

TALOUS- JA VELKANEUVONNAN TOTEUTUMINEN ITÄ-
LAPIN KUNNISSA

Outi Pietilä ja Aulikki Pöyliö

Opinnäytetyö
Liiketalouden koulutusohjelma
Tradenomi (AMK)

2014

Yhteiskuntatieteiden, liiketalouden ja hallinnon ala
Liiketalouden koulutusohjelma

Tekijä	Outi Pietilä ja Aulikki Pöyliö	Vuosi	2014
Toimeksiantaja	Kemijärven kaupunki, sosiaali- ja terveysosasto		
Työn nimi	Talous- ja velkaneuvonnan toteutuminen Itä-Lapin kunnissa		
Sivu- ja liitemäärä	47 + 2		

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää talous- ja velkaneuvonnan toteutusta Itä-Lapin kunnissa Kemijärvellä, Pelkosenniellä, Posiolla, Sallassa ja Savukoskella. Opinnäytetyössä selvitetään, miten neuvontaa käytännössä toteutetaan, mitä eri velkajärjestelykeinoja käytetään ja miten asiakkaat prosessin kokevat ja myös miten kunnat kokevat yhteistyön. Tutkimuksen tavoitteena oli löytää kehityskohteita käytännön neuvontatyössä. Asiakkailta ja kunnilta saatavan palautteen perusteella on mahdollista muuttaa käytännön toimintaa ja siten parantaa asiakaspalvelua.

Tutkimusmenetelmänä opinnäytetyössä käytettiin triangulaatiota, useiden eri tutkimusmenetelmien yhdistelmää. Empiirinen tutkimus suoritettiin teema-haastatteluna antamalla kyselylomake kymmenelle talous- ja velkaneuvonnan asiakkaalle henkilökohtaisessa tapaamisessa. Yhteistyökunnille lähetettiin kysely postitse, vastauksia saatiin kolmelta kunnalta. Kyselyt toteutettiin kesällä 2014.

Teoriapohja työlle luotiin aiheeseen liittyvistä laeista sekä kirjallisuudesta. Ajankohtaisina asioina käsiteltiin parhaillaan eduskunnassa käsittelyssä olevaa velkajärjestelylain uudistamista sekä Rissasen työryhmän talous- ja velkaneuvonnan arvioinnin tilannetta, koska ne olennaisesti liittyvät talous- ja velkaneuvonnan toteuttamiseen.

Tehtyyn tutkimukseen perustuen voidaan todeta, että talous- ja velkaneuvonta Itä-Lapissa toteutuu kohtalaisesti. Nykyisin neuvontapalvelun Pelkosennielle, Posiolla, Sallaan ja Savukoskelle tuottaa Kemijärven kaupunki. Palvelua voitaisiin parantaa ja yhteistyötä kehittää ottamalla käyttöön säännölliset vastaanottoajat edellä mainituissa kunnissa.

School of Business and Administration
Programme of Business Economics

Author	Outi Pietilä and Aulikki Pöyliö	Year	2014
Commissioned by	Kemijärvi city, social and health department		
Subject of thesis	Financial and debt counselling in eastern municipalities of Lapland		
Number of pages	47 + 2		

Objective of this thesis was to examine how financial and debt counselling is implemented in East Lapland municipalities Kemijärvi, Pelkosenniemi, Posio, Salla and Savukoski. The thesis explains how the counselling is implemented in practice, what kind of different debt settlement methods are used and how customers experience the process and also how the municipalities experience the co-operation between them. Target of this research was to find improvement points in front line counselling procedure. Based on feedback from customers and municipalities it can be possible to change the practical operations and thus improve customer service.

Triangulation method was used in this thesis. The empirical study was conducted as theme interview by giving a questionnaire to ten customers in a personal meeting. To the municipalities the survey was sent by mail, replies were received from three municipalities. The surveys were carried out in the summer of 2014.

Theory base for the work was created by examining related laws and literature. Topical issues handled were currently in the parliament treatment renewal of the Debt Settlement Act, as well as status of the Assessment on Financial and Debt Counselling. They are substantially related to Financial and Debt Counselling.

Based on the study it can be note that the financial and debt counselling in Eastern Lapland actualizes reasonably. At the moment service for customers from Pelkosenniemi, Posio, Salla and Savukoski is provided in Kemijärvi municipality. The service could be improved and the cooperation developed by implementing frequent consulting hours in those four before said municipalities.

Key words debt restructuring, financial and debt counseling, enforcement

SISÄLLYS

KUVIOLUETTELO	3
1 JOHDANTO	4
2 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TAVOITE	6
3 TAUSTATIETOA VELKAANTUMISESTA JA MAKSUHÄIRIÖISTÄ	8
3.1 VELKAANTUMINEN	8
3.2 MAKSUHÄIRIÖT	9
4 LAKI TALOUS- JA VELKANEUVONNASTA	12
5 VELKAJÄRJESTELYMENETTELYT	14
5.1 ASIAKKAAN TILANTEEN KARTOITTAMINEN	14
5.2 VAPAAEHTOISET VELKAJÄRJESTELYT	15
5.2.1 <i>Sopiminen velkojen kanssa</i>	15
5.2.2 <i>Takuu-Säätiö</i>	16
5.2.3 <i>Sosiaalinen luotto</i>	17
5.3 YKSITYISHENKILÖN VELKAJÄRJESTELY	18
5.4 KIRKON AKORDIAVUSTUS	22
5.5 ULOSOTTO	23
5.6 VELKOJEN VANHENTUMINEN	24
6 AJANKOHTAISASIAT	25
6.1 VELKAJÄRJESTELYLAIN TARKISTAMINEN, LAKIMUUTOSesitys	25
6.2 TALOUS- JA VELKANEUVONNAN ARVIOINNIN TILANNE	27
7 TIEDONHANKINNAN TOTEUTUS	29
7.1 TIEDONHANKINNAN MENETELMÄT	29
7.2 HAASTATELUAINEISTO	31
7.3 AINEISTON ANALYSOINTI	31
7.3.1 <i>Asiakkaiden määrä ja jakautuminen kunnittain</i>	31
7.3.2 <i>Päätökset, ratkaisut, keinot</i>	33
7.3.3 <i>Nuorten 18 – 29-vuotiaiden osuus velkaneuvonnassa</i>	34
7.4 LOMAKEKYSELY	35
8 TULOSTEN TULKINTA	37
8.1 VELKAANTUMISEN SYITÄ	37
8.2 KEHITTÄMISEHDOTUKSIA	38
9 JOHTOPÄÄTÖKSET	40
10 POHDINTA	42
LÄHTEET	44
LIITTEET	47

ALKUSANAT

Idea ja tarve tämän opinnäytetyön tekemiseen syntyi ollessamme suorittamassa oikeustradenomiopintoihimme kuuluvaa syventävää työharjoittelua Kemijärven kaupungin talous- ja velkaneuvonnassa. Matka tämän aiheen parissa on opettanut paljon niin teorian kuin asiakaspalvelunkin näkökulmasta. Yhteistyötaidot, ymmärrys ja halu oppia uutta on lisääntynyt työn etenemisen myötä.

Haluamme kiittää työmme toimeksiantajaa Kemijärven kaupungin sosiaali- ja terveystoimistoa mahdollisuudesta tehdä tämä opinnäytetyö. Haluamme lausua kiitokset myös kyselyymme vastanneille talous- ja velkaneuvonnan asiakkaille ja Kemijärven kaupungin sekä Itä-Lapin yhteistyökuntien sosiaalitoimille.

Kiitämme myös ohjaavia opettajiamme Paula Korteniemeä kielen ohjauksesta ja Eija Turusta sisällöllisestä ohjauksesta.

Kiitokset myös kaikille lähipiiriimme kuuluville henkilöille tukemisesta tämän antoisan opinnäytetyöprosessin aikana.

Kemijärvellä 18.9.2014

Outi Pietilä ja Aulikki Pöyliö

KUVIOLUETTELO

Kuvio 1 Opinnäytetyön eteneminen.....	6
Kuvio 2 Itä-Lapin kunnat ja vaakunat	7
Kuvio 3 Kotitalouksien velkaantuneisuus.....	8
Kuvio 4 Maksuhäiriöiset kuluttajat 2008–2013.....	10
Kuvio 5 Maksuhäiriöisten osuus aikuisväestössä 2013–2014.....	10
Kuvio 6 Velkajärjestelyn vaiheet	14
Kuvio 7 Velkajärjestelyhakemuksen eteneminen.....	21
Kuvio 8 Yksityishenkilöiden velkajärjestelyt Suomessa 2014.....	22
Kuvio 9 Uusien asiakkaiden jakaantuminen kunnittain vuonna 2013.....	32
Kuvio 10 Uusien asiakkaiden jakaantuminen kunnittain vuonna 2014.....	32
Kuvio 11 Velkojen järjestelykeinot 03.2014–08.2014.....	34
Kuvio 12 Velkaantumisen syitä.....	37

TAULUKKOLUETTELO

Taulukko 1 Itä-Lapin kuntakeskusten maksuhäiriöiset 31.5.2014.....	11
--	----

1 JOHDANTO

Suomessa kotitalouksien sekä yksityishenkilön velkaantuminen on ollut selvässä kasvussa 2000-luvulta lähtien niin aikuisväestön kuin nuortenkin keskuudessa. On useita asioita, jotka voivat ajaa ihmisen velkakierteeseen, kuten sairastumisesta tai pitkäaikaistyöttömyydestä johtuva taloudellisen tilanteen heikentyminen ja yrityksen kaatuminen velkoihin, useimmiten maksamattomiin veroihin. Vuonna 2008 Yhdysvalloista alkanut finanssikriisi ja maailmanlaajuinen lama ja taantuma jatkuvat edelleen ja heikentävät ihmisten taloudellista tilannetta myös meillä. Euroopassakin on eletty yli varojen koko 2000-luku ja useat maat ovat olleet taloudellisissa vaikeuksissa.

Globalisaation myötä yritykset Suomessa ja ulkomailla saneeraavat ja hiovat osaamisalueitaan, tehtäviä ulkoistetaan tai lopetetaan kokonaan. Inhimillinen hätä toimeentulosta ja hyvinvoinnista lisääntyy, kun työpaikat häviävät, ihmisiä lomautetaan ja irtisanotaan. Kuitenkin elinkustannukset kallistuvat koko ajan, asuminen, vesi, sähkö ja ruoan hinta hinautuvat pikku hiljaa ylöspäin. Maksuhäiriömerkinnät ovat nousussa, se on merkki siitä että iso osa ihmisistä ei kykene enää hallitsemaan talouttaan, vaan velat ajautuvat perintään ja ulosottoon.

Muutaman vuoden ajan liian helposti saatavilla olleet pikavipit ovat olleet aikaansaamassa useamman henkilön ja varsinkin nuoren taloudellisen tilanteen romahtamisen. Pikavippien korot ovat olleet huimia, enimmillään niistä on peritty satojen prosenttien vuosikorkoa. Kun ensimmäistä otettua vippiä ei lainanottaja ole pystynyt maksamaan, on hän joutunut ottamaan uuden pikavipin edellisen maksamiseen ja näin saanut itselleen velkakierteen aikaiseksi. Lakiin kuluttajansuojalain 7 luvun muuttamisesta 207/2013 tehtiin lainanottajan asemaa parantava lisäys kesäkuun 2013 alussa. Enimmillään alle 2000 euron vipistä saa luottosopimuksen mukainen luoton todellinen vuosikorko olla enintään korkolain 12 §:ssä tarkoitettu viitekorko lisättynä 50 prosenttiyksiköllä. Viimeisimpien tilastokeskuksen tutkimusten mukaan pikavippien määrä onkin romahtanut korkokaton seurauksena. Joitakin pikavippifirmoja ei ole vielä saatu kuriin, ne yrittävät kiertää korkokattoa ja periä satojen, jopa tuhannen prosentin korkoa. Kilpailu- ja kuluttajavirastolla on vielä tehtävää

yrittäessään saada pienlainoittajat pysymään lain oikealla puolella. Laissa säädetään myös hyvästä luotonantotavasta sekä luotonantajan velvollisuudesta arvioida kuluttajan luottokelpoisuus. (Laki kuluttajansuojalain 7 luvun muuttamisesta 207/2013, 7 §, 13 §, 14 §, 17a §.)

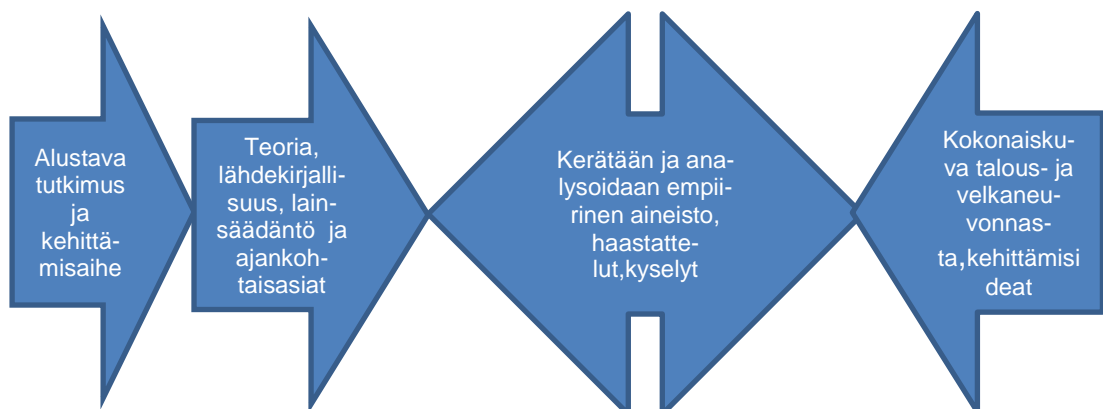
Velkakierteeseen joutumisen ja velkaantumisen taustalla on velkaantuneiden henkilöiden kertomusten perusteella tulojen vähäisyys tai epäsäännöllisyys sekä turhaksi koettu kuluttaminen. Usein ilmenevinä yksittäisinä tekijöinä ovat holtittomuus, liiallinen alkoholin käyttö, pelaaminen sekä joskus myös jokin välttämättömäksi koettu erityismeno. Mahdollisia vippikierteeseen vaikuttavia seikkoja ovat vippien helppo saanti, mainostaminen ja yhä suurempien summien tarjonta kännykkään ja sähköpostiin sekä lisäksi kierrettä ylläpitää pelko luottotietojen menetyksestä. Monessa velkakierretarinassa kuvataan velallisen tuntemaa häpeää, itsetsyytöksiä sekä ahdistusta. (Oikeuspoliittinen tutkimuslaitos 2012.)

Tarve julkisen vallan tarjoamalle talous- ja velkaneuvontapalvelulle kasvoi 1980-luvulla rahamarkkinoiden vapautumisen sekä luottosääntelyn purkamisen myötä. Kotitalouksien velkaantumisaste kohosi 1980-luvun kuluessa 50 prosentin tasolta lähes 85 prosenttiin vuoteen 1989 mennessä, jolloin se oli korkeimmillaan. Osa ylivelkaantuneista henkilöistä ei kyennyt saamallaan varoilla selviytymään taloudellisista velvoitteistaan. Osa kotitalouksista oli sellaisissa velkaongelmissa, joista ne kykenivät äärimmäisin ponnistuksin juuri ja juuri selviytymään, mutta se merkitsi jäämistä huomattavan alhaiselle elämisen tasolle, jos pidettiin vertailukohtana toimeentulotuen mukaista kulutustasoa. Yksityishenkilöiden maksukyvyttömyystilanteita varten tarvittiin uudentyyppistä lainsäädäntöä, jonka avulla voitiin paremmin selvittää ja ratkaista velkaongelmia. Niinpä 1992 eduskunnalle annettiin käsiteltäväksi hallituksen esitys HE 183/1992 laiksi yksityishenkilön velkajärjestelystä. Tässä esityksessä oli jo mukana myös huhtikuussa 1992 oikeusministeriössä laadittu ehdotus velkaneuvonnan järjestämisestä kunnissa. Kuitenkin vasta vuonna 2000 vahvistettiin laki talous- ja velkaneuvonnasta 4.8.2000/713 helpottamaan velkojensa kanssa kamppailevia kansalaisia. (Hallituksen esitys Eduskunnalle laiksi yksityishenkilön velkajärjestelystä HE 183/1992.)

2 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TAVOITE

Opinnäytetyössä on tarkoitus saada kokonaiskuva siitä, miten talous- ja velkaneuvonta toteutuu Itä-Lapin kuntien Kemijärven, Pelkosenniemen, Posion, Sallan ja Savukosken alueella. Työssä keskitytään tarkastelemaan myös velkaantumisen syitä, miten neuvontaa käytännössä toteutetaan, mitä eri velkajärjestelykeinoja käytetään ja miten asiakkaat prosessin kokevat. Lisäksi tarkastellaan nuorten, 18 – 29-vuotiaiden osuutta kokonaisasiakasmäärästä, koska nuorten maksuhäiriömerkinnät ovat olleet kasvussa viime aikoina. Työssä pyritään lisäksi löytämään talous- ja velkaneuvonnan kehityskohteita. Asiakkailta ja kunnilta saadun palautteen perusteella on mahdollista muuttaa käytänteitä ja parantaa palvelua.

