POLICY BRIEF
20/2019

VALTIONEUVOSTON
SELVITYS- JA TUTKIMUSTOIMINTA

Näkökulmia ajankohtaisiin yhteiskunnallisiin kysymyksiin ja poliittisen päätöksenteon tueksi.

Talous- ja velkaneuvonta muutoksessa – tutkimus asiakastyytyväisyydestä

Karoliina Majamaa[1], Laura Jauhola[2], Risto Karinen[2], Jeremias Kortelainen[2]
1 Kriminologian ja oikeuspolitiikan instituutti, Helsingin yliopisto; 2 Owal Group Oy

Asiakastyytyväisyys talous- ja velkaneuvontapalveluissa

Talous- ja velkaneuvontapalvelua on vuoden 2019 alusta alkaen järjestäneet valtion oikeusapu- ja edunvalvontapiirit yleisen ohjauksen ja valvonnan kuuluessa oikeusministeriölle. Siirtymää ennen palvelun järjestämisvastuu oli kunnilla ja valvontavastuu Kilpailu- ja kuluttajavirastolla. Valtioneuvoston rahoittama ”Kohti yhdenvertaisia ja laadukkaita oikeusapupalveluita” -hanke arvioi talous- ja velkaneuvontapalvelua; se selvitti asiakkaiden kokemuksia palvelun saatavuudesta, toimivuudesta, hyödyllisyydestä ja laadusta suhteessa avun tarpeeseen, sekä arvioi palvelun mahdollisia kehittämiskohteita. Policy Briefin tulokset sijoittuvat vuoden 2019 siirtymän molemmille puolille, mutta pääpaino on syksyllä 2018 kerätyn asiakastyytyväisyyskyselyn analyyseissä ja tuloksissa.

Seuraavat suositukset perustuvat hankkeessa saatuihin tuloksiin ja niistä tehtyihin johtopäätöksiin:

- Palveluun pääsyä tulisi nopeuttaa ja kynnystä palveluun pääsyyn madaltaa; jonotusajan tavoiteajaksi 30 päivää.
- Tietoa talous- ja velkaneuvontapalvelusta tulisi jakaa monikanavaisesti; esimerkiksi ulosotto- ja sosiaaliviranomaiset sekä pankit voisivat jakaa systemaattisesti tietoa palvelusta.
- Sähköiset asiointitavat tulisi ottaa vaihtoehdoiksi perinteisten asiointitapojen rinnalle, mutta ei korvaamaan niitä.
- Palveluprosessin yhtenäiset käytännöt tulee ottaa laajasti käyttöön kaikissa toimipaikoissa, ja niistä tulee selkeäsi informoida myös talous- ja velkaneuvojia.
- Talous- ja velkaneuvojille tulisi antaa lisäkoulutusta vaikeassa tilanteessa olevien asiakkaiden kohtaamisessa.
- Talous- ja velkaneuvonnan internet-sivuille tulisi tuottaa videoita, jotka informoivat palvelusta, opettavat taloustaitoja sekä tekevät palvelusta helpommin lähestyttävän.
- Venla-asiakastietojärjestelmässä tulisi huomioida myös tutkimuksellinen näkökulma.

Tämä julkaisu on toteutettu osana valtioneuvoston vuoden 2018 selvitys- ja tutkimussuunnitelman toimeenpanoa (www.tietokayttoon.fi). Julkaisun sisällöstä vastaavat tiedon tuottajat, eikä tekstisisältö välttämättä edusta valtioneuvoston näkemystä.

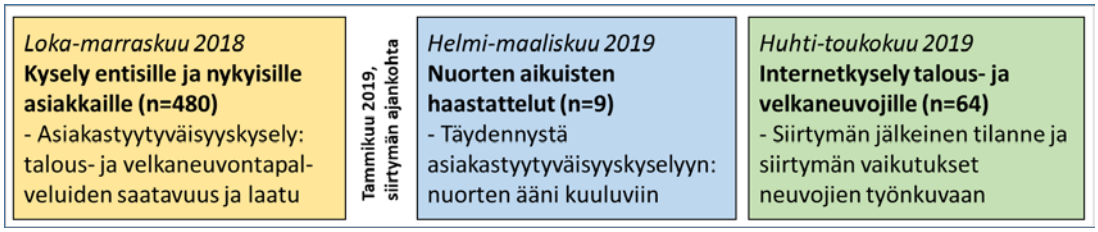
TALOUS- JA VELKANEUVONTA VELALLISEN APUNA

