kelalt tulee päätös. Ja sit oli pakko keksii et mil saa vuokrat, ja sit piti syyäki nii. Pikavipithän ne sitte oli silloin se mitkä tuli. No sit jäi kaikki laskutki maksamatta, ku just sai sen vuokran maksettuu.”(H3)*

Eräs haastatelluista sanoi ongelmien lähteneen siitä, kun hän otti vuokran maksamiseen kulutusluottoa jonka jälkeen tuli otettua lisää luottoja.

*”No se oli sellasta muutaman sadan vippiä ja sitte, sitte kun meni puol vuotta, ni sitte mä lisäsin vippiä ja niist sit loppujen lopuks ker-ty.”(H5)*

Yksi haastatelluista ei osannut mainita tiettyä tapahtumaa tai syytä siihen mistä velkaantuminen lähti alkuun, vaan kertoi ongelman syntyneen vähitellen.

*”No se lähti oikeestaan sillä tavalla, et ku jäi yksi maksu maksamatta jäi toinen, ja kai siinä tulee joku semmonen sit että ei niin kuin, jossain vaiheessa tuntui ettei välittänyt.” (H4)*

Kysymykseen siitä mihin haastatellut käyttivät ottamansa luotot, ne henkilöt, jotka olivat velkaantuneet ottamalla luottoja, kertoivat käyttäneensä niitä pääasiassa elämiseen.

*”Elämiseen, ja sitte mä sairastan aika paljon, ni must tuntuu et siihen meni sitten suurin osa.” (H4)*

Velkaongelmien kesto haastatelluilla vaihteli muutamasta vuodesta useampaan vuoteen. Osa haastatelluista yritti vuosia pärjätä velkojensa kanssa, ennen kuin lähtivät hakemaan apua velkatilanteeseen. Yksi haastatelluista kertoi ongelmiansa kestäneen 15 vuotta ennen avun hakemista. Kahdella haastatelluista oli osa veloista ulosottoperinnässä ja he yrittivät sitä kautta hoitaa velkojaan. He kokivat sen turhauttavaksi sen vuoksi, koska suuri osa tuloista meni velkojen maksuun.

*”Mä koin sen tosi hankalaks, se oli ensinnäki vähän isompi se summa, ja sit se että must tuntu et se ei niinku lyhentynyt ollenkaan. Et se tuntu todella turhautavalta se.” (H1)*

*”No joo, kun palkasta jo lohkastii niin paljon pois, ettei niinku voinu enää, ei se enää riittäny siihen elämiseen se raha mitenkään päin.” (H3)*

Myös ne haastatellut henkilöt joilla velat olivat perintätoimistoissa perinnässä, kokivat että velan pääoma ei lyhentynyt sitä kautta maksamalla, vaan maksetut summat menivät korkoihin ja kuluihin.

Rantalan ja Tarkkalan (2010, 30) tekemässä tutkimuksessa tuli esille toistuvasti se, että velalliset monesti hakevat apua usein vasta silloin kun maksuhäiriömerkinnän vuoksi heille ei enää myönnetä lisäluottoja tai velat ovat jo siirtymässä ulosottoon. Sama tuli myös ilmi tässä tutkimuksessa. Sosiaaliseen luototuksesta he lähtivät hakemaan apua velkaongelmiin kuultuaan toiminnasta ystäviltä ja tietovälineistä.

### **Tilanne luoton saamisen jälkeen**

Seuraavaksi kysyttiin haastateltujen tämänhetkistä elämäntilannetta, taloudellista tilannetta sekä kulutustottumuksia. Suurin osa haastatelluista kokivat tämän hetken elämäntilanteensa hyväksi. Sosiaalisen luoton saaminen oli vaikuttanut huomattavasti kaikkien haastateltujen taloudelliseen tilanteeseen. He kokivat helpottavana sen, että kaikki velat saatiin kerralla pois perinnästä ja he maksavat vain yhteen paikkaan lyhennyksiä. Eräs haastatelluista kuvaa tilannetta seuraavasti:

*”Siis on auttanu. Et vieläkin mä varmaan maksaisin sitä kahtakymment eri perintätoimistoon ja niit tulis vaan lisää ja lisää ja lisää. Et nyt ku ne sai kaikki kerral hoidettua. Et tarttee vaan sit yhtä lainaa maksaa.” (H3)*

Taloudellisen tilanteen he kertoivat pääsääntöisesti olevan tasapainossa, mutta rahallisesti on kaikilla ollut tiukkaa. Yhdellä haastatelluista puolison velkojen maksu aiheuttaa perheeseen taloudellisia ongelmia. Myös äkilliset muutokset terveydentilassa ovat aiheuttaneet kahdelle haastatellulle tilapäisiä rahavaikeuksia. Eräs haastatelluista kuvailee tämänhetkistä tilannettaan seuraavasti:

*”Ihan hyvin et, et tän hetkiseen tilanteeseen mä oon kyl erittäin tyytyväinen että, että tota enkä nää ees mahollisuutta että mä uudelleen velkaantuisin.” (H1)*

Toinen taas kertoi tilanteensa vaihtelevan kuukausittain.

*”Se vähän vaihtelee. Tota riippuen kuukaudesta, et miten tota tulee palkkaa. Mut kyl me pärjätty on.” (H2)*

Haastatelluista henkilöistä ei kukaan ollut uudelleen velkaantunut.

Asiakkaille on laskettu luottoa myönnettäessä maksuvara ja sen perusteella määritetty tietyn suuruinen maksuerä, jonka mukaisesti he maksavat sosiaalista luottoa takaisin. Sopimusaikana voidaan takaisinmaksuehtoja muuttaa, jos asiakkaan taloudelliseen tilanteeseen tulee muutoksia sairauden, työttömyyden tai muun siihen verrattavan, hänestä riippumattoman seikan johdosta (Sosiaalinen luototus. Opas luototuksen käynnistäjälle, 2003, 30). Kaikki haastatelluista ovat pystyneet noudattamaan maksuohjelmaa, vain yhdellä henkilöllä on tehty maksuohjelman muutos, jossa lyhennyserää on pienennetty. Haastateltu oli maksanut pitkään tinkien maksuvarastaan, ennen kuin hän haki maksuohjelman muutosta.

*”No kertaakaan en oo jättäny maksamatta eikä myöhästyny sen maksun kanssa, mutta jouduin pienentämään sen. Mä sain sen sil-*

*loin elokuussa, eiku heinäkuussakohan mä sain sen luoton, ni seuraavas kuussa mä jäin sit työttömäks. Että pomo laitto taloudellisist syist mut pihalle sieltä että. Oltiin monta kuukautta et mä sitä maksoin sitä sataakahtakyttiä silloin. Et sit me oltiin molemmat siin vaihees työttömii, ni se vähän meinas tehä tiukkaa. Ja tekikin.” (H3)*

Kysymykseen siitä ovatko kulutustottumukset muuttuneet sosiaalisen luoton saamisen jälkeen, haastateltavat kertoivat niiden jonkin verran muuttuneen. Suurin osa oli jättänyt ylimääräisen kulutuksen pois. Kuten eräs haastateltu nainen kertoo:

*”Sellai että, no et mitään lehtii meille ei tuu. Et ihan kaikki perusjutut mitä on niinku pakko olla ja et ei mitään tilailla. Alennusmyynnit kierretään tarkkaan et saadaan uusii vaatteit ja näin. Että ei mitään turhaa ostella.” (H3).*

Kaksi haastatelluista kertoi, että he eivät ole joutuneet tinkimään muista kuin välttämättömistä menoista. Joinain kuukausina on saattanut olla hieman tiukempaa, mutta rahaa on silti jäänyt esimerkiksi elokuvissa käyntiin. Kolme henkilöä taas koki joutuneensa tinkimään jonkin verran menoistaan, kuten haastateltu kertoo:

*”Kyl mä oon tinkiny. Pakko siin on ollu vähän tinkiä.” (H2)*

Suurin osa haastatelluista eivät uskoneet kulutustottumustensa merkittävästi muuttuvan sen jälkeen kun sosiaalinen luotto on kokonaisuudessaan maksettu. Osa ilmaisi, että he eivät halua enää samanlaista velkaantumistilannetta kuin ennen sosiaalista luottoa heillä oli ollut, kuten haastateltu mies kertoo:

*”En usko et ne muuttuu, muuttuu paljonkaan. Se tota, sellasen läksyn oppinu kyllä nyt että kannattaa niinku pitää nää asiat järjestyksessä.” (H2)*

Yksi haastatelluista mainitsi, että hän aikoo säästää luoton maksamisen jälkeen osan maksuerän suuruudesta summasta.

