



**LAUREA**  
AMMATTIKORKEAKOULU  
*Yhdessä enemmän*

# Sosiaalinen luototus

## Kvalitatiivinen haastattelututkimus sosiaalisen luototuksen käytöstä Keski-Uudellamaalla

Valkonen, Henna



**LAUREA**  
AMMATTIKORKEAKOULU  
*Yhdessä enemmän*

**Laurea-ammattikorkeakoulu**

## Sosiaalinen luototus

Kvalitatiivinen haastattelututkimus sosiaalisen luototuksen  
käytöstä Keski-Uudellamaalla

Henna Valkonen  
Sosiaalialan koulutusohjelma  
Opinnäytetyö  
Marraskuu, 2016

Henna Valkonen

**Sosiaalinen luototus - Kvalitatiivinen haastattelututkimus sosiaalisen luototuksen käytöstä Keski-Uudellamaalla**

Vuosi 2016

Sivumäärä 63

---

Tämä opinnäytetyö toteutettiin Keravan kaupungille, joka harkitsee sosiaalisen luototuksen tarjoamisen aloittamista. Opinnäytetyössä kartoitettiin, mitä kuntien tarjoama sosiaalinen luototus on ja tutkittiin, millaisia kokemuksia sosiaalisen luototuksen järjestämisestä ja tarjoamisesta on ollut kahdessa kunnassa Keski-Uudellamaalla. Sosiaalinen luototus on sosiaalihuoltoon kuuluva luotonantoa, jonka tarkoituksena on ehkäistä ylivelkaantumista ja taloudellista syrjäytymistä. Luototuksella edesautetaan henkilön itsenäistä taloudellista selviytymistä.

Opinnäytetyö toteutettiin laadullisena tutkimuksena. Aineisto hankittiin teemahaastatteluilla, jossa haastateltiin neljää sosiaalisen luototuksen parissa työskentelevää ammattilaista kahdesta eri kunnasta. Haastatteluilla haluttiin selvittää millaisin resurssein luototusta oli kunnassa järjestetty ja millaisia hyötyjä siitä oli saatu niin asiakkaiden kuin kunnankin kannalta ja millaisia ongelmatilanteita on ilmennyt.

Tutkimuksesta kävi ilmi, että pienen kunnan resurssit luototukseen ovat rajatut. Luototuksen suurimmaksi ongelmaksi koettiin erityisesti kunnan maksimilainamäärän riittämättömyys, joka jättää ulkopuolelle juuri ne, jotka hyötyisivät luototuksesta eniten. Rajallisista resursseista huolimatta luototusprosessi kohensi luototuksen saajien taloudellista tilaa ja oman talouden hallintaa. Keravan kaupunki voi hyödyntää opinnäytetyön tuloksia sosiaalisen luototuksen järjestämisessä ja kehittämisessä.

Asiasanat: Sosiaaliset luotot, sosiaalihuolto, velkaantuminen, maksukyky, maksukyvyttömyys, tutkimuodot

Henna Valkonen

**Social lending - A qualitative research about the use of Social lending in Keski-Uusimaa**

Year	2016	Pages	63
------	------	-------	----

---

This thesis was commissioned by the City of Kerava which is considering implementing social lending. Social lending is a form of lending where social services try to prevent excessive debt problems as well as financial and economic exclusion. The purpose of social lending is also to help people independently survive with their own personal finance. The experiences that two municipalities in Keski-Uusimaa had of providing social lending were surveyed for this thesis.

This was a qualitative thesis in which data was collected with themed interviews. In the interviews, four social lending specialists from the two different municipalities were interviewed. The purpose of the interviews was to discover how social lending was arranged and what kind of resources the municipalities used; as well as to establish the benefits and problems of social lending for both customers and municipalities.

The data revealed that small municipalities are limited in resources. In particular, insufficient maximum credit was pinpointed as the biggest issue in social lending, which excluded those who would benefit from it the most. The fact remains that the crediting process improves both the financial situation and personal finance of the beneficiaries. The City of Kerava can use and benefit from the results of this thesis when they are starting and developing social lending.

Keywords: Social credits, social lending, social welfare, indebtedness, solvency, insolvency, forms of support

## Sisälllys

1	Johdanto.....	7
2	Työn tausta, tarkoitus ja tavoitteet .....	8
3	Sosiaalinen luototus osana sosiaalipalveluja .....	9
	3.1 Sosiaalipalvelut .....	10
	3.2 Sosiaalisen luototuksen tarkoitus .....	11
4	Sosiaalisen luototuksen järjestäminen kunnissa.....	12
	4.1 Rahoitus.....	14
	4.2 Yhteistyötahot .....	15
	4.3 Sosiaalisen luoton luotonsaajat .....	16
	4.3.1Velkaantuneet .....	16
	4.3.2Yrittäjät .....	17
	4.3.3Opiskelijat .....	18
5	Luoton käyttötarkoitukset .....	19
6	Luoton myöntäminen .....	20
	6.1 Hakijan takaisinmaksukyvyyn arviointi.....	21
	6.2 Sosiaalista luottoa koskeva sopimus.....	23
	6.3 Luoton takaisinmaksu.....	24
7	Taloudellinen neuvonta ja ohjaus .....	26
8	Sosiaalinen luototus ja toimeentulotuki.....	27
9	Asiakkaan oikeusturva .....	29
10	Opinnäytteen toteutus.....	30
	10.1 Laadullinen tutkimus.....	31
	10.2 Haastattelu tutkimusmenetelmänä.....	32
	10.3 Aineiston analyysi .....	35
11	Haastattelun tulokset .....	36
	11.1 Luoton järjestämisen prosessi kunnalle.....	37
	11.1.1 Henkilöstöressurit.....	37
	11.1.2 Luototuksen budjetti .....	38
	11.1.3 Luoton takaisinmaksu .....	40
	11.1.4 Kunnan luototuksesta saamat hyödyt .....	42
	11.1.5 Kunnalle luototuksesta aiheutuvat haitat.....	44

11.2	Luottoa saavat asiakkaat.....	44
11.2.1	Asiakasprosessi .....	45
11.2.2	Asiakasryhmät .....	47
11.2.3	Asiakkaiden luototuksesta saama hyöty .....	49
11.3	Ohjaus ja neuvonta .....	51
12	Johtopäätökset ja pohdinta.....	52
13	Oma oppimisprosessini .....	56
14	Luotettavuus ja eettisyys.....	58
	Lähteet.....	62

## 1 Johdanto

Tämä opinnäytetyö käsittelee kuntien sosiaalipalveluina tarjottavaa sosiaalista luototusta. Opinnäytetyö on tehty kvalitatiivisena eli laadullisena tutkimuksena ja aineistoon on haastateltu neljää sosiaaliasemalla sosiaalisen luototuksen parissa työskentelevää ammattihenkilöä. Opinnäytteen tilaajana on Keravan sosiaalitoimi, jossa mietitään sosiaalisen luototuksen tarjoamisen aloittamista. Opinnäytteeltä toivottiin selvitystä siitä, mitä sosiaalinen luototus on, ja mitä kokemuksia lähikunnissa siitä on saatu.

Sosiaalinen luototus on kuntien vapaaehtoista omaa luotonantoa asukkailleen sosiaalitoimiston kautta. Sosiaalinen luototus mahdollistaa pienituloisille kunnan asukkaille mahdollisuuden saada kohtuuehtoista lainaa esimerkiksi kodin hankintoihin. Sosiaalisella luotolla kuitataan usein myös jo olemassa olevia lainoja ja saadaan asiakkaan velkakierre hallintaan. Luoton seurannan ohella luototuksen asiakkaille tarjotaan taloudellista ohjausta ja neuvontaa.

Tutkielman teoreettinen viitekehys pohjaa sosiaalisesta luototuksesta annettuun lakiin, sekä Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriön ohjeistukseen lain soveltamisesta. Taustatietoa on saatu Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitoksen tekemästä kuntakyselystä luototusta koskien. Käsitellen läpi luototuksen lakipykälät ja selvennän niitä lähemmäs käytäntöä soveltamisohjeiden avulla.

Tutkielman tutkimusosuus on tehty kvalitatiivisena tutkimuksena teemahaastattelun menetelmällä. Haastatteluaineisto on analysoitu teemoittelemalla ja aineistosta tärkeinä esiin nousseet teemat on käsitelty Haastattelun tulokset -osiossa. Haastateltavat selvittivät haastatteluissa laajasti oman kuntansa luototuksen toimintaa ja millaisin resurssein sitä kunnassa järjestetään. Haastattelussa käsiteltiin myös millainen asiakasprosessi on ja millaisia hyötyjä asiakas luototuksesta saa, ja miten luototus on hyödyksi myös kunnalle. Teemaa käsiteltiin niin yleisellä tasolla kuin spesifeinä haastateltavan kunnan tilanteinakin.

Tutkielman tarkoituksena on saada kattava tietopaketti ja kokemustietoa luototuksesta Keravalle, jotta he voivat miettiä luototuksen aloittamista omille kuntalaisilleen. Pohdin haastattelun tuloksista saatua tietoa Johtopäätökset ja pohdinta -luvussa. Lähikunnista saatu kokemustieto oli monipuolista ja yksityiskohtaista, ja Kerava voi hyödyntää sitä miettiessään, millä resursseilla ja toimenpiteillä luototusta voitaisiin juuri Keravalla tarjota, jotta siitä hyödyttäisiin mahdollisimman monipuolisesti. Lopussa käyn läpi vielä omaa oppimisprosessiani opinnäytteestä.

## 2 Työn tausta, tarkoitus ja tavoitteet

Keravan kaupungin sosiaalitoimessa on jo useiden vuosien ajan mietitty sosiaalisen luototuksen käyttöönottoa kunnassa. Aihetta ei ole kuitenkaan viety koskaan pidemmälle, eikä selvitetty luototuksen kannattavuutta pienen kunnan kohdalla. Keravan sosiaalitoimesta tarjottiin Laurea ammattikorkeakoululle opinnäyteaiheeksi sosiaalisen luototuksen selvitystä ja kokemuksia Keravan lähikunnista tukemaan Keravan omaa päätöstä luototuksen mahdolliselle käynnistämiseksi. Opinnäytteen ja virkamiesesityksen pohjalta Keravan sosiaali- ja terveyslautakunta tekee päätöksen aloitetaanko sosiaalinen luototus Keravalla vuoden 2017 alussa.

Työn tilaajan kanssa pidetyssä palaverissa kunnan kiinnostuksen kohteiksi nousi erityisesti Keski-Uudenmaan lähikuntien, eli ns. Kuumakuntien kokemukset luototuksesta, sekä luototuksen kattava selvittäminen lakien ja sovellusohjeiden avulla. Lähikunnilta toivottiin kokemuksia etenkin luototuksen käytön tasosta, luototuksen hyödyistä ja haitoista, sekä kunnalle aiheutuvista kustannuksista ja resursseista. Opinnäytteestä toivottiin kaksiosaista työtä, jossa yhtenä pääalueena on selonteko sosiaalisesta luototuksesta annetusta laista ja sovellusohjeista ja toisena alueena lähikuntien kokemuspohja.

Opinnäytteen tarkoituksena on kartoittaa sosiaalisen luototuksen ohjeistuksia ja Keravan lähikuntien kokemuksia luototuksen järjestämisestä. Kartoitan



myös mitä hyötyä ja haittaa luototuksesta on kunnalle ja luotonsaajalle, millä kriteerein luottoa on saatavissa ja mitkä ovat luototuksenannon kustannukset ja resurssivaatimukset kunnalle ja yhteistyötahoille. Lisäksi paneudun siihen, miten Keravan lähikunnat ovat järjestäneet ohjausta ja neuvontaa luotonsaajille.

Opinnäytteen tavoitteena on tarjota Keravan sosiaalitoimelle kattava kuvaus siitä, mitä sosiaalinen luototus on, sekä tuoda esiin luototusta tarjoavien lähikuntien kokemuksia, jotka ovat tukena Keravan omaa luototuksen aloittamista pohdittaessa ja päätettäessä. Keravan lähikunnissa sosiaalinen luototus on käytössä Tuusulassa, Järvenpäässä ja Hyvinkäällä. Nurmijärvellä ja Sipoossa luototusta ei ole otettu käyttöön.

### 3 Sosiaalinen luototus osana sosiaalipalveluja

Opinnäytteen tietoperusta pohjaa sosiaalisesta luototuksesta annettuun lakiin, sekä Sosiaali- ja terveysministeriön laatimaan ohjeistukseen sosiaalisesta luototuksesta. Sosiaalista luototusta on tutkittu ja tilastoitu Terveysten ja hyvinvoinnin laitoksella kuntakyselyissä, mutta muutoin sosiaalista luototusta on tutkittu ja käsitelty todella niukasti. Tästä johtuen keskitynkin työni tietoperustassa olennaisimpiin lähteisiin, eli lakiin ja sen soveltamisohjeisiin. Keskeisiksi käsitteiksi aihetta tutkiessa nousee sosiaalinen luototus, luototuksen järjestäminen, luotonsaajat, ylivelkaantumisen ennaltaehkäisy, velkakierteen katkaiseminen, sosiaalihuolto ja taloudellinen syrjäytyminen.

Kunta voi myöntää sosiaalista luottoa henkilölle, joka ei voi pienien tulojensa tai vähävaraisuutensa vuoksi saada kohtuuehtoista luottoa muulla tavoin, mutta jolla on kyky suoriutua lainan takaisinmaksusta. Terveysten ja hyvinvoinnin laitoksen sosiaalisen luototuksen 2013 tehdyn kuntakyselyn mukaan sosiaalinen luototus on ollut vuonna 2013 käytössä 29 kunnassa ja sosiaalisia luottoja myönnettiin vuonna 2013 yhteensä 1053 henkilölle. Keskimääräinen myönnettyjen luottojen suuruus oli 3500 euroa. Luoton saajista 40 prosenttia

oli opiskelijoita, kolmannes palkansaajia ja neljännes eläkeläisiä. Luottoa myönnettiin useimmiten kulutus- ja ulosottovelkoihin sekä talouden hallintaan saamiseen. Useissa kunnissa on määritelty luoton enimmäisraja henkilöä kohden, joka vaihteli kunnasta riippuen 2000 eurosta 15 000 euroon. Luoton takaisinmaksuaika vaihteli kolmesta kuukaudesta viiteen vuoteen. (Virtanen, 2014: 2-4.)

### 3.1 Sosiaalipalvelut

Kunnat ovat sosiaalihuoltolakiin (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014) nojaten veloitettuja järjestämään kuntalaisilleen sosiaalipalvelut. Kiireellisissä tilanteissa sosiaalipalveluita on tarjottava myös kunnissa oleskeleville niin ettei oleskelijan oikeus välttämättömään huolenpitoon ja toimeentuloon vaarannu, mutta pääsääntöisesti sosiaalipalvelujen järjestämisestä vastaa aina henkilön oma kotikunta. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2016.)

Sosiaalihuollon järjestäminen vie kuntien ja kuntayhtymien menoista noin 22 prosenttia. Sosiaalihuoltolaissa määritellään sosiaalihuollon tarkoituksiksi edistää ja ylläpitää hyvinvointia sekä sosiaalista turvallisuutta, vähentää eriarvoisuutta, edistää osallisuutta. Sosiaalihuoltolain 1 § nojalla turvataan kaikille tarpeenmukaiset ja yhdenvertaiset sosiaalipalvelut ja hyvinvointia edistävät toimenpiteet. Kunnissa järjestetään sosiaalihuollon ohjausta ja neuvontaa sekä rakenteellista sosiaalityötä hyvinvoinnin edistämiseksi. (Uotinen, 2015.)

Kunnan tulee järjestää sosiaalipalveluja kuntalaisilleen jokapäiväisestä elämästä selviytymiseen, asumiseen liittyviin tuen tarpeisiin sekä taloudellisen tuen tarpeisiin. Sosiaalipalveluilla torjutaan myös sosiaalista syrjäytymistä ja edistetään osallisuutta. Sosiaalipalveluiden piiriin kuuluu myös äkillisiin kriisitilanteisiin ja lähisuhde- ja perheväkivallasta aiheutuneen tuen tarpeisiin vastaaminen. Sosiaalipalveluilla tuetaan myös lasten tasapainoista kehitystä ja hyvinvointia, sekä tarjotaan tukea myös fyysisiin, psyykkisiin, sosiaalisiin tai

kognitiivisiin ongelmiin. Myös päihteidenkäyttäjät, mielenterveysongelmaiset, sairaat, vammautuneet ja ikääntyneet ovat tuki- ja palvelutarpeineen sosiaalipalveluiden asiakaskuntaa. (Sosiaalipalvelut 2016.)

Palvelutarpeen arvioinnilla selvitetään asiakkaan tarve sosiaalipalveluihin. Palvelutarpeen arviointi tehdään viipymättä ja akuutit palvelut järjestetään heti. Arvioinnissa asiakkaan tietoon tuodaan hänen lainsäädäntöön perustuvat oikeutensa ja velvollisuutensa ja selvitetään erilaisia vaihtoehtoja palveluiden toteuttamisessa. (Sosiaalipalvelut 2016.)

Yleisiin sosiaalipalveluihin kuuluvat sosiaalityö ja sosiaaliohjaus, sosiaalinen kuntoutus, perhetyö, asumispalvelut, kotipalvelu ja kotihoito, laitoshoido, omaishoidon tuki, päihde- ja mielenterveystyö, kasvatus- ja perheneuvonta, sekä lapsen ja vanhemman välisten tapaamisten valvonta. Erityislainsäädännön perusteella tarjottavia kunnallisia sosiaalipalveluja ovat esimerkiksi toimeentulotuki, lastensuojelu, kuntouttava työtoiminta, kotouttaminen ja vammaispalvelut. Palvelut jaotellaan usein selkeyden vuoksi lapsiperheiden, aikuisten ja ikäihmisten palveluihin, sillä eri palveluja ja niitä ohjaavaa lainsäädäntöä on paljon. Lapsiperheiden palveluja ovat esimerkiksi kotipalvelu, perhetyö ja kasvatus- ja perheneuvonta. Ikäihmisillä puolestaan kotipalvelu, liikkumista tukevat palvelut ja laitoshoido. (Sosiaalipalvelut 2016.)