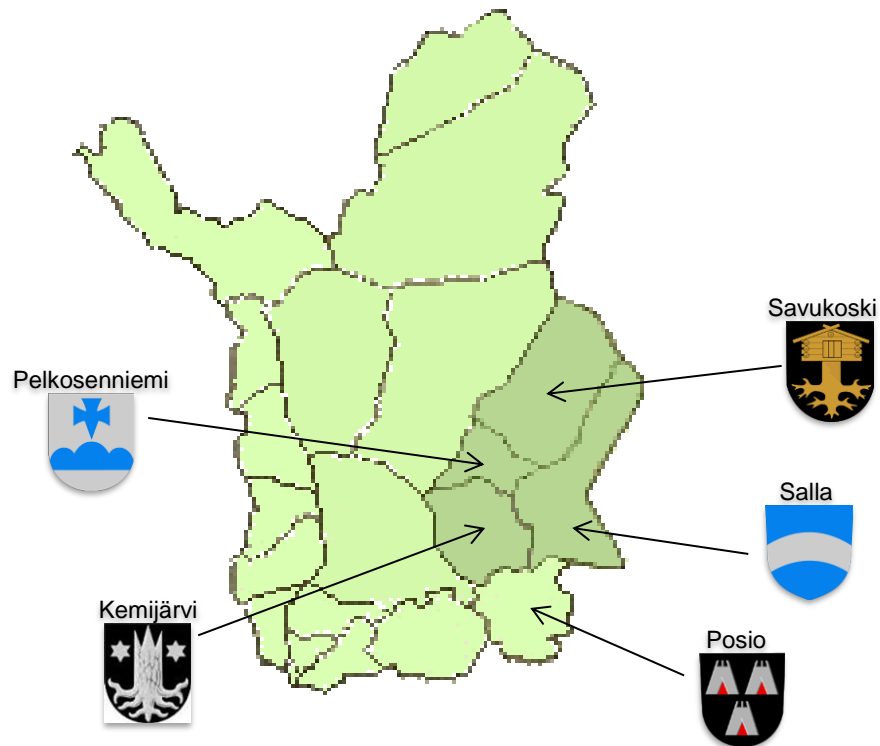
Opinnäytetyössä (kuvio 1) tarkastellaan aluksi teoriaosuutena taustaa velkaumisesta ja maksuhäiriöistä, talous- ja velkaneuvontaan liittyvää lainsäädäntöä sekä keinoja joilla asiakkaiden velkaongelmia voidaan ratkaista. Ajankohtaisina asioina esitellään talous- ja velkaneuvontaan olennaisesti liittyvää eduskunnassa paraikaa käsittelyssä olevaa yksityishenkilön velkajärjestelylain uudistamista sekä Kirsti Rissasen työryhmän talous ja velkaneuvonnan arvioinnin tilannetta. Seuraavaksi suoritetaan empiirisen aineiston kokoaminen sekä analysointi. Näin on tarkoituksena saada kokonaiskuva talous- ja velkaneuvonnan toteutumisesta, asiakaspalvelusta sekä löytää kehittämiskohteita. Työn loppuosassa esitetään johtopäätökset sekä pohdinta.



Kuvio 1. Opinnäytetyön eteneminen

Opinnäytetyön toimeksiantajana toimii Kemijärven kaupungin sosiaali- ja terveysosasto, joka toteuttaa talous- ja velkaneuvontapalvelut myös Pelkosen-

niemen, Posion, Sallan ja Savukosken kuntalaisille. Kunnissa (kuvio 2) on asukkaita yhteensä 17612 henkilöä, heistä Kemijärvellä 7983, Pelkosenniemellä 966, Posiolla 3647, Sallassa 3890 ja Savukoskella 1126 henkilöä. (Lapin liitto 2014.)



Kuvio 2. Itä-Lapin kunnat ja vaakunat

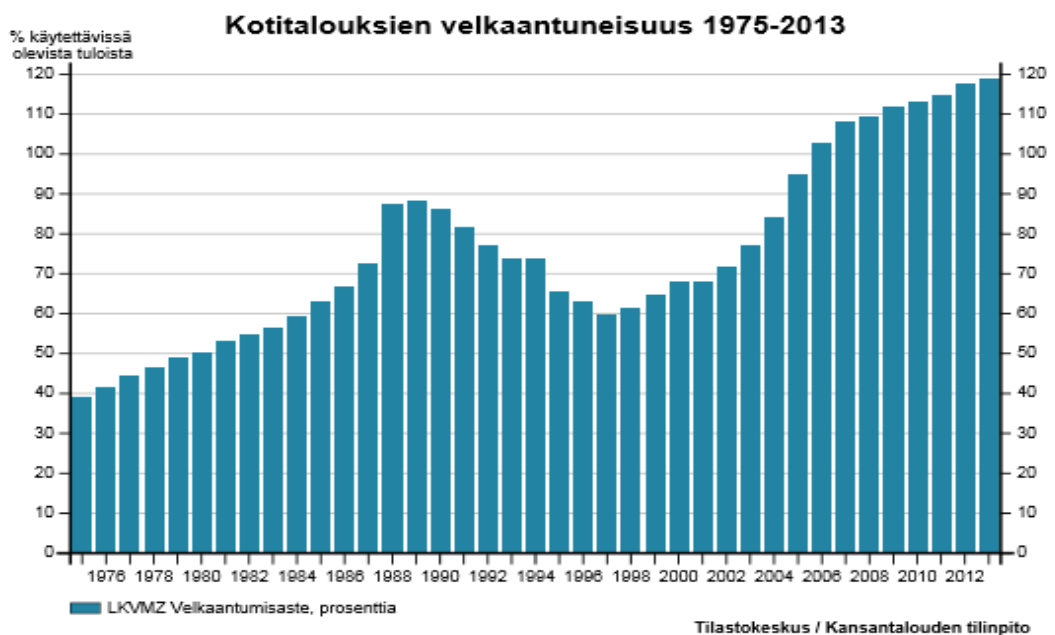
Kemijärven kaupunki on tehnyt toimeksiantosopimuksen Aluehallintoviraston, entisen Lapin lääninhallituksen kanssa talous- ja velkaneuvontapalvelujen järjestämisestä. 1.1.2001 alkaen on Kemijärven kaupunki sitoutunut tuottamaan talous- ja velkaneuvontalain 1 §:ssä tarkoitettuja talous- ja velkaneuvontapalveluja siten, että kunta tuottaa palvelut itse. Tämä sopimus on voimassa toistaiseksi, kolmen kuukauden irtisanomisajalla. Kemijärvi on tehnyt yhteistyösopimuksen talous- ja velkaneuvonnan palveluista Pelkosenniemen, Posion, Sallan ja Savukosken kanssa. Sopimus on tullut voimaan 1.1.2005 ja on voimassa samoin kuin Kemijärven kaupungin sopimus talous- ja velkaneuvonnan palveluista Aluehallintoviraston kanssa. Irtisanomisehdot sopimuksessa ovat samat. (Kemijärvi 2014.)

3 TAUSTATIETOA VELKAANTUMISESTA JA MAKSUHÄIRIÖISTÄ

3.1 Velkaantuminen

Suomalaisten velkaantuminen on lisääntynyt erityisesti viime vuosikymmenen puolivälissä. Siihen on vaikuttanut alhainen korkotaso ja halu parantaa asumistasoa. Kun verrataan tuloja ja asuinkuntia, velkaisimpia ovat 25 – 34-vuotiaiden asuntokunnat. Suomen kotitalouksien velat ovat eurooppalaista keskitasoa, velkaantumisaste on Pohjoismaiden alin ja huomattavasti alempi kuin Tanskassa, Hollannissa tai Irlannissa. Vuodesta 2000 lähtien vuoteen 2011 Suomessa kotitalouksien velkaantumisaste kasvoi 43 prosenttiyksikköä, kun esimerkiksi Hollannissa se kasvoi 99, Irlannissa 95 ja Tanskassa 83 prosenttiyksikköä. Maiden velkaantumisasteiden erojen taustalla on pitkä historia, mutta syitä niihin voidaan etsiä raha- ja asuntomarkkinoista. Velkaantumiseen vaikuttaa esimerkiksi omistusasumisen yleisyys, vakuusvaatimukset, laina-ajat ja korkosidonnaisuus. (Tilastokeskus 2013.)

Suomessa tilastokeskus tutkii säännöllisin väliajoin kotitalouksien velkaantumisesta, velkaantumisasteella kuvataan luottojen suhdetta kotitalouden käytettävissä olevaan vuosituloon. Vuoden 2013 lopulla velkaantumisaste oli 118,2 prosenttia (kuvio 3) ja vuoden aikana se kasvoi yhden prosenttiyksikön. (Findikaattori 2014.)



Kuvio 3. Kotitalouksien velkaantuneisuus (Findikaattori 2014)

3.2 Maksuhäiriöt

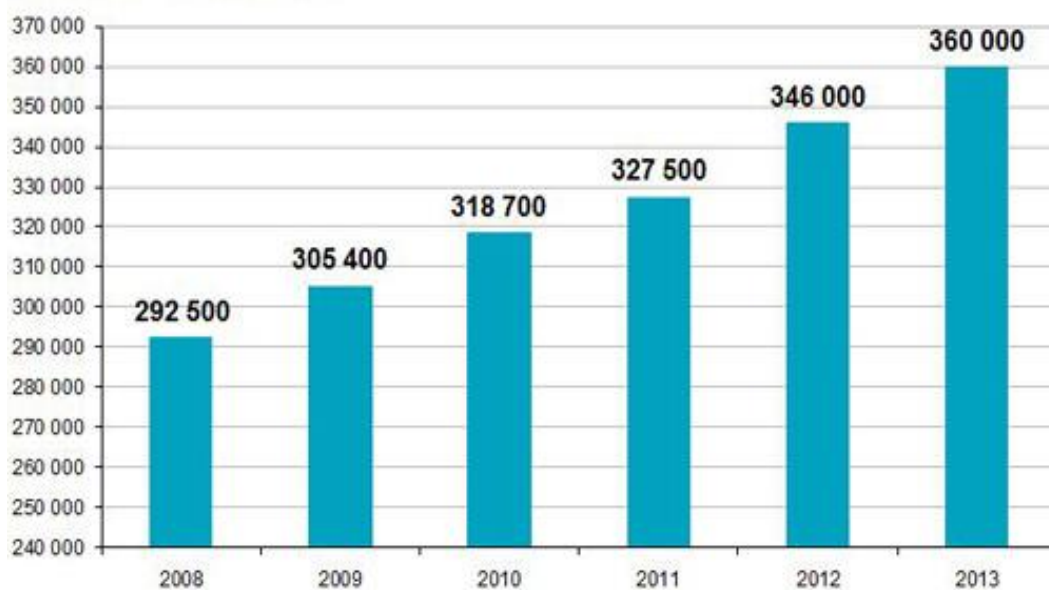
Suomen Asiakastieto Oy:n tekemän tutkimuksen mukaan suomalaisista aikuisista 8,3 prosentilla on maksuhäiriömerkintöjä. Maksuhäiriön voi saada, mikäli maksu on maksamatta riittävän pitkän ajan. Kulutusluottohäiriössä maksun tulee olla rästissä yli 60 päivää. Jos velkaa vaaditaan takaisinmaksuttavaksi Käräjäoikeudessa, tulee käräjäoikeuden päätöksestä maksuhäiriömerkintä. Lisäksi maksuhäiriömerkintä voi tulla ulosottolaitokselta. Maksuhäiriömerkintä johtaa luottotietojen menetykseen. Henkilön luottotietoja käytetään useissa eri päätöksentekotilanteissa, kuten rahaluoton myöntämisessä, puhelinliittymän avaamisessa, laskulla myynnissä, asunnon vuokrauksessa, vakuutus sopimusten teossa sekä luottollisen tilin avaamisessa. Luottotietomerkintä voi olla monessa tapauksessa este tai se voi oleellisesti vaikeuttaa monien sopimusten tekemistä. (Suomen Asiakastieto Oy 2014.)

Vuonna 2013 Suomen Asiakastieto Oy rekisteröi 252 000 kuluttajalle yhteensä ennätyselliset 1,8 miljoonaa maksuhäiriömerkintää. Maksuhäiriöisten henkilöiden kokonaismäärä on tällä hetkellä 360 000 (kuvio 4). Valtaosalla heistä uusimmat häiriömerkinnät ovat vuodelta 2013, mikä kertoo siitä, että he ovat tälläkin hetkellä käytännössä ylivelkaantuneita. Asiakastiedon rekisterissä maksuhäiriöisten henkilöiden lisäksi on noin 50 000 henkilöä, joilla on määrättyä edunvalvoja tai jotka ovat ottaneet Oma luottokielto-turvamerkin luottotietojensa suojaksi. (Suomen Asiakastieto Oy 2014.)

Maksuhäiriöisistä kuluttajista yli 60 prosenttia on miehiä, joista riskiryhmässä ovat 25 – 39-vuotiaat miehet. Heidän riskinsä saada maksuhäiriömerkintä on melkein kaksinkertainen muun väestön keskiarvoon verrattuna. Paitsi ikä ja sukupuoli myös kuluttajan asuinpaikka eli kunta ja postinumeroalue vaikuttavat maksuhäiriön todennäköisyyden vaihteluun merkittävästi. Koko maan maksuhäiriöisten osuudessa aikuisväestöstä Lappi (kuvio 5) ylittää koko maan keskiarvon Uudenmaan ja Päijät-Hämeen kanssa. (Suomen Asiakastieto Oy 2014.)

MAKSUHÄIRIÖISET KULUTTAJAT 2008-2013

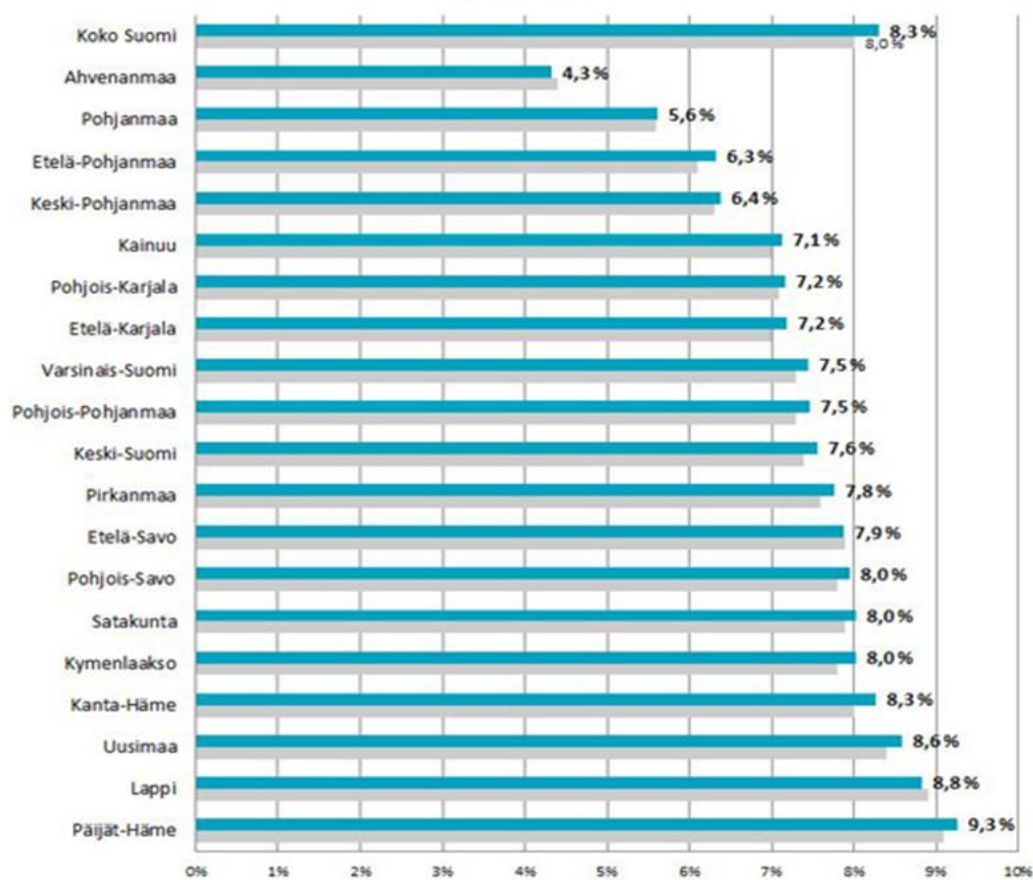
*Enimmillään 368 000 vuonna 1997



Kuvio 4. Maksuhäiriöiset kuluttajat 2008–2013 (Suomen Asiakastieto Oy 2014)

MAKSUHÄIRIÖISTEN OSUUS AIKUISVÄESTÖSTÄ

■ 2014 ■ 2013



Kuvio 5. Maksuhäiriöisten osuus aikuisväestössä 2013–2014 (Suomen Asiakastieto Oy 2014)

Suomen asiakastieto Oy:n ylläpitämässä palvelussa Omatieto.fi voi tarkistaa oman asuinalueensa maksuhäiriöisten määrän suhteessa koko maahan. Taulukossa 1 on kuvattu Itä-Lapin kuntakeskusten maksuhäiriöisten määriä kuntakeskusten postinumeroiden perusteella haettuna. Maksuhäiriöisiä on eniten Sallassa, 639 henkilöä, häiriöiden yhteissumma on 1 351 629 € ja niiden keskiarvo 2 170 €. Seuraavaksi tulee Kemijärvi, jossa häiriöiden yhteissumma on 1 605 613 € ja niiden keskiarvo 2 930 €. Kolmantena Posio, häiriöiden yhteissumma 1 506 330 €, keskiarvo 2 714 €, neljäntenä Savukoski, jossa häiriöiden yhteissumma on 426 686 €, häiriöiden keskiarvo 1 540 € ja viimeisenä Pelkosenniemi, jossa yhteissumma 180 574 € ja keskiarvo 1 101 €. (Omatieto.fi 2014.)