*”Mut että sukanvarteen eniten menee joka tapauksessa vähän kyl  
jatkossa rahaa.”(H1)*

Kaikki haastatelluista kertoivat, että eivät aio tulevaisuudessa ottaa kulutusluottoja, mutta täysin kielteisesti luoton ottamiseen he eivät suhtautuneet. Eräs haastatelluista oli suunnitellut tulevaisuudessa lainan ottamista asunnon ostamiseen, mutta vasta sitten kun taloudellinen tilanne mahdollistaa sen. Yksi haastatelluista kertoi uskaltavansa jatkossakin ottaa lainaa, mutta välttävänsä sen ottamista kuluttamiseen.

*”Mut en kyllä mihinkään turhaan ota yhtään mitään.” (H3)*

Yksi henkilö ei pitänyt siitä, että häneltä oli luoton saamisen ehtona vaadittu vapaaehtoinen luottohäiriömerkintä lisävelkaantumisen estämiseksi. Hän ei ymmärtänyt miksi tällainen sääntö sosiaalisessa luototuksessa on.

### **Talouden hallinta ja suunnittelu**

Sosiaalisen luoton saaminen oli vaikuttanut suurimmalla osalla omaan taloudenhallintaan positiivisesti. Neljä haastatelluista kertoi oppineensa luoton myötä taloudenhallintaa ja uskoivat että välttyvät jatkossa joutumasta sellaiseen tilanteeseen, jossa he olivat ennen luoton saamista. Yhden haastatellun mielestä hän ei ole juurikaan oppinut hallitsemaan talouttaan paremmin.

*”Enpä tiedä, samanlaista touhuu melkein on.”(H5)*

Kolme haastatelluista kertoi, että he eivät suunnittele talouttaan kuukausittain esimerkiksi kirjallisesti, mutta tietävät kuitenkin kuinka paljon heillä menee laskuihin ja mitä niiden jälkeen jää kuukausittain käytettäväksi muuhun elämiseen.

Kaksi haastatelluista kertoi suunnittelevansa talouttaan ja pitävänsä kirjaa kuukausittaisista menoistaan melko tarkkaan. Eräs haastatelluista kertoi seuraavasti:

*”Mä oon aika tarkkaan budjetoinu mun kuukausimenot. Et kyl mä niinku kirjaan. Mul on semmonen kirja missä mä käyn joka kuukausi, mihin mä laitan ylös, ylös laskut ja sit mä katon aina ja sit mä lasken et. Tarkistan tilinauhat ja sit mä nään siit et paljon jää ja miten on suunnilleen sellain viikkobudjetti.” (H1)*

Toinen haastatelluista kertoi myös suunnitelleensa pidemmällä tähtäimellä taloutaan ja maksavansa veroja muutaman prosentin enemmän kuukausittain. Tulevilla veronpalautuksilla hän kertoi maksavansa jäljellä olevan sosiaalisen luoton pääoman pois.

### **Elämänhallinta**

Kysymykseen sosiaalisen luoton vaikutuksesta elämänhallintaan, vastaukset olivat osittain epämääräisiä. Kuitenkin suurin osa haastatelluista sanoi elämänlaatusa parantuneen ja henkisesti luoton saamisen jälkeen mieliala on ollut huomattavasti parempi.

*”Ja sit no pelkästee toi henkinen puoli, ku on saanu hoidettuu ne, ni on niinku kivi pyörähtäny kokonaisuudessaan sydämeltä. Että kyl ne niin paljon vaivas tuol, semmost henkistä jäynää, jäynää kun ne oli tuolla.” (H1)*

Juuri perinnän ja ulosoton poisjääminen tuntui haastatelluille olevan suurin helpotus henkisen olon paranemiseen. Se, että postilaatikko ei enää ollut täynnä perintäkirjeitä, tuntui helpottavalta. Yksi haastatelluista kuvailee asiaa seuraavasti:

*”Se hirvee ahistus aina niist asioist niinku poistu kyl, tai niinku sel-lai et ei niinku aina ku avas postilaatikon, ni siel oli pinkka kirjeitä ni jostain perintätoimistost tai ulosotosta. Ni sit ku niit ei niinku tuu niinku jatkuvasti, ni se kyl, se on niinku helpottanu. Et sellain niinku jatkuva päiväine ahistus poistu siitä.” (H3)*

Vain yksi haastatelluista ei osannut sanoa, onko sosiaalinen luotto vaikuttanut yleisesti elämänhallintaan, vaikka kertoikin luoton myöntämisen aikaan sen vaikuttaneen elämänlaatuun.

### **Talousneuvonta**

Viimeisenä haastatelluilta kysyttiin olivatko he saaneet talousneuvontaa asiakkuuden aikana. Ja jos olivat, niin oliko sitä ollut riittävästi ja oliko siitä ollut apua. Mikäli asiakas ei mielestään ollut saanut talousneuvontaa, kysyttiin lisäksi oliko sitä heille tarjottu ja kokivatko he, että olisivat sitä tarvinneet.

Sosiaalisen luototuksen myöntämisen yhteydessä annetaan jokaiselle asiakkaalle korjaavaa talousneuvontaa. Korjaavaan talousneuvontaan kuuluu esimerkiksi maksuvaran laskentaperusteiden selvitys asiakkaalle, laskujen ajoissa maksamisen tärkeydestä kertominen sekä asiakkaan kanssa keskusteleminen siitä, miten maksuohjelman aikana selvittää käytettävissä olevilla varoilla (Helesuo, S, 2008, 6 - 7).

Vain yksi haastatelluista kertoi saaneensa asiakkuutensa aikana talousneuvontaa ja hänen mielestään se oli ollut riittävää. Säännölliset seurantakäynnit, joissa käytiin läpi asiakkaan sen hetkinen tilanne, hän koki hyvänä. Myöhemmin ne alkoivat hänen mukaansa tuntua turhilta, koska tilanne ei muuttunut mihinkään. Hän kertoi saaneensa hyödyllistä tietoa laskujen maksusta ja eräpäivien siirroista tilipäiväksi sekä tuista, joista hän ei tiennyt että hänellä oli mahdollisuus niitä hakea.

*”Että on ollu kyllä riittävästi ja on, on niinku silleen heti sanottu jos on ollu joku mikä mult on jääny huomaamatta.” (H1)*

Kolme haastatelluista oli sitä mieltä, että he eivät ole saaneet talousneuvontaa asiakkuuden aikana, eikä heille oltu myöskään sitä tarjottu. Erään haastatellun mielestä hän ei olisi sitä edes kaivannut. Kaksi muuta henkilöä olisivat ottaneet talousneuvonnan vastaan, jos sitä olisi tarjottu.

*”Ehottomasti. Kyl mä oisin ottanu sellasen vastaan kyllä.” (H3)*

Erään haastatellun mielestä lainan saamisen jälkeen tuntui kuin olisi jäänyt tyhjän päälle ja hän olisi kaivannut neuvontaa. Kysymykseen siitä olisiko hän tarvinnut talousneuvontaa, hän vastasi seuraavaa:

*”Ehkä siinä vaiheessa olis ollu sillä tavalla näin jälkeinpäin ajateltuna. Et siinä vähän niinku sit tuntu että, hetkinen, että et se niinku jäi vään jonku, putos jostain johonki. Jäi niinkö reunan päälle jollakin tavalla. Mut et siinä varmaan olis ollu hyvä jatkaa jonkunlaista ylläpitoa. Miten mä nyt sanoisin, se niinku katkes sillä tavalla se. Et- tä niinku jollakin tavalla tuntu vähän semmoselta, et niinku jollakin tavalla jäi tyhjän päälle vähäsen.” (H4)*

Yksi haastatelluista ei osannut sanoa, oliko hän saanut talousneuvontaa ja oliko sitä edes tarjottu. Hän oli kuitenkin lainan myöntämisen jälkeen käynyt useamman kerran seurantakäynneillä, joissa tarkistetaan asiakkaan tilanne ja se, ovatko hänen taloutensa asiat hoidossa.

