

Joonas Jokikokko, Arttu Jämsä

TALOUS- JA VELKANEUVONNAN UUELLEEN ORGANISOINNIN VAIKUTUKSET OULUN ALUEELLA

TALOUS- JA VELKANEUVONNAN UUDELLEEN ORGANISOINNIN VAIKUTUKSET OULUN ALUEELLA

Joonas Jokikokko, Arttu Jämsä
Opinnäytetyö
Kevät 2020
Liiketalous
Oulun ammattikorkeakoulu

TIIVISTELMÄ

Oulun ammattikorkeakoulu
Liiketalous, oikeuden ja hallinnon suuntautumisvaihtoehto

Tekijät: Joonas Jokikokko & Arttu Jämsä

Opinnäytetyön nimi: Talous- ja velkaneuvonnan uudelleen organisoinnin vaikutukset Oulun alueella

Työn ohjaaja: Lea Isopoussu-Koponen

Työn valmistumislukukausi ja -vuosi: Kevät 2020

Sivumäärä: 40 + 1

Opinnäytetyö käsittelee talous- ja velkaneuvonnasta annetun lain kumoamista ja uuden samannimisen lain tuoman muutoksen vaikutuksia asiakkaan asemaan. Työn tavoitteena oli tutkia talous- ja velkaneuvonnasta annetun lainsäädännön muutoksia sekä kartoittaa, ovatko muutokset vaikuttaneet yksityisen henkilön oikeusturvan toteutumiseen. Työssä tarkastellaan talous- ja velkaneuvontaa koskevan lainsäädännön muutoksen taustoja, tavoitteita ja vaikutusta.

Uusi laki talous- ja velkaneuvonnasta tuli voimaan 1.1.2019. Uudelleen organisoinnin myötä talous- ja velkaneuvonnan palveluiden tuottaminen siirtyi kunnilta ja aluehallintovirastoilta oikeusapu- ja edunvalvontapiireille. Samalla talous- ja velkaneuvonnan ohjaus ja valvonta siirtyi Kilpailu- ja kuluttajavirastolta oikeusministeriölle.

Tietoperustassa käsitellään oikeusturvaa, talous- ja velkaneuvontaa sekä yksityishenkilön velkajärjestelyä. Keskeisimmät lähteet ovat lait talous- ja velkaneuvonnasta ja laki yksityishenkilön velkajärjestelystä lakien esitöineen ja aiheeseen liittyvä oikeuskirjallisuus. Tutkimusmenetelmänä käytettiin kvalitatiivista eli laadullista tutkimusmenetelmää. Aineistonkeruumenetelmänä käytettiin teemahaastattelua. Haastattelut tehtiin kahdelle Oulun oikeusaputoimiston talous- ja velkaneuvojalle.

Tutkimuksessa saatujen tulosten mukaan talous- ja velkaneuvonnan asiakkaiden oikeusturva on uudelleen organisoinnin myötä parantunut palvelun ollessa yhtenäistä valtakunnallisella tasolla. Lakimuutoksen myötä myös talous- ja velkaneuvontapalvelun alueelliset rajat poistuivat, jolloin kansalaiset voivat hakeutua talous- ja velkaneuvonnan asiakkaaksi mihin tahansa oikeusaputoimistoon Suomessa. Henkilöstöressurssien lisääntyminen on myös vaikuttanut myönteisesti oikeusturvan toteutumiseen verrattuna aikaisempiin vuosiin.

Asiasanat: laki talous- ja velkaneuvonnasta, talous- ja velkaneuvonta, oikeusturva, velkajärjestely

ABSTRACT

Oulu University of Applied Sciences
Degree Program in Business Economics, Option of Law and Administration

Authors: Joonas Jokikokko & Arttu Jämsä

Title of thesis: The effects of reorganization of Financial and debt counselling in Oulu region

Supervisor: Lea Isopoussu-Koponen

Term and year when the thesis was submitted: Spring 2020 Number of pages: 40 + 1

This thesis examines the repealing of the Act of Financial and Debt Counselling and changes brought about by the new law with the same name as well as its effects on the position of customers. The aim of the thesis is to discuss the changes given to the Act of Financial and Debt Counselling, and also define if these changes have affected the legal protection of a private person. In the thesis the background, aims and the effects of change in the Act of Financial and Debt Counselling are also dealt with.

The new Act of financial and debt counselling took effect on 1 January 2019. With the reorganization, the provision of financial and debt counselling services was transferred from The Finnish Competition and Consumer Authority to the Ministry of Justice.

The theoretical background of the thesis was consisted of legal protection, financial and debt counselling and the adjustment of debts of a private individual. The main sources comprised the Act of financial and debt counselling and the Act on the Adjustment of the Debts of a Private individual with preliminary works of the acts and legislative literature related to the topic of the thesis. Qualitative research was used as the research method. The data was collected with an interview performed for two Financial and debt counsellors at Oulu's public legal aid office.

The results obtained from the research suggest that the legal protection of a private individual has improved along with the reorganization since the services in financial and debt counselling are more uniform on a national level. After the reorganization regional borders of the financial and debt counselling have been removed and citizens can seek aid from any public legal aid office in Finland. Furthermore, the increase of human resources has improved the private individual's legal protection since the earlier years.

Keywords: The Act of financial and debt counselling, financial and debt counselling, legal protection, debt adjustment

SISÄLLYS

| | |
|--|----|
| LYHENTEET..... | 6 |
| 1 JOHDANTO..... | 7 |
| 2 OIKEUSTURVAN TOTEUTUMISEN EDELLYTYKSET..... | 9 |
| 2.1 Oikeusturva perusoikeutena..... | 9 |
| 2.2 Talous- ja velkaneuvonnan uudelleen organisoinnin perusteet..... | 11 |
| 2.3 Palveluiden saatavuus..... | 12 |
| 2.4 Palveluiden laatu..... | 13 |
| 3 TALOUS- JA VELKANEUVONTA..... | 15 |
| 3.1 Talous- ja velkaneuvontalainsäädännön kehitys..... | 15 |
| 3.2 Talous- ja velkaneuvonta Suomessa ennen vuotta 2019..... | 17 |
| 3.3 Talous- ja velkaneuvonnan sisältö..... | 19 |
| 3.4 Talous ja velkaneuvonnan uudelleen organisointi..... | 22 |
| 4 YKSITYISHENKILÖN VELKAJÄRJESTELY..... | 24 |
| 4.1 Velkajärjestelylainsäädännön kehitys..... | 24 |
| 4.2 Yksityishenkilön velkajärjestelyn edellytykset ja esteet..... | 25 |
| 4.3 Yksityishenkilön velkajärjestelyhakemus..... | 27 |
| 5 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN..... | 28 |
| 6 TALOUS- JA VELKANEUVOJIEN HAASTATTELUT..... | 29 |
| 6.1 Saatavuus..... | 29 |
| 6.2 Laatu..... | 30 |
| 6.3 Käsittelyaika..... | 31 |
| 6.4 Oikeusturvan toteutuminen..... | 31 |
| 7 JOHTOPÄÄTÖKSET..... | 33 |
| 8 POHDINTA..... | 35 |
| LÄHTEET..... | 38 |
| LIITTEET..... | 41 |

LYHENTEET

| | |
|-------------------|--|
| HE | hallituksen esitys |
| HL | hallintolaki |
| LaVM | lakivaliokunnan mietintö |
| OK | oikeudenkäymiskaari |
| PL | Suomen perustuslaki |
| TaVL | talousvaliokunnan lausunto |
| Velkaneuvontalaki | laki talous. ja velkaneuvonnasta |
| VJL | velkajärjestelylaki – laki yksityishenkilön velkajärjestelystä |

1 JOHDANTO

Talous- ja velkaneuvontaa koskeva uusi laki astui voimaan vuoden 2019 alusta. Tämän uudistuksen myötä palvelujen järjestäminen siirtyi aluehallintovirastoilta ja kunnilta oikeusapu- ja edunvalvontapiirien tehtäväksi. Muutoksen avulla haluttiin yhtenäistää ja kehittää talous- ja velkaneuvonnan palveluita. Lakimuutoksen katsottiin lisäävän myös kansalaisten yhdenvertaisuutta sekä parantavan heidän oikeusturvaansa. Oikeusturva määritellään Suomen perustuslaissa (731/1999).

Tässä opinnäytetyössä käsitellään uuden lain talous- ja velkaneuvonnasta (813/2017) myötä tulleiden muutosten vaikutuksia palveluihin saatavuuden, laadun, käsittelyaikojen ja oikeusturvan osalta. Työssä verrataan nykyistä ja entistä talous- ja velkaneuvonnan lakia toisiinsa sekä esitellään yleisesti yksityishenkilön velkajärjestelyn ja talous- ja velkaneuvonnan tehtävät. Opinnäytetyön tavoitteena on tutkia talous- ja velkaneuvonnasta annetun lainsäädännön muutoksia sekä kartoittaa ovatko muutokset vaikuttaneet yksityisen henkilön oikeusturvan toteutumiseen.

Työn teoriaosuudessa käsitellään aiheeseen liittyviä lakeja ja niiden esitöitä. Niistä merkittävimpiä ovat laki yksityishenkilön velkajärjestelystä, laki talous- ja velkaneuvonnasta, hallituksen esitykset talous- ja lakivaliokuntien mietinnöt sekä oikeuskirjallisuus. Työssä kuvataan lyhyesti myös yksityishenkilön velkajärjestelyä. Velkajärjestelyhakemuksiin liittyvien toimenpiteiden tekeminen on osa talous- ja velkaneuvonnan tehtäviä.

Yksityisen henkilön talous- ja velkaneuvontaa on aikaisemmin tutkittu sen palveluiden tehostamisen ja asiakkaiden tyytyväisyyden osalta sekä myös yksityisen elinkeinoharjoittajan näkökulmasta. Lisäksi velkajärjestelyn edellytyksistä ja esteistä on tehty tutkimuksia. Viimeisimpänä tutkimuksena on tehty opas aiheesta talous- ja velkaneuvojille. Tämän opinnäytetyön aihe on ajankohtainen ja muista poikkeava, sillä aikaisemmissa opinnäytetöissä on tutkittu ja käsitelty talous- ja velkaneuvontaa ennen vuotta 2019 tullutta lakimuutosta. Tässä opinnäytetyössä kuvaamme tuon lakimuutoksen jälkeisiä vaikutuksia teoriassa sekä haastatteluihin pohjautuen ilmennämme niiden vaikutuksia myös käytännössä.

Tutkimus toteutettiin Oulun oikeusaputoimiston toimialueella hyödyntäen kvalitatiivista tutkimusmenetelmää sekä oikeusdogmaattista tutkimusta. Opinnäytetyön aiheen idea sai alkunsa, kun toinen meistä työskenteli Oulun oikeusaputoimistossa. Lakimuutos oli juuri astunut voimaan ja halusimme

selvittää lakimuutoksen vaikutuksia käytännössä. Tutkimuksen kohderyhmänä olivat Oulun oikeusaputoimiston talous- ja velkaneuvonnan asiakkaat, sillä pääasiallisesti muutos on koskettanut heitä. Rajaus tehtiin ainoastaan Oulun oikeusaputoimiston Oulun toimipaikkaan, jotta tutkimusta varten keräämä otos ei kasvaisi liian suureksi. Tutkimus toteutettiin keväällä 2020. Maaliskuussa 2020 alkanut COVID-19 pandemia muutti kuitenkin tutkimuksen luonnetta siten, että alun perin asiakkaille suunnatun kyselyn sijasta tehtiin puhelinhaastattelu Oulun oikeusaputoimiston kahdelle talous- ja velkaneuvojalle.

2 OIKEUSTURVAN TOTEUTUMISEN EDELLYTYKSET

Tässä pääluvussa kuvaamme oikeusturva -käsitteen merkityksen. Lisäksi kerromme hallituksen esityksestä uudeksi laiksi talous- ja velkaneuvonnasta sekä esittelemme kyseisen lain oikeusvaikutukset. Luku sisältää myös laki- ja talousvaliokuntien mietinnöt uudesta laista, sekä lakimuutoksen myötä tuomat vaikutukset oikeusturvaan ja yhteiskuntaan.

2.1 Oikeusturva perusoikeutena

Perusoikeussäännöstö uudistettiin vuonna 1995 ja se siirrettiin sellaisenaan uuteen perustuslakiin, kun eduskunnassa hyväksyttiin vuoden 1999 valtiopäivillä sitä koskeva hallituksen esitys (HE 1/1998 vp). Suomen perustuslaki tuli voimaan 1.3.2000 korvaten aikaisemmat neljä perustuslakia. Oikeusturvan perusteita vahvistettiin entisestään perusoikeusuudistuksessa ottamalla perustuslakiin oikeudenmukaista oikeudenkäyntiä ja hyvän hallinnon perusteita koskevat säännökset. Oikeusturvan toteutuminen on oikeudenmukaisen oikeudenkäynnin ja hyvän hallinnon toteutumisen kannalta olennainen perusoikeus. Perusoikeussääntelyn lähtökohtana on ollut yksilön suojaaminen valtiovallan taholta tulevilta puuttumisilta. Käsitteenä perusoikeudet voidaan määritellä olevan perustuslain perusoikeusluvussa turvattuja yksilön oikeuksia. (Hallberg, Karapuu, Ojanen, Scheinin, Tuori & Viljanen 2010.)