Taulukko 1. Itä-Lapin kuntakeskusten maksuhäiriöiset 31.5.2014 (Omatieto.fi 2014)

Kuntakeskus	Yli 18 v henkilöiden määrä väestöstä	Vähintään 1 Maksuhäiriömerkintä %	Poikkeama % suomalaisten keskiarvosta	Muutos % alueella vuoden aikana	Häiriöitä alueella yhteensä kpl	Tyypillisin saatavan summa €
Kemijärvi	2414	5,9	-2,1	+1,0	590	344
Pelkosenniemi	456	10,1	+2,1	+0,5	176	400
Posio	1688	8,2	+ 0,2	+0,2	575	456
Salla	1974	8,8	+0,8	-0,3	639	232
Savukoski	494	11,9	+3,9	+1,2	281	158

4 LAKI TALOUS- JA VELKANEUVONNASTA

Talous- ja velkaneuvonta on lakisääteistä, asiakkaalle maksutonta toimintaa ja se perustuu lakiin talous- ja velkaneuvonnasta 4.8.2000/713. Lain mukaisesti yksityishenkilöille annetaan ohjeita ja neuvontaa velkojen hoitamiseen sekä talouden hallintaan. Velallista avustetaan myös ratkaisemaan velkaongelmia, tekemään sovintoesityksiä velkojien kanssa sekä avustetaan virallisen velkajärjestelyn hakemisessa. Tarvittaessa asiakas voidaan ohjata hakemaan oikeudellista apua tai asiakasta voidaan tarvittaessa avustaa oikeudenkäyntiasiamiehenä tai -avustajana, mikäli talous- ja velkaneuvoja täyttää Oikeudenkäymiskaaren 15 luvun 2 §:n neljännen momentin mukaiset kelpoisuusvaatimukset. Avustajan on oltava rehellinen ja muutoin kyseiseen tehtävään sopiva ja kykenevä täysi-ikäinen henkilö, eikä ole konkurssissa ja eikä hänen toimintakelpoisuuttaan ole rajoitettu. (Laki talous- ja velkaneuvonnasta 4.8.2000/713, 1 §, 6 a §.)

Talous- ja velkaneuvonnan johto, ohjaus sekä valvonta ovat Kilpailu- ja kuluttajaviraston alaisia. Aluehallintovirasto AVI taas puolestaan huolehtii palveluiden saatavuudesta kunnissa. Kuntalain 365/1995 2 §:n 2 momentin mukaan ensisijaisesti kunta tekee aluehallintoviraston kanssa sopimuksen, jossa sitoudutaan järjestämään ja antamaan tarvittavat talous- ja velkaneuvontapalvelut kuntalaisille. Voidaan myös sopia, että yksi kunta hoitaa palvelut yhden tai useamman kunnan puolesta. Tätä lainkohtaa on toteutettu Kemijärven ja aluehallintoviraston sekä lähikuntien Sallan, Savukosken, Posion ja Pelkosenniemen kesken. Kemijärvi tarjoaa talous- ja velkaneuvontapalvelut omien kuntalaistensa lisäksi myös näille Itä-Lapin kuntien asukkaille. (Laki talous- ja velkaneuvonnasta 4.8.2000/713, 2 §, 3 §; Kuntalaki 17.3.1995/365, 2 §.)

Talous- ja velkaneuvontalain mukaan kunnalla on palvelun tarjoamiseksi kuntalaisille mahdollisuus perustaa osa-aikainen tai kokopäivätoiminen virka tai ostaa palvelut ulkoiselta palvelun tuottajalta. Mikäli kunta ei kuulu minkään sopimuksen piiriin, on aluehallintoviraston hankittava palvelut joltakin sopivalta palvelun tuottajalta. Joka tapauksessa aluehallintovirasto vastaa siitä, että talous- ja velkaneuvontaa on riittävästi saatavissa läänin alueella ja että kaik-

kien kuntien asukkaat kuuluvat jonkun neuvontayksikön piiriin. Kemijärvellä asia on hoidettu siten, että tehtävä on yhdistetty toisen tehtävän yhteyteen, osaksi talous- ja velkaneuvontaa ja osaksi etuuskäsittelyä. (Laki talous- ja velkaneuvonnasta 4.8.2000/713, 3 §.)

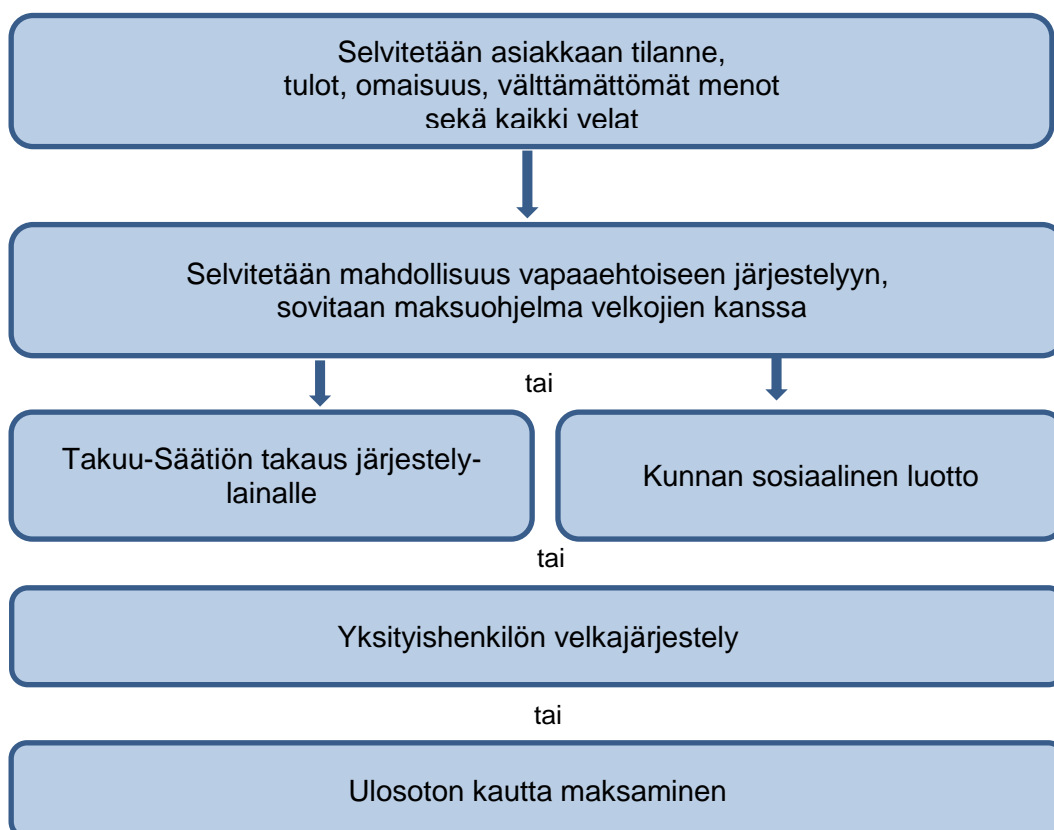
Talous- ja velkaneuvontalaissa säädetään valtion varoista maksettavasta korvauksesta. Valtio maksaa kunnalle palvelun tuottamisesta aiheutuvat kustannukset, jotka Kauppa- ja teollisuusministeriö Kilpailu- ja kuluttajaviraston esityksestä vahvistaa. Lisäksi laissa säädetään, mitä sopimuksen talous- ja velkaneuvontapalveluista tulee sisältää. Ilmi on käytävä ainakin yksikön toimialue, toimipaikkojen määrä ja sijainti ja palveluita antavien henkilöiden määrä. Myös palveluiden valvonnan ja seurannan toteuttaminen, maksettava korvaus, sopimuksen voimassaolo sekä sen irtisanominen ja purkaminen tulee sopimuksesta ilmetä. (Laki talous- ja velkaneuvonnasta 4.8.2000/713, 4 §, 5 §.)

Laissa talous- ja velkaneuvonnasta säädetään myös velkaneuvojan kelpoisuudesta, talous- ja velkaneuvojalla tulee olla alalle soveltuva korkeakoulututkinto sekä sellainen taito ja kokemus, jota tehtävän asianmukainen hoitaminen edellyttää. Asiakkaan kannalta hyvin tärkeä asia on hänen tietojensa säilyminen ulkopuolisten ulottumattomissa. Salassapitovelvoitteista sekä asiakirjojen käsittelyssä ja tietojen hallinnassa noudatetaan lakia viranomaisen toiminnan julkisuudesta, JulkL 21.5.1999/621. (Laki talous- ja velkaneuvonnasta 4.8.2000/713, 6 §, 9 §.)

5 VELKAJÄRJESTELYMENETTELYT

5.1 Asiakkaan tilanteen kartoittaminen

Asiakkaita tulee talous- ja velkaneuvontaan joko omasta halustaan tai joku sosiaalinen taho, esimerkiksi kunnan sosiaalityöntekijä, on kehottanut ottamaan yhteyttä talous- ja velkaneuvontaan raha-asioiden kuntoon saattamiseksi. Huonosti hoituneet raha-asiat liittyvät usein muidenkin elämiseen liittyvien ongelmien kanssa. Viime aikoina on ollut havaittavissa myös ulosottomiesten rooli asiassa, usea asiakas on kertonut ulosottomiehen kehottaneen ottamaan yhteyttä talous- ja velkaneuvontaan. Asiakkaan tullessa talous- ja velkaneuvontaan ensimmäisenä toimenpiteenä asiakaskontaktissa selvitetään asiakkaan taloudellinen tilanne (kuvio 6).



Kuvio 6. Velkajärjestelyn vaiheet.

Ensimmäinen yhteydenotto asiakkaalta tulee yleensä puhelimitse ja tällöin käydään alustava keskustelu asiakkaan tilanteesta. Asiakkaan kanssa sovi-taan tapaamisaika, jolloin tarkemmin käydään läpi hänen taloudellinen tilan-teensa. Poikkeuksellisesti voidaan toimia myös postin kautta, mikäli asiak-

kaalla on kulkuongelmia tai muuten vaikeaa liikkua. Ensimmäinen yhteydenotto voi tulla myös Kemijärvellä käytössä olevan virtuaalisen sosiaali- ja terveyspalvelukeskuksen verkkoneuvonnan kautta. Asiakas voi esittää kysymyksiä ja hänelle voidaan myös vastata ja vaikka varata aika asiakaskäynnille. Tunnistukseen käytetään Vetuma-tunnistuspalvelua.

On myös asiakkaita, jotka eivät missään nimessä halua näyttäytyä talous- ja velkaneuvonnan tai sosiaalitoimiston vastaanotolla, velka-asiat ja niiden hoitaminen voidaan kokea nöyryyttäväksi tai hävettäväksi ja halutaan salata ne ulkopuolisilta. Jokaisen asiakkaan kohdalla ensimmäinen vaihe on selvittää kokonaisvelkatilanne ja tulot sekä menot, jotta saadaan selville kokonaiskuva asiakkaan tilanteesta.

Yleisesti voidaan sanoa, että suurin osa asiakkaista ei aloitusvaiheessa tiedä kokonaisvelkamääräänsä ja monille onkin yllätys, kun velan kokonaissaldo on vedetty yhteen. Hoitamattomina velat siirtyvät perintätoimistoiden perittäviksi tai ulosottoon, jolloin niille kertyy korkoja ja kuluja ja näin alkuperäinen velkasumma on saattanut jo moninkertaistua. Yhdessä käydään läpi tavat, joilla ongelmat voidaan ratkaista, keinot riippuvat kokonaisvelkamäärästä, kuinka monia eri velkoja asiakkaalla on ja mitkä ovat asiakkaan resurssit ja halu ratkaista asiat.

5.2 Vapaaehtoiset velkajärjestelyt

5.2.1 Sopiminen velkojien kanssa

Vapaaehtoisen velkajärjestelyn mahdollisuus on pyrittävä selvittämään aina ennen varsinaisen yksityishenkilön velkajärjestelyn hakemista. Vapaaehtoinen velkajärjestely tarkoittaa velallisen ja velkojien keskenään tekemää uutta, velkoihin kohdistuvaa maksuohjelmaa, jota velallinen noudattaa. Tarkoituksena on, että velallinen selviäisi sovintoratkaisulla paremmin velanhoidosta. Uusi maksuohjelma tehdään ilman tuomioistuinkäsittelyä ja se noudattaa velkajärjestelylain periaatteita. (Laki yksityishenkilön velkajärjestelystä 1993.)

Vapaaehtoisessa velkajärjestelyssä on yleensä kaksi vaihtoehtoa, jotka tukevat toisiaan. Ensimmäisenä on velkojien kanssa neuvoteltu lainaehtojen helpottaminen ja toisena vaihtoehtona lainojen yhdistäminen niin että ne voidaan maksaa pois uudella luotolla. Lisäksi, mikäli velallisella on hyvät perustelut, velkojat saattavat antaa osan veloista anteeksi, tavallisimmin kyseessä ovat silloin viivästyskorot ja perintäkulut. Neuvotteluissa voidaan myös sopia maksujen vapaakuukausista. Sovintoneuvotteluissa pyritään kokonaisratkaisuun kaikkien velkojien kanssa. (Kuluttajaliitto 2014.)

Mikäli yhteydenotto velkoihin ja ehdotus velkojen hoitamisesta ei johda sopimukseen eli sovintoratkaisua ei synny, voidaan käynnistää velkajärjestelyn hakeminen käräjäoikeudelta (Laki yksityishenkilön velkajärjestelystä 25.1.1993/57,11§, Uitto 2010, 95–96).

5.2.2 Takuu-Säätiö

Yhtenä vapaaehtoisen sovittelun keinona voidaan hakea Takuu-Säätiön takausta järjestelyluotolla, jolla hoidetaan muut velat pois. Takuu-Säätiö on taho, jonka toiminnan rahoittaa Raha-automaattiyhdistys RAY. Takuu-Säätiöllä on omat nettisivustot sekä valtakunnallinen Velkalinja, jonne voi maksutta soittaa ja kysyä neuvoja velka-asioissaan. Säätiöltä voi hakea takausta 2000 – 34 000 euron suuruiselle järjestelyluotolle, mikäli mikään muu rahalaitos ei luottoa myönnä, eikä muukaan velkojen järjestely tule kyseeseen. Takaisinmaksuaika luotolla on enintään kahdeksan vuotta. Velkojen perinnässä olo tai maksuhäiriömerkintä ei ole esteenä, sen sijaan hakijalla tulee olla riittävästi maksukykyä, jotta hän selviää sekä välttämättömistä menoistaan että järjestelyluoton maksuista. Tämä järjestelymuoto on tarkoitettu ihmisille, jotka ovat jostain ennalta-arvaamattomasta syystä joutuneet velkakriisiin ja tavallisesti takauksen voi saada vain kerran. (Takuu-Säätiö 2014.)

Takuu-Säätiö on myös käynnistänyt vuonna 2014 pienlainakokeilun muutamalla kokeilupaikkakunnalla, Tampere, Seinäjoki, Kajaani ja Paltamo. Tämä laina voi olla suuruudeltaan 200 – 2000 euroa. Maksimissaan takaisinmaksuaika on kaksi vuotta ja lainalla on korkoa viisi prosenttia. (Takuu-Säätiö 2014.)

Takuu-Säätiön luotolla yhdistettyinä tulevat kyseeseen kaikki kulutusluotot, takausvelat joita päävelallinen ei ole maksanut, elämisestä ja asumisesta aiheutuneet velat, verovelat, elatusapuvelat, sakot, perinnässä olevat opintolainat, pelaamisesta aiheutuneet velat sekä pienehköt autolainat. Aina järjestelylainan ulkopuolelle jäävät asuntolainat, hoidossa olevat Kelan opintolainat, Finnveran takaamat yrityslainat sekä kuntien myöntämät sosiaaliset luotot. Järjestelyluotto on tarkoitettu jo olemassa olevien velkojen hoitoon, ei tulevia suunniteltuja hankintoja varten. (Takuu-Säätiö 2014.)

Takuu-Säätiön sivustolta löytyy hakemuspohja sekä tiedot hakemukseen tarvittavista liitteistä. Talous- ja velkaneuvojat auttavat myös näiden hakemusten laatimisessa sekä yhteydenpidossa Takuu-Säätiöön. Järjestelyluoton takaisinmaksuaika on enintään kahdeksan vuotta, takaisinmaksuaika perustuu kuitenkin järjestelyluoton määrään sekä hakijan maksuvara. Maksuvara lasketaan hakijan nettotuloista, niistä vähennetään ensin asumismenot ja muut välttämättömät menot ja loppuosa jää luoton maksuun. Jotta velkakierre ei ala uudelleen järjestelyn aikana, lopetetaan kaikki hakijan luotto- ja maksuaikakortit sekä tililimiitit ja järjestelystä tulee merkintä Suomen Asiakastieto Oy:n maksuhäiriörekisteriin. (Takuu-Säätiö 2014.)