Monet haastatelluista ilmaisivat lopuksi tyytyväisyytensä sosiaalista luottoa kohtaan ja pitivät sitä hyvänä apuna heidän tilanteessaan, kuten eräs haastatelluista kertoi:

*”Se on tosi hyvä, et tollasen voi saada vaik on niinku laittanu elämänsä vähän huonompaan jamaan, ni se on ainakin meitä auttanut tosi paljon.” (H3)*

#### 5.4 Tutkimuksen luotettavuuden arviointi

Tuomen & Sarajärven (2009) mukaan ei ole yksiselitteisiä ohjeita laadullisen tutkimuksen luotettavuuden arviointiin. Tutkimusta tulisi arvioida kokonaisuutena, ja siitä olisi löydettävä kaikki siihen olennaisesti liittyvät tiedot, kuten tutkimuksen kohde ja tarkoitus, millä tavoin aineisto on koottu, tutkimuksen aikataulu, aineiston analysointi ja raportointi. Kaikissa tutkimuksissa on pyrkimyksenä arvioida tehdyn tutkimuksen luotettavuutta. Luotettavuutta arvioidessa käytetään kä-

sitteitä reliabiliteetti ja validiteetti. Reliaabelius tarkoittaa tulosten toistettavuutta eli tutkimuksen tai mittauksen kykyä antaa ei-sattumanvaraisia tuloksia. Esimerkiksi kahden arvioijan päädyttyä samanlaiseen tulokseen, tuloksen voidaan katsoa olevan reliaabeli. Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta parantaa se, että tutkimuksen toteuttaminen selostetaan tarkkaan. Tarkkuutta tulee käyttää tutkimuksen kaikissa vaiheissa. (Kananen, 2008, 123, Hirsjärvi, Remes, Sajavaara, 2009, 231 – 232.) Haastattelujen osalta tutkimusta voidaan pitää reliaabelina, sillä haastateltavien vastauksissa toistuivat samankaltaiset asiat.

Hirsjärvi & Hurmeen (2000, 186) mukaan tutkimus on reliaabeli, jos samaa henkilöä kahdesti tutkittaessa saadaan molemmilla kerroilla sama tulos. Ajassa tapahtuva muutos on ihmisille ominaista, joten tästä määritelmästä on luovuttava etenkin silloin, kun kyse on muuttuvista ominaisuuksista. Samoja henkilöitä uudelleen haastatteleamalla saatettaisiin saada toisenlaisia vastauksia. Kahden tutkimuskerran välillä olevia eroja ei tarvitse välttämättä pitää menetelmän heikkoutena, vaan seurauksena muuttuneista tilanteista. Kun luoton saamisesta on kulunut pidempi aika, saattavat henkilöt nähdä sosiaalisen luototuksen ja sen tuoman avun erilalla kuin haastatteluhetkellä. Tämän tutkimuksen tulokset kuitenkin kuvaavat hyvin tilannetta haastatteluhetkellä. Lisäksi on pyritty esittelemään tutkimusprosessi niin tarkkaan, että sen arvioiminen on mahdollista.

Tutkimuksen validius (pätevyys) tarkoittaa tutkimusmenetelmän tai mittarin kykyä mitata sitä, mitä tutkimuksen on tarkoituskin mitata. Virheitä voi ilmetä siinä, että tutkijan näkökulma on virheellinen tai haastattelukysymykset ovat vääriä. Luotettavuutta voi heikentää myös esimerkiksi haastateltavien taipumus sosiaalisesti suotavien vastauksien antamiseen. (Hirsjärvi & Hurme, 2000, 35; Saaranen-Kauppinen & Puusniekka, 2009.) Haastattelijan toimiessa samalla sekä sosiaalisen luototuksen edustajana, että tutkimuksen tekijänä saattoi vaikuttaa haastateltavien vastauksiin. Tämä antaa pohtimisen aihetta sille, olisivatko haastattelujen tulokset joiltain osin olleet erilaisia, mikäli haastattelijaksi olisi ollut sosiaalisen luototuksen ulkopuolinen henkilö. Toisaalta tätä voidaan myös ajatella niin, että tutulle henkilölle puhutaan asioista helpommin kuin täysin vieraalle. Tutkimuksen tekijän monen vuoden työkokemus ja asiantuntemus sekä velkaantumisesta että sosiaalisesta

luototuksesta lisää tutkimuksen luotettavuutta. Tuloksia on kuitenkin pyritty arvioimaan objektiivisesti.

Kiireellisen aikataulun vuoksi koehaastatteluja ei suoritettu ja tämä saattoi vaikuttaa haastattelujen sisältöön. Tutkimuksen luotettavuutta saattaa heikentää tutkimuksen tekijän kokemattomuus haastattelijana. Joidenkin haastateltavien kohdalla oli vaikea saada tietoa irti, ja he saattoivat käsittää joitakin kysymyksiä väärin. Haastattelukokemuksesta olisi ollut apua, jolloin haastattelija olisi osannut kysyä oikeanlaisia täydentäviä kysymyksiä ja avata vaikeita käsitteitä haastateltaville. Haastatteluihin oli varattu riittävästi aikaa, ja yllätykseksi haastattelut jäivät melko lyhyiksi. Voidaankin pohtia olisiko paremmalla valmistautumisella saatu haastateltavilta enemmän sekä laajempia vastauksia.

Kvantitatiivinen ja kvalitatiivinen aineisto tukevat toisiaan sosiaalisen luototuksen asiakaskunnan rakenteen ja velkaongelmien taustojen osalta. Lisäksi teoriaosuu-  
della on yhteys empiiriseen osioon. Empiirisellä tutkimuksella saatiin vastaukset kaikkiin tutkimuskysymyksiin. Tämän opinnäytetyön validiteettia voidaan pitää suhteellisen hyvänä, aineisto on kerätty monella tavalla, haastattelut ovat nauhoitettu ja litteroitu. Kvantitatiiviseen aineistoon valitut tiedot ovat luotettavia, sillä ne ovat koottu asiakkaiden tiedoista, ja niiden oikeellisuus on varmistettu ennen sosiaalisen luoton myöntämistä.

Tutkimuksessa saatiin samankaltaisia tuloksia esimerkiksi Iivarin (2003) sosiaalisen luototuksen evaluaatiotutkimuksen kanssa asiakkaiden taustojen, luoton käyttötarkoitusten sekä luoton vaikutusten osalta. Piskosen (2006) Pro Gradussa yli-  
velkaantuneet Takuu-Säätiön takauslainan saaneet asiakkaat kokivat taloudellisen tilanteensa sekä elämänsä helpottuneen saatuaan takauksella velkansa järjesteltyä.

## 5.5 Johtopäätökset

Tutkimuksessa tuli selvästi ilmi asiakkaiden tyytyväisyys siihen, että he olivat saaneet sosiaalisen luoton ja sen kautta saaneet velkaongelmansa hallintaan. Tutkimuksen tilastointiosio vahvisti niitä tietoja asiakaskunnasta, joista Lahden sosi-

aalisessa luototuksessa oli työn kautta tullut jo selkeä näkemys. Pääsääntöisesti sosiaalisen luototuksen saaneet asiakkaat olivat yksinasuvia henkilöitä, yksinhuoltajien, lapsiperheiden ja pariskuntien osuus oli melko sama. Luoton saaneita naisia oli jonkin verran enemmän kuin miehiä, ja he olivat varsinkin vanhemmissa ikäluokissa enemmistössä kun taas miehet puolestaan alle 20-vuotiaiden ikäluokissa. Tarkasteltaessa sukupuolen ja kotitalouden välistä yhteyttä, havaittiin miesten olevan naisia useammin yksinasuvia kun taas naiset olivat yksinhuoltajia tai asuivat joko aikuisen lapsen kanssa tai vanhempiansa kanssa. Lapsiperheitä ja pariskuntia oli saman verran. Sosiaalisen luoton saaneiden sosioekonomista asemaa tarkasteltaessa havaittiin suurimman osan olevan eläkeläisiä, toisena selkeästi erottuvana ryhmänä olivat palkansaajat. Molemmissa ryhmissä naiset olivat enemmistönä, kun taas opiskelijoista suurin osa oli miehiä.