Oikeusturva on jokaisen luonnollisen henkilön perusoikeus, jonka toteutumisen edellytyksenä on selkeä lainsäädäntö, moitteeton säädösten valmistelu ja niiden soveltaminen sekä lakien tarkoin noudattaminen kaikessa julkisessa toiminnassa. Oikeusvaltion toimivuus ja oikeusturvan toteutuminen on nähty yleisesti kilpailukyvyyn ja ihmisten hyvinvoinnin olennaisina edellytyksinä. Oikeusturvan edellytysten sääntelylle lähimpinä esikuvina ovat YK:n KP-sopimuksen 14 artiklan ensimmäinen kappale ja Euroopan ihmisoikeussopimuksen 6 artiklan ensimmäinen kappale, jotka sisältävät määräykset henkilön oikeudesta oikeudenmukaiseen oikeudenkäyntiin. (Hallberg ym., 2010.)

Perustuslain 21 §:n mukaan jokaisella on oikeus asiassaan asianmukaiseen käsittelyyn ilman aiheetonta viivytystä joko toimivaltaisessa tuomioistuimessa tai muussa viranomaisessa. Suomessa

oikeusministeriön tehtävänä on valmistella säännökset, joilla pyritään turvaamaan oikeudenmukaisen oikeudenkäynnin ja hyvän hallinnon toteutuminen. Oikeusministeriön tehtävänä on myös valmistella ulosottoa, konkurssia ja velkajärjestelyä koskevat lait. Käytännössä oikeusturvan toteutumisesta vastaavat viime kädessä riippumattomat tuomioistuimet sekä muut lainkäyttöviranomaiset kuten syyttäjät ja ulosottoviranomaiset. (PL 21 §; Oikeusministeriö 2020, viitattu 11.2.2020.)

Oikeusvaltion keskeisenä tehtävänä on huolehtia kansalaisen oikeusturvan toteutumisesta. Mikäli oikeusturvaa ei pystytä pitämään korkealla tasolla, vaikutukset näkyvät kielteisenä kaikkien sektorien toimintakyvyssä kohdistuen suoraan myös heikoimmassa asemassa oleviin kansalaisiin. Oikeusturva tulee oikeusvaltiossa taata niille henkilöille, jotka itse eivät pysty huolehtimaan oikeuksiansa toteutumisesta. (Valtioneuvosto, 2018.)

Yleisen käsityksen mukaan oikeusturva mielletään oikeudelliseksi turvallisuudeksi, varmuudeksi siitä, että lakeja sovelletaan kaikkiin yhdenvertaisesti, tasapuolisesti ja puolueettomasti. Valtiosäädännön tasolla oikeusturvan käsite liitetään yleensä lainalaisuuden ja yhdenvertaisuuden periaatteisiin. Oikeusjärjestelmässämme oikeusturvan lähtökohtana on ollut yleensä lainalaisuusperiaate eli kaikki vallankäyttö perustuu lakiin ja lakien tarkoin noudattamiseen. Suomen perustuslain 2 §:n 3 momentin mukaan julkisen vallan käytön tulee perustua lakiin ja kaikessa julkisessa toiminnassa on noudatettava tarkoin lakia. Oikeusturvan ja oikeudenmukaisuuden vanhimpia perusteita on myös yhdenvertaisuus, jonka mukaan jokaisen ihmisen tulee olla yhdenvertaisia lain edessä. Suomen perustuslain 6 §:n mukaan ketään ei ilman hyväksyttävää perustetta saa asettaa eri asemaan sukupuolen, iän, alkuperän, kielen, uskonnon, vakaumuksen, mielipiteen, terveydentilan, vammaisuuden tai muun henkilöön liittyvän syyn perusteella. (PL 2, 6 §:t; Hallberg ym., 2010.)

Oikeusturvan toteutumisessa oikeusavulla on keskeinen merkitys. Oikeusapua annetaan valtion varoin henkilölle, joka tarvitsee asiantuntevaa apua oikeudellisessa asiassaan, eikä hän taloudellisen asemansa vuoksi kykene itse suorittamaan asiansa hoitamisen vaatimia menoja. Oikeusavun saaminen asiakkaan vähävaraisuudesta riippumatta on yksi oikeusturvan keskeisimmistä elementeistä. Oikeusavun myötä vähävaraiset henkilöt saavat mahdollisuuden samantasoiseen oikeudelliseen asiantuntija-apuun kuin heitä varakkaammat henkilöt. Oikeusministeriö vastaa tuomioistuinten ja muiden oikeusviranomaisten toiminnan ylläpidosta ja kehittämisestä. Tehtävän tarkoituksena on varmistaa, että tuomioistuimet ja oikeusapu palvelukyvyltään, käsittelyajoiltaan ja osapuolille

aiheutuville kustannuksiltaan turvaavat oikeusturvan tosiasiallisen toteutumisen Suomen lainsäädännön ja Suomea sitovien kansainvälisten sopimusten mukaisesti. (Oikeusapulaki 257/2002; Jokela 2019, 270.)

Hallintotoiminnan oikeusturvalla tarkoitetaan sellaisia keinoja ja menettelyjä, joilla pyritään turvaamaan oikeuksien ja velvollisuuksien toteutumista kansalaisen ja viranomaisen välisessä hallinto-oikeudellisessa suhteessa (Mäenpää 2017). Hallintolain (434/2003) 6 §:n mukaan viranomaisen tulee kohdella hallinnossa asioivia tasapuolisesti sekä käyttää toimivaltaansa lain mukaisesti. Viranomaisen täytyy olla toimissaan puolueeton ja toimia oikeassa suhteessa tavoiteltuun päämäärään nähden suojellen oikeusjärjestyksen perusteella oikeutettuja odotuksia. Viranomaisessa asian käsittely ja asiointi tulee järjestää siten, että hallinnossa asioiva saa hallinnon palveluita asianmukaisesti ja että viranomainen suorittaa tehtävänsä tuloksellisesti. Hallintoasian hoitamisessa viranomaisen on toimivaltaansa rajoissa annettava hallinnossa asioiville tarpeen mukaan neuvontaa ja vastattava asiointia koskeviin tiedusteluihin ja kysymyksiin. Neuvonta on hallinnossa asioiville maksutonta. Mikäli asia ei kuulu viranomaisen toimivaltaan, tulee hänen ohjata asiakas toimivaltaiseen viranomaiseen. (Hallintolaki 6–8 §:t.)

2.2 Talous- ja velkaneuvonnan uudelleen organisoinnin perusteet

Hallituksen esityksessä eduskunnalle laiksi talous ja velkaneuvonnasta (HE 102/2017) ehdotettiin säädettäväksi uusi laki talous- ja velkaneuvonnasta, jolla kumottaisiin jo voimassa oleva saman niminen laki. Uusi laki talous- ja velkaneuvonnasta tuli voimaan 1.1.2019. Hallituksen esityksessä ehdotettiin, että talous- ja velkaneuvonnan palveluiden järjestäminen siirtyisi aluehallintovirastoilta ja kunnilta oikeusapu- ja edunvalvontapiirien tehtäväksi. Lakimuutoksen seurauksena talous- ja velkaneuvontaa tuottaisivat oikeusapu- ja edunvalvontapiireissä oikeusaputoimistot. Samalla palveluiden valvonta ja ohjaus siirtyisivät Kilpailu- ja kuluttajavirastolta oikeusministeriölle. Talous- ja velkaneuvonnan sisältöön ja tehtävään ei hallituksen esityksessä esitetty muutoksia. (HE 102/2017 vp, 1.)

Perusteena hallituksen esitykselle lain muuttamiseksi oli työ- ja elinkeinoministeriön asettaman työryhmän keväällä 2015 tekemä selvitys talous- ja velkaneuvonnan nykytilasta ja järjestämisvaihto-

ehdoista, jossa järjestelmän ongelmana kansalaisiin nähden oli talous- ja velkaneuvonnan palveluiden saatavuuden huomattava vaihtelu maan eri osissa. Tämän lisäksi ongelmia ilmeni etenkin pienten talous- ja velkaneuvonnan yksiköiden haavoittuvuuden osalta. Ennen vuotta 2019 suuri osa talous- ja velkaneuvonnan yksiköistä olivat enintään kahden henkilön yksiköitä. Näissä yksiköissä haavoittuvuus ilmeni lomien ja poissaolojen aikana, jolloin korvaavaa sijaista ei välttämättä ollut saatavilla, minkä vuoksi kansalaisten jonotusajat talous- ja velkaneuvonnan palveluihin kasvoivat. Lisäksi pienissä talous- ja velkaneuvonnan yksiköissä toiminnan kehittämiseksi ei ollut riittäviä edellytyksiä, mikä vaikutti talous- ja velkaneuvontapalveluiden laatuun negatiivisesti. Palvelun sisällössä oli myös suurta vaihtelua eri palveluntuottajien välillä, kun yksiköillä ei ollut yhtenäistä toimintamallia talous- ja velkaneuvonnan palveluiden tuottamiseen. Myös talous- ja velkaneuvonnan järjestämistapa koettiin monimutkaiseksi ja moniportaiseksi hallinnon näkökulmasta. Järjestämistavassa ongelmana oli myös talous- ja velkaneuvonnan rahoitus. Valtion korvatessa vain osan talous- ja velkaneuvonnan kustannuksista palvelun saatavuus oli suurimmaksi osaksi kunnilta saadun vapaaehtoisen rahoituksen varassa. (HE 102/ 2017 vp, 3; Työ- ja elinkeinoministeriö 2015, 18–19).

2.3 Palveluiden saatavuus

Hallituksen esityksessä (HE 102/2017) eduskunnalle laiksi talous- ja velkaneuvonnasta todetaan lakimuutoksen vaikuttavan kansalaisen asemaan positiivisesti, talous- ja velkaneuvonnan siirtyessä yhden toimijan vastuulle. Talous- ja velkaneuvonnan palvelut ovat näin kansalaisille saatavilla monikanavaisesti ja yhdenmukaisten periaatteiden mukaan. Hallituksen esityksen mukaan talous- ja velkaneuvonnan palvelun saatavuutta on tarkoitus kehittää merkittävästi etenkin talous- ja velkaneuvonnan toimintaprosessien ja sähköisen palvelun saatavuuden osalta. Palveluiden saatavuutta parantaa myös se, että kansalainen voi kääntyä minkä tahansa oikeusaputoimiston puoleen, sillä oikeusaputoimistoilla ei ole alueellisia toimivaltarajoituksia. Fyysisten asiakastapaamisten osalta talous- ja velkaneuvonnalla olisi käytettävissä oikeusaputoimistojen laaja toimipaikkaverkosto. Oikeusaputoimistoilla on noin 160 toimipaikkaa, joissa asiakastapaamisia voidaan tarvittaessa järjestää. Kansalaisella on oikeusaputoimistoissa mahdollisuus etäpalveluun. Palveluiden sähköisen saatavuuden parantamisella odotetaan olevan velkaantumista ehkäisevä vaikutus, kun velalliselle voidaan toimivilla sähköisillä palveluilla tarjota tukea varhaisessa vaiheessa. (HE 102/2017 vp, 3–4.)

Hallituksen esityksen mukaan kansalaisille tarjottava mahdollisuus saada talous- ja velkaneuvonnan palveluita myös sähköisesti, parantaisi kansalaisten mahdollisuuksia päästä avun piiriin. Täten tukea voitaisiin tarjota jo varhaisessa vaiheessa ja ehkäistä kansalaisten velkaantumista. Tarjottaessa talous- ja velkaneuvonnan palveluita oikeusaputoimistoissa, myös oikeudelliset palvelut olisivat tarvittaessa helpommin saatavilla, minkä arvioidaan ehkäisevän velkaantuneiden ihmisten syrjäytymiskykyä. (HE 102/2017 vp, 9.)

Lakivaliokunta katsoi mietinnössään, että hallituksen esitys uudeksi laiksi talous- ja velkaneuvonnasta lisäisi palvelun yhdenvertaisuutta ja parantaisi palvelujen saatavuutta erityisesti alueilla, joissa velallisen mahdollisuus saada talous- ja velkaneuvontapalveluita ovat aiemmin olleet heikot. Lakivaliokunta totesi palveluiden sähköistämisen parantavan talous- ja velkaneuvonnan saatavuutta sekä madaltavan joissakin määrin kynnystä yhteydenottoon talous- ja velkaneuvontaan. Palveluiden saatavuuden ja sähköisen asioinnin parantuessa asiakkaiden yhteydenottojen määrä tulee lisääntymään, minkä vuoksi lakivaliokunta oli huolissaan määrärahojen riittävydestä talous- ja velkaneuvonnassa, mikäli työmäärä talous- ja velkaneuvonnassa kasvaisi odotusten mukaisesti. Lakivaliokunta katsoi, että tulisi etsiä erilaisia keinoja ja löytää tarvittavat lisäresurssit ennakoivaan talousneuvontaan. Ennakoiva talousneuvonta olisi tärkeää etenkin nuorten ja lapsiperheiden talousongelmien ehkäisyn kannalta. (LaVM 12/2017, 4–5.)

Talousvaliokunta totesi lausunnossaan (TaVL 45/2017), että talouden ongelmatilanteisiin tulisi puuttua varhaisessa vaiheessa velkakierteiden katkaisun kannalta. Talousvaliokunnan mukaan olennaista olisi puuttua velkaantumisen juurisyihin kuten kohtuuttomiin pienlainojen ehtoihin tai periliippuvuuksien erilaisiin lieveilmiöihin, joilla on merkittävä vaikutus taloudenhallinnan ongelmien lisääntymiseen henkilöillä, joilla on kohonnut ylivelkaantumisen riski. Talousvaliokunta painotti lausunnossaan ennaltaehkäisevän talousneuvonnan merkitystä. (TaVL 45/2017, 2.)