Useimmat sosiaalipalvelut ovat määrärahasidonnaisia, joiden myöntämisessä kunta voi käyttää harkintaa lain mukaisissa puitteissa. Kunnallisia palveluja täydennetään yritysten ja järjestöjen tarjoamalla sosiaalipalveluilla. Lisäksi kunta voi ostaa sosiaalipalveluita yksityisiltä palveluntuottajilta. (Sosiaalipalvelut 2016.)

### 3.2 Sosiaalisen luotonuksen tarkoitus

1 § ” Sosiaalinen luotonus on sosiaalihuoltoon kuuluvaa luotonantoa, jonka tarkoituksena on ehkäistä taloudellista syrjäytymistä ja ylivelkaantumista sekä

edistää henkilön ja perheen itsenäistä suoriutumista.” (Laki sosiaalisesta luototuksesta 1133/2002)

Sosiaalinen luototus on osa kunnan sosiaalihuoltoa, ja siitä vastaa jokainen kunta itse. Luototuksen tarjoaminen on kunnille vapaaehtoista. Sosiaalihuoltolain mukaan sosiaalihuollon tarkoituksena on yksityisen henkilön, perheen tai yhteisön sosiaalisen turvallisuuden ja toimintakyvyn edistäminen ja turvaaminen, sekä ylivelkaantumisen estäminen. Yksilöiden ja perheiden osallistumista ja omavaraisuutta voidaan tukea ongelmien toimivalla ennaltaehkäisyllä sekä saavutettavissa olevilla palveluilla. Vähävaraisten ja pienituloisten yksilöiden ja perheiden ongelmat ovat monimuotoisia ja mahdollisuudet päästä irti köyhyydestä ovat huonot. Heikko taloudellinen asema vaikuttaa yksilöön ja perheeseen sekä vaikeuttaa omatoimista suoriutumista. (Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö 2003: 10.)

Sosiaalinen luototus on kiinteästi yhteydessä kunnan sosiaalihuoltoon. Se tarjoaa kunnalle keinon edistää vähävaraisten kuntalaisten itsenäistä selviytymistä taloudellisissa ongelmissa. Sosiaalinen luototus on kohtuuehtoista, ja näin ollen sen avulla voidaan korjata ja ehkäistä taloudellisiin ongelmiin liittyviä terveydellisiä ja sosiaalisia ongelmia sekä taloudellista syrjäytymistä. Luoton hakemisen ja takaisinmaksuajan aikana luoton saanut asiakas voi saada ohjausta ja neuvontaa talousasioissa sekä muissa elämänhallinnan ongelmissa. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2003: 10.)

#### 4 Sosiaalisen luototuksen järjestäminen kunnissa

2 § ”Kunta voi järjestää sosiaalista luototusta päättämässään laajuudessa. Jos kunta päättää järjestää sosiaalista luototusta, kunnan tulee määrittellä sosiaalisen luoton myöntämisen perusteet ottaen huomioon, mitä tässä laissa säädetään.” (Laki sosiaalisesta luototuksesta 1133/2002)

Jokainen kunta päättää itse sosiaalisen luoton käyttöönotosta. Sen järjestäminen on lakiin perustuva vapaaehtoinen tehtävä, ja kuntien on mahdollista järjestää sitä osana kunnan sosiaalihuoltoa määrittelemällään tavalla. Kuntalaisilla ei ole sosiaaliseen luottoon subjektiivista oikeutta. Kun kunta päättää ottaa sosiaalisen luoton käyttöön, on kunnan velvollisuutena määritellä kuntakohtaiset perusteet luoton saamiseen. Perusteet nojaavat sosiaalisesta luototuksesta annettuun lakiin ja yleisiin sosiaalihuollon säännöksiin, sekä yleisiin hallinto-oikeudellisiin periaatteisiin kuten yhdenvertaisuuden, objektiivisuuden, tarkoitussidonnaisuuden ja suhteellisuuden periaatteisiin. Kuntalaki (Kuntalaki 365/1995) 29 § velvoittaa kunnan tiedottamaan asukkailleen sosiaalisen luoton käynnistämiseen liittyvistä suunnitelmissa, asian käsittelystä sekä ratkaisuista, kuten millä perusteilla luototusta kunnassa jatkossa myönnetään. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2003: 11-13.)

Sosiaalisen luoton tavoitteena on saada luototus asiakasta kannustavaksi ja toimeentulotukea ja muuta sosiaaliturvaa täydentäväksi tukimuodoksi. Kuntakohtaisissa perusteissa luoton myöntämiseen tulee perustella sosiaaliin luottoihin kunnassa käytettävissä oleva pääoma, kenelle ja millaisiin tarkoituksiin luottoa myönnetään, luoton myöntämisen esteet, koron määräytymisen periaatteet sekä yleinen yläraja ja laina-ajan maksimipituus myönnettäville luottoille. Näiden lisäksi kunnan on määriteltävä millä tavoin kunnassa haetaan sosiaalista luottoa ja miten asiakkaita ohjataan tilanteissa joissa jaettavissa oleva pääoma on tilapäisesti loppunut. Kunnan tulee myös määritellä miten luototustoimintaan liittyvä taloudellinen neuvonta ja ohjaus järjestetään, sekä mitkä ovat luoton perintäkäytännöt. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2003: 11-13.)

Sosiaalinen luotto perustuu aina asiakaskohtaiseen harkintaan, jolloin arvioidaan asiakkaan kanssa tämän olosuhteita ja kykyä suoriutua takaisinmaksusta. Kunnan tulee sovittaa sosiaalinen luototus osaksi niitä toimenpiteitä, joilla pyritään ehkäisemään taloudellista syrjäytymistä ja edistämään omatoimista suoriutumista, jotta käytössä olisi mahdollisimman kattava toimeentulotukeva järjestelmä. Kunnat päättävät toimeentulotuesta annetun lain (Laki toi-

meentulotuesta 1412/1997) 13 §:n nojalla ehkäisevän toimeentulotuen myöntämisperusteistaan, joten nämä tulee huomioida sosiaalista luototusta käynnistäessä, sillä sosiaalinen luototus ja ehkäisevä toimeentulotuki ovat tarkoituksessaan ja kohderyhmässään lähellä toisiaan. Ehkäisevä toimeentulotuki on koettu Sosiaali- ja terveysministeriön mukaan hyväksi akuuteissa kriiseissä, kun sosiaalinen luototus on antanut mahdollisuudet puuttua pitkäaikaisiin ja vaikeutuviin talousongelmiin kuten velkakierteen katkaisemiseen. Luototus antaa ehkäisevää toimeentulotukea laajemman mahdollisuuden tehdä valintoja ja kartuttaa varallisuutta. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2003: 11-13.)

#### 4.1 Rahoitus

3 § ”Kunnalle sosiaalisen luototuksen järjestämisestä aiheutuviin toimintamenoihin sovelletaan sosiaali- ja terveydenhuollon suunnittelusta ja valtiosuudesta annettua lakia (733/1992), jollei lailla toisin säädetä. Toimintamenoina ei pidetä sosiaalisen luototuksen luottopääomasta tai luottotappioista aiheutuvia menoja.” (Laki sosiaalisesta luototuksesta 1133/2002)

Kunnat saavat sosiaalisen luototuksen järjestämiseen valtiosuutta, jonka turvin huolehditaan luototuksen järjestämisestä lain määrittelemien tavoin. Kunta vastaa itse sosiaalisesta luototuksesta tarvittavasta pääomasta ja luottotappioista. Luottopääoma voidaan varata kunnan verotuloista, tai ottaa lainaa kunnan talousarviolainojen yhteydessä. Kunta saa luottoina myönnetyn pääoman takaisin luototettavien suoritusten kautta, joten lainapääoma ei ole varsinaista kustannusta kunnille. Myönnettyistä luotoista saa periä enintään korkolain (366/1982) 12 §:ssä tarkoitettua viitekorkoa. Korkotulo muodostuu kunnalle joko voitoksi tai sillä voidaan kattaa kunnan luototukseen ottaman lainan korkomeno. Jotta luottotappiot voidaan minimoida, kunnan tulee huolehtia luottojen takaisinmaksun seurannasta ja puuttua maksuhäiriöihin heti niiden ilmaantuessa. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2003: 15-16.)

Kunta voi myös ulkoistaa osan luototukseen liittyvistä palveluista. Yksityiseltä palveluntuottajalta voidaan hankkia esimerkiksi luottojen laskutukseen ja perintään liittyviä palveluita, sekä taloudellista ohjausta ja neuvontaa luototuksen hakijoille. Ohjauksen ja neuvonnan järjestämistä ostopalveluna harkittaessa kunnan tulee ottaa huomioon, että palvelun tarjoaminen on ensisijaisesti talous- ja velkaneuvonnan tehtäväaluetta. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2003: 15.)

#### 4.2 Yhteistyötahot

Järjestämisvastuu sosiaalisesta luototuksesta kuuluu kunnan sosiaalihuollolle. Luototus voi olla sekä sosiaalityön työmenetelmä, että sosiaalityön tarvetta ehkäisevä toiminto. Luototuksen työprosessien suunnittelussa voidaan kehittää tehtävärakenteita niin, että pystytään hyödyntämään mahdollisimman monipuolisesti osaamista eri ammattiryhmistä, kuten etuuskäsittelijöistä, sionomeista ja sosiaalityöntekijöistä. Yhteistyöverkostot ovat tärkeitä sosiaalista luototusta järjestettäessä, ja hallintorajoja ylittävää asiantuntemusta ja yhteistyötä järjestetään esimerkiksi ulosottomiehen, työvoimahallinnon ja paikallisten pankkien kanssa. Erityisen hyödylliseksi on koettu yhdistää sosiaalityön ja velkaneuvonnan asiantuntemusta. Luototustoiminnan käynnistämisen vaiheessa luodut toimivat yhteistyökäytännöt sosiaalityön ja talous- ja velkaneuvonnan kesken joko omassa kunnassa tai laajemmassa yhteistyöverkossa ovat ensiarvoisen tärkeitä. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2003: 14.)

Luototusta voidaan järjestää myös yhteistyössä muiden kuntien kanssa seudullisena yhteistyönä, mistä on saatu runsaasti positiivisia kokemuksia eri hankkeiden ja projektien kautta. Esimerkiksi Hämeenlinnan seudun kunnat ovat järjestäneet Verkostoituvat erityispalvelut -hankkeen, jonka myötä yhteistyö on konkretisoitunut sosiaalitoimen seutusopimukseksi. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2003: 14.)

### 4.3 Sosiaalisen luoton luotonsaajat

Sosiaalista luottoa voidaan myöntää pienituloiselle tai vähävaraiselle henkilölle. Luoton myöntäminen edellyttää aina asiakkaalta maksuvaraa, eli kykyä maksaa luotto takaisin esimerkiksi työtulon tai eläkkeen perusteella. Asiakasyhmää yhdistää pienituloisuuden ja vähävaraisuuden lisäksi se, ettei heillä ole mahdollisuutta saada kohtuuehtoista luottoa muualta esimerkiksi maksuhäiriömerkinnän tai puuttuvien vakuuksien vuoksi. Hakijan tulee perustella luottoa hakiessaan subjektiivinen tarve luoton saantiin. Hakemuksen jälkeen sosiaalisen luoton vastuutyöntekijä arvioi hakijan objektiivista tarvetta, eli kuuluuko hakija kunnan määrittelemien perusteiden mukaiseen asiakaskuntaan ja voiko hän osoittaa takaisinmaksukykyä. Lisäksi työntekijä varmistaa, ettei sosiaalinen luotto vaaranna hakijan oikeutta toimeentulotukeen. Mikäli asiakas kuuluu potentiaaliseen asiakaskuntaan, hänen subjektiivinen lainantarpeensa on selvitetty ja objektiivisesti hyväksytty, voidaan hänelle myöntää sosiaalinen luotto. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2003: 17-18.)

Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen vuonna 2013 tekemän sosiaalista luottoa koskevan kuntakyselyn mukaan sosiaalisen luoton saaneista suurin osa oli yhden hengen talouksia. Miehistä 60 prosenttia oli yksinasuvia ja naisista 45 prosenttia asui yksin. Naisista yksinhuoltajia oli 20 prosenttia. Luottoa saaneista asiakkaista noin 40 prosenttia oli opiskelijoita, kolmannes palkansaajia ja neljännes eläkeläisiä. Vuonna 2010 tehtyyn kyselyyn nähden palkansaajien määrä oli kolmen vuoden aikana lisääntynyt ja eläkeläisten vähentynyt. Eniten luottoja myönnettiin opiskelijoille, sekä ikäryhmälle 25-34 -vuotiaat. (Virtanen 2014: 3, 5-6.)

#### 4.3.1 Velkaantuneet

Pienituloisen ja vähävaraisen talous on haavoittuva ja mahdollisuudet taloudenhallintaan ovat rajalliset. Odottamattomat menot saattavat johtaa helpos-



ti ylivelkaantumiseen ja se edelleen ulosottotoimenpiteisiin. Velkojen lyhentäminen on hidasta, ja maksuvarat kuluvat korkoihin. Ulosottomenot puolestaan muodostavat usein myös toimeentulotukeen oikeuttavan vajeen. Sosiaalisella luotolla ulosoton saatavia maksettaessa velanhoitomenot saadaan kohtuullistettua ja velallisen käytettävissä olevat tulot kohoavat, jolloin hänen sosiaalinen toimintakykynsäkin usein paranee. Sosiaalisen luototuksen taloudellisen neuvonnan ja ohjauksen avulla voidaan parantaa velkaantuneen henkilön taloudellista tietoa ja taitoa ja vaikuttaa kulutustottumusten muutokseen. Kun velanhoitomenot saadaan sosiaalisella luotolla hallintaan, luoton saajan taloudellinen tilanne kohentuu sen verran, ettei tarvetta toimeentulotukeen enää välttämättä muodostu. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2003: 18.)

Sosiaalisella luotolla voidaan tasapainottaa myös taloudellisen tilanteen epävakaisuutta, joka on syntynyt esimerkiksi työttömyyden vuoksi. Kun lyhytaikainen epävakaasi saadaan luotolla hallintaan, hakijan maksukyky ja edellytykset hoitaa taloudelliset velvoitteet voivat jatkossa kohtuullistua. Sosiaalisen luototuksen myöntämistä puoltavat tällaisessa tilanteessa esimerkiksi hakijan pitkä työhistoria, vähäinen toimeentulotuen käyttö ja pienivelkaisuus. Luoton tarve syntyy usein myös elämäkriisien seurauksena johtuvista talouden heikentymistä, kuten avioerosta tai puolison kuolemasta. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2003: 19.)

#### 4.3.2 Yrittäjät

Sosiaalista luottoa voidaan myöntää työllistymistä edistäviin hankintoihin ja työllistämisen edistämiseen, mikä tuo yrittäjät yhdeksi sosiaalisen luoton asiakasryhmistä. Luottoa ei kuitenkaan voida myöntää yrittäjälle joka saa samaan aikaan yritystukia. Mikäli luotto jää alle 2000 euron työllistymiseen liittyvissä hankinnoissa, ei päällekkäisyyksiä yleensä yritystukien kanssa synny, mutta sosiaalisen luoton pääoman suuruuden kasvaessa esimerkiksi yritystoimintaan liittyvien koneiden ja laitteiden hankkimista varten, on päällekkäi-

syydet yritystukien kanssa mahdollisia. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2003: 20.)

Yrittäjän tulee antaa oma selvitys tuloistaan, joissa kausiluontoiset tulot voidaan jaksottaa pidemmälle ajalle harkintaa käyttäen. Tilannetta arvioitaessa on otettava huomioon myös yrittäjän ja mahdollisen perheen muut olosuhteet ja niiden vaikutus yrityksen tulokseen. Yrittäjän tuloja selvitettyä on usein tarpeen selvittää myös yrityksen taloustilanne, onko yrityksen toiminta ollut aiemmin kannattavaa ja onko yrittäjällä mahdollisuudet saada tarpeellinen toimeentulonsa tulevaisuudessa yritystoiminnastaan, sekä seuraukset mitä yritystoiminnan lopettamisesta koituisi. Selvityksessä on tarpeellista selvittää erityisesti yrittäjän omassa käytössä olevien varojen määrä. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2003: 20.)

#### 4.3.3 Opiskelijat

Opiskelijoiden ensisijainen toimeentulojärjestelmä on opintotuki, joka koostuu opintorahasta, asumislisästä ja valtion takaamasta opintolainasta. Opintolaina on toimeentulotukeen nähden ensisijainen tukimuoto. Opiskelija voi kuitenkin saada toimeentulotukea, mikäli ensisijaisista etuuksista huolimatta aiheutuu toimeentulotukivajetta. Eduskunnan sosiaali- ja terveysvaliokunta on linjannut toimeentulolakia koskeneesta hallituksen esityksestä (HE 217/1997 vp) antamassaan valiokuntamietinnössä (StVM 33/1997 vp), että opiskelijan ollessa tilanteessa jossa ei voi esimerkiksi luottohäiriöstä johtuen saada valtion takaamaa opintolainaa, tulee opiskelijalle järjestää vastaavin ehdoin muu mahdollisuus rahoittaa opintojaan lainalla. Mikäli tällaista mahdollisuutta ei ole käytettävissä, voidaan opintoja rahoittaa toimeentulotuella. Opintolainan valtioneuvoston ei myönnetä opiskelijalle, jolla on luottorekisteriin rekisteröity maksuhäiriö, paitsi jos maksuhäiriön aiheuttanut velka on suoritettu tai maksuhäiriövelka on määrältään vähäinen ja sen rekisteröinnistä on kulunut kohtuullisen pitkä aika. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2003: 21-22.)