5.2.3 Sosiaalinen luotto

Kunnan myöntämä sosiaalinen luotto on yksi mahdollisuus velkojen järjestylyyn. Kuntien vapaaehtoisesti järjestämästä sosiaalisesta luototuksesta säädetään lailla 20.12.2002/1133. Sen tarkoituksena on ehkäistä taloudellista syrjäytymistä sekä ylivelkaantumista ja edistää henkilön itsenäistä suoriutumista. Noin kolmekymmentä kuntaa Suomessa tarjoaa asukkailleen mahdollisuuden sosiaaliseen luottoon, valitettavasti sitä ei ole kaikissa kunnissa käytettävissä. Sosiaalinen luotto kuuluu Sosiaali- ja terveysministeriön alaisuuteen, se myös vastaa luoton kehittämisestä ja valmistelusta. Sosiaalista luottoa voidaan myöntää talouden hallintaan saattamiseksi, velkakierteen katkaisemiseksi, kodin hankintoihin, kuntoutumisen ja työllistymisen edistämiseen, asumisen turvaamiseen sekä sosiaalisen kriisin ylittämiseen. Luotosta voidaan periä kohtuullinen korko, kuitenkin enintään korkolain 633/1982 kaksi-

toista pykälässä tarkoitettu viitekorko. (Laki sosiaalisesta luototuksesta 2002.)

Itä-Lapin talous- ja velkaneuvonta-alueen piiriin kuuluvista kunnista vain Kemijärvellä on otettu 1.3.2010 käyttöön sosiaalinen luototus kokeiluluonteisesti ja tarvetta arvioidaan vuosittain talousarviota tehtäessä. Luottoa voidaan hakemuksesta myöntää 500 – 2000 euroa, maksuvaraa hakijalla tulee olla kuukausittain vähintään kaksikymmentä euroa. Luottoa voidaan myöntää paikkakunnalla vakinaisesti asuvalle henkilölle, joka on pienituloinen ja vähävarainen. Hänellä ei ehkä ole vakuuksien puuttumisen tai maksuhäiriömerkinnän vuoksi mahdollista saada kohtuuhintaista luottoa pankista, mutta on kuitenkin tuloja niin, että voi maksaa luoton takaisin. (Kemijärvi 2014.)

5.3 Yksityishenkilön velkajärjestely

Laissa yksityishenkilön velkajärjestelystä 25.1.1993/57 sekä asetuksessa yksityishenkilön velkajärjestelystä 25.1.1993/58 säädetään velkajärjestelystä, jota haetaan henkilön asuinpaikkakunnan käräjäoikeudelta. Lisäksi säädetään Oikeusministeriön asetuksella velallisen maksukyvyn arvioinnin perusteista yksityishenkilön velkajärjestelyssä 322/2001, Oikeusministeriön asetuksella velallisen maksukyvyn arvioinnin perusteista yksityishenkilön velkajärjestelyssä annetun asetuksen muuttamiseksi 1150/2011 sekä Oikeusministeriön asetuksella yksityishenkilön velkajärjestelyasiassa määrätyn selvittäjän palkkiosta ja kulukorvauksesta 1212/2001. (Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2014.)

Yksityishenkilön velkajärjestelyn hakemiseen päädytään, ellei mitään muuta keinoa velkojen sovitteluksi tai järjesteluksi löydetä tai nähdään että se on ainoa keino hakijan velkaongelmien ratkaisemiseksi. Järjestelyä voi hakea velallinen yksin tai yhdessä puolison kanssa, mikäli molempien tilanne sitä edellyttää. Velkajärjestelyn piiriin otetaan kaikki velat, myös vakuusvelat, jotka ovat syntyneet ennen kuin velkajärjestely alkaa. Tyypillisin vakuusvelka on asuntoa varten otettu asuntolaina, asunto on sitten kiinnitetty velan vakuudeksi. Oikeusministeriön vahvistaman velkajärjestelyhakemuslomakkeen saa käräjäoikeudesta tai se löytyy oikeusministeriön sivustolta. Hakijan tulee

täyttää velkajärjestelylain 9 §:n mukaiset edellytykset. Velallisen maksukyvyn oleellisen heikentymisen pääasiallisina syinä tulee olla sairaus, työttömyys, työkyvyttömyys tai muu olosuhteiden muutos ilman velallisen omaa syytä. Taustalla voi olla myös jokin sosiaalinen suorituseste tai velkajärjestelyyn on muuten painavat perusteet ottaen huomioon velkojen määrä suhteessa hakijan maksukykyyn, eikä velallinen kykene kohtuudella parantamaan asemaansa jotta pystyisi maksamaan velkansa. (Uitto 2010, 28.)

Velkajärjestelylain 9 a §:n mukaan velkajärjestely voi estyä, mikäli maksukyvyttömyys johtuu väliaikaisista syistä. Tällainen voi olla tilapäinen työttömyys tai opiskelu ja tulevaisuudessa voidaan odottaa hakijan tulojen paranemista, jolloin hänen maksukykynsäkin paranee. Tällöin voi olla mahdollista hakea velkajärjestelyä uudelleen tulojen ja tilanteen vakiinnuttua. Velkajärjestely voi estyä myös yleisten esteiden vuoksi, 10 pykälän mukaan velkajärjestelyä ei myönnetä, jos velalliselle on syntynyt maksuvelvollisuus rikoksen perusteella tai hakija on menetellyt elinkeinotoiminnassaan törkeästi velkojiaan kohtaan. Järjestely voi estyä myös jos velallinen on itse tahallisesti heikentänyt taloudellista asemaansa, harhauttanut velkojiaan tai ulosottoa salaamalla tulojaan ja omaisuuttaan. Mikäli on odotettavissa, että velallinen ei tule noudattamaan maksuohjelmaa tai hänellä on aiemmin ollut velkajärjestely, ei velkajärjestelyä välttämättä myönnetä. Oleellista on myös velallisen kannalta se, onko velkaantuminen ollut kevytmielistä, onko velkoja otettu aikomattakaan niitä maksaa pois tai miettimättä miten ne hoidetaan. (Uitto 2010, 39–46, 70.)

Kun hakemus on liitteineen lähetetty käräjäoikeuteen (kuvio 7), voi käräjäoikeus kuulla velkajärjestelyasiassa sekä velkojaa että velallista, mikäli katsoo tarpeelliseksi ja tarvitsee lisätietoa. Kuuleminen tapahtuu yleensä kirjallisesti lausumapyyntönä, mutta kuuleminen voi tapahtua myös käräjäoikeuden istunnossa. Mikäli velkajärjestelyn edellytykset täyttyvät, käräjäoikeus tekee päätöksen velkajärjestelyn aloittamisesta ja määrää selvittäjän laatimaan maksuohjelmaehdotuksen. Tällöin astuu voimaan maksu-, vakuuden asettamis-, perintä, ulosmittaus- ja täytäntöönpanokielto. Nämä oikeusvaikutukset ovat voimassa niin kauan kunnes maksuohjelma vahvistetaan käräjäoikeudessa. Maksukielto tarkoittaa sitä että velallinen ei saa maksaa velkajärjestelyn piiriin kuuluvaa velkaansa, ketään velkojaa ei saa suosia toisen kustan-

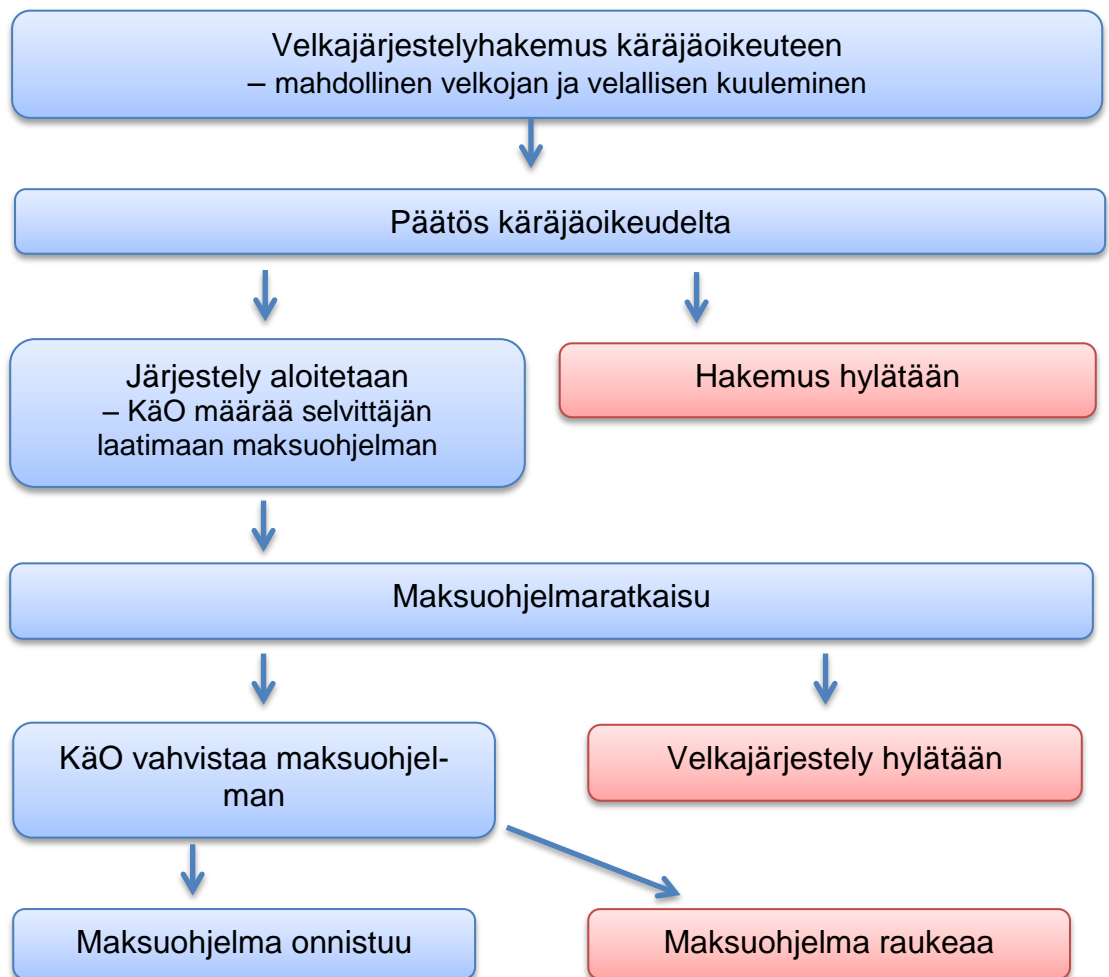
nuksella. Ainoastaan elatusmaksut ja asuntolainan korot voi maksaa. Uudet velat kuten vuokra, sähkölaskut ja puhelinlaskut velallisen tulee myös hoitaa. Maksukiellon vuoksi säästyneet varat velallisen tulee säästää maksaakseen selvittäjän palkkio sekä maksuohjelman mukaisia velkoja. (Uitto 2010, 113–115, 117.)

Käräjäoikeuden vahvistamasta maksuohjelmasta käy ilmi velkajärjestelyn kannalta keskeiset ja tärkeät asiat, velallisen varallisuus jota ei ole muutettava rahaksi tai varallisuus, joka on muutettava rahaksi ja miten kertyvät varat käytetään. Maksuvaralaskelmassa huomioidaan velallisen tulot sekä tulonkehitys, välttämättömät elinkustannukset sekä elatusvelvollisuudesta aiheutuvat menot. Näin saadaan velalliselle kuukautta kohden maksuvara, jolla hänen tulee suorittaa velkojaan maksuohjelman mukaiset osuudet velkojille. Maksuohjelmasta käy ilmi velkojen maksuaikataulu, maksuohjelman kesto sekä oikeudenkäyntikuluja ja selvittäjän palkkiota koskevat ratkaisut. (Uitto 2010, 225–226.)

Maksuohjelma vahvistetaan ja maksuvara lasketaan velalliselle sen elämäntilanteen mukaan, mikä hänellä hakemisen ja velkajärjestelyn aloittamisen aikana on. Ohjelma vahvistetaan useaksi vuodeksi kerrallaan. Kuitenkin tilanne voi muuttua, tulot voivat nousta ja velalliselle voi tulla lisäsuoritusvelvollisuus maksuohjelman aikana. Mikäli velallinen saa kertaluonteisen suorituksen, jonka summa ylittää 1000 euroa, on hänen suoritettava siitä velkojilleen 1000 eurosta ylimenevä osuus. Mikäli taas velallisen vuosittaiset tulot kasvavat vähennettyinä tulon hankkimisesta aiheutuneilla kuluilla kalenterivuoden aikana yli 970 euroa, joka on vuoden 2014 raja, on hänen maksettava 970 euron ylimenevästä osasta puolella velkojaan. Maksuohjelman aikana tarkastellaan vuosittain velallisen nettotuloja ja mikäli kasvu jää alle rajan, ei lisäsuoritusvelvollisuutta synny. Huomioitava on, että euromääräinen raja muuttuu kalenterivuosittain. (Uitto 2010, 226–230.)

Velallisen on noudatettava maksuohjelmaa aikataulun mukaisesti ja hänen on suoritettava velkojilleen ohjelmassa määrätyt suoritukset. Seuranta on velkojien vastuulla ja velkojilla onkin oikeus saada tietoja velallisesta verottajalta, työvoimatoimistosta sekä ulosotosta. (Uitto 2010, 237–238).

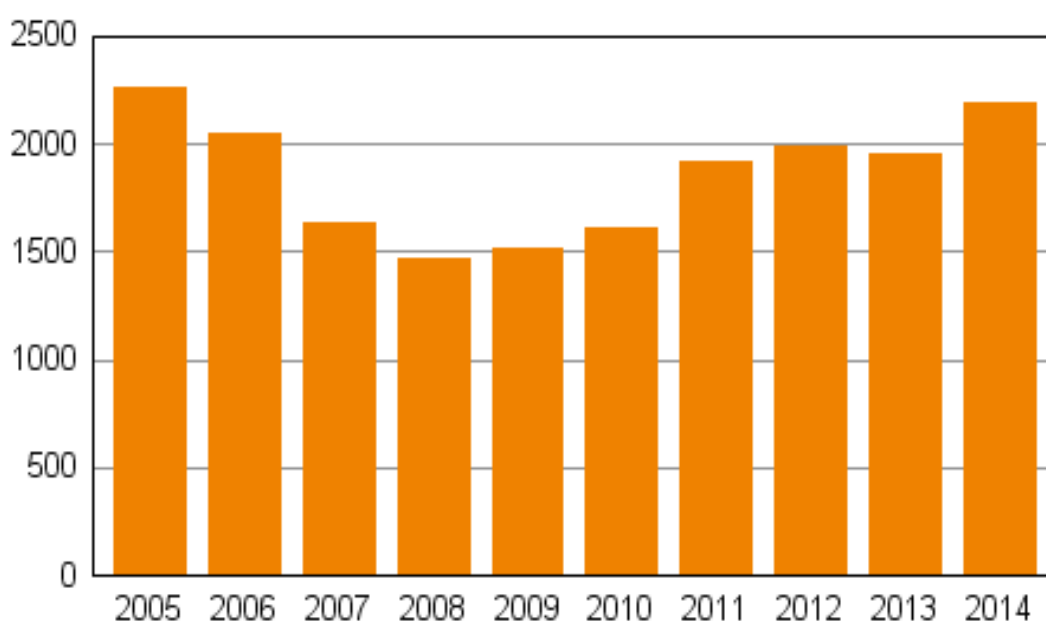
Velallinen voi saada myös lisäsuorituskirjeitä velkojiltaan, suurimmat perintätoimistot kuten Lindorff ja Intrum Justitia valvovat hyvinkin tarkkaan velkajärjestelyssä olevan velallisen ansionkehitystä. Mikäli velallisen maksukyky heikkenee olennaisesti, voidaan maksuohjelmaan hakea käräjäoikeudelta muutosta. Mikäli velallinen ei noudata maksuohjelmaa eikä ole halukas korjaamaan tilannetta, voi velkoja käyttää maksuohjelmaa täytäntöönpanoperusteena tai hakea maksuohjelmaa raukeamaan. Tuomioistuin voi määrätä maksuohjelman raukeamaan, tämä edellyttää velallisen laiminlyöntiä ja maksuohjelman noudattamatta jättämisen ilman hyväksyttävää syytä. (Uitto 2010, 246.)



Kuvio 7. Velkajärjestelyhakemuksen eteneminen

Yksityishenkilön velkajärjestelyhakemusten määrät käräjäoikeuksiin ovat nousussa. Viimeisimmän tilastokeskuksen 8/2014 (kuvio 8) julkaiseman tutkimuksen mukaan käräjäoikeuksiin jätettiin tammi – kesäkuussa 2014 2193

kappaletta yksityishenkilön velkajärjestelyhakemusta, joka on 239 kappaletta ja 12 % enemmän kuin edellisenä vuonna samana ajankohtana. Lapin maakunnan määrät olivat vastaavana ajankohtana lähes kaksinkertaistuneet. Vuonna 2013 määrä oli 88 kappaletta kun taas vuonna 2014 samana ajankohtana määrä oli 159 kappaletta. (Tilastokeskus 2014.) Itä-Lapin kuntien alueella vuonna 2013 yksityishenkilön velkajärjestelyyn päädyttiin 33 tapauksessa ja vuonna 2014 15 tapauksessa. Vuoden 2014 lopullinen määrä ei ole vielä tiedossa, koska hakemuksia on kesken käsittelyn käräjäoikeudessa ja vuottakin vielä neljä kuukautta jäljellä.