Taloudellisiin vaikeuksiin joutuneiden suomalasten määrä jatkaa kasvuaan (Suomen Asiakastieto Oy 2019; Tilastokeskus 2019). Eräs velkaongelmaisia auttava taho on lakiin (L 1.12.2017/813) perustuva talous- ja velkaneuvonta. Tämä maksuton palvelu auttaa joka vuosi tuhansia suomalaisia taloudellisesti vakaamman elämän saamisessa. Talous- ja velkaneuvonnan asiantuntijat auttavat asiakkaita muun muassa taloudellisen kokonaistilanteen kartoittamisessa, talouden suunnittelussa sekä sovintoratkaisuehdotusten ja velkajärjestelyhakemuksen laatimisessa. Vuoden 2015 velkajärjestelylain uudistuksen myötä velkajärjestelyn piiriin ovat kuuluneet myös yritystoimintaan liittyvät velat.

Talous- ja velkaneuvontapalvelua ovat vuoden 2019 alusta alkaen järjestäneen valtion oikeusapu- ja edunvalvontapiirit yleisen ohjauksen ja valvonnan kuuluessa oikeusministeriölle. Tätä ennen sen järjestäminen oli kuntien ja valvonta Kilpailu- ja kuluttajaviraston vastuulla. Siirtymän tavoitteina oli muun muassa palvelun tehostaminen, palvelun sisällön ja palveluprosessin yhtenäistäminen sekä asuinpaikkakuntaan liittyvän eriarvoisuuden vähentäminen (TEM 2015). Velkaongelmien syntyyn ja niistä selviämiseen on viime vuosina kiinnitetty yhä enemmän huomiota myös lainsäädännöllisesti (ks. esim. HE 230/2018).

Tutkimuksen aineistot ja menetelmät

Tutkimusta varten kerätiin ja analysoitiin tietoa talous- ja velkaneuvonnan palveluiden saatavuudesta ja laadusta sitä käyttävien asiakkaiden ja talous- ja velkaneuvojien näkökulmista. Saatujen aineistojen avulla tarkasteltiin asiakastyytyväisyyttä ja palvelutarjontaa sekä annetaan tietoa siitä, miten palvelua voitaisiin kehittää vastaamaan yhä paremmin asiakkaiden tarpeita nyky-yhteiskunnassa. Tulokset pohjautuvat triangulaatioon; kolmeen erilaiseen, eri ajankohtana kerättyyn ja hieman eri näkökulmista nouseviin toisiaan täydentäviin aineistoihin.



Kuvio 1 Talous- ja velkaneuvonta -osahankkeen keräämät aineistot

Talous- ja velkaneuvonnan asiakkaille suunnattu asiakastyytyväisyyskysely sijoittui syksylle 2018. Kyselyyn saatiin yhteensä 480 analyysikelpoista vastausta. Tulokset kartoittivat tilannetta kuntien vastatessa palvelun järjestämisestä (kuvio 1). Nuorille talous- ja velkaneuvonnan asiakkaille tehdyt puhelinhaastattelut sijoittuvat ajallisesti heti siirtymävaiheen jälkeiseen aikaan eli lopputalveen 2019. Kaikkiaan yhdeksää alle 35-vuotiasta nuorta haastateltiin. Siirtymän jälkeistä aikaa tarkasteltiin talous- ja velkaneuvojille suunnatun internet-kyselyn avulla, johon vastasi 64 talous- ja velkaneuvojaa. Palvelun kehittämiseen liittyvä teema oli mukana kaikkien kolmen aineiston keruuvaiheessa.

