



**LAUREA**  
AMMATTIKORKEAKOULU  
*Yhdessä enemmän*

# Vapaaehtoisten ja kokemusasiantuntijoiden mahdollisuudet talous- ja velkaongelmien kentällä

Pihla Soini

2018 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

**Vapaaehtoisten ja kokemusasiantuntijoiden  
mahdollisuudet talous- ja velkaongelmien  
kentällä**

Pihla Soini  
Sosionomikoulutus  
Opinnäytetyö  
Toukokuu, 2018

Pihla Soini

**Vapaaehtoisten ja kokemusasiantuntijoiden mahdollisuudet talous- ja velkaongelmien kentällä**

Vuosi 2018

Sivumäärä 52

---

Opinnäytetyö toteutettiin tutkielmana yhteistyössä EJY ry:n alla toimivan Jalkautuva talousohjaus -hankkeen kanssa. Tutkielman tarkoitus oli kartoittaa vapaaehtoisten ja kokemusasiantuntijoiden toimintamahdollisuuksia talous- ja velkaongelmien kentällä ja tutkia niiden vaikutuksia virallisiin toimijoihin. Tavoitteena oli koota kattava, haastatteluihin perustuva selvitys, kuinka paljon kansalaisyhteiskunta voi tulla vastaan näin haastavalla kentällä, kun kolmannen sektorin toimintaankin kohdistuu ammattilaistumisen paineita.

Suomessa esiintyvä suhteellinen köyhyys ja kotitalouksien velkamäärät ovat olleet pitkään kasvussa. Ylivelkaantuneiden määrästä voidaan saada viitteitä paitsi maksuhäiriömerkintöjen määrästä, mutta myös tuomioistuimen antamista velkomustuomioista. Vaikka velkojen järjestyä varten on tarjolla erilaisia ratkaisuja, ei ole selvää, kuinka moni on näistä vaihtoehdoista tietoinen. Tilanteet tuntuvat kriisiytyvän ennen avun hakemista niin, että osa vaihtoehdoista sulkeutuu jo pois.

Tutkielmaa varten järjestettiin neljä eri haastattelua. Jalkautuva talousohjaus -hankkeen työntekijät edustivat tutkielmassa ammatillista näkökulmaa aiheesta. Helsingin kirkon Raha-asiain neuvontaringin vapaaehtoisille järjestettiin kaksi haastattelua sen perusteella, olivatko he jo toimineet asiakkaiden kanssa vai eivät. Neljäs haastattelu järjestettiin hankkeen kautta löydetylle kokemusasiantuntijalle. Jokainen haastattelu äänitettiin ja litteroitiin jälkeenpäin. Analysoinnissa hyödynnettiin induktiivista sisällönanalyysiä, joka mahdollisti vastausten erojen ja vastaavuuksien löytämisen sekä tulosten ja johtopäätösten saamisen.

Keskeisenä asiana haastatteluista selvisi, että asiakkaiden tarve sosiaaliselle tuelle on suuri. Vapaaehtoiset eivät olleet välttämättä päässeet tekemään konkreettisia asioita asiakkaan kanssa työskennellessä, sillä tapaamisajoista suuri osa käytettiin nimenomaan asioista keskusteluun. Sama ilmiö havaittiin myös muissa haastatteluissa, joissa myös vertaistoimijuuden merkitys nousi esille. Vapaaehtoisilla ja kokemusasiantuntijoilla olisi kuitenkin kapasiteettia tehdä asiakkaiden kanssa myös konkreettisia asioita.

Saatujen tulosten pohjalta voitiin tehdä johtopäätöksiä siitä, että nimenomaan kohtaamisen ja vuorovaikutuksen merkitys on asiakkaille suuri. Rohkaisu ja motivointi auttaisivat ottamaan ensimmäisen askeleen kohti selvittämisen prosessin alkamista. Kuitenkin jatkotutkimukselle olisi aihetta nimenomaan vertaistoiminnan hyödyntämisestä talous- ja velkaongelmien kentällä.

Asiasanat: vapaaehtoisuus, kokemusasiantuntijuus, talous- ja velkaongelmat

Pihla Soini

**The prospects of the use of volunteers and experts by experience in the field of economic and debt problems**

Year 2018

Pages

52

---

This thesis has been conducted in co-operation with Jalkautuva talousohjaus, a project operating under EJY. Based on interviews, the study explores the prospects of the use of volunteers and experts by experience in the field of economic and debt problems. It also considers how this type of activity may affect the work of authorities. The aim is to offer insight into how flexible the society can be in terms of a field this challenging when even the third sector is facing pressure to professionalize its operations.

In Finland relative poverty and indebtedness have been on the increase for a long time. The number of the excessively indebted is reflected in the amount of payment default entries and collection cases resolved in the District Court. Though there are various options for arranging debt repayments, it is unclear how many people are aware of them. Often by the time debtor seeks help, their situation has already escalated so much that some of the options are no longer viable in their case.

Four interviews were arranged for the study. Employees of the Jalkautuva talousohjaus project represent the views of the professionals in the fields. Two interviews were held with the volunteers of Raha-asia neuvontarinki, a project under Church of Helsinki: one for those who had already worked with clients and another for those who had not. The fourth interview was conducted with an expert by experience found through the Jalkautuva talousohjaus project. Every interview was recorded and later transcribed. The method of content analysis was used to study the acquired material, making it possible to pinpoint differences and similarities between the answers and use them to draw conclusions.

One of the central findings was that clients have a great need for social support. As most of the time reserved for appointments was spent on discussing matters with the clients, there was little time left for concrete measures. The same point was made in the other interviews that highlighted the importance of peer support. It should also be noted that volunteers and experts by experience would have the potential to work on actual issues with their clients.

Based on the findings, it can be concluded that the importance of interaction with clients cannot be underestimated. Words of encouragement and motivation help client to take the first step towards the beginning of the debt arrangement process. Further research is, however, needed to study the ways in which peer support in particular could be utilized in the field of economic and debt problems.

Keywords: volunteer, expert by experience, economic and debt problems

## Sisällys

1	Johdanto .....	6
2	Opinnäytetyön tausta.....	7
2.1	Jalkautuva talousohjaus .....	7
2.2	Raha-asiain neuvontarinki .....	9
3	Tutkimuskysymykset, tarkoitus ja tavoitteet .....	10
3.1	Opinnäytetyön tarkoitus .....	10
3.2	Opinnäytetyön tavoitteet.....	11
4	Vapaaehtois- ja kokemusasiantuntijatoiminta .....	12
4.1	Vapaaehtoistoiminta .....	12
4.1.1	Vertaistukitoiminta .....	14
4.2	Kokemusasiantuntijuus.....	16
5	Talous- ja velkaongelmat .....	17
5.1	Köyhyys Suomessa .....	17
5.2	Suomalaisten velkatilanne .....	19
5.3	Kunnallinen talous- ja velkaneuvonta .....	20
5.4	Perinnän eteneminen yleisellä tasolla .....	22
5.5	Velan siirtyminen ulosottoon .....	24
5.6	Ohjelmat velkojen järjestelyyn .....	25
5.6.1	Sosiaalinen luototus .....	26
5.6.2	Järjestelylaina.....	27
5.6.3	Yksityishenkilön velkajärjestely .....	29
6	Opinnäytetyön toteutus .....	30
6.1	Aineiston keruu.....	30
6.1.1	Haastatteluiden toteutus .....	32
6.2	Aineistolähtöinen sisällönanalyysi .....	33
7	Tulokset .....	38
8	Pohdinta.....	42
8.1	Tulosten tarkastelu .....	43
8.2	Tutkielman luotettavuus.....	47
8.3	Tutkielman eettisyys .....	49
8.4	Johtopäätökset ja kehittämissuhteet .....	49

## 1 Johdanto

Suomalaisten kotitalouksien velkaantuminen nousee aika ajoin keskustelunaiheeksi mediassa. Esimerkiksi Iltalehden (2017) tekemässä haastattelussa Takuu-Säätiön toimitusjohtaja Juha A. Pantzar tuo esille suomalaisten säästämättömyyden ongelmallisuuden. Samassa haastattelussa hän nostaa esille luoton saamisen helppouden. Isompien hankintojen suhteen ihmiset yleisesti ottaen toimivat kannattavalla tavalla eli ottamalla lainaa, mutta jatkuvan luottokortin käyttämisen ohessa tulisi kiinnittää huomiota kuukausibudjettiin. (Iltalehti 2017.)

Jenni Blomgren, Heikki Hiilamo ja Nico Maunula (2014) muistuttavat artikkelissaan, ettei velka tarkoita automaattisesti velkaongelmia. Paremmissa väestöryhmissä luoton- ja velanotto on hyvinkin tavallista eli velka voi viestiä myös hyvästä maksukyvyistä. Suomen Pankki on määritellyt ylivelkaantuneisuuden siten, että velka muodostuu ongelmaksi, kun sitä on viisi kertaa enemmän kuin vuotuisesti käytettävissä olevia tuloja. Toisaalta yksilön subjektiivinen kokemus omasta talous- ja velkatilanteestaan saattaa vaihdella huomattavasti. (Blomgren, Hiilamo & Maunula 2014.)

Jonotusajat kunnalliseen talous- ja velkaneuvontaan vaihtelevat kuntien välillä huomattavasti. Ylen artikkelin (2018) mukaan asiakas joutuu jonottaa tapaamiseen keskimäärin kuusi viikkoa. Pisin odotusaika oli Oulussa, noin puoli vuotta, ja lyhin Joensuussa, jossa odotusaika jäi vain kolmeen päivään. Talous- ja velkaneuvonnan siirtymisen oikeusaputoimistojen yhteyteen toivotaan vähentävän jonotusaikoja, sillä muutoksen jälkeen asiakas voi olla yhteydessä mihin tahansa yksikköön Suomessa. (Yle 2018.) Neuvonnan tavoitteena on kuitenkin voimaannuttaa asiakasta siten, että tämä pystyy paitsi selviämään ylivelkaantumistilanteestaan, mutta myös pärjää taloudellisissa asioissa jatkossa itsenäisesti. Tämä vaatii vähintään yhdestä kahteen tapaamiskertaa neuvojan kanssa ja asiakassuhteet ovat yleisestikin pitkiä, jopa viidestä seitsemään vuotta. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2015, 32.)

Kuntien taloudellinen tilanne tulevaisuudessa näyttää, mitkä palvelut jäävät julkisen sektorin puolelle ja mitkä siirtyvät yksityisten tai kolmannen sektorin hoidettaviksi. Kolmannen sektorin palveluiden hyödyntämisessä kuitenkin kokeillaan rajoja jatkuvasti. Etenkin yksilöiden tarve kohdata muita ihmisiä on suurempi kuin mihin julkisen sektorin palveluiden resurssit lopulta riittävät. Samalla puhutaan julkisen ja kolmannen sektorin kumppanuudesta, joskin se, mitä tämä tarkoittaisi käytännössä, on hyvinkin epäselvä. (Pihlaja 2010, 73.)

Opinnäytetyö on kvalitatiivinen tutkielmamuotoinen työ, johon liittyy myös kvantitatiivisia elementtejä, kuten taustatietokysely, joka annettiin vapaaehtoisille täytettäväksi. Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on tutkia: 1) vapaaehtoisten ja kokemusasiantuntijoiden mahdollisuuksia talous- ja velkaongelmien kentällä sekä 2) tällaisen toiminnan mukanaan tuomia vaikutuksia kunnallisen talous- ja velkaneuvonnan toimintaan. Tavoitteena on haastatteluiden

avulla saada kattava käsitys siitä, kuinka vapaaehtoiset ja kokemusasiantuntijat voivat toimia talous- ja velkaongelmien kentällä sekä millaisia vaikutuksia toiminnalla on virallisiin toimijoihin.

Lähtökohtaisesti tutkielman näkökulmassa on huomioitu ennen kaikkea asiakkaan oikeuksien turvaaminen vapaaehtois- ja kokemusasiantuntijatoiminnassa. Yleinen käsitys vapaaehtoisten ja kokemusasiantuntijoiden yleishyödyllisyydestä ulottuu kaikille niille osa-alueille, joilla tällaista toimintaa harjoitetaan. Talous- ja velkaongelmien kentän haasteellisuus sekä yleinen vaatimus myös kolmannen sektorin jatkuvasta professionaalistumisesta asettavat kuitenkin kyseenalaiseksi toiminnan todellisen yleishyödyllisyyden.

## 2 Opinnäytetyön tausta

Kolmannen sektorin käsite nousi Suomessa käyttöön 1990-luvulla, minkä jälkeen se on pakotettu ”sektoriksi” julkisen -, markkina- ja kotitaloussektorien tavoin. Niissä on joitakin julkisten toimijoiden ja toisaalta myös markkinapuolen toimijoiden piirteitä. (Julkunen 2006, 118.) 1990-luvun lama nosti pintaan huolen hyvinvointivaltion selviytymisestä sekä työttömyysohjelman ratkaisemisesta, mikä käänsi katset kansalaistoiminnan suunnalle. Kehitys on johtanut siihen, että kolmannen sektorin odotetaan professionaalistuvan jatkuvasti. Yleisesti ottaen kansalaistoiminnaltakin odotetaan osaamisen kasvamista. (Harju 2003.)

Tässä kappaleessa käsitellään ensin Jalkautuva talousohjaus -hanketta, jonka toiminta keskittyy talous- ja velkaongelmien kanssa elävien yksityishenkilöiden auttamiseen, sekä Raha-asiain neuvontarinkiä, joka puolestaan kouluttaa vapaaehtoisia samanlaisessa tilanteessa olevien henkilöiden avustamiseen.

### 2.1 Jalkautuva talousohjaus

Jalkautuva talousohjaus -hanke on Espoon Järjestöjen Yhteisö EJY ry:n alla toimiva vuonna 2014 aloitettu hanke. Hankkeen suunnitteluvaiheessa tunnistettiin tarve matalan kynnyksen toiminnalle sellaisille espoolaisille, joiden velkaantumisen on syventynyt ennen kunnalliseen talous- ja velkaneuvontaan pääsemistä. Pyrkimyksenä on ollut tavoittaa nimenomaan sellaisia kuntalaisia, jotka ovat pudonneet tai ovat vaarassa pudota palveluiden piiristä. (Pylkkänen & Päiviö 2017, 6.)

Hankkeen nimessä esiintyvä termi ”jalkautuva” ilmentää matalan kynnyksen toimintaa. Matalan kynnyksen palveluilla tarkoitetaan sellaisia palveluita, joissa piiriin pääsemisen kynnyksen matalampi verrattuna tavallisiin palveluihin. Tällä puolestaan tarkoitetaan sitä, että asiakkaalta vaadittavia edellytyksiä palvelun saamiseksi on vähennetty. Yleisesti ottaen palveluihin pääseminen lukeutuu ihmisen perusoikeuksiin, mutta kaikilla voimavarat tai tieto palveluiden saatavuudesta eivät riitä, jolloin perusoikeudet jäävät toteutumatta. (Hämäläinen & Leemann 2015.). Hankkeen kohdalla jalkautuminen - matalan kynnyksen toiminta - ilmenee toiminnan

viemisenä muiden tahojen toimipisteisiin tai vaihtoehtoisesti asiakkaan kotiin (Pylkkänen & Päiviö 2016, 6-7.).

Hankkeen voidaan ajatella olevan osa kumppanuussuhdetta asiakkaan ja talous- ja velkaneuvonnan välillä. Ajatus kumppanuussuhteeseen tukeutuvasta asiakaslähtöisyydestä perustuu siihen, että verkostoituminen ja rajat ylittävä yhteistyö ovat nyky-yhteiskunnassa olennaisia. Tämän katsotaan perustuvan vapaaehtoisuuteen, solidaarisuuteen, yhteiseen hyötyyn ja keskinäiseen riippuvuuteen. (Anttonen, Haveri, Lehto & Palukka 2012, 63.) Hankkeen työntekijät ovat konkreettisemmin asiakkaan tukena prosessin aikana verrattuna virallisiin toimijoihin. Työntekijät tarjoavat apua viranomaisten luona asioimisessa, toimivat neuvottelijoina eri tahojen välillä ja toisaalta avustavat asiakasta niin omien tarpeidensa kuin tilanteensakin sa-noiksi pukemisessa. (Pylkkänen & Päiviö 2017, 34.)

Verkostoyhteistyötä hankkeella on useiden eri tahojen kanssa, kuten hankekumppaneina toimivien Espoon aikuissosiaalityön, Espoon Mielenterveysyhdistys EMY ry:n, Espoon talous- ja velkaneuvonnan, Kalliolan settlementin sekä Espoon seurakuntayhtymän kanssa. Näiden toimijoiden kautta suuri osa asiakkaista ohjautuu hankkeen tarjoaman avun piiriin. Vuosien 2014-2016 hankkeessa on ollut yksilöasiakkaita 281 ja ryhmätilaisuuksiin osallistui 345 henkilöä. (mt. 9-12.)

Itse asiakasprosessissa hankkeen työntekijät ovat tunnistaneet kuusi askelta, joiden mukaan prosessissa edetään:

1. puheeksi otto ja taloudellisen tilannekartoituksen teko,
2. yksilöllisen suunnitelman tekeminen ja motivointi,
3. talouden tasapainottaminen,
4. edellytysten kuntoon saattaminen,
5. velkojen järjestelyhakemuksen laatiminen ja
6. järjestelyprosessin läpivieminen ja itsenäinen talouden hallinta.

Välitavoitteiden merkitystä korostetaan asiakasprosessissa. Niiden avulla asiakas saa onnistumisen kokemuksia, mutta toisaalta välitavoitteet myös rytmittävät koko prosessia. Tavoitteet laaditaan aina yksilöllisesti asiakkaan tarpeiden mukaan. Jokaisen asiakkaan kohdalla ei ole tarkoituksenmukaista ryhtyä esimerkiksi pitkiin ja työläisiin prosesseihin, eikä niihin ole välttämättä mahdollisuuttakaan asiakkaan senhetkisen elämäntilanteen takia. (mt. 27-28.)



Keväällä 2016 suoritettu työharjoittelu Jalkautuva talousohjaus -hankkeessa antoi idean opin-  
näytetyön tekemisestä yhteistyössä hankkeen kanssa. Opinnäytetyön aiheesta sovittiin ke-  
väällä 2017 yhdessä työntekijöiden kanssa, jonka jälkeen yhteydenpitoa on ollut tarpeen mu-  
kaan. Työntekijöiden kautta saatiin haastateltavaksi kokemusasiantuntija, joka on ollut hank-  
keen asiakkaana aikaisemmin, ja tietoa Raha-asiain neuvontaringistä.

## 2.2 Raha-asiain neuvontarinki

Raha-asiain neuvontarinki (RARI) on Helsingin seurakuntien aloittama toimintamalli diakonian  
asiakkaille. Toiminnan taustalla on ajatus asiakkaiden taloustilanteiden näkyville tuomisesta  
sekä talouteen liittyvien ongelmatilanteiden ratkaisemisesta vapaaehtoisten avustuksella. Va-  
paaehtoisten kanssa tapahtuva neuvontaprosessi aloitetaan seurakuntien diakoniatyöntekijöi-  
den kautta. (Kirkko Helsingissä 2016).

Vapaaehtoisten koulutus on toteutettu yhteistyössä Takuu-Säätiön, Helsingin kaupungin ta-  
lous- ja velkaneuvonnan, Helsingin ulosottoviraston sekä Tampereen seurakuntien vapaaehtoi-  
sen Raha-asianneuvonnan kanssa. Koulutuskertoja vapaaehtoisille järjestetään 3-4, joista jo-  
kaisen kerto on 2,5-3 tuntia. Näiden kertojen aikana käsitellään talouteen liittyviä teemoja:

1. taloussuunnitelman laatiminen,
2. laskujen maksamisen tärkeysjärjestys,
3. perinnän vaiheet,
4. ulosotto,
5. luottotiedot, luottorekisteri,
6. velkojen vanheneminen,
7. velkajärjestelyn keinot,
8. talous- ja velkaneuvonnassa auttavat tahot ja
9. seurakuntien diakoniatyön auttamisperiaatteet ja mahdollisuudet. (mt. 11.)

Työskentely tapahtuu aina pareittain, jotta työskentelyssä yhdistyisi mahdollisimman laajasti  
kokemusta ja osaamista asiakkaan hyväksi. Vapaaehtoisista onkin erotettavissa kolme erilaista  
ryhmää: 1) työkseen raha-asioiden kanssa työskentelevät tai työskennelleet, 2) ihmisenä  
toista ihmistä auttamassa olevat ja 3) omia talousvaikeuksia kokeneet. Tarkoituksena on, että  
pari hoitaa asiakkaan asian kokonaisuudessaan alusta loppuun eikä vaihteluita esiintyisi. Ta-  
paamisia asiakkaan kanssa on 2-5. (mt. 3.)

Vapaaehtoisten neuvontatoimen taustalla toimivat Raha-asiain neuvontaringin vastaavat työntekijät eli RARI vastaava sekä varavastaavat. Vastaavat ovat vastuussa toiminnan koordinoinnista, vapaaehtoisista, toiminnan kehittämisestä, tiedottamisesta, rekistereistä, koulutuksista sekä tilastoinnista. He toimivat myös yhteyshenkilönä asiakkaan, diakoniatyöntekijän sekä vapaaehtoisen välillä. Käytännössä vastaava tai varavastaava etsii diakoniatyöntekijän lähettämälle asiakkaalle sopivan vapaaehtoisen ja sopii tarkemmin heidän kanssaan neuvonnan aloittamisajankohdasta- ja ajasta. Samoin vapaaehtoisten etsiminen ja kouluttaminen ovat vastaavan tehtäviin lukeutuvia toimintoja. (mt. 8-9.)

Asiakkaan kanssa tehtävään neuvontatyöhön sisältyvät asioiden kirjaaminen yhdessä, tietojen etsiminen, palveluihin ohjaaminen sekä erilaisista vaihtoehdoista kertominen ja kyseisten vaihtoehtojen seurauksista keskusteleminen asiakkaan tilanteessa. Tavallisesti asiakas saa jonkinlaisen pienen tehtävän kotiin seuraavaa kertaa varten. Vapaaehtoiset pitävät neuvonnasta päiväkirjaa, johon on mahdollista laittaa ylös neuvonnassa esille nousseita asioita, jotta neuvonta olisi mahdollisimman laadukasta. Asiakkuuden päättyessä asiakkaasta kirjoitetaan loppuraportti, josta näkyy, mitä on tehty ja mihin tilanteeseen neuvontatyössä jäätiin. (mt. 4.)

### 3 Tutkimuskysymykset, tarkoitus ja tavoitteet

Tutkielman tarkoituksena on vastata kahteen eri tutkimuskysymykseen:

1. Minkälaisia mahdollisuuksia vapaaehtoisilla ja kokemusasiantuntijoilla on talous- ja velkaongelmien kentällä?
2. Millaisia vaikutuksia vapaaehtois- ja kokemusasiantuntijatoiminnalla olisi virkamiesten toimintaan?

#### 3.1 Opinnäytetyön tarkoitus

Opinnäytetyössä käytettävää tutkimusotetta voidaan kuvailla useilla eri termeillä ja niiden kautta rakentaa tutkielmalle omaa tarkoitusta. Kuvailevassa tutkimuksessa esitetään tai luonnehditaan tarkasti ilmiön, tilanteen, ihmisen tai tapahtuman keskeiset, näkyvät ja mielenkiintoiset piirteet. Näin lukija voi itse luoda käsityksen tutkimuskohteen eri tekijöiden asemasta tai kehityssuunnasta. Kartoittavassa tutkimuksessa keskitytään johonkin vähemmän tunnettuun ilmiöön tai asiaan, jolloin tutkittavasta asiasta on mahdollista löytää keskeisiä teemoja, malleja, luokitteluja ja tyyppejä. Vertailevassa tutkimuksessa puolestaan vertaillaan kahden tai useamman vertailukohteen avulla samankaltaisia asioita eri paikoissa tai eri aikoina. Tämän tutkimusotteen avulla voidaan tuoda paremmin esille asioiden välisiä eroja. Selittävällä tutkimusmenetelmällä tutkija taas antaa selityksensä avulla lisätietoa tutkitusta aiheesta. (Vilka 2007, 19-21.)

Kansalaisyhteiskunnassa vapaaehtoisten ja kokemusasiiantuntijoiden merkitys on jatkuvassa nousussa, kun julkisten palveluiden resursseja leikataan jatkuvasti. Vapaaehtoisuuden ja kokemusasiiantuntijuuden kautta nousee esille myös kolmannen sektorin toiminnassa vertaistuellinen aspekti, jonka merkitystä ei voida kyseenalaistaa. Suomessa vertaistuki onkin kietoutunut osaksi kunnallisten palveluiden ja järjestöjen toimintaa, jossa asiantuntijat, maallikot ja puoliasiantuntijat työskentelevät yhdessä (Nylund & Yeung 2005, 217). Tämän voidaan ajatella osoittavan, etteivät vapaaehtois-, kokemusasiiantuntija- tai vertaistukitoiminta voi, eikä tarvitse, toimia aina omana individualistisena toimintamuotonaan, vaan enemmänkin tukea antavana muotona ammattitoiminnan rinnalla. Talous- ja velkaongelmien selvittämisen näkökulmasta tällainen yhteistyötoiminta voisi olla kannattavaa työkentän haasteellisuuden ja monipuolisuuden takia, mutta myös siksi, että ongelmilla on laaja vaikutus elämän eri osa-alueisiin.