Kuvio 8. Yksityishenkilöiden velkajärjestelyt Suomessa 2014 (Tilastokeskus)

5.4 Kirkon akordiavustus

Akordirahasto on syntynyt kirkon diakoniarahaston yhteyteen, rahaston avulla pyritään auttamaan velkaantuneita siinä tapauksessa, kun muuta vaihtoehtoa ei ole (Kirkon tiedotuskeskus 2001). Akordi tarkoittaa sopimusta velkojan ja velallisen välillä, velan osittaista anteeksi antamista tai velan kohtuullistamista. Velkaneuvojaa tarvitaan yhteistyökumppaniksi sovittelussa ja velkojen kartoittamisessa. Diakoniatyöntekijän kanssa kartoitetaan hakijan kokonaistilanne ja diakoniset perusteet mahdolliseen avustuksen myöntämiseen. Päädyttäessä tekemään avustushakemus, diakoniatyöntekijä tekee sen ja lähettää Kirkon diakoniarahastoon, Oulun hiippakunnan alueella Pohjoiseen neu-

vottelukuntaan. Hakemukseen liitetään velkaneuvojan laatima ehdotus sovitelusta. (Sakasti 2014.)

Kirkon diakoniarahaston kanssa ei yksityishenkilö voi suoraan asioida, vaan hänen täytyy sopia tapaaminen paikallisseurakunnan diakoniatyöntekijän kanssa. Ensisijaisesti pyritään löytämään apua sosiaalitoimen, velkaneuvonnan ja muiden paikallisten auttajatahojen kautta. Kirkon diakoniarahaston tehtävä on yhdessä seurakuntien kanssa avustaa yllättäviin taloudellisiin vaikeuksiin tai hätätilanteisiin joutuneita yksityishenkilöitä tai perheitä. Avustuksen toimintatavoitteena on auttaa velallinen vaikean taloudellisen tilanteen yli, jonka jälkeen avustuksen saaja selviää eteenpäin joko omin voimin tai yhteiskunnan avun turvin. (Sakasti 2014.)

5.5 Ulosotto

Ulosotto voi olla myös yksi vaihtoehto velkojen pois maksamisessa, jos velkoja on useita ja velallinen kykenee maksamaan velkojaan ulosoton kautta. Voi myös olla jokin tilapäinen syy, ettei velallinen ole päässyt velkajärjestykseen muilla keinoin, tällöin ainoaksi vaihtoehdoksi jää ulosotto. Ulosottokaaren neljännen luvun 59 §:n mukaan ulosottomies voi ulosmittauksen sijasta vahvistaa velalliselle kirjallisen maksusuunnitelman. Tällaista käytäntöä voidaan soveltaa, mikäli velallisen maksukyky on olennaisesti heikentynyt sairauden, työttömyyden tai muun erityisen syyn vuoksi. Ulosottokaaren neljännen luvun 51§ käsittelee tätä olennaisesti heikentynyttä maksukykyä. Sopimuksella voidaan rajoittaa ulosoton määrää sekä kestoja ja ulosottomies voi antaa velalliselle luvan suorittaa sopimuksen mukaiset maksut. (Ulosottokaari 15.6.2007/705, 51§, 59 §.)

Osa velallisia suosii ulosottomenetelmää velkojensa maksamisessa, tämä on hyvä keino tilanteessa, jossa ei haluta työnantajalle eikä palkanlaskentaan tietoa, että henkilön velkoja on ulosotossa tai jonkin muun tilapäisen syyn vuoksi. Ulosoton kautta maksaminen vaatii luottamusta ulosottomiehen ja velallisen välillä, suoritukset tulee hoitaa säännöllisesti ja sopimuksen mukaisesti. Ulosottokaaren 52 ja 53 § mukaisesti velallisen ulosmittaus on keskeytettävä määräajaksi. Velallisen tulorajamittauksessa hänelle on annettava

kaksi vapaakuukautta vuosittain ja muilla perusteilla enintään yhteensä kolme kuukautta vuosittain. Mikäli hakija suostuu, voidaan vapaakuukausia vuosittain antaa enintään kuusi. (Ulosottoaari 15.6.2007/705, 52§, 53§.)

Velkojen maksaminen ulosoton kautta voi olla hyvä keino parantaa mahdollisuuksia päästä myöhemmin velkajärjestelyyn. Kun hoitaa velvoitteensa ulosottoon, osoittaa samalla kykynsä selviytyä velkajärjestelystäkin. Toisaalta tulot voivat olla niin pienet, ettei niistä voida lainkaan ulosmitata eikä ulosmittattavaa omaisuuttakaan ole. Tällöin tärkeintä on huolehtia vuokrasta ja muista elämiseen liittyvistä laskuista niin, ettei enää synny uutta velkaa maksamattomista laskuista. (Takuu-Säätiö 2014.) Ulosotosta pitää velalliselle jäädä suojaosuus, joka 1.1.2014 alkaen on ollut yksinäisellä henkilöllä 677,70 €/kk, suojaosuutta lisää 8,11 €/kk jokainen huollettava (Oikeus 2014).

5.6 Velkojen vanhentuminen

Ulosotossakaan ei voida velkoja periä loputtomiin, sillä yleinen velan vanhentumisaika on kolme vuotta. Se kuitenkin pitenee kolmesta vuodesta viiteen vuoteen, mikäli velasta on annettu ulosottooperuste, joka haetaan käräjäoikeudelta. Julkisoikeudellisilla maksuilla, kuten verot ja sakot, elatusapu sekä Kelan perimät lapsen elatustukisaatavat, on erityinen vanhentumisaika, ne vanhenevat lopullisesti jo viidessä vuodessa. Kyseiset saatavat ovat suoraan ulosottokelpoisia. Se tarkoittaa sitä, ettei velkojan tarvitse hakea tällaisesta saatavasta erillistä maksutuomiota tuomioistuimesta voidakseen periä sitä ulosoton kautta. Erityistä vanhentumisaikaa ei voida katkaista, vaan nämä velat vanhentuvat lopullisesti viiden vuoden määräajan jälkeen. Luonnollisen henkilön velat vanhentuvat lopullisesti määräajan kuluttua. Tavallisesti tämä määräaika on 15 vuotta, mutta jos velkojana on luonnollinen henkilö tai velka perustuu rikokseen, josta on tuomittu vankeutta tai yhdyskuntapalvelua, määräaika on 20 vuotta. (Laki velan vanhentumisesta 15.8.2003/728.)

6 AJANKOHTAISASIAT

6.1 Velkajärjestelylain tarkistaminen, lakimuutosesitys

Oikeusministeriö asetti 6.11.2012 työryhmän, jonka tehtävänä oli laatia ehdotukset yksityishenkilön velkajärjestelystä annetun lain uudistamiseksi sekä ehdottaa tarvittavat muutokset muihin lakeihin. Työryhmä luovutti valmiin mietintönsä esityksineen 21.11.2013. Mietinnön nimeksi tuli Velkajärjestelylain tarkistaminen, mietintöjä ja lausuntoja 59/2013. Mietintö on laadittu hallituksen esityksen muotoon ja siinä ehdotetaan tarkistettavaksi yksityishenkilön velkajärjestelystä annettua lakia. Tärkeimmät muutosehdotukset liittyvät velkajärjestelyn käytön lisäämiseen sekä menettelyn yksinkertaistamiseen. Tavoitteena olisi parantaa yksityisten elinkeinon- ja ammatinharjoittajien pääsyä velkajärjestelyyn ja samalla mukaan otettaisiin elinkeinotoiminnasta aiheutuneet velat. Myös työttömien ja erityisesti nuorten työttömien pääsyä velkajärjestelyyn nopeutettaisiin. Velkajärjestelyn esteperusteissa huomiota kiinnitettäisiin velallisen toiminnan lisäksi luotonantajan toimintaan. Pieni muutos tulisi myös omistusasunnon säilyttämistä koskevaan säännökseen, laskentatapaa tavallisten velkojen kertymän osalta muutettaisiin, niin ikään lisäsuoritusvelvollisuutta tarkistettaisiin korottamalla alarajaa. Tuomioistuinmenettelyä on tarkoitus yksinkertaistaa ja tiedoksiannoissa olisi tarkoitus siirtä käyttämään sähköpostia. (Oikeusministeriö 2013.)

Eduskunnalle annettiin kevätistuntokaudella 12.6.2014 esitys laiksi yksityishenkilön velkajärjestelystä annetun lain muuttamisesta ja eräksi siihen liittyviksi laeiksi. Lain tavoitteena on päivittää velkajärjestelylaki vastaamaan muutosta, joka on tapahtunut luotonannossa. Kun ylivelkaantuminen aiemmin johtui yritys-, takaus- tai asuntoveloista, se nykyisin on seurausta kulu- tusluotoista, pikavipeistä ja maksamattomista laskuista. (Oikeusministeriö 2014.)

Lakiesityksen mukaan yksityisten elinkeinon- ja ammatinharjoittajien pääsyä velkajärjestelyyn aiotaan helpottaa. Nykyisen lain mukaan ei voida järjestellä elinkeinotoimintaan liittyviä velkoja, vaan yrittäjän on joko lopetettava yritys- toimintansa tai haettava yritys saneeraukseen. Uuden lain mukaan yksityisiä ja elinkeinotoiminnan velkoja voitaisiin järjestellä, mikäli yritystoiminta on pie-

nimuotoista ja perustuu yrittäjän omaan työpanokseen. Yhtiömuotoisia yrityksiä laki ei edelleenkään koskisi. (Oikeusministeriö 2014.)

Työttömien pääsyä velkajärjestelyyn nopeutettaisiin, työtön voisi päästä velkajärjestelyyn jo puolentoista vuoden työttömyyden jälkeen. Nykyisin aika on ollut kaksi vuotta. Termi kevytmielinen velkaantuminen korvattaisiin sanoilla piittaamaton ja vastuuton velkaantuminen. Velallisen ikä sekä luotonantajan toiminta tulisi ottaa huomioon arvioitaessa velkaantumisen moitittavuutta. Lakiesityksessä edellytetään, että luotonantaja toimii vastuullisesti ja arvioi kuluttajan maksukyvyn ennekuin myöntää luoton. (Oikeusministeriö 2014.)

Esityksen mukaan sitä osuutta, jonka velallinen saa pitää itsellään hankkiesaan lisätuloja, korotettaisiin. Esityksessä halutaan lisätä myös vapaakuukausien määrää, kun maksuohjelman kesto ylittää kolme vuotta. Velallisen taloudellisen tilanteen selvittämisen tulisi tapahtua jo talous- ja velkaneuvonnassa, maksuohjelma vahvistettaisiin tuomioistuimessa velkojien enemmistön suostumuksella. Velkajärjestelymenettelyä yksinkertaistettaisiin siten, että velan määrä maksuohjelmassa määräytyisi jo velkajärjestelyhakemuksessa käytetyn saldopäivän mukaan. Tiedotteet ja lausumat lähetetään nykykäytännön mukaan postitse, uuden esityksen mukaan käytettäisiin sähköpostia. (Oikeusministeriö 2014.)

Omistusasuntonsa säilyttävän velallisen olisi jatkossa maksettava muita kuin vakuusvelkojaan viiden vuoden ohjelman mukaisesti, vaikka ohjelma kestäisi kolme vuotta. Näin taattaisiin velkojien kannalta oikeudenmukaisempi laskentatapa. Esityksessä ehdotetaan vielä lakiin mukaan otettavaksi säännöksiä velan lopullisesta vanhenemisestä, vanheneminen laskettaisiin velan eräännyttämisestä. Velan vanhenemisaika olisi 20 vuotta ja mikäli velkojana on luonnollinen henkilö, se olisi 25 vuotta. Tämä säännös koskisi luonnollisen henkilön rahavelkaa. Tämän lainmuutoksen myötä kaikille veloille tulisi vanhenemisaika. Jotta velkajärjestelylakiuudistus toteutuu, vaatii se eduskunnalta talous- ja velkaneuvonnan määrärahojen korotusta. Esitys liittyykin syksyllä eduskunnalle annettavaan vuodelle 2015 tehtävään talousarvioesitykseen. (Oikeusministeriö 2014.)

6.2 Talous- ja velkaneuvonnan arvioinnin tilanne

Työ- ja elinkeinoministeriö asetti 15.9.2008 oikeustieteen tohtori Kirsti Rissanen arvioimaan talous- ja velkaneuvonnan toimivuutta ja sen kehittämistarpeita. Selvityksessä otettiin yhtenä vaihtoehtona huomioon talous- ja velkaneuvonnan yhdistäminen johonkin jo toimivaan järjestelmään. Nykyisessä yhteiskunnassamme talous- ja velkaneuvontapalvelut ovat löytäneet oman, vakiintuneen paikkansa ja niille on todettu olevan jatkuvaa tarvetta. (Rissanen 2009.)

Rissanen työryhmän mukaan valtiolta tuleva rahoitus talous- ja velkaneuvonnan järjestämiseen ei nykyisellään riitä. Neuvonnan organisaatio ei ole järjestelmällistä, eivätkä kaikki asukkaat ole tasa-arvoisessa asemassa saamaan tasalaatuisia palveluita. Talous- ja velkaneuvojien koulutus ja palkkauskään eivät kulje linjassa, on erilaisia koulutustaustoja ja sitä myöden myös palkat vaihtelevat. Siksi tärkeimpinä haasteina onkin saada tasalaatuinen palvelu kaikille kuntalaisille mahdolliseksi sekä neuvojien ammattitaito ja koulutus samanlaisiksi. Myös yhteistyötaidot muiden sidosryhmien kanssa sekä taito kohdata asiakas koetaan tärkeäksi koulutuksen aiheeksi. (Rissanen 2009.)

Ensimmäisenä ehdotuksena Rissanen työryhmällä on siirtää talous- ja velkaneuvontapalvelut oikeusaputoimistoihin oikeusavun ja holhoustoimen rinnalle. Näin yhdenmukaistettaisiin talous- ja velkaneuvonnan hajanaisuus ja palvelut olisivat kaikkien saatavilla. Toisena ehdotuksena valtion tulisi lisätä rahoitustaan, nykyinen rahoitus on riittämätön ja kunnat kattavat suuren osan kuluista. Asiainhallintajärjestelmääkin tulisi kehittää ja yhdenmukaistaa, myös lisähenkilöstöä tulisi voida palkata. Kunnille, jotka haluaisivat edelleen itse järjestää omana palvelunaan talous- ja velkaneuvontapalvelut, tulisi se mahdollistaa pitkäaikaisella sopimuksella ja valtion tulisi korvata siitä aiheutuvat kulut. Talous- ja velkaneuvonnan kehittäminen sekä ohjaus, johto ja valvonta siirrettäisiin oikeusministeriön alaisuuteen. (Rissanen 2009.)

Samoin Rissanen työryhmän mukaan tulisi perustaa työryhmä talous- ja velkaneuvonnan koordinoimiseksi talouskasvatukseen ja sosiaali- ja terveystoimen yhteyteen. Ryhmä toimisi yhdessä oikeusministeriön, opetusministeriön

sekä työ- ja elinkeinoministeriön kanssa. Kilpailu- ja kuluttajaviraston organisoisi projektin, jossa yhdenmukaistettaisiin talous- ja velkaneuvonnan työtavat ja toimintaperiaatteet. Suunnitelmissa olisi myös talous- ja velkaneuvojien ammattitutkinto, joka olisi pätevyysvaatimuksena uusille neuvojille. (Rissanen 2009.)

Yleistä talousneuvontaa tulisi kehittää sekä eri toimijoiden yhteistyötä lisätä. Valtion tukea tulisi lisätä niille kansalaisjärjestöille, jotka organisoidun talous- ja velkaneuvonnan ulkopuolella avustavat velkaantuneita heidän toiminnan tukemiseksi. Lisäksi ehdotetaan sosiaalisen luotonuksen käyttöönottoa kaikkiin kuntiin, luotoissa voisi olla Finnveran takaus, näin kuntien riskit pienenisivät. Tällä tavalla voitaisiin lisätä myös Takuu-Säätiön mahdollisuuksia järjestelylainojen yhteydessä. Virallisen velkajärjestelyn lisäsuorituksen uudelleenarviointi sekä kevyemmän ulosottovelkajärjestelyn mahdollisuudet tulisi myös tutkia. (Rissanen 2009.)

7 TIEDONHANKINNAN TOTEUTUS

7.1 Tiedonhankinnan menetelmät

Tässä osiossa kerrotaan opinnäytetyön tiedonhankinnan toteuttamisesta sekä käytetyistä tiedonhankintamenetelmistä. Aluksi esitellään triangulaation käyttämistä tiedonhankinnassa ja seuraavaksi empiirisen tiedon hankkimisessa käytettyä teemahaastattelua. Valmiiksi jo olemassa olevaa talous- ja velkaneuvonnan primaari- ja sekundaarineistoa läpikäymällä etsittiin tietoa velkaantumisesta sekä ratkaisusta, joihin neuvonnassa päädyttiin.

Opinnäytetyön selvitysosion tiedonhankinnassa käytettiin sekä laadullisia, että määrällisiä menetelmiä, triangulaatiota. Tutkimuksen validiutta eli pätevyyttä ja luotettavuutta voidaan tarkentaa sekä määrällisessä, että laadullisessa tutkimuksessa käyttämällä useita menetelmiä. Tutkimusmenetelmien yhteiskäytöstä on käytössä termi triangulaatio. 1970 Denzin oli termin varhaisia käyttäjiä ja jaotteli triangulaation neljään tyyppiin. Metodologinen tai metodinen triangulaatio tarkoittaa edellä mainittua useiden menetelmien käyttöä samassa tutkimuksessa. Tutkijatriangulaatio tarkoittaa, että tutkimukseen osallistuu useita tutkijoita sen eri vaiheissa. Teoreettinen triangulaatio tarkoittaa, että tutkimuksen kohteena olevaa ilmiötä lähestytään eri teorioiden näkökulmasta. Aineistotriangulaatiossa saman ongelman ratkaisemiseksi kerätään erilaisia tutkimusaineistoja. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 233.)