Asiakastyytyväisyyskyselyyn vastanneiden suhteellisen matalan määrän ja aineiston keruun näytteenomaisen luonteen takia aineistoa analysoitiin suorien jakaumien ja ristiintaulukoinnin

avulla. Asiakastyytyväisyyskyselyn eri osa-alueiden mielipidekysymyksistä muodostettiin neljä summamuuttujaa: *tiedottaminen ja palveluun pääsy*; *kohtaaminen ja asiakkaan toimijuuden tukeminen*; *asianhoito* sekä neuvojien *asiantuntemus ja ammattitaito*. Summamuuttujien lisäksi asiakastyytyväisyyttä arvioitiin tarkastelemalla niin sanottujen *tyytymättömien*-ryhmää. Laadullinen aineisto käsittää molempien kyselyiden avovastaukset ja nuorten asiakkaiden haastattelut. Talous- ja velkaneuvojien analyyseissa pääpaino oli neuvojien avovastauksissa, mutta kysymyksistä esitettiin kattavasti myös jakaumatietoja.

Tavoitteet ja tutkimuskysymykset

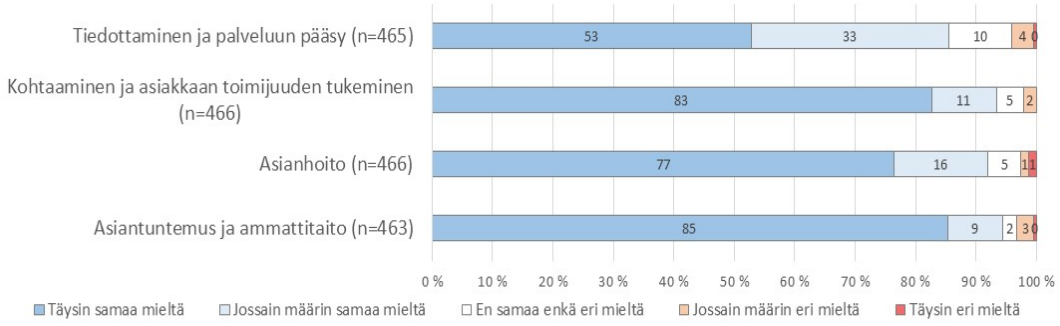
Tutkimuksen ensisijaisena tavoitteena oli arvioida asiakkaiden kokemuksia talous- ja velkaneuvontapalvelusta sekä kartoittaa saivatko he tarvitsemansa avun. Toisena keskeisenä tavoitteena oli tarkastella vuoden 2019 siirtymän jälkeistä tilannetta; oliko siirtymällä vaikutuksia palveluun. Kolmantena teemana oli palvelun kehittäminen. Viisi tutkimuskysymystä asetettiin edellä mainittuihin tutkimustavoitteisiin pohjautuen:

- Ovatko talous- ja velkaneuvonnan asiakkaat tyytyväisiä saamaansa palveluun, ja saivatko he tarvitsemansa avun?
- Miten asiakastyytyväisyyden eri osa-alueet eroavat toisistaan, ja mistä erot johtuvat?
- Mitkä tekijät vaikuttavat asiakkaiden tyytymättömyyden kokemukseen?
- Miten talous- ja velkaneuvojat näkivät siirtymän, ja minkälaisia vaikutuksia siirtymällä oli palvelun saatavuuteen?
- Miten talous- ja velkaneuvontapalvelua tulisi kehittää?

Tulokset ja johtopäätökset

Asiakaskokemukset pääosin hyvin myönteisiä

Kuva talous- ja velkaneuvontapalvelusta piirtyi pääsääntöisesti hyvin myönteisenä, ja asiakkaat olivat saaneet tarvitsemansa avun palvelusta. Yli neljä viidestä asiakkaasta oli saanut apua velkatilanteen saamiseksi hallintaan. Tyytyväisiä oltiin erityisesti neuvojien asiantuntemukseen ja ammattitaitoon sekä siihen, miten neuvoja oli kohdannut asiakkaan ja tukenut häntä velka-asian hoidossa. Heikoimmat asiakasarviot koskivat tiedottamista ja palveluun pääsyä, ja eritoten huonot internet-sivut ja muu oheismateriaali sekä pitkät jonotusajat olivat tyytymättömyyden taustalla. Edellä mainitut seikat selittävät myös pääosin osa-alueiden välisiä eroja asiakastyytyväisyydessä.