Keskimäärin luottoa myönnettiin 3 100 euroa 37 kuukauden takaisinmaksuajalla. 26 prosenttia luotoista oli yli 4 000 euron suuruisia luottoja. Sosiaalista luottoa oli myönnetty eniten velkojen maksuun (75,5 prosenttia). Opiskelijoille oli sosiaalinen luotto myönnetty luottohäiriömerkinnän aiheuttaneiden velkojen maksuun, jotta he saisivat opintolainan takauksen 15 prosentissa luotoista. Tämä nostaa velkoihin myönnettyjen sosiaalisten luottojen osuuden 90 prosenttiin kaikista luotoista. Vain 6,6 prosenttia luotoista myönnettiin kodin hankintoihin tai terveydenhuoltomenoihin. Iivarin ym. (2002) mukaan alun perin velkaongelmatyöryhmän linjaukset sosiaalisen luoton kohteista olivat erilaisiin hankintoihin tarkoitettut luotot, joiden tarkoituksena olisi estää kulutusluottoihin turvautuminen ja ajautuminen velkakierteeseen. Velkojen järjestely ei ollut tavoitteena vaan vain sivutehtävä. Velkojen saneeraustoiminnan osalta sosiaalisen luoton kokeilu tuotti yllätyksen.

Velkaantumiseen johtaneet syyt olivat haastatelluilla erilaisia. Osalla velkaantuminen alkoi toisten henkilöiden aiheuttamana, toisilla työttömyyden takia tai vähitellen ilman tiettyä tapahtumaa. Haastatteluista tuli ilmi että asiakkaat olivat kokeneet taloudellisen tilanteensa parantuneen sosiaalisen luoton saamisen jälkeen, kun perintätoimet olivat loppuneet. He pitivät hyvänä sitä, että maksoivat velkaa vain yhteen paikkaan ja velka myös lyheni. Haastateltujen mielestä heidän taloutensa oli pääsääntöisesti tasapainossa, mutta rahallisesti oli ollut tiukkaa. Mak-suohjelmaansa he olivat pystyneet noudattamaan, eivätkä he olleet uudelleen vel-

kaantuneet. Osa haastatelluista kirjasi tarkkaan kuukausittaiset tulot ja menot. Ne henkilöt, jotka eivät pitäneet kirjaa tiesivät kuitenkin tarkkaan taloutensa käytettävissä olevat rahat.

Kysymykseen siitä onko sosiaalinen luotto vaikuttanut heidän elämänhallintaan, haastateltujen ei ollut suoraan helppo vastata. Elämänhallinta käsitteenä saattoi tuntua heistä vieraalta. Velkojen järjesteleminen sosiaalisella luotolla paransi haastateltujen taloudellista tilannetta ja vaikutti myönteisesti myös henkiseen hyvinvointiin. Mieliala parani sekä jatkuva ahdistuneisuus väheni huomattavasti.

Talousneuvonnan osalta vastaukset olivat melko yllättäviä. Suurin osa haastatelluista oli sitä mieltä, että he eivät olleet saaneet talousneuvontaa eikä sitä heille tarjottu. Kuitenkin asiakkaille annetaan korjaavaa talousneuvontaa ennen luoton myöntämistä, sekä osalle oli varattu seurantakäyntejä luoton myöntämisen jälkeen. Syy haastateltujen vastauksiin saattoi olla se, että he eivät ole mieltäneet näitä toimenpiteitä talousneuvonnaksi. Heiltä olisi myös voitu kysyä siitä mitä he käsittävät talousneuvonnalla ja mitä se heidän mielestään pitää sisällään. Sosiaalisen luoton sopimuksessa silloin, kun luotolla järjestellään velkoja, saatetaan velvoittaa asiakas käymään taloudellisessa seurannassa. Heille annetaan päätöksen mukana aika ainakin yhdelle seurantakäynnille. Osa tulee näihin tapaamisiin, mutta osa ei enää luoton saamisen jälkeen käytä tätä mahdollisuutta saada taloudellista neuvontaa. Haasteena onkin jatkossa kehittää talousneuvontaa toimivammaksi ja pyrkiä keskustelemaan asiakkaan kanssa jo asiakkuuden alussa talousneuvonnan sisällöstä sekä myös saada motivoitua heitä siihen.

Alun perin tilastoaineistossa piti tutkia tarkemmin minkä tyyppisiä velkoja sosiaalisella luotolla on maksettu. Ajan puutteen vuoksi ne jouduttiin rajaamaan pois, koska sosiaalisessa luototuksessa ei ole niin tarkkaa tilastointia niistä tehty puutteellisten tilastointipohjien vuoksi. Jokaisen asiakkaan asiakirjat olisi pitänyt käydä yksitellen lävitse ja poimia niistä tarvittavat tiedot. Jatkossa olisikin hyvä kehittää tilastointia tarkemmaksi ja luoda tarvittavat välineet sen toteuttamiseksi.

Kokonaisuutena tutkimusta voidaan pitää onnistuneena ja saatuja tuloksia voidaan joiltain osin hyödyntää Lahden sosiaalisen luototuksen kehittämistyössä.

## 6 YHTEENVETO

Tämän tutkimuksen tarkoituksena oli tutkia Lahden sosiaalisen luoton asiakaiden kokemuksia siitä, miten sosiaalisen luoton myöntäminen oli vaikuttanut heidän talouden- ja elämänhallintaansa. Lisäksi haluttiin selvittää velkaantumisen taustalla olevia syitä sekä talousneuvonnan tarpeellisuutta ja saatavuutta. Tavoitteena oli saada lisätietoa sosiaalisen luoton asiakkaista sekä asiakasnäkökulmaa sosiaalisesta luotosta ja sen vaikutuksista. Lisäksi tavoitteena oli tuottaa tilastoaineistoa ja löytää mahdollisia kehittämisalueita sosiaalisen luoton tarpeisiin.

Teoriaosuudessa käsiteltiin kotitalouksien velkaantumista ja siihen johtaneita syitä sekä seurauksia. Lisäksi selvitettiin sosiaalista luotosta sosiaalityön menetelmänä ja velkojen järjestelykeinona, talousneuvontaa sekä esiteltiin Lahden sosiaalisen luoton toimintaa ja luoton myöntämisperusteita. Tutkimuksen teoriaosuuden aineisto kerättiin lainsäädännöstä, kirjallisuudesta ja tilastoaineistoista. Tutkimuksia velkaantumisesta sen vaikutuksista oli tehty paljon. Sosiaalisen luoton tutkimuksia löytyi muutama, joista merkittävimpiä olivat sosiaalisen luoton kuntakokeilusta tehdyt tutkimukset. Näyttäisi siltä, että muissa kunnissa tätä opinnäytetyötä vastaavia tutkimuksia ei ole tehty tai niitä ei ainakaan löytenyt.

Tutkimuksen empiirisen osuuden aineisto kerättiin sosiaalisen luoton asiakaiden tiedoista sekä haastatteleamalla rajattua joukkoa asiakkaita, jotka olivat saaneet sosiaalisen luoton velkojen maksuun. Tutkimuksessa selvitettiin luoton saaneiden asiakkaiden taustatietoja, myönnettyjen luottojen määriä ja takaisinmaksuaikoja sekä millaisiin tarkoituksiin luottoa oli myönnetty. Haastattelulla haluttiin saada lähemmin tietoa asiakkaiden kokemuksista sosiaalisesta luototuksesta.

Kaikkiin tutkimuskysymyksiin saatiin vastaukset haastattelujen kautta. Haastatelusta tuli ilmi, että asiakkaat kokivat taloudenhallintansa parantuneen luoton saamisen jälkeen ja pääsääntöisesti myös elämänlaadun kohentuneen. Käsite elämänhallinta tuntui osalle asiakkaista olevan vieras, joten tulokset siltä osin jäivät puutteellisemmiksi. Sanan elämänhallinta merkitystä olisi voinut haastateltaville avata.

Haastatellut henkilöt eivät olleet uudelleen velkaantuneet. He olivat myös noudattaneet luoton takaisinmaksuohjelmaa.

Talousneuvonnan osalta tutkimustulokset olivat mielenkiintoisia ja toivat pohittamisen aihetta. Asiakkaiden talousneuvonnan tietämystä tulisi parantaa ja entistä selvemmin kertoa heille talousneuvonnasta ja sen sisällöstä. Halu talousneuvontaan pitäisi tulla asiakkaalta itseltään ja olisikin pohdittava sitä, kuinka asiakkaat saataisiin motivoitua käymään säännöllisillä seurantakäynneillä sekä sitoutumaan talousneuvontaan. Tilastointia olisi jatkossa kehitettävä ja siihen olisi hyvä saada luotua kunnolliset tilastointipohjat, joista tarpeelliset tiedot olisi helposti poimittavissa.