Kvantitatiivisessa eli määrällisessä menetelmässä tehdään päätelmiä, jotka perustuvat havaintoaineiston tilastolliseen analyysiin. Kvalitatiivisen eli laadullisen tutkimuksen tyypillisiä piirteitä on, että tutkimus on luonteeltaan kokonaisvaltaista tiedon hankintaa ja aineisto kootaan todellisissa tilanteissa. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa suositaan ihmistä tiedonkeruun instrumenttina. (Hirsjärvi ym. 2009,140,164.)

Empiirinen eli kokemuseräinen tiedonhankinta perustuu tutkimuskohteen havainnointiin ja mittaamiseen. Tutkijan on mietittävä ennalta konkreettisia järjestelyjä ja päätettävä selvitystyön menettelytavoista. Seuraavista tärkeistä käytännön seikoista on yleensä päätettävä. Kerätäänkö aineisto itse, vai on-

ko olemassa valmis aineisto. Mikäli aineisto kerätään itse, on valittava metodi tai menetit. Ketkä ovat selvitystyön kohteena, miten tutkittavat valitaan, miten heidät tavoitetaan, millainen aikaulottuvuus tarvitaan. On päätettävä keiden kanssa on neuvoteltava järjestelyistä, hankittava materiaali ja laskettava kustannukset. (Hirsjärvi ym. 2009, 177–179.)

Asiakkaiden kokemukset kerättiin teemahaastatteluna valitsemalla satunnaisesti kymmenen velkaneuvonta-asiakasta haastattelun kohteeksi kyselylomaketta (liite 1) apuna käyttäen. Teemahaastattelu sopi tiedonhankintaan hyvin, sillä siinä pyritään huomioimaan ihmisten tulkinnat keskustelunomaisesti ja antamaan vapaalle puheelle tilaa (Saaranen-Kauppinen & Puuniekka 2009). Teemahaastattelut suoritettiin henkilökohtaisissa asiakastapaamisissa talous- ja velkaneuvontatilassa kesä-elokuun 2014 aikana. Tutkittavaan määrään ja menetelmään päädyttiin, koska aikataulu tutkimuksen toteuttamiseen oli suhteellisen lyhyt. Neljälle yhteistyökunnalle kysely (liite 2) lähetettiin postitse, vastaukset saatiin kolmelta kunnalta. Kyselyt kunnille toteutettiin myös kesä-elokuun 2014 aikana.

Kyselyssä voidaan kysymyksiä muotoilla monella tavalla. Yleensä käytössä on kolme eri muotoa, avoimet kysymykset, monivalintakysymykset ja asteikkoihin perustuvat kysymykset. Teemahaastatteluun asiakkaille laatimamme kysymykset olivat kolme monivalintakysymystä ja yksi avoin kysymys. Yhteistyökunnille postitse lähetetty kysymyssarja sisälsi kolme avointa kysymystä. Käyttämällä kyselymenetelmää säästää aikaa ja vaivaa. Menetelmällä voidaan myös arvioida aikataulu ja kustannukset aika tarkasti. (Hirsjärvi ym. 2009, 195–208.)

Empiirisen aineiston lisäksi käytettiin taustatietojen keräämiseen tilastoaineistoa toteutuneista asiakaskontakteista. Vastauksia velkaantumisen syihin, velkaneuvonnan toteutumiseen ja käytettyihin velkajärjestelykeinoihin etsittiin jo olemassa olevasta talous- ja velkaneuvonnan primaari- ja sekundaariaineistoista. Niitä on tallennettu vuoden 2013 maaliskuusta alkaen. Primaariaineisto on tutkijan keräämä oma empiirinen havaintoaineistonsa, joka sisältää välitöntä tietoa tutkimuskohteesta ja sekundaariaineisto on muiden keräämää aineistoa (Hirsjärvi ym. 2009, 186). Tiedot päädyttiin etsimään kahdeltakym-

meneltä asiakkaalta satunnaisotantana. Todettiin, että tällä aikataululla otanta on riittävä antamaan kokonaiskuva asiakaskunnasta. Selvitystyössä käytetty aineisto on suhteellisen lyhyeltä ajalta, mutta antanee kuitenkin viitteitä oikeaan suuntaan.

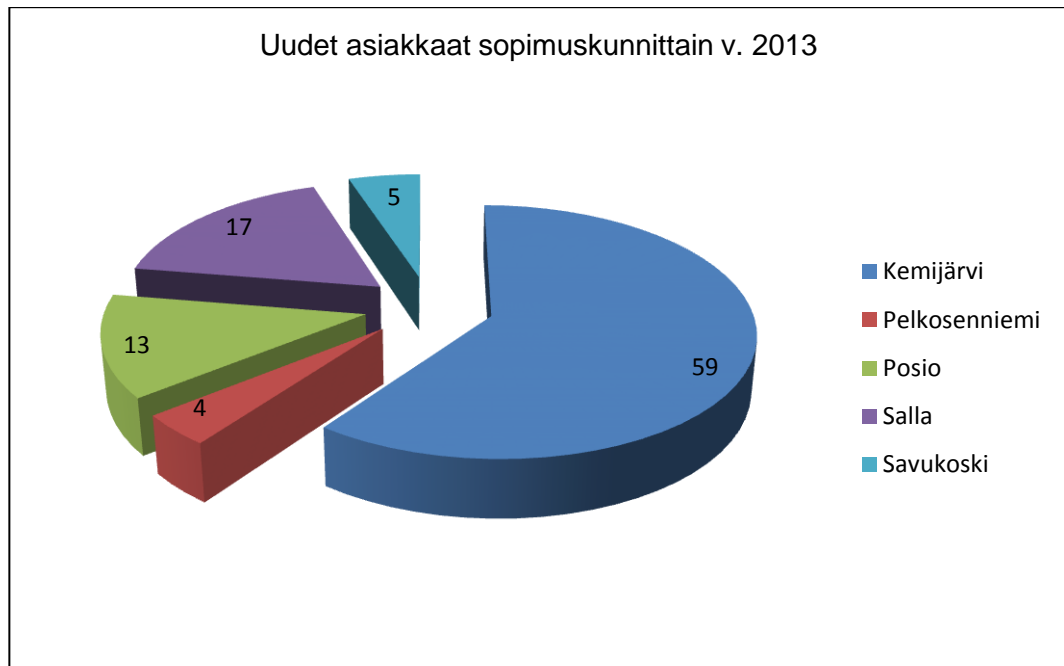
7.2 Haastatteluaineisto

Selvitettäessä asiakkaiden kokemuksia talous- ja velkaneuvonnasta käytettiin toteutukseen teemahaastattelua. Teemahaastattelu valittiin aineiston kokoamiseksi, koska siinä voidaan edetä väljästi ja keskustelunomaisesti kohti ennalta suunniteltua teemaa. Kyselylomake, jossa oli rajatut kysymykset ja aihe, laadittiin mahdollisimman yksiselitteiseksi ja vastausvaihtoehdot helposti analysoitaviksi. Asiakkailta kysyttiin aluksi heidän halukkuuttaan osallistua kyselyyn. Heille myös kerrottiin, että he voivat antaa tietonsa luottamuksellisesti niin ettei vastaajan henkilöllisyys käy ilmi vastauslomakkeesta. Osa asiakkaista antoi vastaukset heti haastattelutilanteessa vuorovaikutteisesti, osa halusi vastata kysymyksiin omassa rauhassa ja palauttaa kyselylomakkeen postitse määräaikaan mennessä.

7.3 Aineiston analysointi

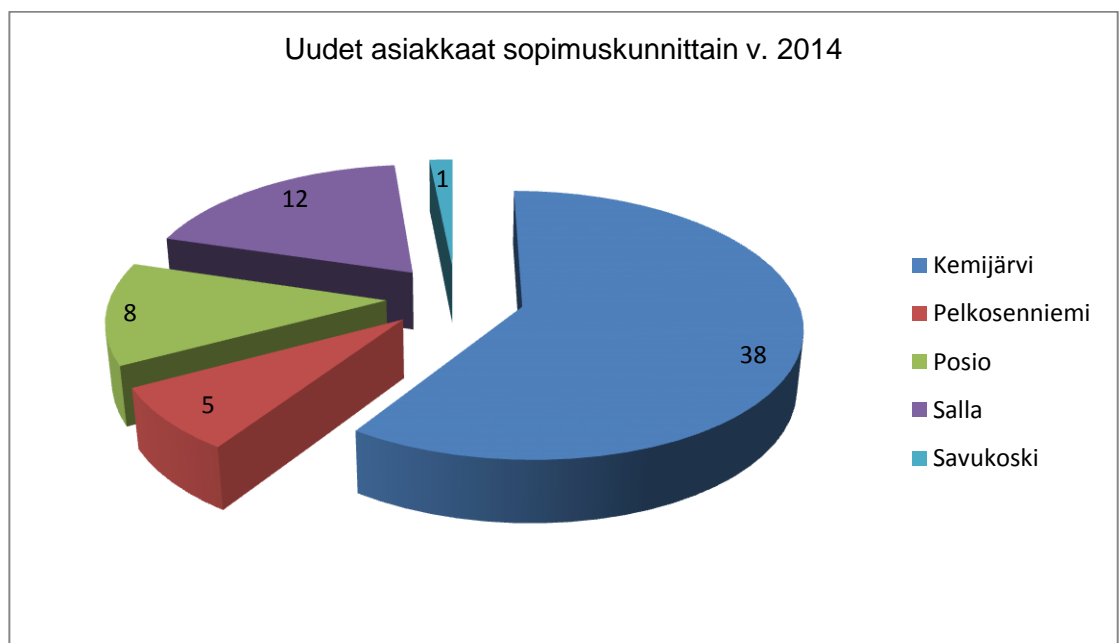
7.3.1 Asiakkaiden määrä ja jakautuminen kunnittain

Primaari- ja sekundaariaineiston perusteella selvitettiin talous- ja velkaneuvonnan asiakkaiden kokonaismäärä sekä jakautuminen kunnittain. Aikavälillä 1.3.2013 – 31.12.2013 tuli uusia asiakkaita Itä-Lapin alueen talous- ja velkaneuvontaan yhteensä 98 henkilöä (kuvio 9). Asiakkaita tuli eniten Kemijärven kaupungin alueelta, 59 henkilöä, Sallan kunnasta 17 henkilöä, Posion kunnasta 13 henkilöä, Savukosken kunnasta 5 henkilöä ja Pelkosenniemen kunnasta 4 henkilöä. Henkilökohtaista palvelua eli asiakastapaamisia oli kaikkiaan 140, lisäksi kirjallista neuvontaa 6 kpl, puhelinneuvontaa 90 kpl ja sähköpostitse tapahtuvaa neuvontaa 15 kpl. Useimmat asiakkaat, joiden neuvonta tapahtui kirjallisesti, puhelinneuvontana tai sähköpostilla olivat maantieteellisesti etäällä Kemijärven toimipisteestä.



Kuvio 9. Uusien asiakkaiden jakaantuminen kunnittain vuonna 2013

Seuraavana vuonna aikavälillä 1.1.2014 – 31.8.2014 tuli uusia asiakkaita velkaneuvontaan 64 henkilöä (kuviokuva 10). Kunnittain asiakasmäärät noudattavat samaa linjaa kuin edellisenäkin vuonna. Henkilökohtaista palvelua eli asiakastapaamisia oli kaikkiaan 105, lisäksi kirjallista neuvontaa 17 kpl, puhelinneuvontaa 93 kpl ja sähköpostitse tapahtuvaa neuvontaa 30 kpl.

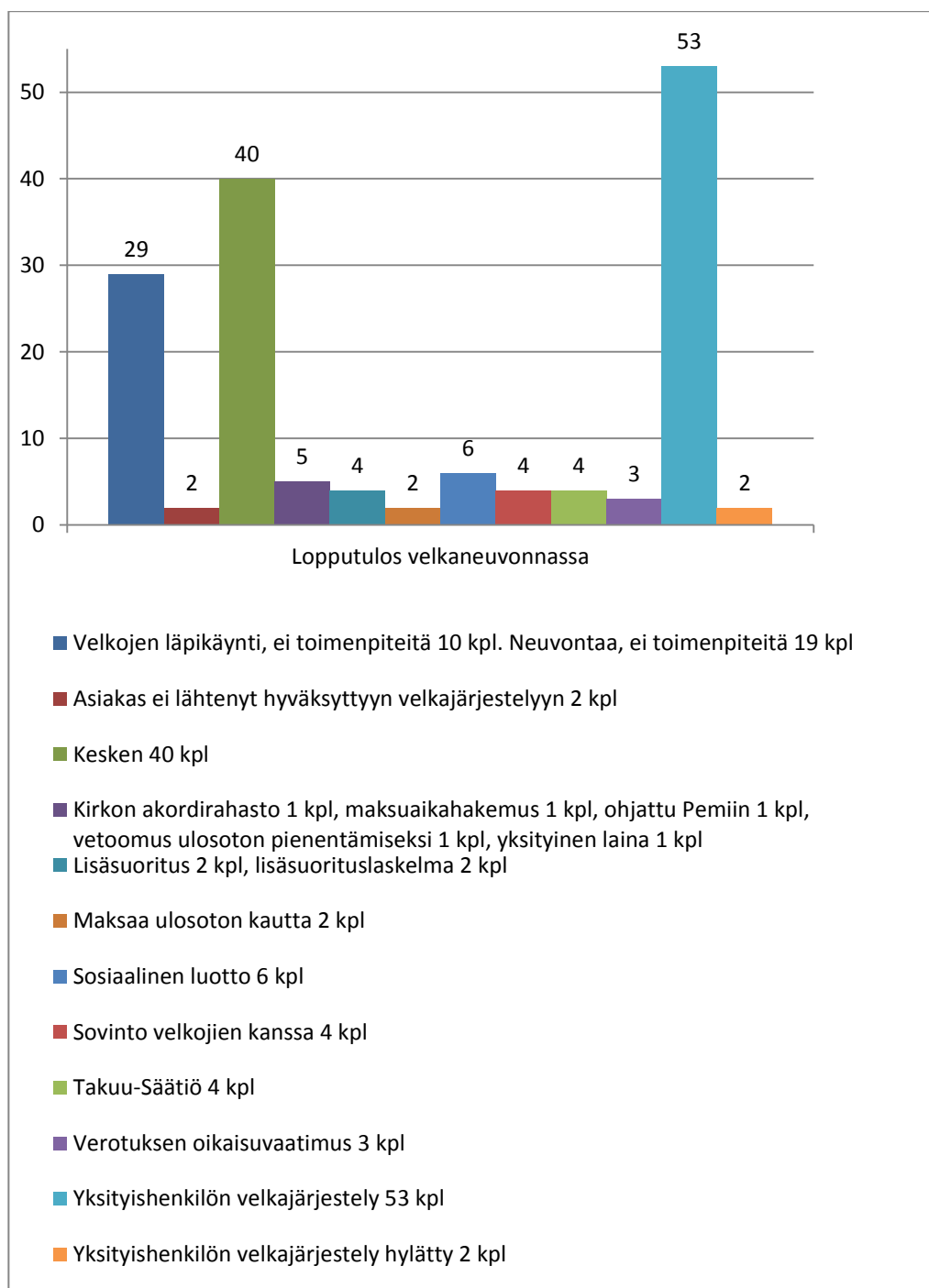


Kuvio 10. Uusien asiakkaiden jakaantuminen kunnittain vuonna 2014

7.3.2 Päätökset, ratkaisut, keinot

Primaari- ja sekundaariaineiston perusteella selvitettiin, millä keinoin asiakkaiden velkaongelmia lähdettiin ratkaisemaan. Asiakkaiden kanssa käytyjen keskusteluiden, velkamäärien ja mahdollisten ratkaisukeinojen vertailujen tuloksena asiassa edettiin velallisen haluamalla tavalla (kuvio 11). Se voi olla vapaaehtoinen järjestely eli sopiminen velkojien kanssa maksusuunnitelmasta, käräjäoikeuden myöntämä yksityishenkilön velkajärjestely, Takuu-Säätiön takaus järjestelyluotolle, sosiaalinen luotto tai ulosoton kautta maksaminen. Muutamia verotuksen oikaisuvaatimuksia oli myös tehty sekä yksi ohjattu hakemaan Kirkon Akordia, se on kylläkin hyvin harvinainen ja viimekädessä käytetty keino. Se johtuu siitä, että kirkon Akordia haettaessa pitää olla kaikki muut keinot kokeiltu ensin. Asiakkaat, joiden velkaantuminen johtui pelaamisesta, ohjattiin hakemaan apua peliriippuvuuteen antamalla yhteystiedot perhe- ja mielenterveysklinikalle.