Sosiaalista luottoa voidaan käyttää korvaamaan opintolainaa opiskelijalle, joka ei maksuhäiriömerkinnän vuoksi saa valtion takausta. Opiskelijoille luottoa myönnettäessä tulee kuitenkin ottaa huomioon, että heillä voi olla oikeus toimeentulotukeen, eikä tuen määrää voida sosiaalisesta luototuksesta annetun lain 10 §:n nojalla rajata tai tuen määrää alentaa luotosta johtuen. Maksuhäiriön vuoksi opintolainaoikeutensa menettäneelle opiskelijalle tulisikin myöntää sosiaalista luottoa ensisijaisesti niissä tilanteissa, joissa opiskelijan maksuhäiriön velan hoitaminen sosiaalisella luotolla mahdollistaisi opiskelijaa saamaan valtioneuvoston opintolainalle. Kunta voi harkita luoton myöntämistä opiskelijalle myös tilanteissa, joissa luotolla voidaan edesauttaa opiskelijan keskeneräisten opintojen loppuunsaattamista. Opiskelijalle myönnetyn sosiaalisen luoton takaisinmaksussa tulee ottaa huomioon ettei luoton takaisinmaksuvelvoite vaaranna opintojen etenemistä, vaan luoton takaisinmaksu tulisi aloittaa vasta opintojen päätyttyä. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2003: 21-22.)

## 5 Luoton käyttötarkoitukset

Sosiaalista luottoa voidaan myöntää tarkoituksiin, joilla voidaan ehkäistä taloudellista syrjäytymistä ja ylivelkaantumista, sekä edistää henkilön itsenäistä suoriutumista. Perusteltuja syitä ovat esimerkiksi talouden hallintaan saattaminen, kriisitilanteen ylittäminen, velkakierteen katkaisu, työllistymisen edistäminen, asumisen turvaaminen ja kodin erilaiset hankinnat. Hankintoihin suunnatut luotot parantavat hakijan taloustilannetta välillisesti, mikäli luoton avulla voidaan välttää rahoitusyhtiöiden tarjoamat kalliimmat kulutusluotot. Hankintoihin käytetyissä luotoissa korostuu myös muut kuin taloudenhallintaa parantavat vaikutukset, kuten psykososiaaliset vaikutukset siitä kun luotto-markkinoiden ulkopuolelle joutuneet henkilöt ovat voineet toteuttaa itselleen tärkeitä ja välttämättömiä hankintojaan. Lisäksi sosiaalisen luoton avulla voidaan saada velkaantuneelle henkilölle ulosottoon kertyneitä kunnallisia maksuja takaisin. Sosiaalista luottoa voidaan myöntää myös sakkoihin ja rikoskorvauksiin, mikäli luotonsaanti edistää hakijan kuntoutumista ja on osana haki-

jan sovittua palvelu-, hoito- tai kuntoutussuunnitelmaa. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2003: 23.)

Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen kuntakyselyssä yleisimmiksi syiksi sosiaalisen luoton myöntämiseen nousivat kulutusluotot ja ulosottovelat, sekä talouden saattaminen hallintaan. Velat näkyvät luototuksessa myös suuren opiskelijamäärän kautta, joka ei ole saanut opintolainan valtiontakausta maksuhäiriöstä johtuen. (Virtanen 2014: 3.)

## 6 Luoton myöntäminen

4 § ”Sosiaalinen luotto voidaan myöntää perustellusta syystä henkilölle, jolla ei ole pienituloisuutensa ja vähävaraisuutensa vuoksi muulla tavoin mahdollisuutta saada kohtuuehtoista luottoa ja jolla on kyky suoriutua luoton takaisinmaksusta.” (Laki sosiaalisesta luototuksesta 1133/2002)

Sosiaalihuoltolain mukaan kunta huolehtii sosiaalihuollon järjestämisestä asukkailleen. Sosiaalinen luototus osana sosiaalihuoltoa kuuluu myös hakijan asuinkunnan järjestettäväksi, ja asiakas hakee luototusta hakemuksella. Sosiaaliseen luototukseen pätee sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annettu laki ja hallintomenettelylaki. Sosiaalihuollon on asiakaslain mukaan perustuttava päätökseen, joten kunnan tehtävänä on tehdä päätös luoton myöntämisestä tai hylkäämisestä perusteluineen. Luoton myöntävässä päätöksessä tulee mainita luoton suuruus, luotosta perittävä korko sekä luoton käyttötarkoitus. Ennen luoton myöntämistä hakijalle on annettava tiedoksi kunnan määrittelemät sosiaalisen luoton myöntämisen perusteet. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2003: 27.)

Luoton myöntämistä valmisteltaessa hakijan kokonaistilanteen tarkastelu yhdessä hakijan kanssa on tärkeää. Luototuksesta vastaavalla sosiaalihuollon viranomaisella on velvollisuus selvittää erilaiset vaihtoehdot ja tukitoimet joihin hakijalla olisi mahdollisesti oikeus. Eri vaihtoehtojen vaikutuksia voidaan yh-

dessä verrata sosiaalisen luotonsaannin vaikutuksiin. Hakijalle tulee selvittää luototuksen hakemisen ja vireillepanon kulku, sekä miten hakijan tulee itse asiassa menetellä. Mikäli sosiaalista luottoa ei voida myöntää, korostuu erilaisten vaihtoehtoisten palveluiden ja etuuksien kartoittaminen ja tuen antaminen, mikäli hakija on selvästi avun tarpeessa. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2003: 28.)

Sosiaalisen luoton myöntämisen yleisimpänä esteenä on hakijan maksuvaran puuttuminen, jolloin hakijalla ei ole kykyä suoriutua luoton takaisinmaksusta. Luoton saaminen voidaan evätä myös jos on perusteltua syytä olettaa ettei hakija tulisi suoriutumaan luoton takaisinmaksusta maksuvarastaan huolimatta. Tämän lisäksi luotto voidaan evätä siksi, että hakijalla olisi mahdollisuus saada maksuvarallaan kohtuuehtoinen luotto normaaleilta luottomarkkinoilta, tai hakijalla olisi mahdollisuus säästää tarvitsemansa luoton määrä kohtuullisessa ajassa. Sosiaalista luottoa ei myönnetä usein myöskään siinä tilanteessa, että luotosta huolimatta asiakkaalle jäisi järjestelemättömiä velkoja tai luottoja, tai jos velkajärjestelyssä oleva hakija velkaantuisi lisää ilman velkojien suostumusta. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2003: 13.)

Sosiaalisen luoton päätöksenteko tapahtuu sosiaalitoimessa, jossa luotonsaajan toimintakykyä ja taloudellisia ja elämäntilanteeseen liittyviä ongelmia voidaan suunnitelmallisesti saada autettua. Luoton myöntämisen valmistelussa monialainen yhteistyö on eduksi. Tilanteissa, joissa kohtuullistetaan hakijan velkakuluja, on yhteistyö etenkin talous- ja velkaneuvonnan kanssa välttämätöntä. Päätösvaltaa sosiaalisesta luotosta ei kuitenkaan voida siirtää kunnalta talous- ja velkaneuvontaan, sillä velkojan edustajana luotosta päättäminen voisi tehdä velkaneuvojasta esteellisen velallisen velkojen järjestelyyn. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2003: 27.)

## 6.1 Hakijan takaisinmaksukyvyn arviointi

5 § ”Sosiaalisen luoton hakijan takaisinmaksukykyä arvioitaessa otetaan huomioon:

- 1) hakijan käytettävissä olevat tulot ja varat sekä hänen ansaintamahdollisuutensa ottaen huomioon hänen ikänsä, työkykynsä ja muut olosuhteet;
- 2) hakijan tosiasialliset menot;
- 3) hakijan velat; sekä
- 4) muut hakijan taloudelliseen asemaan vaikuttavat tekijät.” (Laki sosiaalisesta luototuksesta 1133/2002)

Hakijan maksukykyä arvioitaessa hakijan tuloiksi lasketaan kaikki hakijan käytössä olevat tulot. Varallisuutta voidaan arvioida samoin periaattein kuin toimeentulotuessa, jossa varallisuus huomioidaan nettomääräisenä jos omaisuuden hankkimiseen on käytetty lainaa. Hakijan tosiasiallisiksi menoiksi katsotaan toimeentulotuessakin huomioitavat välttämättömät menot, eli asumiskustannukset, ravinto, terveydenhoito- ja lääkekulut, lasten päivähoitomenot, vaatekustannukset, harrastuskulut, paikallisliikenteen kulut ja muut vastaavat jokapäiväiseen toimeentuloon kuuluvat menot. Lisäksi hakijan tilannetta tarkoitettaessa huomioidaan veloista, lainoista ja ulosotosta aiheutuvat kustannukset täysmääräisinä. Lisäksi huomioidaan hakijan ja tämän perheen erityisistä tarpeista tai olosuhteista johtuvat menot, jotka turvaavat itsenäisen suoriutumisen ja toimeentulon. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2003: 23-24.)

Hakijan tulee selvittää luottoa hakiessaan kaikki velkansa. Selvityksestä on ilmentävä kunkin velan velkoja, velan peruste ja velan määrä. Velkatilanteen perusteellisella selvittämisellä löydetään hakijalle paras mahdollinen ratkaisu tilanteeseen. Mikäli hakijan maksuvara ei riitä sosiaalisen luoton saantiin, voidaan häntä ohjata hakeutumaan velkajärjestelyyn tai hakemaan sovitteluratkaisua velkojien kanssa. Sosiaalisen luoton myöntämistä arvioitaessa on otettava huomioon, että luoton yhtenä tavoitteena on edistää pienituloisen henkilön talouden hallintaan saattamista, itsenäistä suoriutumista sekä taloudellisen vakauden lisäämistä. Tämän vuoksi sosiaalisen luoton avulla varallisuuden lisääntymisen ei tulisi muodostua luoton myöntämisen esteeksi. Mikäli luottoa haetaan vanhojen velkojen saneeraukseen, tulisi maksuvara arvioida sen mu-

kaan mikä tilanne olisi kun velat on kohtuullistettu sosiaalisella luotolla ja ulosottomenot ja velanhoitomenot ovat luoton myötä pienentyneet. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2003: 24.)

Mikäli luottoa hakevasta henkilöstä on perusteltua olettaa, että tämä saattaisi velkaantua luoton saatuaan lisää yli maksukykyensä, voi kunta ehdottaa vapaaehtoisen luottohäiriömerkinnän hakemista. Suomen Asiakastieto Oy:stä luotonsaaja voi hakea itselleen kaksi vuoden kestävästä vapaaehtoista luottohäiriömerkintää lisävelkaantumisen ehkäisemiseksi. Merkintä estää uusien luottojen myöntämisen hakijan maksukyvyyn yli. Vapaaehtoista luottohäiriömerkintää voidaan pitää varmistuksena sosiaalisen luoton takaisinmaksuun, mutta sen ei tulisi olla säännönmukainen edellytys luoton myöntämiselle. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2003: 26.)

## 6.2 Sosiaalista luottoa koskeva sopimus

6 § ”Sosiaalisesta luotosta on tehtävä kirjallinen sopimus, josta luotonsaajalle on annettava kappale.

Sosiaalista luottoa koskevassa sopimuksessa on määriteltävä:

- 1) luoton käyttötarkoitus;
- 2) luoton määrä;
- 3) luoton korko; sekä
- 4) luoton takaisinmaksuerien suuruus ja eräpäivät sekä muut takaisinmaksuehdot.

Sosiaalisesta luotosta voidaan velalliselta periä luotosta kohtuullinen vuotuinen korko, joka kuitenkin voi olla enintään korkolain (633/1982) 12 §:ssä tarkoitettu viitekorko. Sopimuksen ehdoissa voidaan määrätä, että luotosta maksettava korko muuttuu korkolain 12 §:ssä tarkoitettua viitekoron muutos vastavasti.

Sosiaalisesta luotosta ei voida periä muita luottokustannuksia.” (Laki sosiaalisesta luototuksesta 1133/2002)

Kun hakijalle myönnetään sosiaalinen luotto, hänen kanssaan tehdään kirjallinen luottosopimus, josta luotonsaaja saa oman kappaleensa. Kumpikaan osapuoli ei voi yksipuolisesti muuttaa sopimusta. Sopimuksessa määritellään luoton käyttötarkoitus, ja mikäli luottoa käytetään muuhun kuin sopimuksessa määriteltyyn tarkoitukseen, syyllistyy luotonsaaja sopimusrikkomukseen. Sopimukseen kirjataan myös luoton määrä, jonka kunta myöntää perustuen luottotarpeeseen ja asiakkaan maksuvaraansa. Korkoa sosiaalisesta luotosta voidaan periä enintään korkolain (366/1982) 12 §:n mukainen viitekorko, mutta kunta voi määritellä sosiaalisen luoton myöntämisen perusteissaan koron alentamisen tai siitä luopumisen edellytykset. Sopimusehdoissa voidaan määrätä luoton koron muuttuvan korkolain viitekoron muutosten mukaisesti. Luottosopimukseen kirjataan lisäksi takaisinmaksuerien suuruus, maksuerien eräpäivät sekä muut luoton takaisinmaksuehdot. Takaisinmaksuehtoja voidaan sopia aikana muuttaa, mikäli luototettavan taloudellinen tilanne muuttuu sairauden, työttömyyden tai muun hänestä riippumattoman syyn vuoksi. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2003: 29-30.)

### 6.3 Luoton takaisinmaksu

7 § ”Velallisella on oikeus maksaa luotto takaisin ennen sen erääntymistä ilman lisäkustannuksia.” (Laki sosiaalisesta luototuksesta 1133/2002)

8 § ”Jos kunnalla on sopimuksen mukaan oikeus luotonsaajan maksuviivästyksen tai muun sopimusrikkomuksen johdosta vaatia maksuerää, joka muuten ei ole erääntynyt, saa kunta vedota sanottuun oikeuteen, jos:

- 1) maksu on viivästynyt vähintään kuukauden ja on edelleen suorittamatta ja viivästynyt määrä on vähintään kymmenen prosenttia luotosta tai, jos siihen sisältyy useampi kuin yksi maksuerä, vähintään viisi prosenttia luoton alkupeiräisestä määrästä taikka käsittää luotonantajan koko jäännössaattavan; tai
- 2) luotonsaajan muu sopimusrikkomus on olennainen.

Kunnalla ei ole kuitenkaan oikeutta saattaa voimaan 1 momentissa tarkoitettua seuraamusta, jos kysymys on maksun viivästymisestä ja viivästyminen joh-



tuu luotonsaajan sairaudesta, työttömyydestä tai muusta siihen verrattavasta hänestä riippumattomasta seikasta, paitsi milloin tämä viivästyksen kesto ja muut olosuhteet huomioon ottaen olisi kunnalle luotonantajana ilmeisen kohtuutonta.

Erääntyminen saa tulla voimaan aikaisintaan neljän viikon tai, jos luotonsaajalle on aiemmin huomautettu viivästyksestä tai muusta sopimusrikkomuksesta, aikaisintaan kahden viikon kuluttua siitä, kun erääntymistä koskeva ilmoitus on jätetty tai lähetetty luotonsaajalle. Jos luotonsaaja tämän ajan kuluessa maksaa viivästyneen määrän tai oikaisee muun sopimusrikkomuksen, erääntyminen raukeaa.” (Laki sosiaalisesta luototuksesta 1133/2002)

Luotonsaaja voi halutessaan maksaa ilman lisäkustannuksia luoton kokonaan pois ennen sen erääntymistä. Luottoa myöntäessä on hyvä selvittää asiakkaalle miten maksuhäiriötilanteissa menetellään, mikäli asiakkaan taloudellinen tilanne tai elämäntilanne muuttuu ja talous heikentyy. Sosiaalisen luoton seuranta tulee järjestää kunnassa niin, että maksuhäiriöihin voidaan puuttua mahdollisimman varhaisessa vaiheessa. Muutokset takaisinmaksuehtoihin ovat mahdollisia, ja luotonsaajan kanssa voidaan sopia esimerkiksi vapaakuukausista luoton lyhennyksessä tai pidentää takaisinmaksuaikaa tai sopia korosta uudelleen. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2003: 33.)

Mikäli sosiaalisen luoton saaja laiminlyö takaisinmaksun ilman hyväksyttävää syytä tai rikkoo muutoin olennaisesti sopimusehtoja, voi kunta eräännyttää luoton. Sopimusehtorikkomuksena voidaan pitää esimerkiksi väärrien tai harhaanjohtavien tietojen antamista luottoa hakiessa tai luoton käyttöä eri tarkoitukseen kuin sopimuksessa on määritelty. Mikäli erääntyneitä maksueriä lähdetään perimään, tulee velkojan lähettää velalliselle kirjallinen maksuvaatimus erääntyneestä velasta tai maksuerästä. Maksuvaatimuksessa tulee ilmetä saatavan pääoma, korko, viivästyskorko ja perintäkulut, vaadittu kokonaissumma ja saatavan maksupäivä. Kunnan on tärkeää harkita kokonaisrasitusta mikä eräännyttämisestä asiakkaalle koituu, ennen kuin velalliselle lisätään viivästyskorko- ja perintäkuluja maksettavaksi. Ensiarvoisen tärkeää on, että

velallinen pystyy asioimaan luottoon liittyvissä asioissa kunnan kanssa. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2003: 31-32.)

Jos luoton takaisinmaksu on laiminlyöty eräpäivänä, tulee kunnan lähettää maksukehotus velalliselle. Kuluttaja-asiamiehen ohjeen (Hyvä perintätapa, kuluttaja-asiamiehen linjaus 2/2014) mukaan velalliselle lähetetään vähintään kaksi maksumuistutusta ennen ankarampia seurauksia, kuten luoton eräännyttämistä kokonaisuudessaan. Ellei velallinen maksa erääntyneitä eriä viimeiseen maksupäivään mennessä tai sovi uuden maksusuunnitelman laatimista, luotto voidaan asiakaskohtaisella harkinnalla eräännyttää kun maksu on viivästynyt vähintään kuukauden ja on suuruudeltaan kertaluotossa vähintään 10 prosenttia tai useamman maksuerän luotossa vähintään 5 prosenttia luoton alkuperäismäärästä. Mikäli kunta ostaa laskutus- ja perintäpalvelut yksityiseltä palveluntuottajalta, on kunnan huolehdittava ettei ostopalvelu aiheuta lisävelkaantumista asiakkaalle tarpeettomien lisäkulujen kautta. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2003: 32-33.)