Sosiaalista luottoa on myönnetty Lahdessa muutaman vuoden ajan. Olisi mielenkiintoista tehdä vastaavanlainen tutkimus myöhemmin ja verrata siitä saatuja tuloksia tähän tutkimukseen esimerkiksi siltä osin, ovatko tulokset samanlaisia uudelleen velkaantumisen sekä talouden- ja elämänhallinnan osalta. Olisi kiinnostavaa myös tutkia muiden kuntien sosiaalisen luoton tilastoja, ja vertailla ovatko tulokset vastaavanlaisia tämän tutkimuksen kanssa.

## LÄHTEET

### **Painetut lähteet**

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2000. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15. uudistettu painos. Helsinki: Tammi.

Iivari, J, Piirainen, K. & Siltaniemi, A. 2000. Sosiaalinen luototus – toteutus ja ratkaisut: Sosiaalisen luototuksen evaluaatiotutkimuksen raportti I. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2000. Helsinki: Stakes

Iivari, J, Piirainen, K. & Siltaniemi, A. 2002. Sosiaalinen luototus – vaikuttavuus- ja kokonaisarviointi: Sosiaalisen luototuksen evaluaatiotutkimuksen raportti II. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2002:1. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö

Iivari, J. 2004. Sosiaalisten luottojen takaisinmaksu: sosiaalisten luottojen vaikuttavuus- ja kokonaisarvioinnin seurantatutkimus. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2004:14. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.

Kananen, J. 2008. Kvali. Kvalitatiivisen tutkimuksen teoria ja käytänteet. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja -sarja. Jyväskylä: Yliopistopaino

Kokko, E. 2006. Talouden hallinta ja talousneuvonta ylivelkaantumisen estämisessä. Pro Gradu. Lappeenranta: Lappeenrannan teknillinen yliopisto.

Koulu, R. & Lindfors, H. 2010. Maksukyvyttömyyden oikeudelliset ulottuvuudet. Helsingin yliopiston oikeustieteellisen tiedekunnan julkaisut. Helsinki: Oikeustieteellinen tiedekunta

Lahden Kaupunginhallitus, 2007, Pöytäkirjanote. 12.11.2007

Lahden Sosiaali- ja terveyslautakunta, 2008, Pöytäkirjanote. 8.4.2008

Lindström, J. 2005. Luotonvalvonta ja saatavien perintä. Helsinki: Talentum Oy.

Muttilainen, V. 2002. Luottoyhteiskunta. Kotitalouksien velkaongelma ja niiden hallinnan muodonmuutos luottojen säännöstelystä velkojen järjestelyyn 1980- ja 1990-luvun Suomessa. Oikeuspoliittisen tutkimuslaitoksen julkaisuja 189. Helsinki: Oikeuspoliittinen tutkimuslaitos.

Muttilainen, V. & Valkama, E. 2008. Maksuvaikeudet pikaluottomarkkinoilla. Oikeuspoliittisen tutkimuslaitoksen tutkimustiedonantoja 86. Helsinki: Oikeuspoliittinen tutkimuslaitos.

Rantala, K & Tarkkala, H. 2009. Kotitalouksien velkaongelmien nykytila ja kehitys. Oikeuspoliittisen tutkimuslaitoksen tutkimustiedonantoja 90. Helsinki: Oikeuspoliittinen tutkimuslaitos.

Rikalainen, E. & Uitto, T. 2008. Pakkokeinot ja saatavien perintä. Helsinki: Kiinteistöalan kustannus Oy

Tuomi, J & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Uitto, T. 2009. Maksuvelvollisuuden lakkaamisesta. Helsinki: Kiinteistöalan kustannus Oy.

Vuorinen, J, 2005. Taloudellisissa vaikeuksissa olevan ihmisen kohtaaminen. Teoksessa Kaaos kukkarossa ja mielessä. Moniammatillinen auttaminen. 2005. Opas-projekti.

## **Elektroniset lähteet**

Finanssialan keskusliitto. 2008. Kotitalouksien varat ja velat. 2008. [Viitattu 10.1.2011]. Saatavissa: [http://www.fkl.fi/www/page/fk\\_www\\_4756](http://www.fkl.fi/www/page/fk_www_4756)

Hallituksen esitys Eduskunnalle laiksi velkaneuvonnasta ja eräksi siihen liittyviksi laeiksi 37/2000. Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/esitykset/he/2000/20000037>

Hallituksen esitys Eduskunnalle laiksi sosiaalisesta luototuksesta, laiksi sosiaalihuoltolain muuttamisesta sekä laiksi sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 3 §:n muuttamisesta 142/2002. Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/esitykset/he/2002/20020142>

Hallituksen esitys Eduskunnalle laeiksi yksityishenkilön velkajärjestelystä annetun lain ja velan vanhentumisesta annetun lain muuttamisesta 178/2007. Saatavissa: [http://www.finlex.fi/fi/esitykset/he/2007/20070178?search\[pika\]=talous-%20ja%20velkaneuvon\\*&search\[type\]=pika](http://www.finlex.fi/fi/esitykset/he/2007/20070178?search[pika]=talous-%20ja%20velkaneuvon*&search[type]=pika)

Helesuo, Sanna, 2008. Talous- ja velkaneuvonta, raportti vuodelta 2007. Kuluttajaviraston julkaisusarja 5/2008. [Viitattu: 17.3.2011]. Saatavissa: [http://www.kuluttajavirasto.fi/File/3e08392b-4701-47d7-808d-269d0bc952b9/07\\_Talous-+ja+velkaneuvonta.pdf](http://www.kuluttajavirasto.fi/File/3e08392b-4701-47d7-808d-269d0bc952b9/07_Talous-+ja+velkaneuvonta.pdf)

Herrala, R. 2009. Kotitalouksien velkaantuminen ja maksuhäiriöt Suomessa. Euro & Talous 4/2009, 31-39. [Viitattu: 25.1.2011]. Saatavissa: [http://www.suomenpankki.fi/fi/julkaisut/euro\\_ja\\_talous/Documents/ET\\_4\\_09\\_RistoHerrala.pdf](http://www.suomenpankki.fi/fi/julkaisut/euro_ja_talous/Documents/ET_4_09_RistoHerrala.pdf)

Katiska, J. 2008. Sosiaalinen luototus sosiaaliturvan muotona. Pro gradu. Kuopio: Kuopion yliopisto. [Viitattu: 14.2.2011]. Saatavissa: <http://www.kampus.uku.fi/gradut/2008/4150.pdf>

Laki saatavien perinnästä 513/1999. Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990513>

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000. Saatavissa:

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>

Laki sosiaalisesta luototuksesta 1133/2002. Saatavissa:

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20021133>

Laki talous- ja velkaneuvonnasta 713/2000. Saatavissa:

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000713>

Laki velan vanhentumisesta 728/2003. Saatavissa:

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030728>

Laki velan vanhentumisesta annetun lain 8 ja 17 §:n muuttamisesta 708/2003.

Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2007/20070708>

Laki verojen ja maksujen täytäntöönpanosta 706/2007. Saatavissa:

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070706>

Laki yksityishenkilön velkajärjestelystä 57/1993. Saatavissa:

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1993/19930057>

Laki yksityishenkilön velkajärjestelystä annetun lain 30 ja 31 a §:n muuttamisesta

632/2010. Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2010/20100632>

Luottotietolaki 527/2007. Saatavissa:

<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2007/20070527>

Peura-Kapanen, L., Raijas, A. & Lehtinen, A. 2010. Velkatunneli. Takuu-Säätiön asiakkaiden selviytymiskokemuksia. Kuluttajatutkimuskeskuksen julkaisu 3/2010. Tampere: Yliopistopaino. [Viitattu: 30.1.2011]. Saatavissa

[http://www.kuluttajatutkimuskeskus.fi/files/5464/2010\\_03\\_julkaisu\\_velkatunneli.pdf](http://www.kuluttajatutkimuskeskus.fi/files/5464/2010_03_julkaisu_velkatunneli.pdf)

Peura-Kapanen, L. 2005. Kuluttajien rahatalouden hallinta. Kauppa- ja teolli-

suusministeriön rahoitetut tutkimukset 1/2005. [Viitattu 30.1.2011]. Saatavissa: [http://julkaisurekisteri.ktm.fi/ktm\\_jur/ktmjur.nsf/All/FF429D7D6D9DAF51C2256F8E00464B42/\\$file/ratu1mos\\_2005.pdf](http://julkaisurekisteri.ktm.fi/ktm_jur/ktmjur.nsf/All/FF429D7D6D9DAF51C2256F8E00464B42/$file/ratu1mos_2005.pdf)