Ratkaisuprosessi kokonaisuudessaan voi viedä aikaa muutamasta viikosta kuukausiin ja vuosiin, riippuen lopputuloksesta. Yksityishenkilön velkajärjestely voi yleensä kestää kolmesta vuodesta viiteen vuoteen. Tässä ajassa asiakas maksaa velkojaan käräjäoikeuden vahvistaman maksuohjelman mukaan. Mikäli asiakkaalla ei ole maksuvaraa, hän voi saada niin sanotun nol-la-maksuohjelman joka kestää yleensä viisi vuotta. Mikäli asiakas haluaa säilyttää velkajärjestelyssä asuntonsa, voi maksuohjelma kestää parikymmentä vuotta ja ylikin. Ratkaisut ovat aina yksilöllisiä, kahta samanlaista tapausta ei ole. On myös olemassa tilanteita, että asiakas ei olekaan lähtenyt käräjäoikeuden vahvistamaan yksityishenkilön velkajärjestelyyn, vaikka hakemukset on hyväksytty ja maksusuunnitelmat tehty. Voi olla että maksuohjelmassa on määrätty omaisuutta realisoitavaksi velkojen maksamista varten. Tällöin täytyy tietysti kunnioittaa asiakkaan toivetta ja avustaa asiakasta hakemaan maksuohjelman raukeamista käräjäoikeudesta. Kaikki velalliset eivät jaksaitoutua pitkäjänteiseen ja suunnitelmalliseen velkojen lyhentämiseen.



Kuvio 11. Velkojen järjestelykeinot 03.2013 – 08.2014

7.3.3 Nuorten 18 – 29-vuotiaiden osuus velkaneuvonnassa

Primaariaineiston laskennan perusteella vuonna 2013 tuli Itä-Lapin talous- ja velkaneuvontaan 98 henkilöä. Näistä nuorten 18 – 29-vuotiaiden osuus oli 29 henkilöä eli 29,6 %. Vuonna 2014 elokuun loppuun mennessä uusia asiakkaita tuli 55 henkilöä, nuorten osuus kokonaismäärästä oli 18 henkilöä eli 32,7 %. Tutkimuksen perusteella voidaan varovaisesti todeta, että nuorten

osuus kokonaisasiakasmäärästä on nousussa. Nuorten rahahuolien aiheuttajana oli suurimmaksi osaksi pikavipit ja niiden helppo saanti, kunnes maksamattomat vipit aiheuttavat lopulta maksuhäiriömerkinnän ja luottotietojen menetyksen.

Vuodesta 2011vuoteen 2012 on nuorten maksuhäiriömerkintöjen määrä koko maassa kasvanut 34 prosenttia. Vuonna 2012 ajalla tammikuu – huhtikuu rekisteröitiin alle 30-vuotiaille nuorille 32 400 uutta velkomustuomiomerkinettä, joilla on myös mahdollisuus edetä ulosottoon. Riskiryhmässä ovat erityisesti nuoret miehet. Suuri osa näistä velkomistuumioista aiheutuu tili- ja kertaluotoista, verkkokaupan ostoista, puhelinlaskuista tai maksamattomista vuokrasta. Suomen asiakastiedon tekemän tutkimuksen mukaan nuoret ja opiskelijat tekevät eniten heräteostoksia verkossa. Takuusäätiön toiminnanjohtajan Juha Pantzarin mukaan on tapahtunut suuri kulttuurimuutos suhteessa velkaan samaan aikaan kun luotonsaanti on helpottunut. Hänen sanojen mukaan ”Ennen säästettiin ja sitten hankittiin. Nykyään ostetaan luotolla heti, tässä ja nyt.” (Yle Uutiset 2012.)

Asiakastieto Oy:n toimitusjohtaja Jukka Ruuska perääkin positiivisen luottorekisterin perustamista ratkaisuksi luottojen saantiin. Luottorekisteriin luotonantaja merkitsee myöntämänsä luoton ja uusilla luotonantajilla on tarkastusvelvollisuus myönnettyihin luottoihin. Euroopan 23 maassa on käytössä tällainen positiivinen luottorekisteri. Suomen lisäksi sellainen puuttuu myös Ranskasta, Maltalta ja Luxemburgilta. (Yle Uutiset 2012.)

7.4 Lomakekysely

Asiakkaiden kokemuksia asiakaspalvelusta ja velkojen järjestelystä kartoitettiin antamalla kyselylomake (liite 1) kesän 2014 aikana satunnaisesti kymmenelle talous- ja velkaneuvonnan asiakkaalle henkilökohtaisessa kontaktissa. Muutama heistä jätti palautteen saman tien, osa taas halusi antaa palautteen rauhassa ja palautti sen sitten postin mukana.

Kysymykseen ”Miten koit asiakaspalvelun”, kaikki vastasivat saaneensa ystävällisen palvelun ja vastaukset kysymyksiinsä. Yhdessä vastauksessa to-

dettiin ”Tämä ei ole ollut helppo prosessi missään vaiheessa.” ja toisessa ”Hengessä mukana ja kannustava ihminen auttoi jaksamaan ja jaksoi vastata esiin nousseisiin kysymyksiin.” Kolmas vastasi päässeensä pian vastaanotolle ja saaneensa asiallista tukea sekä tunteen, että en sentään ihan toivoton tapaus ole”.

Kysyttäessä asiakkaan yhteydenotosta talous- ja velkaneuvontaan neljä vastaajaa kertoi ottaneensa yhteyttä muun henkilön kehotuksesta, neljä vastaajaa sinniteltään pitkään velkojensa kanssa, yksi ensimmäisen kerran jo ennen monia velkomisia ja yksi saatuaan ensimmäisen/toisen maksuvaatimuksen. Vastaajien kommentteina oli ”Kymmeniä vuosia mietin, jos menisin velkasaneeraukseen ja sitä jos en pääsekään. Ulosottomies kehotti.” Toisessa kommentissa ”Ihan liian myöhään, yritin itse sinnitellä liian pitkään, lähes kaksi vuotta. Tiesin asiasta kyllä, mutta kun ei ollut omalle kohdalle edes harkita, koin tämän viimeisenä vaihtoehtona ja kun en enää mitään muuta apukeinoa löytänyt.”

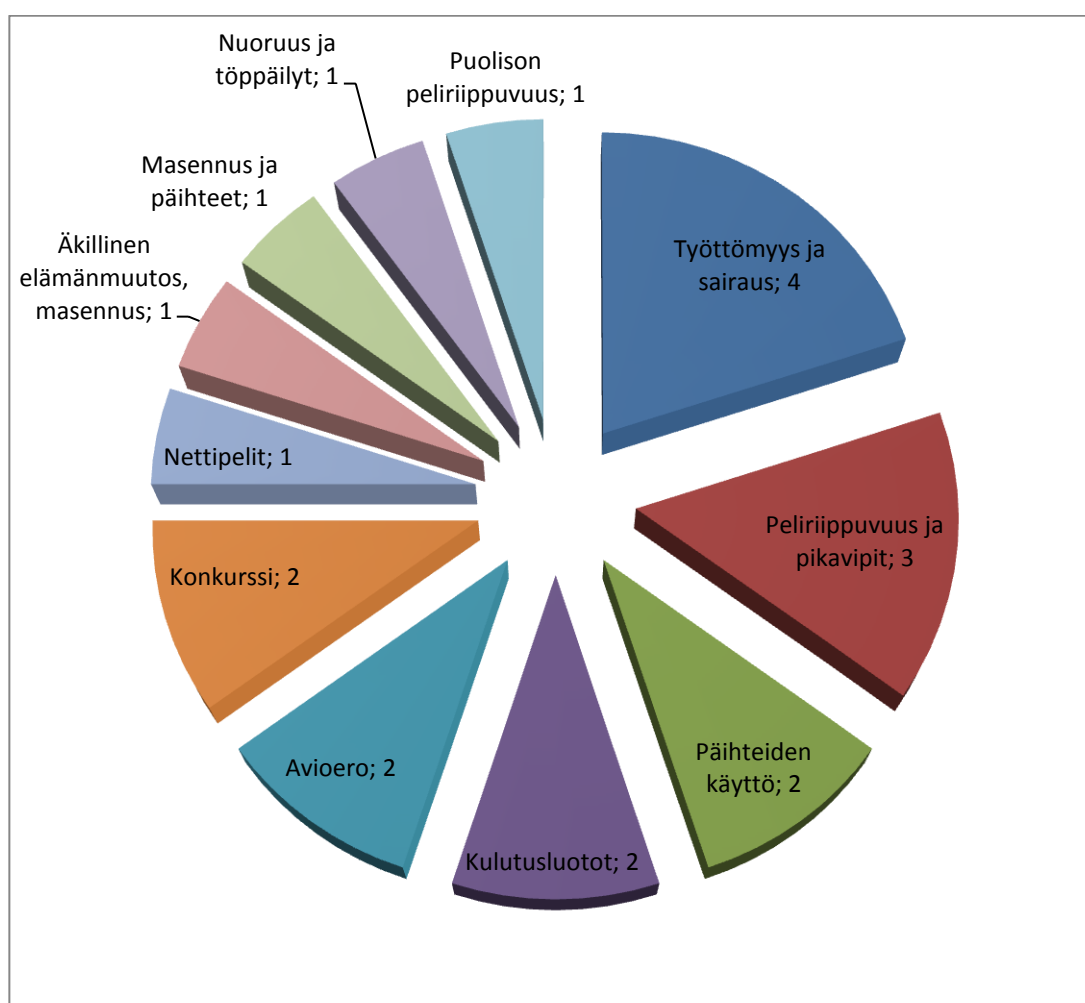
Kysyttäessä asiakkaan tilanteesta velkajärjestelyn aikana tai sen jälkeen vastaajista kolme ilmoitti raha-asioidensa olevan kunnossa. Neljä ilmoitti velkajärjestelyprosessin olevan kesken, kaksi vastaajaa kertoi, että maksaa velkiaan ulosoton kautta. Yksi vastaaja kertoi velkajärjestelyn olevan vasta käynnistynyt.

Yhteenvetona kyselystä voidaan todeta että pääsääntöisesti asiakkaat olivat tyytyväisiä saamaansa neuvontapalveluun. Ensimmäinen yhteydenotto talous- ja velkaneuvontaan tuottaa kuitenkin vaikeuksia, ei tiedetä mikä olisi hyvä ajankohta lähteä selvittämään velkatilannettaan. Ehkä myös arastellaan ja häpeillään lähteä selvittämään vieraalle ihmiselle omia asioitaan. On helpompaa ottaa yhteys talous- ja velkaneuvontaan, kun joku muu taho kehoittaa niin tekemään. Tutkimuksen mukaan velkajärjestelyyn pääseminen helpottaa asiakkaan taloudellista tilannetta. Kun saadaan selkeä maksuohjelma omalle maksuvaralle tehtynä, on velkataakasta mahdollisuus selviytyä.

8 TULOSTEN TULKINTA

8.1 Velkaantumisen syitä

Velkaantumisen syitä (kuvio 12) kartoitettiin satunnaisella otannalla primaari- ja sekundaarimateriaalista kahdenkymmenen asiakkaan tiedoista. Tutkimuksessa nuorten ikäryhmässä 18 – 29-vuotiaat oli viisi henkilöä ja loput viisitoista olivat yli kolmekymmentävuotiaita. Eniten, eli neljä kertoi velkaantumisen johtuvan työttömyydestä ja sairaudesta. Toiseksi suurimpana syynä oli peliriippuvuus ja pikavipit, näitä oli kolmella henkilöllä. Seuraavana velkaantumisen aiheuttajana oli päihteiden käyttö, kulutusluotot, avioero, ja konkurssi. Näitä kutakin syitä oli aina kahdella henkilöllä. Seuraavaksi lueteltuja syitä oli kutakin aina yhdellä henkilöllä: nettipelit, äkillisestä elämänmuutoksesta seurannut masennus, masennus ja päihteidenkäyttö, nuoruus ja töppäilyt ja puolison peliriippuvuus.



Kuvio 12. Velkaantumisen syitä.

Kokonaisuudessaan yhteenvedona velkaantumisen syistä voidaan todeta, että työttömyys, sairaus, peliriippuvuus, pikavipit ja kulutusluotot sekä päih-teiden käyttö ovat suurimpina yksittäisinä syinä aiheuttamaan ylivelkaantumisen. Avioero sekä konkurssi ovat myös tärkeinä tekijöinä velkaantumisessa. Elämänhallinta on voinut joutua sivuraiteille myös nuorena tehtyjen töppäilyiden, masennuksen tai äkillisen elämänmuutoksen myötä. Puolison peliriippuvuus voi johtaa myös toisen puolison velkaantumiseen.

8.2 Kehittämisehdotuksia

Kysyttäessä asiakkailta kehittämisehdotuksia, halusi yksi vastaajista tuoda esille epäkohdan, että veloissa oleva ei saa verkkopankkitunnuksia eikä vakuuksiinkaan ole varaa koska ne pitää maksaa kerralla. Tämä vaikeuttaa huomattavasti asioiden hoitoa. ”Ihmistä nöyryytetään ja juoksetetaan. Laskujen maksaminen on hyvin vaikeaa, vuokrat ja sähköt pitää maksaa kontto-reissa.”

Toinen vastaaja toivoi, että velkajärjestelyn alkuun olisi hyvä jos vaikka 3-6 kuukautta voisi saada jotain pientä taloudellista tukea ja saisi sopeutettua elämänsä uuteen kuosiin ja ehtisi kerätä pientä vararahastoa, esimerkiksi äkillisiin sairastumisiin. Eniten huolettavaa pärjääminen sitten kun tulee jotain yllättävää menoa. Yksi vastaaja esitti, että varsinkin nuorten velkaantuneiden kohdalla olisi tärkeää, että ulosotosta ihminen ohjattaisiin velkaneuvojalle.

Kysely (liite 2) yhteistyökunnille niiden näkemyksestä yhteistyöstä, palveluiden saatavuudesta ja tavoitettavuudesta sekä kehittämideoista lähetettiin sosiaaliosastolle Pelkosenniemelle, Posiolle, Sallaan ja Savukoskelle. Vastaukset saatiin kolmelta kunnalta. Kaikissa vastauksissa kiinnitettiin huomiota maantieteelliseen välimatkaan. Kaikilla asiakkailla ei ole autoa eikä mahdollisuutta tulla toiselle paikkakunnalle vastaanotolle. Velkaongelmaiset ovat tarvinneet yksilövalmentajan apua lähteäkseen selvittämään tilannetta Kemijärvellä.

Kehittämissuosituksena saatiin, että asiakasvastaanottoja pidettäisiin yhteistyökunnissa, asiakkaalle tutuissa oman kunnan tiloissa. Kehittämissuosituksena oli myös, että talous- ja velkaneuvonnan sekä kunnan sosiaalitoimen ja muidenkin toimijoiden, esimerkiksi seurakunnan välillä yhteistyötä voisi tiivistää mahdollisuuksien mukaan. Ehdotetulla kehittämissuosituksella saataisiin lisää sekä toiminnallisia, taloudellisia, että henkisiä resursseja. Muuten saatuun palveluun ollaan oltu tyytyväisiä. Samalla kysyttiin, onko kunnalla käytössä sosiaalinen luotto. Ainoastaan Kemijärven kaupungilla se on käytössä, muilla Itä-Lapin kunnilla ei.

9 JOHTOPÄÄTÖKSET

Opinnäytetyön teoria- ja taustaosuudessa pyrittiin selvittämään talous- ja velkaneuvontaa ohjaavaa lainsäädäntöä sekä neuvontaan liittyviä ajankohtaisia asioita. Oleellisia ovat laki talous- ja velkaneuvonnasta sekä laki yksityishenkilön velkajärjestelystä. Yksityishenkilön velkajärjestelyn teoriaosuuden pääasiallisena lähteenä käytettiin lisäksi Tero Uiton kirjaa Velkajärjestely. Velkojen järjestelyyn liittyvät myös laki velkojen vanhenemisesta ja ulosottokaari.

Ajantasaista ja opinnäytetyöhömmä liittyvää teoria- ja tilastotietoa keräsimme Kilpailu- ja kuluttajaviraston, Suomen Asiakastieto Oy:n, Takuu-Säätiön sekä Tilastokeskuksen internet-sivuilta. Talous- ja velkaneuvontaan tiiviisti liittyvinä tarkasteltiin Rissasen työryhmän mietintöä sekä velkajärjestelylain uudistamista, laki on parhaillaan käsittelyssä eduskunnassa. Selvitysosiossa empiiriseen tiedonhankintaan käytettiin talous- ja velkaneuvonnan jo olemassa olevia primaari- ja sekundaariaineistoja. Kaikki nämä edellä mainitut aineistot liittyvät tavalla tai toisella toisiinsa ja ohjaavat talous- ja velkaneuvonnan toteutumista.

Asiakastietojen käsittelyssä toteutettiin salassapitovelvoitetta noudattaen julkisuuslakia ja henkilötietolakia. Asiakaspalvelua ja kehittämistarpeita kartoitettiin kyselylomakkeella yhteistyökunnilta postitse ja asiakkailta teemahaastattelulla asiakastapaamisissa. Tutkimusosion suorittamisen apuna käytettiin Hirsjärvi ym. kirjaa Tutki ja kirjoita.

Opinnäytetyön tavoitteena oli kartoittaa talous- ja velkaneuvonnan toteutumisen Itä-Lapin kuntien alueella. Samalla haluttiin löytää mahdolliset kehittämiskohteet. Asiakkailta saadun palautteen perusteella he olivat pääsääntöisesti tyytyväisiä asiakaspalveluun. Ongelmina nousi esille, että velallinen ei saa verkkopankkitunnuksia ja vakuutuksienkin ottaminen on mahdotonta maksujen kertasuoritusten vuoksi. Taloudellisen tuen tarve muutaman kuukauden ajan velkajärjestelyn alussa auttaisi velkaantunutta keräämään pientä vararahastoa yllättäviä pakollisia menoja varten, esimerkiksi äkilliseen sairastumiseen.