## 7 Taloudellinen neuvonta ja ohjaus

9 § ”Luotonhakijalle ja luotonsaajalle tulee tarvittaessa järjestää taloudellista neuvontaa ja ohjausta sosiaalisen luoton myöntämisen yhteydessä ja takaisinmaksuajan kuluessa.” (Laki sosiaalisesta luototuksesta 1133/2002)

Sosiaalisen luoton hakijoilta havaittiin luototuksen kokeiluvaiheessa puuttuvan osaamista, taitoa ja tietoa raha-asioiden hoitamisessa, jonka vuoksi asiakkaalle tarjottava neuvonta ja ohjaus liitettiin osaksi sosiaalisen luototuksen lainsäädäntöä. Taloudelliset ongelmatilanteet johtuvat useimmiten kulutuksen hallinnan pettämisestä tai elämänhallinnan puutteista. Taloudellisen neuvonnan ja ohjauksen avulla asiakkaan taloudenhallintaan voidaan saada lisää suunnitelmallisuutta ja pitkäjänteisyyttä ja asiakas oppii tunnustamaan kulutustottumuksiaan ja erilaisten valintojensa taloudellisia seurauksia. Tuen ja

neuvonnan avulla lisätään asiakkaan omatoimisuutta ja tietoutta oman talouden hallinnasta. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2003: 33.)

Taloudellinen neuvonta ja ohjaus järjestetään tarvittaessa kaikille luotonhakijoille lainan myöntämisen keskustelun yhteydessä. Hakijan taloudellisen tilanteen perusteellinen selvitys luoton myöntämisprosessissa antaa viitteitä siitä mikäli hakijan kanssa tulisi harkita muita auttamistapoja ennen sosiaalisen luoton myöntämistä. Sosiaalisen luoton myöntämisehdoksi voidaan asettaa hakijan taloudellisten asioiden saaminen järjestykseen, ja sitä myötä motivoida hakija ottamaan taloudellinen tuki ja neuvonta vastaan. Luoton saaneilla puolestaan tulee olla mahdollisuus tarvittaessa neuvontaan ja ohjaukseen koko luoton takaisinmaksuajan. Neuvonnan saatavuus korostuu etenkin takaisinmaksuongelmien ja maksuohjelmien muutosten yhteydessä. Neuvonta ja ohjaus tulisi sisällyttää luoton myöntämisprosessissa syntyneisiin asiakassuhteisiin, eikä irrottaa erillisten työntekijöiden hoidettavaksi. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2003: 33.)

## 8 Sosiaalinen luototus ja toimeentulotuki

10 § ”Ennen sosiaalisen luoton myöntämistä tulee selvittää hakijan oikeus saada toimeentulotuesta annetun lain (1412/1997) mukaista toimeentulotukea. Henkilön oikeutta saada toimeentulotukea ei voi rajata tai tuen määrää alentaa sen vuoksi, että hänellä olisi mahdollisuus saada sosiaalinen luotto.” (Laki sosiaalisesta luototuksesta 1133/2002)

Yksilöllä on lähtökohtaisesti vastuu omasta elatuksestaan ja toimeentulotuki on viimesijainen välttämätöntä toimeentuloa turvaava etuus. Toimeentulon tarkoitus on parantaa asiakkaan itsenäistä selviytymistä ja mahdollisuuksia osallistua yhteiskunnan toimintaan. Oikeus toimeentulotukeen syntyy, kun henkilö ei voi saada toimeentuloa ansiotyöllään, yritystoiminnallaan tai toimeentuloa turvaavien muiden etuuksien avulla, eikä voi elättää itseään muillakaan tuloilla tai varoilla. Tuen tarve arvioidaan aina yksilö- tai perhekohtai-

sesti, ja tuen suuruus muodostetaan siten että tuki kattaa riittävän peruskulutuksen. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2003: 35.)

Sosiaalista luottoa hakevan asiakkaan oikeus toimeentulotukeen tai ehkäisevään toimeentulotukeen tulee selvittää aina ennen luoton myöntämistä. Ehkäisevää toimeentulotukea myönnetään henkilön tai perheen turvallisuuden ja toimintakyvyn edistämiseksi, eikä tuki ole riippuvainen siitä saako varsinaista toimeentulotukea. Ehkäisevällä tuella onkin tarkoitus pyrkiä vähentämään varsinaisen toimeentulotuen tarvetta pitkällä tähtäimellä. Sosiaalinen luotto ei saa rajoittaa asiakkaan ehkäisevän tuen saamista. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2003: 36.)

Sosiaalisen luototuksen asiakkaat ovat pääosin pienituloisia ja vähävaraisia, jolloin luotonsaaja saattaa joutua turvautumaan toisinaan myös toimeentulotukeen. Luoton hakija saattaa myös olla pitkäaikainen toimeentulotuen asiakas. Toimeentulotuen perusosan käyttö on jokaisen asiakkaan omassa harkinnassa, ja muusta kulutuksesta tinkimällä asiakas voi maksaa ottamiaan luottoja. Samalla tavalla asiakas voi halutessaan tinkiä kulutuksestaan myös sosiaalisen luoton takaisinmaksun vuoksi. Toimeentulotuen saamisen ei tulisi siis olla aina sosiaalisen luoton myöntämisen este, vaan tilannetta tulee harkita kokonaisvaltaisesti. Pitkään toimeentulotukiasiakkaana ollut henkilö voi saada luotoksella velkakierteensä hallintaan sen sijaan että hänelle myönnettäisiin toimeentulotukea tarveharkintaisiin menoihin tai ehkäisevää tukea lievittämään velasta aiheutuvaa ahdinkoa. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2003: 36.)

Toimeentulotukea laskettaessa hakijan menoina ei oteta huomioon lainojen lyhennyksiä tai koroista aiheutuvia menoja. Tilannetta voidaan helpottaa sosiaalisen luototuksen avulla, sillä yhdistelemällä vanhoja korkeakorkoisia luottoja sosiaalisiksi luotoksi pienennetään talouden menoja ja pitkällä aikavälillä luotonsaajalle jää käyttövaraa aiempaa enemmän. Tämän myötä toimeentulotuen tarve saattaa aikanaan pienentyä tai loppua kokonaan. Sosiaalinen luotto antaa toimeentulotuen saajalle myös väljemmät mahdollisuudet toteuttaa omia valintojaan. Toimeentulotukea myönnetään vain kohtuullisiin menoihin,

mutta sosiaalisella luotolla asiakas voi hankkia palveluita tai hieman laadukkaampia ja kalliimpia tavaroita joita perustoimeentulotuki ei kata. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2003: 37-38.)

## 9 Asiakkaan oikeusturva

11 § ”Kunnan tämän lain mukaiseen sosiaalista luottoa koskevaan päätökseen haetaan muutosta hallinto-oikeudelta ja sosiaalista luottoa koskevasta sopimuksesta johtuvat riidat käsitellään hallinto-oikeudessa sen mukaan kuin sosiaalihuoltolain 7 luvussa säädetään.” (Laki sosiaalisesta luototuksesta 1133/2002)

Luotonhakija voi saattaa sosiaalista luottoa koskevan päätöksensä sosiaalisen monijäsenen toimielimen käsiteltäväksi, mikäli hän ei ole tyytyväinen saamaansa päätökseen. Valitus tulee tehdä 14 päivän kuluessa päätöksen tiedoksisaanntista. Mikäli asiakas ei ole tyytyväinen toimielimen päätökseen, voi hän hakea sosiaalihuoltolain mukaisesti muutosta valittamalla hallinto-oikeuteen 30 päivän aikana. Sosiaalisesta luotosta laadittujen sopimusten erimielisyydet ratkaistaan hallinto-oikeudessa, eikä tämän päätökseen voi hakea muutosta valittamalla. Mikäli asiakas kokee tulleen väärinkohdelluksi sosiaalihuollon asiakkaan asemassa, hänellä on oikeus tehdä muistutus kohtelustaan sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle. Viranhaltijan tulee antaa muistutukseen selkeä ja ymmärrettävä vastaus, jossa selvitetään mitä toimenpiteitä muistutuksen johdosta mahdollisesti tehdään. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2003: 39-40.)

Asiakas voi saada apua kunnan sosiaaliamieheltä, jonka tehtävänä on edistää asiakkaan oikeusturvaa ja tiedottaa asiakkaan oikeuksista asiakkaille ja sosiaalihuollon henkilöstölle. Sosiaaliamieheltä voi saada apua muistutuksen tekemiseen, muutoksenhakuun, kanteluun, kurinpitomenettelyvaateeseen, vaatimukseen syytteen nostosta tai vahingonkorvausten hakemiseen. Sosiaaliamiehen asiakkaan oikeuksien turvaaminen ja tiedottaminen koskee

myös sosiaalista luototusta, kun kunta ottaa luototuksen käyttöönsä. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2003: 39-40.)

## 10 Opinnäytteen toteutus

Tässä luvussa käsittelen opinnäytteen tutkimuksellista osuutta, jossa selvitetään Kuuma-kuntien kokemuksia sosiaalisesta luototuksesta. Käyn läpi tutkimuskysymyksen alakysymyksineen, laadullisen tutkimuksen menetelmää sekä valitsemaani aineistonkeruu- ja analyysitapaa.

Tutkimuskysymys: Miten sosiaalinen luototus on Keravan lähikunnissa järjestetty?

1. Millaisia resursseja kunnalta vaaditaan luototuksen tarjoamiseen?
2. Ketkä sosiaalista luottoa hakevat ja tarvitsevat?
3. Mitä hyötyjä ja haittoja sosiaalisen luoton järjestämisestä on havaittu?

Opinnäyte on muodoltaan tutkielma, jossa kartoitetaan sosiaalisesta luototuksesta annettua lakia ja sen sovellusperiaatteita, sekä kerätään kokemustietoa lain soveltamisesta Keravan lähikunnissa. Opinnäytteen tilaaja toivoi työstä kattavaa selontekoa sosiaalisesta luototuksesta annetun lain ja Sosiaali- ja terveysministeriön asetuksista luototuksen käytäntöä koskien, sekä lisäksi kokemustietoa lähikunnista Keski-Uudeltamaalta, jossa on Keravaa vastaavia pieniä kuntia. Lait ja asetukset muodostuivat opinnäytteen tietoperustaksi, ja kokemukset opinnäytteen kvalitatiiviseksi tutkimusosioksi.

Opinnäytteen aihe on ajankohtainen Keravalle, sillä opinnäytteen pohjalta työn tilaaja esittelee sosiaalisen luototuksen käyttöönottoa valtuustossa, jossa lopulta päätetään ryhtyykö Kerava tarjoamaan sosiaalista luototusta kuntalaisilleen.

## 10.1 Laadullinen tutkimus

Opinnäytetyö toteutettiin laadullisena tutkimuksena, sillä opinnäytteen tilaaja toivoi kokemustietoa lähikunnista. Kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus on tapa tutkia ihmistä ja hänen elämismaailmaansa ja saada kasaan haluttua kokemustietoa. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa on lukuisia erilaisia lähestymistapoja ja aineistonkeruu- ja analyysimenetelmiä, joten se ei ole yksi yksittäinen tutkimusote (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006). Tyypillisesti kvalitatiivista tutkimusta on määritelty aineistonkeruumenetelmien ja ei-numeerisen luonteen mukaan. Laadullisen tutkimuksen aineistoa kerätään yleisimmin haastatteluina tai kenttätutkimuksina, jossa keskitytään sisältöön eikä niinkään määriin ja tilastoihin. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007: 132.)

Kvalitatiivisen tutkimuksen lähtökohtana voidaankin pitää kiinnostusta todellisen elämän kuvaamiseen kokonaisvaltaisesti. Tietoa hankitaan ja aineistoa kootaan todellisissa ja luonnollisissa tilanteissa ja suositaan ihmisiä tiedonkeruun instrumenttina. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa tiedonkeruu perustuu tutkijan havaintoihin ja keskusteluihin tutkittavien kanssa enemmän kuin erilaisiin mittausvälineillä hankittaviin tietoihin. Kvalitatiivista tutkimusta voidaan kuitenkin täydentää erilaisten testien ja lomakkeiden avulla, jolloin päästään yhdistämään kvalitatiivista tutkimusta kvantitatiiviseen eli määrälliseen tutkimukseen. (Hirsjärvi ym. 2007: 160.) Omassa työssäni haastatteluotanta oli pieni, joten en lähtenyt käyttämään lomakkeita ja testejä haastattelun ohella, vaan pystyin antamaan haastattelulle kaiken ajan ja panostin vuorovaikutukseen ja havainnointiin aineistonkeruutilanteessa.

Laadullisessa tutkimuksessa pyritään paljastamaan odottamattomia seikkoja, jonka vuoksi lähtökohtana ei ole hypoteesien tai teorioiden testaaminen, vaan aineiston yksityiskohtainen tarkastelu. Aineistonkeruun metodeina käytetään esimerkiksi teemahaastattelua, osallistuvaa havainnointia ja ryhmähaastattelua, jossa tärkeät teemat ja yksityiskohdat nousevat esille haastateltavilta itseltään. Haastateltavat valitaan aina tarkoituksenmukaisesti, eikä käytetä sa-

tunnaisotantaa. (Hirsjärvi ym. 2007: 160.) Laadullinen tutkimus sopi erinomaisesti opinnäytteeni tutkimustyyppiä, sillä kokemustiedon kerääminen valmiiksi strukturoiduilla kyselyillä jättäisi ulkopuolelleen kaiken sen varsinaisen kokemuksen ja odottamattomat seikat, joita laadullisessa tutkimuksessa voidaan haastattelumenetelmin tuoda esiin.

## 10.2 Haastattelu tutkimusmenetelmänä

Keravan lähikunnissa Keski-Uudellamaalla sosiaalinen luototus on käytössä vain kolmessa kunnassa. Näistä kunnista kaksi myönsi tutkimusluvan opinnäytetyötäni varten. Tutkimuksessa käytettävien haastateltavien määrä on siis hyvin pieni, mistä johtuen oli tärkeää saada haastatteluista mahdollisimman kattavat. Haastattelu voidaan toteuttaa monella eri välineellä ja menetelmällä, mutta pienestä haastattelumäärästä johtuen koin kasvotusten tapahtuvan haastattelun parhaimmaksi vaihtoehdoksi. Toteutin kaksi haastattelua, joista ensimmäisessä (tuloksissa K1-kunta, H 1-3) oli paikalla kolme sosiaalisen luototuksen parissa työskentelevää henkilöä ja toisessa (tuloksissa K2-kunta, H4) oli paikalla yksi haastateltava.

Sähköpostilla tai puhelimitse tehdyssä haastattelussa on aina riskinä, ettei haastateltava vastaa kovinkaan laajasti esitettyihin kysymyksiin. Kasvotusten toteutetussa haastattelussa on myös aikaa mahdollisesti enemmän käytettävissä, sekä haastattelua voidaan helposti viedä haluttuun suuntaan jatkokysymyksiin. Hirsjärvi ym. toteaaakin haastattelun olevan ainutlaatuinen tiedonkeruumenetelmä siinä suhteessa, että siinä ollaan suorassa kielellisessä vuorovaikutuksessa haastateltavan kanssa. Suora vuorovaikutus tuo myös joustavuutta aineiston keruuseen. (Hirsjärvi ym. 2007: 199.) Näiden pohdintojen pohjalta päädyin siihen lopputulokseen, että haastattelumetodin tulee olla mahdollisimman vapaamuotoinen ja kattava, eikä tiukasti säntillisiin kysymyksiin rajattu, mikä ei mahdollistaisi lisäkysymyksiä tai kiinnostavan haastattelussa esiin tulevan asian enempää käsittelyä.



Haastattelutilanne nojautuu aina vuorovaikutukseen, jolloin tiedonkeruun suuntaan voidaan vaikuttaa. Haastattelun eduksi lasketaan myös se, että siinä voidaan lähteä tutkimaan myös sellaisia kartoittamattomia ja tuntemattomia aihealueita joita ei ole etukäteen osattu suunnitella tutkittavan. Haastattelu voi siis ohjautua eri reiteille mitä on etukäteen suunniteltu, mutta haastattelutilannetta voidaan kuitenkin ohjata haluttuun suuntaan esittämällä syventäviä ja selventäviä lisäkysymyksiä. (Hirsjärvi & Hurme 2009: 34-35.)

Päädyin valitsemaan aineistonkeruumenetelmäksi teemahaastattelun, jossa aihepiirit ja teema-alueet ovat etukäteen määriteltyjä, mutta kysymyksille ei ole asetettu valmiiksi tarkkaa muotoa tai järjestystä. Teema-alueet käydään haastateltavan kanssa läpi, mutta niiden laajuus ja järjestys vaihtelee haastattelusta toiseen. Haastattelua varten tehdään tukilista käsiteltävistä asioista. (Eskola, Suoranta 2014: 87.)

Pyrin kartoittamaan opinnäytteessäni mahdollisimman monipuolisesti haastattelukuntien osalta luototuksen järjestämistä, asiakaskuntaa ja ohjausta, enkä halunnut rajata haastattelussa saatavaa tietoa liian tiukoilla kysymyksillä etukäteen, sillä käytännöt luototuksen ympärillä vaihtelevat kunnittain. Teemahaastattelu palveli tavoitteitani parhaiten, sillä teema-alueet ohjasivat haastatteluja, mutta antoivat silti haastateltaville vapauden tuoda esiin sellaisia-kin seikkoja joita en haastattelijana ollut osannut etukäteen edes odottaa. Teemahaastattelun tukilista käsiteltävistä asioista auttoi myös haastateltavia valmistautumaan haastatteluun, sillä lähetin listan käsiteltävistä teemoista etukäteen haastateltaville sähköpostitse. Näin heillä oli mahdollisuus selvittää etukäteen tarkempia tietoja esimerkiksi budjetista ja asiakasmääristä joita ei välttämättä olisi ilman etukäteisselvitystä osannut kertoa tarkasti.