Piskonen, Elina. 2006. Helppoilla luotoilla umpikujaan – tutkimus kulutusluotoilla ylivelkaantuneista Takuu-Säätiön asiakkaista. Pro gradu. Helsinki: Helsingin yliopisto. [Viitattu 30.1.2011]. Saatavissa: <http://www.helsinki.fi/taloustiede/Abs/Selv45.pdf>

Rantala, K & Tarkkala, H. 2010. Luotosta luottoon Velkaongelmien dynamiikka ja uudet riskiryhmät yhteiskunnan markkinalogiikan peilinä. Yhteiskuntapolitiikka 75/2010, 19 - 33. [Viitattu 10.1.2011]. Saatavissa: <http://www.stakes.fi/yp/2010/1/rantala.pdf>

Rissanen, K, 2009. Talous- ja velkaneuvonnan arviointi. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja 8/2009. [Viitattu 6.2.2011]. Saatavissa: [http://www.tem.fi/files/21927/TEM\\_8\\_09\\_nettiin.pdf](http://www.tem.fi/files/21927/TEM_8_09_nettiin.pdf)

Saaranen-Kauppinen, A & Puusniekka, A. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. [Viitattu 19.2.2011]. Saatavissa: [http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L6\\_2.html](http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_2.html)

Sosiaalihuoltolaki 710/1982. Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1982/19820710>

Sosiaalinen luototus. Opas luototuksen käynnistäjälle. 2006. Sosiaali- ja terveysministeriön oppaita 2003:6. [Viitattu 9.2.2011]. Saatavissa: [http://www.stm.fi/c/document\\_library/get\\_file?folderId=28707&name=DLFE-3607.pdf&title=Sosiaalinen\\_luototus\\_\\_opas\\_luototuksen\\_kaynnistajalle\\_fi.pdf](http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=28707&name=DLFE-3607.pdf&title=Sosiaalinen_luototus__opas_luototuksen_kaynnistajalle_fi.pdf)

Suomen Asiakastieto Oy. [Viitattu 6.2.2011]. Saatavissa: <http://www.asiakastieto.fi/asiakastieto/ajankohtaista/index.jsp?T=nu&A=422>

Suomen Asiakastieto Oy, Maksuhäiriötilastot. [Viitattu 29.1.2011]. Saatavissa:

<http://www.asiakastieto.fi/asiakastieto/tilastot/maksuhairiot/>

Suomen Asiakastieto Oy, Velkomustuomioiden asiatyypit. [Viitattu: 29.1.2011].

Saatavissa: <http://www.asiakastieto.fi/asiakastieto/tilastot/velkomustuomiot/>

Suomen Kuluttajaliitto. Maksuhäiriömerkintä ja sen vaikutukset. [Viitattu

6.2.2011]. Saatavissa: <http://www.kuluttajaliitto.fi/index.phtml?s=660>

Takuu-Säätiö. 2009. Vuosikertomus. [Viitattu 12.2.2011]. Saatavissa:

<http://takuu--saatio-fi->

[bin.directo.fi/@Bin/fe7b3d671aaffa3443c4189365093025/1297514447/application/pdf/43070/Takuu-](http://bin.directo.fi/@Bin/fe7b3d671aaffa3443c4189365093025/1297514447/application/pdf/43070/Takuu-)

[S%C3%A4ti%C3%A4ti%C3%B6n%20vuosikertomus\\_2009\\_netti.pdf](http://bin.directo.fi/@Bin/fe7b3d671aaffa3443c4189365093025/1297514447/application/pdf/43070/Takuu-S%C3%A4ti%C3%A4ti%C3%B6n%20vuosikertomus_2009_netti.pdf)

Tilastokeskus, Ulosottoasiat. [Viitattu 4.2.2011]. Saatavissa

[http://www.stat.fi/til/uloa/2009/uloa\\_2009\\_2010-09-20\\_tie\\_001\\_fi.html](http://www.stat.fi/til/uloa/2009/uloa_2009_2010-09-20_tie_001_fi.html)

Tilastokeskus, Velkaantumistilasto. [Viitattu 25.1.2011]. Saatavissa

[http://tilastokeskus.fi/til/velk/2009/velk\\_2009\\_2010-07-02\\_tie\\_001\\_fi.html](http://tilastokeskus.fi/til/velk/2009/velk_2009_2010-07-02_tie_001_fi.html)

Tilastokeskus, Velkajärjestelyt. [Viitattu 12.2.2011]. Saatavissa:

[http://www.stat.fi/til/velj/2010/03/velj\\_2010\\_03\\_2010-11-15\\_fi.pdf](http://www.stat.fi/til/velj/2010/03/velj_2010_03_2010-11-15_fi.pdf)

Valkama, Elisa. 2011. Talous- ja velkaneuvonnan asiakkaat 2010 – velkajärjestely tuomioistuimessa vai muu apu? Oikeuspoliittisen tutkimuslaitoksen verkkokatsauksia 18/2011. [Viitattu 9.2.2011]. Saatavissa:

<http://www.optula.om.fi/Etusivu/Julkaisut/1290609889965>

## LIITTEET

## LIITE 1. Haastattelukysymykset ja syventävät kysymykset

Kysymys	Syventävät kysymykset
Miten velkaantumisenne alkoi?	Johtiko siihen jokin tietty tapahtuma vai syntyikö vähitellen?
Millaisia velkoja teille kertyi?	Kulutusluotot, luottokortit, laskurästit, pikavipit, jokin muu?
Mihin käytitte ottamanne luotot?	Elämiseen, kulutukseen, laskuihin, velkojen maksuun, muuhun?
Kuinka kauan taloudelliset vaikeutenne kestivät ennen kuin haitte apua?	Mitä teitte kun huomasitte että ette pysty velkoja hoitamaan?
Mikä on tämänhetkinen elämäntilanteenne?	
Mikä on tämän hetkinen taloudellinen tilanteenne?	Onko velkaantuminen loppunut? Talous hallinnassa? Onko lisävelkaantunut?
Oletteko pystynyt noudattamaan maksuohjelmaa?	Jos ei, niin miksi?
Onko kulutustottumuksenne muuttunut lainan saamisen jälkeen?	Oletteko joutunut tinkimään muista kuin välttämättömistä menoista? Uskotteko että ne muuttuvat sosiaalisen luoton maksamisen jälkeen? Suhtautumisenne lainan ottoon tulevaisuudessa?
Suunnitteletteko talouttanne?	Miten?
Miten sosiaalinen luotto on vaikuttanut talouden hallintaanne?	Onko auttanut / ei ole auttanut? Oletteko oppineet talouden hallintaa? Onko muuttanut mitään?

Miten sosiaalinen luotto on vaikuttanut elämönhallintaanne?	Onko elämänlaatunne parantunut? Tunnetteko, että teillä on mahdollisuuksia ja kykyjä vaikuttaa elämäänne?
Oletteko saanut asiakkuuden aikana talousneuvontaa?	Jos kyllä, onko se ollut mielestänne riittävää? Onko siitä ollut teille apua? Jos ei, tarjottiinko sitä teille? Koetteko että olisitte tarvinnut sitä?

## LIITE 2. Sosiaalisen luoton myöntämisen perusteet

### SOSIAALISEN LUOTON MYÖNTÄMISEN PERUSTEET

Laki sosiaalisesta luototuksesta tuli voimaan 1.1.2003 ( 1133/2002). Sosiaalihuoltolakiin ( 710/1982) ja sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annettuun lakiin ( 812/2000) on tehty muutokset lisäämällä niihin sosiaalista luototusta koskevat maininnat.

Sosiaalisen luototuksen järjestäminen on kunnalle lakiin perustuva, vapaaehtoinen tehtävä, jonka käyttöönotosta ja laajuudesta kunta päättää. Kuntalaisella ei ole subjektiivista oikeutta luottoon. Sosiaalinen luotto poikkeaa muusta luotonannosta. Se on sosiaalihuoltoon kuuluvaa luotonantoa, jonka tarkoituksena on ehkäistä taloudellista syrjäytymistä ja ylivelkaantumista sekä edistää henkilön ja perheen itsenäistä suoriutumista.