2.4 Palveluiden laatu

Hallituksen esityksen tavoitteena oli, että talous- ja velkaneuvonnan palvelut olisivat yhtenäisiä koko maassa. Tämän lisäksi koettiin, että talous- ja velkaneuvonnan palveluissa olisi tarvetta digitaalisten palvelujen luomiselle. Talous- ja velkaneuvonnan palvelun kehittämiseksi olisi myös pa-

remmat edellytykset toiminnan ohjauksen keskittyessä yhdelle valtiolliselle toimijalle, mikä yhtenäistäisi aiempaa helpommin talous- ja velkaneuvonnan käytäntöjä ja toimintamalleja. Siirtymisen myötä fyysisiä asiakastapaamisia varten olisi käytettävissä oikeusaputoimistojen toimipaikkaverkosto. Oikeusapu- ja edunvalvontapiirit voisivat edelleen hankkia talous- ja velkaneuvontapalveluita ostopalvelusopimusten perusteella kunnilta tai yksityisiltä palveluntuottajilta, mikäli se on palvelun saatavuuden kannalta tai muun syyn vuoksi tarpeen. (HE 102/2017 vp, 4.)

Hallituksen esityksen mukaan kansalaiset saisivat lakimuutoksen myötä palveluja monikanavaisesti ja yhtenäisten periaatteiden mukaan. Erityisesti tulevaisuudessa keskityttäisiin sähköisten palveluiden kehittämiseen, mikä parantaisi huomattavasti kansalaisten mahdollisuutta päästä talous- ja velkaneuvonnan palveluiden piiriin. (HE 102/2017 vp, 8.)

Uudistuksen myötä kuntien kustannusten ennakoitiin pienenevän 4.1 miljoonalla eurolla verrattuna vuoteen 2016. Täten kunnilla ei olisi enää velvoitetta järjestää talous- ja velkaneuvonnan palveluita omalla rahoituksellaan. Lakimuutoksen myötä valtion kustannukset kasvaisivat noin 3 miljoonalla eurolla vuodessa. Valtion osuus rahoituksessa kyseisenä vuonna 2017 oli noin 4.7 miljoonaa euroa. Hallitus linjasi kehyspäättöksessään vuosille 2018–2021, että talous- ja velkaneuvonta siirtyisi vuoden 2019 alusta lukien oikeusapu- ja edunvalvontapiireille. Kehyspäättöksessä talous- ja velkaneuvonnan resursseihin varattiin 7,7 miljoonaa euroa vuodesta 2019 lähtien, mikä oli 1,1 miljoonaa euroa pienempi kuin talous- ja velkaneuvontaan käytetty määräraha vuosina 2015 ja 2016. Tämän lisäksi valtiolle aiheutui kertaluontoisia menoja 4 miljoonan edestä talous- ja velkaneuvonnan toiminnan ja sähköisten palveluiden kehittämisestä. (HE 102/2017 vp, 4; LaVM 12/2017.)

Lakivaliokunta piti organisaatiouudistuksessa tärkeänä varmistua siitä, ettei palvelun laatu heikene uudistuksen myötä niillä alueilla, joissa talous- ja velkaneuvonnan palvelut ovat toimineet hyvin. Erityistä huomiota lakivaliokunta osoitti organisaatiouudistuksen jälkeen talous- ja velkaneuvontaan käytettävistä resursseista, jotka olivat vuonna 2019 1,1 miljoonaa euroa pienemmät kuin vuosina 2015 tai 2016. Lakivaliokunta oli talous- ja velkaneuvontaan käytettävien resurssien vähenemisestä huolissaan, sillä talous- ja velkaneuvonnan palveluiden tarve ja kysyntä ovat olleet kasvussa. Resurssien vähenemisen myötä ennaltaehkäisevään työhön eli talousneuvontaan ei ole riittävästi resursseja, niiden painottuessa lähinnä velallisten neuvontaan ongelmatilanteissa ja avustamiseen velkajärjestelyasioissa. (LaVM 12/2017, 3.)

3 TALOUS- JA VELKANEUVONTA

Tässä luvussa esittelemme yleisesti talous- ja velkaneuvonnan palveluiden sisältöä. Käymme läpi myös talous- ja velkaneuvontapalveluiden historiaa ja nykytilaa, sekä läpi talous- ja velkaneuvontalainsäädännön kehitystä, sen sisältöä ja palveluiden toteuttamista. Lisäksi esitämme lakimuutoksen vaikutuksia viranomaistoiimiin, sekä kerromme talous- ja velkaneuvonnan palveluiden toteuttamisesta uuden organisaation alaisuudessa.

3.1 Talous- ja velkaneuvontalainsäädännön kehitys

1990-luvun alussa Suomessa tehtiin tutkimus velkasaneerauksen tarpeesta sekä sen organisoinnista. Tutkimuksen tavoitteena oli löytää velkaantuneita varten Suomeen soveltuva ratkaisumalli ylivelkatilanteen korjaamiseksi. Tutkimustulosten perusteella ehdotettiin, että velkaneuvontaa Suomessa kehitettäisiin ja säädettäisiin laki velkasaneerauksesta. Ehdotuksen taustalla oli kansainvälisten tutkimuksien perusteella saatu käsitys siitä, että asiantunteva talous- ja velkaneuvonta on tärkeässä roolissa ihmisten velkaongelmien ratkaisemisessa. (Valkama, 2004a, 9.)

Yksityishenkilön velkajärjestelylainsäädäntöä laadittaessa vuonna 1992 oikeusministeriö teki ehdotuksen, jonka mukaan velkaneuvonnan järjestäminen olisi tullut kuntien lakisääteiseksi tehtäväksi. Ehdotusta ei kuitenkaan taloudellisista syistä esitetty vaan velkaneuvontaa hoidettiin vapaaehtoisin järjestelyin. Oikeusministeriön aloitteesta useat ministeriöt, järjestöt ja Suomen pankkiyhdistys tekivät vuoden 1992 lopussa sopimuksen velkajärjestelytoimikuntien perustamisesta. Näiden toimikuntien avulla saatiin eri intressitahot osallistumaan velkaneuvonnan järjestämiseen. Velkaneuvonta laajeni vuoden 1993 aikana koko Suomeen. Pääasiassa velkaneuvontapalveluita tarjosivat viranomaiset, kuten oikeusaputoimistot, kunnalliset velka- ja kuluttajaneuvojat sekä sosiaalilyöntekijät. Näiden lisäksi myös useilla seurakunnilla ja järjestöillä oli velkaneuvontapalveluita. Panoistus velkaneuvontaan vaihteli huomattavasti organisaatioiden välillä. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2009, 25.)

Velkaneuvojien palkkaamiseen kunnat käyttivät aluksi työministeriön antamia työllistämistukia. Vuonna 1994 oikeusministeriö ryhtyi maksamaan kunnille velkaneuvojien palkkaamista varten työllistämistukea vastaavan rahamäärän, turvatakseen velkaneuvojien työsuhteiden jatkumisen. Lisäksi kunnille annettiin korvausta velkajärjestelyasioissa annetusta yleisestä oikeusavusta oikeusministeriön perusteiden mukaisesti. Myös valtakunnalliset järjestöt, kuten Takuu-Säätiö, Suomen Kuluttajaliitto, Marttaliitto ja Finlands Svenska Marthaförbundet sekä Turun Diakoniasäätiö saivat tukea vuosittain velkaneuvonnan järjestämiseen. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2009, 25.)

Sosiaali- ja terveysministeriö asetti vuonna 1997 velkaongelmatyöryhmän, jonka tehtävä oli tehdä esityksiä toimeentulo-ongelmien lievittämiseksi ja syrjäytymisen ehkäisemiseksi. Velkaongelmatyöryhmän mukaan velkaongelmat olivat enenevässä määrin muuttumassa velkajärjestelyhakeusten valmistelusta taloudelliseen ja sosiaaliseen neuvontaan. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2009, 25–26.) Työryhmän tekemän arvion mukaan pahin vaihe ihmisten velkaantumisessa oli ohi, mutta velallisten ongelmat velkojensa kanssa eivät tulisi katoamaan, sillä ihmisten velkaongelmat johtuivat entistä useammin yhä vain pienemmistä veloista. (Valkama 2004a, 11). Velkatyöryhmä ja velkaongelmien selvittelyä pohtiva ministerityöryhmä esittivät selvitysmiesten asettamista sovittamaan yhteen Suomen velkaneuvontapalveluita. Selvitysmiehet ehdottivat raportissaan, että velkaneuvonta lakisääteistettäisiin ja palvelut tuotettaisiin kuntien ja valtion välisin toimeksiantosopimuksin. Lisäksi ehdotettiin, että velkaneuvonnan palveluiden tuottamisen johto ja valvonta kuuluisi oikeusministeriölle. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2009, 25–26.)

Oikeusministeriö asetti vuonna 1999 työryhmän, jonka tehtäväksi tuli laatia ehdotukset hallituksen esityksiksi laiksi velkaneuvonnasta ja yksityishenkilön velkajärjestelystä annetun lain muuttamisesta. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2009, 26). Laadittaessa esitystä huomioon otettiin selvitysmiesten antamat lausunnot sekä heidän tekemä ehdotus velkaneuvonnan organisoimisesta Suomessa. Selvitysmiesten ehdotuksesta yhteensä 29 viranomaiselta ja järjestöltä pyydettiin lausunnot. Vastauksissaan viranomaiset korostivat velkaneuvonnan tarpeellisuutta ja korostivat, että sen tulisi olla alueellisesti kattavaa ja ammattitaitoista. (Valkama 2004a, 12.) Selvitysmiesten ehdottama velkaneuvonnan johdon ja valvonnan kuuluminen oikeusministeriölle ei kuitenkaan toteutunut, vaan velkaneuvonta sijoitettiin kauppa- ja teollisuusministeriön hallinnonalalle. Tätä perusteltiin velkaneuvonnan painopisteen siirtymisellä enenevässä määrin ehkäisevän talousneuvonnan suuntaan ja velkajärjestelyasiamäärien vähenemisellä. Velkaneuvontapalvelut sijoitettiin Kuluttajavirastoon, sillä virastolla oli jo entuudestaan vastaavanlaisia kuluttajaneuvontatehtäviä. Perusteena esityk-

selle oli, että velkaneuvonnan lakisäätöistä taattaisiin palvelun yhdenvertaisuus ja kokonaisvaltainen kehittäminen, velkaneuvonnan ollessa ennen lakisäätöistä sisällöltään ja saatavuudeltaan epäyhtenäistä. Hallitus antoi eduskunnalle esityksen laiksi velkaneuvonnasta (HE 37/2000 vp) toukokuussa 2000, jonka myötä laki talous- ja velkaneuvonnasta (713/2000) tuli voimaan 1.9.2000. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2009, 26.)

3.2 Talous- ja velkaneuvonta Suomessa ennen vuotta 2019

Talous- ja velkaneuvonnasta annetun lain (713/2000) voimaan tullessa 1.9.2000 tavoitteena oli muodostaa laadullisesti ja määrällisesti riittävä talous- ja velkaneuvonnan palveluiden saatavuus koko Suomessa. Lakisäätöistä avulla pyrittiin edistämään myös kansalaisten oikeusturvaa ja yhdenvertaisuutta. Lakisäätöisen velkaneuvonnan tavoitteena oli ylivelkaantumisesta aiheutuvien ongelmien ennalta ehkäisy ja seurausten korjaaminen. Talous- ja velkaneuvonnasta annetun lain myötä talous- ja velkaneuvonnan toimintaa yhtenäistettiin, aiemmin velkaneuvonnan ollessa vapaaehtoista. (HE 37/2000 vp, 3.)

Vuonna 2000 voimaan tulleen talous- ja velkaneuvonnasta annetun lain myötä talous- ja velkaneuvonnan valvonta, johto ja ohjaus kuuluivat kilpailu- ja kuluttajavirastolle. Kilpailu ja kuluttajaviraston alaisuudessa toimineet aluehallintovirastot vastasivat siitä, että talous- ja velkaneuvontaa oli riittävästi saatavissa virastojen toimialueilla. Palveluiden järjestämisestä yhdessä vastasivat aluehallintovirastot ja kunnat. (Laki talous- ja velkaneuvonnasta 2 §.)

Kyseisen lain mukaan talous- ja velkaneuvonta järjestettiin siten, että kunta teki aluehallintoviraston kanssa kuntalain (365/1995) 2 §:n 2 momentin puitteissa sopimuksen, jossa kunnat ottivat vastuun huolehtia talous- ja velkaneuvonnasta kyseisessä kunnassa asuville henkilöille. Kunnat ja aluehallintovirastot pystyivät sopimaan, että kunta huolehtii joko pelkästään oman tai useamman kunnan puolesta velkajärjestelyn toiminnasta. (Laki talous- ja velkaneuvonnasta 3 §.)

Kunnat pystyivät järjestämään talous- ja velkaneuvonnan palvelut perustamalla sitä varten yhden tai useamman viran tai vaihtoehtoisesti työsopimussuhteisen tehtävän. Virka tai tehtävä oli mahdollista olla myös osa-aikainen. Virka tai tehtävä voitiin yhdistää kunnassa olevaan toiseen virkaan tai tehtävään, mikäli yhdistäminen ei vaikuttanut tehtävien asianmukaiseen hoitamiseen. Siten kun

kuntalaissa säädettiin, voitiin virka tai tehtävä perustaa myös kuntien yhteiseksi. Kunnat mahdollistettiin myös halutessaan hankkimaan talous- ja velkaneuvontapalvelut tehtävään sopivalta palvelun tuottajalta, kuten esimerkiksi yksityiseltä lakitoimistolta. (Laki talous- ja velkaneuvonnasta 3 §.)

Talous- ja velkaneuvonnan järjestämistä koskevissa sopimuksessa tuli käydä ilmi ainakin toimi-alue, jolla talous- ja velkaneuvontayksikkö päämääräisesti toimii, toimialueella sijaitsevien toimipaikkojen määrä ja sijainti, henkilöt, jotka antavat talous- ja velkaneuvontaa sekä heidän määränsä, suunnitelma seurannan ja valvonnan toteuttamisesta, korvausten maksamisesta, sopimuksen voimaolosta ja sopimuksen irtisanomisesta ja purkamisesta. Talous- ja velkaneuvonnan lain mukaan neuvojilla tuli olla kyseiselle alalle soveltuva korkeakoulututkinto sekä sellainen osaaminen ja kokemus, jota kyseisen tehtävän asianmukainen hoitaminen vaatii. (Laki talous- ja velkaneuvonnasta 5–6 §:t.)

Velkaneuvojen ensisijaisena tehtävänä oli pyrkiä löytämään vapaaehtoinen ratkaisu velkaongelmaan esimerkiksi takuusäätiön avulla. Velkaneuvojat auttoivat myös velallista velkajärjestelyhakemuksen tekemisessä, mikä vähensi puutteellisia velkajärjestelyhakemuksia, jotka työllistivät tuomioistuimia ja velkojia. (Lehtonen, Koskelo, Kujanen, Malinen, Töyrylä, Seulu & Tammerkoski 2018, 12.)

Velkajärjestelyasioiden hoitamisessa käytännöt vaihtelivat eri puolilla maata. Joillakin paikkakunnilla velkaneuvojat ohjasivat asianajajille kaikki oikeudelliseen menettelyyn menevät tapaukset ja keskittyivät ainoastaan vapaaehtoiisiin menettelyihin, kun taas toisilla paikkakunnilla velkaneuvojat avustivat velallista myös velkajärjestelyhakemuksen teossa. (Lehtonen ym. 2018, 12.)

Lain mukaan tuottaja, joka vastasi talous- ja velkaneuvonnan palveluista oli velvollinen antamaan aluehallintovirastolle ja Kilpailu- ja kuluttajavirastolle seurantaa ja valvontaa sekä korvauksen määräämistä varten tarpeelliset tiedot toiminnastaan. Korvausten takaisinmaksuvelvollisuus määräytyi siten, että palveluiden tuottaja oli velvollinen maksamaan korvauksen takaisin yksityishenkilölle osaksi tai kokonaan, mikäli korvaus oli maksettu olennaisesti väärin tai korvauksen saaja oli antanut korvausten maksamiseen olennaisesti liittyneitä virheellisiä tietoja tai muutoin menetellyt vilpillisesti. (Laki talous- ja velkaneuvonnasta 7–8 §:t.)

3.3 Talous- ja velkaneuvonnan sisältö

Talous- ja velkaneuvonnasta (813/2017) annetun lain 1 §:ssä säännellään neuvonnan sisällöstä. Lain tavoitteena on antaa yksityishenkilöille neuvontaa ja tietoa velkojen hoidosta. Talous- ja velkaneuvonnassa avustetaan yksityishenkilöitä taloudenpidon suunnittelussa ja velkajärjestelyasioiden hoitamisessa, etenkin velkajärjestelyhakemuksen sekä muiden velkajärjestelyyn liittyvien asiakirjojen ja selvitysten laatimisessa. Lisäksi selvitetään velallisen taloudellisten ongelmien ratkaisumahdollisuudet ja mahdollisuudet tehdä velkojen kanssa sovinto. Talous- ja velkaneuvonnan palvelut ovat myös asiakkaille maksuttomia.

Talous- ja velkaneuvonnan ensisijainen tarkoitus on auttaa asiakasta itsenäisesti ja suunnitelmallisesti huolehtimaan taloudellisista asioistaan. Neuvontaa annetaan yksityisen henkilön talouteen liittyviin asioihin. Neuvontaa annetaan pääasiassa henkilökohtaisesti. Puhelin- tai muuta etäneuvontaa voidaan antaa tilanteissa, joissa asiakkaan henkilökohtainen tapaaminen ei ole välttämätöntä. Talous- ja velkaneuvonnan asiakkaaksi hakeutuvalla henkilöllä ei tarvitse olla jo maksuvaikeuksien asteelle kehittyntä velkaongelmaa tai talousvaikeuksia, vaan neuvonnalla pyritään myös ennaltaehkäisemään velkaongelmien syntymistä. Käytännössä kuitenkin tilanne on usein sellainen, että asiakas tarvitsee talous- ja velkaneuvojan apua jo olemassa olevaan tai uhkaavan taloudellisen ongelman ratkaisuun. (HE 37/2000 vp, 14–15.)

Talous- ja velkaneuvonnassa kartoitetaan asiakkaan kokonaistilanne taloudenpidon suunnittelua varten. Asiakkaan ollessa maksuvaikeuksissa, selvitetään hänen mahdollisuutensa vähentää kulutusmenoja ja mahdollisuutta hankkia lisätuloja. Mikäli asiakkaan kulutusmenojen vähentäminen ei ole mahdollista tai riittävää, menojen osalta voidaan selvittää asiakkaan mahdollisuuksista järjestellä velkojen hoidosta aiheutuvia menoja maksujärjestelyn avulla. Asiakkaalle voitaisiin tarpeen vaatiessa laatia talousarvio ja maksusuunnitelma. Talous- ja velkaneuvoja selvittää tässä vaiheessa mahdollisuutta sopia yksittäisten velkojen kanssa esimerkiksi mahdollisista helpotuksista maksuviivästyksen seuraamuksiin. Myös asiakkaan mahdollisuudet sosiaaliseen luottoon tulee selvittää. Uudella halpakorkoisella lainalla voidaan tasapainottaa asiakkaan taloutta alentamalla velanhoitomenoja, kun laina käytetään kalliimpien lainojen maksuun tai maksetaan jo olemassa olevia viivästysseuraamuksia. (HE 37/2000 vp, 15.) Takuu-Säätiö myöntää takauksia pankista saataviin järjestelylainoihin, jos lainan saamisen esteenä on esimerkiksi vakuuksien puuttuminen tai maksuhäiriömerkintä. Tämä menettely sopii tilanteissa, joissa velallisen velkaongelma voidaan ratkaista yhdistämällä useat eri velat yhdeksi uudeksi lainaksi. (Takuu-Säätiö, 2020. Viitattu 7.5.2020.)

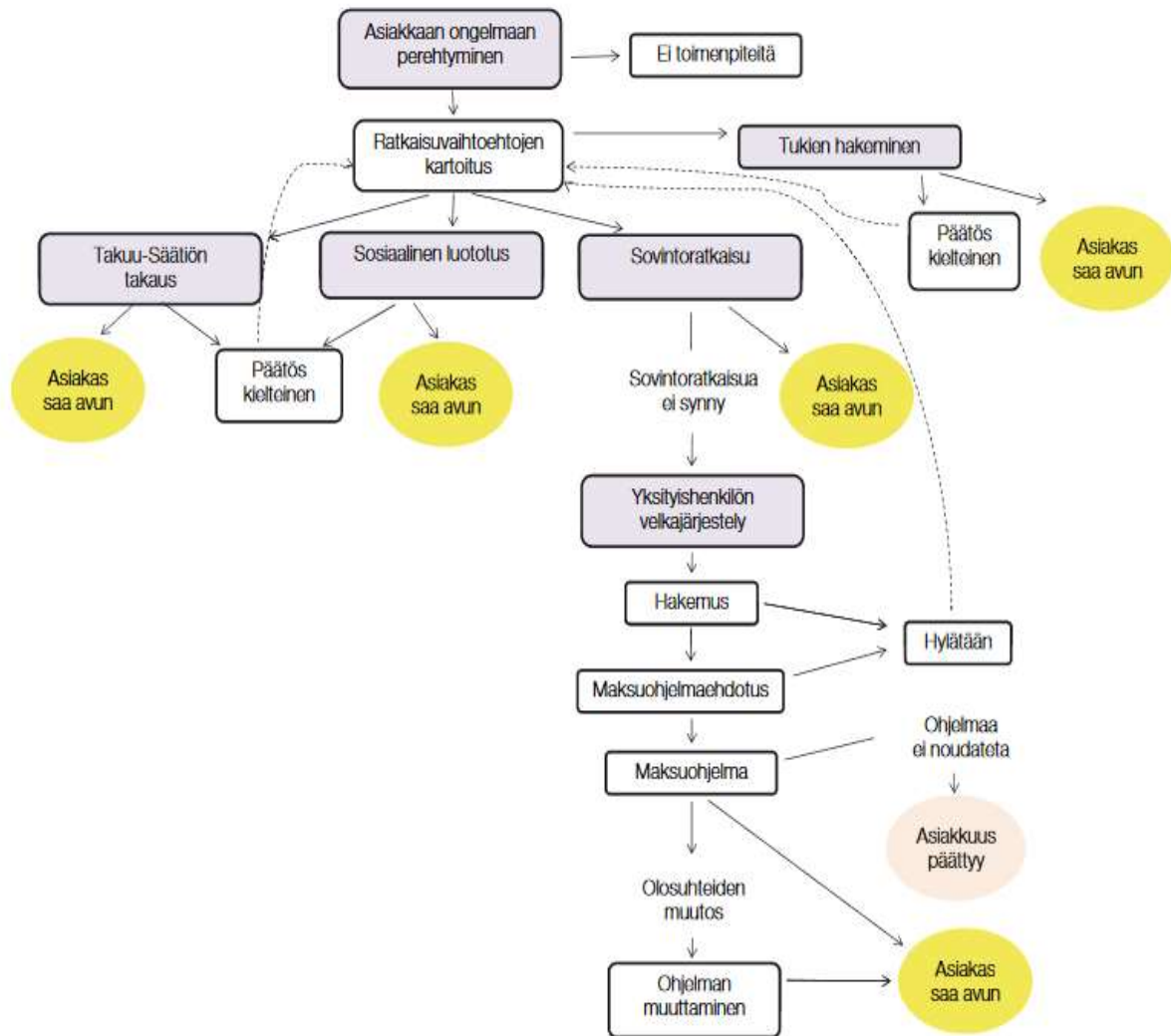
Kun talous- ja velkaneuvonnassa selvitetään velallisen taloudellisten ongelmien ratkaisumahdollisuudet ja avustetaan velallista tämän selvittäessä mahdollisuutta sovintoon velkojen kanssa, velallisen taloudelliset ongelmat ovat saavuttaneet vakavuusasteen, jossa velkojen takaisinmaksu ei enää onnistu sovittulla tavalla. Ratkaisumahdollisuuksia voi olla useita, riippuen velallisen taloudellisesta tilanteesta. Ratkaisuvaihtoehtoihin vaikuttavat velallisen maksukyvyyn ohella velkojen suuruus, maksuvaikeuksien kesto ja mahdollinen velallisen itse yrittämä neuvottelu velkojen kanssa. Tilanteissa, joissa velallisen ja velkojan välinen suhde on tulehtunut, on tarpeen valtuuttaa talous- ja velkaneuvoja käymään velallisen puolesta neuvotteluja velkojen kanssa. Jos maksuvaikeuksien syynä on pieni kulutusluotto, riittävänä toimenpiteenä voi olla, että velkojan kanssa sovitaan maksuaikataulun muuttamisesta tai takaisinmaksun viivästysseuraamusten lieventämisestä. Tällä voidaan estää asian eteneminen perintätoimenpiteiden kautta ulosottoon ja maksuhäiriömerkintään. Tilanteissa, joissa velallisella on huomattava määrä velkaa, maksuaikataulun muutokset ja muut lievemmat järjestelykeinot eivät korjaa velallisen taloutta. Tällaisissa tilanteissa velallisen ja talous- ja velkaneuvojan tulee selvittää mahdollisuus sovintoratkaisuun, johon velkoja voi katsoa tyytyvänsä ja velallinen pystyy sen toteuttamaan. Sovintoratkaisua ennen tulee velallisen taloudellinen tilanne selvittää huolellisesti, jotta voidaan kartoittaa, minkälaista sopimusta velallinen pystyy tosiasiallisesti noudattamaan. Velkojalle tulee myös antaa velallisen tilanteesta luotettava selvitys. (HE 37/2000 vp, 15.)

Jos sovintoratkaisuun ei päästä velkojen kanssa, joudutaan selvittämään velallisen mahdollisuudet saada velkajärjestely. Talous- ja velkaneuvoja voi arvioida velallisen varojen, velkojen ja maksukyvyyn perusteella, täytyvätkö lakisääteiset velkajärjestelyn edellytykset velallisen kohdalla ja onko velkajärjestelylle esteitä. Talous- ja velkaneuvoja avustaa velallista velkajärjestelyasian hoitamisessa, kuten velkajärjestelyhakemuksen ja muiden velkajärjestelyasiassa tarvittavien asiakirjojen ja selvitysten laatimisessa. Velallista avustetaan myös velkajärjestelyhakemuksen liitteiksi tarvittavien asiakirjojen hankinnassa viranomaisilta ja velkojilta. Velkajärjestelyhakemukseen on liitettävä velallisen velkaantumishistoria, eli selvitys velallisen velan ottamisen syistä sekä velallisen tuloista ja varoista, joilla velallisen on tarkoitus maksaa velkansa takaisin ja selvitys maksukyvyttömyyden aiheuttaneista seikoista. (HE 37/2000 vp, 15–16.)

Talous- ja velkaneuvoja voi avustaa velkajärjestelyasioissa velallista vastineen ja muiden vaadittujen selvitysten laatimisessa kokemuksensa takia, vaikka hänellä ei olisikaan oikeustieteellistä tut-

kintoa (HE 37/2000 vp, 16). Oikeudenkäyntiasiamiehen ja -avustajan kelpoisuusvaatimuksista säädetään oikeudenkäymiskaassa (4/1734). Oikeudenkäymiskaaren 15 luvun 2 §:n 4 momentin mukaiset kelpoisuusvaatimukset täyttävät talous- ja velkaneuvojat voivat myös toimia velallisen velkajärjestelyyn liittyvässä asiassa oikeudenkäyntiasiamiehenä tai -avustajana. Talous- ja velkaneuvoja voi toimia oikeudenkäyntiasiamiehenä tai – avustajana, jos hän on rehellinen ja muutoin kyseessä olevaan tehtävään sopiva ja kykenevä täysi-ikäinen henkilö, joka ei ole konkurssissa, eikä hänen toimintakelpoisuuttaan ole rajoitettu. Jos talous- ja velkaneuvojan asiantuntemus ei ole riittävä, velallinen voidaan ohjata julkiselle oikeusavustajalle. (Velkaneuvontalaki, 7 §)

KUVIOSSA 1 on havainnollistettu prosessia talous- ja velkaneuvonnassa. Talous- ja velkaneuvonta perehtyy asiakkaan ongelmaan, jonka jälkeen kartoitetaan ratkaisuvaihtoehdot, joita ovat tukien hakeminen, Takuu-Säätiön takaus, sosiaalinen luototus ja sovintoratkaisu. Jos toimenpiteillä ei saada asiakkaan tilanteeseen ratkaisua tai sovintoa velkojien kanssa ei synny, on yksityishenkilön velkajärjestelyhakemus viimesijainen vaihtoehto. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2015, 61.)



KUVIO 1. Velkaneuvonnan vuokaavio. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2015, 61.)

3.4 Talous ja velkaneuvonnan uudelleen organisointi

Lakiehdotuksen myötä aikaisemmin työ- ja elinkeinoministeriön tehtävänä ollut talous- ja velkaneuvonnan korvausperusteiden määrittäminen lakkautettaisiin. Tämän lisäksi lakkautettaisiin myös työ- ja elinkeinoministeriön alaisuuteen kuuluva taloudenhallinnan neuvottelukunta ja kilpailu- ja kuluttajaviraston tehtävänä ollut palvelun yleinen johto, ohjaus ja valvonta, joka siirtyisi oikeusministeriölle. Palveluiden riittävyyden takaavina tahoina toimineet aluehallintovirastot myös lakkautettaisiin ja ne siirtyisivät lain myötä oikeusapu- ja edunvalvontapiirien tehtäviksi. Lakiehdotuksen myötä

kuntien aluehallintovirastojen kanssa tehdyt sopimukset palveluiden tuottamisesta tulisivat irtisnottaviksi. Kunta voisi edelleen tuottaa palveluja, jos oikeusapu- ja edunvalvontapiiri sopivat palveluiden ostamisesta kunnan kanssa. (HE 102/2017 vp, 5.)

Uudessa ehdotuksessa oikeusministeriön tehtäviksi muodostuisi talous- ja velkaneuvonnan yleinen ohjaus ja valvonta ja sen järjestäminen. Tämän mahdollistamiseksi perustettaisiin eri toimijoiden yhteistyön edistämistä kehittävä neuvottelukunta. Palveluiden tuottaminen tapahtuisi jatkossa oikeusaputoimistoissa tai ostamalla kyseiset palvelut kunnilta tai muilta palveluntuottajilta. Muutoksen myötä henkilöstömäärän arvioidaan kasvavan noin 135 henkilötyövuodella. (HE 102/2017 vp, 5.)

Oikeusministeriön alaisuudessa toimivat oikeusapu- ja edunvalvontapiirien oikeusaputoimistot alkoivat lakimuutoksen seurauksena tarjoamaan talous- ja velkaneuvontapalveluita 1.1.2019 alkaen. Talous- ja velkaneuvonta on oikeusaputoimistoissa tarkoitettu maksuton palvelu yksityishenkilöille ja pienimuotoista yritystoimintaa harjoittaville ammatin- ja elinkeinoharjoittajille. Kansalainen voi halutessaan käännyä minkä tahansa oikeusaputoimiston puoleen kotikunnastaan riippumatta. Talous- ja velkaneuvonnan palveluita on saatavana myös etäpalveluna oikeusaputoimistojen välillä videoyhteyden välityksellä. (Oikeuslaitos 2018, viitattu 30.1.2020.) Talous- ja velkaneuvonnasta annetun lain (813/2017) mukaan talous- ja velkaneuvonnassa yksityishenkilöille annetaan tietoja ja neuvontaa talouden ja velkojen hoitoon liittyen, avustetaan taloudenpidon suunnittelussa, selvitetään velallisen taloudellisten ongelmien ratkaisumahdollisuudet ja avustetaan velallista velkajärjestelyasioiden hoitamisessa etenkin asiakirjojen, kuten velkajärjestelyhakemuksen laatimisessa. (Velkaneuvontalaki 1 §.)

Talous- ja velkaneuvontapalveluita on saatavilla kaikissa oikeusaputoimiston toimipaikoissa koko Suomessa. Talous- ja velkaneuvonnan palveluita järjestävät oikeusapu- ja edunvalvontapiirit huolehtivat siitä, että talous- ja velkaneuvontapalveluita on tarjolla tasapuolisesti oikeusapu- ja edunvalvontapiirin alueella. (Laki talous- ja velkaneuvonnasta 813/2017 2 §.) Fyysiset asiakastapaamiset talous- ja velkaneuvojan kanssa hoidetaan ajanvarauksen kautta. Kansalainen voi saada talous- ja velkaneuvontaa myös etäpalveluna toisesta oikeusaputoimistosta käsin, kunnan asiointipisteestä tai oman tietokoneen tai mobiililaitteen välityksellä. Kansalainen voi saada myös puhelinneuvontaa talous- ja velkaneuvojien puhelinpalvelusta, jolloin kansalaisella ei ole tarvetta varata aikaa. (Oikeuslaitos 2018, viitattu 30.1.2020.)

4 YKSITYISHENKILÖN VELKAJÄRJESTELY

Tässä luvussa esitellään yksityishenkilön velkajärjestelyä yleisellä tasolla. Luvussa kerrotaan myös lyhyesti velkajärjestelylainsäädännön kehityksestä sekä velkajärjestelyn edellytyksistä ja esteistä. Yksityishenkilön velkajärjestelylainsäädäntö on vaikuttanut merkittävästi talous- ja velkaneuvontalainsäädännön ja sen palveluiden kehittämiseen.

Yksityishenkilön velkajärjestelylain (57/1993, VJL) 1 §:n mukaan lain tavoitteena on auttaa maksukyttömän yksityishenkilön taloudellisen tilanteen korjaamisessa. Velkaongelmien ratkaisun edellytyksenä on, että kaikki velallisen velat järjestellään samalla kertaa. Kaikki velallisen velat, joiden peruste on syntynyt ennen velkajärjestelyn aloittamista kuuluvat velkajärjestelyn piiriin. Velallisen tulee käydä neuvotteluja velkojien kanssa sovintoratkaisun löytämiseksi, ennen kuin hän voi hakea virallista velkajärjestelyä. Yleensä sovinnon edellytyksenä on, että velkojat luopuvat osasta saatavistaan ja he sopivat velallisen kanssa loppuvelalle maksuaikataulun, mikä voi parhaassa tapauksessa johtaa siihen, että velallinen kykenee suorittamaan velkojille alennetun velkamäärän. Jos neuvottelut sovinnosta eivät onnistu, velallinen voi hakea virallista velkajärjestelyä toimittamalla velkajärjestelyhakemus tuomioistuimen kansliaan. (Uitto 2010, 17–18.)

4.1 Velkajärjestelylainsäädännön kehitys

Yksityishenkilön velkajärjestelystä annettu laki tuli voimaan vuonna 1993. Laki koettiin yhteiskunnallisesti tarpeelliseksi 1990-luvun alussa, jolloin Suomea koetteli yksi sen historian suurimmista taloudellisista lamoista. Tämän seurauksena sadat tuhannet kotitaloudet joutuivat maksuvaikeuksiin. Lain avulla pyrittiin saamaan velallisten taloudellinen tilanne hallintaan järjestelemällä velat, jotka muutoin olisivat ylittäneet velallisen maksukyvyn. (Linna 2019, 273.)

Ehdotus laiksi velkaneuvonnan järjestämisestä kunnissa laadittiin vuonna 1992. Taloudellisista syistä velkaneuvontaa ei kuitenkaan esitetty kunnan lakisääteiseksi velvoitteeksi. Lakiin yksityishenkilön velkajärjestelystä sisällytettiin lakivaliokunnan ehdotuksesta säännös, joka velvoittaisi lääninhallitukset edistämään velkaneuvontaa läänin alueilla. Velkajärjestelylain myötä useat eri toimi-

jat alkoivat vuonna 1992 aikana perustamaan vapaaehtoiseen osallistumiseen perustuvia toimikuntia ja lain myötä toiminta levisi koko maahan. Lain mukaan kunnat olivat oikeutettuja saamaan myös korvaus velkajärjestelyasiassa annetusta velkaneuvonnasta. Aluksi kunnat käyttivät velkaneuvojen palkkaamiseen työministeriön myöntämiä työllistämistukia ja myöhemmin sen jatkuvuus taattiin vastaavan suuruisella oikeusministeriön maksamalla tuella. Tuki ja sen määrä oli sidottu velkajärjestelyhakemuksien määrään. Tämän lisäksi velkaneuvojat tulisivat toimimaan oikeusaputoimistoissa. (HE 37/2000 vp, 6–7.) Vuonna 2000 annettiin laki talous- ja velkaneuvonnasta. Kyseisen lain mukaan velkaneuvonta muuttui lakisääteiseksi ja irrotti talous- ja velkaneuvonnan velkajärjestelylaista.

Vuonna 2010 tehdyn muutoksen myötä maksuohjelman kestoa lyhennettiin pääsääntöisesti kolmeen vuoteen (HE 52/2010 vp, 1). Velkajärjestelylain muutoksessa vuonna 2015 elinkeinotoimintaa harjoittavat velalliset pääsivät osallisiksi velkajärjestelystä tietyissä tilanteissa myös velkoihin, jotka liittyivät elinkeinotoimintaan. Tämän lisäksi työttömien velkajärjestelyn piiriin nopeutettiin ja nuorten pääsyä velkajärjestelyyn helpotettiin. Myös velkajärjestelyasioiden käsittelyä pyrittiin tehostamaan. Tehostaakseen menettelyä velan määrä tulitisiin tarkistamaan pääsääntöisesti vain yhden kerran tietyille saldopäivälle, maksuohjelmaehdotus voitaisiin käsitellä velkajärjestelyhakemuksen kanssa yhtäaikaisesti ja yksinkertaistetusta menettelystä säädettiin. (HE 83/2014 vp, 1.) Vuonna 2018 tehdystä uudistuksesta kiinnitettiin huomiota kansainväliseen ulottuvuuteen velkaongelmissa. (HE 12/2017 vp, 43–44).

4.2 Yksityishenkilön velkajärjestelyn edellytykset ja esteet

VJL:n mukaan velkajärjestely voidaan myöntää velalliselle, joka on maksukyvytön, mikäli maksukyvyttömyyden pääasiallisena syynä on velallisen henkilön olennainen maksukyvyyn heikentyminen esimerkiksi sairauden, työkyvyttömyyden, työttömyyden tai muun olosuhteiden muutoksen vuoksi ilman tämän omaa syytä. Tämän lisäksi edellytykset velkajärjestelyyn katsotaan täyttyvän, mikäli velallisella on painavat perusteet ottaen huomioon velkojen ja niihin liittyvien velvoitteiden määrä suhteessa velallisen maksukykyyn, eikä tämän katsota kykenevän parantamaan maksukykyään voidakseen selviytyä häntä koskevista veloista aiheutuvista menoista. Tämän lisäksi hakijan kotipaikka ja velat tulee olla Suomessa. (VJL 9 §.) Velkajärjestelyä ei kuitenkaan voida myöntää, jos velallisella ei ole väliaikaisena pidettävästä syytä maksuvaraa tai velallinen ei kykene maksamaan

tavallisia velkojaan maksuvarallaan vähäisenä pidettävää määrää enempää. Velallisen ansaintamahdollisuudet tulee ottaa huomioon syyn väliaikaisuutta tai maksuvaran määrää arvioitaessa. Jos maksuvaran vähäisyys tai kokonaan puuttuminen johtuu työttömyydestä, joka on kestänyt 18 kuukautta yhtäjaksoisesti tai vähäisin keskeytyksin, ei syytä voida pitää väliaikaisena. (VJL 9 a §.)

Suomessa velkajärjestelyä haetaan usein, vaikka järjestelylle olisi laissa mainittuja esteitä. Syksyllä 2010 tehdyn valtakunnallisen talous- ja velkaneuvonnan asiakasseurannan mukaan yli 40 prosentilla asiakkaista, jotka hakevat velkajärjestelyyn löytyy jokin laissa mainittu esteperuste. Näistä yleisin on niin sanottu kevytmielinen velkaantuminen. (Valkama 2011b 1.)

Velkajärjestelyhakemus voidaan hylätä, vaikka velallisen taloudellista asemaa koskevat edellytykset täyttyisivätkin (VJL 10 §). Esteperusteista on kirjoitettu lakiin yksitoistakohtainen luettelo, jotka voivat muodostaa velkajärjestelyn esteen. Estelistan ottamisella lakiin on haluttu sulkea velkajärjestelyn piiristä sellaiset velalliset, joiden velkaantumiseen liittyy arveluttavia piirteitä yhteiskunta- ja maksumoraalin kannalta. Velkajärjestelyn piiriin pääsy on toisin sanoen haluttu estää sellaisilta henkilöiltä, joiden voidaan katsoa itse aiheuttaneen maksukyvyttömyytensä. (Uitto 2010. 46.)

Velkajärjestelyä ei voida myöntää hakijalle, jonka velka on rikosperusteinen. Myöskään velalle, joka on syntynyt elinkeinotoiminnasta ei voida myöntää velkajärjestelyä, mikäli velallisen on katsottu menetelleen sopimattomasti velkoja kohtaan, laiminlyönyt lakisääteisiä velvoitteita muusta kuin maksukyvyttömyytensä vuoksi tai jos velallisen toiminnan on katsottu olevan keinotteluluonteista. Mikäli velallisen on katsottu järjestelleen taloudellisen tilanteensa velkojien vahingoksi, suosinut jotain velkojaa tai pyrkinyt välttämään velkojensa maksua ulosottomenettelyssä ei velkajärjestelyä voida myöntää. Jos velallisen katsotaan harhaanjohtavan tahallisesti luotonantajaa antamalla tälle väärää tietoa taloudellisesta tilanteestaan tai velallinen on vastuuttomasti ja piittaamattomasti velkaantunut ei näitä toimia lakia silmällä pitäen velkajärjestelyä voida myöntää. Myös väärin annetut tiedot velkajärjestelyä varten, tiedonantovelvollisuuden ja myötävaikutusvelvollisuuden laiminlyöminen muodostavat velkajärjestelylle esteen sekä perusteltu oletus, ettei velallinen noudata vaadittua maksuohjelmaa. Esteitä voivat olla myös merkittävä vahingonkorvaus yksityishenkilölle tai kauppahinta, jos sen järjesteleminen olisi kokonaisuutta arvioiden kohtuutonta. Lisäksi velkajärjestelyä ei voida myöntää velalliselle, jolla on aikaisemmin vahvistettu maksuohjelma. (VJL 10 §.) Velkajärjestely voidaan edellä mainituista esteistä huolimatta kuitenkin myöntää painavien syiden perusteella. Vaikuttavina tekijöinä ovat muun muassa toimet velkojen maksamiseksi, velkaantumisesta kulunut aika sekä velkajärjestelyn merkitys velallisen ja velkojien kannalta. (VJL 10 a §.)

4.3 Yksityishenkilön velkajärjestelyhakemus

Ennen velkajärjestelyn hakemista velallisen tulee selvittää, voiko hän ratkaista velkaongelmat jollain muulla tapaa. Useimmissa tapauksissa sovinnolle ei ole kuitenkaan edellytyksiä ja täten sovintoneuvottelut eivät ole pakollisia, mikäli neuvottelemisen on tarpeetonta velallisen vähäisen maksukyvyyn, velkojen suuren lukumäärän tai tuntemattomien velkojen tai muiden syiden vuoksi. (Linna 2019, 278.)

Velkajärjestely on velkojen järjestelykeinoista viimeisin. Velallisen elämäntilanteen tulee olla vakiintunut, jotta velkajärjestely onnistuisi. Velkajärjestelyn aikana velallinen ei saa velkaantua uudelleen ja tämän tulee suoriutua päivittäisistä välttämättömistä menoista ja laskuista, jotka tulee maksaa ajallaan. (Oikeuslaitos 2018. Viitattu 10.2.2020.)

Velkajärjestelyhakemus toimitetaan tuomioistuimen kansliaan vahvistetun kaavan mukaisesti uhalla, että mikäli hakemus ei täytä lain edellytyksiä, voidaan se jättää tutkimatta. Mikäli velkajärjestelyä haetaan yhdessä, tulee kunkin velallisen hakemuksesta käydä ilmi, miksi sitä haetaan yhdessä. Hakemukseen tulee liittää tarpeellinen selvitys järjestelyn kannalta merkittävistä seikoista ja velallisen maksukykyyn vaikuttavista asioista. (VJL 50–51 §:t.)

Hakemuksen teon jälkeen tulevat voimaan myös velallisen tietojenantovelvollisuus ja myötävaikutusvelvollisuus. Velallisen on annettava kaikki tarpeelliset ja merkitykselliset tiedot koskien velkajärjestelyä tuomioistuimelle ja velkojille sekä selvittäjälle. Myötävaikutusvelvollisuus tarkoittaa, että velallinen saa hakemuksen tekemisen jälkeen käyttää varojaan vain välttämättömiin menoihin, eikä uutta velkaa saa tehdä. Jotta velkajärjestely voidaan ylipäätään toteuttaa, on velallinen velvollinen myötävaikuttamaan siihen. Tämän lisäksi velallisen tulee ryhtyä toimiin parantaakseen maksukykyään sekä ylläpitämään tätä. (Linna, 276.)

Käräjäoikeuden käsiteltävä hakemuksen ja velallisen saatua päätöksen velkajärjestelyyn pääsystä tulee tämän tehdä selvittäjän kanssa ehdotus maksuohjelmasta käräjäoikeudelle. Käräjäoikeuden antaessa myönteisen päätöksen maksuohjelman vahvistamisesta voi maksuohjelman noudattaminen alkaa. (Oikeuslaitos 2018. Viitattu 10.2.2020.)

5 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

Kvalitatiivisen tutkimuksen avulla pyritään ymmärtämään tutkimuskohdetta paremmin ja selittämään sen käyttäytymisen ja päätösten syitä ja seurauksia. Laadullisessa tutkimuksessa pyritään analysoimaan tapauksia mahdollisimman tarkasti ja siinä rajoitutaan yleensä pienempään määrään tapauksia. Tutkittavat valitaan kyseisessä tutkimusmenetelmässä yleensä harkinnanvaraisesti jo etukäteen. Laadullisessa tutkimuksessa saatu aineisto on verrattain erilainen tilastolliseen tutkimukseen verrattuna ja usein siitä kerätty aineisto onkin tarkasti strukturoitujen tilastojen sijaan tekstimuodossa. (Heikkilä 2014, 15.) Tutkimus toteutettiin haastattelun muodossa kahdelle talous- ja velkaneuvojalle.

Aineistonkeruumenetelminä käytimme puhelinhaastattelua Oulun oikeusaputoimiston talous- ja velkaneuvojille. Tulosten avulla pyrittiin selvittämään talous- ja velkaneuvonnan asiakkaiden oikeusturvan toteutumista. Pidimme tutkimustamme varten erittäin tärkeänä saada haastatella talous- ja velkaneuvoja, jotta saisimme tutkimukseen mukaan heidän ammatillisen näkökulmansa talous- ja velkaneuvonnasta

Haastattelut kahdelle Oulun kaupungin ja Oulun oikeusaputoimiston palveluksessa olleille talous- ja velkaneuvojille toteutettiin teemahaastatteluna puhelimitse keväällä 2020 ja ne sisälsivät yhdeksän teemoitettua kysymystä, jotka oli jaettu neljään pääteemaan. Puhelimen kautta tapahtuvat haastattelut nauhoitettiin, jonka jälkeen ne litteroitiin yhteen. Haastattelun tavoitteena oli saada talous- ja velkaneuvojien näkökulma siihen, miten lakimuutos on vaikuttanut asiakkaan oikeusturvaan muun muassa palvelun saatavuuden, laadun ja käsittelyaikojen osalta. Haastateltavien työskennellessä arkaluontaisten asioiden parissa päätimme suorittaa haastattelut anonyymisti. Haastattelussa esiintyviin talous- ja velkaneuvojiin viitataan nimillä talous- ja velkaneuvoja 1 ja 2.

Tutkimuksen haastattelut olisi alun perin pitänyt järjestää kasvotusten, mutta maaliskuussa 2020 alkaneen COVID-19 pandemian vuoksi jouduimme muuttamaan haastattelut puhelimen välityksellä tapahtuviksi. Pandemian vuoksi jouduimme myös perumaan etukäteen suunnitellun suljetun kyselyn talous- ja velkaneuvonnan asiakkaille, sillä asiakastapaamisten tapahtuessa etäyhteyden välityksellä emme olisi voineet suorittaa kyselyä anonyymisti.

6 TALOUS- JA VELKANEUVOJIEN HAASTATTELUT

Opinnäytetyötä ohjaavat tutkimuskysymykset käsittelevät talous- ja velkaneuvontalain muutosta sekä lakimuutoksen myötä tulleita vaikutuksia yksityisen henkilön oikeusturvaan. Opinnäytetyön teoriaosuudessa perehdyimme ensimmäiseen tutkimuskysymykseen ja vastausta toiseen tutkimuskysymykseen selvitimme talous- ja velkaneuvojille tehtyjen haastatteluiden avulla.

Tutkimustamme varten haastattelimme Oulun oikeusaputoimiston kahta talous- ja velkaneuvojaa, jotka ovat aiemmin työskennelleet myös Oulun kaupungin palveluksessa talous- ja velkaneuvojana. Valitsimme kyseiset haastateltavat heidän työhistoriansa vuoksi. Haastateltava talous- ja velkaneuvoja 1 on työskennellyt talous- ja velkaneuvontatehtävissä vuodesta 2003 lähtien, joista aluksi Oulun kaupungin palveluksessa ja vuodesta 2019 alkaen Oulun oikeusaputoimiston palveluksessa. Haastateltava talous- ja velkaneuvoja 2 on työskennellyt talous- ja velkaneuvontatehtävissä vuodesta 2013 lähtien, joista aluksi Oulun kaupungin palveluksessa ja vuodesta 2019 lähtien Oulun oikeusaputoimiston palveluksessa. Molemmilla haastateltavilla on laaja näkemys talous- ja velkaneuvonnan palveluiden ja asiakkaiden oikeusturvan toteutumisesta, joten heidän antamia tietoa voidaan pitää relevantteina.

Haastattelun tuloksia analysoimme kysymysten teema-alueiden mukaisesti. Ensimmäinen teema käsitteli palvelun saatavuutta, toinen laatua, kolmas käsittelyaikaa ja neljäs oikeusturvan toteutumista. Analysoimme vastauksia yhtäläisyyksien ja eroavaisuuksien mukaan.

6.1 Saatavuus

Oulun kaupungin palveluksessa vakituisia talous- ja velkaneuvojia oli kolme sekä Kilpailu- ja kuluttajaviraston myöntämällä lisämäärärahoilla palkattuja määräaikaisia talous- ja velkaneuvojia tai sihteereitä. Henkilöstöressurit ovat uudelleen organisoinnin myötä parantuneet yhden vakituisen talous- ja velkaneuvojan sekä vakituisen sihteerin myötä. (Talous- ja velkaneuvoja 1, haastattelu 30.4.2020; Talous- ja velkaneuvoja 2, haastattelu 8.5.2020.) Haastateltava 1:n mukaan myös työntekijöiden substanssituki on organisaatiomuutoksen myötä parantunut, jonka lisäksi oikeusministeriön alaisuudessa on alettu luomaan yhtenäistä tietojärjestelmää talous- ja velkaneuvonnan työn

toteuttamiseksi, mitä ei aikaisemmin ole ollut. Erot eri kuntien välillä ovat aikaisemmin olleet tämän takia huomattavan suuret kuntien hankkiessa tietojärjestelmät eri tahoilta. (Talous- ja velkaneuvoja 1, haastattelu 30.4.2020).

Lisäresurssien myötä vakituisen sihteerin asianhallinta ja ammattitaito on parantunut Oulun kaupungin alaisuudesta, jolloin talous- ja velkaneuvonnan sihteerit olivat lyhyessä määräaikaissuhteessa työskenteleviä. Myös työtehtävät jakautuvat Oulun oikeusaputoimiston alaisuudessa paremmin, sillä työt jaetaan Oulun ja Raahen toimipaikan talous- ja velkaneuvojien kesken, joka keventää osaltaan yksittäisen talous- ja velkaneuvojan työmäärää. Huolimatta uudelleen organisoimien myötä tulleesta resurssien kasvusta on henkilöstöresurssien määrä edelleen liian pieni verrattuna asiakasmääriin. (Talous- ja velkaneuvoja 1, haastattelu 30.4.2020.)

Suurin osa asiakkaista kokee olevansa velkakartoituksen ja velkaneuvonnan tarpeessa, jolloin asiakkuus laitetaan heti vireille. (Talous- ja velkaneuvoja 1, haastattelu 30.4.2020; talous- ja velkaneuvoja 2, haastattelu 8.5.2020). Talous- ja velkaneuvoja 1:n mukaan noin viidesosa asiakaskontakteista selviää pelkällä anonyymillä yleisellä talousneuvonnalla, kun taas talous- ja velkaneuvoja 2 arvioi, että asiakaskontakteista noin kymmenesosa selviää anonyymillä yleisellä talousneuvonnalla. Haastateltava 1 lisää vielä, että kansalaiset ottavat yleisesti liian myöhään yhteyttä talous- ja velkaneuvontaan, jolloin heidän taloudelliset asiansa ovat jo heikolla tolalla. Haastateltava 2 peräänkuuluttaa, että henkilökohtaiset asiakastapaamiset ja henkilökohtainen neuvonta ovat talous- ja velkaneuvonnan keinoista tuloksellisimpia.

6.2 Laatu

Talous- ja velkaneuvontapalveluiden laatu on parantunut lisääntyneiden resurssien, tietoteknisten työvälineiden, sekä koulutuksien myötä. (Talous- ja velkaneuvoja 1, haastattelu 30.4.2020; talous- ja velkaneuvoja 2, haastattelu 8.5.2020). Haastateltava 2:n mielestä palveluiden laatu on parantunut etenkin asiakkaiden näkökulmasta. Haastateltava 2:n mukaan talous- ja velkaneuvojat ovat nykyisin paremmin ja nopeammin asiakkaiden saavutettavissa, sillä aikaisemmin Oulun kaupungin alaisuudessa puhelinneuvontaa oli tarjolla vain kolme tuntia viikossa, kun nykyisin talous- ja velkaneuvojat antavat puhelinneuvontaa neljä tuntia ja sihteerit kaksi tuntia päivässä. Haastateltava 1:n mielestä myös oikeusministeriön tarjoamat koulutukset talous- ja velkaneuvojille ovat parantaneet

heidän ammattitaitoaan verrattuna Oulun kaupungin aikaan, jolloin koulutuksista vastasi puolivuosittain Kilpailu- ja kuluttajavirasto. Haastateltava 1 toivoisi kuitenkin, että oikeusministeriön alaisuudessa talous- ja velkaneuvojat saisivat substanssikoulutusta vielä nykyistäkin enemmän.

6.3 Käsittelyaika

Talous- ja velkaneuvonnan asiakkaiden käsittelyajat vaihtelevat heidän asioiden laadun mukaan. Kiireelliset asiat, kuten esimerkiksi hädät tai asunnon ulosmittaukseen liittyvät täytäntöönpanot priorisoidaan aina muiden edelle. (Talous- ja velkaneuvoja 1, haastattelu 30.4.2020; talous- ja velkaneuvoja 2, haastattelu 8.5.2020.) Haastateltava 1 kertoo, että talous- ja velkaneuvonnan palvelut ovat asiakkaiden saatavilla heti heidän soittaessaan talous- ja velkaneuvontaan, jolloin asiakkaille annetaan akuuttiin tilanteeseen neuvontaa ja kerrotaan asiakkaalle talous- ja velkaneuvonnan prosessin kulusta. Haastateltava 1:n mukaan prosessi käynnistyy asiakkaan toimittaessa perustietolomakkeen, valtakirjan, tulo- ja menotositteet sekä velkatiedot talous- ja velkaneuvojille, jonka jälkeen aloitetaan velkaselvitystyö. Molempien haastateltavien mukaan asiakastapaaminen tulee ajankohtaiseksi silloin, kun kartoitus asiakkaan maksukyvyistä ja velkojen määrästä on tehty. Haastateltava 2 arvioi, että asiakkaan toimitettua tarvittavat asiakirjat käsittelyaika on muutamasta viikosta kuukauteen. Haastateltava 1 lisää vielä, että käsittelyaikaan vaikuttavia tekijöitä ovat esimerkiksi sovintoesitysten tekeminen, Takuu-Säätiö- tai velkajärjestelyhakemusten tekeminen

6.4 Oikeusturvan toteutuminen

Talous- ja velkaneuvonnan asiakkaiden oikeusturva on organisaatiouudistuksen myötä parantunut palvelun yhdenmukaistamisen ja alueellisten rajojen poistamisen myötä. (Talous- ja velkaneuvoja 1, haastattelu 30.4.2020; talous- ja velkaneuvoja 2, haastattelu 8.5.2020.) Haastateltava 1:n mielestä oikeusministeriön alaisuudessa työskenteleminen palvelee talous- ja velkaneuvonnan asiakkaita paremmin myös oikeudellisissa kysymyksissä, sillä esimerkiksi työntekijöiden koulutusta voidaan uudelleen organisoinnin myötä kohdentaa paremmin oikeudellisesti haastaviin seikkoihin. Haastateltava 1 toteaa, että alueellisia eroja on uudelleen organisoinnin jälkeen kuitenkin vielä havaittavissa, muun muassa toimintatavat oikeusaputoimistojen välillä yhtenäistämisestä huolimatta vaihtelevat edelleen ja esimerkiksi joissakin oikeusaputoimistojen toimipaikoissa sovitaan asiakkaan kanssa tapaaminen jo ennen alustavaa velkojen kartoitusta ja maksukyvyyn arviointia.

Vaikka organisaatiouudistuksen myötä alueelliset rajat ovat poistuneet ja kansalainen voisi hakea talous- ja velkaneuvonnan palveluita muualta kuin kotikunnastaan, ovat talous- ja velkaneuvonnan palvelut käytännössä yhä kuitenkin alueellisia. Alueellisuuteen vaikuttavia tekijöitä ovat asiakkaiden toive henkilökohtaiseen tapaamiseen talous- ja velkaneuvojan kanssa sekä se, että asiakkaan asioiden ratkaisu tapahtuu kuitenkin sen paikkakunnan tuomioistuimessa, jossa on hänen pääintressipaikkansa. (Talous- ja velkaneuvoja 1, haastattelu 30.4.2020).

Asiakkaan oikeusturvan toteutumista pyritään turvaamaan Oulun oikeusaputoimistossa priorisoidulla kiireellisillä asioilla, kuten aiemmin mainitut hädät ja omistusasunnon ulosmittaukseen liittyvät täytäntöönpanot muiden asioiden edelle sekä pitämällä kiinni määräajoista. (Talous- ja velkaneuvoja 1, haastattelu 30.4.2020; talous- ja velkaneuvoja 2, haastattelu 8.5.2020.) Haastateltava 1:n mukaan talous- ja velkaneuvojille suunnatut koulutukset myös parantavat osaltaan asiakkaan oikeusturvaa. Haastateltava 1 lisää, että talous- ja velkaneuvonta myös ohjaa asiakkaan tarvittaessa oikeusavun piiriin. Haastateltava 2:n mielestä asiakkaiden oikeusturva toteutuu tällä hetkellä erittäin hyvin, sillä he ovat asiakkaiden tavoitettavissa helposti koko prosessin ajan toimien asiakkaiden oikeudenkäyntiavustajina ja pystyvät tarvittaessa vastaamaan asiakkaiden yhteydenottoihin jopa saman päivän aikana.

Viimeisenä haastateltavilta kysyttiin, miten he kehittäisivät talous- ja velkaneuvonnan palveluita. Haastateltava 1 kertoo, että palveluita voisi kehittää henkilöstöresursseja lisäämällä ja laajentamalla talous- ja velkaneuvojille tarjottavaa koulutusta. Haastateltava 1 toivoisi, että tulevaisuudessa lisättäisiin nimenomaisesti ennakoivaa yleistä talousneuvontaa, jolloin asiakkaita pystyttäisiin palvelemaan paremmin ja nopeammin ennen kuin he ovat velkajärjestelyn tarpeessa. Haastateltavan 2 mielestä kehityskohteina olisi sähköisten palveluiden kehittäminen, jonka avulla palvelun saataavuus olisi helpompaa, etenkin nuorten keskuudessa. Haastateltava 2 kertoo vielä, että hänen mukaansa talous- ja velkaneuvonnan palvelut toteutuvat tällä hetkellä hyvin etenkin resurssien ja saatavuuden kannalta, eikä itse palvelun sisältöön olisi tällä hetkellä kehitettävää.

7 JOHTOPÄÄTÖKSET

Ennen vuotta 2019 suuri osa talous- ja velkaneuvonnan yksiköistä olivat enintään kahden henkilön yksiköitä. Nämä yksiköt olivat erityisen haavoittuvia lomien ja poissaolojen aikana, jolloin korvaavaa sijaista ei välttämättä ollut saatavilla. Myös palveluiden sisällössä oli valtakunnallisesti huomattavan suurta vaihtelua, koska yksiköillä ei ollut olemassa yhtenäistä toimintamallia. Tämän lisäksi talous- ja velkaneuvonnan järjestämistapa koettiin monimutkaiseksi sekä moniportaiseksi valtion korvatessa vain osan velkaneuvonnan kustannuksista. Palvelujen keskittäminen yhdelle valtiolliselle toimijalle antaisi paremmat edellytykset toiminnan kehittämiseksi ja palvelun käytäntöjä ja toimintatapoja olisi aiempaa helpompaa yhtenäistää. Palveluiden parantuvuutta pyrittiin lisäämään myös poistamalla oikeusaputoimistojen alueelliset rajoitukset, jonka myötä asiakas voisi kääntyä minkä tahansa oikeusaputoimiston puoleen.

Kuten aiemmin opinnäytetyössä on mainittu, uuden lain talous- ja velkaneuvonnasta voimaan tullessa 1.1.2019 talous- ja velkaneuvontapalveluiden valvonta ja ohjaus siirtyivät Kilpailu- ja kuluttajavirastolta oikeusministeriölle. Samalla palveluiden tuottaminen siirtyi kunnilta ja aluehallintovirastoilta oikeusapu- ja edunvalvontapiireille, joissa palvelun tuottamisesta vastaisivat oikeusaputoimistot. Hallituksen esityksessä todettiin, että uudelleen organisoinnin tavoitteena oli, että talous- ja velkaneuvonnan palveluita tarjottaisiin yhtenäisesti ja monikanavaisesti koko maassa. Palvelujen keskittäminen yhdelle valtiolliselle toimijalle antaisi paremmat edellytykset toiminnan kehittämiseksi ja palvelun käytäntöjä ja toimintatapoja olisi aiempaa helpompaa yhtenäistää.

Palveluiden yhtenäistämisen myötä talous- ja velkaneuvonnan palveluiden laadun voidaan todeta parantuneen, joka on vaikuttanut myönteisesti myös yksilön oikeusturvan parantumiseen valtakunnallisella tasolla. Sekä haastateltava 1 että 2 kertovat, että talous- ja velkaneuvojien käytössä olevat yhtenäiset tietotekniset järjestelmät, sekä koulutukset ovat myötävaikuttaneet palvelun laadun kehityksessä. Talous- ja velkaneuvontapalveluiden tuottamisen siirtäminen toisen organisaation alaisuuteen palvelee myös talous- ja velkaneuvonnan asiakkaita oikeusturvan kannalta. Yhtenäinen palvelu, jossa on yhtenäiset käytännöt ja toimintatavat lisäävät kansalaisten oikeusturvaa. Palvelun saatavuudessa ja laadussa oli aiemmin huomattavia vaihteluita maan eri osissa, koska asiakkaiden tuli kääntyä aina oman paikkakuntansa talous- ja velkaneuvonnan puoleen. Talous- ja velkaneuvontapalveluiden siirtämisellä oikeusaputoimistojen yhteyteen on ollut, haastateltavien mukaan, kansalaisen oikeusturvan toteutumisen kannalta myönteisiä vaikutuksia.

Haastattelujen perusteella käsittelyajat ovat yleensä muutamasta viikosta kuukauteen. Käsittelyajalla tarkoitetaan aikaa tarvittavien asiakirjojen saapumisesta velkaselvitystyön valmistumiseen. Käsittelyajat vaihtelevat talous- ja velkaneuvonnassa asioiden laadun mukaan. Esimerkiksi kiireelliset asiat priorisoidaan aina muiden asioiden edelle. Myös sovintoesitysten- ja velkajärjestelyhankemusten tekeminen saattaa vaikuttaa käsittelyaikaan.

Oikeusturvan kannalta tärkeänä pidetyllä muutoksella oikeusaputoimistojen alueellisten rajojen poistamisella ei kuitenkaan tutkimuksen perusteella ole ollut huomattavaa merkitystä. Syynä tähän on, että suurin osa asiakkaista toivoo edelleen henkilökohtaista tapaamista sekä se, että ratkaisu tapahtuu kuitenkin sen paikkakunnan tuomioistuimessa, jossa heidän pääintressipaikkansa on. Haastateltava 1 kertoo, että alueellisia eroja oikeusaputoimistojen toimintatapojen välillä on yhä havaittavissa yhtenäistämistä huolimatta.

Toisen haastateltavan mukaan talous- ja velkaneuvonnan palveluiden rajoittavana tekijänä voidaan edelleen pitää asiakasmääriin verrattuna vähäistä henkilöstöressurssien määrää. Vaikka henkilöstöressurit ovat kasvaneet Oulun alueella organisaatiouudistuksen myötä kolmesta talous- ja velkaneuvojasta neljään ja lisäksi yhdellä vakituisessa työsuhteessa olevalla sihteerillä, ovat resurssit liian vähäiset. Talous- ja velkaneuvontaan käytetyt resurssit olivat vuonna 2019 1,1 miljoonaa euroa pienemmät kuin vuosina 2015 ja 2016, jolloin talous- ja velkaneuvontaan käytettiin yhteensä 8,8 miljoonaa euroa.