Ensimmäinen haastattelu (K1) toteutettiin ryhmähaastatteluna, sillä kunnalla oli mahdollisuus saada haastattelutilanteeseen useampi sosiaalisesta luototuksesta vastaava henkilö paikalle. Ryhmähaastattelu on tehokas tiedonkeruumuoto, sillä samasta aiheesta saadaan useamman eri henkilön näkökulma samalla kertaa esiin. Ryhmä voi myös auttaa, mikäli kysymyksessä on muistinva-

raiset asiat. (Hirsjärvi ym. 2007: 206.) Haastattelussa tuli eteen useampi tilanne, jossa haastateltavat tukeutuivat toistensa muistiin ja kokemuksiin eri tilanteita käsitellessään. Ryhmätilanteessa kukaan ei dominoinut keskustelua, vaan jokainen valotti luototuksesta kerryttämiä kokemuksiaan hieman eri näkökulmasta, kun haastateltavien työnkuvatkin olivat toisistaan poikkeavat. Haastattelu kesti tunnin ja se nauhoitettiin puhelimen nauhurilla.

Toinen haastattelu (K2) toteutettiin yksilöhaastatteluna. Yksilöhaastattelu on yleisimmin käytettävä haastattelumuoto (Hirsjärvi ym. 2007: 205). Yksilöhaastattelussa keskustelu pysyi sääntillisemmin ennalta asetetuissa teemoissa, sillä vastaavaa keskinäistä vuorovaikutusta ei ollut kuin saman työryhmän useampaa henkilöä haastatellessa. Yksilöhaastattelu oli tunnelmaltaan ryhmähaastattelua virallisempi, koska läsnä oli vain toisilleen tuntemattomat haastateltava ja haastattelija. Hirsjärven ym. mukaan tutkimuksissa onkin todettu haastateltavien olevan monesti luontevampia ja vapautuneempia kun paikalla on useampia henkilöitä (Hirsjärvi ym. 2007: 205). Haastattelu kesti tunnin ja se nauhoitettiin puhelimen nauhurilla.

Kun lähdin koostamaan teemahaastattelun runkoa, otin huomioon työn tilaajan toiveet kiinnostavista aihealueista, joita olivat etenkin henkilöstöresurssit ja budjetti sekä muut kunnalle koituvat kustannukset, sekä asiakkaiden sekä kunnan saamat hyödyt luototuksesta. Itse koin laissakin määritellyn ohjauksen ja neuvonnan sosiaalialan näkökulmasta tärkeäksi seikaksi, ja halusin laajentaa haastattelua myös käsittelemään sitä miten vaikeassa taloudellisessa tilanteessa olevia henkilöitä tuetaan luottoprosessin aikana, jotta Keravalla voitaisiin mahdollisesti suunnitella paremmin kokemusten pohjalta myös luototukseen liittyvää ohjaus- ja neuvontatyötä. Aihealueet jaottuivat kolmen pääteeman alle, kuntaan, asiakkaisiin ja ohjaukseen. Pääteemojen alle keräsin tukisanoja käsiteltävistä aiheista teeman sisällä.

Haastattelun teemat:

- Luoton järjestämisen prosessi kunnalle
  - o Henkilöstöresurssit

- o Luoton budjetti ja hukkaprosentti
  - o Luoton takaisinmaksun seuraaminen ja toimivuus
  - o Kunnan luototuksesta saama hyöty
  - o Kunnalle luototuksesta aiheutuneet ongelmat
- Luottoa saavat asiakkaat
  - o Kuinka asiakkaaksi tullaan
  - o Asiakasprosessi ja käsittelyajat
  - o Asiakasryhmät
  - o Asiakkaiden luototuksesta saama hyöty
  - o Asiakkaiden yleisimmät ongelmat luototuksessa
- Luoton ohessa tarjottava ohjaus ja neuvonta
  - o Miten ohjaus on järjestetty
  - o Ohjauksen hyödyt

### 10.3 Aineiston analyysi

Analysoin aineistoa tematisoinnin kautta. Teemoittelussa aineistosta nostetaan esiin tutkimusongelmaa valaisevia teemoja. Haastattelujen analysoinnissa erotellaan tutkimusongelman kannalta keskeiset aiheet ja teemoitetuista vastauksista irrotetaan sitaatteja selvittämään kokemusnäkökulmaa. Teemoittelua pidetään suositeltavana aineiston analysointitapana käytännön ongelmien kartoittamisessa ja ratkaisemisessa. Haastateltavien tarinoista poimitaan käytännöllisen tutkimuksen kannalta olennaisena pidettävää tietoa. Teemoittelun avulla saadaan kokoelma erilaisia vastauksia tutkittaviin kysymyksiin, jolloin tutkimustuloksia voidaan hyödyntää helposti käytännössä. (Eskola, Suoranta 2014: 175-180.)

Sosiaalisen luoton tutkimuksen aineistossa teemoittelu on tutkielman tilaajan intressejä parhaiten palveleva analyysimenetelmä, sillä teemoihin luokiteltuina kokemukset luototuksesta sekä sen järjestämisestä ovat nähtävissä helposti monesta eri kunnasta aihealueittain. Tutkielman tilaaja voi verrata

luokiteltuja kokemuksia oman kunnan tilanteeseen ja pohtia niiden pohjalta sosiaalisen luototuksen käyttöönottoa kunnassa.

Tallennetun laadullisen aineiston käsittely alkaa litteroinnilla, eli kirjoittamalla nauhalla kuultava puhe sanasta sanaan tekstiksi. Litterointi voidaan tehdä joko koko aineistolle tai valikoiden esimerkiksi teema-alueiden mukaisesti. (Hirsjärvi ym. 2007: 217.) Kävin nauhoitetun haastatteluaineiston läpi litteroimalla sieltä ne osuudet, jotka vastasivat käsiteltäviä teemoja. Vaikka haastattelumenetelmänä oli teemahaastattelu, joka eteni ennalta määritellyn rungon mukaisesti, eri teemoja käsiteltiin haastattelussa ristiin, sillä kaikki käsiteltävät teemat liittyivät kiinteästi toisiinsa. Vaikka haastattelussa edettiin teemojen mukaan, tuli haastattelun alussakin esiin sellaisia asioita joita oli tarkoitus käsitellä vasta haastattelun loppupuolen teemakohdissa. En kuitenkaan rajoittanut haastateltavien kertomaa tietoa teemalistaan vedoten, joten lopullinen aineisto ei ollut täysin jäsentynyt teemojen mukaan.

Valitsin litteroituun haastatteluaineistoon teemalistojen eri kohdille eri värit, joilla koodasin haastatteluissa ilmi tulleet asiat teemojen mukaisesti. Pyrin pitämään analysoitavat teemat samassa linjassa haastatteluteemojen kanssa, sillä kaikki etukäteen haastattelua varten mietityt pääteema-alueet olivat oleellisia työn kannalta. Litteroidun materiaalin värikoodauksella sain siirrettyä käsitellyt asiat omien teemojensa ja alateemojensa alle, jonka jälkeen kokonaisuutta oli helpompaa tarkastella ja valita oleellisimmat kommentit sitaateiksi selvittämään tilannetta käytännön kannalta. Teemojen alaotsakkeista osa nousi keskustelussa tärkeämmiksi kuin toiset, joten lopulliseen tulosten käsittelyyn valikoitui ne teemat alateemoineen, joista haastateltavilla oli eniten sanottavaa, ja jotka he kokivat merkityksellisiksi sosiaalisen luototuksen järjestämisen kannalta.

## 11 Haastattelun tulokset

Tässä luvussa esittelen teemahaastatteluiden tulokset. Tulokset esitellään pääteemojen mukaisesti, ja alateemat ovat muotoutuneet sen mukaan mitkä nousivat tärkeiksi teemoiksi luokitellessani aineistoa. Ensimmäisessä luvussa keskiössä on kunta, toisessa asiakkaat ja kolmannessa ohjaus ja neuvonta. Haastatellut kunnat on merkitty tunnisteilla K1 ja K2 haastateltavat tunnistein H1-H4.

## 11.1 Luoton järjestämisen prosessi kunnalle

Luoton järjestäminen on kunnassa vain pieni osa sosiaalipalveluita ja toimeentulotukityötä. Jokainen sosiaalipalveluiden asiakastyöntekijä tietää luototuksen pääpiirteet ja osaa ohjeistaa asiakasta eteenpäin kun luototus tulee puheeksi. Varsinaisia henkilöstöresursseja luoton tarjoaminen vaatii pieneltä kunnalta kuitenkin suhteellisen vähän.

### 11.1.1 Henkilöstöressit

K1-kunnassa luototuksesta vastaa yksi sosiaalihenkilö, joka hoitaa kaikki luototusasiakkaat muun työnsä ohessa. Sosiaalihenkilön arvion mukaan luototuksen hoitaminen vie hänen työajastaan noin 10 prosenttia. Aluksi kunnan kaikki aikuissosiaalityön työntekijät hoitivat sosiaalista luototusta, mutta koettiin, että keskittäminen yhdelle työntekijälle on paras ratkaisu, koska tällöin kaikki tieto kulkee yhden henkilön kautta.

K2-kunnassa luototuksesta vastaa yksi sosiaalihenkilö, jonka työaika on määriteltyä 50/50 vastaamaan sosiaaliluototuksen käsittelyä ja muuta työtä. Luototusta hoitava sosiaalihenkilö kuitenkin kokee itse tekevänsä luototusta nykyisin vain noin 10 prosenttia työajastaan, sillä toimeentulotukiasiakkaiden määrä on kasvanut viime vuosina niin paljon, että se vie suurimman osan työajasta.

Sosiaalihenkilön valmistelemat päätökset vaativat esimiehen hyväksynnän ennen kuin luotonanto voidaan toteuttaa. Sosiaalipäällikön työ luototuksessa on lähinnä sosiaalihenkilön valmistelemien päätösten allekirjoittaminen ja joidenkin vaikeiden tilanteiden pohdinta yhdessä sosiaalihenkilön kanssa. Sosiaalipäällikön työajasta luototus vie K1-kunnassa arviolta 0,5 prosenttia. K2-kunnassa sosiaalipäällikkö työskentelee luototuksen parissa muutamia hetkiä kuukaudessa hyväksyessään tai hylätessään luottoesitykset.

### 11.1.2 Luototuksen budjetti

K1-kunnassa on varattu 170 000 euron määräraha sosiaalista luototusta varten. Määräraha ei kuitenkaan ole budjetissa, vaan taseessa kunnalla. Kyseessä on maksimimäärä mitä ei voi ylittää, mutta kunnassa ei koskaan ole ollut tilannetta jolloin koko 170 000 euron määräraha olisi kentällä yhtäaikaisesti. Kuitenkin jotta lainaa voidaan myöntää ulospäin, on sitä tultava myös maksuina takaisinpäin. Tällä hetkellä määrärahoista on käytössä 70 000 euroa, lisäksi vuodessa tulee muutamia satoja euroja kuluja siitä, että lainoja joudutaan laittamaan ulosottoon.

Resursseja lainanantoon K1-kunnalla olisi varallisesti huomattavasti nykyistä enemmän, mutta myönnettyjen lainojen määrä on pysynyt alhaisena koska sopivia lainansaajia ei ole. Luottoa saavat asiakkaat ja heidän tilanteensa karroitetaan yksityiskohtaisesti, jotta välttyttäisiin siltä että asiakkaan velat siirtyisivät kunnan saataviksi. K1-kunnassa sosiaalista luottoa haettiin vuonna 2015 19 kertaa, joista 5 sai myönteisen päätöksen ja 14 kielteisen. Sosiaalista luottoa on annettu kunnassa muun muassa Kelan takaisinperinnän maksamiseen, lainaan, jäännösveroon, vuokratästeihin, oikeusrekisterimaksuun, asumistuen takaisinperintään ja luottokorttivelkaan. Aktiivisia asiakkaita on tällä hetkellä kymmenen ja luottoja käynnissä alle 30. Käynnissä olevista luotoista noin 20 on siirtynyt ulosottoon. K1-kunta myöntää maksimissaan 5000 euron sosiaalisen luoton, jonka takaisinmaksuaika on viisi vuotta. Sosiaalisesta luo-

tosta ei peritä tilinhoitopalkkiota eikä lainanhoitokuluja tai marginaalia. Luoton korko on sidottu 12 kuukauden euriboriin. K1-kunnassa sosiaalisen luoton saajalta ei vaadita maksuhäiriömerkintää eikä omaehtoista luottokieltoa lainan saamiseksi, mutta lisävelkaantuminen tulee luototuksen käynnissä olon aikana ilmi eikä ole asiakkaalle suotavaa.

K2-kunnassa luototukseen on budjetoitu 100 000 euron korvamerkitty määräraha, joka on K1-kunnan tavoin maksimimääränä kunnan taseessa. Määräraha on keskimäärin käytössä aina 70-80 000 euroa, sillä laina-ajat ovat sosiaalisessa luotossa pitkiä, maksimissaan viiden vuoden pituisia. K2-kunnassa sosiaalinen luototus on ollut käytössä kahdeksan vuoden ajan, ja sinä aikana luottoja on myönnetty yhteensä 60 kappaletta. Hakemuksia luottoon on tullut kuitenkin huomattavasti myönnettyjä luottoja enemmän etenkin tämän hetken heikon taloudellisen tilanteen seurauksena. Luottoja ei ole kuitenkaan voitu myöntää kaikille halukkaille, sillä useimmilla hakijoista velkaa on suurempi summa kuin mitä sosiaalista luottoa voi saada, ja se on este luoton saannille. Hakijoilla ei myöskään aina jää tarvittavaa maksuvaraa, etenkin jos asiakas on toimeentulotukiasiakkuudessa.

”Nuoret kysyvät luototusta paljon, mutta heillä on usein velkaa niin paljon että se on este sen luoton saamiselle. Summa mitä voidaan myöntää on 5000 euroa, eli se on hyvin pieni siihen nähden minkä verran yhteyttä ottavilla asiakkailla on velkoja. Hakijoiden velat on niin massiivisia, ja kuitenkin on ideana että sillä luottosummalla pystytään vapauttamaan ihminen siitä velkatakasta, niin todella pienellä prosentilla lainan tiedustelijoista ne velkasummat jää alle viidentuhannen.” (H4)

K2-kunnassa luottoa on myönnetty muun muassa pikavippeihin, osamaksuihin, luottokorttilaskuihin, sekä peruselämisen kuluihin mistä on vain jäänyt laskut maksamatta. Luottoa voidaan myöntää maksimissaan 5000 euroa, ja takaisinmaksun maksimiaika on viisi vuotta. Mikäli luoton ottajalla on luottotiedot

kunnossa, vaaditaan häneltä omaehtoinen luottokielto, jotta lisävelkaantumista ei pääse tapahtumaan.

”Asiakkailla on paljon laskuja että on vain tilattu tilaamisen ilosta. Kouluvalokuvia, vaatteita ja lehtiä. Lisäksi pummilla junassa tai bussissa kulkemisesta koituneita maksuja on tullut vastaan monesti. Sosiaalista luottoa myönnetään myös kodin hankintoihin, jos katsotaan että asiakas hyötyy niistä. Yksittäisiä kertoja ollaan myönnetty luottoa esimerkiksi hautakiveen ja yksityisellä puolella tapahtuneeseen silmäleikkaukseen jolla turvattiin asiakkaan työsäpysyminen.” (H4)

### 11.1.3 Luoton takaisinmaksu

Luoton takaisinmaksua seuraa K1-kunnassa toimistosihteeri. Maksut tulevat reskontraan pääkirjalle, josta sihteeri käy viikoittain noutamassa suoritukset ja kirjaa ne asiakkaan luotolle. Toimistosihteeri ylläpitää myös omaa excel- taulukointia, josta seuraa asiakkaiden tilannetta. Tämänhetkinen kunnan reskontraohjelma ei merkitse luottoeriä maksetuksi automaattisesti, vaan ne syötetään ohjelmaan manuaalisesti. Ohjelma ei myöskään lähetä automaattisesti laskuja tai karhukirjeitä, vaan toimistosihteeri tulostaa ja lähettää laskut ja muistutuslaskut itse.

”Meidän järjestelmä ei taivu siihen [automaattiseen laskujen lähettämiseen ja maksujen rekisteröintiin], eli se tuo maksut järjestelmään sieltä pääkirjalta, mutta toimistosihteerin täytyy käydä siellä muutamaa nappia painamalla viemässä ne asiakkaan luotolle.” (H3)

”Tää [ohjelman automatiikka] on semmoinen, jota voi miettiä kun luoton käyttöönottoa harkitsee, että selvittää voisiko olla



teknisesti sellaista ohjelmaa missä pääsisi helpommalla ja mikä vie vähemmän henkilöresursseja ” (H1)

”Nii ja saisko jollain ohjelmalla automaattisesti lähettää laskut, että meillähän kyllä tulostetaan kaikki käsin ja lähetellään. Mutta toisaalta tää on niin pientä, että kuinka paljon maksaisi toisaalta joku semmoinen vielä automaattisempi ohjelma, niin se pitää joka kunnassa miettiä itse.” (H3)

K1-kunnassa laskut lähetetään kerralla kolmeksi kuukaudeksi, mikä on koettu toimivimmaksi ratkaisuksi, sillä kolmen kuukauden aikana asiakkaan tilanne ei yleensä muutu niin paljon etteikö luotonmaksua pystyisi tältä ajalta seuraamaan. Mikäli asiakkaan tilanteessa tapahtuu muutoksia, hän ottaa yhteyttä sosiaalihenkilöön ja sopii uuteen tilanteeseen sopivat takaisinmaksusummat.