Kuvio 2 Asiakkaiden arviot palvelun laadusta summamuuttujien avulla esitettynä (%)

Joukkoon mahtui myös joitain huonoja asiakaskokemuksia. Pitkä jonotusaika ja ylipäänsä velkajärjestelyprosessin pitkä kesto mainittiin useimmiten palvelun huonommiksi asioiksi. Prosessista saatu tieto jäi myös toisinaan puutteelliseksi, ja esimerkiksi muutamalle asiakkaista tuli yllätyksenä käytettävissä olevan rahan vähäisyys velkajärjestelyprosessin aikana. Kävi myös ilmi, että palvelun taso oli osittain sidoksissa talous- ja velkaneuvojaan; neuvojan vaihtuessa palvelun taso oli usealla vastaajalla muuttunut joko huonompaan tai parempaan suuntaan.

Moni haastateltu nuori koki talous- ja velkaneuvontapalvelun etäisenä ja heikosti tunnettuna palveluna, jonka ilme ja toiminta tarvitsisi niin sanotun nuorennusleikkauksen. Toisaalta nuorten aikuisten elämäntilanne taipuu heikommin talous- ja velkaneuvontapalveluihin kuin vakaammassa taloudellisessa tilanteessa olevien keski- tai eläkeikäisten. Tämä on yksi syy nuorten aikuisten vähäiseen osuuteen talous- ja velkaneuvonnan asiakaskunnasta, tosin tiedonpuute, häpeä ja helposti saatava lainaraha nousivat esiin palveluun hakeutumisen viivästymisen taustalla nuorten aikuisten haastatteluissa.

Palveluun tyytymättömät

Tyytymättömien osuus talous- ja velkaneuvojien asiakaskunnasta oli 13 prosenttia. Keskimääräistä tyytymättömämpiä olivat ne, jotka eivät olleet enää talous- ja velkaneuvonnan asiakkaita (23 %) tai jotka eivät tienneet olivatko he asiakkaita (30 %) sekä vähintään kolme kuukautta palveluun jonottaneet (26 %). Tyytymättömien osuus kasvoi melko lineaarisesti jonotusajan pidentyessä (taulukko 1).

Taulukko 1 Prosessiin tyytymättömien vastaajien osuudet (%) asiakkuuden, jonotusajan, asiakkaan asuinalueen ja koulutustaustan mukaan tarkasteltuna (n=454–463)

Taustatekijät	Tyytymätön (%)	*Khii toiseen -testi* df	X^2	p-arvo	Taustatekijät	Tyytymätön (%)	*Khii toiseen -testi* df	X^2	p-arvo
Palvelun asiakkuus (n=463)	*13,2*	*2*	*31,12*	*0,000*	***Koulutus (n=454)***	*13,2*	*3*	*10,23*	*0,017*
Kyllä	7,1				Peruskoulu/keski- tai kansalaiskoulu	10,6			
En	23,0				Ammattikoulu	7,6			
En osaa sanoa	29,6				Ylioppilas	20,0			
Jonotusaika palveluun (n=461)	*13,2*	*3*	*24,19*	*0,000*	Vähintään ammattikorkeakoulu	18,4			
Alle kuukausi	4,3				***Asuinalue (n=458)***	*12,7*	*1*	*32,8*	*0,000*
Noin 1 kuukausi	10,8				Helsinki	23,3			
Noin 2 kuukautta	16,5				Muu Suomi	5,2			
Vähintään 3 kuukautta	25,5								