Jos kunta päättää myöntää sosiaalista luototusta, kunnan tulee määrittellä luoton antamisen perusteet ottaen huomioon, mitä laissa sanotaan.

Lahden sosiaali- ja terveystoimen sosiaalisen luoton myöntämisperusteet:

#### 1. Sosiaalisen luoton myöntäminen

Sosiaalinen luotto voidaan myöntää luottoon varatun pääoman puitteissa perustellusta syystä Lahdessa vakinaisesti asuvalle henkilölle, jolla ei ole pienituloisuutensa ja vähävaraisuutensa vuoksi muulla tavoin mahdollisuutta saada kohtuuehtoista luottoa ja jolla on kyky suoriutua luoton takaisinmaksusta.

Sosiaalisen luoton myöntämisessä tehdään tarpeen mukaan laaja-alaista yhteistyötä eri viranomaistahojen ja palveluntuottajien kanssa. Erityisesti velkaantuneiden asiakkaiden kohdalla tiivis yhteistyö talous- ja velkaneuvonnan kanssa on välttämätöntä.

Sosiaalista luottoa myönnetään luoton pääoman puitteissa. Vuonna 2008 luottoa voidaan myöntää 300 000 €. Jatkossa kaupunginvaltuusto päättää talousarvion puitteissa luototuksen netto- tai bruttositovuuden. Takaisinmaksettavat luottoerät kartuttavat pääomaa. Luoton antaminen uusille asiakkaille keskeytetään pääoman loppuessa.

Sosiaalista luottoa myönnetään vähintään 200 euroa ja enintään 5000 euroa. Luoton määrästä päätettäessä arvioidaan hakijan kyky maksaa luotto takaisin.

Luotto maksetaan pääsääntöisesti hakijan tilille kertasuorituksena. Luoton saajan tulee jälkikäteen tosittein osoittaa, että luotto on käytetty siihen tarkoitukseen, mihin se on myönnetty.

Ennen sosiaalisen luoton myöntämistä selvitetään hakijan oikeus saada toimeentulotukea. Hakijan oikeutta saada toimeentulotukea ei voida rajata tai tuen määrää alentaa sen vuoksi, että hänellä olisi mahdollisuus saada sosiaalinen luotto.

#### 2. Sosiaalisen luoton hakijan takaisinmaksukykyä arviointi

Sosiaalisen luoton hakijan takaisinmaksukykyä arvioitaessa otetaan huomioon:

- hakijan käytettävissä olevat tulot ja varat sekä hänen ansaintamahdollisuutensa ottaen huomioon hänen ikänsä, työkykynsä ja muut olosuhteet
- hakijan tosiasialliset menot

- hakijan velat, sekä
- muut hakijan taloudelliseen asemaan vaikuttavat tekijät

Ennen sosiaalisen luoton myöntämistä asiakkaan tulee hakea kaikki hänen elämäntilanteessaan mahdolliset sosiaalietuudet.

Luoton takaisinmaksukykyä arvioitaessa hakijan tosiasiallisina menoina on perusteltua ottaa huomioon yhdenmukaisesti toimeentulotuen kanssa hänen välttämättömät menonsa, jolloin menoihin lasketaan asumis-, ravinto-, terveydenhuolto- ja vaatemenot, lasten päivähoitomenot, henkilökohtaisesta ja kodin puhtaudesta, paikallish liikenteen käytöstä, sanomalehden tilauksesta, televisioluvasta, puhelimen käytöstä, ja harrastus- ja virkistystoiminnasta aiheutuvat menot ja vastaavat jokapäiväiseen toimeentuloon kuuluvat menot. Lisäksi otetaan huomioon lainoista, veloista ja ulosotosta aiheutuvat menot täysmääräisinä sekä itsenäisen suoriutumisen edistämiseksi tarpeelliseksi harkitut menot. Toimeentulotukinormin ylittävä osa käytetään maksuvarana lainaa myönnettäessä silloin kun laina-aika ei ylitä kolmea vuotta.

Tilanteissa, jolloin sosiaalisella luotolla saneerataan velkoja, maksuvarana käytetään yksityishenkilön velkajärjestelylain ja asetuksen mukaista elinkustannusnormia.

Toimeentulotukea saavalle voidaan poikkeustapauksessa myöntää sosiaalista luottoa.

Helposti realisoitava vähäistä suurempi varallisuus edellytetään ensin realisoitavaksi. Omaisuutena ei oteta huomioon omistusasuntoa, jossa asiakas itse asuu.

Jos on perusteltua syytä olettaa, että sosiaalisen luoton saamisen jälkeen velkaantuminen jatkuu, edellytetään vapaaehtoisen kahden vuoden kestoisen luottohäiriömerkinnän hakemista Suomen Asiakastieto Oy:stä lisävelkaantumisen estämiseksi.

Ennakkosäästämistä ei pääsääntöisesti edellytetä, mutta sitä voidaan käyttää harkitusti tilanteissa, jossa sosiaalisen luoton tarve ei ole kiireellinen tai hakijalla ei ole kokemusta haetun suuruisen lainan kuukausierän maksamisesta tai hakijan luoton takaisinmaksukykyä on vaikea muulla tavoin arvioida. Ennakkosäästämistä käytettäessä luotonhakija säästää 2-3 kuukauden ajan haettavan luoton kuukausierän suuruisen summan erikseen perustettavalle lainanhoitotililleen. Ennakkosäästämistä edellytettäessä on kuitenkin huolehdittava, että sosiaalisen luoton myöntämiskäytäntö säilyy joustavana, niin että kyetään nopeaan päätöksentekoon kriisitilanteissa.

## 2. Taloudellinen ohjaus ja neuvonta

Luotonhakijalle ja luotonsaajalle järjestetään taloudellista neuvontaa ja ohjausta sosiaalisen luoton yhteydessä ja takaisinmaksuajan kuluessa.

Taloudellista neuvontaa ja ohjausta järjestetään kaikille sosiaalisen luoton hakijoille osana lainan myöntämiseen liittyvää valmistelua. Joissakin tapauksissa taloudellista neuvontaa ja ohjausta voidaan edellyttää lainan myöntämisen ehtona. Neuvontaa ja ohjausta antaa luototusta valmisteleva työntekijä.

### 3. Luoton myöntämisen esteet

Sosiaalista luottoa ei myönnetä, jos hakijan tuloista välttämättömien menojen jälkeen jää käytettäväksi niin paljon rahaa, että hän kohtuajassa pystyy säästämään hankintoihin tarvittavan määrän tai tekemään hankinnat vähitellen. Jos lainaa haetaan luottojen järjestämiseen ja asiakas selviytyy niistä tuloillaan, ei sosiaalista luottoa myöskään myönnetä.

Pääsääntöisesti luottoa ei myönnetä yritystoimintaan, poikkeuksena ammatinharjoittajat ja pienyritykset, joille voidaan myöntää luottoa työllistymistä edistäviin hankintoihin ja työllistymisen edistämiseen.

Velkajärjestelyssä olevalle henkilölle voidaan myöntää sosiaalista luottoa ainoastaan velkojien suostumuksella sosiaalisesti hyväksyttäviin tarkoituksiin.

Luottoa ei myönnetä silloin, jos on perusteltua syytä olettaa, että maksuvarasta huolimatta hakija ei tulisi suoriutumaan luoton takaisinmaksusta tai hakijalle jäisi sosiaalisen luoton myöntämisestä huolimatta järjestettävissä olevia luottoja.

### 4. Sosiaalisen luoton käyttökohteet

Sosiaalisen luoton käyttökohteita ovat:

- a. kodin hankinnat
- b. pienet kodin muutostyöt
- c. asumisen turvaaminen
- d. kuntoutumisen ja työllistymisen tukeminen
- e. velkakierteen katkaiseminen
- f. talouden hallintaan saattaminen
- g. sosiaalisen kriisin ylittäminen
- h. terveydenhuoltokulut
- i. pienyritystoiminnan tukeminen
- j. opiskelun turvaaminen
- k. tai muu hakijan itsenäiseen selviytymiseen vaikuttava meno

Sosiaalista luottoa voidaan myöntää myös sakkoihin ja rikosperusteisiin korvauksiin, jos luotto edistää hakijan kuntoutumista ja se liittyy osana hakijan kanssa sovittuun palvelu-, hoito-, kuntoutus- tai muuhun vastaavaan suunnitelmaan.