”Tän hetkisistä kolmestakymmenestä luotosta kymmenen maksaa aktiivisesti takaisin, ja näistä kymmenestä ehkä puolia joutuu kuitenkin huomauttelemaan. Sanoisko, että viis maksaa koko ajan ihan säännöllisesti ihan ilman mitään huomautuksia, mutta loput on semmoisia joille lähetetään huomautuskirjeet, tai sen jälkeen vielä maksuvaatimus missä uhataan perinnällä jos ei maksa.” (H3)

”Maksuvaatimuksiakin on nyt muutama puolen vuoden aikana tehty. Sen pidemmälle ei ole jouduttu viemään, mutta jos asiakas ei silloinkaan maksaisi, niin sit sosiaalihenkilö on yhteydessä asiakkaaseen ja mietitään jatkoa.” (H3)

K2-kunnassa luoton takaisinmaksua seurataan kunnan taloushallinnon puolella. Toimistosihteerin hoitaa asiakkaalle pankkisiirtomakkeet takaisinmaksua varten ja seuraa luoton lyhentämistä suunnitelman mukaisesti. Mikäli ongelmia asiakkaan takaisinmaksussa ilmenee, on asiakas joko itse yhteydessä sosiaaliseen henkilöön takaisinmaksusuunnitelman muuttamiseksi, tai mikäli yhteydenottoa ei asiakkaan puolelta kuulu, on toimistosihteerin yhteydessä sosiaalihenki-

löö. Mikäli asiakkaan taloudellinen tilanne on muuttunut, voi sosiaalihenkilö harkinnalla myöntää maksuvapaakuukausia. Käytetyt maksuvapaakuukaudet lisätään laina-ajan loppuun, jolloin kuukausittainen takaisinmaksusumma ei kasva maksuvapaata pidettäessä.

”Jos asiakkaalla on menoja joiden myötä muodostuu hetkeksi oikeus toimeentulotukeen, niin harkinnalla voidaan huomioida se velka myös toimeentulotuessa muutamilla kuukausilla.” (H4)

”Yleensä lähetetään asiakkaalle muistutuskirjeitä ja ollaan pehmeempiä otteissa kuin pankit joista lähtee vain muutama huomautuskirje. Me katsotaan ja kuunnellaan asiakkaan tilannetta ja vasta sit jos asiakas ei reagoi mitenkään niin viimekädessä velka menee käräjäoikeuteen ja haetaan velka ulosoton kautta.” (H4)

K2-kunnassa asiakkaat hoitavat velan takaisinmaksun pääasiassa hyvin ja ovat aktiivisesti yhteydessä sosiaalihenkilöön mikäli ongelmia tulee eteen. Muutamia luotonsaajia mahtuu joukkoon jotka ovat hoitaneet alkuperäiset velkansa sosiaalisella luotolla, eikä heistä kuulu sen jälkeen mitään. Näissä tapauksissa velat on jouduttu laittamaan perintään.

”Hukkaprosentti on kuitenkin aika pieni, myönnetystä 60 lainasta ei ees kymmentä prosenttia ole laitettu perintään. Osa on suorittanut maksun sit kokonaan ulosoton kautta. Vain pari tapausta on jäänyt niin ettei olla saatu velkaa takaisin, esimerkiksi kuolemantapauksissa, ja silloin velka jää kunnalle tappioksi.” (H4)

#### 11.1.4 Kunnan luototuksesta saamat hyödyt

Kunta hyötyy luototuksesta eniten toimeentulotuen harkinnanvaraisten tukien osalta. Kun harkinnanvaraisen tuen sijaan myönnetään sosiaalista luottoa, asiakkaan tilanne tasapainottuu ja raha saadaan vielä takaisin kunnan käyttöön.

K1-kunnassa on huomattu, että sosiaalinen luototus tuo kunnalle toimeentulotuen säästöjä. Jos sosiaalista luototusta ei olisi, niin kriisitilanteissa suuriakin summia jouduttaisiin myöntämään toimeentulotukena. Nyt jos ihmisellä on vielä halua yrittää pelastaa omaa tilannetta ja on maksuvaraa takaisinmaksua varten, niin asiakkaalle voidaan myöntää luottoa esimerkiksi vuokratähtiin tai hajonneisiin kodinkoneisiin, jotka muuten menisivät täydentävän toimeentulotuen piiriin.

K2-kunnassa on koettu, että suurin sosiaalisen luoton antama hyöty näkyy ihmisten yleisessä hyvinvoinnissa sekä kulutuskäyttäytymisessä. Luottoa saavat ihmiset ovat useimmiten työelämässä tai eläkkeellä, joten kun velat saadaan maksettua ja päästään irti ulosotosta, jää rahaa enemmän kulutukseen, mikä näkyy suurempina verotuloina. Sosiaalinen luotto on kuitenkin todella pienen mittakaavan luotonantoa, mutta yleisesti K2-kunnasta huomioidaan, että velkansa järjestykseen saaneet asiakkaat käyttävät enemmän oman paikkakunnan pienpalveluja. Lisäksi velka-asioiden järjestäytyminen lisää yksilön ja perheen hyvinvointia, ja sen voidaan ajatella vähentävän myös esimerkiksi terveydenhuollon kustannuksia kun ihmiset voivat paremmin eivätkä ole henkisesti kuormittavan velkakierteen alla.

K2-kunnassa koetaan, että sosiaalisen luoton hyötyjä voitaisiin pienissä kunnissa maksimoida yhä enemmän perustamalla esimerkiksi yksi yhteinen sosiaalisen luoton yksikkö useamman kunnan yhteistyönä. Tällöin luototukseen voitaisiin resursoida paljon nykyistä enemmän, ja myönnettävät lainasummat voisivat olla paremmin hakijoiden tilanteita vastaavia. Nykyisellä 5000 euron lainamaksimilla suurin osa pahasti velkaantuneista jää sosiaalisen luototuksen ulkopuolelle siksi, ettei lainasumma kata heidän kaikkia velkojaan. Isommissa kunnissa sosiaalista luottoa myönnetään moninkertaiset maksimisummat, joten kuntayhteistyöllä voitaisiin mahdollistaa vastaavaa myös pienten kuntien asukkaille.

### 11.1.5 Kunnalle luototuksesta aiheutuvat haitat

Kunnalle aiheutuvia haittoja sosiaalisesta luotosta ovat pääasiassa maksamattomat luotot. K1-kunnasta kerrotaan, että luoton takaisinmaksua pyritään neuvottelemaan mahdollisimman pitkälle luotonsaajan ja kunnan välillä. Velkaa voidaan periä pieniä määriä asiakkaalta ja antaa maksuvapaita kuukausia tai muuttaa kuukausierää pienemmäksi, mikäli takaisinmaksussa on vaikeuksia. Jos mitkään asiakkaan kanssa tehdyt takaisinmaksutoimenpiteet eivät auta, velka on siirrettävä perintään mistä koituu kunnalle kustannuksia. Mikäli perintäkään ei onnistu ja viiteen vuoteen ei ole saatu perinnän kautta perittyä mitään, kunnan talousjohtaja päättää kunnan luottotappiosta. K1-kunnassa luottotappiot eivät ole kuitenkaan merkittävässä osassa sosiaalisesta luotosta puhuttaessa, vaan kunnassa koetaan luoton tuovan kuitenkin enemmän positiivista kuin negatiivista kunnan tilanteeseen sekä kuntalaisille.

K2-kunnassa koetaan, ettei luototuksesta ole aiheutunut juuri minkäänlaisia haittoja kunnalle. Muutamat luottotappiot ovat ainoat negatiiviset seuraukset, ja muuten K2-kunnassa nähdään luototuksen olevan ehdottomasti positiivinen asia pienellekin kunnalle.

### 11.2 Luottoa saavat asiakkaat

Sosiaalisen luototuksen asiakkaaksi tullaan ottamalla yhteyttä oman alueen sosiaalityöhön tai sosiaaliohjaukseen. K1-kunnassa sosiaalisen luoton käsittely on keskitetty yhdelle sosiaalihenkilölle, jonka yhteystiedot löytyvät kunnan verkkosivuilta. Asiakkaat ottavat useimmiten ensimmäisenä yhteyttä puhelimitse kun ovat saaneet tietoa luototuksesta joko verkkosivuilta, seurakunnalta, tuttavalta tai omalta sosiaalityöntekijältään. Kaikilla sosiaalipalveluiden työntekijöillä on perustiedot sosiaalisesta luototuksesta, ja he osaavat ohjeistaa luotosta hyötyvät henkilöt hakemaan luottoa ja olemaan yhteydessä luottoa hoitavaan sosiaalihenkilöön.

Sosiaalista luottoa voidaan lähteä K2-kunnan mukaan suosittelemaan myös eri yhteistyötahoilta, kuten mielenterveysyksiköstä, työllisyyspalveluista tai nuorisopalveluista. Puhelimitse tehdään aina ensin alkukartoitus, jonka perusteella mietitään varataanko aikaa sosiaalihenkilön luo.

### 11.2.1 Asiakasprosessi

Luototuksesta vastaava sosiaalihenkilö tekee nopean kartoituksen puhelimesta häneen yhteyttä ottaneesta henkilöstä. Puhelussa jutellaan mihin lainaa haetaan sekä millaiset asiakkaan tulot ja menot ovat.

”Mä juttelen asiakkaan kanssa, että mitä hän hakee, mihin hän luottoa hakee, mitkä on tulot ja menot, eli teen nopean kartoituksen. Sit jos katon että kannattaa hakea sosiaalista luottoa, niin pääsääntöisesti siinä vaiheessa varaan asiakkaalle ajan.” (H2)

”On myös asiakkaita jotka on todennu, että haluavat silti kokeilla hakea, vaikka oon ollut sitä mieltä että sä et tuu luottoa saamaan. Heille yleensä siinä vaiheessa kelpaa se, et mä teen heille laskelman, et he näkevät mistä se jää kiinni.” (H2)

”Kaikki ketkä vois potentiaalisesti saada sosiaalisen luoton, et on pienikin mahdollisuus siihen, niin niille varataan aina aika.” (H2)

Ajanvarauksella käydään kaikki asiakkaalta pyydetyt kirjalliset dokumentit läpi, jotka selvittävät asiakkaan taloudellista tilannetta. Asiakkaan elämäntilanne kartoitetaan ja käydään läpi senhetkiset lainat ja luotot. Tärkeänä osana on selvittää asiakkaan motivaatio ja maksuvara takaisinmaksuun, sekä syy siihen miksi asiakas on velkaantunut.

”Hyvin usein selviää tiliotteilta kun niitä käydään läpi asiakkaan kanssa, et sul on vielä tällainen meno ja vielä tällainen meno, et ne asiakkaat saattaa kuvitella et ne hakee tähän yhteen menoon luottoa ja saa sen kun on näin ja näin paljon tuloja, mut sit sieltä löytyykin tosi monta pientä menoa, jotka vähentää sitä asiakkaan maksuvaraa niin paljon, et se ei tule saamaan sitä luottoa.” (H2)

”Asiakkaalla saattaa olla niin paljon luottoja, lainoja ja velkoja joita se lyhentää, että sille saattaa jäädä niiden jälkeen vaikka 200 euroa käteen rahaa. Osa elää tosi pienillä varoilla ja on priorisoinut sen, että ottaa nyt näitä luottoja, kun tarvii tätä ja tätä ja tätä. Siinä ei auta räpäpiä kasaan niitä maksuja kun se viiden tonnin sosiaalinen luotto ei vaan riitä kaikkien maksamiseen ja sitä maksuvaraakaan ei ole.” (H2)

”Ideahan siinä on, että kun sä saat sen sosiaalisen luoton, niin sun ei pitäis sen jälkeen enää velkaantua siinä lisää, vaan ajatus pitäis olla että nyt hoidetaan tätä tilannetta.” (H1)

Sosiaalista luottoa voidaan myöntää myös pelkän kirjallisen hakemuksen perusteella, mutta K1-kunnan sosiaalisista luotoista vastaava sosiaalihenkilö ei koe että pelkällä hakemuksella asiakkaan tilanne saataisiin selville yhtä kattavasti kuin tapaamisella.

Sosiaalisen luototuksen hakeminen ei ole nopea ja yksinkertainen prosessi. Asiakasprosessi alkaa asiakkaan yhteydenotosta luototuksesta vastaavaan sosiaalihenkilöön, jolloin varataan käyntiaika, joka usein sijoittuu 2-4 viikon päähän soitosta. Mikäli asiakkaan tilanne on akuutti ja hänellä on esimerkiksi häättöuhka, pyritään tapaamista ja käsittelyä kiirehtimään mahdollisimman paljon. Tapaamisen jälkeen sosiaalityöntekijä aloittaa hakemuksen valmistelun, johon kuluu kahdesta neljään viikkoa, sillä läpikäytävä paperimäärä on suuri, kun asiakkaan kaikki mahdolliset tulot ja menot selvitetään ja dokumenteista käy usein ilmi sellaisiakin tietoja joita asiakas ei ole puhelimessa tai asiakas-

tapaamisella maininnut. Valmisteltavaan hakemukseen lasketaan kaikki asiakkaan mahdolliset varat ja menot aina puhelinlaskuista ja harrastusmaksuista lähtien, jolloin saadaan mahdollisimman realistinen lopputulos asiakkaan kyvystä maksaa haettavaa lainaa takaisin. Kun sosiaalihenkilö on valmistellut hakemuksen, se lähtee päätettäväksi sosiaalipäällikölle.

K1- ja K2-kunnissa luoton käynnistäminen tapahtuu toisistaan eroavalla tavalla. K1-kunnassa sosiaalipäällikön ratkaisema päätös lähetetään asiakkaalle sekä sihteerille, joka alkaa hoitaa luoton käynnistämistä. Sihteeri perustaa reskontraan luoton ja luo velkakirjan valmiiksi, johon tarkistaa tarkat maksumäärät sosiaalihenkilöltä. Päätökseen kirjataan luoton enimmäismäärä, joka pyöristetään hieman todellista luottoa ylemmäs, sillä maksuihin voi tulla lisäkuluja luotonhaun aikana. Sosiaalihenkilö selvittää lopullisen ajan tasalla olevan luottosumman, mikä kirjataan velkakirjaan. Velkakirjat tehdään etukäteen valmiiksi, jotta asiakkaan aikaa ei viettä turhaan siihen että velkakirja laadittaisiin asiakkaan läsnä ollessa. Asiakas varaa luottopäätöksen saatuaan ajan velkakirjan allekirjoitukseen, jonka jälkeen asiakkaan velat lähtevät luotolla maksuun kunnan kautta. K1-kunnassa on päätetty, ettei sosiaalisen luoton rahasummat liiku konkreettisesti luotonhakijan tilille, vaan myönnettyt luotot maksetaan kunnan kautta suoraan asiakkaan velkoihin. Mikäli luottoa on haettu johonkin hankintaan, ne hoituvat laskutuksena.

K2-kunnassa puolestaan sosiaalihenkilö luo myönteisen luottopäätöksen tultua asiakkaalle velkakirjan, jonka allekirjoituksen jälkeen sosiaalihenkilö kerää kaikki asiakkaan luottoon määritellyt velat ja niiden maksutiedot ja maksaa suoritukset yksitellen velkojille. Vasta luoton takaisinmaksu ohjataan K2-kunnassa talouspuolen sihteerin hoidettavaksi, mutta varsinaiset luotolla kuitattavat maksut hoitaa sosiaalihenkilö itse, mikä lisää sosiaalihenkilön työmäärää yksittäisen luoton suhteen huomattavasti.

### 11.2.2 Asiakasryhmät

Sosiaalista luottoa hakevat ja saavat asiakkaat eivät pääsääntöisesti ole kunnan toimeentulotukiasiakkaita, vaan eläkeläisiä tai työssäkäyviä ihmisiä. Asiakkaalla on oltava säännölliset tulot, jotta sosiaalista luototusta voidaan myöntää. Eläkeläinen on luototuksen kannalta turvallisin lainansaaja, sillä tämän tulot ovat pysyvät joka kuukausi. Työssäkäyvällä tulot voivat heilahdella paljonkin, jos eteen tulee esimerkiksi työttömyysjaksoja. Mikäli hakija on ansiosidonnaisella päivärahalta, tulee tilannetta arvioida myös siitä näkökulmasta miten maksuvara riittää sen jälkeen kun ansiosidonnainen loppuu ja tulona on pelkkä peruspäiväraha mikäli töitä ei löydy. Vaihtelevat tulot ovat sosiaalisen luoton saannin kannalta vaikeimpia tilanteita arvioida, ja siksi suurin osa luotonsaajista onkin joko säännöllisellä palkkatulolla tai eläke-etuudella.

”Asiakkaat ovat pääosin nuoria, lapsiperheitä, eläkeläisiä ja maahanmuuttajataustaisia. Enemmistö on työssäkäyviä.” (H4)

Opiskelijoita luotonsaajissa on sekä K1 että K2-kunnassa käytännössä varsin vähän, sillä opiskelijoiden maksuvara ei yleensä riitä takaisinmaksuun, koska luoton takaisinmaksu alkaa saman tien eikä vasta opintojen päätyttyä, kuten esimerkiksi opintolainassa. Myös yrittäjien osuus luotonsaajista on pieni, sillä yrittäjien todellisten varojen laskeminen on vaikeaa. K2-kunnassa ei myönnetä sosiaalista luottoa ollenkaan yrittäjille, K1-kunnassa luottoa voidaan myöntää, mikäli yrittäjän tilanne saadaan selvitettyä tarpeeksi laajasti. Luoton myöntämiselle ei ole sosiaalisia perusteita, mikäli asiakkaalla on realisoitavaa omaisuutta tai säästöjä eri tileillä. K1-kunnan kokemuksen mukaan yrittäjät harvemmin edes tulevat hakemaan sosiaalista luottoa, sillä osa yrittäjistä ei halua selvittää yrityksen tuloksia. Yrityksen tuloksesta voitaisiin selvittää olisiko yrityksellä realisoitavaa omaisuutta, kuten osakkeita tai arvopapereita, joilla voisi kuitata osan lainasta. Koetaan myös, että pienen kunnan myöntämä maksimilainamäärä 5000 euroa on myös usein liian pieni yrityksen tarpeisiin nähden, minkä vuoksi yrittäjät on joko kokonaan rajattu luotonsaajien ulkopuolelle, tai he rajautuvat pois luotonsaajista hakuvaiheessa.