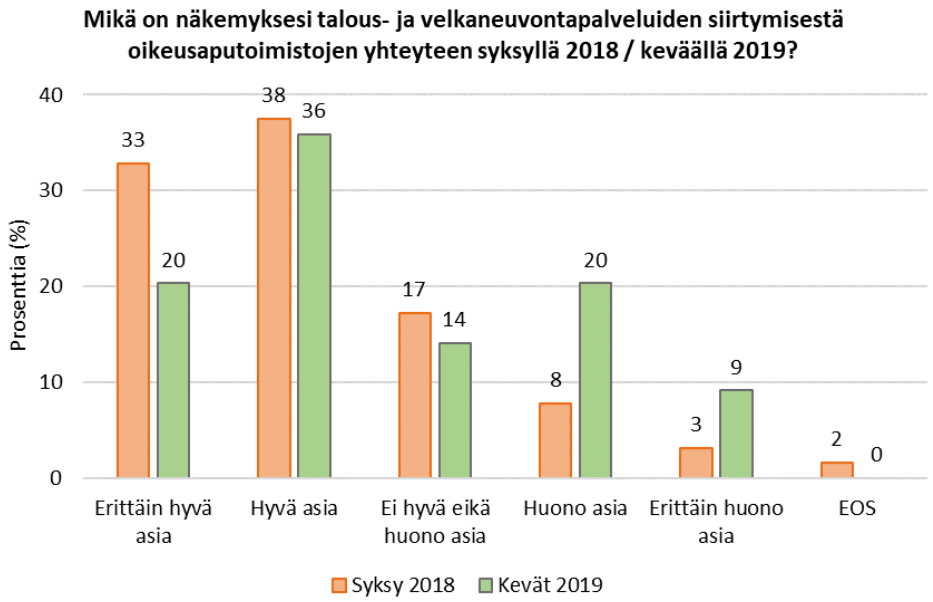
Taulukon 1 mukaan helsinkiläiset asiakkaat olivat myös keskimääräistä tyytymättömämpiä (23 %) kuin muualla maassa asuvat (5 %). Tyytymättömien osuus oli yllättäen myös korkeampi niillä vastaajilla, joiden maksuvaikeudet olivat kestäneet alle vuoden tai joilla ei ollut maksuhäiriömerkintää tai velkoja ulosotossa. Myös hyvätuloiset kotitaloudet (käytettävissä olevat tulot vähintään 3 000 euroa) sekä korkeammin koulutetut asiakkaat olivat tyytymättömämpiä saatuun palveluun kuin matalammin koulutetut ja pienituloisemmat kotitaloudet (ks. taulukko 1, koulutus).

Helsinkiläisten asiakkaiden tyytymättömyyden taustalla on ainakin osittain jonotusaika, joka oli koko maata keskimääräistä pidempi. Myös ne asiakkaat, jotka olivat heränneet nopeasti velkaongelmaan, eli joiden velkaongelmat eivät olleet kestäneet pitkään halusivat ehkä välttää vakavammat taloudelliset ja oikeudelliset seuraukset, kuten maksuhäiriömerkinnän ja ulosottoon joutumisen. Näin ollen nopeasti saadun avun tyrehtyminen pitkään jonotusaikaan ja ylipäänsä velkajärjestelyprosessin hitauteen todennäköisesti näkyivät tyytymättömyyden taustalla. Hyvätuloisten tyytymättömyys saattaa juontua osin palvelukokemuksesta, sillä muuta-

missa avovastauksissa kävi ilmi asiakkaan kokema asenteellisuus neuvojan taholta – hyvätuloisina heidän olisi pitänyt pärjätä taloudellisesti ilman velkaongelmia. Tämä tulos vaatii vielä jatkotutkimusta.

Siirtymän näkyminen talous- ja velkaneuvontapalveluissa

Talous- ja velkaneuvojilta kysyttiin mielipidettä oikeusaputoimistojen kanssa yhdistymisestä sekä takautuvasti että kyselyn hetkellä (kuvio 3). Vastaajista suurin osa arvioi siirtymän olleen syksyllä erittäin hyvä tai hyvä asia (71 %). Keväällä 2019 eli reilu neljä kuukautta siirtymän jälkeen erittäin hyvänä asiana siirtymää pitäneiden osuus oli selvästi laskenut ollen enää viidesosa vastaajista (20 %). Huonona tai erittäin huonona siirtymää piti syksyllä hieman yli kymmenosa vastaajista (11 %), kun keväällä 2019 tätä mieltä olevien osuus oli noussut lähes kolmasosaan (29 %). Siirtymä koettiin kuitenkin pääsääntöisesti myönteisenä tai ainakin reilusti yli puolet neuvojista (56 %) piti yhdistymistä hyvänä asiana myös keväällä 2019.



Kuvio 3 Talous- ja velkaneuvojien näkemysten jakautuminen (%) siirtymisestä oikeusaputoimistojen yhteyteen syksyllä 2018 ja keväällä 2019 (n=64)

Kielteisinä asioina esiin tuotiin muun muassa uusien tulostavoitteiden ja asiakasmäärien kasvun aiheuttamat paineet. Nämä tekijät yhdistettynä uuden tilanteen haasteellisuuteen ja liian nopeaan siirtymään olivat monen neuvojan mielestä vaikeuttaneet oman työn hoitamista. Myös kasvanut byrokratia sekä Venla-asiakastietojärjestelmässä esiintyvät puutteet mainittiin monessa avovastauksessa kielteisinä muutoksina. Toisaalta moni neuvoja koki siirtymän tuoneet paljon myönteistä talous- ja velkaneuvonnan palveluihin. Venla-asiakastietojärjestelmän lisäksi erityisesti kuntasidonnaisuuden poistuminen ja oikeudellisen osaamisen läheisyys nousivat esiin myönteisinä muutoksina. Toisaalta palvelun kehitystyö on yhä kesken, mikä näkyy todennäköisesti talous- ja velkaneuvonnan arjessa vielä lähitulevaisuudessa.