### 5. Sopimus sosiaalisesta luotosta

Sosiaalisesta luotosta tehdään kirjallinen sopimus, josta luotonantajalle annetaan kappale.

Sopimuksessa määritellään

- a. luoton käyttötarkoitus
- b. luoton määrä
- c. luoton korko sekä
- d. luoton takaisinmaksuerien suuruus ja eräpäivä sekä muut takaisinmaksuehdot

Sosiaalisesta luotosta peritään velalliselta korkolain ( 633/1982) 12 §:ssä tarkoitettu viitekorko. Luotosta maksettava korko muuttuu korkolain 12 §:ssä tarkoitettua viitekoron muutoksia vastaavasti. Sosiaalisesta luotosta ei peritä muita luottokustannuksia.

Sosiaalista luottoa ei voi käyttää muuhun tarkoitukseen kuin mihin se on myönnetty. Jos asiakas käyttää luoton muuhun tarkoitukseen, niin kyseessä on sosiaalisesta luototuksesta annetun lain 8 §:n mukainen olennainen sopimusrikkomus.

Sosiaalista luottoa koskevassa sopimuksessa määritellyjä takaisinmaksuehtoja voidaan muuttaa sopimusaikana esimerkiksi, jos luototettavan taloudellisessa tilanteessa tapahtuu muutoksia sairaudesta, työttömyydestä tai muusta siihen verrattavasta, hänestä riippumattomasta seikasta johtuen.

## 6. Sosiaalisen luoton takaisinmaksu

Luoton takaisinmaksuaika on enintään viisi vuotta ja se määräytyy velallisen maksukyvyyn mukaan. Erityisistä syistä laina-aikaa voidaan jatkaa kahdella vuodella.

Korko peritään kuukausierien yhteydessä laskettuna eräpäivänä jäljellä olevan lainapääoman mukaan.

Luoton lyhentäminen tapahtuu tasasuuruusina erinä kuukausittain. Takaisinmaksuerä on vähintään 20 euroa kuukaudessa sisältäen lyhennyksen ja koron.

Luoton takaisinmaksamisessa voidaan edellyttää suoraveloitusta.

Velallisen tulee ottaa yhteyttä luotonantajaan aina, kun hänen taloudellisessa tilanteessaan tapahtuu muutoksia, joiden vuoksi hänen takaisinmaksunsa ei onnistu sovitulla tavalla.

Jos velallisen elämäntilanteessa tapahtuu velanmaksukykyyn vaikuttavia muutoksia, voi hän voi hakea muutosta sopimuksessa määriteltyihin takaisinmaksuehtoihin.

Takaisinmaksussa voidaan antaa enintään 12 lyhennysvapaata kuukautta.

Jos velallinen jättää luottonsa takaisinmaksun suorittamatta, niin perintä tapahtuu sosiaalisesta luototuksesta annetun lain 8 §:n mukaisesti.

Perinnästä voidaan luopua erillisellä päätöksellä, jos velallisen takaisinmaksukyky on siinä määrin heikentynyt, että perintä olisi ilmeisen kohtuutonta.

Velallisella on oikeus maksaa luotto takaisin ennen sen erääntymistä ilman lisäkustannuksia.

## 7. Sosiaalisen luoton hakeminen

Sosiaalisen luoton myöntämistä arvioidaan yhdessä asiakkaan kanssa ennen hakemuksen jättämistä.

Luoton hakija ohjataan niissä tilanteissa, jossa hänelle ei muodostu maksuvaraa eikä sosiaalista luottoa myönnetä, hakemaan sovitteluratkaisua velkojien kanssa tai yksityishenkilön velkajärjestelyä.

Sosiaalista luottoa haetaan hakemuslomakkeella. Hakemukseen tulee liittää kaikki tarvittavat liitteet tuloista, menoista, varoista ja kaikista veloista, myös ulosotossa olevista ja perinnässä olevista veloista sekä verotusodistukset, luottorekisteriote ja pankkitiliotteet ja muut mahdolliset taloudelliseen tilanteeseen liittyvät asiakirjat.

Yrittäjien tulee liittää hakemukseensa lomake yrityksestä saatavasta tulosta. Sen lisäksi vaaditaan kaupparekisteriote, yrityksen tilinpäätökset, tilintarkastuskertomus viimeksi päättyneeltä tilikaudelta, tiliotteet ja/tai välitilinpäätös, yrittäjän ja yrityksen viimeiset verotodistukset sekä palkkailmoitukset, työvoimavirnaomaisen ja Kelan lausunnot, pitkäaikaisen vieraan pääoman lyhennysaikataulu ja korkokanta tms. yrityksen tai yrittäjän taloudellista tilannetta kuvaavat selvitykset.

Luoton hakijan on yksityiskohtaisesti selvitettävä mihin luotto on tarkoitus käyttää ja kuinka luotto auttaa hakijan talouden hallintaa ja itsenäistä selviytymistä.

Puutteellisen hakemuksen perusteella ei luottoa myönnetä.

## 8. Opiskelijoiden sosiaalinen luototus

Sosiaalista luottoa myönnettäessä opiskelijoille noudatetaan sosiaalisen luoton yleisten myöntämisperiaatteiden lisäksi seuraavia menettelyohjeita.

Sosiaalista luottoa myönnetään silloin, kun opiskelija ei voi saada luottohäiriömerkinnän vuoksi valtion takaamaa opintolainaa, vaikka hän muilta osin täyttää opintolainan takauksen saamisen edellytykset.

Ensisijaisesti sosiaalista luottoa myönnetään maksuhäiriömerkintään johtaneen velan pois maksamiseen, jonka jälkeen opiskelija velvoitetaan hakemaan opintotukilain mukaista opintolainan takausta.

Toissijaisesti sosiaalista luottoa myönnetään opintojen loppuun suorittamiseksi.

Luottoa myönnetään korkeintaan sama määrä, jonka hakija voisi saada valtion takaamana opintolainana ko. oppilaitokseen, kuitenkin enintään 5000 euroa. Opiskelijoiden aikaisempien lainojen yhteismäärä saa olla enintään 20 000 euroa.

Kun laina myönnetään opintojen loppuun suorittamiseksi, se maksetaan kahden kuukauden välein opiskelijan pankkitilille. Maksun yhteydessä tarkistetaan opiskelun jatkuminen opiskelutodistuksesta. Sosiaalista luottoa ei saa nostaa opintojen päättymisen tai keskeytymisen jälkeen. Opintojen keskeytymisestä tai päättymisestä tulee ilmoittaa välittömästi luoton myöntäjälle.

Pääasiallisesti opiskelijalle myönnetyn sosiaalisen luoton korot pääomitaan, eli lisätään lainapääomaan opiskelujen ajan.

Opiskelijalle myönnetyn sosiaalisen luoton takaisinmaksu alkaa viimeistään kaksi vuotta opintojen päättymisen jälkeen. Opiskelijalta peritään luoton korko heti valmistumisen jälkeen, jolloin korot erääntyvät maksettavaksi vuosineljänneksittäin.

#### **9. Päätöksen valmistelu ja päätöksenteko**

Sosiaalisen luoton valmistelusta vastaa sosiaalisen luoton tuksen sosiaaliohjaaja kanslistin avustamana. Jotta voidaan puuttua mahdollisimman varhaisessa vaiheessa takaisinmaksussa esiintyviin maksuhäiriöihin, sosiaalisen luoton tuksen takaisinmaksun seurannasta vastaa sosiaalisen luoton tuksen sosiaaliohjaaja ja kanslisti.

Sosiaalisen luoton myöntämisestä, maksuohjelmasta ja irtisanomisesta päättää viranhaltija, jolle sosiaali- ja terveyslautakunta on päätöksellään delegoinut päätös-oikeuden.

Maksuohjelman muutoksista, laina-ajan pidentämisestä yli viideksi vuodeksi, ja perinnästä luopumisesta päättää talousjohtaja.

#### **10. Muutoksen haku**

Sosiaalista luottoa koskevaan viranhaltijan tekemään päätökseen tyytymätön luotonhakija voi saattaa päätöksen sosiaali- ja terveyslautakunnan jaoston käsittelyyn. Sosiaali- ja terveyslautakunnan päätökseen voi hakea muutosta hallinto-oikeudelta. Sosiaalista luottoa koskevasta sopimuksesta johtuvat riidat käsitellään hallinto-oikeudessa sen mukaan kuin sosiaalihuoltolain 7 luvussa säädetään.