### 11.2.3 Asiakkaiden luototuksesta saama hyöty

K1-kunnassa on huomattu, että ihmisillä on vuosi vuodelta entistä enemmän velkoja, ja velkakierteet ovat kärjistyneet, mikä näkyy myös sosiaalisen luoton hakemisessa. Sosiaalisella luotolla voidaan tukea asiakkaan tilannetta ja tasapainottaa taloutta ja ehkäistä tilanteen etenemisen todella huonoksi.

”On semmoisia asiakkaita, joilla on paljon luottoja ja lainoja ja pieni eläke, ja he maksavat itsensä äärimmilleen niitä lainoja, että yrittävät päästä niistä lainoista pois. Heiltä jää ehkä esimerkiksi lääkkeitä hakematta, syövät vähemmän ja kiristävät sitä rahapussia kaikesta muusta, eivätkä kehtaa mennä hammaslääkəriin kun ei ole varaa maksaa hammaslääkəriilaskuja. Sitten sen asiakkaan fyysinen kunto jo voi vaikuttaa siihen ettei sitä rahaa ole niiden asioiden hoitamiseen. Jos saa sosiaalisen luoton, niin siinä lasketaan se todellinen maksuvara, jolloin rahaa jää enemmän rahaa ruokaan ja lääkkeisiin ja terveydenhuoltomeneihin.” (H2)

K1-kunnan kokemuksen mukaan asiakas hyötyy eniten sosiaalisen luoton ottamisesta siitä, että lainan kustannukset ovat pienet. Pikkulainojen ja pikavippien korot ja lainanhoitokulut ovat monesti todella korkeita, ja vaikka sosiaalisessa luotossa lainamäärä olisi sama, niin kustannukset jäävät huomattavasti pienemmäksi, sekä takaisinmaksuaika on pidempi.

Luotonsaanti voi edistää asiakkaan taloudellista ja psyykkistä sekä fyysistä hyvinvointia. Suuri osa velkaantuneista stressaa lainojaan paljon mikä näkyy psyykkisenä huonovointisuutena, kuten unettomuutena ja masennuksena. Posti tuo jatkuvasti laskuja ja maksukehotuksia, mitkä stressaavat ja tilanne saattaa olla jo hallitsematon lukuisten eri lainanottoaikkojen vuoksi. K1-kunnan sosiaalihenkilö toteaaakin, että sosiaalinen luotto on useimmiten henkisesti helpoin lainatapa, sillä sitä maksetaan selkeä tasasumma yhteen paikkaan. Velan perijöitä on vain yksi, kunta, ja sosiaalityöntekijään tai toimis-

toshteeriin voi aina ottaa yhteyttä ja miettiä tilannetta ja muokata maksusuunnitelmaa mikäli taloudellinen tilanne vaihtelee. Yksi yhtenäinen laina auttaa asiakasta myös ymmärtämään selkeämmin kuinka paljon velkaa on jäljellä.

Kun pienituloisen joutuu tekemään isoja hankintoja, ei kulutusluotot ja osamaksukaupat ole järkeviä ratkaisuja niiden suurien kulujen vuoksi. Mikäli pienituloisella on luottohäiriömerkintä, ei mitään saa edes osamaksukaupalla hankittua ja vaihtoehdot jäävät vähäisiksi.

”Mitä mä aikaisemmilta vuosilta muistan, niin yhdelle myönnettiin rahaa käytetyn auton oston, hän tarvitsi autoa työmatkaan eikä hän päässyt kulkemaan julkisilla. Auto hajosi, eikä hän saanut mistään luottoa. Hän sai luoton autoa varten ja se oli hänelle tärkeää, kun sen avulla sai pitää työpaikkansa. Muutenhan hän olisi joutunut luopumaan työstään, koska työajat oli semmoiset ettei olisi vaan päässyt kulkemaan, kun ei ole julkista liikennettä jokaiseen paikkaan.” (H1)

”Täällä on paljon omakotitaloja ja huonokuntoistakin asuntoa, jonka takia ylimääräisiin asumismenoihin ja korjauksiin saatetaan hakea sosiaalista luottoa.” (H2)

”On maksettu esimerkiksi lämmityskattiloita, pumppuja ja kaivoja.” (H1)

K2-kunnassa on huomattu, että ihmiset suhtautuvat elämään aivan uudella tavalla kun luottotiedot saadaan puhtaaksi. Elämää voidaan suunnitella aivan eri tavalla, ja hankkia esimerkiksi uusi pesukone rikkimenneen tilalle, kun maksun saa jaettua muutamaosaan luottotietojen palautumisen ansiosta.

”Moni, etenkin nuori, asiakas on sanonut että miten tyhmä on ollut, kun on tehnyt aiemmin päämäärättömästi velkaa. Luoton ansiosta on koettu sellaista itsenäisen elämän hallintaa, kun on mak-

settu luottoa säännöllisesti takaisin ja mietitty omaa kulutusta. Se kokemus on ollut hyväksi myös luoton jälkeistäkin taloudenhallintaa ajatellen.” (H4)

”Suurin positiivinen muutos näkyy tietysti ihmisen sosiaalisissa verkostoissa ja perheen hyvinvoinnin lisääntymisenä kun velka-  
taakka ei enää paina samalla tavalla ja voimia riittää muuhunkin  
kuin rahan miettimiseen.” (H4)

### 11.3 Ohjaus ja neuvonta

Luototuksen yhteydessä panostetaan myös asiakkaiden ohjaukseen ja neuvontaan ongelmatilanteissa, ja pyritään huomioimaan asiakkaan tilanne kokonaisvaltaisesti. Asiakkaat voivat olla yhteydessä luototuksesta vastaavaan sosiaaliseen henkilöön aina, kun heillä tulee jotakin ongelmaa tai kysyttävää. Neuvonta hoituu pääasiassa puhelimitse, mutta ajanvarauskin on mahdollista vaativammissa tilanteissa, joissa esimerkiksi käsitellään asiakkaan maksuvaikeuksia, tai sitä pitäisikö hakea velkajärjestelyyn tai voisiko asiakas saada luototuksen ohella toimeentulotukea. Luototuksesta vastaava sosiaalinen henkilö neuvoo myös yleisissä talousneuvonnan asioissa vaikei luototusta olisikaan myönnetty, ja keskustele asiakkaan kanssa esimerkiksi siitä mitä lainoja ja velkoja kannattaa lähteä ensin maksamaan pois ja miten järjestää tilannetta mahdollisimman kannattavaksi asiakkaan kannalta.

”Koko sosiaalisen luoton prosessihan on ohjausta järkevämpään rahankäyttöön. Asiakkaalla saattaa olla iso nippu avaamattomia laskuja, ja tilannetta lähdetään ohjaamaan ihan siitä asti, että ne postit avataan ja käydään läpi.” (H4)

K1-kunnassa alkutilanteen kartoittamiseen ennen luototuksen myöntämistä panostetaan paljon, ja kartoituksessa neuvotaan myös muita mahdollisia väyliä talouden tasapainottamiseen. Sosiaalinen luototus on vain yksi niistä. Asia-

kasta voidaan ohjata myös talous- ja velkaneuvonnan asiakkaaksi, mikäli asiakkaan taloudellinen tilanne on sellainen ettei sitä voida sosiaalisella luotolla pelastaa. Mikäli asiakas saa kielteisen päätöksen sosiaalisen luoton saannista, ohjeistetaan asiakasta tällöin myös mahdollisista jatkotoimenpiteistä mihin tämän kannattaisi hakeutua, kuten esimerkiksi ohjataan takuusäätiön lainan hakemiseen mikäli sosiaalisen luoton määrää ei riitä lainojen ja velkojen yhdistämiseen. Moni kielteisen luototuspäätöksen saava asiakas ohjataan myös hakemaan toimeentulotukea, kun toimeentulotukivaje on käynyt ilmi asiakkaan tilannetta selvitettyä.

Ohjauksessa ja neuvonnassa painotetaan paljon asiakkaan omaa motivaatiota ja aktiivisuutta, sillä sosiaalisessa luotossa ei ole kyseessä pelkkä raha. On myös oltava psyykkistä kykyä ymmärtää omaa tilannettaan sosiaalisen luoton tarkoitusta. Sosiaalihenkilö tukee asiakasta luoton takaisinmaksussa, ja asiakkaan maksusuunnitelmaa voidaan aina neuvotella tilanteiden muuttuessa, mutta on ensiarvoisen tärkeää saada asiakas ymmärtämään, että sosiaalisessa luototuksessa on sama juridinen velvoite takaisinmaksuun kuten pankista saatuunkin lainaan.

## 12 Johtopäätökset ja pohdinta

Sosiaalista luottoa on tutkittu niukasti ja lähdetietoa löytyy hyvin vähän, mikä teki omastakin opinnäytteestäni melko monotonisen. Miltei kaikki aiheesta löytyvät dokumentit pohjaavat luototuksesta annetun lain pykäliin ja niiden sovellusohjeisiin. Tästä johtuen koenkin opinnäytteeni aiheen erittäin tärkeäksi ja aihealueen oivalliseksi myös jatkotutkimuksia ajatellen. Haastatteluisista esiin noussut kuntayhteistyöideointi olisi teema, jota olisi mielenkiintoista tutkia ja selvittää enemmänkin.

Haastattelun tuloksista kävi ilmi, että sosiaalisen luoton tarjoaminen pienessä kunnassa ei vaadi suuria henkilöstöresursseja eikä suoraa budjetista irrotettua rahaa. Luototukseen varattu raha kulkee edestakaisin velkoja mak-

settaessa ja luottoa lyhentäessä, joten koko korvamerkitty rahasumma ei ole koko ajan kentälle irrotettuna. Työntekijäresursseja pienen kunnan sosiaaliluototus on vaatinut sosiaaliohjauksen tai sosiaalityön puolella puolikkaan henkilön verran, ja siitä murto-osan sihteerin- ja päällikköpuolella. Luototus on keskitetty kunnissa yhdelle sosiaalihenkilölle, minkä voidaankin päätellä olevan erinomainen ratkaisu, koska tällöin kaikki eivät tee luototusta oman muun työnsä ohessa, vaan yksi työntekijä on selkeä asiantuntija.

Vaikka kartoitin haastattelulla vain kahden kunnan tilannetta, sai aineistosta kuitenkin selkeän käsityksen millaista sosiaalisen luototuksen rooli pienessä kunnassa on. Koska sosiaalisesta luototuksesta annettu laki ei säätele vaatimuksia luoton toteuttamisen menetelmille, on eri kunnissa hieman toisistaan vaihtelevia käytäntöjä luototuksen tarjoamisessa. Erot olivat huomattavissa jo tutkimuksen kahdessa toistensa kaltaisessa kunnassa, mutta tämän lisäksi monissa isommissa kunnissa luototus on järjestetty esimerkiksi talous- ja velkaneuvontaan yhdistettynä tai omana yksikkönään, mikä ei pienissä kunnissa ole ollut käytännössä järkevää toteuttaa. Lisäksi kuntien välillä on eroavaisuuksia lainojen myöntämisperusteissa, kuten lainan maksimimäärässä. Esimerkiksi Vantaalla sosiaalista luottoa hoitaa oma yksikkönsä ja luottoa voi saada 10 000 euroon saakka (Vantaan kaupunki 2016). Toisaalta myös luoton takaisinmaksun seuraaminen on suuremmissa kunnissa pienempi tiukempaa - Vantaalla luoton-saajien saamille lyhennyksen vapaakuukausille on määritelty tiukat kriteerit (Vantaan kaupunki 2016), kun taas haastattelemissani pienissä kunnissa jokainen velkatilanne hoidetaan tilannekohtaisesti.

Pienen kunnan luototuksessa on sekä hyötyjä että haittoja. Pieni kunta ei pysty tarjoamaan luottoa yhtä suurella volyymilla kuin suurempi, ja haastatelluista kunnista kummallakin kunnalla lainan maksimimääränä oli 5000 euroa ja takaisinmaksuaikana viisi vuotta. Sen sijaan kun aktiivisia lainoja on vain muutamia kymmeniä, ohjausta ja neuvontaa voidaan antaa hyvin yksilökohtaisesti. Kummassakin haastatellussa kunnassa mainittiin, että luototuksen asiakkaat ovat tulleet prosessin aikana tutuiksi, mikä mahdollistaa yksilöllisemmän palvelun. Luoton takaisinmaksua seurataan, mutta pienessä kunnassa joustoa on

annettavissa tilanteen mukaan, sillä luottomäärät ja luotonsaajien määrät ovat pieniä. Tämän myötä voidaankin päätellä, että luotonsaanti pienessä kunnassa on hyvin henkilökohtainen prosessi, johon tukea ja ohjausta on saatavilla huomattavasti suuria kuntia yksilöllisemmin.

Työntekijät ovat kokeneet luottoprosessin olleen asiakkailleen kasvun ja kehityksen paikka oman talouden hallintaan, eikä ihme, sillä esimerkiksi viiden vuoden säännöllinen luoton takaisinmaksu rutinoi asiakkaan raha-asioiden hoitamista. Toisin kuin markkinaluotoissa, sosiaalisessa luotossa on läsnä myös ohjauksellinen aspekti. Sosiaalitoimistosta ollaan yhteydessä, mikäli ongelmia takaisinmaksussa ilmenee, eikä lainasta lähetetä heti karhukirjeitä ja laiteta velkaa perinnän kautta ulosottoon ilman tilanteen selvittämistä. Asiakas voi ottaa myös itse yhteyttä työntekijään halutessaan neuvontaa. Ohjauksen ja sosiaalisen tuen saannin myötä voidaankin päätellä, että asiakas oppii hallitsemaan talouttaan luottoprosessin aikana ja hänellä on tavoitettavissaan selkeä yksi henkilö jonka kanssa hän voi käydä läpi taloudellisia ongelmatilanteitaan. Luottoprosessin intensiivisyys ja henkilökohtaisuus mahdollistavat asiakkaalle oman taloudenhallinnan kokonaisvaltaisen muutoksen.

Valtioneuvoston selvityksessä ylivelkaantumisen ehkäisyn ja hoidon tehostamisesta käy ilmi, että kuluttajien velkaantumisaste on kaksinkertaistunut vuoteen 2014 mennessä vuodesta 2009, vaikka lähes puolet suomalaisista kotitalouksista onkin velattomia. Korkea velkaantumisaste, eli velan ja vuotuisten tulojen suhde, lisää ylivelkaantumisen riskiä. Suurimmillaan velkaantumisaste on 25-44 -vuotiailla. Keskimääräisesti velkaantuneimpia ovat taloudet, joissa on yksi aikuinen ja yksi tai useampi lapsi, sekä yhden hengen taloudet. (Peura-Kapanen, Aalto, Lehtinen & Järvinen 2016: 13-14.) Samat ikäryhmät sekä taloustyypit näkyvät myös sosiaalisessa luototuksessa, jossa tyypillisin hakija on haastateltujen mukaan pienituloinen työssäkäyvä henkilö. Velkaantumisasteen kasvu tukee myös haastateltujen huomioita siitä, miten lama on vaikuttanut ihmisten velkaantuneisuuteen ja sosiaalisen luoton puoleen kääntymiseen. Asiakasmäärät ovat pienessäkin kunnassa kasvaneet kun taloustilanne heikentyy ja esimerkiksi perheen toinen tienaa jää työttömäksi. Kunnissa

tulisikin miettiä miten sosiaalipuolelta voitaisiin vastata lamakausiin entistä tehokkaammin myös sosiaalisen luoton kautta.

Monet pienet kunnat eivät ole järjestäneet sosiaalista luototusta. Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen kuntakyselyn mukaan sosiaalista luototusta on tarjolla 29 kunnassa. Haastatteluissa nousi esiin pienten kuntien luoton kehittämisen yhteistyömenetelmin, mikä voisi edesauttaa luoton myös useampien pienten kuntien asukkaiden saavutettavaksi. Vapaaehtoinen luoton tarjoaminen asettaa eri kunnissa asuvat asukkaat eriarvoiseen asemaan, kun toisessa kunnassa rikkiäistä kodinkonetta varten voi saada edullisen sosiaalisen luoton, ja toisessa kunnassa täytyy turvautua korkeakorkoiseen ja -kuluihin osamaksuun tai kulutusluottoon. Mikäli pienet kunnat voisivat järjestää sosiaalista luototusta yhteistyönä, saataisiin samat mahdollisuudet kaikkien tarjolle ja tarjottavat velkasummatkin voisivat olla suurempia kun maksajana on useampi kunta. Tällä hetkellä kummassakin haastattelukunnassa yleisin sosiaalisen luoton hylkäämisen syy on liian iso velkamäärä, jota ei voida 5000 euron sosiaalisella luotolla kuitata kokonaisuudessaan. Jos kuntayhteistyöllä velan maksimimäärä voitaisiin esimerkiksi tuplata, yhä useampi ylivelkaantunut voisi saada taloutensa järjestykseen ja velat maksettua edullisempiä ehtoisella lainalla pois ja katkaista velkakierteen ja korkojen korkojen maksamisen.

Luotonannon merkittävämpänä hyötynä näyttäytyykin asiakkaiden henkisen hyvinvoinnin kasvu. Kun moneen eri paikkaan olevat velat saadaan hoidettua ja maksettavaa on jatkossa vain yhteen paikkaan, kaoottinen tilanne muuttuu paremmin hallittavaksi ja henkistä energiaa jää muuhunkin kuin velkojen miettimiseen. Luotonannon hyödyt ovat kunnille siis välillisiä: kun stressinaiheuttajia ratkaistaan, kuntalaiset voivat paremmin ja heillä jää enemmän rahaa käytettäväksi elämiseen. Lääkkeitä ei tarvitse jättää ostamatta rahanpuutteen takia, terveyspalveluita ei välttämättä tarvita niin paljon kuin ylikuormittuneena, on enemmän varaa käytettävissä hyvään ruokaan, harrastuksiin ja aktiviteetteihin mitkä tuovat henkistä pääomaa.