Opinnäytetyötutkielman tarkoituksena onkin kartoittaa vapaaehtoisten ja kokemusasiiantuntijoiden kokemuksia ja näkemyksiä siitä, minkälaisia mahdollisuuksia heillä on toimia talous- ja velkaongelmien kentällä. Ammattimaista näkökulmaa tutkielmassa edustavat Jalkautuva talousohjaus -hankkeen työntekijät, joiden kautta saatiin haastateltavaksi yksi kokemusasiiantuntija, kun taas vapaaehtoisten haastateltavat löytyivät Helsingin kirkon Raha-asiain neuvontaringin kautta. Toisena tavoitteena on selvittää, millaisia vaikutuksia vapaaehtoisten ja kokemusasiiantuntijoiden toiminnalla olisi virallisiin toimijoihin.

### 3.2 Opinnäytetyön tavoitteet

Vaikka suomalaisessa yhteiskunnassa yhteisöllisyyden voidaan sanoa väljentyneen viimeisen viidenkymmenen vuoden aikana, on verkostoituminen kuitenkin useiden toimijoiden kohdalla välttämätöntä. Verkostomaisen toiminnan hyötyinä ovat toimijoiden mahdollisuudet keskittyä omaan osaamiseensa, mutta hyödyntää samalla muiden verkoston toimijoiden osaamista omaksi ja yhteiseksi hyödyksi (Nylund & Yeung, 2005, 76). Verkostoitumisen merkityksen voidaan ajatella kattavan kaiken toiminnan julkiselta sektorilta vapaaehtoistoimintaan asti.

Opinnäytetyön tavoitteena on tuoda esille keinoja, joita vapaaehtoisilla ja kokemusasiiantuntijoilla olisi käytössään konkreettisesti talous- ja velkaongelmien kentällä. Kyseinen työkenttä ei ole yksinkertainen, eikä vapaaehtois- ja kokemusasiiantuntijatoiminta voi pohjautua ainoastaan omiin kokemuksiin ja niiden reflektointiin. Aaro Harju (2003) tuo esille oletuksensa siitä, että monet järjestötkin kehittyvät entistä ammattimaisempaan suuntaan. Näin ollen myös talous- ja velkaongelmien selvittämiseen liittyvää vapaaehtois- ja kokemusasiiantuntija-toimintaa voidaan tarkkailla ammattilaistumisen näkökulmasta. Yksilöiden velkaantumistaustat poikkeavat huomattavasti toisistaan ja ilman tarvittavaa tietotaitoa auttaminen on mahdotonta.

Talous- ja velkaongelmien vaikutus yksilön kokonaisvaltaiseen hyvinvointiin on huomattava. Ei ole kyse ainoastaan taloudellisesta pärjäämisestä, vaan usein myös henkisestä. Suomalaisessa yhteiskunnassa vallitsee selkeästi odotus yksin pärjäämisestä ja itsenäisyydestä, joiden toteutumattomuus johtaa helposti häpeän tunteeseen, voimattomuuteen, ahdistuneisuuteen, mäsennukseen ja usein myös syrjäytymisen riskiin. Tällä alueella vapaaehtoisten ja kokemusasiantuntijoiden mahdollisuudet sosiaalisen tuen tarjoamiseen tulevat esille.

Sosiaalityön tehtäväksi voidaan joissakin tilanteissa nähdä puutteellisten olojen ja vaikeiden elämäntilanteiden parantaminen sekä vähävoimaisten ihmisten osallisuuden, toimintaedellytysten ja elämänotteen vahvistaminen (Laitinen & Niskala 2014, 196). Nämä eivät kuitenkaan toteudu ilman asiakkaan osallistumista prosessiin. Osallistumiseen vaikuttavat esimerkiksi luottamussuhteen syntyminen ja tunne ymmärretyksi tulemisesta. Kunnallisen talous- ja velkaneuvonnan toiminta ei ole suoraan sidoksissa sosiaalityöhön, mutta asiakkaan kokonaistilannetta katsottaessa tilanteen kokonaisvaltainen kartoittaminen ja siihen tarttuminen olisi asiakkaan edun mukaista. Sosiaalisen tai vertaistuen saamisella saattaakin olla tässä tilanteessa positiivisia vaikutuksia yksilön aktivoimisessa, voimaannuttamisessa ja osallistamisessa.

Kokonaisuudessaan opinnäytetyön tavoitteena on koota kattava selvitys niistä mahdollisuuksista, joita vapaaehtoisuuteen ja kokemusasiantuntijuuteen talous- ja velkaongelmien kentällä liittyy. Tässä verkostotyön ja yhteistyön merkitys virallisten toimijoiden sekä vapaaehtoisten ja kokemusasiantuntijoiden välillä tulee esille. Tavoitteena olisi tuoda tämän vaikutusta esille asiakasprosessin eteenpäinviemisen kannalta. Tutkielman tuloksista on toivottavasti hyötyä myös Jalkautuva talousohjaus -hankkeelle, jonka kanssa opinnäytetyö on tehty. Tavoitteena hankkeen saaman hyödyn kannalta on tarjota konkreettisia tuloksia, joilla hankkeen on myös mahdollista perustella hankkeen tarpeellisuutta jatkorahoitusta varten.

#### 4 Vapaaehtois- ja kokemusasiantuntijatoiminta

Vapaaehtoistyön ja kokemusasiantuntijuuden merkitys ovat olleet sosiaalialalla keskustelun aiheena jo pidemmän aikaa. Tällaisten toimijoiden hyödyntäminen on yleistynyt, vaikkakin vapaaehtoistoiminnan historia on pitkä, ja toisaalta toimintaa on sisällytetty myös virallisten toimijoiden palveluihin. Tässä kappaleessa käsitellään vapaaehtoistoimintaa ja kokemusasiantuntijuutta teoreettisella tasolla. Vapaaehtoisuudesta syntynyt vertaistukitoiminta on tullut tutkielman toteutuksen aikana keskeisesti esille, joten sen teoreettinen käsittely on myös oleellista.

##### 4.1 Vapaaehtoistoiminta

Vapaaehtoistoiminnalla tarkoitetaan kansalaisen osallistumista yhteistä hyvää ajavaan toimintaan, mistä hänelle ei makseta taloudellista korvausta. Vapaaehtoistoiminnan rinnalla käytetään usein synonyyminä vapaaehtoistyötä, mistä on olemassa kuitenkin eriäviä mielipiteitä.

Koska työstä puhuttaessa useimmiten taloudellista korvausta vastaan tehtävään toimeen, sen liittämistä vapaaehtoistoimintaan pidetään epäkorrektina. (Harju 2003, 118.)

Vapaaehtoistoiminta on samalla myös kansalaistoimintaa. Kansalaistoiminnan käsite syntyi 1700-luvun loppupuolella, jolloin keskiluokka ja porvaristo alkoivat vaatia uusjakoa velvollisuuksien ja yhteiskunnallisten oikeuksien saralla. Uusi kansalaistoiminnan aalto syntyi 1830-luvulla ja vahvistui seuraavan vuosikymmenen aikana se, kun usko yhdistyksiksi kutsuttujen yhteenliittymien voimaan yhteiskunnallisten ongelmien ratkaisemisessa kasvoi. Saksassa ja Ranskassa syntyi vallankumousliikkeitä, mutta niiden tappio 1849 johti kuitenkin kansalaistoiminnan laskuun. Kansalaistoiminnan tämänhetkisen kukoistuskauden voidaan nähdä alkaneen 1860-luvun uudelleen nousun jälkeen. (mt. 21.)

Myös suomalaisen kansalaistoiminnan juuret ulottuvat 1700-luvulle, jolloin perustettiin vapaa-muurariveljeskuntien looseja ja muita salaseuroja. 1700- ja 1800-lukujen taitteessa suuriin jäsenmääriin pyrkineet sivistysseurat, kuten Turkulaisen sivistyneistön salainen Aurora-seura, ajoivat käytännöllisen hyödyn asiaa. Vahva yhteiskunnallinen herääminen Suomessa tapahtui 1860- ja 1870-luvuilla. Sen taustalla olivat muun muassa taloudellinen vaurastuminen, liikenneolojen kehitys, Venäjän vallan uudistuspolitiikka sekä suomenkielinen sanomalehdistö, kirjastot, kansakoulut ja lukuyhdistykset. Näinä vuosikymmeninä rakennettiin pohja kasvattavalle ja kehittävälle sekä kansalliselle ja yhteiskunnalliselle kansalaistoiminnalle. (mt. 22-23.)

1900-luvun järjestötoiminnasta on löydettävissä muutama murroskohta. Poliittinen työväenliike voimistui 1905 suurlakon jälkeen, ja vuosien 1905-1918 aikana merkittävistä kansanliikkeistä erkanivat omat työväenjärjestöt. Toinen kehitysvaihe sijoittuu vuosille 1928-1932, jolloin Suomessa syntyi oikeistolainen protestiaalto, joka johti Lapuan liikkeen ja sittemmin Isänmaallisen kansanliikkeen syntymiseen. Sotien jälkeen alkoi kolmas vaihe, kun Suomea alettiin rakentaa uudelleen isänmaallisessa hengessä. Kansalaistoiminnalle oli tuona aikana tarvetta, sillä vapaa-ajan aktiviteetteja oli vähän ja sotakokemukset haluttiin unohtaa. Neljäs taitekohta sijoittuu 1960-luvulle, jolloin maaltamuutto, maastamuutto ja televisioiden yleistyminen olivat ajankohtaisia eikä kansalaistoiminnalle enää jäänyt kansalaisten arjessa tilaa samalla tavalla kuin vielä 1950-luvulla. (mt. 24.)

1960-luvun loppupuolella ammattiyhdistystoiminta ja poliittinen toiminta vilkastuivat. Suuret ikäluokat löysivät järjestötoiminnan aktivisminsa ja radikalisminsa kanavaksi, ja kansalaistoiminnasta siirryttiin kansalaisjärjestöjen aikaan. Samalla valtionavustukset kasvoivat, henkilöstön palkkaaminen lisääntyi ja suunnitelmallisuutta ihannoitiin. Tästä kehittyi järjestöbyrokraattisuuden aikakausi, joka on kestänyt tähän päivään saakka. (mt. 26.)

1980-luvulla kansalaistoiminnassa tuli vastaan uusi kehitysvaihe, kun kansalaistoiminta irtautui kytkennöistä poliittisiin järjestöihin. Tämä ennakoi 1990-luvulla tapahtunutta kansalaistoi-

minnan pirstoutumista, joka toisaalta on johtanut siihen, että toiminta on laajentunut poliittisesti ohjatusta toiminnasta laajempaan yhteiskunnalliseen debattiin ja useampien toimijoiden ilmestymiseen julkiseen keskusteluun. Suomalainen kansalaistoiminta onkin tänä päivänä monialaisempaa ja moni-ilmeisempää kuin koskaan aiemmin. (mt. 26-27.)

Kansalaisareena ry:n teettämän tutkimuksen mukaan vuonna 2015 lähes joka kolmas (32,7%) suomalainen oli tehnyt haastattelua edeltävän neljän viikon aikana jonkinlaista vapaaehtoistyötä. Keskimäärin he olivat tehneet vapaaehtoistyötä 18,09 tuntia. (KansalaisAreena ry 2015). Suosituimpia vapaaehtoistyön kohteita ovat urheilu ja liikunta, sosiaali- ja terveysala sekä lasten ja nuorten kasvatusasiat (Harju 2003, 120; Yeung, 2002).

Vapaaehtoistoimintaan suomalaisia motivoi eniten halu auttaa. Muita motivoivia tekijöitä olivat halu käyttää vapaa-aika johonkin hyödylliseen sekä tuoda säännöllisyyttä päivärytmiin. Naisilla motiiveissa korostuivat auttamishalu, into uusien asioiden oppimiseen ja uusiin ihmisiin tutustuminen, kun taas miehillä korostuivat tunne kansalaisvelvollisuudesta, ystävien ja tuttavien vaikutus sekä halu käyttää vapaa-aika hyödylliseen toimintaan. (mt.)

Kansainvälinen tutkimus on listannut myös eräänlaisia vapaaehtoistyön trendejä. Listan kärjestä löytyy episodimainen vapaaehtoisuus eli väliaikainen vapaaehtoisuus. Esimerkkinä tälläisestä ovat vuoden 2004 tsunami-katastrofi, joka synnytti hetkellisesti voimakkaamman välittämisen ja auttamisen tarpeen, sekä sellainen vapaaehtoistyö nuorille, joka luetaan osaksi opintoja. Myös virtuaalinen vapaaehtoistyö, ylikansallinen vapaaehtoisuus ja yritysten vapaaehtoisprojektit nousevat listassa kärkisijoille. (Julkunen 2006, 123.)

Tässä opinnäytetyössä vapaaehtoisilla tarkoitetaan Helsingin kirkon organisoiman Raha-asiain neuvontaringin vapaaehtoisia. Vapaaehtoiset ovat käyneet toimintaan liittyvän koulutuksen ja suurimmalla osalla heistä on ollut jo useampia autettavia. Yleisesti ottaen vapaaehtoiset käyvät koulutuksen, jossa perehdytetään organisaatioon, toimenkuvaan sekä autettavaan kohde-ryhmään liittyviin asioihin.

#### 4.1.1 Vertaistukitoiminta

Vertaistoiminta, tai vertaistuki, on vapaaehtoistoiminnan erityinen muoto (Puumalainen & Rissanen 2015, 4), jonka on Suomessa katsottu olevan yksi järjestöjen ja poliittisten liikkeiden juonteista (Nylund & Yeung 2005, 216). Muissa Pohjoismaissa vertaistukitoiminnasta puhuttaessa käytetään termiä oma-apu (*självhjälp*). Suomessa sitä käytetään lähinnä silloin, kun halutaan painottaa yksilön voimaantumista, joskin se on syrjäytymässä vertaistuki-termin tieltä. (Laatikainen 2010, 12). Vertaisryhmien ja -verkostojen määrästä ei ole saatavilla tarkkaa tilastollista tietoa, mutta niiden määrän tiedetään kuitenkin nousseen ennen kaikkea sosiaali- ja terveysalalla (Nylund, M. & Yeung 2005, 195).

Vertaistuen taustalla on ihmisten jatkuva tarve olla vuorovaikutuksessa toistensa kanssa. Yhtä määritelmää ei toiminnalle löydy, mutta keskeisinä piirteinä erilaisissa määritelmissä on kuitenkin osallistujien yhteinen ongelma, johon halutaan muutosta, sekä osallistujien halu jakaa kokemuksia ja tietoa omista kokemuksistaan. Usein ensimmäiseksi vertaisryhmäksi mainitaan 1930-luvulla perustettu ja nykyisinkin toimiva AA-kerho. Sen perustivat Bill Wilson ja Bob Smith lähdettyään Oxford-ryhmästä, josta olivat etsineet apua alkoholiongelmia. Suomeen AA-kerho rantautui vuonna 1948. (Laatikainen 2010, 9-13.)

1990-luvun lama synnytti uudenlaisia vapaaehtoistoiminnan muotoja, mutta samalla myös vertais- ja oma-apuryhmien määrä lisääntyi huomattavasti (mt. 10). Suomessa perustettiin lama-aikana useita työttömien ja ylivelkaisten ryhmiä, jollaisia ei ollut muissa Pohjoismaissa samassa mittakaavassa. (Nylund & Yeung 2005, 199). Ryhmien moninaisuus on noussut 1990-luvun jälkeen, ja vertaistukitoiminta on herättänyt kiinnostusta myös tutkimuskohteena. (Laatikainen 2010, 26).

Keskeisiä teemoja ryhmissä ovat olleet vertaistuki sekä omien kokemusten jakaminen jo useiden vuosikymmenten ajan (Nylund & Yeung 2005, 198). Tutkimusten kautta ovat nousseet esille myös yhteisöllisyyteen ja kansalaistoimintaan liittyvät ulottuvuudet. Ryhmämuotoisen vertaistukitoiminnan muita keskeisiä merkityksiä ovat voimaantuminen, identiteetin selkeytyminen ja vahvistuminen sekä ystävyys. Vaikka suomalaisista vertaistukiryhmistä suurimassa osassa on kyse sairauksista, surusta ja menetyksistä, on kuitenkin olemassa ryhmiä myös liittyen esimerkiksi vanhemmuuden tukemiseen ja itsensä kehittämiseen. (Laatikainen 2010, 26.)

2000-luvulla virtuaalisten vertaistukiryhmien määrä on ollut kasvussa. Verkossa tapahtuvan vertaistukitoiminnan etuja ovat osallistujien anonyymiyys sekä useamman henkilön mahdollisuus osallistua samaan keskusteluun. Toisaalta yleisesti ottaen vertaistukiryhmien haittapuolek keskittyvät lähinnä virtuaalisiin ryhmiin. Näissä ongelmina ovat esiintyneet testaamattomien hoitomuotojen tarjoaminen, epätarkan informaation kulkeminen, palvelujen tarjoajien identifioituminen sekä epätoivottujen suhteiden syntyminen. (Nylund & Yeung 2005, 205.)

Vertaistukitoimintaa hyödynnetään nykyisin täydentämään julkisen sektorin palvelutarjontaa. Ammattilaisten käynnistämistä ja ylläpitämistä ryhmistä käytetään usein termejä tuki- ja ryhmäterapiaryhmä. Joissakin tilanteissa, esimerkiksi neuvolatyössä, ryhmätoiminnan on nähty olevan tehokkaampaa kuin yksilötoiminta. Samalla tavoin järjestöpuolella käynnistetään erilaisia vertaistukiryhmiä asiakaskunnan tarpeiden mukaan. Niin julkisella kuin järjestöpuolellakin ryhmän vetäjänä toimii ammatti-ihminen. Järjestöpuolella on kuitenkin mahdollista, että ryhmän vetäjänä toimii myös vertainen. (Laatikainen 2010, 31-32.)

## 4.2 Kokemusasiantuntijuus

Kokemusasiantuntijuuden käsitettä ei ole määritelty tarkasti tai edes kovin yksiselitteisesti. Käsitettä käytetään eräänlaisena kattokäsitteenä kokemusasiantuntijan rooleille ja tehtäville tai vaihtoehtoisesti erilaisille toiminnan muodoille, jolloin puhutaan kokemusravioijista sekä kokemuskouluttajista. (Puumalainen & Rissanen 2016). Toimintamuodon käyttäminen perustuu kansalais- ja järjestötoiminnan pohjalta syntyneisiin kokemuksiin ongelmista sekä niistä selviytymisestä. Tätä 2000-luvulla kehittynyttä toimintamuodon hyödyntämistä on alettu kehittää myös julkisella sektorilla. (Bergman, Karjalainen, Kesänen, Markkula, Marttunen, Moring, Mustalampi, Nordling, Partanen, Partonen, Santalahti, Solin, Tuulos & Wuorio 2015, 239.)

Kokemusasiantuntijatoiminta on kehittynyt vertaistukitoiminnan pohjalta vammais-, potilas- ja kansalaisjärjestöissä, joissa vertaistuellalla ja -ohjaajuudella sekä kokemustiedolla on ollut merkittävä asema. Toiminnan erottaa vertaistukitoiminnasta se, että kokemusasiantuntija toimii ammattilaisen rinnalla. Valtakunnallinen kokemuskoulutusverkosto perustettiin vuonna 1997 ja ensimmäinen potilasluennoijakoulutus aloitettiin vuonna 1998. Verkostossa on mukana 29 eri järjestöä sekä 360 kokemuskouluttajaa. 2000-luvulla toiminta on laajentunut kuntien sosiaali- ja terveystalveluihin. (Hietala & Rissanen 2015, 11-13.)

Toiminnan vapaaehtoisuus on kokemusasiantuntijatoiminnassa kaiken lähtökohtana mutta ei jokaisessa tilanteessa täysin vastikkeetonta, kuten vapaaehtoistoiminta yleensä. Korvauksien maksamisen haasteena on kuitenkin kokemusasiantuntijoiden mahdollinen pienituloisuus tai riippuvuus erilaisista etuuksista. Lisäksi tällaisten tulojen verotus on tuonut oman haasteensa, mikä osoittaa nykyisen järjestelmän tietynlaista joustamattomuutta uusien toimijoiden ja toimintamuotojen kohdalla. (mt. 8.)

Työtehtävien sisältö määräytyy kunkin kokemusasiantuntijan mukaan. Tehtäviin sekä itse kokemusasiantuntijan työpanokseen vaikuttavat esimerkiksi omat tiedot, taidot, kiinnostus, koulutus sekä kuntoutumisen taso. Yleisenä lähtökohtana on kuitenkin, että kokemusasiantuntijan oman kuntoutumisen, elämäntilanteen ja voimavarojen on oltava sellaiset, että toimiminen kokemusasiantuntijana on mahdollista. Toisinaan kokemusasiantuntijan omat kokemukset eivät ole riittäviä työtehtäviin nähden, jolloin vaaditaan koulutusta tehtäviin. Koulutus saattaa sisältää esimerkiksi tietoa sosiaali- ja terveydenhuoltojärjestelmistä, mielenterveys- ja päihdeongelmista sekä niihin liittyvästä kuntoutuksesta. Koulutusten pituus, laajuus ja sisältö vaihtelevat koulutuksen järjestäjätahosta riippuen. Palvelun tilaaja saattaa myös vaatia kokemusasiantuntijan kouluttautumista toimimaan tietyssä tehtävässä. (mt. 14-29.)

Kokemusasiantuntijoiden toiminnasta saatava hyöty on laaja-alaista. Hyöty ei keskity ainoastaan toiseen osapuoleen, esimerkiksi kuntoutujaan, vaan myös kokemusasiantuntijaan it-



seensä sekä siihen tahoon, jonka alla kokemusasiantuntija työskentelee. Kokemusasiantuntijan näkökulmasta toiminnan hyöty perustuu elämän vaikeiden asioiden, vastoinkäymisten tai vaikeiden kokemusten kääntämiseen voimavaraksi. Ammatillisilla on puolestaan mahdollisuus saada ruohonjuuritason tietoa paitsi asiakkaista ja heidän kokemuksistaan, arjestaan sekä kuntoutumisestaan, mutta myös kriittistä näkökulmaa ja palautetta ammatilliseen toimintaan, palveluihin tai käytettyihin menetelmiin liittyen. (Bergman ym. 2015, 240.) Toiminnan taloudellinen ja yhteiskunnallinen hyöty piilee sen voimauttavassa ja kuntouttavassa puolella (Hietala & Rissanen 2015, 15).

Tässä työssä kokemusasiantuntijalla tarkoitetaan Jalkautuva talousohjaus -hankkeen kautta löydettyä kokemusasiantuntijaa. Haastateltu kokemusasiantuntija ei ole kouluttautunut tehtävään, mutta työskentelee sellaisissa tehtävissä, joissa hyödyntää omaa kokemustaan talous- ja velkaongelmien kanssa elämisestä. Tehtävissään hän on tekemisissä niin asiakkaiden kuin sosiaalialalla työskentelevien henkilöiden kanssa, joille hän kertoo omista kokemuksistaan. Haastateltu kokemusasiantuntija on myös mukana Jalkautuva talousohjaus -hankkeen toiminnassa kutsuttaessa.

## 5 Talous- ja velkaongelmat

”Suomalaisen miehen lähin omainen on viranomainen. Yhä suuremmalle osalle suomalaisista tuo viranomainen on ulosottomies.” (Hänninen & Hänninen 2015, 96.)

Tässä kappaleessa luodaan katsaus siihen, minkälainen suomalaisten kotitalouksien köyhyys- ja velkatilanne tällä hetkellä on. Velan kertymisen ymmärtäminen vaatii tietoa perinnästä ja ulosotosta. Tämän takia kappaleessa kuvataan perinnän eteneminen yleisellä tasolla ja selitetään, kuinka velka lopulta päätyy ulosottoon. Kappaleessa käsitellään myös kunnallisen talous- ja velkaneuvonnan toimintaa ja tehtäviä sekä tällä hetkellä tarjolla olevia mahdollisuuksia velkojen järjestelemiseen.

### 5.1 Köyhyys Suomessa

Köyhyys jaetaan usein absoluuttiseen ja suhteelliseen köyhyyteen. Yhdistyneiden kansakuntien määritelmän mukaan absoluuttinen köyhyys tarkoittaa elämistä alle 1,25 dollarilla vuorokaudessa. Toisin sanoen absoluuttisessa köyhyydessä elävät taistelevat päivittäin suojasta, ravinnosta ja terveydestä. Suomessa absoluuttista ei vähimmäisturvan ansiosta tämän määritelmän mukaan ole. (Isola & Suominen 2016, 25-26.)

Oikeus vähimmäisturvaan on kirjattu perustuslakiin. Lain mukaan jokaisella on oikeus välttämättömään toimeentuloon ja huolenpitoon, jos ei itse ole kykeneväinen hankkimaan ihmisarvoisen elämän edellyttämää turvaa. Lisäksi laissa taataan oikeus perustoimeentuloon paitsi

työttömyyden, sairauden, työkyvyttömyyden ja vanhuuden aikana, mutta myös lapsen syntymän tai vanhemman menetyksen perusteella. Perustoimeentulo on arvoltaan vähimmäisturvaa suurempi, eikä sille ole asetettu tarvehierarkiaa. (Moisio 2009, 4.)

Perusturvaan ja vähimmäisturvaan liittyvien etuuksien erottelu on usein häilyvää. Yhtenä jaottelumenetelmänä on käytetty perustuslaista löytyvien sosiaalisten riskien kautta tehtyä jakoa. Tällöin perusturvaan kuuluisivat yleinen perhe-eläke, kansaneläke, työmarkkinatuki ja työttömien peruspäiväraha sekä sairaskorvauksen ja vanhempainrahan vähimmäispäivärahat. Vähimmäisturvaan puolestaan lukeutuisivat perhekohtaiset ja tarveharkintaiset toimeentulotuki ja asumistuki. (mt. 12.)