Talous- ja velkaneuvojien arviot eivät tue siirtymän tavoitteena ollutta jonotusaikojen lyhenemistä (TEM 2015); ainoastaan 13 prosenttia vastaajista koki jonotusajan lyhentyneen siirtymän myötä. Puolestaan 39 prosenttia vastaajista koki jonotusajan pidentyneen ja 44 prosenttia koki jonotusaikojen pysyneen ennallaan. Tilastokeskuksen mukaan (SVT 2019) yksityishenkilöiden velkajärjestelyhakemukset ovat vähentyneet huomattavasti vuoden 2019 ensimmäisellä neljänneksellä verrattaessa lukua edeltävien vuosien vastaaviin ajankohtiin. Uudistukseen liittyvät

uudet työtehtävät, kuten Venla-asiakastietojärjestelmän käyttöönotto, lisääntyneet asiakasmäärät ja asiakkaiden vaikea velkatilanne saattavat olla tämän kehityksen taustalla, tai ainakin ne nousivat avovastauksissa esiin työn kuormittavuuden kasvun ja jonotusaikojen pidentymisen lisäksi.

Vanhat ja uudet palvelukanavat osana talous- ja velkaneuvontapalvelua

Uusien palvelukanavien, kuten chatin ja etäyhteyden käyttöönotto koettiin monelta osin hyvänä suuntauksena talous- ja velkaneuvontapalveluissa sekä asiakkaiden että neuvojien näkökulmasta. Yleisesti ottaen henkilökohtainen tapaaminen koettiin erityisen sopivaksi talous- ja velkaneuvontapalveluihin, kuten myös puhelin ja sähköinen asiointitili. Posti sai eriäviä mielipiteitä; asiakastyytyväisyyskyselyssä se koettiin kohtuullisen toimivana asiointikanavana, mutta neuvojien vastauksissa se sai hyvin vähän kannatusta parhaana kanavana eri asiointitilanteissa. Sähköposti oli sekä asiakkaiden että neuvojien mielestä toimiva asiointikanava talous- ja velkaneuvontapalveluissa.

Moni velallinen koki suurta häpeää tilanteestaan ja ei-syyllistävä henkilökohtainen tapaaminen talous- ja velkaneuvojan kanssa koettiin usein erittäin myönteisenä. Huomionarvoista on se, että vastaajien mielestä parasta talous- ja velkaneuvonnassa oli inhimillinen kohtaaminen, taloudelliseen tilanteeseen saatu apu sekä talous- ja velkaneuvojan asiantuntemus. Toisaalta talous- ja velkaneuvojien vastauksissa empaattisen kuuntelijan ja kanssakulkijan rooli koettiin usein henkisesti raskaana ja työnkuvaa kuormittavana tekijänä. Moni neuvoja koki, että siirtymän jälkeen he eivät enää ehtineet paneutua asiakkaan tilanteeseen kokonaisvaltaisesti, jolloin asiakkaan henkinen tukeminen koettiin aikaisempaa kuormittavampana. Moni neuvoja halusikin minimoida henkilökohtaiset tapaamiset ja viedä palvelua yhä sähköisempään suuntaan.

Parasta asiakkaiden mielestä oli inhimillinen kohtaaminen ja taloudelliseen tilanteeseen saatu apu. Moni neuvojista koki empaattisen kuuntelijan roolin henkisesti raskaana ja työnkuvaa kuormittavana.

Uusista sähköisistä palvelukanavista chat-palvelu ja etäyhteys saivat monelta osin kahtiajakoisen vastaanotot; hieman yli puolet asiakastyytyväisyyskyselyyn vastanneista koki niiden sopivan talous- ja velkaneuvontapalveluihin ja hieman alle puolet ei. Vanhemmat vastaajat suhtautuivat näihin asiointikanaviin kriittisimmin. Haastatellut nuoret näkivät chatin matalan kynnyksen palvelukanavana, jonka käyttöönotto saattaisi laskea kynnystä ottaa yhteyttä talous- ja velkaneuvontaan. Neuvojien vastauksissa etäyhteys (esim. Skype) sai huomattavasti enemmän kannatusta eri asiointitilanteissa kuin chat-palvelu. Neuvojat näkivät chatin sopivan lähinnä talousneuvonnan antamiseen. Tosin neuvojilta ei kysytty chatin sopivuudesta asiointikanavana esimerkiksi asiakkaan ollessa ensikertaa yhteydessä palveluun.

Tulosten perusteella eri asiointikanavia voisi ajoittaa palveluprosessin eri vaiheisiin. Esimerkiksi chatin tai Skypen välityksellä asiakkaan ottama ensikontakti olisi neuvojalle varmasti etäisempi kuin kasvokkain tapahtuva kontakti, mutta asiakas kokisi saavansa asiantuntevaa palvelua nopeasti ja matalalla kynnyksellä. Myös velkaongelmaan liittyvä häpeäntunne alkaisi todennäköisesti hälvetä yhä varhaisemmassa vaiheessa asiantuntevan velkaneuvojan avustuksella. Toisaalta velkaneuvojien työnkuva todennäköisesti pirstaloituisi yhä enemmän uusien asiointikanavien käyttöönoton myötä.

Näkyvämpää ja monikanavaista tiedottamista palvelusta

Talous- ja velkaneuvonnan asiakkaat toivoivat palveluun liittyvän tiedottamisen olevan näkyvämpää ja monikanavaista. Tietoa palvelusta pitäisi löytyä etenkin internetistä, mutta myös eri viranomaistahot, kuten ulosoton ja sosiaalipalveluiden tulisi yhä enemmän tiedottaa talous- ja velkaneuvontaan liittyvistä palveluista. Tiedottamisen monikanavaisuus saattaisi laskea myös kynnystä hakeutua palvelun piiriin, sillä julkinen keskustelu velkaongelmista olisi todennäköisesti avoimempaa. Myös taloudellisesta tilanteesta pitäisi kysyä rutiininomaisesti eri viranomaistahojen toimesta, ja tarvittaessa ohjata taloudellisissa ongelmissa olevia avun piiriin.

Talous- ja velkaneuvojien vastauksista kävi ilmi, että keväällä 2019 läheskään kaikilla toimipaikoilla ei ollut mahdollista ottaa vastaan uusia asiakkaita siinä määrin kuin heitä olisi tulossa. Moni neuvoja esimerkiksi totesi, että palvelun markkinointia tai näkyvyyttä ei kannata lisätä, ellei kasvavaa asiakaskuntaa ole mahdollista auttaa, ja tähän tarvitaan lisää resursseja. Lisäresurssien saaminen onkin yksi tärkeä lähtökohta talous- ja velkaneuvonnan tilanteen parantamiseksi.

Yhteenveto suosituksista

Palveluun pääsyä tulisi nopeuttaa ja kynnystä hakeutua palveluun mataloittaa. Jonotusajan tavoiteajaksi tulisi asettaa 30 päivää.

Tietoa talous- ja velkaneuvontapalvelusta tulisi jatkossa jakaa yhä monikanavaisemmin. Velkaongelman realisoitumisen kanssa tekemisiin joutuvat tahot, kuten ulosottoviranomaiset, sosiaaliviranomaiset ja pankit voisivat ohjata apua tarvitsevia asiakkaitaan talous- ja velkaneuvontapalvelun internet-sivuille ja/tai palvelun piiriin.

Talous- ja velkaneuvontapalveluiden internet-sivuille tulisi lisätä myös videomateriaalia palvelusta sekä taloudenhallintataidoista. Velallisen aktivoinnin ja taloustaitojen lisäksi videot inhimillistäisivät palvelua ja tekisivät palvelusta helpommin lähestyttävän.

Sähköiset asiointikanavat tulisi tuoda vahvasti perinteisten asiointikanavien rinnalle, ja ne tulisi räätälöidä eri asiointitilanteesiin sopiviksi.

Henkilökohtainen tapaaminen tulisi turvata talous- ja velkaneuvonnassa myös jatkossa.