Haastatteluista saaduista tuloksista voidaan päätellä, että Keravan kannattaisi aloittaa luotonuksen tarjoaminen omassa kunnassaan, sillä vastaavien pienien kuntien kokemukset tukevat luotonmyönnön positiivisia vaikutuksia. Luotonuksen vaatimat resursoinnit ovat pienet, mutta luotonuksesta saadut hyödyt sekä kunnan että kuntalaisten tasolla ovat mittavat sosiaalipalveluiden säästöjen ja kuntalaisten hyvinvoinnin ja taloudellisen hallinnan osalta.

Vaikka kunta ei luotonusta antamalla konkreettisesti rikastu, näkyy rikastuminen asiakkaiden elämäntilanteiden kohenemisessa. Viisivuotisen luottoprosessin aikana kunta pystyy tarjoamaan luottoasioinnin ohessa neuvontaa parempaan taloudenhallintaan, mikä on saanut haastatelluissa kunnissa useat asiakkaat huomaamaan oman rahankäytön järjettömyyden ja parantamaan sitä luoton lyhentämisen myötä. Luotonuksen voikin nähdä pohjimmiltaan kuntalaisille osoitettuna elämänhallinnan ja henkisen hyvinvoinnin kohentamisena, jolla saadaan velkaantunut nostettua velkakuopasta takaisin maanpinnalle ja ohjattua eteenpäin kohti parempaa tulevaisuutta.

### 13 Oma oppimisprosessini

Opinnäytteeni aihe oli todella mielenkiintoinen ja omaa ammatillista suuntautuneisuuttani tukeva. Aihealue oli kuitenkin tiukasti rajattu, mikä aiheutti hetkittäin ongelmia etenkin lähdemateriaalin kanssa. Sosiaalinen luotonus on palveluna sen verran uusi, että kirjatietaa aiheesta ei juurikaan ole. Kaikki nettidokumentit puolestaan pohjaavat kahteen julkaisuun - Sosiaali- ja terveysministeriön Sosiaalisen luotonuksen oppaaseen, sekä muutamaaan Terveysten ja hyvinvoinnin laitoksen kuntakyselyraporttiin. Kun kaiken pohjalla on tiivis laki, oli aihetta oikeastaan ainut vaihtoehto lähteä käsittelemään lain soveltamisen näkökulmasta. Kävin lait pykälä pykälältä läpi, ja referoin joka pykälän alle sovellusohjeita mitä lakipykälät käytännössä tarkoittavat. Vaikka olen jonkin verran selaillut etenkin toimeentulotuki- ja sosiaalihuoltolakia aikaisemmin, oli syvälle lakitekstiin paneutuminen aika kaukana omalta mukavuusalueeltani.



Välillä huomasin googlettavani mitä jotkut kirjain-numero-yhdistelmät tarkoittavat, kun tällaiset lainopilliset muutoseikat eivät olleet entuudestaan tuttuja. Eteen tuli erilaisia linjauksia, valiokuntien mietintöjä ja muita dokumentteja, joiden suhdetta itse lakiin piti selvittää ennen kuin osasin arvioida onko dokumenttia validia käyttää. Opinnäyteprosessi sisälsi paljon tällaista ikään kuin työn ulkopuolista tiedonhankintaa ja paneutumista, minkä koin ehkä jonkin verran kuormittavaksi. Ajoittain lain ja sen sovellusohjeiden osuutta koostaessa tuntui, että työ olisi ollut sopivampi oikeustradenomin opinnäytteenä kuin sosiaalialalle. Onneksi työhön saatiin haastattelujen kautta kuitenkin myös kontaktipintaa sosiaalialan käytäntöön, mikä toi työn jälleen lähemmäs sosionomitutkimtoa.

Opinnäytetyön aikataulutus oli koko prosessin ajan tiukka ja täynnä muutujia. Opinnäytetyö tilattiin koululta niin, että se esiteltiin tammikuun opinnäytetutorissa. Tarkoituksena tilaajalla oli, että opinnäytetyö olisi ollut valmiina kevään lopussa. Opinnäytteille varataan Laureassa yleensä 12 kuukautta aikaa, joten alkuperäinen alle neljän kuukauden aikataulu hirvitti jo valmiiksi, mutta koska minulla oli kevät aikaa paneutua opinnäytetyöhön ilman muita opintoja, otin aiheen vastaan. Tein alustavan viikkosuunnitelman, jossa pysyinkin pitäytymään seminaarivaiheeseen asti hyvin. Sen jälkeen eteen tulivat tutkimuslupien hankinnat, joiden hakuun ja saamiseen kului paljon kauemmin aikaa kuin mitä aikataulu olisi antanut periksi.

Ensimmäisen haastattelun sain järjestettyä toukokuulle, jonka myötä sain kasattua faktapohjan ja ensimmäisen haastattelun aineiston tilaajalle kevään loppuun mennessä, mutta aineiston työstäminen opinnäytteenä jäi kesälle ja syksylle. Syyskuussa sain toisen haastattelun, minkä jälkeen pääsin koostamaan työtä kokonaisuudessaan valmiiksi. Työssä yhdistyy niin monta eri teko vaihetta ja hoidettavaa asiaa, että opinnäytteen teko neljässä kuukaudessa osoittautui täysin mahdottomaksi. Tilaajataho kuitenkin ymmärsi tämän, jonka vuoksi koostinkin heille väliraportoinnin jonka kanssa luototusta voitiin viedä valtuuston käsittelyyn. Itseäni kuitenkin turhautti ettei opinnäyte tullut

odotettuun aikaan kokonaan valmiiksi vaikka tein kaiken voitavani. Koulun puoleltakin kuitenkin ymmärrettiin hyvin tilanne, ja koettiin neljän kuukauden aikataulutuksen aivan liian tiukaksi jo alun perin.

Sain opinnäytetyöhöni tukea ohjaajaltani ja opinnäytetyöryhmältäni. Ryhmässä käyty ohjaus toi hyvää perspektiiviä opinnäytteen eri vaiheiden pohdintoihin ja käytänteisiin, ja koin sen hyväksi ohjausmenetelmäksi. Ryhmässä sai kuitenkin myös henkilökohtaista ohjausta sen verran kuin sitä tarvitsi. Tein työn suurimmaksi osaksi todella itseohjautuvasti tiukan aikataulutuksen vuoksi, eikä aikaa moniin ohjaustapaamisiin ollut. Koin kuitenkin pitäväni langat hyvin omissa käsissäni, vaikka aikatauluongelmia tulikin vastaan. Sain kaiken kuitenkin järjestettyä hyvällä organisoinnilla. Uskoin etukäteen oman työskentelytapani ja -tahtini sopivan parhaiten yksin tehtävään työhön, ja onneksi yksin opinnäytteen tekeminen hoitui käytännössäkin sujuvasti.

Opin prosessin aikana paljon lisää sosiaalisesta luotosta, minkä koen laajentaneen hyvin omaa ammattitaitoani. Olen työskennellyt sosiaalipalveluiden parissa ja tietotaitoni on jo suhteellisen laaja, mutta sosiaalinen luotto oli jäänyt itselleni vieraammaksi. Se oli myös yksi syy miksi tartuin juuri kyseiseen opinnäyteaiheeseen. Koen, että aiemmasta kokemuksestani sosiaalipalveluista oli työn edetessä runsaasti hyötyä. Haastatteluiden tekeminen oli helppoa, kun oli jo jonkinlainen pohjakäsitys siitä mitä sosiaalipalvelut ylipäänsä ovat. Olen myös tehnyt haastatteluja paljon aiemmassa työssäni, jonka vuoksi sain haastatteluista hyvän aineiston kasaan. Opinnäyte summasi hyvin aiemman kokemukseni, mutta toi mukanaan myös uutta oppimista aiheen ja tutkimuksen tekemisen osalta.

#### 14 Luotettavuus ja eettisyys

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa tutkija itse on keskeisessä asemassa tutkimusprosessin luotettavuuden arvioinnissa. Tutkija pohtii tekemiään ratkaisuja jatkuvasti ja ottaa kantaa analyysin luotettavuuteen sekä työn luotettavuuteen.

Olenneiseksi tavaksi nouseekin epäluuloisen tiedeyleisön vakuuttaminen tutkimuksen esimerkkien avulla. Laadullisessa tutkimuksessa aineistoanalyysi, tehdyt tulkinnat ja teoriapohja ovat vuorovaikutuksessa toistensa kanssa. Raportissa esitetyt kuvaukset, väitteet ja selitykset ovat niitä, jotka muodostavat pohjan luotettavuudelle, ja tutkimuksessa esitetyt väitteet ja päätelmät perustellaan ja pidetään totuudenmukaisina. (Eskola, Suoranta 2014: 211-213.)

Opinnäytteeni aineisto koostuu haastateltavien omista näkemyksistä työstään, joka nojaa annettuihin säädöksiin ja lakeihin. Haastattelussa kerätty aineisto on siis lain soveltamista käytännössä, ja on faktoiltaan yhteneväistä teoriapohjassa esitettyjen lakien ja näiden sovellusohjeiden kanssa. Haastatteluaineisto tuo opinnäytteeseen henkilökohtaisempaa ja käytännönläheisempää tuntua. Teoriapohjassa esitetyt lait ja niiden soveltamisohjeet ovat yleispatteja asioita, joita työntekijöiden haastatteluiden tulokset täydentävät käytännönläheisemmältä näkökulmalta, ja näin ollen vahvistavat tiedon luotettavuutta esimerkkien kautta. Haastattelun tulokset osoittavat miten sovellusohjeita noudatetaan kunnissa.

Luotettavuutta saavutetaan pitämällä teoriapohja ja tutkimusmenetelmälliset ratkaisut loogisessa suhteessa keskenään. Lisäksi aineistosta tehdyt tulkinnat ja johtopäätökset pidetään yhtenevässä linjassa aineiston kanssa. Aineiston tulkinnan sanotaankin olevan luotettava silloin, kun se ei sisällä ristiriitaisuuksia. Jotta aineiston tulkinta saadaan pidettyä luotettavana, aineistoa voidaan tarkistaa havainnoimalla aineistoa useampia kertoja ja käyttämällä eri havainnointinäkökulmia. (Eskola, Suoranta 2014: 214.)

Tutkimusta tehdessä eettisiä kysymyksiä tulee pohdittavaksi jo työn alusta alkaen. Eettisesti hyvässä tutkimuksessa noudatetaan hyvää tieteellistä käytäntöä. Jo tutkimusaiheen valinta itsessään on eettinen valinta, jossa tulee pohdita kenen ehdoilla tutkimusta tehdään ja miksi työhön ryhdytään ja onko työ yhteiskunnallisesti merkittävä. Osa tutkimuksen eettisyyttä on tiedon rehellinen käsittely. Tekstiä ei lainata luvattomasti, eli plagioida, vaan lainatut

osuudet osoitetaan lähdeviitteillä. Tulokset esitetään rehellisesti ja kaunistelematta, ja raportoinnissa kiinnitetään huomiota siihen ettei tulos vääristy alkuperäishavaintoja esitettäessä. Eettisiin näkökulmiin kuuluvat myös aineistojen anonyymiys, ihmisarvon kunnioittaminen ja haastateltavien informointi tutkimuksen tarkoituksesta. (Hirsjärvi ym. 2007: 23-27.)

Tein tutkimukseni eettisiä näkökulmia kunnioittaen. Opinnäytteeni aihe oli Keravalle tärkeä ja ajankohtainen, mutta samalla tuloksia voidaan hyödyntää myös muissa kunnissa luototuksen aloittamista pohdittaessa, sillä tutkittua materiaalia luototuksesta ei juurikaan ole. Aiheen voidaan siis kokea olevan yhteiskunnallisesti merkittävä, ja vaikka työssä käsitelläänkin vain pientä tilaajan toivomaa kuntaotantaa, voidaan lain sovelluspuolta ja kokemustietoa hyödyntää muuallakin kuin Keravalla, sillä tulokset on esitetty totuudenmukaisesti, jolloin niitä voidaan pitää luotettavina ja eettisinä. Informoin tutkimukseen haastattelemani henkilöitä siitä, mitkä ovat tutkimuksen tarkoitukset ja tavoitteet, kenelle tutkimusta tehdään ja millä tavoin tietoa käsitellään, jotta he olivat tietoisia siitä millaiseen tutkimukseen ovat haastattelua antamassa.

Tutkimuksessa noudatetaan ihmisarvon kunnioittamisen periaatetta. Tutkittavalle on väärin aiheuttaa vahinkoa tai loukata tätä riippumatta tutkimuksen tarkoituksesta. Tämän vuoksi onkin mietittävä mitä hyötyä tai haittaa tutkimuksesta on tutkittaville, ja miten heidän yksityisyytensä ja luottamuksellisuus turvataan. Jokaiselle tutkittavalle on annettava riittävästi tietoa tutkimuksesta ja sen tavoitteista, sekä korostettava tutkimukseen osallistumisen vapaaehtoisuutta. (Eskola, Suoranta 2014: 56.)

Opinnäytteen tutkimuksessa on tarkoituksena selvittää kuntien kokemuksia ja kunnan omaa panostusta ja resursointia luototusta järjestettäessä. Työn tilaaja oli työn tarjoamisvaiheessa ilmoittanut kunnat, joiden kokemuksista on kiinnostunut, jolloin eteen tuli tilanne jossa työn tilaaja todennäköisesti oli tietoinen ketkä Keravan ympärökunnissa vastaavat luototukseen liittyvistä asioista. Tutkimuksessa ei käsitellä henkilökohtaisesti arkaluontoista materi-

aalia, mutta alusta asti oli selvää, että kuntatasollakin haastattelussa voi ilmetä asioita joita ei haluta yksilöidä suoraan nimenomaiseen kuntaan liittyviksi. Tämän myötä olikin eettisestä näkökulmasta validia pitää vastaajat anonyymeinä myös työskentely-ympäristönsä osalta.

On kuitenkin mahdollista, että vastauksia voidaan jäljittää koskemaan tiettyä kuntaa, mikäli tutkimuksen lukijalla on paljon kuntakohtaista tietoa. Pyrinkin aineiston analysoinnissa käyttämään erityistä tarkkaavaisuutta siinä, että tutkimuksen kannalta olennaiset kokemukset saadaan tuotua esiin ilman että ne voidaan yksilöidä helposti tiettyyn kuntaan ja tämän myötä henkilöön joka kunnasta on haastattelun antanut. Eri kunnissa sosiaalista luototusta hoitaa eri nimikkeellä toimivat henkilöt, joten päädyin käyttämään sosiaalityöntekijöistä ja sosiaaliohjaajista nimitystä sosiaalihenkilö, sekä päällikkötason henkilöstöstä nimitystä sosiaalipäällikkö. Näiden nimitysten myötä kommenttien yksilöinti tiettyihin kuntiin pysyy anonyymimpänä kuin käytettäessä varsinaisia virkanimikkeitä, joiden avulla on helposti selvitettävissä mistä kunnasta missäkin kohdassa on kyse.

Haastatteluissa esitettyjen kuntien asiakkaiden esimerkkitalanteet pyrin pitämään myös mahdollisimman neutraaleina ja anonyymeina, vaikkakaan niistä ei ole edes haastattelutilanteessa puhuttu yksilöiden niin että haastattelijana-kaan olisin tiennyt kenestä oli missäkin esimerkissä kyse.

Eettisyys ja luotettavuus olivat läsnä koko tutkimusprosessin ajan. Mietin työn eri vaiheissa kriittisesti tuottamaani tekstiä ja tutkimusmateriaalia ja sen esittämistä mahdollisimman luotettavasti ja haastateltavien yksityisyyttä kunnioittaen.

## Lähteet

Haastattelu K1-kunnassa 3.5.2016. Paikalla Henna Valkonen ja H1, H2, H3.

Haastattelu K2-kunnassa 19.9.2016. Paikalla Henna Valkonen ja H4.

Hallituksen esitys HE 217/1997 vp Hallituksen esitys Eduskunnalle laiksi toimeentulotuesta sekä laiksi sosiaalihuoltolain ja -asetuksen eräiden säännösten kumoamisesta.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2009. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Gaudeamus. Helsinki.

Hirsjärvi, S. Remes, P & Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. Otavan kirjapaino Oy. Keuruu.

Hyvä perintätapa, Kuluttaja-asiamiehen linjaus 2/2014

Korkolaki (366/1982)

Laki sosiaalisesta luototuksesta (2002/1133)

Laki toimeentulotuesta (1412/1997)

Peura-Kapanen, L. Aalto, K. Lehtinen, A-R. & Järvinen, R. 2016. Ylivelkaantumisen ehkäisyn ja hoidon tehostaminen. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja. Viitattu 11.11.2016.  
[http://tietokayttoon.fi/documents/10616/2009122/26\\_Ylivelkaantumisen+ehk%C3%A4isyn+ja+hoidon+tehostaminen.pdf/97f54cef-7913-46fc-a469-1b4e0c79d1ba?version=1.0](http://tietokayttoon.fi/documents/10616/2009122/26_Ylivelkaantumisen+ehk%C3%A4isyn+ja+hoidon+tehostaminen.pdf/97f54cef-7913-46fc-a469-1b4e0c79d1ba?version=1.0)

Saaranen-Kauppinen, A & Puusniekka, A. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Viitattu 7.11.2016.  
<http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus>

Sosiaalihuoltolaki (1301/2014)

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2003. Sosiaalinen luototus - Opas luototuksen käynnistäjälle.

Sosiaalipalvelut. 2016. Sosiaali- ja terveysministeriö. Viitattu 17.9.2016.  
<http://stm.fi/sosiaalipalvelut>

Sosiaali- ja terveystieteiden valtiokunnan mietintö StVM 33/1997 vp

Uotinen, S. 2015. Sosiaalipalvelut. Viitattu 17.9.2016.  
<http://www.kunnat.net/fi/asiantuntijapalvelut/soster/sosiaalipalvelut/Sivut/default.aspx>

Vantaan kaupunki. 2016. Sosiaalinen luototus. Viitattu 1.11.2016.  
<http://www.vantaa.fi/sosiaalinenluototus>

Virtanen, A. 2014. Sosiaalinen luototus 2013 - Kuntakyselyn osaraportti. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.