Yhteistyökunnilta saaduissa vastauksissa nousi esille maantieteellinen välimatka joka vaikeuttaa velallisen asioiden hoitoa henkilökohtaisesti talous- ja velkaneuvonnassa. Yksilövalmentajan apua on tarvittu ohjattaessa velkaantuneita Kemijärvelle talous- ja velkaneuvonnan vastaanotolle. Esille tuli myös idea, että talous- ja velkaneuvonnan sekä kunnan sosiaalitoimen ja muidenkin toimijoiden, esimerkiksi seurakunnan välillä, yhteistyötä voisi tiivistää mahdollisuuksien mukaan. Tällä tavalla saataisiin lisää toiminnallisia, taloudellisia ja henkisiä resursseja.

Tehtyyn tutkimukseen perustuen voitaneen todeta, että talous- ja velkaneuvonta Itä-Lapin kuntien alueella toteutuu asiakkaiden mielestä kohtalaisen hyvin. Asiakkaiden palautteen perusteella velallisen taloudellista tilannetta olisi hyvä tukea velkajärjestelyn alkuvaiheessa, tapa jolla se voitaisiin tehdä, olisi uuden tutkimuksen aihe. Talous- ja velkaneuvontapalvelua voisi ja tulisi parantaa lisäämällä vastaanottokäyntejä yhteistyökunnissa. Ehdotuksina tuli, että kerran tai pari kuukaudessa voisi Kemijärven kaupungin talous- ja velkaneuvoja jalkautua Posiolle, Sallaan ja Pelkosenniemielle. Talous- ja velkaneuvonnan resurssit ovat kuitenkin rajalliset ja myös asiakkaan oma aktiivisuus vaikuttaa hänen asioidensa etenemiseen.

10 POHDINTA

Talous- ja velkaneuvontaan kuuluu velkojen kartoittamisen ja ratkaisujen löytämisen lisäksi myös asiakkaan inhimillinen huomioiminen hänen vaikeassa tilanteessaan. Usein asiakas romahtaa tullessaan ensimmäistä kertaa keskustelemaan ongelmistaan. Oma tilannettaan on vaikea avata vieraille ihmiselle ja nähdä ongelmien alkuperä. Asioita on pidetty sisällä ja pitkitetty niiden selvittämistä ja vasta sitten, kun on tullut seinä vastaan, tartutaan toimeen. Asiakaspalvelutehtävässä on kyettävä sekä empaattiseen kuunteluun, että neuvomaan ja ohjaamaan asiakasta oikeaan ratkaisuun. Talous- ja velkaneuvonnan tulisi olla helposti lähestyttävä ja saatavilla oleva, asiakkaita huomioiva ja miellyttävä palvelukokonaisuus. Neuvonnasta olisi saatava apua nykyhetken talouden tasapainoon saattamiseen ja tulevaan käyttäytymiseen sekä ennen kaikkea ennaltaehkäisevään toimintaan.

Ensimmäisessä yhteydenotossa asiakkaan kanssa voidaan aistia, että monella heistä on korkea kynnyks ottaa yhteyttä neuvojaan. Ideaalitalanne olisi, että mitä aikaisemmin velkaantumisen alkuvaiheessa asiakkaat olisivat yhteydessä, voitaisiin monia asioita ratkaista pelkällä neuvonnalla joko puhelimitse tai käymällä paikanpäällä henkilökohtaisesti. Velkaantumisen syyt ovat moninaiset, nykypäivänä yleisiä syitä velkaantumiseen on työttömyys, sairaus tai pikavipit ja lisäksi uutena ilmiönä nettipelaaminen. Uskotaan, että onni on myötä ja asiat ratkeavat kertaheitolla ja näinhän harvoin tapahtuu.

Nuorison kohdalla olisi hyvä olla jo peruskoulussa taloudenhallintakurssi, jolla opetettaisiin raha-asioden hoitoa sekä annettaisiin tietoa velanhoidosta ja varsinkin velkaantumisen seurauksista. Harvalla on oikeasti tietoa siitä mitä seuraa kun jättää velat maksamatta, tulee maksuhäiriömerkintä asiakastietorekisteriin ja menettää luottotiedot. Silloin on jo myöhäistä. Vuokra-asunnon saanti ja lainansaanti vaikeutuvat, näin käy myös opintolainan ja ongelmat seuraavat elämässä pitkälti eteenpäin. Pikalainojen saaminen on ollut liian helppoa, uudessa velkajärjestelylain muutoksessa esitetäänkin suurempaa vastuuta luotonantajalle. Tämä olisi hyvä uudistus, kuten myös pienlainoille tullut korkokatto. Viimeisten uutisointien mukaan korkokatto onkin alkanut vaikuttamaan, osa pikavippifirmoista on lopettanut toimintansa ja pikavippien

määrä on romahtanut puoleen huippuajoistaan. Lainansaanti ei saa olla liian helppoa, hakijan tulee ymmärtää että laina tulee myös kyetä maksamaan takaisin korkoineen ja kuluineen.

Toteutuessaan velkajärjestelylakiuudistus toisi helpotusta pienyritysten kamppailuun velkojensa kanssa, samoin nuorten työttömien pääsyyn velkajärjestelyyn. Lakiuudistus kylläkin lisäisi toteutuessaan talous- ja velkaneuvojien työmäärää, mutta toivottavasti valtio tulee siinä vastaan lisärahoituksella. Lakiuudistuksessa on myös ehdotettu, että velallinen voisi pitää itsellään suuremman osan hankkimistaan lisätuloista, se kannustaisi myös velallista aktivoitumaan työelämään ja saamaan asiansa nopeammin kuntoon.

Mikäli Rissasen työryhmän esitykset toteutuvat, parantavat ne huomattavasti talous- ja velkaneuvonnan tasapuolista toteutumista kuntalaisille sekä talous- ja velkaneuvojien ammattitaitoa ja kykyä kohdata asiakas. Myös velkajärjestelykeinot lisääntyisivät. Vastatuuleen on sen sijaan joutunut esitys, että talous- ja velkaneuvontaa siirrettäisiin oikeusaputoimistojen yhteyteen. Viimeisin tieto Kilpailu- ja Kuluttajavirastolta 2014 on, että ainakaan tämän hallituskauden aikana siirto ei tule tapahtumaan. Siirto olisi niin suuri investointi, että tässä taloustilanteessa valtiolla ei riitä varoja sen toteuttamiseen.

Tämä opinnäytetyöprosessi on ollut haastava mutta toisaalta myös erittäin opettavainen ja antoisa. Aihe olisi mahdollistanut syvällisemmänkin tarkastelun, päädyimme kuitenkin rajaamaan aiheen velkaneuvonnan toteutumiseen, asiakaspalveluun sekä kehittämiskohteisiin. Teoriaosuuden ja taustatietojen läpikäynnissä on tullut esille paljon tärkeää ja uutta työelämään sovellettavaa tietoa. Kokonaiskuva talous- ja velkaneuvonnasta sekä kotitalouksien velkaantumisesta ja maksuhäiriöistä on kirkastunut tämän kirjallisen työn myötä ja asiantuntijuus on lisääntynyt huomattavasti. Asiakaspalvelua voidaan parantaa ja saatuja kehittämisideoita soveltaa käytäntöön. Tämän opinnäytetyön lisäarvona voidaan vielä todeta että uusi aloittava talous- ja velkaneuvoja voi hyödyntää työtä perehtyessään talous- ja velkaneuvontatyöhön. Jatko-tutkimuksen aiheena voisi tarkastella syvällisemmin velkaantumisen syitä sekä löytää keinoja velkaantumisen ennaltaehkäisemiseen ja maksuhäiriöiden syntymiseen.

LÄHTEET

- Findikaattori 2014. Kotitalouksien velkaantuneisuus. Osoitteessa:
<http://www.findikaattori.fi/fi/28>. 14.6.2014.
- Hallituksen esitys Eduskunnalle laiksi yksityishenkilön velkajärjestelystä HE 183/1992. Osoitteessa:
<http://www.finlex.fi/fi/esitykset/he/1992/19920183#idp1664064>. 7.9.2014.
- Hirsjärvi, S. — Remes, P. — Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15., uudistettu painos. Helsinki: Tammi.
- Kemijärvi 2014. Sosiaali- ja terveyslautakunta. Osoitteessa:
<http://paatokset.kemijarvi.fi/kokous/20141316.HTM>. 9.9.2014
- Kemijärvi 2014. Sosiaalinen luotto. Osoitteessa:
<http://www.kemijarvi.fi/asukkaalle/sosiaalijaterveyspalvelut/sosiaalipalvelut/sosiaalinenluotto>. 14.6.2014.
- Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2014. Ajankohtaista tietoa talous- ja velkaneuvonnan organisoinnista. 10.6.2014.
- Kilpailu- ja kuluttajavirasto 2014. Velkajärjestely. Osoitteessa:
<http://www.kkv.fi/Tietoa-ja-ohjeita/Maksut-laskut-perinta/perinta/velkajarjestely/>. 14.6.2014.
- Kirkon tiedotuskeskus 2001. Osoitteessa:
<http://www.evl.fi/kkh/kt/uutiset/syy2001/akordi.htm>. 28.8.2014.
- Kuluttajaliitto 2014. Osoitteessa:
http://www.kuluttajaliitto.fi/teemat/kuluttajan_talous/rahasiat_ja_niiden_hoito/veloista_selviytyminen. 7.9.2014.
- Kuntalaki 17.3.1995/365. Osoitteessa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1995/19950365>. 27.8.2014.
- Laki kuluttajainsuojalain 7 luvun muuttamisesta. 207/2013. Osoitteessa:
<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2013/20130207>. 19.8.2014.
- Laki sosiaalisesta luototuksesta 20.12.2002/1133. Osoitteessa
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20021133>. 17.9.2014.
- Laki talous- ja velkaneuvonnasta 4.8.2000/713. Osoitteessa:
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000713>. 1.6.2014.
- Laki velan vanhentumisesta 15.8.2003/728. Osoitteessa:
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030728>. 20.8.2014.
- Laki yksityishenkilön velkajärjestelystä 25.1.1993/57. Osoitteessa:
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1993/19930057>. 15.4.2014.

- Lapin liitto 2014. Tilastot ja julkaisut/ Tilastot/ Väestö. Osoitteessa:
<http://www.lappi.fi/lapinliitto/195>. 19.8.2014.
- Oikeus 2014. Ulosotto. Osoitteessa: <http://www.oikeus.fi/ulosotto/fi/index/velallisenaulosotossa/maksusuunnitelma.html>. 14.6.2014.
- Oikeusministeriö 2013. Velkajärjestelytyöryhmä. Velkajärjestelylain tarkistaminen. Mietintöjä ja lausuntoja 59/2013. Osoitteessa:
http://oikeusministerio.fi/fi/index/julkaisut/julkaisuarkisto/1384944714933/Files/OMML_59_2013_Velkajarjestelylain_tark_158.pdf. 15.6.2014.
- Oikeusministeriö 2014. Valtioneuvosto. Lakiesitys eduskunnalle. Osoitteessa:
<http://valtioneuvosto.fi/ajankohtaista/tiedotteet/tiedote/fi.jsp?toid=1946&c=0&moid=1958&oid=418556>. 15.6.2014.
- Omatieto 2014. Katso miltä asuinpaikkasi näyttää lukuina. Osoitteessa:
<http://www.sv-online.fi/asuinpaikkani/index.html>. 21.8.2014.
- Oikeuspoliittinen tutkimuslaitos. 24/2012. Osoitteessa:
http://www.optula.om.fi/material/attachments/optula/julkaisut/verkkokatsauksia-sarja/Ft1y75oet/Verkko24_Rantala_2012.pdf. 13.7.2014.
- Rissanen, K. 2009. Talous- ja velkaneuvonnan arviointi. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja 8/2009. Kilpailukyky. Työ- ja elinkeinoministeriö.
- Saaranen-Kauppinen, A & Puusniekka, A. 2009. Menetelmäopetuksen tietovaranto KvaliMOTV. Kvalitatiivisten menetelmien verkkooppikirja. Osoitteessa:
http://www.fsd.uta.fi/fi/julkaisut/motv_pdf/KvaliMOTV.pdf. 11.9.2014.
- Sakasti 2014. Akordimenetelmä. Osoitteessa:
<http://sakasti.evl.fi/sakasti.nsf/sp2?open&cid=Content4902B8>. 28.8.2014.
- Suomen Asiakastieto Oy 2014. Ajankohtaista. Maksuhäiriöisten kuluttajien määrä lähenee laman jälkeistä ennätystä. Osoitteessa:
http://www.asiakastieto.fi/web/fi/asiakastieto/ajankohtaista/-/asset_publisher/gxzzwXCm45vn/content/maksuhairioisten-kuluttajien-maara-lahenee-laman-jalkeista-ennatysta?redirect=http%3A%2F%2Fajankohtaista%3Fp_p_. 29.5.2014.
- Takuu-Säätiö 2014. Takuu-Säätiön takaus. Järjestelyluotto. Osoitteessa:
<http://www.takuu-saatio.fi/takuu-saation-takaus/jarjestelyluotto/>. 14.6.2014.

Tilastokeskus 2014. Velkajärjestelyt 2014, 2 vuosineljännes. Osoitteessa:
http://www.stat.fi/til/velj/2014/02/velj_2014_02_2014-08-13_tie_001_fi.html. 17.8.2014.

Tilastokeskus 2013. Suomalaisten velkaantuminen on Eurooppalaista keskitasoa. Osoitteessa:
http://tilastokeskus.fi/artikkelit/2013/art_2013-03-11_009.html?s=0. 28.8.2014.

Uitto, T. 2010. Velkajärjestely. 1. painos. Helsinki: Kiinteistöalan Kustannus Oy.

Ulosottokaari 15.6.2007/705. Osoitteessa:
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070705>. 17.8.2014.

Valtioneuvosto 2014. Hallituksen esitykset keväällä 2014. Osoitteessa:
<http://valtioneuvosto.fi/tiedostot/julkinen/pdf/2014/hallituksen-esitykset-2014/kevat-2014.pdf>. 21.4.2014.

Yle Uutiset 2012. Nuorten maksuhäiriömerkinnät ovat kasvaneet räjähdysmäisesti. Osoitteessa:
http://yle.fi/uutiset/nuorten_maksuhairiomerkinnaat_ovat_kasvaneet_rajahdysmaisesti/6091856. 20.8.2014.

LIITTEET

Liite 1. Kysely asiakkaille

Liite 2. Kysely kunnille

Hei!

Liite 1.

Teemme tutkimusta Lapin Ammattikorkeakoulun tradenomilinjan opintoihin liittyvään opinnäytetyöhön, jonka aiheena on Talous- ja velkaneuvonta Itä-Lapin kunnissa. Aiheeseen liittyen haluaisimme tietää miten asiakaspalvelu on toiminut ja miten elämä jatkunut velkajärjestelyn aikana ja sen jälkeen. Kerrotko meille oman kokemuksesi järjestelystä, ja mikäli sinulla on ideoita asiakaspalvelun parantamiseen, otamme ne kiitollisuudella vastaan. Näin voimme yhdessä kehittää talous- ja velkaneuvontaa. Alla muutamia kysymyksiä, tueksi aiheeseen liittyen! Tiedot ovat tietysti luottamuksellisia ja käsitellään nimettöminä. Vastaatko elokuun 2014 alkuun mennessä?

1. Miten elämä on jatkunut velkajärjestelyn aikana tai sen jälkeen?

- a) Raha-asiani ovat kunnossa
- b) Velkajärjestely prosessi on vielä kesken
- c) Olen velkaantunut uudelleen
- d) Muuta, mitä?

2. Miten koit asiakaspalvelun?

- a) Sain ystävällisen palvelun ja vastaukset kysymyksiini
- b) Sain ystävällisen palvelun, tarvitsemani tieto jäi epäselväksi
- c) Palvelu ei vastannut odotuksiani ja asia jäi hoitamatta
- d) Ehdotuksia miten palvelua tulisi parantaa

3. Kuinka pian otit maksuongelmissa yhteyttä talous- ja velkaneuvontaan?

- a) Ensimmäisen/toisen maksuvaatimuksen saatuani
- b) Saatuaani haasteen/ tuomion
- c) Laskun mennessä ulosottoon
- d) Ulkopuolisen kehotuksesta, kenen?

Kehittämisehdotukseni:

Hei!

Liite 2.

Teemme tutkimusta Lapin Ammattikorkeakoulun tradenomilinjan opintoihin liittyvään opinnäytetyöhön, jonka aiheena on Talous- ja velkaneuvonta Itä-Lapin kunnissa. Kemijärvi tarjoaa talous- ja velkaneuvontapalvelut sopimuksen mukaisesti myös kuntalaisillemme.

Aiheeseen liittyen haluaisimme tietää miten yhteistyömme Pelkosenniemen, Posion, Sallan ja Savukosken kunnan ja kuntalaisten kanssa on toiminut teidän näkökulmasta, onko palveluiden saatavuus/tavoitettavuus ollut ajan tasalla ja miten se on näkynyt teidän alueella?

Onko kunnallanne mahdollisesti käytössä sosiaalinen luotto?

Onko teillä kehittämisideoita? Mikäli on, minkälaisia: