

Johanna Saari

SOSIAALINEN LUOTOTUS

Liiketalouden koulutusohjelma

2015

SOSIAALINEN LUOTOTUS

Saari, Johanna
Satakunnan ammattikorkeakoulu
Liiketalouden koulutusohjelma
Syyskuu 2015
Ohjaaja: Jullenmaa, Marja-Liisa
Sivumäärä: 37
Liitteitä: 1

Asiasanat: sosiaaliset luotot, sosiaalipalvelut, henkilökohtainen talous, luotot

Tässä opinnäytetyössä tutkittiin sosiaalisen luotonuksen vaikutusta Porin aikuisosiaalityön asiakkaiden henkilökohtaiseen taloushallintaan. Tutkimuksessa selvitettiin myös asiakkaiden käsitystä siitä, miten he kokivat sosiaalisen luoton hakemisen. Lisäksi etsittiin mahdollisia kehitysehdotuksia sosiaalisen luoton parantamiseksi ensimmäisestä tapaamisesta aina lainan viimeiseen maksuerään asti. Sosiaalisen luotonuksen valitsi aiheekseni, koska se liittyy sekä sosiaalialan koulutukseeni että taloushallintoon. Lisäksi aihetta ei ole juurikaan tutkittu ja se on suhteellisen tuntematon.

Työn teoriaosassa käsiteltiin sosiaalista luototusta yleisesti, sen historiaa, nykytilaa, tulevaisuuden haasteita muuttuvassa yhteiskunnassa ja Porin sosiaalisen luoton erikoispiirteitä. Lisäksi teoriaosassa verrattiin suppeasti muita, lähinnä sosiaalista luottoa olevia vaihtoehtoisia luottomahdollisuuksia sekä sosiaalisen luoton vaikutusta yksityishenkilön taloudenhallintaan.

Tutkimus toteutettiin lomakekyselynä avoimilla kysymyksillä. Lomakekyselyyn vastasi kolme henkilöä. Lisäksi tutkimusta varten haastateltiin yhtä henkilöä. Vastajat olivat kaikki Porin sosiaalisen luotonuksen asiakkaita. Kysely- ja haastatteluaineistot muunnettiin yhteneväisiksi ja analysoitiin.

Tuloksissa selviää, että sosiaalisen luoton saaneilla henkilöillä on selkeästi vahva usko talouden hallinnan parantumiseen luoton ansiosta. Luoton nähdään tuoneen mukanaan paljon positiivisia vaikutuksia. Luoton hakemista ei koettu vaikeaksi, mutta hakuprosessi nähtiin liian pitkänä. Tärkeimmät kehitysehdotukset olivat luoton tunnetummaksi tekeminen ja hakuprosessin nopeuttaminen. Tämän työn tulokset eivät ole yleisesti päteviä johtuen vastaajien vähäisestä lukumäärästä. Kuitenkin saadut vastaukset antavat selkeän kuvan siitä, miten positiivisena ja hyödyllisenä asiakkaat kokevat luoton ja miten paljon se on auttanut asiakkaiden tulevaisuuden näkymissä.

SOCIAL CREDIT GRANTING

Saari, Johanna

Satakunnan ammattikorkeakoulu, Satakunta University of Applied Sciences

Degree Programme in Business Administration

September 2015

Supervisor: Jullenmaa, Marja-Liisa

Number of pages: 37

Appendices: 1

Keywords: social credit, social services, personal finances, credit

This thesis was made to research the effects of social credit on the Pori adult social service customers' personal finances. The thesis also explains how they experienced in applying for social credit. Possible development proposals were also searched for the improvement on the entire process of applying for social credit. I chose social credit for my thesis on the basis of it being relatively unknown and that it has not been extensively researched before. And because it ties very closely to my Bachelor of Social Services and financial management.

The theory part of the thesis explains social credit generally; its history, its current state, future challenges for it in an ever changing social climate and the special characteristics of Pori social credit. The theory section was also used to narrowly compare social credit against other similar credit options and the credits effect on a private person's financial management.

The research was made by using a questionnaire with open questions. The questionnaire was answered by three people. One person was also interviewed personally. All the people who answered the questionnaire were clients of Pori Social credit services. The interview and the questionnaires were modified to be uniform and were analyzed afterwards.

The results clearly show that the persons who received social credit have clearly a strong belief in improvement of their financial control because of it. The credit has been seen to bring many positive effects. Applying for the credit was not seen to be very difficult, but the process for applying was thought to be too time consuming. The most important improvement proposals were made to make social credit more known and to make process for applying for social credit more rapid. The results of this work are not universally valid, because of the small number of people who took part in it. However, the replies received give a clear picture of how positive and useful the customers think this credit is and how much it has helped the customers' view of the future

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	5
2	SOSIAALINEN LUOTOTUS	6
2.1	Sosiaalinen luototus.....	6
2.2	Sosiaalisen luototuksen historia	9
2.3	Sosiaalinen luototus nyt.....	11
2.4	Sosiaalisen luototuksen tulevaisuus	13
2.5	Sosiaalinen luototus Porissa	15
2.6	Sosiaalinen luototus verrattuna muihin luottovaihtoehtoihin	17
2.7	Sosiaalisen luototuksen vaikutus asiakkaan taloudelliseen tilanteeseen	19
2.8	Vaihtoehdot sosiaaliselle luotolle	20
3	TUTKIMUKSEN TARKOITUS JA TUTKIMUSMENETELMÄT.....	21
3.1	Tutkimuksen tarkoitus ja tutkimuskysymykset	21
3.2	Tutkimusympäristö ja kohderyhmä.....	22
3.3	Aineiston keruumenetelmä	22
3.4	Aineiston analyysi.....	24
3.5	Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys	25
4	TUTKIMUKSEN TULOKSET	27
4.1	Perustietoja luotoista	27
4.2	Sosiaalisen luoton hakeminen.....	28
4.3	Sosiaalisen luoton merkitys taloudenhallintaan ja kulutustottumuksiin	28
4.4	Muita erityisesti esiin nousseita seikkoja	29
4.5	Kehitysehdotuksia Porin sosiaalisen luototuksen parantamiseen	30
5	JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTAA	31
5.1	Johtopäätökset.....	31
5.2	Pohdintaa	33
	LÄHTEET	36
	LIITE	

1 JOHDANTO

1990-luvun lama jätti jälkeensä suuren määrän yksityishenkilöitä, jotka eivät selvinneet veloistaan kunnialla. Sama suuntaus on myös tämän hetken yleisessä taloustilanteessa. Joka vuosi tuhannet henkilöt joutuvat kamppailemaan selvitäkseen jokapäiväisen elämän vaatimista menoista ja laskuista.

Sosiaalinen luototus otettiin käyttöön vuonna 2003 yhdeksi sosiaalitoimen tukimuodoista, jonka tarkoituksena oli helpottaa niiden henkilöiden luoton saantia, joilla ei ole mahdollista saada lainaa esimerkiksi pankeista. Tämän opinnäytetyön tarkoitus on esitellä sosiaalinen luototus ja sen historia sekä tulevaisuuden haasteet muuttuvassa yhteiskunnassa. Tavoitteena on kertoa, miten sosiaalisen luoton asiakkaat kokevat luoton vaikuttaneen heidän taloudenhallintaansa. Työssä ei haeta yleistettävää tietoa, vaan pienen, asiantuntevan joukon kokemuksia aiheesta.

Valitsin tämän aiheen, koska se yhdistää aikaisemman sosiaalisen koulutukseni ja nykyisen taloushallinnon koulutukseni. Sosiaalinen luototus on myös kohtalaisen tuntematon toimintamalli, eikä siitä ole juurikaan tehty muita tutkimuksia, kuin alun kokeilun ajalta tehdyt seurantatutkimukset.

Tutkimusta on tehty yhteistyössä Porin kaupungin aikuissosiaalityön kanssa. Porissa sosiaalinen luototus on ollut käytössä vuodesta 2004 lähtien. Aineisto työhön hankittiin sekä kyselylomakkeilla että haastattelulla Porin sosiaalisen luototuksen asiakkailta.

Työn alussa keskitytään teoreettiseen viitekehykseen sosiaalisesta luototuksesta, sen historiasta, nykytilasta ja tulevaisuudesta, sekä sen vaikutuksista asiakkaan talouteen sekä rajatusti vertaillaan vaihtoehtoja sosiaaliselle luotolle. Tämän jälkeen esitellään työn tarkoitus ja tutkimuskysymykset sekä avataan työssä käytettyjä menetelmiä. Lopussa esitellään ja avataan tutkimuksen tuloksia ja pohditaan tuloksien myötä syntyneitä johtopäätöksiä.

2 SOSIAALINEN LUOTOTUS

2.1 Sosiaalinen luototus

Sosiaalinen luototus on yksi sosiaalihuollon keinoista estää ja ehkäistä taloudellista syrjäytymistä ja ylivelkaantumista. Lisäksi sen tarkoitus on edistää asiakkaan itsenäistä suoriutumista taloudellisissa asioissa. Käytännössä kunta myöntää luottoa asiakkaalle, jolla ei ole mahdollisuutta saada kohtuuhintaista luottoa muualta pienituloisuudesta, vähävaraisuudesta tai luottohäiriöistä johtuen. Sosiaalisen luoton hakijalla on kuitenkin oltava takaisinmaksukykyä, eikä sosiaalistakaan luottoa voida ilman sitä myöntää. (Laki sosiaalisesta luototuksesta 1133/2002, 1 ja 4 §.)

Laissa sosiaalisesta luotosta ei määritellä tarkasti, mihin tarkoitukseen luottoa on mahdollista myöntää. Kuitenkin Sosiaali- ja terveysministeriö, joka kehittää ja valmistelee aiheeseen liittyvän lainsäädännön, antaa esimerkkejä käyttötarkoituksista. Sosiaalisen luoton käyttötarkoituksia ovat esimerkiksi velkakierteen katkaiseminen, talouden tasapainoon saattaminen, työllisyyden edistäminen, asumisen turvaaminen ja yllättävän sosiaalisen kriisin helpottaminen. (Sosiaali- ja terveysministeriön www-sivut 2015.)

Vuonna 2013 40 % luoton saajista oli opiskelijoita, vaikka vain 4 kuntaa tarjoaa luototusta opiskelijoille. Yksi näistä kunnista on Helsinki, josta suurin osa luottoa saavista opiskelijoista on, sama tilanne on Oulussa, jossa valtaosa luoton saajista on opiskelijoita. Opiskelijoille tarjotaan luottoa yleensä sen vuoksi, ettei heillä ole mahdollisuutta saada valtion takaamaa opintolainaa aikaisempien luottohäiriöiden vuoksi. Luottohäiriön aiheuttaneen velan poismaksaminen yleensä antaa mahdollisuuden hakea valtion takaamaa opintolainaa, mutta kaikki pankit eivät siihen välttämättä suostu. Opiskelijalle myönnettävä sosiaalinen luotto nähdäänkin ennaltaehkäisevänä apuna, sillä sen ohessa opiskelija saadaan velkaneuvonnan piiriin ja hänen taloudenhallintaansa voidaan parantaa. Opiskelijoiden sosiaalisen luoton takaisinmaksu velvollisuus alkaa vasta opinnoista valmistumisen jälkeen. (Rissanen 2015, 14–15.)

Myös yrittäjillä on mahdollisuus tietyissä tapauksissa saada sosiaalista luototusta. Tällöin tarkoituksena on yleisesti edistää hakijan työllistymistä tai avustaa työllistymistä edistävissä hankinnoissa. Tärkeintä on varmistaa, etteivät sosiaalinen luotto ja erilaiset yrittäjän etuudet mene päällekkäin. Yrittäjältä selvitetään omien tulojen lisäksi myös yrityksen varat ja velat sekä yrityksen yleinen mahdollisuus kannattavuuteen tulevaisuudessa. (Rissanen 2015, 12–13)

Vuonna 2015 sosiaalista luottoa tarjoaa noin 30 kuntaa, joiden väestö kattaa vähän alle puolet Suomen väestöstä (Sosiaali- ja terveysministeriön www-sivut 2015). Luottoa on mahdollista saada vain omasta kotikunnastaan. Luoton myöntää kunnassa toimiva toimielin, jonka velvollisuutena on antaa hakijalle kirjallisena oman kunnan luoton myöntämisen perusteet ja selvittää hakijan takaisinmaksukyky. (Laki sosiaalisesta luototuksesta 1133/2002, 4 ja 5 §.)

Sosiaalista luottoa tarjoaa kunta. Kun kunta ryhtyy tarjoamaan sosiaalista luototusta, on sen huomioitava sosiaalista luototusta ohjaavan lain lisäksi myös sosiaalihuollon yleisiä säädöksiä ja hallinto-oikeudellisia periaatteita. Lisäksi on huomioitava kuntalain ja hallintolain menettelysädöksiä. Laissa sosiaalisesta luotosta ei määritellä juuri lainkaan luoton myönnön perusteita, esteitä luoton myöntämiselle, luoton määrää tai laina-aikaa. Myös talousneuvonnan tarjoaminen, hakukäytäntö ja mahdolliset perintäkäytännöt jäävät kunnan mietittäväksi. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2003, 11–12.)

Sosiaalinen luototus ei ole kunnille pakollinen sosiaalityön muoto, vaan vapaaehtoinen tehtävä, jonka laajuuden kunta itse määrittää. Kuntalaisella ei siis ole subjektiivista oikeutta sosiaaliseen luottoon. Se ei toimi korvikkeena esimerkiksi toimeentulotuelle, joka on luonteeltaan viimesijainen ja subjektiivinen sosiaaliturvanmuoto. Viimesijaisuudella tarkoitetaan sitä, että toimeentulotukea maksetaan asiakkaalle vasta sitten, kun kaikki muut mahdolliset keinot on todettu mahdottomiksi. Subjektiivinen oikeus taas tarkoittaa sitä, että jokainen henkilö on oikeutettu toimeentulotukeen, jollei mitään muuta vaihtoehtoa ole enää jäljellä. Sosiaalisen luototuksen ja toimeentulotuen välistä suhdetta on käsitelty paljon ja siinä on erityisesti haluttu varmistaa, ettei toimeentulotukea tai sen oikeutta lähdetä poistamaan keneltäkään sitä varten, että tämä olisi oikeutettu sosiaaliseen luottoon.

Harvemmin toimeentulotuki asiakkaila on mahdollisuutta saada sosiaalista luottoa, sillä takaisinmaksukykyä ei ole riittävästi, mutta toisaalta joskus sosiaalinen luotto on suora tie siihen, ettei asiakkaalle tarvitse enää maksaa toimeentulotukea. (Iivari 2004, 32–37.)

Yleisesti sosiaalinen luototus ei ole kunnan taloudelle mahdoton tehtävä. Kunta saa lain määräämät valtionosuudet sosiaalisen luototuksen järjestämisen kustannuksiin, mutta näihin kustannuksiin ei lasketa luottopääoman ja luottotappion menoja. Luottopääoman kunta voi varata vuosittain budjettiin ja pyrkiä varmistamaan sen tasaisen jaon vuoden mittaan. Toisena vaihtoehtona on varata jokin tietty, pysyvä summa, jonka mukaan uusia lainoja voidaan myöntää sitä mukaan, kun vanhoja on maksettu takaisin. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2003, 15–16.) Kunnalla on oikeus periä luotosta korkoa, joka on enintään korkolain 12 § mukainen viitekorko. Muita kuluja ei ole oikeus periä. (Laki sosiaalisesta luototuksesta 1133/2002, 6 §.) Toukokuussa 2015 yleinen viitekorko on 0,5 % (Suomen Pankin www-sivut, 2015). Koron avulla kunta voi kattaa mahdollisia luottotappioita tai kasvattaa luottopääomaa (Sosiaali- ja terveysministeriö 2003, 13).

Sosiaaliseen luototukseen liittyy vahvasti myös velka- ja talousneuvonta. Laissa sosiaalisesta luototuksesta mainitaan, että luottoa hakevalle tai saavalle asiakkaalle on tarpeen vaatiessa järjestettävä ohjausta taloudellisten asioiden hoitamiseen (Laki sosiaalisesta luototuksesta 1133/2002, 9§). Sosiaalisen kokeilun aikana huomattiin, että monella hakijalla on vakavia puutteita yleisessä talouden- ja elämänhallinnassa. Tiedot ja taidot raha-asioiden kunnollisesta hoitamisesta ovat monella puutteellisia ja samalla nämä puutteet ovat selkeitä syitä velkakierteen syntymiseen. Neuvontaa ja tukea olisi hyvä olla tarjolla myös luoton hakuprosessin jälkeen, luoton maksun edistyessä. Etenkin silloin, kun takaisinmaksu suunnitelmaa joudutaan muokkaamaan. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2003, 27.) Perinteistä luottoa, esimerkiksi pankkilainaa, tiukempi valvonta ja kontrolli sosiaalisen luoton takaisinmaksussa ovat, jotta maksujen sujuvuus ja puuttuminen mahdollisiin ongelmiin riittävän ajoissa helpottuvat. (Iivari 2004, 14).

2.2 Sosiaalisen luotonuksen historia

1990-luvun alkupuolella vaikuttanut lama aiheutti Suomessa uudenlaisen, koko yhteiskuntaa koskevan velkaantumisongelman (Rissanen 2015, 11.). Tämän ongelman kimpussa työskenteli vuosina 1997–1998 kaksi erillistä työryhmää tutkien mahdollisuutta saada Suomeen jonkinlaista mallia monissa muissa maissa toimivasta sosiaalisesta luototuksesta. Toinen ryhmistä oli ministeriötyöryhmä, jonka tarkoituksena oli tutkia harmaata taloutta ja toinen oli sosiaali- ja terveysministeriön asettama velkaongelmatyöryhmä. Sosiaalinen luototus katsottiin ajankohtaiseksi kokeiluksi, koska laman jäljiltä Suomessa oli yksityishenkilöiden velkaantuminen ja luottohäiriöt lisääntyneet. Myös pienituloisia, joiden mahdollisuus tarpeellisiin hankintoihin ja esimerkiksi takuuvuokriin, oli aikaisempaa enemmän. Sosiaalisen luoton koettiin olevan puuttuva osa sosiaaliturvan ja liiketaloudellisen pankkitoiminnan välillä. Sosiaalisen luoton katsottiin tuovan asiakkaalle mahdollisuuden selviytyä niin sanotusti omalla rahalla. Samalla kuitenkin neuvontaa ja apua taloudellisiin ja sosiaalisiin ongelmiin on tarjolla helposti ja jatkuvasti, päinvastoin kuin liiketaloudellisessa pankkitoiminnassa. (Iivari, Piirainen & Siltaniemi 2000, 15–17.)

Mallia toimintaan otettiin muissa maissa toimivista, perusidealtaan samankaltaisista malleista. Joissain maissa, kuten Hollannissa toimi vahvasti kuntien ohjauksessa olevat sosiaalipankit ja toisissa, kuten Irlannissa, kansalaisten omatoimisuuteen perustuvat ”luottoyhdistykset”. Suomessa ei kuitenkaan koettu järkeväksi kopioida mitään jo käytössä olevista malleista, vaan haluttiin rakentaa oma, kevyemmällä organisaatiolla toimiva malli. (Iivari ym. 2000, 17.)

Sosiaalinen luototus päätettiin aloittaa riittävän laajana kokeiluna. Järjestöpuolelta kokeiluun tuli mukaan Takuu-Säätiö, jolla oli jo useamman vuoden kokemus monipuolisesta lainojentakaustoiminnasta. Kuntia kokeiluun valittiin lopulta kahdeksan. Kokeilukuntia olivat Eura, Helsinki, Hämeenlinna, Kemi, Lahti, Lappeenranta, Tuusula ja Utajärvi. (Iivari ym. 2000, 16.) Nämä kunnat erosivat toisistaan joka suhteessa. Asukasmääräerot olivat isot, työttömyysprosentti vaihteli kunnissa kokeilun alussa 5-26 % välillä. Kuntien taloustilanteet olivat varsin erilaisia. Joukossa oli vauraita kuntia ja talouskriisin partaalla olevia kuntia. Kaikki

nämä seikat tekivät sosiaalisen luoton aloitus- ja toimintaympäristöistä erilaisia jokaisessa kunnassa. (Iivari ym. 2000, 33.)

Kokeilu jatkui vuoden 2001 loppuun ja siitä tehtiin kaksi laajaa tutkimusta (Iivari ym. 2000 ; Iivari, Piirainen & Siltaniemi 2002). Näissä tutkimuksissa kävi selkeästi ilmi, että yksi tärkeimmistä luoton käyttökohteista oli erilaisten velkaantumisten hoito ja talouden tasapainotus, vaikka nämä eivät olleet alkuperäisen suunnitelman mukaan erityisen odotettuja syitä. Samassa todettiin myös, että tärkeintä on yhdistää sosiaalityön ja velkaneuvonnan asiantuntijuus. (Rissanen 2015, 11.)

Vuonna 2002 annettiin hallituksen esitys laiksi sosiaalisesta luototuksesta. Esityksessä perusteltiin tarvetta laille muun muassa muuttuneilla kulutustottumuksilla, joissa entistä enemmän hankitaan omaisuutta erilaisilla luotoilla, jotka ovat omiaan heikentämään valmiiksi heikossa tilanteessa olevia talouksia (HE 142/2002, 1). Lisäksi laki nähtiin tärkeäksi, jotta voitiin osoittaa sosiaalinen luototus selkeästi osaksi kuntien sosiaalihuoltoa ja huolehtia sen periaatteiden tasa-arvoisuudesta koko maassa. Joulukuussa 2002 annettiin Laki sosiaalisesta luototuksesta (1133/2002), joka astui voimaan 1.1.2003. (Rissanen 2015, 11.)

Vuonna 2004 tehtiin tutkimus kokeilukunnissa annettujen lainojen takaisinmaksusta (Iivari 2004). Tuolloin vain 6,1 % luotonsaajista jätti maksamatta luottoa takaisin. Heistäkin suurin osa maksoi luotosta osan. Vain 1,5 % luoton saaneista jätti maksamatta täysin. Tutkimuksessa kuitenkin selvisi, että maksamattomuus lisääntyi tutkimusajan lopussa. Etenkin laina-ajan venyttäminen ja jatkoajan myöntäminen luoton takaisinmaksulle olivat selkeästi lisääntyvänä suuntauksena. (Iivari 2004, 3.) Tutkimuksessa kävi ilmi, että useimmin maksuongelmista kärsivien luotto oli otettu rästivelkojen hoitoon. Luoton pituudella ei nähty olevan maksuongelmiin yhteyttä, kuten ei varsinaisesti luoton määrälläkään, joskin suurimpien myönnettyjen luottojen joukossa oli eniten ongelmia maksamattomuuden suhteen. (Iivari 2004, 21–24.) Myöskään luotonsaajan iällä, sukupuolella tai sosioekonomisella asemalla ei ollut merkitystä lainojen takaisinmaksuun (Iivari 2004, 32).

Iivarin tutkimuksessa maksuongelmien syyksi paljastui osittain huonosti tehty pohjatyö luoton myöntämisvaiheessa. Asiakkaan maksukyvyntarkoitusta ei ollut kokeilun alun kiireessä tehty huolellisesti. Paljon oli myös henkilöitä, joiden velkaantumisen oli jatkunut luoton myöntämisen jälkeen runsaana. Tutkimuksessa nousi esiin kolme ryhmää, joilla esiintyi eniten maksuongelmia. Nämä ryhmät olivat moniongelmaiset, yllättävän elämänsä kriisin kohdanneet ja niin sanotut ajalehtijat, eli henkilöt, jotka eivät saaneet, tai edes yrittäneet saada, otetta elämäänsä. (Iivari 2004, 31.)

2.3 Sosiaalinen luototus nyt

Vuonna 2013 sosiaalinen luototus oli käytössä 29 kunnassa ja harkinnassa tai suunnitteilla 17 kunnassa. Tieto käy ilmi kolmen vuoden välein tehtävästä kuntakyselystä. Tällä hetkellä palvelu kattaa noin 44 % maan väestöstä (Virtanen 2014, 2). Kuntien määrä on lisääntynyt vuonna 2015 ainakin muutamalla, kun Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä ryhtyi tarjoamaan sosiaalista luottoa 20.4.2015 alkaen. (Kajaanin kaupungin www-sivut 2015.) Luottoja myönnettiin vuoden 2013 aikana 1053 henkilölle ja luottojen lukumäärät ovat olleet selkeässä kasvussa vuodesta 2007 asti. (Virtanen 2014, 2.) Monessa kunnassa on myös neuvoteltu tai tehty aloitteita sosiaalisen luototuksen käynnistämisestä. Tällä hetkellä tiukka taloustilanne ja vähäiset henkilöresurssit ovat syitä, jotka vaikeuttavat toiminnan alkua. Myös käynnissä olevat sote-neuvottelut muuttanevat sosiaalisen luototuksen asemaa, joten monissa kunnissa ollaan asian suhteen odottavalla kannalla. (Rissanen 2015, 12.)

Yleisimmät syyt sosiaalisen luoton myöntämiseen vuonna 2013 olivat kuntien mukaan kulutusluotto-, ulosottovelat sekä yleinen talouden tasapainoon saaminen, opiskeluiden rahoitus ja hädän estäminen tai muu asumisen turvaaminen. Kuntien taseissa 31.12.2013 oli yhteensä 8,640 miljoonaa euroa sosiaalista luottoa, joista 3,654 miljoonaa euroa oli myönnetty vuonna 2013. Luottotappioita oli vuoden aikana syntynyt noin yhden prosentin verran myönnettyistä luotoista. Luottojen enimmäismäärä vaihtelee kunnittain 2000- 15 000 euron välillä. Myös

takaisinmaksuajat vaihtelivat luoton koosta ja asiakkaan tilanteesta riippuen, mutta kaikissa kunnissa maksimi takaisinmaksuaika oli 5 vuotta. (Virtanen 2014, 3.)

Kunnilla on kolme pääsääntöistä tapaa organisoida sosiaalinen luototus. Tavat ovat saaneet osittain alkunsa kuntakokeilusta ja kehittyneet kunkin kunnan oman tyylin mukaisesti. Ensimmäinen tapa on yhdistää sosiaalinen luototus kiinteästi sekä sosiaali- että velkaneuvonnan palveluihin, tällöin myös velkaneuvonta tarjoaa sosiaalista tukea. Näin toimitaan esimerkiksi Helsingissä ja Espoossa, joissa asiakasmassat ovat suuria. Toinen tapa on sijoittaa sosiaalinen luototus selkeästi erilleen talous- ja velkaneuvonnasta, jolloin pääpaino on täysivaltaisella sosiaalityöllä ja vain tarvittaessa ohjataan velkaneuvojalle. Kolmantena tapana on organisoida sosiaalinen luototus sosiaalitoimen ja velkaneuvonnan yhteistyöksi kahden edellisen mallin välimaastoon. (Rissanen 2015, 19.)

Kunnat kokevat sosiaalisen luototuksen tuovan mukanaan paljon hyvää. Luototuksen avulla on saatu asiakkaiden taloutta kuntoon, ehkäisty syrjäytymistä ja tätä kautta säästyty muun muassa toimeentulotuen maksamiselta. (Rissanen 2015, 12.) Espoossa vuonna 2013 tehdyn laskelman mukaan kunta oli säästänyt vuoden aikana toimeentulotukimenoissa 220 000 euroa sosiaalisen luoton ansiosta. 2007–2013 aikana säästöä oli laskelmien mukaan tullut noin 1,9 miljoonaa euroa, kun saman ajan sosiaalisen luototuksen tuomat luottotappiot olivat olleet noin 220 000 euroa. (Rissanen 2015, 19.) Toisaalta kunnat kokevat järjestelmän raskaana ja paljon resursseja vievänä, sillä luoton myöntäminen vie paljon työtunteja ja henkilöstöresursseja. Myönnetty luotto työllistää koko kestopensa ajan henkilöstöä. Koska sosiaalisen luototuksen tarjoaminen ei ole kunnalle pakollista, se myös katsotaan helposti mahdollisella leikkauslistalla ensimmäiseksi säästökohteeksi. (Rissanen 2015, 12.)

Nykyisin luottojen takaisinmaksu kulkee vuonna 2004 tutkittuja määriä mukailleen. noin 17 % luotoista joudutaan sanomaan irti johtuen sopimusrikkomuksista tai olennaisista maksuviivästyksistä. Vapaakuukausia, lainaerän pienennyksiä tai lainaajan pidennyksiä tehdään runsaasti, noin puolelle asiakkaista. Lopulta noin 83 % luotonsaajista ovat hoitaneet luottoensa maksun loppuun asti. Irtisanottujen luottojen saatavat saadaan yleensä kerättyä ulosoton kautta niin, että nykyäänkin lopulliset

luottotappiot ovat vain yhden prosentin luokkaa lainakannasta. (Rissanen 2015, 19.) Luottotappioksi voidaan sanoa vasta summaa, joka jää saamatta, kun kaikki perintätoimet on suoritettu maksamatonta luotoa kohtaan (Iivari 2004, 13).

Nyt, yli 10 vuotta sosiaalisen luototuksen kokeilun jälkeen, on pystytty toteamaan, ettei sosiaalisen luoton käyttö ole odotetun laajuista. Syitä on monia riittämättömistä resursseista lähtien. Yksi syy kuitenkin on sosiaalisen luototuksen tuntemattomuus. Sosiaalinen luototus vaikuttaa edelleen olevan kohtalaisen tuntematonta niin viranomaisten kuin kansalaistenkin näkökulmasta. Näin ollen sitä ei myöskään asiakkaat osaa vaatia tai kysellä. Suurin osa sosiaalisen luototuksen asiakkaista tulee jonkin muun sosiaalipalvelun kautta. (Rissanen 2015, 13.) Tein henkilökohtaisesti pienen, vuorokauden mittaisen gallupin tuttavilleni sosiaalisessa mediassa. Kysymykseen ”Tiedätkö mitä on sosiaalinen luototus?” tuli 23 vastausta, joista 15 ei ollut koskaan kuullut asiasta, kaksi henkilöä oli joskus kuullut, mutta eivät tienneet tarkemmin ja kuudelle henkilölle luotto oli tuttu asia. Vastaajista vain yksi asui kunnassa, jossa tarjotaan sosiaalista luototusta.

2.4 Sosiaalisen luototuksen tulevaisuus

Reilun kymmenen toimintavuoden aikana on voitu todeta, että sosiaalisen luototuksen vaikuttavuus on hyvä (Rissanen 2015, 33). Hallituksen esityksessä sosiaalihuoltolaiksi todetaan että, ”Sosiaalinen luotto on sekä sosiaalityön työmenetelmä että toiminto, jolla ehkäistään sosiaalihuollon ja varsinaisen sosiaalityön tarvetta.” (HE 164/2014, 2.) Erityisesti luoton mahdollisuus ehkäistä tarvetta muulle sosiaalityölle on nousemassa tärkeään asemaan tulevaisuudessa. Vuoden 2014 loppupuolella maksuhäiriömerkintöjä oli suunnilleen yhtä monella henkilöllä, kuin 1990-luvun laman huippuvuosina. Viidesosa toimeentulotukiasiakkaista on selkeästi ylivelkaantuneita. On ilmiselvää, että tällainen suuren mittakaavan ylivelkaantuminen, joka tulee olemaan edelleen kasvava yhteiskunnallinen ongelma, jonka poistamiseksi on tehtävä töitä, tulee rasittamaan kuntien taloutta. Sosiaalisen luototuksen kaltaisella toiminnalla on mahdollisuus vaikuttaa kuntien taloudelliseen tasapainoon ja niin ollen sosiaaliselle luototukselle tulee siis olemaan tarvetta myös tulevaisuudessa. (Rissanen 2015, 34.)

Sosiaaliseen luottoon liittyviä epäsuoria muutoksia on lähivuosina tulossa runsaasti ja osa muutoksista on tapahtunut jo vuoden 2015 alussa. Vuoden alussa muutettiin velkajärjestelyjä koskevia lakeja siten, että yksityisillä elinkeinon- ja ammatinharjoittajilla on mahdollisuus päästä myös elinkeinon vuoksi syntyneiden velkojen velkajärjestelyyn. Lisäksi työttömyysaika ennen velkajärjestelyn mahdollisuutta pienennettiin kahdesta vuodesta puoleentoista vuoteen. Nämä molemmat seikat lisäävät jo nyt ylikuormituksesta kärsivää talous- ja velkaneuvontaa, mikä taas merkitsee sitä, ettei ole järkevää lisätä tuota kuormitusta siirtämällä sosiaalisen luototuksen vastuuta talous- ja velkaneuvonnan harteille. (Rissanen2015, 23.)

Toinen suuri muutos on perustoimeentulotuen maksamisen siirtyminen Kansaneläkelaitokselle vuonna 2017. Sosiaalisen luototuksen ja toimeentulotuen välinen yhteys on vahva. Noin 20 % luoton saaneista saa myös toimeentulotukea. Toisaalta luotto voi parantaa asiakkaan taloutta niin, ettei toimentulotukea enää tarvita. Toimeentulotuen maksamisen siirtyessä Kelalle, saattaa toimeentulotuen hakijalta katketa yhteys sosiaalityöntekijään, jolloin on vaarana, ettei kokonaiskuvaa ja mahdollisia velkoja ja muita taloudenhallinnallista ongelmia pystytä huomaamaan niin hyvin ja kattavasti, kuin nykyisessä tilanteessa. Toimeentulotukea pidetään usein passivoivana etuutena, kun taas sosiaalinen luototus aktivoi asiakasta toimimaan itse ja pitämään talouttaan yllä. (Rissanen 2015, 24.)

Tämän vuoden aikana tullaan varmasti jatkamaan joulukuussa 2014 alkanutta sote-uudistusta. Ensimmäinen yritys kaatui maaliskuussa 2015, kun todettiin esityksen olevan ristiriidassa perustuslain kanssa. Sote-uudistuksen tarkoituksena on luoda tasapuoliset ja paremmat sosiaali- ja terveysalan palvelut koko maahan. Nykyinen hallitus joutuu pohtimaan sote-uudistuksen suuntaa uudelleen ja miettimään, millainen olisi paras malli. (Savolainen 2015.)

Kesällä 2014 Sosiaali- ja terveysministeriö asetti selvityshenkilön selvittämään sosiaalisen luototuksen kehittämistä ja esittämään erilaisia toimintamalleja tulevaisuuden suhteen. Selvityshenkilö Kirsti Rissanen toteaa muistiossaan, että ”..on epä johdonmukaista ja yhdenvertaisuusperiaatteen vastaista, että sosiaalisen

luototuksen toimintaa ei ole ulotettu koko maahan”. Rissanen esittää muistiossaan, että järkevää olisi käsitellä asiakastyötä ja rahaliikennettä erillisinä toimintoina, sillä neuvonnan ja sosiaalisen tuen on syytä pysyä ennallaan. Rahaliikenne on kuitenkin käytännössä siirrettävä suurempiin yksiköihin tai valtakunnalliselle tasolle, jotta sosiaalinen luototus voisi toimia koko maassa. (Rissanen 2015, 34.)

Rissanen (2015, 34) esittelee selvityksessään kolme mahdollista mallia, jolla sosiaalisen luototuksen rahaliikennettä tulevaisuudessa voisi käytännössä hoitaa. Ensimmäinen malli nojaa mahdollisiin tuleviin sote-alueisiin. Selvitys on tehty ennen sote-neuvottelujen kaatumista, mutta ajatuksena on, että varat luottoihin kerätään sote-alueen kunnilta ja alue hoitaa rahaliikenteen. Kulut jaettaisiin alueen kunnille sen mukaan, miten kunnat muutoin osallistuvat sosiaalimenoihin. Toisessa mallissa rahaliikenne keskitettäisiin Kansaneläkelaitokselle toimeentulotuen siirtymisen yhteydessä. Tässä mallissa luottojen varat otettaisiin valtion budjetista ja mahdolliset luottotappiot jäisivät kuntien maksettavaksi. Kela mallin Rissanen näkee erittäin hyväksi, koska toimeentulotuen asiakkaissa on paljon sellaisia, joiden tuen tarve poistuisi velkojen saneerauksella. Lisäksi Kelalla on käytössään laajat tietokannat monen henkilön erilaisista etuuksista, toimiva perintäorganisaatio ja hyvät tilastointimahdollisuudet. Kolmannessa mallissa luottojen käsittely siirtyisi kokonaisuudessaan Takuu-Säätiölle. Tässäkin mallissa valtio maksaisi luotopääoman, mutta kunnat maksaisivat valtiosuuksistaan henkilöstö- ja rahoituskulut sekä mahdolliset luottotappiot. Takuu-Säätiön puolesta puhuu valtakunnallinen toiminta ja laaja osaaminen velka-asioissa. Kaikissa kolmessa mallissa kunnilla säilyisi varsinainen asiakas- ja selvitystyö sekä asiakkaan sosiaalinen tukeminen ja velka- ja talousneuvonnan tarjoaminen. Jokainen malli vaatisi muutoksia sosiaalista luototusta koskevaan lakiin, muun muassa vapaaehtoisuus-kohdan poistamista ja yhtenäistä käytäntöä lainasummiin.

2.5 Sosiaalinen luototus Porissa

Tämän alaotsikon lähteenä ovat toimineet Leena Kotirannan kanssa vaihdetut sähköpostit ja henkilökohtaisesti käyty keskustelu, Porin sosiaalisen luototuksen esittelylehtinen ja Porin perusturvan internet-sivut.

Pori on yksi kunnista, joissa tarjotaan sosiaalista luototusta. Porissa luototusta on tarjottu syyskuusta 2004 lähtien. Porissa luototus on järjestetty siten, että yksi sosiaaliohjaaja tekee luottoratkaisun ja hoitaa luotonhakijan kanssa tapaamiset. Varsinaisen luottosopimuksen ja laskujen maksun hoitaa etuuskäsittelijä ja lisäksi mukana toimii Porin kaupungin talouspalvelut laskutuksen osalta.

Pori tarjoaa sosiaalista luottoa enintään 5000 euroa. Keskimääräinen luottomäärä on ollut noin 3100 euroa asiakasta kohden. Pienin lainasumma on 300 euroa ja pienin hyväksyty kuukausierä takaisinmaksussa 20 euroa. Pääpaino Porin sosiaalisessa luototuksessa on ulosottovelkojen pois maksamisessa ja toimia vaihtoehtona korkeakorkoisille kulutusluotoille, kun mahdollisuutta pankkilainaan ei ole. Lisäksi luottoa myönnetään erilaisiin, esimerkiksi työllisyyttä mahdollistaviin, toimiin. Lopulliset luottotappiot ovat pysyneet Porissa koko toiminta-ajan pieninä.

Pori on myös yksi harvoista kunnista, jotka tarjoavat sosiaalista luottoa opiskelijoille. Luottoa myönnetään sellaisille opiskelijoille, jotka eivät voi saada opintolainan valtiontakausta luottotietojen puutteen vuoksi, mutta jotka ovat oikeutettuja opintotukeen. Opiskelijan luoton määrä on korkeintaan 400 euroa per opiskelukuukausi.

Porissa on toiminta-aikana myönnetty yhteensä 235 luottoa 185 eri henkilölle. Vuoden 2015 aikana heinäkuun loppuun mennessä on myönnetty seitsemän luottoa. Osalle henkilöistä on voitu myöntää kaksi luottoa, mikäli ensimmäisen maksaminen on sujunut mallikkaasti. Syynä tähän voi olla esimerkiksi ensimmäisen luoton myöntäminen velkoihin ja toisen ajokortin ja auton hankintaan työnteon mahdollistamiseksi. Myös sosiaalista luottoa saavat opiskelijat ovat voineet saada yhdestä neljään luottoa, sillä opiskelijalle myönnettävä sosiaalinen luotto myönnetään erikseen jokaiselle opiskelulukukaudelle.

Syyt, joiden takia Porissa luottoa ei myönnetä ovat maksuvaran riittämättömyys, velkajärjestelyssä oleminen, mahdollisuus säästää ennakkoon, paha ylivelkaantuminen ja kyvyttömyys maksaa takaisin haettua luottoa. Luottoa ei yleisesti myöskään myönnetä yritystoimintaan tai opiskeluun.

Porin perusturvan sosiaalisesta luototuksesta on mahdollista tiedustella puhelimitse maanantaista torstaihin kello 9.00–10.00 sosiaaliohjaaja Leena Kotirannalta ja samaan aikaan on mahdollista varata aika alkukartoitukseen. (Tilanne syyskuussa 2015.)

2.6 Sosiaalinen luototus verrattuna muihin luottovaihtoehtoihin

Tällä hetkellä markkinoilla on kymmenittäin erilaisia vaihtoehtoja rahan lainaamiseen. Työn rajauksen ja laajuuden vuoksi keskityn vain osaan vaihtoehtoista ja esittelen niistä lähinnä sosiaaliseen luottoon verrattavia luottoja. Tarkasteltavia ominaisuuksia luotoissa ovat esimerkiksi todellinen vuosikorko, laina-aika ja mahdollisesti tarvittavat vakuudet ja hakeminen. Monet yritykset ja pankit vaativat laina-asiakkaalta maksukykyä ja puhdasta historiaa maksuhäiriöiden suhteen. Sosiaalisen luototuksen asiakkaat ovat yleensä selkeästi vähävaraisia tai pienituloisia ja poikkeavat näin tavanomaisten luottomarkkinoiden asiakkaista. On siis selvää, että suurimmalla osalla sosiaalisen luoton saajia ei ole käytännön mahdollisuuksia saada muita lainoja, sillä tällaiselle asiakasryhmälle luoton myöntäminen on liian suuri riski pankeille ja rahoitusyhtiöille. (Iivari 2004, 13.)

Suomalaiset pankit, kuten Osuuspankki, Nordea ja S-pankki tarjoavat kuluttajalle vakuudellisia pankkilainoja ja vakuudellisia kulutusluottoja. Lisäksi tarjolla on vakuudettomia kulutusluottoja, niin joustavilla nosto-ominaisuuksilla kuin täsmäluottoina. Lisäksi tarjolla on valikoima erilaisia luottokortteja. Sosiaalista luototusta lähin lainamuoto on joustava, vakuudeton kulutusluotto. Pankista, laina-ajasta ja lainamäärästä riippuen näiden kulutusluottojen todelliset vuosikorot liikkuvat 11- 18 % välillä. Todellisessa vuosikorossa on huomioitu lainojen muut kustannukset korkojen lisäksi. Laina-aika sovitaan lainaa otettaessa ja sen muuttaminen käytännössä on vaikeaa. Lainanottajalla on mahdollisuus käyttää maksuvapaita kuukausia lainan takaisinmaksun aikana. (Nordean www-sivut 2015; Osuuspankin www-sivut 2015; S-pankin www-sivut 2015.)

Pankkien lisäksi erilaisia kulutusluottoja, niin sanottuja pikavippejä, tarjoavat myös monet kotimaiset ja ulkomaiset rahoituslaitokset. Näiden lainojen todelliset vuosikorot kohosivat jopa 2000 % suuruuteen, kunnes vuonna 2013 tuli voimaan laki, joka rajaa alle 2000 euron koron korkeintaan 50,5 %. Nykyisin kuitenkin myönnetään paljon tuon summan ylittäviä joustolainoja, jolloin voi nostaa pieniä summia useasti, eikä korkokatto tällöin koske näitä lainoja. Edelleen pikavippien todelliset vuosikorot voivat nousta erilaisten asiakasmaksujen ja vakuuksien myötä 800 % tuntumaan. Pikavippien paras ominaisuus on hakemisen nopeus. Hakemuksen voi yleensä täyttää suoraan netissä ja mikäli kaikki on kunnossa, saa lainan muutamassa tunnissa. Pikavippien laina-ajoissa tai takaisinmaksuissa ei juurikaan joustoa löydy. (Ylen www-sivut 2015.)

Näiden lisäksi myös jotkin postimyyntiyrietykset, kuten Ellos ja Halens tarjoavat yksityislainaa. Elloksen ehtoina on yli 25-vuoden ikä, säännölliset tulot, eikä maksuhäiriömerkintöjä saa olla. Todellinen vuosikorko Elloksen lainalla on aina 31,37 %. (Elloksen www-sivut 2015.) Halensin lainaa tarjoava yritys, aiemmalta nimeltään Halens yksityislaina, toimii nykyisin nimellä Halino. Heidän ehtonsa ovat muutoin Ellostä vastaavat, mutta riittää, että asiakas on täysi-ikäinen. Todellinen vuosikorko on heinäkuussa 2015 29,84 %. (Halinin www-sivut 2015.)

Kaikista esittelemistäni vaihtoehtoista käy kuitenkin selkeästi ilmi, miten sosiaalinen luotto on asiakkaalle kustannuksiltaan edullista lainaa, sillä sen korko on hyvin alhainen muihin vaihtoehtoihin verrattuna eikä varsinaisia vakuuksiakaan tarvita, vaikka maksukyvyyn olemassa olo tarkasti kartoitetaankin. Sosiaalisen luoton hakeminen on usein monimutkaisempaa ja huomattavasti aikaa vievempää, kuin muissa vaihtoehtoisissa. Myös maksusuunnitelman muokkaaminen mahdollisten taloudellisten muutosten sattuessa on sosiaalisessa luotossa helpompaa kuin muissa luotoissa. Jos sosiaalisen luoton asiakkaalla on luottotiedot kunnossa, voisi hän ongelmitta hakea myös muita luottoja, erityisesti pikavippejä. Tämä onkin yksi suurimmista ongelmista, sillä helposti ja erittäin nopeasti saatavat pikavipit tulevat lopulta hakijalleen todella kalliiksi.

2.7 Sosiaalisen luotonuksen vaikutus asiakkaan taloudelliseen tilanteeseen

Jo sosiaalisen luotonuksen kokeilussa vuosina 1999–2001 kävi ilmi, että sosiaalisen luoton hakijat uskoivat luoton auttavan heitä saamaan taloutensa tasapainoon (Iivari ym. 2002, 35). Tässä opinnäytetyössä nousee esiin Porin sosiaalisen luotonuksen asiakkaiden kokemus siitä, miten sosiaalinen luotto on vaikuttanut heidän taloudenhallintaansa ja kulutustottumuksiinsa. Henkilön mahdollisuuteen hallita talouttaan vaikuttavat monet tekijät. Näitä tekijöitä ovat varallisuus, velat, tulotaso, kulutustottumukset, kulutuskäyttäytyminen ja äkilliset elämänmuutokset ja erilaiset kriisit. Näistä tekijöistä sosiaalinen luotto voi parhaiten vaikuttaa velkoihin ja kulutuskäyttäytymiseen. (Iivari ym. 2002, 70.)

Sosiaalisen luotonuksen kokeilusta tehdyssä tutkimuksessa kysyttiin luoton myöntämisen alkuaikoina ja siitä vuoden päästä, paransiko luotto taloudellista tilannetta ja vaikuttiko luoton saaminen mahdollisuuteen hoitaa raha-asioita hallitummin. Kyselyyn osallistuneesta 25 henkilöstä 18 vastaajaa olivat molemmilla kysymyskierroksilla sitä mieltä, että heidän taloudellinen tilanteensa kohentui. Viisi vastaajaa koki tilanteen kohentuneen alussa, mutta erilaisista syistä se heikentyi myöhemmin. Näitä syitä tilanteen heikentymiseen olivat muun muassa sairastuminen, uudet kulutusluotot, yllättävät pakolliset menot ja alkuperäisiä, ennen sosiaalista luottoja olleiden lainojen kuukausieriä suuremmaksi nousseet kustannukset. Vain kaksi vastaajaa koki, ettei taloudellinen tilanne kehittynyt lainkaan parempaan suuntaan. Näissä tapauksissa taustalla oli jo valmiiksi sellaisia syitä, joihin pelkällä puhtaalla velkojen poistamisella ei olisi voitu vaikuttaa. (Iivari ym. 2002, 71-72.)

Sosiaalista luottoa haetaan usein korjaamaan merkittäviä ulosottovelkoja ja sitä kautta korjataan myös menetettyjä luottotietoja. Luottotiedot ovat tietoja, joilla voidaan kuvata henkilön maksuvaraa ja muita kykyjä hoitaa sovittuja sitoumuksia (Luottotietolaki 527/2007 3 §.) Luottotietojen menettäminen vaikuttaa lähes kaikkeen sopimuksen tekoon nykyisin. Luottotiedot tarkastetaan esimerkiksi asuntoa vuokratessa, laskulle ostettaessa, luotollista tiliä avatessa, vakuutus sopimuksissa ja puhelinliittymän avaamisessa. Menetetyt luottotiedot usein estävät kokonaan nämä

asiat tai ainakin vaikeuttavat niitä suuresti. (Suomen asiakastieto Oy:n www-sivut 2015.)

Luottotietoja keräävät yritykset ovat saaneet myös paljon kritiikkiä osakseen. Suomessa suurimmassa asemassa toimii Suomen asiakastieto Oy, jonka omistaa Investcorp International, monikansallinen kiinteistö- ja pääomasijoittamista tekevä yritys. Sen vahvin kilpakumppani on Bisnode Finland Oy, joka on osa Bisnode-konsernia, Euroopan johtavaa luottotietoalan toimijaa. Kyseiset yritykset keräävät luottohäiriömerkintöjen tietoja ja myyvät niitä eteenpäin sekä yrityksille että yksityisille henkilöille ja tekevät näin reilua voittoa. Ongelmia teettää se, että luottotietoja hankkivan henkilön vastuulle jää se, miten hän toisen henkilön tietoja käyttää. (Hänninen & Hänninen 2008, 61–66.)

2.8 Vaihtoehdot sosiaaliselle luotolle

Aina ei ole mahdollista myöntää hakijalle sosiaalista luottoa. Useimmiten luottopäätöksen hylkäyssyy on maksukyvyttömyyden puute, joka yleisimmin johtuu runsaasta velkaantumisesta. Välillä myös velat ovat niin suuria, ettei sosiaalisella luotolla ole mahdollisuutta asiaa korjata. Mitä sitten tapahtuu näille henkilöille, jotka selkeästi tarvitsisivat apua, mutta eivät sitä sosiaalisen luoton muodossa saa? Seuraavassa esitellään suppeasti muita vaihtoehtoja erityisesti velkaongelmaisen asiakkaan tilanteen auttamiseen

- Maksujärjestelyt ovat helpoin ja ensimmäinen vaihtoehto velkojen suhteen. velkojen kanssa on mahdollista pyrkiä sopimaan itselleen mahdollista maksuaikataulua muuttamalla velan eräpäivää tai pienentämällä maksuerää.
- Ulosotto on tuomioistuimen tekemä päätös henkilön veloista. Ulosottoviranomainen pyrkii valvomaan sekä velallisen että velkojan etua. Hänen tehtävänä on pyrkiä saamaan velalliselta maksusuoritus pyydetyn mukaan, mutta jos näin ei tapahdu, joudutaan velalliselta ulosmittaamaan palkasta, elinkeinosta tai omaisuudesta. Ulosoton aikana on mahdollista saada vapaakuukausia, mutta ne kuitenkin kerryttävät korkoa. Ulosotto ei ole

ikuinen, yksityishenkilön velat niin sanotusti vanhenevat viimeistään 25 vuoden kuluttua.

- Yksityishenkilön velkajärjestely voidaan tehdä henkilölle, jonka velkaongelmat johtuvat esimerkiksi yritystoiminnan tai toisen henkilön velan takaamisesta johtuvista syistä. Velkajärjestelystä päättää tuomioistuin, joka ensin kuulee niin velallista kuin velkojia ja selvittää, onko järjestelylle mahdollisuutta. Käytännössä velkajärjestelyssä kaikki muu mahdollinen varallisuus, lukuun ottamatta välttämättömiä elinkustannuksia, ohjataan velkojille. Maksuohjelma on tiukka ja sitä on noudatettava tarkasti, jottei se raukea.
- Vapaaehtoinen velkajärjestely on sosiaalista luototusta vastaavaa toimintaa, jota tarjoaa Takuu-säätiö. Tarkoitus on yhdellä, edullisemmalla pankkilainalla yhdistää useat ulosottovelat.
- Talous- ja velkaneuvonta tarjoaa asiakkaalleen maksutonta neuvontaa talouden ja velkojen hoidosta. Apua saa talouden selvittelyyn ja suunnitteluun sekä uusien ratkaisuiden löytymiseen. Lisäksi annetaan ohjausta velkajärjestelyasioissa. (Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus 2003, Liite 6.)

3 TUTKIMUKSEN TARKOITUS JA TUTKIMUSMENETELMÄT

3.1 Tutkimuksen tarkoitus ja tutkimuskysymykset

Tutkimuksen tarkoituksena on tutkia, miten Porin sosiaalisen luotonuksen asiakkaat ovat kokeneet ja hyötynneet henkilökohtaisen taloushallintansa kannalta sosiaalisen luoton saamisesta. Lisäksi haetaan mahdollisia kehitysehdotuksia Porin aikuissosiaalityön käyttöön.

Tutkimuksessa haetaan vastauksia seuraaviin kysymyksiin:

1. Miten asiakas kokee taloudenhallintansa muuttuneen sosiaalisen luoton saamisen jälkeen?

2. Vaikuttavatko luoton saamisen syyt, luoton määrä tai laina-aika kokemukseen?
3. Miten helpoksi luoton hakeminen käytännössä koetaan?
4. Miten Porin aikuissosiaalityö voisi kehittää sosiaalisen luoton prosessia?

3.2 Tutkimusympäristö ja kohderyhmä

Tutkimuksen kohderyhmänä on Porin sosiaalisen luoton asiakkaita. Sosiaaliohjaaja Leena Kotiranta valitsi kyselyyn osallistuneet kuusi asiakasta. Jokaiselle asiakkaalle on myönnetty sosiaalinen luototus. Tämä olikin ainoa ehto kyselyyn osallistumiselle. Sosiaalisen luoton myöntämisyyllä tai muilla tekijöillä, kuten iällä tai sukupuolella, ei ole tutkimuksen kannalta merkitystä. Oleellista on, että asiakas pystyy kertomaan omakohtaisesta kokemuksestaan sosiaalisen luoton tuomista vaikutuksista. Kuusi asiakasta koettiin riittäväksi määräksi osallistujia, sillä tutkimuksessa ei haeta yleistettävää tietoa, vaan kuvataan tiettyä ilmiötä, tässä tapauksessa sosiaalisen luoton asiakkaiden taloushallintaa ja kokemuksia luoton saamisesta. Valitut henkilöt, luoton saaneet asiakkaat, ovat asiantuntijoita tutkimuksessa käsiteltävässä aiheessa. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 85.)

3.3 Aineiston keruumenetelmä

Aineiston keruumenetelmänä tässä työssä käytettiin avointa kyselylomaketta (Liite 1). Yleensä kyselylomakkeet nähdään selkeästi kvantitatiivisen tutkimuksen aineistonkeruumenetelmänä ja ovat usein myös vahvasti strukturoituja, jolloin niiden vastaukset ovat helppo kvantifioida (Tuomi & Sarajärvi 2009, 74). Tässä tutkimuksessa kuitenkin haetaan tietyn, asiantuntevan joukon omia kokemuksia ja mielipiteitä tutkittavasta aiheesta, joten lomakkeessa on lähinnä avoimia kysymyksiä. Tutkimus on lähempänä kvalitatiivista kuin kvantitatiivista tutkimusta ja siinä pyritään löytämään todellisen asiakkaan mielipiteitä sosiaalisesta luotonuksesta, eikä tulkita aiemmin annettuja lausuntoja aiheesta. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 160.)

Valitsin kyselylomakkeen käytön käytännön syistä. Tällaisessa tutkimuksessa paras mahdollinen tiedonkeruumenetelmä olisi ollut haastattelu, jossa olisi päässyt haastattelemaan asiakkaita henkilökohtaisesti esimerkiksi tietyn teemoitetun kysymysrunгон avulla (ks. Tuomi & Sarajärvi 2009,75). Tässä tutkimuksessa kuitenkin aihe on omalla tavallaan arkaluontoinen ja monet asiakkaat kokevat kiusalliseksi myöntää, että ovat joutuneet turvautumaan sosiaaliseen luototukseen. Eivätkä ole halukkaista keskustelemaan ja käymään ongelmiaan läpi tuntemattoman henkilön kanssa. Kyselylomakkeen avulla sain asiakkaiden henkilötiedot pysymään tuntemattomina, mikä oli yhteistyötahon toive. Lisäksi asiakkailla on mahdollisuus vastata kyselyyn vapaammin omien aikataulujensa mukaan.

Avoimilla kysymyksillä toivoin tavoittavani mahdollisimman todellisia ja omansaisia vastuksia kysymyksiin. Lomakkeen kysymykset määräytyivät suurelta osin tutkimustehtävien pohjalta. Kyselyn alussa kartoitetaan sosiaalisen luoton myöntämisen syitä, luoton määrää ja takaisinmaksuajan kestoa, jotta voidaan tutkia, vaikuttavatko nämä asiat kokemukseen luoton vaikutuksista. Seuraavissa kysymyksissä tiedusteltiin luoton vaikuttavuutta taloushallintaan ja kulutustottumuksiin. Lopuissa kysymyksissä haettiin asioita, joiden avulla sosiaalista luototusta olisi mahdollista kehittää entistä paremmaksi Porissa. Annoin lomakkeissa vastaajille myös mahdollisuuden suostua haastatteluun, syvällisempää tiedonsaantia varten.

Lomakekyselyyn liittyy paljon sekä hyviä että huonoja puolia. Yleisesti kysely on helppo toteuttaa isommallakin joukolla ja hyvin strukturoitu kyselylomake on helppo analysoida tietokoneella. Avoimissa kysymyksissä on kuitenkin käytettävä erilaista analyysiä, josta lisää seuraavassa luvussa. Kyselyn heikkoja puolia ovat muun muassa kato, jolloin vastauksia ei saada riittävästi, väärinymmärrykset kysyjän ja vastaajan välillä ja vastaajan huolimattomuus vastauksia antaessa. (Hirsjärvi ym. 2009,195.)

Käytännössä tämän tutkimuksen kyselylomakkeet lähetettiin kuudelle asiakkaalle toukokuussa 2015 sosiaaliohjaaja Leena Kotirannan kautta. Kirjeessä oli mukana sekä minun että Kotirannan saatteet ja valmiiksi maksettu palautuskuori. Lisäksi tarjottiin mahdollisuus vastata sähköpostin kautta paperilomakkeen sijaan.

Määräaikaan mennessä sain kolme vastauslomaketta takaisin. Yksi vastaajista ilmoitti aluksi halukkuudesta osallistua tarkempaan henkilökohtaiseen haastatteluun, mutta perui haastattelun myöhemmin henkilökohtaisista syistä.

Kyselylomakkeisiin vastanneiden lisäksi haastattelin erikseen yhtä Porin sosiaalisen luoton asiakasta, johon sain yhteyden henkilökohtaisesti ystäväni kautta. Haastattelussa käytin paljolti kyselylomakkeen kysymyksiä ja niistä johdettuja tarkennuksia. Haastattelun suoritin, jotta saisin lisää sisältöä tuloksiin. Haastattelu suoritettiin elokuun 2015 alussa ja se tallennettiin äänittämällä. Äänitys mahdollisti keskittymisen haastateltavaan, eikä huomio kiinnittynyt kummaltakaan vain kirjoittamiseen, mikä yleensä rikkoo haastattelun vuorovaikutuksen (Kananen 2014, 85).

Käytännössä haastattelu toteutettiin sovitusti elokuussa 2015 haastateltavan ja minun yhteisen tuttavan luona, jolloin meillä molemmilla oli mahdollisuus toimia niin sanotusti puolueettomalla maaperällä. Haastattelutilanteesta pyrimme tekemään mahdollisen rennon ja vapaamuotoisen sekä minun että haastateltavan toiveesta. Haastattelu suoritettiin ulkoterrassilla kahvin juonnin lomassa jolloin haastattelu oli enemmän keskustelua kuin selkeää kysymys-vastaus – haastattelu. Haastattelu kesti noin puoli tuntia. Sen aikana tuli esiin paljon asioita, mutta niitä oli rajattava pois työn tarkoituksen mukaisesti.

3.4 Aineiston analyysi

Aineiston analyysimetodiksi valitsin sisällönanalyysin, joka periaatteessa sopii kaikkeen laadullisen tutkimuksen aineiston analyysiin. Sisällönanalyysi sopii myös avoimien kysymysten kanssa tehtyyn lomakekyselyyn. Sisällön analyysi kattaa alleen useita erilaisia tarkempia analyysimenetelmiä. Lähtökohtana kuitenkin kaikissa niissä on, että aineistosta valitaan ensin ne seikat, jotka todella ovat merkityksellisiä tutkimuksen suhteen. Aineisto käydään läpi ja nämä merkitykselliset asiat huomioidaan, muu jätetään pois. Kiinnostavat asiat tyypitellään, teemoitetaan tai luokitellaan halutun tavan mukaan. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 92; 103.)

Aineiston analyysi voidaan kokonaisuudessaan tiivistää neljään vaiheeseen. Ensimmäinen vaihe on aineiston litterointi eli saattaminen samaan muotoon. Omassa työssäni kyselylomakevastaukset olivat jo valmiiksi tekstinä, jotka siirsin sellaisenaan sähköiseen muotoon tekstinkäsittelyohjelmaa avuksi käyttäen. Haastattelun litteroin käyttäen yleiskieleen litterointia, eli muokkasin haastattelun tekstiksi kirjakielelle. Toisena vaiheena on aineiston koodaus, jossa tiivistetään ja jaotellaan aineistoa analysoitavampaan muotoon. Omassa työssäni aineistomateriaalia on kohtuullisen vähän, vaikka yksi haastattelu toikin materiaalia lisää, joten koodausta esiintyy vain haastattelumateriaalin suhteen. Siinä poimin tekstimuodossa olevasta haastattelusta työtäni koskien oleelliset asiat, mukaillen kyselylomakkeen antamaa pohjaa. Samalla jäi jonkin verran kerrottuja asioita pois, mutta se on välttämätöntä rajauksen kannalta.

Kolmantena vaiheena on luokittelu. Tässä vaiheessa tiivistetään edellisen vaiheen asioita yhteisten nimittäjien alle. Omassa työssäni lomakkeiden tekstejä ja vastauksia ei paljoakaan tarvinnut tiivistää ja jaotella, sillä vastaukset olivat jo valmiiksi kysymysten alla ja suhteellisen tiiviissä muodossa. Haastattelun suhteen toimin siten, että siirsin haastattelun tekstissä olevia olennaisia asioita kyselylomakkeista saamieni tekstien kanssa samaan ja varmistin, että kaikki työtä koskeva oleellinen tieto tulee mukaan. Haastattelusta poimin myös tarkoituksella laajempia vastauksia lisäämään tarkkuutta työhön, sillä kyselylomakevastaukset olivat osittain hyvinkin suppeita. Viimeisenä vaiheena on itse yhdistäminen eli ratkaisu. Pyrin nostamaan aineistosta kaiken sen materiaalin, mikä liittyy oleellisesti tutkimuskysymyksiini. Lisäksi nostin esiin muutaman muunkin asian, jotka näen tarpeellisina, vaikka eivät suoraan vastaakaan työn alkuperäisiin kysymyksiin. (Kananen 2014,101–116.)

3.5 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys

Perinteisesti tutkimusten luotettavuutta käsitellään erityisesti validiteetin ja reliabiliteetin näkökulmasta. Ensimmäisellä tarkoitetaan sitä, että tutkimuksessa on tutkittu asiaa, jota oli tarkoituskin tutkia ja jälkimmäinen sitä, että tutkimus on mahdollista toistaa. Laadullisessa tutkimuksessa nämä kaksi eivät kuitenkaan

välttämättä ole parhaat mahdolliset luotettavuuden mittarit, koska ne perustuvat vahvasti määrälliseen tutkimukseen. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 136.)

Luotettavuuden arviointi on aina työn kokonaisvaltaista arviointia ja tärkeää olisi, että työ on kokonaisuudessaan johdonmukainen. Luotettavuuteen päästään yleensä varmistamalla, että raportissa on kaikista työn osa-alueista riittävästi tietoa lukijalle. Tieto kertoo, miksi tutkitaan kyseistä aihetta, miten sitä on tutkittu, miten aineisto on kerätty ja miksi aineisto on kerätty juuri näiltä henkilöiltä. Miten aineisto on analysoitu ja miksi analyysi on tehty juuri siten. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 140.)

Tällaisessa työssä luotettavuus ja sen mittaaminen on paljolti tekijän itsensä arvioinnin ja näyttöjen varassa ja näin ollen tekijä itse on vastuussa paljosta. Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta voidaan arvioida neljän eri osan avulla. Näitä osia ovat vahvistettavuus, arvioitavuus, tulkinta ja saturaatio. Vahvistettavuudella haetaan sitä, että valmista työtä lukiessaan kyselyyn ja haastatteluun osallistuneet voivat allekirjoittaa johtopäätökset oikeiksi. Omaa tutkimusta tehdessäni, olen kertonut osallistuneille mahdollisuudesta lukea työ ennen sen julkaisemista. Arvioitavuudella viitataan dokumentaatioon eli tietoon, jolla lukija pystyy seuraamaan tutkimuksen etenemistä lukiessaan valmista tuotosta. Tulkinnan ristiriidattomuuteen on vaikea hakea vahvistusta tällaisessa työssä. Omat tulkintani olen pyrkinyt kuitenkin tekemään mahdollisimman taitavasti. Saturaatio, eli kylläntyminen on oman työni heikoin puoli. Vaikka vain neljällä vastaajalla onkin paljolti samankaltaisuutta monissa vastauksissa, on todennäköistä, että muutamalla vastaajalla enemmän, olisi tuloksista tullut vielä toimivampia. (Kananen 2014, 151–154.)

Tutkimuksen eettisyydessä on monta puolta. Lähtöasetelmissä jo tutkimuksen aiheen valinta on eräänlainen eettinen kysymys (Tuomi & Sarajärvi 2009, 129). Tärkeimmäksi eettiseksi kysymykseksi tässä opinnäytetyössä nousee haastateltavien kohtelu. Luottamus siihen, että vastaaja kohdellaan asiaankuuluvasti. Lähtökohtaisesti vastaajilla on vapaus valita, haluavatko he vastata kyselyyn. Lisäksi kyselystä saatua aineistoa käsitellään niin, ettei se päädy ulkopuolisille tai ettei tutkimuksiin päätyvästä tiedosta voida tunnistaa yksittäistä vastaajaa. Eettisyyteen liittyy myös vahvasti osallistujien tunnistamattomuus, on sitten kyse yksittäisistä

vastauksista tai henkilötiedoista. Tässä tutkimuksessa erityisesti osallistujien nimettömyys on vahvasti esillä (Tuomi & Sarajärvi 2009, 131.)

Yleisesti tieteellisen tutkimuksen tekeminen vaatii, että toimitaan hyvän tieteellisen käytännön mukaan. Tähän kuuluu rehellinen ja huolellinen, yleisesti hyväksytty toimintatapa tutkimuksen suhteen. Lisäksi eettisesti hyväksyttävät tietojenhankinta-, tulkinta- ja arviointimenetelmät, sekä muiden tutkijoiden töiden kunnioittava käsittely ja käyttö huolehtimalla esimerkiksi lähdeviitteiden ja – luettelon oikeellisuudesta. (Hirsjärvi ym. 2009, 24.)

4 TUTKIMUKSEN TULOKSET

4.1 Perustietoja luotoista

Tutkimuksen tuloksissa esittelen aluksi joitain perustietoja koskien vastaajien sosiaalisia luottoja. Nämä perustiedot auttavat hahmottamaan miksi luottoja on myönnetty, millaisen suuruisia ne ovat olleet ja miten niiden takaisinmaksu on sujunut.

Kahdella neljästä vastanneesta luoton haun pääsyynä oli useiden ulosottovelkojen järkeistäminen. Näillä vastaajilla velkoja oli moneen eri suuntaan ja ne muodostivat yhteensä niin suuren kuukausittaisen summan, että joko sitä ei ollut mahdollista maksaa tai sen maksaminen aiheutti muiden laskujen maksamatta jäämisen. Se taas jatkoi ja pahensi velkaantumiskierrettä. Yksi vastaajista oli hakenut luottoa saadakseen kustannettua ajokortin ja auton, jotka mahdollistivat työnteon. Hänellä oli myös ulosottovelkoja, joita samalla sosiaalisella luotolla maksettiin. Yksi vastaajista haki luottoa kuitatakseen vanhat, yritystoimintaan liittyvät laskut, joita oli periaatesyistä jättänyt useita vuosia sitten maksamatta. Yhteistä kaikille hakijoille oli se, että jokaiselta olivat luottotiedot menneet.

Porissa suurin mahdollinen luottosumma on 5000 euroa. Kahdella vastaajalla luoton määrä on 2001–3000 euron välissä, yhdellä 3001–4000 välissä ja yhdellä yli 4001

euroa. Laina-ajaksi kahdella vastaajista oli sovittu 5 vuotta, yhdelle 3 vuotta ja yhdelle 2 vuotta. Osa vastaajista oli jo maksanut koko sosiaalisen luoton takaisin ja osalla luoton maksu oli kyselyhetkellä käynnissä. Kaksi vastaajista kertoi luoton maksun sujuneen sopimuksen mukaisesti niin, että maksuvapaita kuukausia ei ole käytetty, eikä kuukausierään tehty muutoksia. Yksi vastaaja kertoi käyttäneensä maksuvapaan kuukauden kahdesti vuodessa. Yksi vastaajista kertoi maksaneensa luoton takaisin huomattavasti sopimusta nopeammin ja isommissa maksuerissä.

4.2 Sosiaalisen luoton hakeminen

Sosiaalisen luoton käytännön hakemisprosessi jakoi vastaajien mielipiteitä selvästi. Tämä kysymys onkin ehkä eniten henkilökohtaiseen kokemukseen perustuva. Jokainen henkilö kokee kohtalaisen raskaan hakuprosessin eri tavalla. Kaksi vastaajista piti hakuprosessia kokonaisuudessaan helppona. Yhteydenotto, velkojen, tulojen ja menojen selvittely sekä varsinaisen sosiaalisen luoton sopimuksen tekeminen syntyivät heidän mielestään vaivattomasti, eivätkä he kokeneet prosessia raskaaksi etenkin sen hyötyyn nähden. Ongelmaksi nämä vastaajat mainitsivat kuitenkin hitauden. Asiakas joutuu odottamaan liian kauan ennen kuin pääsee keskustelemaan edes mahdollisuudesta luototukseen. Myös itse luototuskelpoisuuden tutkimisvaiheessa kesti vastaajien mielestä liian kauan.

Yhden hakijan mielestä hakuprosessi oli raskaan byrokratian vuoksi hankalaa. ”Vaikeampaa kuin pankissa”. Yksi vastaajista koki hakemisen henkisesti vaikeaksi, koska sekaisin olevien laskujen ja lukuisten velkojen aiheuttama ahdistus ja häpeä olivat suuria. Itse toiminta sosiaalitoimistossa oli kuitenkin hänen mukaan sujuvaa ja helppoa. Nämä kaksi vastaajaa eivät erityisesti maininneet hakemisen nopeudesta mitään.

4.3 Sosiaalisen luoton merkitys taloudenhallintaan ja kulutustottumuksiin

Kaikki vastaajat kertoivat sosiaalisen luoton saamisen helpottaneen elämää. Kolmella vastaajalla se on helpottanut ja poistanut huolen ulosottoon kertyneistä veloista.

Sosiaalisen luoton myöntämisen jälkeen ei ole enää tarvinnut miettiä, saako kaikki laskut ajallaan maksetuksi ja riittääkö raha ulosottovelkojen jälkeen mihinkään.

Taloudellisesti luotto on mahdollistanut sen, että myös käteen ja jopa säästöön jää rahaa. Taloutta on yleensäkin mahdollista hallita, kun kaikki varat eivät mene suoraan ulosottoon. Kaikilla neljällä vastaajalla olivat luottotiedot menneet ja niiden palauttaminen on ollut mahdollista tai tulee olemaan mahdollista sosiaalisen luoton ansiosta. Jokainen vastaaja kertoo tämän olevan merkittävin taloudenhallinnallinen vaikutus sosiaalisen luoton myötä.

Kolme vastaajaa on sosiaalisen luoton myötä myös ryhtynyt kiinnittämään huomiota kulutustottumuksiin ja laskee tarkemmin, miten rahat riittävät. Vaikka luoton myötä jää paremmin rahaa käyttöön, sen kulutukseen kiinnitetään huomiota, jotta ei enää jouduta samanlaiseen tilanteeseen kuin aiemmin. Lisäksi vastaajat huolehtivat paremmin laskujen maksamisesta ajallaan ja priorisoivat aiempaa tarkemmin rahakäyttöään. Yksi vastaajista kertoo, ettei luotolla ole ollut mitään muuta vaikutusta taloudenhallintaan kuin luottotietojen kuntoon saanti.

Kaksi neljästä vastanneesta kertoo luoton saamisen vaikuttaneen kulutustottumuksiin. Nämä kaksi vastaajaa kertovat, että luoton saamisen jälkeen on tullut tarkemmin katsottua, mihin rahaa laittaa ja laskettua päiväkohtaista rahamäärää, jonka voi kuluttaa. Yksi vastaaja kertoi, että kulutustottumuksiin ei luotto vaikuttanut, mutta ikä ja kokemus ovat tuoneet niihin järkeä. Yksi vastaaja kertoi, että kulutustottumukset eivät muutu, vaan menot ovat aina suhteessa tuloihin.

4.4 Muita erityisesti esiin nousseita seikkoja

Kyselyssä tiedusteltiin myös, onko vastaajalle tarjottu talous- tai velkaneuvontaa, joka yleensä liittyy kiinteästi sosiaalisen luoton myöntämiseen. Kahdelle neljästä vastaajasta sitä oli tarjottu ja annettu. He kertoivat saaneensa yleistä ohjeistusta raha-asioiden hoitoon ja laskujen ajallaan maksamiseen sekä yleiseen taloudenhallintaan. Kaksi vastaajaa ilmoitti, että neuvontaa ei tarjottu. Toinen heistä oli sitä mieltä, että neuvonta olisi ollut tarpeellista.

Sosiaalinen luotto on myös mahdollistanut tulevaisuuden suunnittelun aikaisempaa positiivisemmalla mielellä. Yksi vastaajista kertoo luoton mahdollistaneen työssä käymisen jatkamisen ja paremman vuokra-asunnon hankinnan mahdollistuneen. Toinen kertoo pystyvänsä jopa säästämään hieman pahan päivän varalla. Yksi vastaaja ei jaksanut uskoa paljon parempaan tulevaisuuteen, sillä kärsii myös muista kuin rahaongelmista, mutta on helpottunut siitä, etteivät ainakaan velat ulosotossa kasva enää isommiksi, vaan ne on mahdollista yrittää hoitaa.

4.5 Kehitysehdotuksia Porin sosiaalisen luoton parantamiseen

Kyselyssä tiedusteltiin kehitysehdotuksia koskien sosiaalisen luoton prosessia. Kaksi vastaajaa toivoi, että kyseistä palvelua mainostettaisiin enemmän. Harvalla henkilöllä on tietoa sosiaalisen luoton olemassa olosta. Vastaajista kaksi oli löytänyt tiedon sosiaalisesta luotoksesta internetistä, yksi oli kuullut samassa tilanteessa olevalta ystävältään luotoksesta ja yksi vastaajista ei muistanut, mistä alun perin tiedon sai. Vastaajat kuitenkin kertovat, että netissä tieto on turhan suppeaa ja moni hankalassa tilanteessa oleva henkilö ei välttämättä edes ymmärrä, osaa tai omaa resursseja internetin käyttöön tai tiedonhakuun sen kautta.

Kaksi vastaajaa toivoi myös selkeämpää ohjeistusta internettiin. Selkeä opastus siitä, miten menettely toimii alusta loppuun ja myös arviot siitä, miten paljon kukin vaihe käytännössä vie aikaa, olivat toivelistalla. Toivottiin myös, että yhdellä käynnillä olisi mahdollista saada kaikki mahdollinen opastus ja tieto etenkin siitä, mitä papereita seuraavaan kertaan on tarpeen ottaa mukaan.

Moitteita yleisesti tuli sosiaalisen luoton hakuprosessin kestosta, jota toivottiin saatavan nopeammaksi. Työntekijän tavoittaminen oli yhdellä vastaajalla ollut kovin hanakalaa, ja asiat etenivät kahden vastaajan mielestä paljon heidän ajattelemaansa hitaammin.

Yleisesti kehuja tuli siitä, että tällainen palvelu on olemassa. Lisäksi työntekijää kiiteltiin ystävällisyydestä ja toivon luomisesta hankalaankin tilanteeseen, sekä asiakkaiden asiallisesta ja kunnioittavasta kohtelusta.

5 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTAA

5.1 Johtopäätökset

Tämän työn tarkoituksena oli tutkia, miten sosiaalisen luoton saaminen on vaikuttanut henkilön omaan taloudenhallintaan. Samalla oli tarkoitus kartoittaa, vaikuttaako lainan suuruus, myöntämissyy tai laina-aika kokemukseen. Lisäksi tutkimuksessa haluttiin ottaa selville, miten asiakkaat kokevat sosiaalisen luoton hakemisen käytännössä ja onko asiakkailta parannusehdotuksia koko sosiaalisen luoton prosessia koskien.

Tutkimuksessa ei ollut tarkoitus saada yleispätevää ja yleistettävää tietoa, koska otos oli suhteellisen pieni. Tarkoituksena oli saada aiheen asiantuntijoilta, sosiaalisen luoton asiakkailta, omakohtaisia, tarkkoja tietoja sosiaalisen luoton vaikutuksista ja omasta kokemuksesta prosessin suhteen.

Tutkimuksessa selvisi, että syyt luoton hakemiselle olivat kaikilla kyselyyn osallistuneilla suhteellisen samankaltaiset. Suurin ongelma ja syy ovat ulosottoon ja perintään kertyneet velat ja sitä myöden menetetyt luottotiedot. Yksi syy tähän on se, että Porin sosiaalinen luotto selkeästi painottaa tätä puolta yhtenä luotonsaannin mahdollisuutena samoin kuin se, että ulosottovelallisten määrä on lähtenyt kasvuun lähimpien vuosien aikana. Toisena selkeänä luotonmyönnön syynä oli työnteon mahdollistaminen, joka näkyi myös kyselyn vastauksissa.

Luoton tarkoituksella, sen suuruudella tai laina-ajan pituudella ei ole nähtävissä tässä tutkimuksessa vaikutusta asiakkaan taloudenhallinnan muutokseen. Muutokset taloudenhallinnassa ovat selkeitä joka tapauksessa, riippumatta mainituista seikoista.

Yleisesti vastauksista selviää, että sosiaalisen luoton myöntäminen on suuri helpotus ja itsessään auttaa saamaan henkilökohtaista taloutta parempaan kuntoon.

Kaikkien vastanneiden taloudenhallinta muuttui helpommaksi luoton ansiosta. Suurin syy siihen on ulosottovelkojen järkeistäminen. Käytännössä sosiaalisella luotolla usein maksetaan kerralla pois usein monelle eri perijälle olevat saatavat. Nämä saatavat ovat usein kuukaudessa jo niin suuria, että rahaa muihin menoihin tai edes näiden maksuihin ei ole riittänyt. Lisäksi useat velat kasvavat jatkuvaa korkoa ja kierre on melkoinen. Sosiaalisen luoton myötä useat maksut vaihtuvat yhteen, kohtuullisella korolla ja sopivalla kuukausierällä maksettavaan luottoon. Tällöin asiakkaalla on mahdollisuus maksaa luottoa ja rahaa jää myös muihin pakollisiin kuluihin.

Lähes kaikilla vastaajista velkakierteen katkaisu on antanut pelivaraa talousasioihin ja mahdollistanut suunnitelmallisemman taloudenhoidon. Sitä kautta myös erilaiset hankinnat ja jopa säästäminen on tullut mahdolliseksi. Vastuksissa kävi ilmi, että asiakkaat näkevät taas järkevemmän rahankäytön ja talouden hallinnan mielekkäänä, kun se on yleensäkin mahdollista, päinvastoin kuin ennen sosiaalisen luoton myöntämistä. Osa vastaajista myös painotti, ettei enää halua vastaavaan tilanteeseen, vaan pitää huolta siitä, että raha-asiat pysyvät kunnossa.

Ehdottomasti tärkein asia vastaajille oli se, että luoton avulla on mahdollista saada luottotiedot jälleen kuntoon. Luottotietojen menetys vaikuttaa nykyisin lähes kaikkeen ja niiden tärkeyttä tulisi painottaa ennaltaehkäisevästi.

Sosiaalisen luoton hakuprosessi nähtiin yleisesti ajallisesti pitkänä ja raskaan byrokraattisena, mutta samalla helppona. Osa vastaajista yllättyi hakuprosessin ajallista pituutta, vaikka varsinaisesti tapaamisia ei montaa ollut, mutta odottaminen ennen ensimmäistä tapaamista ja tapaamisten välissä oli aikaa vievää. Hakemista ei koettu hankalaksi, vaikka siinä selvitetäänkin todella tarkasti hakijan varat, velat ja maksukyky, mikä yleisesti nähdään henkisesti raskaaksi. Hakemisen teki vastaajien mielestä helpommaksi hyvä opastus ja asiallinen kohtelu työntekijän puolelta. Hakemisen vaivaa pidettiin pienenä myönnetyn luoton tuomiin positiivisiin vaikutuksiin verrattuna.

Vastaajilta tuli myös hyviä kehitysehdotuksia Porin sosiaalitoimen sosiaalityölle sosiaalisen luoton kehittämistä varten. Selkein toive oli aiheen parempi tunnettavuus. Sosiaalinen luotto on vieras ja tuntematon sosiaalityön muoto monelle, joille siitä oikeasti olisi apua. Se selkeästi tavoittaa sellaiset asiakkaat, jotka muutenkin tulevat sosiaalitoimen piiriin. Henkilöt, jotka eivät osaa, tiedä tai muuten ole tekemisissä sosiaalitoimen kanssa, eivät useinkaan tällaisesta mahdollisuudesta ole tietoisia. Myös prosessin nopeutta toivottiin voitavan vauhdittaa, mutta käytännössä tämän ymmärrettiin olevan vaikeaa vähäisten resurssien vuoksi.

5.2 Pohdintaa

Kaiken kaikkiaan käy hyvin selväksi, että sosiaaliselle luotokselle on tarvetta, joka tulee lähivuosien aikana lisääntymään yleisen taloustilanteen pysyessä heikkona ja sitä kautta syntyessä aina vain enemmän vähävaraisia ja ylivelkaantuneita henkilöitä. Sosiaalinen luotto ei ole viimesijainen sosiaaliturva ja itsessään sen ajatellaan motivoimaan saajaansa pitämään omaa talouttaan paremmassa kunnossa. Se nähdään yhtenä sosiaalisen luoton parhaista piirteistä. Asiakkaalle jää itselleen mahdollisuus hallita omia tulojaan ja menojaan eri tavalla, kuin toimeentuloturva saavalle asiakkaalle. Sosiaalisen luoton avulla on selkeästi mahdollista ehkäistä toimeentulotuen tarvetta ja sitä kautta mahdollistaa säästöjä myös kunnalle. Kuntien olisikin hyvä tehdä laskelmia ja pohtia jo valmiiksi tiukassa taloudellisessa tilanteessa, mitä palveluja käyttämällä olisi mahdollista toteuttaa pakollisia säästöjä ilman, että joudutaan kajoamaan perustaviin sosiaalisiin toimintoihin.

Henkilökohtaisesti sosiaalisen luoton asiakkaille on tutkimuksen mukaan tärkeintä luottotietojen kuntoon saattaminen. Luottotietojen merkitys on noussut nykyisessä kulutusympäristössä hyvin korkeaksi. Samalla se eriarvoistaa ihmisiä ja merkkää köyhiksi luokitellut henkilöt täysin alimpaan kastiin kuuluviksi. Luottotietohäiriöstä kärsivän vähävaraisen odotetaan pystyvän maksamaan monesta palvelusta enemmän kuin paremmin toimeentulevan henkilön. Esimerkiksi monet teleoperaattorit velvoittavat jopa usean sadan ”takausmaksuun” luottotietohäiriöistä kärsivät henkilöt.

Tulevaisuus on tuomassa sosiaaliturvaan vaikuttavia muutoksia paljon. Tulevat mahdolliset sote-alueet ja -uudistukset sekä toimeentulotuen maksun siirtyminen Kelan hoidettavaksi tuovat muutoksia, joiden vaikutuksia pidemmällä aikavälillä ei hyvistä valmisteluista huolimatta ole mahdollista tietää. Vaikka sote-uudistuksen onkin tarkoitus taata nimenomaan paremmat ja tasa-arvoisemmat sosiaali- ja terveyspalvelut kaikille, näyttää tähän mennessä tehdyt valmistelut ja suunnitelmat vievän enemmän tasa-arvottomaan suuntaan. Itse näkisin sosiaalisen luoton tuen tulevaisuuteen hyväksi mallin, jossa sosiaalinen luotto muutettaisiin pakolliseksi sosiaaliturvan muodoksi ja sen rahaliikenne siirtyisi toimeentulotuen myötä Kelan hoidettavaksi, mutta varsinainen selvitystyö ja taloudellinen neuvonta pysyisivät kuntien omalla vastuulla. Tärkeintä olisi varmistaa nimenomaan henkilökohtaisen palvelun ja neuvonnan säilyminen ja mieluusti myös lisääminen enemmänkin jo ennakoivana työnä.

Vaikka vastaajia tutkimuksessani oli suhteellisen vähän, käy vastauksista selkeästi ilmi, miten tärkeä ja vaikuttava asia sosiaalisen luoton saaminen on vastaajille ollut. Vastaavia tuloksia saatiin jo kymmenen vuotta sitten sosiaalisen luoton kokeilun jälkitutkimuksissa. On kyseenalaista ja epätasa-arvoista, ettei sosiaalinen luotto ole tarjolla kaikissa kunnissa. Muutokset tulevaisuuden sosiaali- ja terveyspalveluissa toivottavasti vievät sosiaalisen luoton toimivuutta eteenpäin ja mahdollistavat sen lakisääteiseksi palveluksi koko Suomeen.

Toisaalta sosiaalisen luoton kasvava tarve ja etenkin runsaan velkaantumisen räjähdysmäinen kasvu laittavat pohtimaan, olisiko jotain tehtävissä jo ennen henkilön talouden kaatumista ja velkakierteen alkua. Voisiko olla tarpeen lisätä opetusta oman talouden hallinnan suhteen esimerkiksi peruskouluopetukseen? Tällä hetkellä taloudelliset resurssit sosiaali- ja terveyspalveluissa ovat niukkoja, joten kaikki ennaltaehkäisevä ja säästävä työ tulisi varmasti tarpeeseen. Ennaltaehkäisevän työn voisi kuvitella olevan mielekkäintä jokaisen osapuolen kannalta. Erityisesti velka- ja talousneuvonnan lisääminen jo varhaisessa vaiheessa sekä koko sosiaalisen luoton aikana olisi yksi keino varmistaa, että asiakkaan tilanne ei pääse ainakaan pahentumaan luoton maksun aikana tai sen jälkeen.

Porin perusturvan aikuissosiaalityön tarjoaman sosiaalisen luoton toiminta nähdään tutkimuksen mukaan yleisesti kelpollisena. Erityiskiitosta saa työntekijä, joka toiminnallaan ja suhtautumisellaan vaikuttaa asiakkaiden hyvinvointiin selkeästi. Työn pohjalta voidaan kuitenkin suositella muutamaa parannusta toimintaan. Ensisijaisen tärkeänä nähdään sosiaalisesta luototuksesta tiedottaminen. Luoton tarjoamisen pitäisi olla laajempaa ja etenkin sosiaalityön yhteydessä tulisi tarkasti selvittää, moniko asiakkaista hyötyisi sosiaalisesta luotosta. Myös luotosta tiedottaminen niin internetissä kuin muissakin lähteissä olisi tärkeää. Esimerkiksi infotilaisuuksia aiheesta olisi hyvä pitää.

Toisena tärkeänä parannuskohteena nähtiin sosiaalisen luoton hakuprosessin hitaus. Toiminta on tällä hetkellä vain yhden työntekijän vastuulla, mikä aiheuttaa sen, ettei resursseja riitä nopeampaan toimintaan. Asiakkaalle kuitenkin useamman viikon, jopa kuukauden, odottaminen on pitkä aika. Jos huonosti sattuu, osuu työntekijän lomat tai muut pakottavat syyt niin, että asiakas ei saa varattua aikaa, sitä tarvitessaan ja pahimmassa tapauksessa jättää asian sikseen.

Virallista, laajempaa tutkimusta sosiaalisen luoton vaikutuksista asiakkaan näkökulmasta tai luottoa myöntävän kunnan taloudellisesta näkökulmasta ei ole tehty kokeilun jälkeisten tutkimusten jälkeen yli kymmeneen vuoteen. Tässä olisikin hyvä mahdollisuus jatkotutkimukselle tai laajemmalle tutkimukselle aiheesta. Yleensäkin köyhyyden ja velallisuuden tutkiminen ja ymmärtäminen ovat näin vaikeassa taloustilanteessa hyviä ja tärkeitä aiheita. Erityisen mielenkiintoinen tutkimuskohde tulee olevaan sosiaali- ja terveyshuollon palvelurakennemuutos, jota tullaan seuraavan kahden vuoden aikana viemään todennäköisesti vauhdikkaasti eteenpäin. Nähtäväksi jää, voidaanko niin nopealla aikataululla varmistaa se, että asioissa pystytään pohtimaan riittävän monta näkökulmaan pelkän talouden ja säästämisen lisäksi.

LÄHTEET

Elloksen www-sivut. Viitattu 25.5.2015. <http://www.ellos.fi>.

Halinon www-sivut. Viitattu 25.5.2015. <http://www.halino.fi>.

HE 142/2002. Hallituksen esitys Eduskunnalle laiksi sosiaalisesta luototuksesta, laiksi sosiaalihuoltolain muuttamisesta sekä laiksi sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain 3 §:n muuttamisesta. Viitattu 19.5.2015. <http://www.finlex.fi>

HE 164/2014. Hallituksen esitys sosiaalihuoltolaiksi. Viitattu 22.5.2015. <http://www.finlex.fi>.

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

Hänninen, J. & Hänninen, J. 2008. Kallis köyhyys. Vantaa: Hansaprint Oy.

Iivari, J., Piirainen, K. & Siltaniemi, A. 2000. Sosiaalinen luototus – toteutus ja ratkaisut. Sosiaalisen luototuksen evaluaatiotutkimuksen raportti I. Saarijärvi: STAKES. Raportteja 258.

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

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

Kajaanin kaupungin www-sivut. Viitattu 20.5.2015. <http://www.kajaani.fi>.

Kananen, J. 2014. Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä. Miten kirjoitan kvalitatiivisen opinnäytetyön vaihe vaiheelta. Jyväskylä. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 176.

Kotiranta, L. 2015. Sosiaaliohjaaja. Porin kaupungin aikuissosiaalityö. Pori. henkilökohtaiset tiedonannot.

Kotiranta, L. 2015. Tuoreita kuulumisia. Vastaanottaja: johanna.saari@student.samk.fi. Lähetetty 6.8.2015 klo. 12.15. Viitattu 12.8.2015.

Laki sosiaalisesta luototuksesta. 20.12.2002/1133.

Luottotietolaki 11.5.2007/527

Nordean www-sivut. Viitattu 23.5.2015. <http://www.nordea.fi>.

Osuuspankin www-sivut. Viitattu 23.5.2015. <http://www.op.fi>.

Porin kaupungin www-sivut. Viitattu 22.8.2015. <http://www.pori.fi>.

Rissanen, K. 2015. Sosiaalisen luototuksen kehittäminen. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2015:15.

Savolainen, J. 2015. Sote kaatui – mitä se tarkoittaa veronmaksajalle, poliitikoille ja Suomen luottoluokitukselle? Helsingin Sanomat 5.3.2015. Viitattu 20.5.2015. <http://www.hs.fi/politiikka>.

S-pankin www-sivut. Viitattu 23.5.2015. <http://www.s-pankki.fi>.

Sosiaali- ja terveysministeriön www-sivut. Viitattu 17.4.2015. <http://www.stm.fi>.

Sosiaalinen luototus. Opas luototuksen käynnistäjälle. 2003. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriön oppaita 2003:6. Viitattu 18.4.2015. <http://www.stm.fi>.

Sosiaalinen luototus. Porin kaupungin keskus, Aikuissosiaalityön toimisto. Infolehtinen.

Suomen asiakastieto Oy:n www-sivut. Viitattu 12.8.2015. <https://omatieto.fi>

Suomen Pankin www-sivut. Viitattu 20.5.2015. <http://www.suomenpankki.fi>.

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

Virtanen, A. 2014. Sosiaalinen luototus 2013. Kuntakyselyn osaraportti. Helsinki: Terveysten ja hyvinvoinnin laitos. Tilastoraportti. 18/2014.

Ylen www-sivut. Viitattu 23.5.2015. <http://www.yle.fi>

Kysely sosiaalisesta luototuksesta

Pyydän vastaamaan jokaiseen kysymykseen mahdollisimman tarkasti. Jos vastaukseen varattu tila ei riitä, vastausta voi jatkaa paperin toiselle puolelle tai erilliselle paperille.

1. Mihin tarkoitukseen hait sosiaalista luototusta?

2. Rastita saamasi luottomäärä

- 0-1000 euroa
- 1001–2000 euroa
- 2001–3000 euroa
- 3001–4000 euroa
- 4001–5000 euroa

3. Kuinka pitkä laina-aika luotollesi sovittiin ja kauanko olet maksanut luottoa takaisin?

4. Onko luoton takaisinmaksusuunnitelmaa muutettu tai oletko käyttänyt maksuvapaita kuukausia?

- Kyllä
- En

Jos vastasit edelliseen kyllä, kerro, miten takaisinmaksusuunnitelmaa muutettiin, sujuiko muutos helposti ja miten muutokset auttoivat saamaan talouttasi parempaan tasapainoon?

5. Saitko luoton haun yhteydessä muuta talous-/velkaneuvontaa?

- Kyllä
- En

Jos vastasit edelliseen kyllä, kerro minkälaista neuvontaa sait, kuinka paljon ja koitko sen riittäväksi?

6. Miten taloudellinen tilanteesi on muuttunut luoton myönnön jälkeen?
Onko luotto helpottanut tai hankaloittanut tilannetta? Onko luotto mahdollistanut/helpottanut opiskelua tai työssäkäyntiä, tai mahdollistanut tulevaisuuden suunnitelmia?

7. Miten kulutustottumuksesi ovat muuttuneet sosiaalisen luoton myötä? Oletko tarkempi hankinnoissasi vai onko luotolla ollut vaikutusta kulutustottumuksiin?

8. Mistä sait tiedon mahdollisuudesta sosiaaliseen luototukseen?

9. Miten helpoksi koit sosiaalisen luoton hakemisen käytännön tasolla?

10. Miten sosiaalisen luoton hakemista/neuvontaa/antamista voisi mielestäsi vielä kehittää?

11. Jos haluat kertoa jotain muuta aiheeseen liittyvää, sen voit tehdä tässä.

12. Oletko halukas vastaamaan laajemmin kysymyksiin henkilökohtaisen haastattelun muodossa?

- Kyllä
- En