Haastatteluista saadun tiedon perusteella talous- ja velkaneuvonnan palveluiden laatu on suoraan verrannollinen sen olemassa oleviin resursseihin, joka oli myös toisen haastateltavan mielestä yksi talous- ja velkaneuvonnan pääasiallisista kehittämiskohteista tulevaisuudessa. Tutkimuksessa muita esiinnousseita kehittämisideoita talous- ja velkaneuvonnan palveluille olivat henkilökunnalle osoitettujen koulutusten lisääminen, sekä ennakoivan talousneuvonnan kehittäminen.

8 POHDINTA

Opinnäytetyömme prosessi alkoi syksyllä 2019, jolloin toinen meistä työskenteli Oulun oikeusaputoimistossa ja sai idean opinnäytetyön aiheelle. Olimme jo ennen prosessia sopineet, että opinnäytetyö tehtäisiin parityönä. Erityisen mielenkiintoisen aiheesta teki se, että aikaisempia tutkimuksia tai opinnäytetöitä aiheesta ei ollut tehty.

Tavoitteena oli selvittää talous- ja velkaneuvonnasta annetun lainsäädännön muutoksia ja tutkia onko sillä ollut vaikutuksia yksityisen henkilön oikeusturvan kannalta. Ensimmäiseen kysymykseen, mitä muutoksia lainsäädäntöön tuli uudistuksen myötä, löytyi kattavat vastaukset lakien ja niiden esitöiden avulla. Toiseen kysymykseen, miten muutos on vaikuttanut yksityisen henkilön oikeusturvaan, saimme vastaukset teemoitettujen haastatteluiden avulla. Tutkimusmenetelmänä käytimme kvalitatiivista eli laadullista tutkimusta Oulun oikeusaputoimiston talous- ja velkaneuvojen haastatteluissa ja oikeusdogmaattista tutkimustapaa lain tutkimisessa.

Koska tutkimuksemme otos pohjautuu kahden talous- ja velkaneuvojan haastatteluun, voidaan sitä pitää suuntaa antavana. Vastauksia voidaan kuitenkin pitää erittäin luotettavina, sillä haastateltavilla on laaja näkemys ja tietotaito talous- ja velkaneuvontaan liittyvien kysymysten parista. Luotettavuutta lisää myös aiheesta löytynyt ajankohtainen tieto, sekä monipuoliset lain esityöt. Kuitenkin luotettavuutta heikentää tuotetun kirjallisen tiedon vähyys, minkä vuoksi opinnäytetyöhön saatu tieto perustuu lakeihin ja haastatteluista saatuihin tietoihin. Tuotettu kirjallisuus ja monipuolisemmat lähteet olisivat tuoneet lisää näkökulmia aiheen käsittelyyn.

Opinnäytetyötä kirjoitettaessa maaliskuussa 2020 alkanut COVID-19 pandemia pakotti meidät lupaamaan alkuperäisistä suunnitelmistamme toteuttaa tutkimus. Tämän vuoksi jouduimme hylkäämään talous- ja velkaneuvonnan asiakkaille suunnittelemamme suljetun kyselyn, joka olisi ollut tutkimuksemme kannalta olennainen osa. Tutkimuksessa oli tarkoitus myös hyödyntää Oulun kaupungilta sekä Oulun oikeusaputoimistolta saamiamme tilastoja, mutta haastatteluiden sekä ohjausseminaarin myötä ilmeni, että tilastot eivät välttämättä ole niin luotettavia eivätkä suoraan verrannollisia toisiinsa. Jouduimme myös muuttamaan ainoaksi tutkimusmenetelmäksi jääneen haastattelun talous- ja velkaneuvojille puhelimen kautta tapahtuviksi alkuperäisen kasvotusten tapahtuvan haastattelun sijaan.

Työmme teoria koostuu pääosin yksityishenkilön velkajärjestelyä ja talous- ja velkaneuvontaa koskevasta lainsäädännöstä sekä hallituksen esityksistä ja valiokuntien mietinnöistä. Suurin osa raportissa esiintyvistä lähteistä on tämän takia suoraan laeista tai hallituksen esityksistä, koska muutoksen ollessa vielä suhteellisen uusi ei kirjoitettua kirjallisuutta tai vastaavia tutkimuksia kyseisestä aiheesta ole tehty. Prosessin aikana raporttimme rakenne koki saamamme palautteen myötä suuria muutoksia. Olimme lähestyneet aihettamme aluksi liian lähdepohjaisesti ja kadottaneet ajoittain työmme punaisen langan, mikä teki siitä rakenteellisesti sekavan oloisen. Ohjauseminaarissa ohjaajamme kanssa käydyn keskustelun jälkeen raportin rakenne löysi nykyisen muotonsa ja toi selkeyden rakenteeseen.

Koko prosessin kannalta olisi ollut hyvä pysyä alkuperäisessä aikataulussa, jolloin olisimme ehkä voineet pitää talous- ja velkaneuvonnan asiakkaille suunnittelemamme suljetun kyselyn. Haastatteluun olisi voinut panostaa hieman enemmän etenkin haastateltavien määrän osalta, jotta olisimme saaneet paremmin tuotua esiin asiakkaiden näkökulmaa muutoksesta. Tällöin tutkimus olisi täytynyt laajentaa myös Oulun kaupungin ulkopuolelle, sillä Oulussa ei ole montaa talous- ja velkaneuvojaa, jotka ovat työskennelleet sekä kaupungilla että oikeusaputoimistossa. Toisaalta haastateltavien määrän noustessa olisi myös aineiston määrä noussut niin laajaksi, että tässä ajassa sitä ei olisi keretty käsittelemään.

Myös tilastojen tiedustelu Kuluttaja- ja kilpailuvirastosta olisi voinut tapahtua aikaisemmin. Kuluttaja- ja kilpailuviraston tilastot Oulun kaupungin ajoilta olisivat voineet olla yhteensopivampia Oikeusaputoimistosta saamiemme tilastojen kanssa. Lähetimme tiedustelun tilastoista virastoon tammikuussa, mutta tätä kirjoitettaessa emme ole vielä saaneet viestiin vastausta useista yhteydenottoopyynnöistä huolimatta. Tämä olisi tuonut itse tutkimukseen enemmän syvyyttä ja luotettavuutta.

Työmme lopputulokseen sekä lähteinä käyttämäämme materiaaliin olemme kuitenkin tyytyväisiä, vaikka tapamme suorittaa tutkimus kokikin suuria muutoksia vallitsevien yhteiskunnallisten rajoitusten myötä. Uskomme, että aihettamme tullaan lähivuosina tutkimaan yhä enemmän, sillä mikäli kansalaisten oikeusturvaa voidaan parantaa organisaatorakenteita yksinkertaistamalla ja yhtenäistämällä, on aihe silloin tutkimisen arvoinen.

Opinnäytetyö projektina on ollut todella opettava. Suuren lähdemäärän käsittely ja ennen kaikkea niiden priorisoiminen tärkeysjärjestykseen ovat opettaneet paljon. Projekti on opettanut myös sopeutumista muutokseen ja nopeasti muuttuviin tilanteisiin COVID-19 pandemian myötä. Hallitusten esitysten tulkinta oli aluksi haastavaa, mutta opinnäytetyön edetessä niiden tulkitseminen nopeutui. Tiedonhakuun käytetty aika yllätti meidät todella.

Mitä COVID-19 pandemiaan tulee, jää mielenkiintoiseksi nähdä miten sen aiheuttamat lomautukset ja suuret irtisanomismäärät tulevat vaikuttamaan seuraavien vuosien talous- ja velkaneuvonnan asiakasmääriin. Tutkimuksemme perusteella, asiakkaiden ja käsiteltävien asioiden määrän ollessa jo tällä hetkellä liian suuri verrattuna työntekijöiden määrään, tullaan resursseista sekä talous- ja velkaneuvonnan palveluihin panostamisesta käymään yhteiskunnallisesti laajaa keskustelua. Aihetta voisi jatkossa tutkia isommalla mittakaavalla koko Suomen laajuisesti.

LÄHTEET

Hallberg, P., Karapuu, H., Ojanen, T., Scheinin, M., Tuori, K. & Viljanen, V-P. Perusoikeudet. 2010. Alma Talent Oy. Helsinki. Päivitettävä sähkökirja.

Hallintolaki 434/2003.

Harjula H. & Prättälä K. Kuntalaki – Tausta ja tulkinnat. 2019. Alma Talent Oy. Helsinki. Päivitettävä sähkökirja.

HE 183/1992 vp. Hallituksen esitys eduskunnalle laiksi yksityishenkilön velkajärjestelystä.

HE 37/2000 vp. Hallituksen esitys eduskunnalle laiksi velkaneuvonnasta ja eräksi siihen liittyviksi laeiksi.

HE 52/2010 vp. Hallituksen esitys eduskunnalle laiksi yksityishenkilön velkajärjestelystä annetun lain 30 §:n muuttamisesta.

HE 83/2014 vp. Hallituksen esitys eduskunnalle laiksi yksityishenkilön velkajärjestelystä annetun lain muuttamisesta ja eräksi siihen liittyviksi laeiksi.

HE 12/2017 vp. Hallituksen esitys eduskunnalle laiksi konkurssilain muuttamisesta ja eräksi siihen liittyviksi laeiksi.

HE 102/2017 vp. Hallituksen esitys eduskunnalle laiksi talous- ja velkaneuvonnasta.

Heikkilä, T. 2014. Tilastollinen tutkimus. Edita. Porvoo.

Jokela, A. 2019. Oikeudenkäyntikulut ja maksuton oikeusapu. 2, uudistettu painos. Alma Talent Oy.

Laki oikeusapu- ja edunvalvontapiireistä 477/2016.

Laki talous- ja velkaneuvonnasta 713/2000.

Laki talous- ja velkaneuvonnasta 813/2017.

Laki yksityishenkilön velkajärjestelystä 57/1993.

LaVM 12/2017 vp.

Lehtonen, Y., Mökkönen, K., Töyrylä, H., Seulu, Marja-Riitta. & Tammernkoski R. Perintä ja luotonhallinta. 2019. Alma Talent Oy. Helsinki. Päivitettävä sähkökirja.

Linna, T. 2019. Prosessioikeuden oppikirja. Alma Talent Oy.

Majamaa, K., Nieminen, K., Lepola, O., Rantala, K., Jauhola, L., Karinen, R., Luukkonen, T., ja Kortelainen, J. 2019. Kohti laadukkaita oikeusapupalveluita. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 2019:60. Helsinki.

Mäenpää, O. 2019. Hallinto-oikeus. Alma Talent Oy. Helsinki.

Oikeusapulaki 257/2002.

Oikeuslaitos. Velkajärjestelyn hakeminen. 2018. Viitattu 10.2.2020. https://oikeus.fi/oikeusapu/fi/index/talous_ja_velkaneuvonta/velkajarjestely/velkajarjestelynhakeminen.html

Oikeusministeriö. 2020. Oikeusturvan toteutuminen. Viitattu 11.2.2020. <https://oikeusministerio.fi/oikeusturvan-toteutuminen>

OK 4/1734 Oikeudenkäymiskaari.

Suomen perustuslaki 713/1999.

Takuu-Säätiö. 2020. Takuusäätiön takaus. Viitattu 7.5.2020. <https://www.takuusaatio.fi/palvelumme/takuusaation-takaus>

Talous- ja velkaneuvoja 1, haastattelu 30.4.2020.

Talous- ja velkaneuvoja 2, haastattelu 8.4.2020.

Tilastokeskus. 2019. Velkajärjestelyt.

Työ- ja elinkeinoministeriö. 2009. Talous- ja velkaneuvonnan arviointi.

Työ- ja elinkeinoministeriö. 2015. Selvitys talous- ja velkaneuvonnan nykytilasta ja järjestämismahdollisuuksista 2015.

Uitto, T. 2010. Velkajärjestely. Helsinki. Kiinteistöalan kustannus Oy.

Valkama, E. 2011b Talous- ja velkaneuvonnan asiakkaat 2010 – velkajärjestely tuomioistuimessa vai muu apu? Oikeuspoliittisen tutkimuslaitoksen verkkokatsauksia 18/2011. Viitattu 17.3.2020.

Valkama, E. 2004a Velkaneuvonta 2000-luvun alussa-Talous- ja velkaneuvontalain vaikutukset asiakaskyselyn ja tilastotietojen valossa. Oikeuspoliittisen tutkimuslaitoksen julkaisuja 208. Viitattu 18.3.2020.

Valtioneuvosto. 2018. Toimiva oikeusvaltio ja vakaa demokratia. Valtioneuvoston julkaisusarja 14 | 2018.

Valtioneuvosto. 2019. Osallistava ja osaava Suomi. Valtioneuvoston julkaisuja 2019:31.

1. Kauanko olet työskennellyt talous- ja velkaneuvontatehtävissä ja missä organisaatioissa?
2. Vaikuttiko uudelleen organisointi talous- ja velkaneuvonnan resursseihin?
3. Miten palvelu jakautuu puhelinneuvonnan ja asiakastapaamisten välillä?
4. Kuinka nopeasti asiakkaat saavat palvelua keskimäärin (jonotusaika yhteydenotosta asiakastapaamiseen)?
5. Onko palvelun laatu parantunut tai heikentynyt muutoksen myötä?
6. Kuinka pitkät käsittelyajat talous- ja velkaneuvonnassa on tällä hetkellä?
7. Miten talous- ja velkaneuvonnan asiakkaiden oikeusturva mielestänne toteutuu?
8. Millä keinoilla asiakkaiden oikeusturva pyritään turvaamaan Oulun oikeusaputoimistossa?
9. Miten kehittäisit talous- ja velkaneuvonnan palveluita?