Viimesijaisella vähimmäisturvalla tarkoitetaan usein toimeentulotukea, joka on kuitenkin yhä enenevässä määrin siirtynyt turvaamaan myös perustoimeentuloa (Ahola & Tervola 2015). Toimeentulotuki lukeutuu tarveharkintaisiin etuuksiin, joka myönnetään siinä vaiheessa, kun henkilöllä ei ole muita tuloja, muut tulot eivät ole tasoltaan riittäviä, tulot eivät ole käytettävissä toimeentulotukea myönnettäessä tai henkilö ei voi saada riittävää toimeentuloa perheeltään. Viimesijaisuuden lisäksi toimeentulotuki on tarkoitettu tilapäisiin taloudellisiin vaikeuksiin. (Kuivalainen 2013, 15-16.) Tästä huolimatta vuonna 2016 30 prosenttia toimeentulotukea saavista sai tukea 10-12 kuukautta (Terveystieteiden tutkimuskeskus ja hyvinvoinnin tutkimuskeskus 2016). Toimeentulotuen sekä tätä edeltäneiden viimesijaisten avustusten saajia on pidetty paitsi pienituloisimpana väestön osana, mutta myös yhteiskunnasta syrjäytyneinä. (Kuivalainen 2013, 15-16.)

Tuloerot ja suhteellinen köyhyysaste alkoivat kasvaa 1990-luvun loppupuolella. Vuosituhannen vaihteeseen tultaessa kasvu pysähtyi mutta alkoi uudelleen vuosikymmenen puolivälissä. 2008 ensimmäistä kertaa vuosikymmenen aikana tuloerojen ja suhteellisen köyhyyden laski. Laskun taustalla oli pääomatulojen voimakas putoaminen finanssikriisin seurauksena. Työttömien ja toimeentulotukiasiakkaiden määrä alkoi kasvaa vasta 2009, mistä pystyttiin ennakoimaan tuloerojen ja suhteellisen köyhyyden kasvu talouskriisin aikana. (Karvonen, Moisio & Vaarama 2010, 181.)

Tilastokeskuksen tulonjakotilastoissa pienituloisena pidetään henkilöä, joka jää alle 60 prosenttiin kansallisesta kulutusyksikkökohtaisesta mediaanitulosta. Tuen saajat ovat selkeästi köyhempiä ja huonompiosaisia kuin tuloköyhien ryhmään kuuluvat. Tämä tarkoittaa, ettei heillä ole mahdollisuutta varautua yllättäviin kustannuksiin ja sen takia heidän täytyy turvautua toimeentulotukeen sekä sosiaalitoimen asiakkuuteen. 2012 tähän ryhmään kuului 635 000 henkilöä, kun taas vuoteen 2014 mennessä luku oli noussut jo 674 000:een, eli pienituloisia oli koko väestöstä 12,5%. Toimeentulotukea sai tuolloin 7,2% väestöstä. (Isola & Suominen 2016, 40-41.)

Vuonna 2014 Suomessa eli köyhyys- ja syrjäytymisriskissä 904 000 henkilöä. Vuonna 2012 riskissä elävien määrä oli alimmillaan (854 000) minkä jälkeen määrä on ollut nousussa. (Eskelinen & Sironen 2017, 19.) Suurin köyhyysriski on nuorilla ja iäkkäillä yksinasuvilla sekä yksinhuoltajilla. Nuorten työssäkävien korkea köyhyysriski saattaa selittyä osa-aikatyöskentelyn yleisyydellä. (Karvonen ym. 2010, 185.)

Köyhyyden ei voida ajatella koskevan ainoastaan taloudellista osallisuutta, sillä sen vaikutus ulottuu useammalle kuin yhdelle elämäalueelle. Samoin sillä saattaa olla vaikutuksia niin motivaatioon, itsetuntoon, stressin kokemiseen, ahdistukseen sekä sosiaaliseen osallisuuteen. (Eskelinen & Sironen 2017, 23.) Esimerkiksi työikäisten suomalaisten koetun hyvinvoinnin heikkoa tasoa selittävät voimakkaimmin työkyvyttömyys, työttömyys ja tuloköyhyys, jolla tarkoitetaan toisin sanoen toimeentulotukiasiakkuutta (Isola & Suominen 2016, 43).

## 5.2 Suomalaisten velkatilanne

Velkaantuminen itsessään ei automaattisesti tarkoita taloudellisia vaikeuksia tai maksukyvyn ongelmia. Suurien velkojen ottaminen saattaa päinvastoin viestiä huomattavasta maksukyvyistä. Hyväosaisissa väestöryhmissä luottojen ottaminen on tavallista, mutta sitä vastoin velanhoitoon liittyviä ongelmia esiintyy huono-osaisemmissa väestöryhmissä. Tästä syystä velkaantumisen ja ylivelkaantumisen välille on tehtävä ero. (Blomgren, Hiilamo & Maunula 2014.)

Ylivelkaantumiselle ei ole virallista määritelmää erottamaan ylivelkaantuneita niistä, joille velan määrä ei aiheuta ongelmia. Termillä kuitenkin viitataan usein tilanteeseen, jossa tulot eivät riitä velkojen maksamiseen pakollisten menojen jälkeen, eikä henkilöllä ole omaisuutta, jolla velat olisi mahdollista kuitata. Suomen Pankki käyttää määritelmää, jonka mukaan kotitalous on ylivelkaantunut siinä vaiheessa, kun velkaa viisi kertaa enemmän kuin vuotuisten käytettävissä olevien tulojen määrä. Hallinnollisessa määritelmässä puolestaan on keskeistä viranomaisen tai tuomioistuimen päätös velkojen maksamatta jättämisestä. Toisaalta ylivelkaantumista on tutkittu myös subjektiivisesta näkökulmasta, joka tarkoittaa sitä, että henkilö arvioi itse henkilökohtaisen tai kotitalouden velkojen määrän suhteen, ovatko ne kasvaneet yli selviytymiskynnyksen. (mt.)

Kuluttajien velkaantumisaste, joka muodostuu velan ja vuotuisten tulojen suhteesta, on nousut vuosi vuodelta. Vuonna 2014 keskimääräinen velkaantumisaste oli 122, mikä oli kaksinkertainen vuoteen 1999 verrattuna. Korkea velkaantumisaste lisää myös ylivelkaantumisen riskiä. Kuitenkin puolet Suomen kotitalouksista on täysin velattomia ja puolella velkaantumisaste jää alle sadan. Vuoden 2016 tilastojen mukaan 18 prosentilla velkaantumisaste on yli 200 ja runsaalla kahdella prosentilla yli 500. Luvun ollessa sata tulot ja velat ovat saman suuruiset. (Aalto, Järvinen, Lehtinen & Peura-Kapanen 2016, 13-14.)

Vuonna 2016 asuntokunnittain katsottuna velkaa oli 1 392 300 asuntokunnalla eli 52 prosentilla asuntokunnista kokonaisuudessaan. Velan määrä oli tuolloin yhteensä 117,8 miljardia euroa. Kotitaloudet velkaantuivat nopeasti 2000-luvulla, ja etenkin asuntovelat kasvoivat vuosikymmenen loppua kohden. Kokonaisuudessaan veloista 85,5 miljardia euroa (73%) oli vuonna 2016 asuntovelkoja. Keskimäärin tätä velkaa oli asuntokunnilla 97 220 euroa. 40 prosentilla asuntovelallisista oli velkaa vähintään 100 000 euroa ja kymmenellä prosentilla vähintään 200 000 euroa. (Tilastokeskus. 2016.)

Maksuhäiriömerkintä on yleensä merkki ylivelkaantumisesta tai ainakin tilapäisestä taloudellisesta ongelmatilanteesta (Aalto ym. 2016, 18). Maksuhäiriömerkinnän saa, kun maksu on ollut myöhässä vähintään kaksi kuukautta eräpäivästä, mutta yleensä merkinnän saa puolen vuoden kuluttua. Merkinnästä annetaan perintäkirjeiden mukana varoituksia hyvissä ajoin. Varoitusten tarkoituksena on saada yhteys velalliseen, jotta velan takaisinperinnästä voidaan sopia velkojan ja velallisen välillä. (Takuusäätö.)

Vuoden 2015 lopussa Asiakastieto Oy:n maksuhäiriörekisterissä oli 370 000 henkilöä. Uusia merkintöjä sai kyseisen vuoden kuluessa 249 500 henkilöä, joista 39 000 oli täysin uusia henkilöitä ilman aiempia merkintöjä. Merkinnän syynä oli keskimäärin 2100 euron suuruinen maksamaton velka. Yhdellä henkilöllä oli keskimäärin 17 maksuhäiriömerkintää, osalla merkintöjä oli satoja. (Aalto ym. 2016, 18.)

Ylivelkaantuminen näkyy myös tuomioistuinten velkomustuomioissa. Yksipuolisiin velkomustuomioihin liittyvien rekisteriaineistojen mukaan velkapääomaa oli keskiarvolta 896 euroa velkomustuomiota (velallista) kohden. Yhdellä velallisella oli keskimäärin 1,8 velkapääomaa ja laajimmassa tapauksessa pääomia oli 52. Pienemmissä velkapääomissa velka kohdistui sanna- ja aikakauslehtilauksiin. Puolella velkomustuomion saaneista oli velkoja luotonantoyrityksille ja toiseksi eniten telepalvelu- ja etämyyntiyrityksille. (mt. 18.)

Velkaantuminen ja ylivelkaantuminen eivät aina liity lainanottamiseen. Ongelmia esiintyy myös vuokrien, verojen sekä puhelin- ja muiden laskujen maksamisessa. Vuonna 2015 maksamattomien verkko-ostosten häiriömerkinnät kasvoivat kolmanneksella vuoteen 2014 verrattuna. Samoin yhä useammin kunnallisten sosiaali- ja terveyspalveluiden asiakasmaksut jäivät maksamatta. (mt. 18.)

### 5.3 Kunnallinen talous- ja velkaneuvonta

Kunnallinen talous- ja velkaneuvonta on lakiin perustuva yksityisille henkilöille tarkoitettu maksuton palvelu. Neuvonnassa asiakkaalle annetaan tietoja ja neuvontaa talouden ja velkojen hoidosta, avustetaan talouden suunnittelussa sekä velkajärjestelyyn liittyvien asioiden hoitamisessa ja tarvittaessa ohjataan asiakas oikeusavun piiriin. (Laki talous- ja velkaneuvonnasta 2000/713 § 1-3.)

Tärkeä osa talous- ja velkaneuvonnan tarjoamia palveluita on velkajärjestely, josta on erikseen määrätty laissa yksityishenkilön velkajärjestelystä (57/1993). Tuomioistuimien voi maksukyvyttömän henkilön taloudellisen tilanteen korjaamiseksi antaa määräyksen järjestelyn aloittamisesta ja vahvistaa henkilön maksukykyä vastaavan ohjelman. Ohjelmassa velallisen on käytettävä velkojen maksuun kaikki ne tulot, joita hän ei tarvitse välttämättömiin elinkustannuksiin tai elatusvelvollisuudesta aiheutuviin kuluihin. (Arajärvi 2011, 347-348.)

Talous- ja velkaneuvonnan järjestämisestä vastaavat tällä hetkellä kunta sekä aluehallintovirasto. Neuvonnan yleisestä johdosta, ohjauksesta ja valvonnasta huolehtii puolestaan Kilpailu- ja kuluttajavirasto. Aluehallintovirasto vastaa siitä, että viraston toimialueella on riittävästi saatavilla neuvontapalvelua. Kuntien ja aluehallintoviraston tekemästä sopimuksesta riippuen useamman kunnan neuvontapalvelu voi sijaita samassa paikassa. (mt.) Suurimmissa kunnissa on yleensä oma talous- ja velkaneuvonnan yksikkö, mutta vuonna 2014 suurin osa kunnista järjesti palvelun yhteistyössä muiden lähialueen kuntien kanssa (Työ- ja elinkeinoministeriö 2015, 17).

Vuoden 2014 aikana 56 kunnallisen talous- ja velkaneuvonnan yksikössä tehtiin yhteensä 33 000 velkaneuvontaan liittyvää työsuoritetta. Niistä yleisin oli asiakkaan tilanteen peruskartoitus, joita tehtiin noin 16 000 kappaletta. Samalle henkilölle peruskartoitus saatetaan kuitenkin tehdä useamman kerran elämäntilanteen muuttumisen vuoksi tai myöhemmin esille tulevan maksukykyyn vaikuttavan seikan takia. Velkajärjestelyhakemuksia tehdään vuosittain noin 4 000. Asukkaiden määrä neuvojaa kohden vaihtelee alueittain, mutta vuonna 2014 yhtä neuvojaa kohden oli keskimäärin 43 000 asukasta. Neuvojien määrä tuona vuonna oli 193, joista osa työskenteli osa-aikaisesti. Talous- ja velkaneuvontaa koskevaa lakia laadittaessa hallituksen esityksessä sopivaksi asukasmääräksi kokoaikaista neuvojaa kohden asetettiin 56 000. Myöhemmin talousvaliokunta laski määrän 40 000 asukkaaseen ruuhkautumisen ehkäisemiseksi. (mt. 13-17.)

Työ- ja elinkeinoministeriön vuonna 2014 tekemän tutkimuksen mukaan (2015) nykyinen tapa järjestää talous- ja velkaneuvonnan palveluita ei ole kustannustehokasta eikä takaa asetettujen tavoitteiden vaatimia palveluita. Palveluiden kokonaiskustannuksista valtion avustukset kattoivat 59%, jolloin 41% jäi kuntien maksettaviksi. Tästä johtuen kuntien mahdollisuudet ja halukkuus palvelun järjestämiseen vähenevät ja korvaavia palveluntuottajia on vaikea löytää, mikä voi johtaa palvelukatkoksiin yleistymiseen. (mt. 29.)

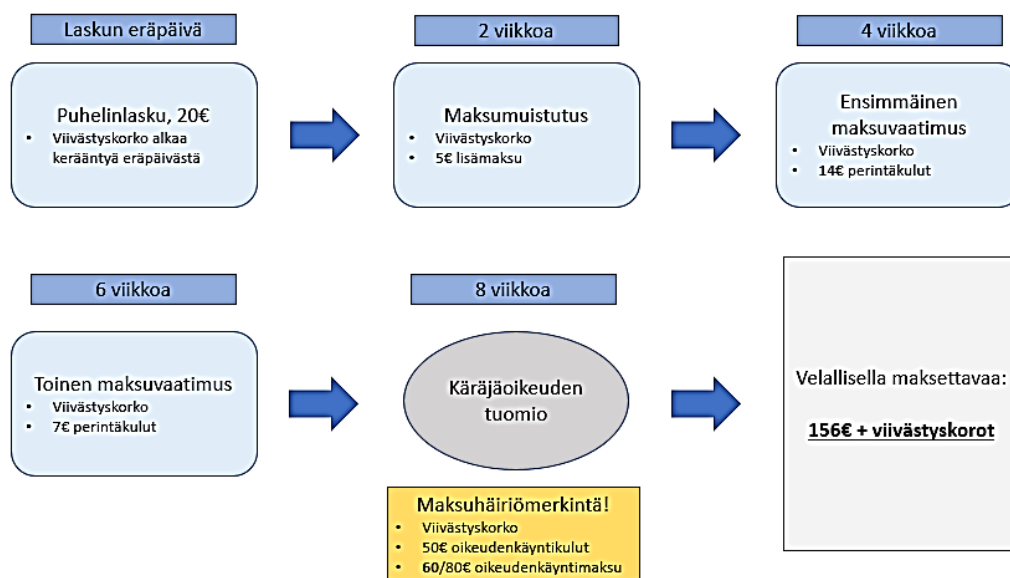
Joulukuussa 2017 vahvistetun lakimuutoksen mukaan talous- ja velkaneuvontapalveluiden on tarkoitus siirtyä oikeusapu- ja edunvalvontapiiriin tehtäväksi vuoden 2019 alussa. Ohjaus ja valvonta siirtyvät puolestaan Kilpailu- ja kuluttajavirastolta oikeusministeriölle. Palvelut on tarvittaessa mahdollista hankkia myös ostopalveluina. Talous- ja velkaneuvonnan tarjoaminen

palveluiden sisältöön ei kuitenkaan ole tulossa muutoksia lakimuutoksen myötä. (Oikeusministeriö 2017.)

Muutoksen taustalla on tarkoitus yhtenäistää kansalaisten mahdollisuuksia palveluiden saamiseen, sillä tällä hetkellä palveluiden saatavuus vaihtelee eri puolella maata huomattavasti. Samalla tarkoituksena on parantaa sähköisiä palveluita, joiden välityksellä olisi mahdollista tarjota tukea jo mahdollisimman varhaisessa vaiheessa ja sitä kautta ehkäistä syrjäytymistä. Palveluiden siirtyminen oikeusaputoimistoihin mahdollistaa myös oikeudellisten palveluiden nopeamman saamisen ja sitä kautta ehkäisee myös velkaantuneiden henkilöiden syrjäytymistä. (Oikeusministeriö 2017.)

#### 5.4 Perinnän eteneminen yleisellä tasolla

Perintätoimet käynnistyvät, kun maksu on jäänyt maksamatta. Etenemiselle on olemassa tietynlainen malli, josta poikkeavat kuitenkin esimerkiksi useimmat julkiset maksut, jotka voidaan siirtää ulosottoon ilman tuomiota. (Intrum.) Laissa saatavien perinnästä (513/1999) säädetään erääntyneen saatavan perinnästä sekä siihen liittyvistä asioista, joilla on vaikutusta velkasuhteen osapuolten asemaan. Laissa perinnällä tarkoitetaan toimenpiteitä, joilla velallinen yritetään saada vapaaehtoisesti suorittamaan erääntynyt saatava. (Laki saatavien perinnästä 513/1999, 1§.)



Kuvio 1 Perinnän eteneminen

Laskuun lisättävä viivästyskorko alkaa kertyä laskun eräpäivästä. Yleinen viivästyskorko on Euroopan keskuspankin asettama viitekorko, jonka jälkeen lisätään vielä seitsemän prosenttiyksikköä. Tällä hetkellä yleinen viivästyskorko on 7,5%. Kaksi viikkoa eräpäivän jälkeen velkoja

lähettää maksumuistutuksen, jonka kulut ovat enintään viisi euroa muistutusta kohden. Mikäli velallinen ei pysty maksamaan laskua, voi velkojan kanssa sopia eräpäivän siirtämisestä.

(Maksu myöhässä-verkkosivut.) Maksumuistutuksessa eritellään sen avoimen laskun tiedot, johon huomautus liittyy (Suomen perintätoimisto Oy. 2016).

Kahden viikon jälkeen maksumuistutuksesta eli neljä viikkoa laskun alkuperäisestä eräpäivästä lähetetään ensimmäinen maksuvaatimus. Maksuvaatimukseen lisätään viivästyskoron lisäksi laskun suuruudesta riippuen perintäkuluja. Pääoman ollessa alle sata euroa on kulujen määrä 14 euroa, yli sadan euron mutta alle tuhannen euron pääomasta veloitetaan 24 euroa ja yli tuhannen euron pääomasta 50 euroa. (Laki saatavien perinnästä 513/1999 5§-10a§.) Toinen maksuvaatimus lähetetään kuusi viikkoa alkuperäisen laskun eräpäivästä. Tähän vaatimukseen lisättävä perintäkulu on puolet ensimmäisen vaatimuksen perintäkuluista. (Maksu myöhässä - verkkosivut.) Tässä vaiheessa on yleensä mahdollista sopia maksusuunnitelmasta (Intrum-verkkosivut).

Jos laskun on edelleen maksamatta, eikä maksusuunnitelmasta ole tehty sopimusta, haetaan velalle usein haastehakemuksella maksuvelvollisuuden vahvistava tuomio käräjäoikeudesta. Tämä tapahtuu noin kahdeksan viikon jälkeen laskun alkuperäisestä eräpäivästä. Käräjäoikeus lähettää haasteesta velalliselle tiedonannin vastaanottotodistusta vastaan, johon on aikaa vastata 14 päivää. Mikäli tiedoksiantoon ei vastata, antaa käräjäoikeus yksipuolisen tuomion asiasta. Tästä seuraa maksuhäiriömerkintä velallisen luottotietoihin. Tuomio määrittelee myös velan perimisestä ulosotossa. Tässä vaiheessa velallisen maksettavaksi jäävät myös oikeudenkäyntikulut, jotka riippuvat velan suuruudesta ja tilanteen vaativuudesta (50€, 80€, 110€, 120€ tai 160€). Kuluihin kuuluvat myös oikeudenkäyntimaksu, 60€ tai 80€, jonka suuruus riippuu siitä, onko haastehakemusta koskevat tiedot laitettu sähköisessä vai jossain muussa muodossa käräjäoikeudelle. Jos velallinen päätyy riitauttamaan asian saatuaan tiedoksiannon, käräjäoikeus tutkii velan oikeellisuuden tavallisena siviiliriita-asiana. Tuomio on kuitenkin peruste ulosoton aloittamiselle. (Maksu myöhässä - verkkosivut.)

Velkoja ei pysy aina samana koko perintäprosessin ajan. Perintätoimistot voivat ostaa velan alkuperäiseltä velkojalta itselleen ja mahdollisesti myydä sitä vielä eteenpäinkin. Liikeideana on, että perintätoimisto pyrkii perimään velalliselta alkuperäistä ostohintaa suuremman velkasumman, laskusaatavan, josta yhtiölle kertyy voittoa. Suomessa veloilla käydään kauppaa vuosittain jopa miljardien eurojen edestä. Yhtiöt myös myyvät velkojaan entistä aikaisemmin tasaisemman kassavirran ylläpitämiseksi. Velkasaatavan eräpäivä saattaa myyntihetkellä olla vasta tulevaisuudessa, mutta aikaisemmin myydystä velkasaatavasta maksetaan jopa 90-95% alkuperäisestä summasta. Velallinen ei yleensä edes tiedä, ettei ole velkaa enää alkuperäiselle yhtiölle, vaan velka on myyty jo eteenpäin. (Hänninen & Hänninen 2015, 117.)

Velalle asetettu Vanhentumislakiin (728/2003) perustuva vanhentumisaika on 20 vuotta. Velkojan ollessa luonnollinen henkilö on vanhentumisaika 25 vuotta. Aikaa koskeva lakimuutos tuli voimaan 2015, jota ennen velkojalla oli oikeus periä velkaa määrättömän ajan, mikäli hän katkaisi velan vanhenemisen kolmen vuoden välein eikä hakenut velallista vastaan ulosottoperustetta. Nykyistä vanhentumisaikaa ei pysty katkaisemaan. (Oikeus.fi. 2015.)

### 5.5 Velan siirtyminen ulosottoon

Ulosotolla tarkoitetaan laiminlyödyn velvoitteen pakkotäytäntöönpanoa viranomaisen toimesta. Yleensä ulosotto koskee rahasaatavien perimistä, mutta sillä voidaan myös tarkoittaa takavarikointia, häätöä tai lasten huoltoa ja tapaamisoikeutta koskevan päätöksen täytäntöönpanoa. (Suomen Perintätoimisto Oy.) Samoin myös rikosoikeudelliset rahamääräiset seuraamukset, kuten sakot ja rikesakot, peritään ulosotossa. Perintäkeinoina ovat muun muassa maksukehotuksen lähettäminen sekä palkan ja muun omaisuuden ulosmittaus. (Oikeus.fi. 2016.) Vuonna 2017 ulosoton perintätoimien kohteena oli 558 285 velallista, joista luonnollisia henkilöitä oli 501 642 (89,9%) ja oikeushenkilöitä 56 643 (10,1%) (Findikaattori. 2018). Suomessa on yhteensä 22 ulosottopiiriä, joissa on 66 toimipistettä. Näissä toimipisteissä työskentelee ulosottomiehiä eli kihlakunnanvousteja, avustavia kihlakunnanulosottomiehiä sekä kansliahenkilökuntaa. Pakkotäytäntöönpanoista määrätään Ulosottokaassa (705/2007). (Suomen Perintätoimisto Oy.)

Maksamattoman saatavan siirtäminen ulosottoviraston perittäväksi on mahdollista sen jälkeen, kun velkoja on saanut saatavalleen ulosottoperusteen. Tällä tarkoitetaan sitä, että asiasta on saatava ensin päätös toimivaltaisesta käräjäoikeudesta. Poikkeuksena ovat suoraan ulosottokelpoiset saatavat. Tämän jälkeen velkoja, tai vaihtoehtoisesti perintätoimisto, voi tehdä ulosottohakemuksen, jonka avulla ulosottoprosessi aloitetaan ulosottovirastossa. Perintätoimistot eivät lähtökohtaisesti aloita perintää ulosottoprosessilla, vaan yrittävät ensin esimerkiksi maksumuistutusten tai -vaatimusten avulla saada velallisen maksamaan velkansa vapaaehtoisesti. Mikäli velallinen ei senkään jälkeen maksa velkojaan, siirtyy myös perintätoimisto oikeudelliseen perintään. (mt.)

Kun ulosottovirasto on saanut saatavan perittäväkseen, lähetetään velalliselle vireillepanoilmoitus ja usein samaan aikaan myös maksukehotus. Tässäkin tarkoituksena on vielä saada velallinen maksamaan velkansa vapaaehtoisesti. Velallisen on mahdollista sopia maksuohjelmasta. Mikäli saatavaa ei ole mahdollista maksaa, aloitetaan ulosmittaus, joka voidaan ottaa palkasta, eläkkeestä, elinkeinotulosta, veronpalautuksista tai myymällä velallisen omaisuutta. Suppeaksi ulosotoksi kutsutaan ulosottoa, jossa velkoja on ulosottoa hakiessaan rajoittanut ulosoton koskemaan pelkästään palkkatuloja. (mt.)



Palkasta, eläkkeestä, työttömyyskorvauksesta sekä äitiyspäivärahasta voidaan ulosmitata kolmasosa. Palkkatuloihin lasketaan myös luontaisedut, lomarahat, provisiot sekä erilaiset palkkiot. Ulosmittattava määrä lasketaan nettotulojen mukaan. Ulosmittauksen alaista tuloa eivät ole sosiaaliavustukset tai -tuet. Velalliselle lasketaan aina suojaosuus eli se rahamäärä, joka velalliselle on jäätävä ulosmittauksen jälkeen omaan käyttöönsä. Vuonna 2017 suojaosuus oli 22,41€ päivää kohden ja siihen lisättiin 8,04€ jokaista velallisen elatuksen varassa olevaa henkilöä kohden. Vähintään vuoden työttömyys oikeuttaa velallisen ulosmittauksen lykkäämiseen kuudella kuukaudella työsuhteen alkamisesta, mikäli hänen tulonsa ovat enintään kaksi kertaa hänen suojaosuutensa määrä. Ulosmittauksen määrässä voidaan huomioida myös velallisen sairaus, velallisen maksama elatusapu tai muu erityinen syy, jonka perusteella ulosmittausta voidaan rajoittaa. (Oikeus.fi.)

Omaisuuksien myymisen pääperiaatteena on, että ulosmittaus aloitetaan irtaimesta omaisuudesta, kuten ajoneuvoista, arvopapereista, asunto-osakkeista, veronpalautuksista, pankkitalletuksista sekä palkkatuloista. Viimeisenä ulosmitataan velallisen vakituinen asunto ja sellainen omaisuus, jota velallinen tarvitsee elinkeinoaan varten tai muuten. Ulosmitattu omaisuus muutetaan usein myymällä rahaksi, mutta joskus se toimitetaan myös maksusuunnitelman vakuudeksi, jolloin omaisuus myydään silloin, jos velallinen ei kykene maksamaan velkojaan sovituksessa määrääjässä. Omaisuus palautetaan takaisin velalliselle, mikäli velka maksetaan määrääjässä ja ulosmittaus raukeaa tämän seurauksena. (mt.)

Saatavan takaisinperintään liittyvät myös tietyt määrä- ja vanhentumisajat. Ulosottokaavassa ulosottooperusteelle, esimerkiksi käräjäoikeuden antamalle tuomiolle tai yksipuoliselle tuomiolle, on asetettu 15 vuoden täytäntöönpanokelpoisuus. Määräaika on 20 vuotta siinä tapauksessa, jos velkoja on luonnollinen henkilö tai korvaussaatava perustuu rikokseen, josta velallinen on tuomittu vankeuteen tai yhdyskuntapalveluun. Määräajan umpeutuminen tarkoittaa täten myös saatavan lopullista vanhentumista. Tuomioistuin voi määrätä määrääjälle kymmenen vuotta lisääaikaa, mikäli velallinen on olennaisesti vaikeuttanut velkojan maksunsaantia esimerkiksi piilottamalla tai lahjoittamalla omaisuuttaan, antamalla vääriä tietoja taloudellisesta asemastaan tai salannut tietoja. (Oikeus.fi. 2015.)

## 5.6 Ohjelmat velkojen järjestelyyn

Lähtökohtaisesti tilanteessa, jossa velallinen ei kykene maksamaan laskuaan tai lainan lyhennystään, on otettava yhteys suoraan velkojaan. Neuvottelemalla velkojan tai perintätoimiston kanssa on yleensä mahdollista sopia maksusuunnitelmasta, mutta myös sen pitkäaikaistamisesta. Maksusuunnitelma voidaan tehdä kuukausien tai vuosien pituiseksi. Maksusuunnitelmasta tulisivikin tehdä sellainen, jota velallinen pystyy myös noudattamaan. (Kilpailu- ja kuluttajavirasto. 2014.)

Maksusuunnitelman pitkäaikaistamiseen liittyviä järjestelykeinoja on olemassa muutamia. Takaisinmaksun kuukausieriä voidaan tarvittaessa pienentää ja sitä kautta laina-aikaa myöskin pidentää. Velkojan tai perintätoimiston kanssa voidaan sopia lyhennysvapaista jaksoista, jolloin velallisella on mahdollisuus maksaa kiireellisempiä ja pienempiä maksuja. Luottojen yhdistämisen kautta on mahdollista pidentää maksuaikaa, mutta samalla vähentää esimerkiksi viivästyskorosta aiheutuvia kuluja. Myös koron ja viivästyskoron alentaminen toimii yhtenä järjestelymenetelmänä. Olennaista on kuitenkin kertoa velkojalle hyvissä ajoin maksukyvyttömyydestään sekä sen taustalla olevasta syystä. (mt.)

Kun velkaa on kertynyt enemmän, löytyy ongelmaan ratkaisu yleensä vasta, kun kaikki velat ovat tiedossa. Yhtenäisen suunnitelman tekeminen ehkäisee velkakierteen alkamista uudelleen. Toisinaan velkaneuvontaan on mahdollista saada aika vasta silloin, kun tiedot veloista on lähetetty sinne etukäteen. (Takuu-säätiö. 4.) Velallisella on oikeus saada velkojalta kerran vuodessa tiedot omista veloistaan maksutta (Kilpailu- ja kuluttajavirasto. 2015).

Velkojen kokonaistilanteen selvittäminen alkaa velkojen listaamisella ja yhteenvetopyyntöjen lähettämisestä. Mikäli velallisella on velkoja ulosotossa, tulisi sieltä tilata myös yhteenveto kaikista veloista. Maksamattomista sakoista tai rikosvelasta on mahdollista saada tieto Oikeusrekisterikeskukselta. Luottorekisteriotteen tilaamalla on mahdollista tarkistaa myös siellä näkyvät viimeisimmät velat, joista luottotietoihin on tullut merkintöjä. Rekisteriotteen voi tilata Suomen Asiakastieto Oy:ltä sekä Bisnode Finland Oy:ltä. Näillä yrityksillä on hallussaan pitkälti samat tiedot, mutta toisinaan niissä saattaa esiintyä eroja. (Takuu-säätiö. 9-13.)

Kaikissa velkajärjestelyissä maksukyky ja velvollisuus määritellään maksuvaralaskelman avulla. Myös pitempiaikaisissa maksusopimuksissa velkojat käyttävät maksuvaralaskelmaa kuukausittaisen maksuerän suunnittelussa. Velallinen ei siis itse voi päättää kuukausittaisista maksuerästä. Maksuvara lasketaan siten, että kuukausittaisista tuloista vähennetään asumismenot, määrätyn suuruinen summa välttämättömiin menoihin sekä tietyt tapauskohtaiset menot. Mikäli tuloja on vielä vähennyksen jälkeen, on velallisella olemassa maksuvara. (Takuu-säätiö.) Vuonna 2017 välttämättömiin menoihin tuli yksinasuvalle aikuiselle jäädä 532€ kuukaudessa. Määrään vaikuttaa lasten määrä ja se, asuuko yksin vai yhdessä jonkun kanssa. (Kilpailu- ja kuluttajavirasto. 2015.)

#### 5.6.1 Sosiaalinen luototus

Sosiaalinen luototus on sosiaalihuoltoon kuuluvaa luotonantoa. Sen tarkoituksena on ehkäistä syrjäytymistä sekä ylivelkaantumista ja tätä kautta edesauttaa henkilön ja perheen itsenäistä selviytymistä. (Laki sosiaalisesta luototuksesta 1133/2002. 1§.) Luototuksesta vastaa kunta, ja sen käyttöönotto on kunnalle vapaaehtoista. Noin kolmekymmentä kuntaa tarjoaa asukkailleen sosiaalisia luottoja. Väestöstä 44% onkin tämän toiminnan piirissä. (Sosiaali- ja terveysministeriö.)

Vuonna 2016 sosiaalisia luottoja myönnettiin yhteensä 3,5 miljoonan euron edestä 596 henkilölle, kun taas vuonna 2013 niitä annettiin 3,7 miljoonaa euroa 1053 saajalle. Erityisesti opiskelijoiden osuus sosiaalisen luototuksen osalta on vähentynyt siksi, että apulaisoikeusasiamiehen kantelun perusteella tehdyn päätöksen vuoksi pääkaupunkiseudun kaupungit luopuivat niin sanotusta opintososiaalisen luototuksen (opiskelijalle suunnattu sosiaalinen luotto) käytöstä vuonna 2014. Eniten luottoja myönnettiin vuonna 2016 kulutus- ja ulosottovelkoihin sekä talouden hallintaan saamiseksi. (Terveyden ja hyvinvoinninlaitos. 2017.)

Luotto voidaan myöntää pienituloiselle tai vähävaraiselle henkilölle. Myöntäminen edellyttää kuitenkin hakijalta maksuvaraa maksaa luotto takaisin säännöllisen tulonlähteen, kuten työtulon tai eläkkeen, avulla. Hakija valikoituu sosiaalisen luoton saajaksi laissa asetettujen kriteerien perusteella. Lain mukaan potentiaalisen asiakaskunnan muodostavat sellaiset vähänvaraiset tai pienituloiset henkilöt, joilla ei ole muita keinoja saada kohtuuehdoista luottoa esimerkiksi vakuuksien puuttumisen tai maksuhäiriömerkinnän vuoksi. (Sosiaali- ja terveysministeriö. 2003, 17-18.)

Myöntämisperusteita sosiaaliselle luotolle on erilaisia, mutta ne pohjautuvat taloudellisen syrjäytymisen ja ylivelkaantumisen ehkäisemiseen sekä yksilön tai perheen itsenäiseen suoriutumiseen. Luoton myöntämisen perusteina voivat olla esimerkiksi velkakierteen katkaiseminen, talouden hallintaan saattaminen, kuntoutumisen tai työllistymisen edistäminen, asumisen turvaaminen tai sosiaalisen kriisin yllättäminen. Luoton myöntäminen saattaa välillisesti parantaa talouden hallintaa silloin, jos henkilö välttää rahoitusyhtiön tarjoaman kalliimman kulu- tusluoton hankkimisen sosiaalisen luoton avulla. (mt. 22-23.)

Myönnettävän luoton määrä vaihtelee kunnittain. Kunnasta riippuen sitä voi saada aina parista sadasta eurosta 10 000 euroon saakka, mutta tavallinen yläraja on 2000 tai 5000 euroa. Laina-aika on tavallisimmin viisi vuotta. Lainan korko on sidottu 12 kuukauden euribor-viitekorkoon, eikä siihen lisätä muita kuluja. (Takuu-säätiö.) Luotto voidaan kuitenkin myöntää tilanteissa, joissa hakijan taloudellinen epävakaisuus on ollut lyhytaikaista ja hakijan maksukyky paranisi sosiaalisen luoton myötä, kun hänen mahdollisuutensa taloudellisten velvoitteidensa hoitamiseen muodostuisivat kohtuullisiksi (Sosiaali- ja terveysministeriö. 2003, 19).

### 5.6.2 Järjestelylaina

Toisinaan velkojen ylivoimaisuus johtuu siitä, että velallisella on useita pienempiä velkoja eri velkojille (Kilpailu- ja kuluttajavirasto. 2014). Järjestelylainalla on mahdollista yhdistää pienet velat yhdeksi isoksi velaksi. Lainaa myönnetään pankista vakuutta vastaan. Takuu-säätiöltä on mahdollista hakea takausta, mikäli velallisella ei ole vakuuksia tai lainaa on hankala saada pankilta maksuhäiriömerkinnän vuoksi. (Takuu-säätiö. 2016, 3.)

Järjestelylainassa yhdistettäviä velkoja ovat kaikki sellaiset velat, joissa ei ole vakuutta tai vaihtoehtoisesti niissä on vain henkilötakaus. Tällaisia velkoja ovat esimerkiksi verovelat, elatusapuvelat, vuokravelat tai muut erääntyneet laskut, kulutusluotot, osamaksuvelat sekä vahingonkorvaukset. Velat voivat olla jo hoidossa, perinnässä tai ulosotossa. Edellisten velkojen lisäksi velallisella voi olla sellaista velkaa, jota ei yhdistetä järjestelylajaan, mutta niiden hoitomenot huomioidaan järjestelylainan takaisinmaksussa. Tällaisista veloista esimerkkejä ovat hoidossa oleva asuntolaina, autolaina, valtion takaama pankissa oleva opintolaina sekä kunnan myöntämä sosiaalinen luotto. (mt. 4.)

Takuu-säätiön antaman takauksen ehtona on hakijan elämäntilanteen vakiintuminen. Toisin sanoen velkaantumiseen johtaneet syyt, kuten työttömyys, ovat päättyneet tai hallinnassa. Järjestelystä ei ole hyötyä, mikäli velkakierre alkaa uudelleen. Hakijalla on oltava maksuvaraa koko järjestelyn ajaksi ja siitä on osoitettava näyttöä. Parisuhteessa elävät hakevat takausta yhdessä, ellei velka ole syntynyt ennen parisuhteen alkamista tai vain toisen osapuolen elämäntilanteesta johtuen, jolloin toinen voi olla ainoana hakijana. Vaikka avo- tai aviopuoliso ei olisikaan takauksen hakijana, hänen maksuvaransa ja velkatilanteensa selvitetään kuitenkin. (mt. 6.)

Maksuohjelman aikana asiakkaan luotto- ja maksukortit sekä tililimiitit lopetetaan lisävelkaantumisen estämiseksi. Lainan nostamisen yhteydessä Suomen Asiakastieto Oy:n rekisteriin kirjataan erityinen luottotietomerkinä samasta syystä. Kaiken perusturvaan kuuluvan omaisuuden, kuten asunnon, saa kuitenkin pitää. Kohtuuhintainen auto on mahdollista myös säilyttää, mikäli sen olemassaolo on välttämätön asiakkaan työssäkäynnin tai sairauden takia. Sen sijaan esimerkiksi vene, kesämökki ja muu vastaava omaisuus on myytävä ja saadut rahat käytettävä velkojen maksamiseen. (mt. 6.)

Perusteita hakemuksen hylkäämisen on useita. Hakijan on kyettävä sitoutumaan hoitamaan velkojaan maksuvaran suuruisella summalla ja lopettamaan lisävelkaantuminen sekä sopeuttamaan menonsa vastaamaan velkajärjestelyssä elämiseen tarkoitettua elinkustannusnormia. Hakijan elämän kokonaistilanteen on oltava vakaa, ja epäselvyys on syy hakemuksen hylkäämiselle. Epäselvyydellä tarkoitetaan sitä, että olosuhteet ovat vakiintumattomat esimerkiksi työttömyyden tai sairauden vuoksi, tai talouden veloista, omaisuudesta tai tulo- ja menotilanteesta ei saada riittävää selvyyttä. (mt. 8)

Takuu säätiö myöntää takauksen korkeintaan 34 000 euron lainalle. Hakijalla ei saa olla historiassaan muuta velkajärjestelyä, sosiaalista luottoa tai aiempaa takausta Takuu säätiöltä, eikä hänellä saa olla voimassaolevaa yksityishenkilön velkajärjestelyä. Lisäksi takausta ei myönnetä maksuohjelmien mahdollisten rästien, lisäsuoritusten tai maksuohjelmakertymän mak-

suun. Realisoitavan omaisuuden olemassaolo saattaa myös olla peruste hakemuksen hylkäämiselle, kuten myös, että hakijalla on valmiiksi maksuvaraa velkojensa maksamiseen, mutta hakee takausta sen matalan korkotason takia. (mt. 8.)

### 5.6.3 Yksityishenkilön velkajärjestely

Vuodesta 1993 lähtien Suomessa asuvalla yksityishenkilöllä on ollut mahdollisuus hakea velkajärjestelyä velkavastuun käydessä ylivoimaiseksi. Sen tarkoituksena on tasapainottaa ja turvata eri osapuolten etuja, eli korjata velallisen ylitsepääsemättömiä velkaongelmia ja samalla taata mahdollisimman suuri osa velkojan saatavasta. Velkajärjestelystä määrätään erikseen laissa yksityishenkilön velkajärjestelystä 57/1993. (Valkama 2011, 1-2.)

Velkajärjestelyä haetaan käräjäoikeudelta kirjallisella hakemuksella (Kilpailu- ja kuluttajavirasto. 2015). Saatavilla on valmiita lomakkeita, mutta hakemuksen tekeminen muunlaiselle asiakirjalle on mahdollista, mikäli se on oikeusministeriön vahvistaman kaavan mukainen. Hakemukseen liitetään kaikki tiedot hakijasta, hänen perhesuhteistaan, asunnostaan, koulutuksesta, työkokemuksestaan ja ansioistaan tai muusta toiminnasta. Tämän lisäksi hakemuksessa tulee näkyä maksuvaralaskelma, josta selviävät hakijan tulot ja menot kuukausittain, sekä tiedot varallisuudesta, aikaisemmin omistetusta varallisuudesta, velkojen kokonaisuudesta, velkaantumisen historiasta sekä mahdollisesti tiedossa olevista esteistä velkajärjestelyn aloittamiselle. (Oikeus.fi.)

Velkajärjestelyä ei voida myöntää, mikäli maksuvelvollisuus on syntynyt rikoksen seurauksena tai velallinen on epäiltynä esitutkinnassa, syytteessä rikoksessa tai hänen syykseen on luettu rikos, josta on mahdollisena seurauksena maksuvelvollisuus. Merkittävän velan syntyminen elinkeinotoiminnassa, jossa on menetelty velkojia kohtaan sopimattomasti tai laiminlyöty lakisääteisiä velvollisuuksia muusta syystä kuin maksukyvyttömyyden vuoksi, on myös peruste hakemuksen hylkäämiseksi. Muita esteitä velkajärjestelyn aloittamiselle ovat väärin tai harhaanjohtavien tietojen antaminen omasta taloudellisesta tilanteesta, tiedonantovelvollisuuden rikkominen tai epäily siitä, ettei velallinen pysty noudattamaan maksuohjelmaa. (Laki yksityishenkilön velkajärjestelystä 57/1993, 10§.)

Velalliselle laaditaan velkajärjestelyssä maksuohjelma, jota hänen on noudatettava. Oma maksukykyään ei saa tänä aikana heikentää, ja maksukyvyn parantamiseksi on alettava sellaisiin toimiin, joita velalliselta voidaan kohtuudella edellyttää. Maksuohjelman kesto on kolmesta viiteen vuotta velallisen tilanteesta riippuen. Ohjelma kestää pääsääntöisesti viisi vuotta silloin, kun velallisella ei ole maksuvaraa ollenkaan, tai silloin, kun velkajärjestelylle on esteperuste, mutta se on myönnetty painavilla syillä. Velallisen on käytettävä koko maksuvaransa velkojen maksamiseen. Lisäsuoritusvelvollisuus syntyy sellaisessa tilanteessa, jossa velallisen tulot tai varallisuus kasvavat maksuohjelman aikana. (Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2015.)

Käräjäoikeus voi määrätä maksuohjelman raukeamisesta velkojan pyynnöstä, mikäli velallinen on laiminlyönyt maksuohjelman noudattamista ilman hyväksyttävää syytä, maksuohjelman alkamisen jälkeen ilmenee seikkoja, jotka olisivat estäneet maksuohjelman aloittamisen, tai velallinen on vaarantanut maksuohjelman toteutumisen velkaantumalla lisää ilman perustetta. Velallisen hakemus maksuohjelman päättämiseen ei tarvitse erityisiä perusteita. (mt.)

## 6 Opinnäytetyön toteutus

Opinnäytetyön tutkielma toteutettiin haastatteluin sekä haastatteluja tukevan verkkokyselyn avulla. Tässä kappaleessa avataan haastatteluiden toteutusta sekä niin haastatteluiden kuin verkkokyselyn rakennetta. Analysointimenetelmäksi valikoitui aineistolähtöinen sisällönanalyysi.

### 6.1 Aineiston keruu

Opinnäytetyön tutkielmaa varten toteutettiin neljä eri haastattelua: kaksi vapaaehtoisille järjestettyä ryhmähaastattelua, Jalkautuva talousohjaus -työntekijöiden parihaastattelu sekä yhden kokemusasiantuntijan yksilöhaastattelu. Lisäksi vapaaehtoisille lähetettiin sähköisessä muodossa kyselylomake suuremman otannan mahdollistamiseksi. Yleisesti kyselytutkimuksen etuna onkin laajan tutkimusaineiston kerääminen (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2002, 195).

Vapaaehtoisten haastattelussa käytetyn ryhmähaastattelun etuna on useamman haastattelun saaminen yhtä aikaa. Sekä ryhmä- että parihaastatteluun pätevät samanlaiset säännöt ja ominaispiirteet. Kun haastateltavia on useampi, haastateltavat ovat usein yksilöhaastatteluun verrattuna luontevampia. Toisaalta ryhmän kontrolloivalla vaikutuksella voidaan nähdä olevan niin positiivisia kuin negatiivisiakin puolia. Ryhmä auttaa muistamaan asioita, mutta myös korjaa esimerkiksi mahdolliset virheet. Yksittäisen osallistujan kynnys tuoda ryhmähaastattelussa esiin eriäviä mielipiteitä voi toisinaan olla korkea, ja ryhmä voi estää kielteisten asioiden esiintulon. Lisäksi ryhmässä saattaa olla dominoivia yksilöitä, jotka määräävät haastattelun suunnan. (mt. 211).

Haastattelut olivat puolistruktuoituja teemahaastatteluja, minkä vuoksi ne asettuivat täysin struktuoitun ja avoimen haastattelun välimaastoon. Teemahaastattelulle on ominaista, että aihepiirit eli teema-alueet ovat tiedossa, mutta tarkkoja kysymyksiä tai järjestystä ei ole. Teemahaastattelu on yleisessä käytössä kvalitatiivisissa tutkimuksissa, mutta haastattelu voidaan saattaa sellaiseen muotoon, että siitä on mahdollista tehdä tilastollisia analyysejä. (mt. 208.) Valitun haastattelumenetelmän perusteena oli tarkoitus aikaansaada keskustelua, ajatustenvaihtoa sekä uusia ideoita haastateltavien välillä.

Kokeneilta vapaaehtoisilta kerättiin paperisina kyselyinä pohjatietoja, jolloin kyselystä voidaan käyttää termiä kontrolloitu kysely. Tällaisessa kyselyssä tutkija jakaa henkilökohtaisesti

paperit vastaajille ja kertoo samalla tutkimuksen tarkoituksesta. (mt. 196-197). Yleensä vastaajat täyttävät lomakkeet omalla ajallaan ja lähettävät ne sitten tutkijalle, mutta vapaaehtoiset täyttivät lomakkeet ennen ryhmähaastattelun alkua.

Kasvokkain tapahtuneiden haastatteluiden rinnalla hyödynnettiin myös verkkokyselyä lisäaineiston saamiseksi. Kyselytutkimuksen etuja ovat laajemman tutkimusaineiston saaminen pienemmällä vaivannäöllä sekä mahdollisuus esittää useampi kysymys. Kyselyiden yleisinä haittoina ovat epävarmuus siitä, kuinka vakavasti vastaajat suhtautuvat kyselyyn, vastausvaihtoehtojen epäonnistunut muotoilu, vastaajien tieto kysytystä asiasta, vastausmäärien vähäisyys eli kato sekä kyselylomakkeen laatimisen ajallinen ja muodollinen vaativuus. (mt. 195.)

Verkkokysely sisälsi asteikkoihin eli skaaloihin perustuvia kysymyksiä, monivalintakysymyksen sekä kolme avointa kysymystä. Asteikkoihin perustuvissa kysymyksissä esitetään väittämiä, joista vastaaja valitsee sen, joka parhaiten edustaa hänen mielipidettään (mt. 200). Verkkokyselyssä vastausvaihtoehtojen määrä vaihteli kahdesta neljään kysymyksestä riippuen. Kyselyn monivalintakysymyksessä kysyttiin, mistä osa-alueesta vastaajat olisivat toivoneet enemmän tietoa vapaaehtoisuuskoulutuksessa. Kysymyksessä valintamahdollisuuksia oli yhteensä kahdeksan, joista oli mahdollista valita kuinka monta tahansa. Monivalintakysymyksissä tutkija on laatinut valmiiksi vastausvaihtoehdot, joista vastaaja valitsee yhden tai useamman vaihtoehdon. Sekä asteikkoihin perustuvien että monivalintakysymysten etuna on, että ne tuottavat vähemmän kirjavia vastauksia ja antavat vastaajalle mahdollisuuden vertailla vaihtoehtoja keskenään. Kysymyksistä saatujen vastausten vertailu on myös tutkijalle helpompaa kuin avoimien kysymysten. (mt. 199-201.)

Avoimia kysymyksiä voidaan tarvittaessa käyttää tarkentamaan monivalinta- ja asteikkoihin perustuvia kysymyksiä. Niiden avulla on myös helpompi tulkita monivalinta- ja asteikkoihin perustuvien kysymysten poikkeavia vastauksia. Itsenäisinä kysymyksinä ne mahdollistavat vastaajan itseilmaisemisen sekä mielipiteiden tarkemman esilletuonnin. Samoin se osoittaa vastaajan tietämyksen aiheesta ja auttaa tutkijaa tulkitsemaan vastaajan motivaatiota. (mt. 201.)

Haastatteluiden ja kyselyiden lisäksi soitettiin Helsingin ja Espoon kunnallisiin talous- ja velkaneuvontoihin tämänhetkisten jonotusaikojen selvittämiseksi. Tässä käytettyä menetelmää voidaan pitää kapeampana muotona mystery shopping -menetelmästä, jossa tutkija tai toimintaan koulutettu muu henkilö tekeytyy asiakkaaksi. Menetelmän tarkoituksena on yleensä tutkia yritysten palvelun tasoa tai sitä, toteutuvatko luvatut asiat toiminnassa. (esim. Taloustutkimus -verkkosivut.) Helsingin ja Espoon kunnalliset talous- ja velkaneuvonnat valikoituivat kohteiksi haastateltujen henkilöiden asiakkaiden kotikuntien mukaisesti.

### 6.1.1 Haastatteluiden toteutus

Opinnäytetyön tutkielmaa varten järjestettiin neljä erillistä haastattelua, joista jokaiseen laadittiin omat kysymykset haastateltavien taustojen mukaan. Laaditut kysymykset toimivat itse haastattelussa tukena, eikä niitä seurattu kaavamaisen tarkasti. Haastatteluiden lomassa esitettiin tarkentavia kysymyksiä keskustelun edetessä haastateltavien esille tuomien asioiden mukaisesti.

Jalkautuva talousohjaus -hankkeen työntekijöiden haastattelu pidettiin 19.12.2017 Espoon Tapiolassa EJY ry:n toimitiloissa (liite 1). Haastattelun kesto oli noin tunti. Työntekijät edustavat tutkielmassa ammattilaisnäkökulmaa vapaaehtoisten ja kokemusasiiantuntijoiden hyödyntämisessä talous- ja velkaongelmien kentällä. Haastattelussa huomioitiin heidän omat kokemuksensa hankkeessa toimimisesta sekä asiakkaiden tarpeista palveluiden suhteen. Työntekijöiden taustan kartoittamisen tarkoituksena oli saada kokonaiskuva työntekijöiden omista lähtökohdista, kun he aloittivat hankkeessa työskentelyn. Hankkeen työntekijöillä ei ole suoraan talous- ja velkaongelmien hoitamiseen liittyvää koulutusta, vaan heidät on koulutettu tehtävien hoitamiseen hankkeessa aloittaessa.

Kokoneiden vapaaehtoisten ryhmähaastattelu toteutettiin 5.1.2018 (liite 2) Helsingin seurakuntayhtymän tarjoamissa tiloissa. Haastatteluun osallistui viisi henkilöä. Osallistujille annettiin täytettäväksi pohjatietokysely (liite 3), jonka tarkoituksena oli kartoittaa heidän aiempi kokemuksensa talous- ja velkaongelmien kanssa työskentelystä, heillä olleiden asiakkaiden määrä, heidän pohjatietonsa talous- ja velka-asioista, mikä motivoi toimintaan sekä onko heillä itsellään ollut talous- tai velkaongelmia. Haastattelussa kysyttiin haastateltavilta vapaaehtoisilta heidän kokemuksiaan asiakaskohtaamisista, koulutuksesta vapaaehtoistoimintaan, vapaaehtoisten ja asiakkaiden tietotaidon tasosta, käytössä olevista työvälineistä, auttamiseen liittyvistä tehtävistä sekä muiden tahojen kanssa tehtävän yhteistyön merkityksestä.

Kokoneilla vapaaehtoisilla oli ollut asiakkaita keskimäärin kuusi. Kenelläkään heistä ei ole ollut henkilökohtaista kokemusta talous- ja velkaongelmista, mutta suurella osalla oli kokemusta talous- ja velka-asioiden kanssa työskentelystä muussa yhteydessä. Vapaaehtoistoimintaan heitä motivoi kiinnostus talousasioihin, tavoitteellisen tekemisen löytäminen vapaa-ajalle sekä halu auttaa.

Kokemattomien vapaaehtoisten haastattelu järjestettiin 11.1.2018 (liite 4). Tähän haastatteluun pääsi tulemaan yksi vapaaehtoinen, joten haastattelu toteutettiin yksilöhaastatteluna ilman kirjallista pohjatietokyselyä. Kokemattoman vapaaehtoisen haastattelu oli rakennettu koskemaan odotuksia vapaaehtoistoiminnasta ja siihen liittyvistä mahdollisista haasteista. Haastattelussa kysyttiin myös kokemuksia koulutuksesta ja sen sisällöstä ja kattavuudesta.



Kokemusasiantuntijan haastattelu pidettiin 15.2.2018 (liite 5). Haastattelussa keskityttiin muita haastatteluista enemmän haastateltavan omaan taustaan ja kokemuksiin. Haastateltu kokemusasiantuntija toimii tällä hetkellä työttömien sekä talous- ja velkaongelmissa olevien kanssa, joten haastattelukysymykset oli rakennettu haastateltavan oman kokemuksen sekä tämänhetkisen toimenkuvan vuoksi enemmän asiakasnäkökulmaa palveleviksi. Kokemusasiantuntijan haastattelussa kysyttiin myös hänen näkemystään asiakkaiden suhtautumisesta omiin tilanteisiinsa sekä virallisiin toimijoihin.

Haastateltu kokemusasiantuntija toimii tällä hetkellä työkokeilussa sellaisten ihmisten kanssa, joilla saattaa olla monenlaisia ongelmia esimerkiksi asunnottomuuteen tai talousongelmiin liittyen. Hän itse on päässyt velkajärjestelyn nollaohjelmaan, josta hänellä oli jäljellä vielä noin kaksi ja puoli vuotta viidestä vuodesta. Asiakkaiden kanssa työskentelyn lisäksi hän kiertää kertomassa kokemuksistaan erilaisissa tilaisuuksissa niin ammattilaisille kuin samanlaisten asioiden kanssa eläville henkilöille.

Kasvokkain toteutettujen haastatteluiden tueksi lähetettiin Raha-asiain neuvontaringin työntekijöiden kautta vapaaehtoisille myös sähköinen kyselylomake (liite 6). Kyselyyn saatiin vastauksia yhteensä seitsemän kappaletta. Kyselyn tarkoituksena oli kartoittaa vapaaehtoisten taustaa talous- ja velka-asioiden kanssa toimimisesta, heidän odotuksiaan ja ajatuksiaan vapaaehtoistoiminnasta asiakkaan ja virallisen toimijan näkökulmista katsottuna sekä heidän kokemuksiinsa saamastaan koulutuksesta toimintaan.

## 6.2 Aineistolähtöinen sisällönanalyysi

Sisällönanalyysi mahdollistaa dokumenttien systemaattisen ja objektiivisen analysoinnin. Dokumentit käsittävät tässä yhteydessä melkein minkä tahansa kirjalliseen muotoon saatetun aineiston, kuten artikkelit, kirjat, päiväkirjat, keskustelut ja raportit. Analyysimenetelmän tarkoituksena on saada tutkittavasta ilmiöstä tiivistetty ja yleisessä muodossa oleva kuvaus. Kritiikkinä tälle analyysimenetelmälle on esitetty sen keskeneräisyys: analyysi on saatettu kuvata tarkasti, mutta sen avulla ei ole saatu mielekkäitä johtopäätöksiä. Tämän takia järjestetty aineisto saatetaan esittää johtopäätöksien tavoin. (Sarajärvi & Tuomi 2002, 117.)

Synonyymina tälle analysointimenetelmälle toisinaan käytetään sisällön erittelyä. Käytännön tutkimustyön puolesta näillä kahdella on kuitenkin suurempi ero, jota ei voida jättää huomiotta. Sisällön erittely on dokumenttien analyysia, jossa esimerkiksi tekstin sisältöä kuvataan kvantitatiivisesti. Sisällönanalyysin tarkoituksena on puolestaan kuvata dokumenttien sisältöä sanallisesti. Sisällönanalyysissä tuotettu aineisto voidaan kuitenkin kvantifioida, jolloin sanallisesti kuvatusta aineistoista saadaan määrällisiä tuloksia. (mt. 11-121.)

Sisällönanalyysissä puhutaan muiden laadullisten analyysimenetelmien tavoin usein induktiivisesta ja deduktiivisesta sisällönanalyysistä (mt. 121). Deduktiivista (yleisestä väitteestä yksittäiseen havaintoon) analyysia voidaan käyttää tarkoittaessa teorialähtöistä analysointitapaa. Induktiivisessa analyysissä edetään puolestaan yksittäisistä havainnoista yleisemmän tason väitteisiin. Tätä termiä voidaan käyttää aineistolähtöisen tutkimuksen yhteydessä. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.) Kirjallisuudessa onkin alettu kiinnittää enemmän huomiota aineisto- ja teorialähtöiseen analyysiin, joista jälkimmäinen on harvinainen kvalitatiivisissa tutkimuksissa (Sarajärvi & Tuomi 2002, 121).

Tässä tutkielmassa on hyödynnetty nimenomaan aineistolähtöistä analyysimenetelmää. Näin ollen analyysi on myös induktiivinen, eli yksittäisistä havainnoista tehdään myöhemmin suurempia väitteitä. Johtopäätösten tekemisessä on kuitenkin myös hyödynnetty kvantifiointia tarpeen mukaan, sillä osassa haastatelluille esitetyistä kysymyksistä on ollut valmiiksi annettut vaihtoehdot. Tähän tutkielmaan kyseistä analyysimenetelmää hyödynnettiin sen takia, että se keskittyy nimenomaan haastatteluiden sisältöön, eikä esimerkiksi kieleen, kuten diskurssianalyysi. Analyysiprosessin aikana haastatteluista saadaan luotua käsitteitä, jotka voidaan sen jälkeen liittää teoriaan.

Analysointi aloitettiin kirjoittamalla auki eli litteroimalla kaikki haastattelut. Tämän jälkeen aineiston analysointi oli mahdollista. Aineistolähtöinen sisällönanalyysin prosessi voidaan jakaa karkeasti kolmeen osaan: 1) aineiston redusointi eli pelkistäminen, 2) aineiston klusterointi eli ryhmittely sekä 3) abstrahointi eli teoreettisten käsitteiden luominen. Redusoinnissa analysoitava informaatio voi olla esimerkiksi haastattelu, joka on kirjoitettu auki, kuten tässä tutkielmassa. Pelkistäminen toteutetaan siten, että kaikki epäolennainen karsitaan dokumentista pois. Tämä voidaan tehdä esimerkiksi siten, että litteroidusta aineistosta etsitään tutkimustehtävää kuvaavia ilmaisuja, jotka erotetaan muusta datasta mitään kuitenkaan hävittämättä. (Sarajärvi & Tuomi 2002, 122-123.)

Alkuperäinen ilmaus	Redusoitu eli pelkistetty ilmaus
"Tarvitaan joku tuki, joka auttaa kysymään niitä oikeita kysymyksiä ja saa asiasta oikeaa tietoa."	Oikeiden kysymysten esittämisessä auttaminen
"Se ihmisen kohtaaminen ja se tilanteen purkaminen ja sun pitää kuunnella ja sulla pitää olla empatiakyky, et sä pystyt samaistumaan sen ihmisen tilanteeseen."	Asiakkaan tilanteen purkaminen
"...kun joku muu jeesaa niitä ja on oikealla asenteella siinä. On niin ku sun puolella, eikä sellaisella "oot sitten hankkinut velkaa"."	Asiakkaan puolella oleminen
"...lähetään kilpailuttamaan puhelinliittymiä ja nettiliittymiä ja vakuutuksia ja mietitään, miten ruokakaupassa käyminen kannattaa hoitaa."	Arjen talouden ylläpitäminen ja budjetointi
"Mut se aloittamiseen kannustaminen ja aloittamisen aloittaminen ylipäättään... rupeet tekee konkreettista apua siitä, et nyt alkaa tapahtua."	Aloittamiseen kannustaminen
"Sanotaan, et suurin asia, mitä mä oon niiden kanssa tehnyt, on se, et on oikeesti selvitetty, et mitkä ne velat oikeesti on."	Todellisen velkamäärän selvittäminen

### Taulukko 1 Ensimmäisen tutkimuskysymyksen redusointi

"Me voidaan auttaa täyttää lomakkeita."	Asiakirjojen ja lomakkeiden täyttäminen
"Mikä on kyl tosi huono juttu. Sinne talous- ja velkaneuvontaan pitäis kyl lähtee mukaan."	Talous- ja velkaneuvontaan mukaan lähteminen
"...tilata ihmiselle sieltä kotiin lomakkeita..."	Lomakkeiden ja asiakirjojen hankkiminen
"...et kaikki, mikä tapahtuu muualla, ku siellä iha korkeimmalla virastolla, on asiakkaan voitto."	Asiakasta lähempänä olevien palveluiden merkitys
"... en tiedä potkitaanko ihmisiä enää velkajärjestelyihin."	Ohjaaminen talous- ja velkaneuvonnan piiriin muista virastoista
"Koska monelle tällaisten käytännön asioiden hoitaminen saattaa olla kuitenkin yllättävän vaikeeta."	Auttaminen käytännön asioissa
"Pystyy puhumaan siitä ja kokee sen hyväksi, et voi uskoutua ja puhua."	Asiakkaan kuuntelu
"Eikä me tehdä päätöksiä, eikä meidän sanomisilla ole vaikutusta kenenkään tukiin..."	Asiakas voi kertoa mitä vain, koska ei tarvitse pelätä tukien puolesta

### Taulukko 2 Ensimmäisen tutkimuskysymyksen redusoinnin jatkoa

Alkuperäinen ilmaus	Redusoitu eli pelkistetty ilmaus
"Me ollaan jopa tehostettu sitä niiden toimintaa, kun asiakkaalla on ne asiakirjat valmiina ja hukkakäynnit vähentyneet."	Valmistautuminen vähentää hukkakäyntejä
"Ja se sosiaalisen tuen antaminen vie sitä työtä pois ammattilaisilta, että heille vapautuu aikaa..."	Sosiaalisen tuen tarpeen purkaminen antaa aikaa ammattilaisille
"Jonot ja jonotusajat talous- ja velkaneuvontaan on pitkät. Jos siel on pitkät jonot niin jos me saatas purettuu sitä jonoa ja sitä painetta."	Jonojen ja paineen purkaminen
"Niil ei oo lyhyellä ajalla aikaa täyttää niitä papereita."	Käytössä oleva aika on rajallinen.

Taulukko 3 Toisen tutkimuskysymyksen redusointi

Redusointia seuraa aineiston klusterointi eli ryhmittely. Tällä tarkoitetaan sitä, että aineistosta koodatuista alkuperäisilmauksista haetaan yhteneväisyyksiä sekä eroavaisuuksia kuvaavia käsitteitä. (mt. 124.) Tässä opinnäytetyössä klusterointi ei ollut luonnollinen vaihtoehto, joten analysointi ei noudata täysin sisällönanalyysin perusrakennetta.

Kolmannessa vaiheessa aineisto abstrahoidaan eli käsitteellistetään. Tässä vaiheessa erotetaan tutkimuksen kannalta olennainen tieto ja tämän perusteella muodostetaan teoreettisia käsitteitä. Abstrahoinnissa edetään alkuperäisaineiston käyttämistä kielellisistä ilmauksista kohti teoreettisia käsitteitä sekä johtopäätöksiä. Luokituksia yhdistellään toisiinsa niin kauan kuin aineiston sisällön kannalta on mahdollista. (mt. 125.)

Redusoitu ilmaus	Abstrahointi eli käsitteellistäminen
Oikeiden kysymysten esittämisessä auttaminen	Henkinen tukeminen
Asiakkaan puolella oleminen	
Aloittamiseen kannustaminen	
Ohjaaminen talous- ja velkaneuvonnan piiriin muista virastoista	
Asiakkaan tilanteen purkaminen	Sosiaalinen tukeminen
Asiakkaan kuuntelu	
Asiakas voi kertoa mitä vain, koska ei tarvitse pelätä tukien puolesta	

Taulukko 4 Ensimmäisen tutkimuskysymyksen abstrahointi

Arjen talouden ylläpitäminen ja budjetointi	Arjen asioissa auttaminen
Auttaminen käytännön asioissa	
Lomakkeiden ja asiakirjojen hankkiminen	Velkatilanteen selvittäminen
Asiakirjojen ja lomakkeiden täyttäminen	
Talous- ja velkaneuvontaan mukaan lähteminen	
Todellisen velkamäärän selvittäminen	

Taulukko 5 Ensimmäisen tutkimuskysymyksen abstrahoinnin jatkoa

Redusoitu ilmaus	Abstrahointi eli käsitteellistäminen
Valmistautuminen vähentää hukkakäyntejä	Hukkakäyntien vähentäminen
Sosiaalisen tuen tarpeen purkaminen antaa aikaa ammattilaisille	Ajan tehokas käyttö
Jonojen ja paineen purkaminen	Jonojen lyhentäminen
Käytössä oleva aika on rajallinen	Rajallinen aika

Taulukko 6 Toisen tutkimuskysymyksen abstrahointi

Käsitteitä yhdistelemällä saadaan vastaus tutkimuskysymykseen. Analyysimenetelmä perustuu tulkintaan sekä päättelyyn, jossa empiirisestä näkemyksestä kuljetaan kohti käsitteellisempää näkemystä. Teoriaa ja johtopäätöksiä verrataan jatkuvasti alkuperäisaineistoon uutta teoriaa muodostettaessa. Abstrahoinnissa empiirinen aineisto siirretään osaksi teoreettisia käsitteitä ja tuloksissa esitetään tätä kautta saatu malli, käsitteet, käsitejärjestelmä sekä aineistoa kuvaavat teemat. Koko analyysin ajan on pyrittävä ymmärtämään tutkittavia heidän näkökulmastaan ja johtopäätöksiä tehdessä näkemään, mitä erinäiset asiat tutkittaville tarkoittavat. (mt. 127.)

## 7 Tulokset



Kuvio 2 Talous- ja velka-asioiden kanssa työskennelleet vapaaehtoiset, N=12



Kuvio 3 Lisätiedon tarve koulutuksessa, N=7

Ryhmähaastatteluun osallistuneista ja verkkokyselyyn vastanneista vapaaehtoisista suuri osa kertoi taustallaan olevan jonkinlaista taustaa talous- ja velka-asioiden kanssa työskentelystä. Kokemusta varsinaisesta talous- ja velkaneuvonnasta ei sen sijaan ollut, vaan kokemukset keskittyivät esimerkiksi verohallinnossa ja tilintarkastuksessa työskentelyyn. Vapaaehtoisille suunnatussa verkkokyselyssä kysyttiin mistä koulutuksen osa-alueista he olisivat toivoneensa lisätietoa. Vaikka otanta jäi kaiken kaikkiaan suppeaksi, oli vastauksista havaittavissa, että

lisätiedon tarvetta esiintyi jokaisella aihealueella. Jalkautuva talousohjaus -hankkeen työntekijät toivat haastattelussa esille käytännötoiminnan opettamisen. Pelkkä teoriaosaaminen ei välttämättä riitä.

”Eihän me voida tehdä päätöksiä, eikä meidän sanomisilla oo kenenkään tukiin tai mihinkään vaikutusta. Me ollaan niin ku helppo juttukaveri ja usein se näyttää, et usein onkin vaan se tarve puhua.” (Kokeneiden vapaaehtoisten haastattelu)

”Se sosiaalisen tuen antaminen vie sitä työtä pois ammattilaisilta, että heille vapautuu aikaa ---” (Jalkautuva talousohjaus -hankkeen haastattelu)

”Se ihmisen kohtaaminen ja se tilanteen purkaminen ja sun pitää kuunnella ja sulla pitää olla empatiakyky, et sä pystyt samaistumaan sen ihmisen tilanteeseen.” (Kokemattoman vapaaehtoisen haastattelu)

Sosiaalisen tuen antamisen merkitys nousi esille jokaisessa haastattelussa. Sillä olisi haastatteluiden perusteella vaikutusta myös virallisiin toimijoihin siten, että heille vapautuisi aikaa hoitaa nimenomaan heille kuuluvia tehtäviä. Siinä missä asiakkaiden kanssa työskennelleet vapaaehtoiset toivat esille, että tapaamisista suurin osa kului sosiaalisen tuen tarpeen purkamiseen, puhuivat Jalkautuva talousohjaus -hankkeen työntekijät jopa sosiaalisen tuen nä- lästä. Tällä he tarkoittivat sitä, että asiakkaalla saattaa olla talousosaaminen ja velkatilanne sinällään kunnossa, mutta heillä esiintyy sen sijaan suurta tarvetta purkaa tuntemuksiaan. Haastateltu kokemusasiantuntija huomautti talous- ja velkaongelmien kanssa elävien kokevan helposti häpeää ja syyllisyyttä omasta tilanteestaan samoin kuin toivottomuutta ja lannistumista. Kokemusasiantuntijoiden olisi etenkin mahdollista omien kokemustensa kautta tuoda ymmärrystä esille, mutta kohtaaminen ja kuuntelu ovat tärkeässä asemassa. ”Ollaan ihmisenä ihmiselle”, kuten vapaaehtoiset sanoivat.

”Mut se alottamiseen kannustaminen ja alottamisen alottaminen ylipäättään... rupeet tekee konkreettista apua siitä, et nyt alkaa tapahtua.” (Kokemusasiantuntijan haastattelu)

”...ku joku muu jeesaa niitä ja on oikealla asenteella siinä. On niin ku sun puolella, eikä sellaisella ”oot sitten hankkinut velkaa”.” (Kokemusasiantuntijan haastattelu)

”Potkii persuksille niin sanotusti.” (Kokeneiden vapaaehtoisten haastattelu)

Haastatteluista ilmeni, että usein aloittaminen ja ensimmäisen askeleen ottaminen ovat vaikeimmat asiat prosessissa. Asiakkaan puolella oleminen ja prosessissa tukeminen tuotiin voimakkaasti esille etenkin hankkeen työntekijöiden ja kokemusasiantuntijan haastatteluissa. Kokemusasiantuntija muisteli, että koki itse vaikeimmaksi asiaksi velkaantumishistorian kirjoittamisen, koska silloin palasi siihen hetkeen, josta kaikki alkoi. Hän muistutti, etteivät ne

ole usein mukavia muistoja, joihin haluaisi edes palata. Tästä hän haluaisikin viedä viestiä eteenpäin muille, ettei velkaantumishistorian kirjoittamisen raskaus tulisi talous- ja velkaongelmien kanssa eläville yllätyksenä. Vapaaehtoiset puolestaan kertoivat, että he antavat kohdattamilleen henkilöille pieniä kotitehtäviä, joista muistuttelevat tarvittaessa. Hankkeen työntekijät ja kokemusasiantuntija kertoivat ihmisillä usein olevan sellainen käsitys, ettei mitään ole heidän tilanteessaan tehtävissä, jolloin prosessin aloittaminen viivästyy usein jo sen verran, että tilanne ehtii kriisiytyä.

”Sit lähetää kilpailuttamaan puhelinliittymiä ja nettiliittymiä ja vakuutuksia ja mietitään, miten ruokakaupassa käyminen kannattaa hoitaa.” (Kokeneiden vapaaehtoisten haastattelu)

”Koska monelle tällaisten käytännönasioiden hoitaminen saattaa olla kuitenkin yllättävän vaikeeta.” (Kokeneiden vapaaehtoisten haastattelu)

Arjen talouden hallinnassa ja menojen pienentämisessä auttaminen näyttäytyivät keskeisessä roolissa etenkin kokeneiden vapaaehtoisten haastattelussa. Kokemusasiantuntijan haastattelussa ilmeni, että hän tunsi yhden ihmisen, joka oli hyödyntänyt kunnallista talous- ja velkaneuvontaa nimenomaan talousneuvontaan. Hän sanoi, etteivät ihmiset näe talous- ja velkaneuvontaa sellaisena paikkana, josta voisi saada apua muuhun kuin velkaongelmiin. Vapaaehtoiset huomauttivat ihmisten erilaisista priorisoinneista, joita on toisinaan kenties vaikea ymmärtää, mutta niistä osaan on vaikea lähteä puuttumaan. Toisaalta Jalkautuva talousohjaus -hankkeen työntekijöiden haastattelussa työntekijät pohtivat virallisten toimijoiden asiakkaisiin kohdistuvaa mahdollista moralisointia ja missä siinä menee sopivuuden raja.

”Meil on ehkä niinku tällasia, jotka on luontevasti lähtenyt itse toimimaan vertaisina. Eli heille on myönnetty velkajärjestely tai sitten velkajärjestelyn haku-prosessin ja velkamaailmassa olemisen aikana alkavat kokee itsensä osajiksi ja sitten niinku... alkaa kavereitansa neuvoo.” (Jalkautuva talousohjaus -hankkeen työntekijöiden haastattelu)

Se, että hankkeen asiakkaista osa on lähtenyt auttamaan läheisiään velkatilanteen selvittämisessä, osoittaa, ettei kyseessä ole mahdoton tehtävä. Hankkeen työntekijät muistuttivat kuitenkin, että jossain vaiheessa ammattilaisen apu on välttämätöntä. Heidän asiakkaanaan aiemmin ollut kokemusasiantuntija kertoi itse auttaneensa läheisiään heidän tilanteidensa selvittämisessä. Hän sanoi, että toisinaan asioiden eteenpäin vieminen riippui siitä, oliko läheisellä varaa maksaa postimerkit ja kirjekuoret. Hän oli alkuvaiheessa kyennyt itse kustantamaan ne läheistensä puolesta, mutta myöhemmässä vaiheessa, kun kirjeitä piti lähettää useampi, hänen mahdollisuutensa auttaa rahallisesti, loppuivat. Kokeneet vapaaehtoiset toivat esille kokonaisvelkatilanteen selvittämisen olleen suurin asia mitä he olivat asiakkaan kanssa



tehneet. Tässä näyttäytyisi olevan konkreettisen toiminnan ydin vapaaehtoisten ja kokemus-asiiantuntijoiden mahdollisuuksissa talous- ja velkaongelmien kentällä. Toisaalta kokemusasi-  
antuntijoiden eduksi nousi haastatteluista heidän oma kokemuksensa prosessin etenemisestä.

Se, missä vapaaehtoiset kokivat voivansa parhaiten auttaa, oli erilaisten lomakkeiden etsimi-  
nen, tilaaminen ja täyttäminen. Näissä tilanteissa he painottivat kuitenkin olevansa vain tuke-  
massa, eivätkä tekemässä puolesta. Tämä vaikuttaisi lukeutuvan niihin arjen toimintoihin,  
joissa niin vapaaehtoisten kuin kokemusasiiantuntijoidenkin apu olisi tervetullutta useille ih-  
misille.

Kunnalliseen talous- ja velkaneuvontaan mukaan lähtemiseen liittyi useita eri näkökulmia. Va-  
paaehtoisilla tätä mahdollisuutta ei ole ja kokemusasiiantuntija taas toi esille mukana olemi-  
sen merkityksellisyyden. Kuitenkin hankkeen työntekijät huomioivat sen, ettei vapaaehtoisten  
tai kokemusasiiantuntijoiden tietotaito välttämättä riitä siihen, että osattaisiin kysyä oikeita  
kysymyksiä ja huolehtia asiakkaan edusta talous- ja velkaneuvonnassa asioidessa. Kokemusasi-  
antuntijan haastattelussa nousikin esille, että missä tahansa toiminnassa on toimittava aina  
asiakkaan etua ajatellen, eikä hän olisi itse halunnut asettaa omia asioitaan vapaaehtoisten  
tai kokemusasiiantuntijoiden vastuulle.

”Me ollaan jopa tehostettu sitä niiden toimintaa, kun asiakkaalla on ne asiakir-  
jat valmiina ja hukkakäynnit vähentyneet.” (Jalkautuva talousohjaus -hankkeen  
työntekijöiden haastattelu)

”...jos siel on pitkät jonot niin jos me saatas purettuu sitä jonoa ja sitä pai-  
netta, joka kohdistuu tonne viranomaispuolelle ja kaupungin puolelle...” (Koke-  
mattoman vapaaehtoisen haastattelu)

Maaliskuussa tehdyt yhteydenotot Espoon ja Helsingin kunnallisiin talous- ja velkaneuvontoi-  
hin antoivat osviittaa tämänhetkisistä jonotilanteista näissä kahdessa toimipisteessä. Helsin-  
gissä seuraavaa tapaamisaikaa sai odottaa kaksi ja puoli kuukautta ja Espoossa jonotusaika oli  
kolme viikkoa. Niin kokeneiden kuin kokemattomienkin vapaaehtoisten haastatteluissa tuotiin  
esille, että heidän mielestään olisi hyvä, jos he pystyisivät auttamaan kunnallista talous- ja  
velkaneuvontaa jonojen lyhentämisen kautta. Asiakkaiden kanssa työskennelleet kokivat  
heillä olevan kapasiteettia toimia vaikeampienkin asiakastilanteiden kanssa.

Haastateltu kokemusasiiantuntija näki virallisten toimijoiden hyötyvän kokemusasiiantuntijoi-  
den ja vapaaehtoistenkin, omien sanojensa mukaan mistä tahansa, toiminnasta etenkin, jos  
toiminnan kautta asiakkaalle saataisiin tarvittavat asiakirjat haltuun. Tämä veisi yhden ison  
osan pois virallisilta toimijoilta ja vaikuttaisi muun muassa hukkakäyntien määriin ja tehok-  
kaaseen ajankäyttöön. Hän toi esille, että esimerkiksi sosiaalitoimella ei ole mahdollisuutta  
auttaa asiakkaita talous- ja velkaongelmien kanssa, koska aikaa kouluttautua näissä asioissa

auttamiseen ei ole ja tapaamisaikojen puitteissa ei ole mahdollista täyttää tarvittavia lomakkeita. Hän puhui ajatuksesta koulutettujen ryhmästä, joka koostuisi vapaaehtoisista, kokemusasiantuntijoista, vertaisista tai muista asian osaavista henkilöistä, jotka menisivät aina sinne, missä asiakkaitakin on, ja auttaisivat tällaisessa turvallisessa paikassa, jossa esimerkiksi mielenterveysasiat osattaisiin ottaa huomioon.

”Tai jos ajattelee meidän toiminnassa, jos asiakas lähtee auttamaan muita, et hän ryhtyy vertaiseksi, niin toki, että siellä ketjun päässä oleva ihminen saa apua, mutta kyllähän tää ihminen itsekin saa apua.” (Jalkautuva talousohjaus - hankkeen työntekijöiden haastattelu)

Vertaisuuden ja vertaistuen aspekti nousi esille etenkin kokemusasiantuntijan ja hankkeen työntekijöiden haastatteluissa. Työntekijät huomauttivat vertaistuellisen toiminnan kumpaa-kin osapuolta hyödyttävän puolen, kun toinen auttaa toista ja saa siitä osaamisen kokemusta. Työntekijät kertoivat pitämistään ryhmistä, joissa osallistujat auttavat toinen toisiaan ja he ovat taka-alalla saatavilla tarpeen tullen. Toiminnassa on mahdollista jakaa kokemuksia siitä, kuinka heidän kohdallaan asiat ovat menneet ja toisaalta, kuinka kannattaisi toimia. Työntekijät puhuivat voimauttavasta efektistä, joka vertaistoiminnassa piilee. He uskoivat, että vertaisen kohtaaminen auttaa talous- ja velkaongelmissa elävän ihmistä huomaamaan, että kyseessä ovat tavalliset ihmiset, joille voi käydä niin, että talous pettää.

Haastateltu kokemusasiantuntija ei ole toiminut niinkään vertaisen asemassa, vaan on vierailut eri paikoissa kertomassa omista kokemuksistaan. Hän kertoi koulutettujen kokemusasiantuntijoiden tekevät samoja asioita hänen kanssaan. Hän on käynyt puhumassa sosiaalitoimelle, asiakasryhmille ja johtoryhmille omista kokemuksistaan eli oli esimerkkinä siitä, millaista talous- ja velkaongelmista on päästä eroon. Kysyttäessä, että ymmärtävätkö etenkin virka-asemassa olevat henkilöt, millaisesta asiasta on todella kysymys, hän vastasi, että asia on helppo sanoittaa, mutta ei ole ihan varma ymmärretäänkö asiaa. Hän täsmensi, että jos ihminen ei ole itse kokenut asiaa, voi olla vaikea ymmärtää sitä, kuinka vaikeaa asiaan on loppujen lopuksi tартtua.

## 8 Pohdinta

Opinnäytetyötutkielmaan liittyi kaksi kysymystä, joihin yritettiin saada vastaus:

1. Minkälaisia mahdollisuuksia vapaaehtoisilla ja kokemusasiantuntijoilla on talous- ja velkaongelmien kentällä?
2. Millaisia vaikutuksia vapaaehtois- ja kokemusasiantuntijatoiminnalla olisi virkamiesten toimintaan?

Ensimmäiseen kysymykseen saatiin runsaasti haastatteluiden kautta erilaisia vastauksia ja näkökulmia. Vastaukset keskittyivät kuitenkin selvästi enemmän vapaaehtoisten kuin kokemusasiiantuntijoiden mahdollisuuksiin. Kokemusasiiantuntijoiden mahdollisuudet olivat johdettavissa vastauksista eteenpäin ja toisaalta sovitettavissa niihin näkökulmiin, joissa vertaistuellinen näkökulma tuli esille, koska sekä kokemusasiiantuntijoiden että vertaistukihenkilöiden vahvuutena toiminnassa esitettiin nimenomaan henkilökohtainen kokemus talous- ja velkaongelmista. Toisen kysymykseen saatiin vastauksia huomattavasti suppeammin.

Tutkielman tarkoituksena oli kartoittaa vapaaehtoisten ja kokemusasiiantuntijoiden mahdollisuuksia talous- ja velkaongelmien kentällä sekä toiminnan vaikutuksia virallisiin toimijoihin. Jälkimmäisen tarkoituksen täyttyminen jäi vaillinaiseksi, koska haastateltavilla oli antaa vain oma arvionsa asiasta, eikä näihin ollut mahdollista hakea vahvistusta esimerkiksi virallisten toimijoiden puolelta. Ensimmäisen tutkimuskysymyksen tarkoitus saavutettiin huomattavasti paremmin siitä huolimatta, että haastateltavien lukumäärä jäi suhteellisen pieneksi.

Tavoitteeksi oli asetettu kattavan selvityksen kokoaminen siitä, kuinka paljon kansalaisyhteiskunta voi tulla vastaan talous- ja velkaongelmien kentällä sekä tarjota yhteistyökumppanin käyttöön konkreettisia tuloksia, joita heidän olisi mahdollista hyödyntää hankkeen jatkorahoituksen perustelussa. Tavoitteiden toteutuminen tuntui kokonaisuudessaan jäävän vaillinaiseksi. Etenkin jälkimmäisen tavoitteen toteutumista on vielä vaikea arvioida, koska yhteistyökumppani ei ole päässyt hyödyntämään tuloksia hakemuksen yhteydessä. Toisaalta haastatteluista nousi esille useita hankkeen toimintaa tukevia elementtejä, joten tavoite täyttyi näin ollen ainakin osittain. Kattavan tutkimuskokonaisuuden saaminen näin lyhyessä ajassa oli lähestulkoon mahdotonta ja rajoittuminen tietyille toiminta-alueelle ei välttämättä antanut kuin vihjeitä todellisuudesta, joten jatkotutkimuksille olisi selkeästi tarvetta.

## 8.1 Tulosten tarkastelu

Jokaisessa toteutetussa haastattelussa asiakkaiden sosiaalisen tuen ja keskustelun tarve tulivat voimakkaasti esille. Jalkautuva talousohjaus -hankkeen työntekijät puhuivat jopa sosiaalisen tuen nälästä kuvaillessaan osaa asiakkuuksista. Sosiaalisella tuella tarkoitetaan sellaista vuorovaikutukseen ja sosiaalisiin suhteisiin kuuluvaa osatekijää, jolla on todettu olevan hyvinvointiin ja stressiin liittyviä positiivisia vaikutuksia ja joka on määriteltävissä sosiaalisista suhteista saatavaksi voimavaraksi. Tähän kuuluvat esimerkiksi aineellinen tuki (rahan lainaaminen), tietotuki (neuvominen, tilanteen uudelleenarvioiminen), henkinen tuki (kuunteleminen, rohkaiseminen, auttamisen halu) sekä arvostustuki (positiivisen palautteen antaminen kyvyistä). (Uutela & Vahtera 1994.)

Asiakkaiden kanssa jo työskennelleet vapaaehtoiset toivat esille, että suurin osa tapaamiskertoihin varatusta ajasta kuluu keskusteluun eikä konkreettiseen toimintaan. Toiminta onkin painottunut enemmän tukemiseen ja rohkaisemiseen kuin apua hakevan henkilön tilanteen

edistämiseen nimenomaan konkreettisella tasolla. Haastattelussa tuotiin esille, että vapaaehtoiset koetaan helposti turvallisenä keskustelukumppanina ammattilaisiin verrattuna. Tässä painottui se, ettei heillä ole mahdollisuuksia vaikuttaa henkilöä koskeviin päätöksiin, kuten esimerkiksi tukien saamiseen. Kolmannen sektorin toimintaan on perinteisesti liitetty käsityksiä inhimillisyydestä ja ihmisläheisyydestä (Pihlaja 2010, 76), mikä kenties saa ihmiset helpommin lähestymään nimenomaan tämän sektorin toimijoita.

Pääasiassa vapaaehtoiset kertoivat voivansa auttaa asiakkaita rohkaisemalla, tukemalla ja antamalla sysäyksen prosessin aloittamiselle. Konkreettisista keinoista he mainitsivat avun antamisen asiakirjojen sekä lomakkeiden etsimisessä ja niiden täyttämässä. Tällaisella toiminnalla voidaan nähdä asiakkaan kannalta olevan osallistava vaikutus. Käsitteenä osallistavuudella tarkoitetaan ulkopuolelta tulevaa tarvetta tai pakkoa ryhtyä jonkinlaisiin toimenpiteisiin. Asiakas, kansalainen, nähdään tässä enemmän passiivisena osallistujana. Toisaalta osallistaminen voi johtaa osallistumiseen (*participation*), joka liittyy enemmän kansalaisten oikeuksiin ja velvollisuuksiin itseään tai lähipiiriään koskien. (Kokkonen, Matthies & Närhi 2014.)

Konkreettisen toiminnan puolesta suurimmaksi asiaksi eräs haastatelluista nimesi todellisen velkamäärän selvittämisen. Tätä Jalkautuva talousohjaus -hankkeessa kutsutaan ensimmäiseksi vaiheeksi, jota varten he ovat kehittäneet selkeät työvälineet, joiden avulla osa heidän asiakkaistaankin on oman prosessinsa edetessä lähtenyt auttamaan läheisiään. Tämän ensivaiheen asiakirjoihin lukeutuvat luottotietorekisteriote ja ulosottoasiat, mutta myös perintäkirjeiden, laskujen sekä käräjäoikeudesta tulleiden haastehakemusten pohjalta kerättävät tiedot. Saatujen tietojen pohjalta laaditaan velkaluettelo ja lähetetään jokaiselle velkojalle erillinen saldopyyntö. Näiden perusteella on mahdollista laskea kokonaisvelan määrä. (Pylkkänen & Päiviö 2016.) Haastatellut vapaaehtoiset kertoivat heillä olevan käytössä joitakin työkaluja asiakkuuksien hoitamiseen, mutta he eivät olleet näitä työkaluja käyttäneet. Tämä omalla tavallaan viestii myös konkreettisen toiminnan jäämisestä vähäiseksi.

Tutkielmaa varten haastateltu kokemusasiantuntija oli alkanut auttaa läheisiään, kun oli päässyt oman velkatilanteen selvittämisessä eteenpäin. Hän toi esille, että tällaisesta toiminnasta hyötyvät niin autettava kuin auttaja itsekkin. Samoja havaintoja olivat Jalkautuva talousohjaus -hankkeen työntekijät tehneet pitämistään ryhmistä, joissa osallistujat auttavat toinen toistaan työntekijöiden ollessa enemmän taka-alalla mutta tarpeen mukaan saatavilla. Eri vaiheissa olevat osallistujat kykenivät olemaan toinen toistensa tukena ja selvittämään ongelmatilanteita yhdessä. Kyseisissä tilanteissa on periaatteena vertaisuus, eli osallistujat tai auttajat hyödyntävät omaa elämäkokemustaan jostakin elämän kriisitilanteesta selviämiseen (Laatikainen 2010, 15). Vapaaehtoistoiminnassa tällaista omakohtaista kokemusta ei välttämättä esiinny lainkaan, jolloin ymmärrys tilanteen kokonaisvaltaisesta vaikutuksesta ja mahdollisesti myös velkojen selvittämisen prosessin etenemisestä saattavat jäädä vajavaisiksi.

Vapaaehtoisten mahdollisuudet saada kokemusta ja ymmärrystä talous- ja velkaongelmien kanssa elävien tilanteesta jää rajalliseksi lyhyiden asiakkuuksien takia. Vapaaehtoiset toivat esille tapaamiskertojen vähäisen määrän (2-3), joka johtaa siihen, ettei aikaa ei ole riittävästi asioiden kokonaisvaltaiseen selvittämiseen. Lyhyeksi jääneissä asiakkuuksissa luottamussuhde ei välttämättä ehdi kehittyä sellaiselle tasolle, että apua hakenut henkilö kertoisi jo kaista tarvittavaa tietoa omasta tilanteestaan. Toisaalta asioiden kertomatta jättämisen taustalla saattaa olla nimenomaan luotettavuuden epäily. Ammattilaisia velvoittaa asiakkaan oikeuksia koskeva laki, johon kuuluu vaitiolovelvollisuus. Vaikka sama velvoittaa myös vapaaehtoisia, ei asia nouse samalla tavalla julkisessa keskustelussa esille kuin ammattilaisten kohdalla. Luottamus on sidoksissa myös asiantuntemukseen (Raatikainen 2015, 79), jonka puuttuminen saattaa olla luottamuksen syntymistä estävistä tekijöistä. Luottamuksen syntyminen on kuitenkin hyvän työskentelyn tulos ja sillä on todettu olevan psykologisia vaikutuksia. Näiden vaikutusten kautta yksilön on mahdollista kokea elämänlaadun, tyytyväisyyden ja terveyden parantumista, mutta se myös lisää toivoa ja uskoa tulevaisuuteen. (mt. 18.)

Asiakkaiden kanssa työskennelleet vapaaehtoiset kokivat, että yleisesti ottaen vapaaehtoisilla olisi kapasiteettia myös haastavampien asiakastapausten hoitamiseen. Muissa haastatteluissa tuotiin esille ristiriitaisten tai täysin väärin tietojen olemassaolo niin asiakkaiden, vapaaehtoisten kuin ammattilaistenkin keskuudessa. Kokemusasiantuntija kertoi ihmisten lannistuvan velkatilanteestaan yleensä aivan väärässä vaiheessa eli mahdollisesti jo ensimmäisen maksu- muistutuksen jälkeen, kun asialle olisi vielä mahdollista tehdä jotain. Ammattilaiset katsovat tilannetta omien intressiensä kautta: ulosottoviranomainen kannustaa maksamaan velat pois, kun taas asiakkaan kokonaisvaltaisen tilanteen tietävä henkilö sanoisi, että älä maksa enää yhtään mitään, vaan pyri selviämään arkielämään kuuluvista menoeristä, kuten vuokrasta ja sähkölaskusta. Näin on mahdollista tasaannuttaa ylivelkaantuneen henkilön taloudellista tilannetta, mikä on vaatimuksena esimerkiksi yksityishenkilön velkajärjestelyn hakemiselle sen lisäksi, ettei lisävelkaa enää synny. Vapaaehtoisten mukaan heidän asiakaskunnassaan on lähinnä sellaisia henkilöitä, joilla ei ole minkäänlaisia mahdollisuuksia päästä vielä kunnallisen talous- ja velkaneuvonnan asiakkaiksi.

Oli velkaantunutta henkilöä tukemassa kuka tahansa, keskeistä olisi taata asiakkaan oikeudet sekä estää tilannetta pahenemasta. Jalkautuva talousohjaus -hankkeen työntekijöiden mukaan asiakkailla on yleisesti ottaen tarve tuoda virallisen toimijan edessä parhaat puolensa esille. Esimerkkinä he käyttivät tilannetta, jossa työtön asiakas kertoisi kunnallisessa talous- ja velkaneuvonnassa pääsevänsä pian töihin, vaikka yksityishenkilön velkajärjestelyä haettaisiin nimenomaan työttömyyden perusteella. Asiakkaan tukena olevan henkilön tulisi siis tietää, mitä kannattaa sanoa ääneen, jotta asiakkaan tilanne ei huonontuisi.

Raha-asiain neuvontaringin vapaaehtoiset eivät mene asiakkaan mukaan kunnalliseen talous- ja velkaneuvontaan, vaikka asiakas sattuisi saamaan asiakkuuden sinne. Kokemusasiantuntijan

mukaan on huono asia, ettei asiakkaalla ole ketään tukemassa ja auttamassa virallisen toimijan kanssa asioidessa. Taustalla on nimenomaan ajatus oikeiden kysymysten ja asioiden esittämisestä. Tämä vaatisi jo kokemusasiantuntijoilta tai vapaaehtoisilta suurempaa tietotaitoa, mutta myös tietoista roolin hakemista suhteessa kunnallisen talous- ja velkaneuvonnan työntekijään. Jalkautuva talousohjaus -hankkeen alkuajoilta tuotiin esille nimenomaan tämän roolin hakemisen vaikeus. Hankkeen työntekijät pyrkivät toimimaan asiakkaan puolella, mutta talous- ja velkaneuvonnan työntekijät kokivat aluksi hankkeen työntekijöiden toiminnan heitää kyseenalaistavana.

Vaikka hankkeen yhteistyö kunnallisen talous- ja velkaneuvonnan, kuten myös muidenkin virallisten toimijoiden kanssa on parantunut huomattavasti, ei samanlaista verkosto- ja yhteistyötä esiinny vapaaehtois- ja kokemusasiantuntijatoimijoiden sekä virallisten toimijoiden välillä. Verkostoituminen on paljon syvempää kuin yhteistyö, sillä siinä jaetaan tietoa ja kokemusta asioista sekä rakennetaan vahvempaa kumppanuussuhdetta. Tätä pidetään myös eri osapuolia koskevana oppimismahdollisuutena ja verkostoitumisen tulisi hyödyttää kaikkia osapuolia. (Harju 2010, 186-188.) Tällä hetkellä kokemusasiantuntijoiden hyödyntäminen tällä kentällä on jäänyt hyvin vaillinaiseksi, eli verkostoitumisen mahdollisuus ei ole sen kannalta mahdollista. Vapaaehtoisten mahdollisuus hakea apua rajoittuu heidän takanaan toimivien tukihenkilöiden kanssa keskusteluun eikä ulotu organisaation ulkopuolelle. Verkostoitumisesta hyötyisivät luultavasti myös viralliset toimijat, kun asiakkailla olisikin valmiina tarpeelliset asiakirjat ja tiedot. Vapaaehtoisen ja asiakkaan tietotaidon lisääntyminen myös ruokkisivat sujuvampaa ajankäyttöä, mikä olisi pitkien jonotusaikojen valossa jo tarpeellista.

Jonotustilanteen kartoittamiseksi soitettiin Helsingin ja Espoon kunnallisiin talous- ja velkaneuvonnan yksiköihin 20.3.2018. Tuona päivänä Espoossa seuraava vapaa aika olisi ollut saavilla kolmen viikon päästä. Puhelimesta puhunut työntekijä mainitsi ohimennen joulukuun olevan yleensä pahinta aikaa vuodesta. Helsingissä tuona samana päivänä seuraavaa vapaata aikaa olisi saanut odottaa kaksi ja puoli kuukautta. Jonotusaikojen pituus luonnollisesti vaikuttaa ihmisten motivaatioon, ja yhden asiakirjan puuttuminen saattaa johtaa prosessin aloittamisen lykkäytymiseen.

Vapaaehtoisten ja kokemusasiantuntijoiden toiminnan hyödyntämisen edut virallisten toimijoiden kannalta näkyvät usealla eri tasolla. Sosiaalisen tuen ja keskustelukumppanin tarjoaminen tukee asiakkaan henkistä hyvinvointia, motivaatiota, voimaantumista sekä yleistä jaksamista, mikä puolestaan jättää virastotasolla tapaamisille aikaa hoitaa niitä asioita, joita on tarkoitus käsitellä kullakin kerralla. Tukeminen saattaa edesauttaa asiakasta ylipäättään myös ilmaantumaan sovituille tapaamiselle viranomaisen kanssa. Konkreettisella tasolla esimerkiksi ensivaiheen asiakirjojen hankkiminen nopeuttaa velkaprosessia huomattavasti. Jalkautuva ta-

lousohjaus on saanut kunnalliselta talous- ja velkaneuvonnalta kiitosta ammattimaisesta asiakirjojen täyttämistä sekä velkaantumishistorioiden kirjoittamisen avustamisesta. Tällaisten toimien avulla saadaan hukkakäyntien määrä laskuun julkisen sektorin puolella.

Toisinaan asiakkaiden käsitys omasta velkatilanteestaan voi olla täysin väärä. Asiakas saattaa kuvitella velkamääränsä olevan todellista suurempi, mutta sama saattaa tapahtua myös toisin päin, että asiakas kuvittelee sen pienemmäksi kuin onkaan. Tilanteessa, jossa asiakkaan velkamäärä onkin suhteellisen pieni ja tilannetta voidaan alkaa korjata arjen talouden ja budjetoinnin avulla, on syytä puhua vapaaehtoistyön ennaltaehkäisevistä vaikutuksista. Ennaltaehkäisevällä työllä tuetaan yksilön hyvinvointia edistäviä tekijöitä sekä autetaan poistamaan siihen vaikuttavia riskitekijöitä ennen niiden aktualisoitumista todellisiksi ongelmiksi (Sarvimäki & Siltaniemi 2007, 52). Mikäli henkilöiden ylivelkaantuminen voidaan ehkäistä tai edes pysäyttää kolmannen sektorin toiminnan avulla, puhutaan pidemmällä aikavälillä mittavista yhteiskunnallisista säästöistä.

## 8.2 Tutkielman luotettavuus

Kvalitatiivisen tutkimuksen piirissä validiteetin (tutkittu, mitä luvattu) ja reliabiliteetin (toistettavuus) käsitteiden käyttöä on kritisoitu. Käsitteet ovat kvantitatiivisen tutkimuksen piirissä syntyneitä ja määritelmien perusteella vastaavat nimenomaan sen tarpeita. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa luotettavuuden arvioinnissa on nostettu esille muun muassa tutkimuksen kohde ja tarkoitus, toteutuksen aikataulu, raportointi ja aineiston keruu. (Sarajärvi & Tuomi 2002, 160-164.)

Tutkielman luotettavuus suhteutettuna näihin asioihin asettuu tietyllä tavalla kyseenalaiseksi. Vaikka tutkielman kohde sekä tarkoitus ovat selvillä, vaikuttaa ennen kaikkea suhteellisen nopea toteutuksen aikataulu luotettavuuteen. Nopea aikataulu vaikuttaa aineiston keruun toteuttamiseen, laatuun sekä otannan suuruuteen. Pidemmällä aikavälillä erilaista aineistoa on mahdollista kerätä laajemmin, mikä puolestaan edesauttaa tutkielman luotettavuuden kehittymistä. Kvalitatiivisen tutkimuksen luotettavuutta on kuitenkin mahdollista parantaa riittävän tarkalla kuvauksella toteutuksesta (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2002, 232).

Opinnäytetyön tutkielmaan liittyvät keskeiset ongelmat ovat otannan suuruus sekä keskittyminen tietylle toimialueelle (Helsinki ja Espoo). Järjestettyihin haastatteluihin, kuten myös vapaaehtoisille suunnattuun verkkokyselyyn, osallistuivat siitä kiinnostuneet vapaaehtoiset sekä kokemusasiantuntija Jalkautuva talousohjaus -hankkeen työntekijöiden lisäksi. Osallistujien pieni määrä viestii kadosta, jolla tarkoitetaan sitä, ettei kaikilta otokseen kuuluvilta saada vastausta syystä tai toisesta. Kato vääristää myös tuloksia (Tilastokeskuksen verkkosivut). Keskittyminen tietylle alueelle ja tiettyihin toimijoihin sekä tutkimukseen osallistumisen vapaa-

ehtoisuus saavat aikaan tutkielmaan vaikuttavan alipeiton. Toisin sanoen tutkielman ulkopuolelle jää otantaan periaatteessa liittyviä osapuolia (mt.). Tämän takia tutkielman tulokset tai pohjateoria eivät ole täysin yleistettävissä esimerkiksi joka puolella Suomea.

Ryhmähaastattelun hyödyntämiseen tutkimusmenetelmänä liittyy myös luotettavuuteen vaikuttavia tekijöitä. Siinä missä ryhmä voi auttaa esimerkiksi muistamaan asioita, se voi estää myös ikävien asioiden esille tuomista (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2002, 211). Toisin sanoen ryhmähaastattelussa osallistujat eivät välttämättä halua tuoda kaikkia ajatuksiaan julki ryhmän potentiaalisten reaktioiden vuoksi. Samoin ryhmässä saattaa esiintyä dominoivaa käyttäytymistä, jolloin joku osallistujista ohjaa keskustelun suuntaa (mt.). Haastatteluiden yleisinä riskitekijöinä ovat väärin muistaminen sekä ymmärtäminen, mutta myös sosiaalisesti suostavien vastauksien esittäminen. Tällainen toiminta voi olla joko tiedostettua (itsepetos, engl. *self-deception*) tai tiedostamatonta, mutta molemmissa tilanteissa henkilö pyrkii vastauksillaan näyttämään itsensä positiivisessa valossa (Suvanto-Witikka & Törrönen 2003). Haastatteluisissa tällainen mahdollisuus on olemassa puhuttaessa esimerkiksi vapaaehtoisten omasta tietotaidosta talous- ja velka-asioissa.

Verkkokyselyn vaikutukset tutkielman kokonaisluotettavuuteen jäävät pieneksi, koska kysely toimi enemmän tukea antavana. Vastaaajien homogeenisyys (kokemattomat vapaaehtoiset) rajoitti vastausten hyödyntämistä tutkimustulosten tarkastelussa. Kyselyihin liittyviä luotettavuuteen vaikuttavia tekijöitä ovat kuitenkin esimerkiksi kysymysten ymmärrettävyys, vastausvaihtoehtojen onnistuneisuus ja yksiselitteisyys sekä vastaajien suhtautuminen kyselyyn vastaamiseen (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2002, 195).

Objektiivisuuden merkitys tutkielman tekemisessä on suuri. Tällä tarkoitetaan sitä, että tulokset sekä niihin liittyvät arvostelut tulevat tutkimuskohteesta, eivät tutkijasta (Tieteen termipankki). Objektiivisyys liittyy niin tutkielman toteuttamiseen kuin tulosten julkaisemiseenkin. Haastatteluiden toteuttamisessa pyrittiin muotoilemaan kysymykset siten, etteivät ne ohjailleet vastauksia haluttuun suuntaan tai tuoneet ilmi tutkijan mielipiteitä. Haastatteluiden analysoinnissa ja tutkimustulosten valikoinnissa kiinnitettiin huomiota muotoiluun sekä tasapuolisuuteen. Tutkielman tarkoituksena ei ollut mustamaalata osapuolia, vaan tutkia eri toimintojen etuja ja haittoja objektiivisesti.

Objektiivisyys liittyy toisaalta myös havaintojen ja tulosten esittämiseen. Tutkija päättää itse, mitkä tulokset ovat relevantteja tutkimuskysymykseen nähden. Tuloksia ei voida kuitenkaan valikoida siten, että ne palvelevat tutkimuskysymyksiä vain tutkijan omaan arvopohjaan tai mielipiteisiin nähden, vaan totuudenmukaisesti. Valheellisten havaintojen tai tekaistujen tutkimustulosten esittämistä kutsutaan vilpilliseksi toiminnaksi tieteellisessä toiminnassa (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006). Tutkielmassa on pyritty valikoimaan esitettävät tu-



lokset perusteluineen mahdollisimman kattavasti eri osapuolilta vertaillen eri näkökulmia keskenään. Tuloksien valikointi on tehty mahdollisimman relevantein perustein, jotta olennaiset asiat eivät jää mainitsematta. Kuitenkin on väistämätöntä, että suhteellisen suuri haastatteluiden sisällöstä jää julkaisematta sen tarpeettomuuden takia tutkimuskysymyksiin nähden.

Kokonaisuudessaan tutkielmaa voidaan pitää luotettavuuden kannalta katsottuna suuntaa antavana. Tuloksia ei voida esittää absoluuttisina tosiasioina, vaan erilaisista näkökulmista kootuina näkemyksinä. Vaikka tulosten esittämät asiat saattavat kansallisesti esiintyä lähes joka paikassa suunnilleen samanlaisina, on niihin suhtauduttava joka tapauksessa varauksella.

### 8.3 Tutkielman eettisyys

Yksityisyyden suoja perustuu lakiin, mutta samalla se on yksi tärkeimmistä eettiseen tutkimukseen liittyvistä normeista (Hallamaa, Launis, Lötjönen & Sorvali 2006, 124). Tutkielman tekemisessä yksityisyyden suoja on ollut tärkeässä osassa. Haastatteluun osallistujilta ei kerätty nimeen, ikään, asuinpaikkaan tai edes sukupuoleen liittyvää tietoa. Ryhmähaastattelussa yksityisyyden suoja on tietyllä tavalla kyseenalainen, sillä osallistujat näkevät toisensa, saattavat tuntea toisensa entuudestaan ja kuulevat toistensa ajatuksia sekä mielipiteitä.

Haastatteluun osallistuminen oli kuitenkin vapaaehtoista, ja osallistujat olivat tietoisia sen luonteesta ja muodosta sekä siitä, että haastattelu äänitettäisiin. Lupien kysyminen ja asioista tiedottaminen hoidettiin sähköpostitse. Etukäteen annettu tieto ryhmämuotoisesti järjestettävästä haastattelusta antoi haastateltaville itselleen mahdollisuuden päättää, kokevatko he tällaisessa tilanteessa oman yksityisyytensä uhatuksi. Pohjatietolomakkeessa esitetyjä kysymyksiä ei käsitelty millään tavalla yhdessä niiden osittain arkaluontoisen sisältönsä vuoksi. Kaikki tutkielmaa varten kerätty haastatteluaineisto tullaan hävittämään haastateltavien yksityisyyttä kunnioittaen.

Kokonaisuudessaan opinnäytetyön tutkielman eettiset ongelmakohdat löytyvät yksityisyyden suojan, informoimisen ja yleisesti ottaen haastateltavien kunnioittamisen toteuttamisessa. Käsitys omasta yksityisyydestä vaihtelee ihmisten välillä, mutta ennakkoon annetut tiedot haastattelusta kokonaisuudessaan varmistivat vapaaehtoisen osallistumisen toteutumisen. Haastatteluiden yhteydessä haastateltaville annettiin mahdollisuus esittää halutessaan myös lisäkysymyksiä, jos sellaisia ilmeni.

### 8.4 Johtopäätökset ja kehittämissuhteet

Kuluttajaliitto on tuonut esille kiinnostuksensa talous- ja velkaneuvonnan ulkoistamisesta vahvemmin myös kolmannelle sektorille. Toiminnalla saataisiin paitsi kustannussäästöjä myös hyödynnettyä järjestötoiminnassa työskentelevien elämänhallintaan liittyvää osaamista. Toisaalta rahoituksen jatkuvuus on aina kyseenalaista, mistä johtuen myös palveluiden saatavuuden takaaminen on vaikeaa. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2015, 51.) Tällä hetkellä julkisen

sektorin ja muiden tahojen yhteistyö ylivelkaantuneiden tilanteen selvittämiseksi on puutteellista. Kunnallisessa talous- ja velkaneuvonnassa työntekijät ehtivät usein selvittää vain ammatillisen roolinsa mukaiset ongelmakohdat asiakkaan tilanteessa mutta eivät esimerkiksi asiakkaan tarvetta muun avun saamiseen. (Aalto, Järvinen, Lehtinen & Peura-Kapanen 2016, 41.)

Yhteistyössä yhtenä ongelma-kohtana on, etteivät viranomaiset tai muut velkaantuneiden kanssa toimivat henkilöt tunne velka-asioita riittävästi neuvoakseen asiakkaita eteenpäin (mt. 41). Jalkautuva talousohjaus -hankkeessa on yritetty kouluttaa yhteistyökumppaneiden työntekijöitä auttamaan omia asiakkaitaan, mutta oman työn toteuttamiseen liittyvät aikataulut tekevät sen lähestulkoon mahdottomaksi. Yleisesti ottaen verkostotyöllä olisi asiakkaiden liikkuvuuden kannalta merkittäviä vaikutuksia, kun työntekijät tai muut asiakkaan kanssa työskentelevät tietäisivät, minne asiakasta kannattaisi lähteä ohjaamaan.

Verkostotyön lisäksi selkeät työkalut vaativat huomiota. Tähän Jalkautuva talousohjaus -hankkeessa on keskitytty paljon. Haastateltu kokemusasiantuntija oli kyennyt auttamaan läheisiään nimenomaan näiden työkalujen avulla. Sen sijaan vapaaehtoiset eivät olleet käyttäneet tarjolla olevia työkaluja asiakkaiden kanssa. Selkeät työkalut helpottaisivat asiakkaan velkatilanteen selvittämistä, mihin kenellä tahansa on käytännössä mahdollisuus. Tässä piilee selkeä työtehtävä myös vapaaehtoisille ja kokemusasiantuntijoille. Ensimmäisen vaiheen asiakirjojen hankkiminen yhdessä asiakkaan kanssa nopeuttaisi velkojen selvitysprosessia, auttaisi kunnallisen talous- ja velkaneuvonnan työntekijöiden toimintaa sekä samalla vähentäisi hukkakäyntien määrää.

Optimaalista olisi saada aikaiseksi kattava yhteistyöverkosto eri toimijoiden välillä, jolloin vapaaehtoisia ja kokemusasiantuntijoita voitaisiin hyödyntää jonojen selventäjinä. Tällä hetkellä Espoon talous- ja velkaneuvontaan jonotusaika on kuitenkin noin kolme viikkoa ja Helsingissä kaksi ja puoli kuukautta. Yhden asiakirjan puuttuminen voi toisin sanoen lykätä aikaa, jolloin prosessi on mahdollista aloittaa. Vaikka esimerkiksi ensimmäisen vaiheen asiakirjat ovat jokaisen ihmisen hankittavissa, voi niiden hankkimiseen toisinaan tarvita tukea. Toisaalta vaikei velkaantuneen henkilön olisikaan mahdollista päästä kunnallisen puolen palveluiden piiriin, tilanteen kartoittaminen saattaa kuitenkin voimaannuttaa ja antaa hallinnan tunnetta.

Haastatteluiden tuloksien perusteella vapaaehtoiset kokivat heillä olevan kapasiteettia vaikeampiin tapauksiin. Vaikeampien asiakkaiden saattaminen vapaaehtoisten tai kokemusasiantuntijoiden tuen piiriin vaatisi kuitenkin jatkokoulutusta. Asiakkaan oikeudet on turvattava jokaisessa tilanteessa, eivätkä väärinkäsitykset tai vääränlainen tieto saa olla riskinä oikeuksien toteutumiseksi. Ratkaisevia liikkeitä vapaaehtoiset tai kokemusasiantuntijat eivät kuitenkaan voi tehdä.

Vertaisuuden merkitys tuotiin esille sosiaalisen tuen tarpeen yhteydessä. Kokemusasiantuntijatoiminnassa vertaisuus tulee hyödynnetyksi kokemusasiantuntijan omien kokemusten ja niiden jakamisen kautta. Tässä asetelmassa kokemusasiantuntija on jo erilaisessa elämäntilanteessa verrattuna henkilöihin, jotka eivät esimerkiksi ole vielä velkojen selvittämävaiheessa. Samassa tilanteessa olevien vertaisten ryhmätoimintaa on hyödynnetty esimerkiksi Jalkautuva talousohjaus -hankkeen toiminnan aikana. Ryhmätilanteissa työntekijät ovat enemmän takalalla ja ryhmän osallistujat auttavat toinen toisiaan asioiden hoitamisessa, kuten lomakkeiden täyttämässä. Kaikista matalimman kynnyksen toimintaa vertaisuus on silloin, kun velkailanettaan eteenpäin vienyt henkilö alkaa auttaa omaa lähipiiriään asioiden hoitamisessa.

Vertaistoiminnan merkitys perustuukin nimenomaan siihen, että kaikilla on jotain annettavaa ja kaikki hyötyvät toiminnasta jollain tavalla. Toisin sanoen toiminnassa autetaan ja samaan aikaan tullaan itse autetuiksi. (Puumalainen & Rissanen 2016.) Vaikuttaisi siis siltä, että vertaistoiminnan lisääminen olisi tälläkin kentällä kustannustehokasta, mutta myös yksilöiden oman talousosaamisen, voimaantumisen ja kohtaamisen kannalta kannattavaa. Toiminta vaatisi kuitenkin ammattilaisen ryhmän vetäjäksi väärin käsitysten ja tiedon leviämisen ehkäisemiseksi.

Kokonaisuutta ajatellen kaikenlainen kolmannen sektorin toiminta voidaan usein mieltää matalan kynnyksen toiminnaksi. Käytännössä palvelu määrittyy matalan kynnyksen toiminnaksi sisältönsä ja asiakaskuntansa perusteella (Hämäläinen & Leemann 2016). Kyse ei ole kuitenkaan absoluuttisesta kynnyksen asettamisesta, vaan yksilön kokemus vaikuttaa siihen, kuinka korkeaksi kynnyksen kokee. Asiakkaiden aktiivisuus palvelun piiriin hakeutumisesta kertoo usein palvelun matalammasta kynnyksestä. (mt.) Taustaorganisaation vaikutuksista matalan kynnyksen toimintaan voidaan tehdä vain oletus, että aatteellisten tai uskonnollisten organisaatioiden ylläpitämät matalan kynnyksen toiminnot saattavat rajata suuren osan kohderyhmästä ulkopuolelle.

Kaiken kaikkiaan mikä tahansa palvelu ja apu talous- ja velkaongelmien kentällä koettiin tärkeästi ja tarpeelliseksi. Tieto palveluiden tai avun saatavuudesta liikkuu parhaiten suusta suuhun kuin minkään muun tiedotusvälineen kautta, koska ”velkaiset tuntevat velkaisia” (Kokemusasiantuntija). Tässä voidaan nähdä olevan kehämäinen efekti, joka tavoittaa aina enemmän ihmisiä, kun yksi ihminen saa apua ongelmaansa, kuten Jalkautuva talousohjaus -hankkeen työntekijät asiaa kuvasivat haastattelussa. He liikkuvat siellä missä asiakkaatkin ja viesti kulkeekin nimenomaan asiakkaiden kautta parhaiten eteenpäin. Parhaimmillaan minkä tahansa toiminnan seurauksena yksilö integroituu takaisin yhteiskuntaan.

Yhteiskuntaan takaisin integroituminen tietää yhteiskunnallisia säästöjä, joita palveluiden tarjoamisen suunnittelussa usein painotetaan. Mikäli vapaaehtois- tai kokemusasiantuntijatoi-

minta pystytään viemään siihen tilaan, että sillä voidaan auttaa niitä ihmisiä, jotka ovat kunnallisen talous- ja velkaneuvonnan jonossa vasta alkukartoitusta hakemassa, voidaan pidemmän päälle odottaa suurempia säästöjä. Samalla virallisilta toimijoilta säästyisi aikaa hoitaa sellaisia asioita, joita heidän työtehtäviinsä todella kuuluu. Vertaistuellinen toiminta tyydyttäisi sosiaalisen tuen tarvetta, ja toisaalta jos vertaistuellisen toiminnan kautta saadaan asiakkaiden tilanteita pienemmällä ammattilaisvarustuksella eteenpäin, olisi useampi asia hoidettu eteenpäin pienemmällä resursseilla. Tällaista vertaistuellista ryhmätoimintaa tulisikin tutkia ja kartoittaa mahdollisuuksia tällä kentällä enemmän.

## Lähteet

### Painetut

Anttonen, A., Haveri, A., Lehto, J. & Palukka, H. (toim.) 2012. Julkisen ja yksityisen rajalla. Julkisen palvelun muutos. Tampere: Yliopistopaino.

Arajärvi, P. 2011. Johdatus sosiaalioikeuteen. Helsinki: Talentum.

Hallamaa, J., Launis, V., Lötjönen, S. & Sorvali, I. (toim.) 2006. Etiikkaa ihmistieteille. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.

Harju, A. 2003. Yhteisellä asialla. Kansalaistoiminta ja sen haasteet. Helsinki: Kansanvalistusseura.

Harju, A. 2010. Puheenvuoro kansalaisyhteiskunnan tulevaisuudesta. Sivistysliitto Kansalaisliitto SKAF.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2002. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.

Hänninen, J. & Hänninen, J. 2015. Suomalainen velkakirja. Ihmisten elämä velkaantuvassa maassa. Helsinki: Into Kustannus.

Isola, A-M. & Suominen, E. 2016. Suomalainen köyhyys. Helsinki: Into.

Julkunen, R. 2006. Kuka vastaa? Hyvinvointivaltion rajat ja julkinen vastuu. Helsinki: Gummerus kirjapaino.

Laitinen, M. & Niskala, A. (toim.) 2013. Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Vantaa: Hansaprint.

Nylund, M. & Yeung, A. (toim.) 2005. Vapaaehtoistoiminta. Anti, arvot ja osallisuus. Jyväskylä: Gummerus.

Pylkkänen, A. & Päiviö, H. 2017. Jalkautuva talousohjaus -hanke 2014-2016. Loppuraportti.

Raatikainen, E. 2015. Lujita luottamusta. Asiakassuhteen rakentaminen sosiaali- ja terveysalalla. Juva: Bookwell.

Sarajärvi, A. & Tuomi, J. 2002. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Vilka, H. 2007. Tutki ja mittaa. Määrällisen tutkimuksen perusteet.

Yeung, A. 2002. Vapaaehtoistoiminta osana kansalaisyhteiskuntaa - ihanteita vai todellisuutta? : tutkimus suomalaisten asennoitumisesta ja osallistumisesta vapaaehtoistoimintaan. Hakapaino.

### Sähköiset

Aalto, K., Järvinen, R., Lehtinen, A. & Peura-Kapanen, L. 2016. Ylivelkaantumisen ehkäisyn ja hoidon tehostaminen. Viitattu: 2.2.2018.

[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)

Ahola, E. & Tervola, J. 2015. Toimeentulotuki - tilapäisestä vähimmäisturvasta asumistuen täydentäjäksi. Viitattu: 30.1.2018.

<http://blogi.kansanelakelaitos.fi/arkisto/2238>

- Bergman, V., Karjalainen, J., Kesänen, M., Markkula, J., Marttunen, M., Moring, J., Mustalampi, S., Nordling, E., Partanen, A., Partonen, T., Santalahti, P., Solin, P., Tuulos, T. & Wuorio, S. 2015. Mielenterveys ja päihdesuunnitelma 2009-2015. Miten tästä eteenpäin? Viitattu: 3.1.2018.  
[https://www.researchgate.net/profile/Tuukka\\_Tammi/publication/289533589\\_Vaikuttaako\\_mielenterveys\\_ja\\_paihdepalvelujen\\_integraatio\\_Palvelujarjestelman\\_integraatio\\_tutkimuksen\\_kohteena/links/568f9bd808aead3f42f38524/Vaikuttaako-mielenterveys-ja-paihdepalvelujen-integraatio-Palvelujaerjestelmaen-integraatio-tutkimuksen-kohdeena.pdf#page=240](https://www.researchgate.net/profile/Tuukka_Tammi/publication/289533589_Vaikuttaako_mielenterveys_ja_paihdepalvelujen_integraatio_Palvelujarjestelman_integraatio_tutkimuksen_kohteena/links/568f9bd808aead3f42f38524/Vaikuttaako-mielenterveys-ja-paihdepalvelujen-integraatio-Palvelujaerjestelmaen-integraatio-tutkimuksen-kohdeena.pdf#page=240)
- Blomgren, J., Hiilamo, H. & Maunula, N. 2014. Sairastuttaako velka? Viitattu: 2.2.2018.  
<https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/116221/blomgren.pdf?sequence=2>
- Eskelinen, N. & Sironen, J. (toim.) 2017. Köyhyys. Syitä ja seurauksia. Viitattu: 1.2.2018.  
<http://www.eapn.fi/wp-content/uploads/2013/04/Koyhyys-syita-ja-seurauksia-2017.pdf>
- Findikaattori. 2018. Ulosottovelalliset. Viitattu: 8.2.2018.  
<http://www.findikaattori.fi/fi/35>
- Hietala, O. & Rissanen, P. 2015. Opas kokemusasiantuntijatoiminnasta. Viitattu: 3.1.2018.  
<https://kuntoutussaatio.fi/files/1944/kokemusasiantuntija-opas.pdf>
- Hämäläinen R-M. & Leemann, L. 2015. Matalan kynnyksen palvelut. Sosiaalisen osallisuuden edistämisen koordinaatiohanke (Sokra). Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu: 15.12.2017.  
[https://www.thl.fi/documents/10531/1787240/Tietopaketti\\_Matalan\\_Kynnyksen\\_Palvelut.pdf/8bc8490c-c2e2-4ad5-ada8-0ce8df65435e](https://www.thl.fi/documents/10531/1787240/Tietopaketti_Matalan_Kynnyksen_Palvelut.pdf/8bc8490c-c2e2-4ad5-ada8-0ce8df65435e)
- Hämäläinen, R-M. & Leemann, L. 2016. Asiakasosallisuus, sosiaalinen osallisuus ja matalan kynnyksen palvelut. Pohdintaa käsitteiden sisällöstä. Viitattu: 28.3.2018.  
[https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/131350/YP1605\\_Leemann&Hamalainen.pdf?sequence=2](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/131350/YP1605_Leemann&Hamalainen.pdf?sequence=2)
- Iltalehti. 2017. Suomalaisten velkaantuminen on iso ongelma - ”ihmiset täytyisi saada ajattelemaan”. Viitattu: 21.3.2018.  
[http://www.iltalehti.fi/talous/201704282200115144\\_ta.shtml](http://www.iltalehti.fi/talous/201704282200115144_ta.shtml)
- Intrum. Perinnän vaiheet. Viitattu: 5.2.2018.  
<https://www.intrum.com/fi/fi/lasku-maksamatta/tukea-oman-talouden-hallintaan2/perinnan-vaiheet/>
- KansalaisAreena ry. Vapaaehtoistyö Suomessa 2010 ja 2015. Viitattu: 2.1.2018.  
[http://www.kansalaisareena.fi/Vapaaehtoistyö\\_Suomessa\\_2010ja2015.pdf](http://www.kansalaisareena.fi/Vapaaehtoistyö_Suomessa_2010ja2015.pdf)
- Karvonen, S., Moisio, P. & Vaarama, M. (toim.) 2010. Suomalaisten hyvinvointi 2010. Viitattu: 30.1.2018.  
<https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/80297/8cec7cec-5cf3-4209-ba7a-0334ecdb6e1d.pdf?sequence=1%23page=127#page=181>
- Kilpailu- ja kuluttajavirasto. 2014. Jos et pysty maksamaan laskua, ota yhteys velkojaan. Viitattu: 13.2.2018.  
<https://www.kkv.fi/Tietoa-ja-ohjeita/Maksut-laskut-perinta/perinta/maksujarjestelyt/>
- Kilpailu- ja kuluttajavirasto. 2015. Maksuohjelma. Viitattu: 20.2.2018.  
<https://www.kkv.fi/Tietoa-ja-ohjeita/Maksut-laskut-perinta/perinta/velkajarjestely/maksuohjelma/>
- Kilpailu- ja kuluttajavirasto. 2015. Maksuvaran laskentakaava. Viitattu: 15.2.2018.

<https://www.kkv.fi/Tietoa-ja-ohjeita/Maksut-laskut-perinta/perinta/velkajarjestely/maksuvaran-laskentakaava/>

Kilpailu- ja kuluttajavirasto. 2015. Velkojen vanhentuminen. Viitattu: 15.2.2018.  
<https://www.kkv.fi/Tietoa-ja-ohjeita/Maksut-laskut-perinta/velkojen-vanhentuminen/>

Kokkonen, T., Matthies, A-L. & Närhi, K. 2015. Asiakkaiden osallisuus ja työntekijöiden har-  
kintavalta palvelujärjestelmässä. Janus Sosiaalipolitiikan Ja Sosiaalityön Tutkimuksen Aika-  
kauslehti, 22 (3). Viitattu: 15.3.2018.  
<https://journal.fi/janus/article/view/51212/15670>

Laatikainen, T. 2010. Vertaistoiminta kannattaa. Viitattu: 22.1.2018.  
[http://www.kansalaisareena.fi/Vertaistoiminta\\_kannattaa.pdf](http://www.kansalaisareena.fi/Vertaistoiminta_kannattaa.pdf)

Laki saatavien perinnästä. 1999/513. Annettu Helsingissä 22.4.1999. Viitattu: 5.2.2018.  
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990513>

Laki sosiaalisesta luototuksesta. 2002/1133. Annettu Helsingissä 20.12.2002. Viitattu:  
15.2.2018.  
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20021133>

Laki talous- ja velkaneuvonnasta 2000/713. Annettu Helsingissä 4.8.2000. Viitattu: 25.1.2018.  
<https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000713>

Laki yksityishenkilön velkajärjestelystä. 1993/57. Annettu Helsingissä 25.1.1993. Viitattu:  
20.2.2018.  
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1993/19930057>

Maksu myöhässä. Saitko perintäkirjeen? Viitattu: 5.2.2018.  
[http://maksumyohassa.fi/saitko\\_perintakirjeen/#maksumuistutus](http://maksumyohassa.fi/saitko_perintakirjeen/#maksumuistutus)

Moisio, P. 2009. Vähimmäisturva ja köyhyysraja Suomessa. Viitattu: 29.1.2018.  
<http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/80420/9c49c982-c5bc-45ed-aced-e9126c063697.pdf?sequence=1>

Oikeus.fi. 2015. Täytäntöönpanokelpoisuuden määräaika ja saatavan lopullinen vanhentumi-  
nen. Viitattu: 12.2.2018.  
[https://oikeus.fi/ulosotto/fi/index/ulosotto/taytantonpanokelpoisuudenmaaraaikajasaata-  
vanlopullinenvanhentuminen.html](https://oikeus.fi/ulosotto/fi/index/ulosotto/taytantonpanokelpoisuudenmaaraaikajasaata-<br/>vanlopullinenvanhentuminen.html)

Oikeus.fi. 2016. Ulosotto. Viitattu: 8.2.2018.  
<https://oikeus.fi/ulosotto/fi/index/ulosotto.html>

Oikeus.fi. 2016. Ulosmittaus. Viitattu: 8.2.2018.  
<https://oikeus.fi/ulosotto/fi/index/velallisenaulosotossa/ulosmittaus.html>

Oikeus.fi. Velkajärjestelyhakemuksen täyttöohjeet. Viitattu: 20.2.2018.  
[https://oikeus.fi/material/attachments/oikeus/lomakkeet/6KYltSLzT/Hakemuk-  
sen\\_tayttoohje\\_2015.pdf](https://oikeus.fi/material/attachments/oikeus/lomakkeet/6KYltSLzT/Hakemuk-<br/>sen_tayttoohje_2015.pdf)

Oikeusministeriö. 2017. Talous- ja velkaneuvonta ehdotetaan siirrettäväksi oikeusaputoimisto-  
jen tehtäväksi. Viitattu: 25.1.2018.  
[http://valtioneuvosto.fi/artikkeli/-/asset\\_publisher/talous-ja-velkaneuvonta-ehdotetaan-siir-  
rettavaksi-oikeusaputoimistojen-tehtavaksi?\\_101\\_INSTANCE\\_3wyslLo1Z0ni\\_groupId=1410853](http://valtioneuvosto.fi/artikkeli/-/asset_publisher/talous-ja-velkaneuvonta-ehdotetaan-siir-<br/>rettavaksi-oikeusaputoimistojen-tehtavaksi?_101_INSTANCE_3wyslLo1Z0ni_groupId=1410853)

Oikeusministeriö. 2017. Talous- ja velkaneuvonta siirtyy oikeusaputoimistoille. Viitattu:  
25.1.2018.

[http://valtioneuvosto.fi/artikkeli/-/asset\\_publisher/talous-ja-velkaneuvonta-siirtyy-oikeus-aputoimistoille?\\_101\\_INSTANCE\\_3wyslLo1Z0ni\\_groupId=1410853](http://valtioneuvosto.fi/artikkeli/-/asset_publisher/talous-ja-velkaneuvonta-siirtyy-oikeus-aputoimistoille?_101_INSTANCE_3wyslLo1Z0ni_groupId=1410853)

Pihlaja, R. 2010. Kolmas sektori ja julkinen valta. Viitattu: 15.3.2018.  
[https://kaks.fi/wp-content/uploads/2010/10/Kolmas\\_sektori\\_ja\\_julkinen\\_valta.pdf](https://kaks.fi/wp-content/uploads/2010/10/Kolmas_sektori_ja_julkinen_valta.pdf)

Puumalainen, J. & Rissanen, P. 2016. Kokemuksen kautta osaamiseen: vapaaehtoisuus, vertaisuus ja kokemusasiantuntijuus. Viitattu: 3.1.2018.  
[https://kuntoutussaatio.fi/files/2208/KUN1601\\_katsaus\\_vapaaehtoisuus.pdf](https://kuntoutussaatio.fi/files/2208/KUN1601_katsaus_vapaaehtoisuus.pdf)

Pyökkänen, A. & Päiviö, H. 2016. Jalkautuva talousohjaus: työvälit. Viitattu: 15.3.2018.  
[https://www.espoolaiset.fi/assets/files/sites/2/2016/12/jalkautuva\\_talousohjaus\\_tyovalit.pdf](https://www.espoolaiset.fi/assets/files/sites/2/2016/12/jalkautuva_talousohjaus_tyovalit.pdf)

Pyökkänen, A. & Päiviö, H. 2016. Talousohjausta tekemässä - kokemuksia kentältä 2014-2016. Viitattu: 15.12.2017.  
[https://www.espoolaiset.fi/assets/files/sites/2/2016/12/SEMINAARIJULKAISU\\_LOPULLINEN.pdf](https://www.espoolaiset.fi/assets/files/sites/2/2016/12/SEMINAARIJULKAISU_LOPULLINEN.pdf)

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Viitattu: 22.2.2018.  
[http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L2\\_3\\_2\\_3.html](http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L2_3_2_3.html)

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto (3.1.1. Viralliset ohjeet). Viitattu: 25.3.2018.  
[http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L3\\_1\\_1.html](http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L3_1_1.html)

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2003. Sosiaalinen luototus. Opas luototuksen käynnistäjälle. Viitattu: 15.2.2018.  
[http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/70029/oppaita03\\_6.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/70029/oppaita03_6.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Suomen perintätoimisto Oy. 2016. Maksumuistutus. Viitattu: 5.2.2018.  
<https://www.suomenpt.fi/maksumuistutus/#Mika%20on%20maksumuistutus?>

Suomen perintätoimisto Oy. Ulosotto. Viitattu: 8.2.2018.  
<https://www.suomenpt.fi/ulosotto/#Mita%20ulosotolla%20tarkoitetaan?>  
 Suomen virallinen tilasto (SVT). 2016. Velkaantumistilasto. Velat kasvoivat kaksi prosenttia. Viitattu: 2.2.2018.  
[http://tilastokeskus.fi/til/velk/2016/velk\\_2016\\_2018-01-25\\_kat\\_001\\_fi.html](http://tilastokeskus.fi/til/velk/2016/velk_2016_2018-01-25_kat_001_fi.html)

Suvanto-Witikka, R. & Törrönen, A. 2003. Sosiaalisesti suotuisa vastaaminen - Faktorimallin tarkastelua. Viitattu: 23.3.2018.  
<http://www.mv.helsinki.fi/home/tjoutsen/posterit/mittaaminen/suvanto.pdf>

Takuu-säätiö. Maksuvara. Viitattu: 15.2.2018.  
<https://www.takuusaatio.fi/tietoa-ja-ratkaisuja/ratkaisuja-velkaongelmiin/maksukykyvaatimus/maksuvara>

Takuu-säätiö. Milloin maksuhäiriömerkintä tulee? Viitattu: 2.2.2018.  
<https://www.takuusaatio.fi/tietoa-ja-ratkaisuja/maksuhairiomerkinna/milloin-maksuhairiomerkinna-tulee>

Takuu-säätiö. Opas velkojen selvittelyyn. Viitattu: 15.2.2018.  
[https://www.takuusaatio.fi/sites/default/files/velkaopas\\_web.pdf](https://www.takuusaatio.fi/sites/default/files/velkaopas_web.pdf)

Takuu-säätiö. 2016. Takausopas. Viitattu: 16.2.2018.



[http://www.karviainen.fi/instancedata/prime\\_product\\_julkaisu/karviainen/em-beds/24525\\_Takuu-Saation\\_takausopas\\_2016\\_web.pdf](http://www.karviainen.fi/instancedata/prime_product_julkaisu/karviainen/em-beds/24525_Takuu-Saation_takausopas_2016_web.pdf)

Taloustutkimus. Mystery Shopping. Viitattu: 20.3.2018.  
<https://www.taloustutkimus.fi/tuotteet-ja-palvelut/mystery-shopping.html>

Terveiden ja hyvinvoinninlaitos. 2017. Sosiaalinen luototus 2016 - Kuntakyselyn osaraportti. Viitattu: 15.2.2018.  
<https://www.thl.fi/fi/tilastot/tilastot-aiheittain/aikuisten-sosiaalipalvelut/tilastokysely-kuntiin/sosiaalinen-luototus>

Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen. 2016. Toimeentulotuki 2016. Viitattu: 30.1.2018.  
<https://www.thl.fi/fi/tilastot/tilastot-aiheittain/aikuisten-sosiaalipalvelut/toimeentulotuki/toimeentulotuki>

Terveiden ja hyvinvoinninlaitos. 2017. Toimeentulotuki uudistus. Viitattu: 30.1.2018.  
<https://www.thl.fi/fi/web/sote-uudistus/talous-ja-politiikka/sosiaalipolitiikka/sosiaalityo/toimeentulotuki-uudistus>

Tieteen termipankki. Filosofia: objektiivisuus. Viitattu: 25.3.2018.  
<http://tieteentermipankki.fi/wiki/Filosofia:objektiivisuus>

Tilastokeskus. Otanta. Viitattu: 23.3.2018.  
[http://tilastokoulu.stat.fi/verkkokoulu\\_v2.xql?course\\_id=tkoulu\\_tlkt&lesson\\_id=3&subject\\_id=2&page\\_type=sisalto](http://tilastokoulu.stat.fi/verkkokoulu_v2.xql?course_id=tkoulu_tlkt&lesson_id=3&subject_id=2&page_type=sisalto)

Työ- ja elinkeinoministeriö. 2015. Selvitys talous- ja velkaneuvonnan nykytilasta ja järjestämisvaihtoehdoista. Viitattu: 19.3.2018.  
[https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/75026/TEM-jul\\_28\\_2015\\_web\\_09042015.pdf?sequence=1](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/75026/TEM-jul_28_2015_web_09042015.pdf?sequence=1)

Uutela, A. & Vahtera, J. 1994. Sosiaaliset verkostot ja sosiaalinen tuki terveysresursseina. Viitattu: 14.3.2018.  
<http://www.duodecimlehti.fi/lehti/1994/11/duo40219>

Valkama, E. 2011. Velaton uusi alkua? - Velallisten selviytyminen velkajärjestelystä ja tilanteen jälkeen. Viitattu: 20.2.2018.  
[https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/152580/Verkko22\\_Valkama.pdf?sequence=2](https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/152580/Verkko22_Valkama.pdf?sequence=2)

Yle. 2018. Velkaneuvontaan pisin jono Oulussa, lyhin Joensuussa - Ensi vuonna voit itse valita mistä neuvontayksiköstä haet apua. Viitattu: 21.3.2018.  
<https://yle.fi/uutiset/3-10054324>

#### Julkaisemattomat

Jalkautuva talousohjaus -hankkeen työntekijöiden haastattelu. 19.12.2017. Espoo.

Kokemusasiantuntijan haastattelu. 15.2.2018. Espoo.

Vapaaehtoisten haastattelu. 5.1.2018. Helsinki.

Vapaaehtoisten haastattelu. 11.1.2018. Helsinki.

## Kuviot

Kuvio 1 Perinnän eteneminen.....	22
Kuvio 2 Talous- ja velka-asioiden kanssa työskennelleet vapaaehtoiset, N=12.....	38
Kuvio 3 Lisätiedon tarve koulutuksessa, N=7.....	38

## Taulukot

Taulukko 1 Ensimmäisen tutkimuskysymyksen redusointi .....	35
Taulukko 2 Ensimmäisen tutkimuskysymyksen redusoinnin jatkoa.....	35
Taulukko 3 Toisen tutkimuskysymyksen redusointi .....	36
Taulukko 4 Ensimmäisen tutkimuskysymyksen abstrahointi.....	36
Taulukko 5 Ensimmäisen tutkimuskysymyksen abstrahoinnin jatkoa .....	37
Taulukko 6 Toisen tutkimuskysymyksen abstrahointi.....	37

## Liitteet

Liite 1: Jalkautuva talousohjaus -hankkeen työntekijöiden haastattelu.....	60
Liite 2: Kokeneiden vapaaehtoisten haastattelu .....	61
Liite 3: Vapaaehtoisten taustatietokysely .....	62
Liite 4: Kokemattomien vapaaehtoisten haastattelu .....	63
Liite 5: Kokemusasiantuntijan haastattelu .....	64
Liite 6: Vapaaehtoisten verkkokysely .....	65

## Liite 1: Jalkautuva talousohjaus -hankkeen työntekijöiden haastattelu

## JALKAUTUVA TALOUSOHJAUS -HANKKEEN TYÖNTEKIJÖIDEN HAASTATTELU

19.12.2017

1. Kokemukset talous- ja velkaneuvonnasta hankkeessa työskentelyn alkaessa?
2. Verkostotyön aloittaminen virallisten toimijoiden kanssa?
3. Yhteistyön toimivuus nykyisin talous- ja velkaneuvonnan kanssa?
4. Onko hankkeen kautta helpompi saada aika talous- ja velkaneuvontaan verrattuna siihen, että asiakas yksin soittaa ajan?
5. Kauanko ajan saaminen keskimäärin kestää?
6. Kuinka liitteiden tai asiakirjojen puuttuminen vaikuttaa selvitysprosessin kulkuun?
7. Millainen on asiakkaiden tietotaito, kun he tulevat hankkeen asiakkaiksi?
8. Missä asiakkaat tarvitsevat eniten apua?
9. Onko tarvittavista liitteistä ja asiakirjoista saatavilla tarpeeksi tietoa asiakkaan näkökulmasta?
10. Onko olemassa olevista järjestelyvaihtoehdoista riittävästi tietoa saatavilla?
11. Kuinka avun saaminen vaikuttaa asiakkaan motivaatioon, minäpystyvyyteen ja uskoon tulevasta?
12. Kuinka paljon vapaaehtoisten ja kokemusasiantuntijoiden olisi mahdollista auttaa asiakkaita?
13. Millaisia välineitä/apua/tukea vapaaehtoisille ja kokemusasiantuntijoille olisi oltava tarjolla, jotta auttaminen olisi mahdollista?
14. Minkälainen koulutus vapaaehtoisille ja kokemusasiantuntijoille olisi tarjottava, jotta heidän antamansa apu olisi riittävän kattavaa?
15. Kuinka uskotte vapaaehtoisten ja kokemusasiantuntijoiden työskentelyn vaikuttavan
  - a. asiakkaisiin
  - b. ammattilaisiin/ammattilaisten työskentelyyn
16. Minkälaista on verkostotyöskentely tällä hetkellä yleisellä tasolla?

## Liite 2: Kokeneiden vapaaehtoisten haastattelu

## KOKENEIDEN VAPAAEHTOISTEN HAASTATTELU

5.1.2018

1. Onko ensimmäisessä tapaamisessa asiakkaassa havaittavissa sellaisia tunteita kuin jännittyneisyys, tunne hallinnan puutteesta, epätoivo, häpeä jne.?
2. Onko vapaaehtoistoiminnalla vaikutuksia asiakkaan mielialaan?
3. Kuinka motivoituneiksi koet asiakkaat yleensä? Tekevätkö he esimerkiksi sovitut tehtävät?
4. Kuinka haastaviksi olet kokenut asiakkaiden tilanteet?
5. Mikä vaikuttaisi olevan suurin haaste asiakkaille talous- ja velkaongelmien suhteen?
6. Kuinka paljon asiakkaat tietävät talous- ja velka-asioista sekä omasta tilanteestaan?
  
7. Ovatko omat tietotaitosi olleet riittävät asiakkaiden tilanteisiin nähden?
8. Oliko saamasi koulutus riittävä toimintaan nähden?
9. Kuinka toimiviksi koet saatavilla olevat työvälineet?
10. Kuinka nopeasti saat taustatukea tarvittaessa ja vastauksen kysymykseesi?
11. Minkälaisia muita väyliä puuttuvan tiedon saamiseen on? Onko tieto helposti saatavilla?
12. Minkä koet vapaaehtoisten suurimmaksi tehtäväksi?
13. Mitä vapaaehtoisten on mahdollista konkreettisesti tehdä asiakkaan kanssa?
14. Onko vapaaehtoisilla verkostotyötä muiden organisaatioiden kanssa? Tiedätkö mihin voit ohjata asiakkaan tilanteen mukaan?
15. Kuinka suureksi koet asiakkaiden tarpeen vertaistukeen ja kokemusten jakamiseen?
  
16. Millaiseksi koet kunnallisen talous- ja velkaneuvonnan tilanteen tällä hetkellä?
17. Kuinka helpoksi koet rajan vetämisen vapaaehtoisen ja ammattilaisen välille tehtävien suhteen?
18. Uskotko vapaaehtoistoiminnalla olevan positiivisia vaikutuksia ammattilaisten työs-kentelyyn ja asiakkaan velkajärjestelyn etenemiseen?

## Liite 3: Vapaaehtoisten taustatietokysely

Vapaaehtoisten haastattelu  
Taustatietokysely

5.1.2018

1. Työskenteletkö/oletko joskus työskennellyt talous- ja velka-asioiden parissa?  
Missä? Kuinka kauan?

---

---

---

2. Millaiset pohjatiedot sinulla oli talous- ja velka-asioista osallistuessasi vapaaehtoistoimintaan?

---

---

---

---

3. Onko sinulla itselläsi ollut/on parhaillaan talous- ja/tai velkaongelmia?

---

4. Kuinka monen asiakkaan kanssa olet työskennellyt vapaaehtoisena?

---

5. Mikä motivoi sinua tai sai sinut ryhtymään vapaaehtoiseksi tähän nimenomaiseen toimintaan?

---

---

---

---

## Liite 4: Kokemattomien vapaaehtoisten haastattelu

## KOKEMATTOMIEN VAPAAEHTOISTEN HAASTATTELU

11.1.2018

1. Oletko aiemmin toiminut vapaaehtoisena?
2. Mikä motivoi sinua osallistumaan tähän kyseiseen toimintaan Raha-asiain neuvontaringissä?
3. Onko sinulla aiempaa kokemusta velka- ja talousasioista?
4. Millaiseksi koet tietotaitosi yleisesti näissä asioissa?
5. Millaiseksi koet vapaaehtoiskoulutuksen Raha-asiain neuvontaringissä toimimiseen?
6. Oletko koulutuksen kautta saanut kattavan ohjeistuksen asiakkaiden kanssa toimimiseen erilaisissa tilanteissa?
7. Minkä uskot olevan taustalla siinä, että asiakas lähtee hakemaan apua vapaaehtoistoiminnan kautta?
8. Minkä uskot koituvan suurimmaksi haasteeksi asiakkaan kanssa työskennellessä?
9. Missä uskot asiakkaiden tarvitsevan eniten apua?
10. Uskotko tällaisella vapaaehtoistoiminnalla olevan positiivisia vaikutuksia ammattilaisten työskentelyyn ja asiakkaan velkatilanteen järjestelyn etenemisen kannalta?
11. Kuinka suureksi uskot asiakkaan tarpeen vertaistukeen ja kokemusten jakamiseen olevan?
12. Millaiseksi koet suomalaisten talous- ja velkatilanteen tällä hetkellä?
13. Minkälaisena näet tilanteen julkisten palveluiden puolella?

## Liite 5: Kokemusasiantuntijan haastattelu

## KOKEMUSASiantuntijan HAASTATTELU

15.2.2018

1. Minkälainen on oma historiasi talous- ja velkaongelmien suhteen?
2. Mitä teet tällä hetkellä?
3. Oletko käynyt kokemusasiantuntijakoulutuksen?
4. Mikä innosti sinua ryhtymään toimimaan kokemusasiantuntijana?
5. Minkälaisista taustoista kohtaamasi ihmiset tulevat?
6. Minkälaista apua sait oman talous- ja velkatilanteesi kanssa?
7. Minkälaisen avun koit merkittävimmäksi omassa tilanteessasi?
8. Minkälaisia tunteita koit oman talous- ja velkatilanteesi takia?
  
9. Minkälaiseksi näet avun saamisen mahdollisuuden tällä hetkellä?
10. Millaiset mahdollisuudet asiakkailla on päästä kunnallisen talous- ja velkaneuvonnan avun piiriin?
11. Millaista apua talous- ja velkaongelmien kanssa elävät mielestäsi tarvitsevat?
12. Minkä uskot olevan talous- ja velkaongelmien kanssa elävien suurin ongelmakohta?
13. Onko ihmisillä riittävästi tietotaitoa hoitaa omaa tilannettaan?
14. Onko avun saamisesta ja tilanteesta selviämisestä mielestäsi saatavilla riittävästi tietoa?
  
15. Minkälaista apua kokemusasiantuntija pystyy tarjoamaan muille?
16. Kuinka merkittävää kokemusasiantuntijan tarjoama apu parhaimmillaan olisi?
17. Minkälaiseksi koet vapaaehtoisten mahdollisuudet auttaa?
18. Minkälainen merkitys vertaistuellalla on talous- ja velkaongelmien kanssa elävien jaksamisen kanssa?
19. Minkälainen merkitys vapaaehtoisilla ja kokemusasiantuntijoilla olisi ammattilaisten työskentelyn kannalta?
20. Minkälaista tietotaitoa vapaaehtoisilla ja kokemusasiantuntijoilla tulisi olla, jotta apu olisi riittävää?
21. Kuinka helppoa on tehdä rajanveto ammattilaisten sekä vapaaehtoisten ja kokemusasiantuntijoiden välille työtehtävien suhteen?
22. Pitäisikö julkisen ja kolmannen sektorin välillä olla enemmän verkostotyötä?



## Liite 6: Vapaaehtoisten verkkokysely

**Pohjatiedot**

Työskenteletkö/oletko joskus työskennellyt talous- ja velkaongelmiin liittyvien asioiden kanssa?

 ▾

Missä ja kuinka kauan? ?

Oletko aiemmin toiminut vapaaehtoisena?

 ▾

Mikä motivoi/sai sinut osallistumaan tähän nimenomaiseen vapaaehtoistoimintaan?

Onko/onko sinulla ollut talous- ja velkaongelmia?

 ▾

Asiakkuuksien määrä

 ▾

## Vapaaehtoisuus

Olen suorittanut RARin vapaaehtoisuuskoulutuksen kokonaan

 ▾

Koulutus oli mielestäni kattava

 ▾

Joitakin osioita olisi koulutuksessa pitänyt käsitellä enemmän

 ▾

Jos vastasit edelliseen kysymykseen kyllä, mikä/mitkä osiot olisivat kaivanneet täydennystä?

- Taloussuunnitelman laatiminen
- Laskujen maksamisen tärkeysjärjestys
- Perinnän vaiheet
- Ulosotto
- Luottotiedot/luottotietorekisteri
- Velkojen vanheneminen
- Velkajärjestelyn keinot
- Talous- ja velkaneuvonnassa auttavat tahot

Koulutuksen kesto oli mielestäni sopiva

 ▾

## Asiakkaan kanssa työskentely

Asiakastyö on vastannut ennako-odotuksiani

 ▾

Asiakkaita on ollut mielestäni riittävästi

 ▾

## Asiakkaan kanssa työskentely

Asiakastyö on vastannut  
ennakko-odotuksiani

Asiakkaita on ollut mielestäni  
riittävästi

Koulutuksesta saadut tiedot ovat  
olleet kattavat asiakkaiden  
tilanteeseen nähden

Asiakkaiden tilanteet ovat olleet  
liian haastavia

Olen voinut auttaa asiakasta  
tilanteen selvittämisessä

Asiakkaista saadut ennakkotiedot  
ovat olleet riittävät, tarkat ja  
sisältäneet oikeat tiedot

Olen saanut selkeät ohjeet  
haastavien tilanteiden  
ratkaisemiseen

Saan nopeasti apua, mikäli sitä  
tarvitsen

Suurin osa tapaamiseen  
varatusta ajasta kuluu talous- ja  
velka-asioiden selvittämiseen

Tapaamisia yhden asiakkaan kanssa on riittävästi

Toiminnallani on vaikutusta

Mihin asiakkaat yleensä tarvitsevat mielestäsi apua?

Asiakkaiden oma tietotaito on puutteellinen

Asiakkaiden tulisi saada usein apua myös jonkin toisen ongelman hoitamisessa ?

### Vapaaehtoistoiminnan arviointia

Uskon toiminnalla olevan vaikutusta asiakkaan tulevaisuuteen

 ▾

Uskon toiminnan tavoittavan tarpeeksi apua tarvitsevia

 ▾

Uskon asiakkaan tarvitsevan enemmän tukea ja kuuntelemista kuin varsinaista apua

 ▾

Uskon toiminnan vaikuttavan asiakkaan motivaatioon

 ▾

Vapaaehtoistoimintaa tulisi olla enemmän talous- ja velkaongelmien kentällä

 ▾

Toiminnalla on mahdollista helpottaa esimerkiksi talous- ja velkaneuvonnan työntekijöiden työtaakkaa

 ▾

Vapaaehtoistoiminnassa tulisi olla tiivistä verkostotyötä virastojen, kuten sosiaalitoimen, kanssa

 ▾

Vastaajan vapaa kommentti