Talous- ja velkaneuvojille tulisi antaa lisäkoulutusta haastavassa tilanteessa olevien asiakkaiden kohtaamisessa. Neuvojilla tulisi olla myös mahdollisuus purkaa työn kautta nousevia ahdistavia tunteita esimerkiksi työhyvinvoinnin palveluiden avulla.

Palveluprosessin yhtenäiset käytännöt tulee ottaa laajasti käyttöön kaikissa toimipaikoissa, ja niistä tulee selkeäsi informoida myös talous- ja velkaneuvojia. Tarvittaessa neuvojille olisi annettava aiheeseen liittyvää lisäkoulutusta.

Venla-asiakastietojärjestelmässä tulisi huomioida myös tutkimuksellinen näkökulma.

Lisälukemista

Loppuraportissa: Kohti laadukkaita oikeusapupalveluita esitetään koko tätä VN TEAS -hanketta koskevat tulokset.

Viitteet

HE 230/2018 – Hallituksen esitys eduskunnalle kuluttajaluottosopimuksia ja eräitä muita kuluttajasopimuksia koskevien säännösten muuttamisesta. Saatavilla: https://www.eduskunta.fi/FI/vaski/HallituksenEsitys/Sivut/HE_230+2018.aspx

L 1.12.2017/813: Laki talous- ja velkaneuvonnasta

SVT – Suomen Virallinen tilasto (2019). Velkajärjestelyt [verkkojulkaisu]. Saatavilla: http://www.stat.fi/til/velj/2019/02/velj_2019_02_2019-07-16_tie_001_fi.html [Viitattu 19.7.2019].

Takuusäätiö (2019). Kulutusluotot ajavat velallisia yhä hankalampaan tilanteeseen. Saatavilla: https://www.takuusaatio.fi/kulutusluotot-ajavat-velallisia-yha-hankalampaan-tilanteeseen [Viitattu 24.6.2019].

TEM (2015). Selvitys talous- ja velkaneuvonnan nykytilasta ja järjestämisvaihtoehdoista. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja 28/2015.

Tilastokeskus (2019). Ulosottovelallisia 303 000 vuoden 2018 lopussa. Saatavilla https://www.stat.fi/til/uloa/2018/uloa_2018_2019-04-10_tie_001_fi.htm l [Viitattu 17.7.2019].

Lisätietoja:

Yliopistotutkija, VTT Karoliina Majamaa on toiminut tutkijana Helsingin yliopiston Kriminologian ja oikeuspolitiikan instituutissa vuodesta 2014 alkaen. Hän on tutkinut suomalaisten velkaongelmia ja tehnyt useita velkaongelmiin liittyviä tutkimuksia ja selvityksiä. Tätä ennen hän tutki sukupolvien välistä auttamista.
Lisätietoja: karoliina.majamaa@helsinki.fi
https://blogs.helsinki.fi/oatvhanke/

Owal Group Oy on yritys, joka tuottaa tietoa päätöksenteon ja yhteiskunnallisen vaikuttamistyön tueksi. Owal Group Oy on ollut mukana talous- ja velkaneuvontaa koskevien aineistojen suunnittelussa, keruussa sekä aineiston alustavissa analyyseissa. Laura Jauhola sekä Risto Karinen ovat myös kommentoineet käsikirjoitusta sen eri vaiheissa.
Lisätietoja: laura@owalgroup.com; risto@owalgroup.com

Kohti yhdenvertaisia ja laadukkaita oikeusapupalveluita -hanke on toteutettu osana valtioneuvoston vuoden 2018 selvitys- ja tutkimussuunnitelman toimeenpanoa.

Hankkeen ohjausryhmän puheenjohtaja:

Yksikönpäällikkö Merja Muilu
Oikeusministeriö, merja.muilu@om.fi

VALTIONEUVOSTON
SELVITYS- JA TUTKIMUSTOIMINTA
www.tietokayttoon.fi.

Policy Brief on valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan artikkelisarja, joka esittelee näkökulmia ajankohtaisiin yhteiskunnallisiin kysymyksiin ja poliittisen päätöksenteon tueksi. Artikkelit julkaistaan verkkosivuilla **www.tietokayttoon.fi**.

© Valtioneuvoston kanslia