

TALOUS- JA VELKANEUVONTA Raportti vuodelta 2009

Sanna Helesuo

Kuluttajaviraston julkaisusarja 1/2010

TALOUS- JA VELKANEUVONTA Raportti vuodelta 2009

Sanna Helesuo

Kuluttajaviraston julkaisusarja 1/2010

ISBN 978-951- 681-162-1 (nid.)

ISBN 978-951- 681-163-8 (PDF)

ISSN-L 0788-544X

ISSN 0788-544X (Painettu)

ISSN 1796-0118 (Verkkajulkaisu)

Julkaisija
KuluttajavirastoJulkaisun päivämäärä
10/2010

Tekijät		Julkaisun laji	
Sanna Helesuo		Raportti	
Julkaisun nimi (myös ruotsinkielinen)			
Talous- ja velkaneuvonta, raportti vuodelta 2009			
Tiivistelmä			
<p>Raportissa tarkastellaan talous- ja velkaneuvonnan tilannetta vuonna 2009. Kuluttajavirasto tekee vuosittain talous- ja velkaneuvonnasta työsuoritetilaston ja varojenkäytön selvityksen.</p> <p>Laki talous- ja velkaneuvonnasta tuli voimaan 1.9.2000, jonka jälkeen neuvontapalveluita on järjestetty toimeksiantosopimuksin kaikkialle Suomeen. Talous- ja velkaneuvonnan yleinen johto, ohjaus ja valvonta kuuluu Kuluttajavirastolle. Lääninhallitukset vastaavat siitä, että talous- ja velkaneuvontaa on riittävästi saatavissa läänin alueella.</p> <p>Talous- ja velkaneuvonnan tehtävänä on antaa yksityishenkilöille tietoja ja neuvontaa talouden suunnittelusta ja velkojen hoidosta, avustaa henkilöitä taloudenpidon suunnittelussa, selvittää velallisen talouteen liittyvien ongelmien ratkaisumahdollisuudet ja avustaa velallista tämän selvittäessä mahdollisuuksia tehdä sovinto velkojensa kanssa sekä avustaa velallista velkajärjestelyyn liittyvän asian hoitamisessa, erityisesti velkajärjestelyhakemuksen ja muiden yksityishenkilön velkajärjestelystä annetun lain edellyttämien selvitysten ja asiakirjojen laatimisessa. Neuvonta on asiakkaille maksuton.</p> <p>Talous- ja velkaneuvontayksiköt ovat velvollisia antamaan lääninhallitukselle ja Kuluttajavirastolle seurantaa ja valvontaa sekä korvauksen määräämistä varten tarpeelliset tiedot toiminnastaan (L 713/2000, § 7).</p>			
Avainsanat (asiasanat)			
Talous- ja velkaneuvonta Velkaneuvonta			
Muut tiedot			
Raportti on julkaistu myös pdf-tiedostona Kuluttajaviraston kotisivuilla osoitteessa http://www.kuluttajavirasto.fi			
Sarjan nimi ja numero		ISSN-L ja ISSN	ISBN
Kuluttajavirasto, Julkaisusarja 1/2010		0788-544X 0788-544X (Painettu) 1796-0118 (Verkkajulkaisu)	978-951-681-162-1 (nid.) 978-951-681-163-8 (PDF)
Kokonaissivumäärä	Kieli	Hinta	Luottamuksellisuus
10	suomi		Julkinen

Utgivare
KonsumentverketUtgivningsdatum
10/2010

Författare	Typ av publikation		
Sanna Helesuo	Rapport		
Publikation (även den finska titeln)			
Ekonomisk rådgivning och skuldrådgivning, rapport 2009 (Talous- ja velkaneuvonta, raportti vuodelta 2009)			
Referat			
<p>I rapporten företas en granskning av den ekonomiska rådgivningens och skuldrådgivningens situation år 2008. Konsumentverket gör årligen en statistisk utredning av prestationerna inom denna rådgivning och av de använda medlen.</p> <p>Lagen om ekonomisk rådgivning och skuldrådgivning infördes den 1 september 2000. Sedan dess har rådgivningstjänster anordnats i form av beställda tjänster i hela Finland. För den allmänna ledningen, styrningen och övervakningen av den ekonomiska rådgivningen och skuldrådgivningen ansvarar Konsumentverket. Länsstyrelserna skall tillse att tillräckliga ekonomi- och skuldrådgivningstjänster finns att tillgå i respektive län.</p> <p>Syftet med den ekonomiska rådgivningen och skuldrådgivningen är att den skall ge privatpersoner information och råd om ekonomisk planering och hantering av skulder, hjälpa människor planera sin ekonomi, utreda förutsättningarna för att lösa problemen i en skuldsatt persons ekonomi och hjälpa skuldsatta utreda möjligheterna att nå förlikning med borgenärerna. Likaså skall rådgivningen vara till hjälp för skuldsatta i ärenden i samband med skuldsanering, särskilt med uppsättandet av skuldsaneringsansökan samt andra utredningar och dokument som krävs i lagen om skuldsanering. Rådgivningen är gratis för klienterna.</p> <p>Enheterna för ekonomisk rådgivning och skuldrådgivning är skyldiga att för uppföljningen och tillsynen samt för fastställandet av ersättningen förse länsstyrelsen och Konsumentverket med behövliga uppgifter om sin verksamhet (L 713/2000, § 7).</p>			
Nyckelord			
Ekonomisk rådgivning och skuldrådgivning Skuldrådgivning			
Övriga uppgifter			
Rapporten finns också i PDF-form på Konsumentverkets webbplats, http://www.kuluttajavirasto.fi			
Seriens namn och nummer	ISSN-L och ISSN	ISBN	
Konsumentverket, Publikationsserie 1/2010	0788-544X 0788-544X (Trycket) 1796-0118 (Online)	978-951-681-162-1 (häftad) 978-951-681-163-8 (PDF)	
Sidoantal	Språk	Pris	Sekretessgrad
10	finska		Offentlig

DESCRIPTION

 The publisher
 Finnish Consumer Agency

 Date of publication
 10/2010

Authors	Type of publication	
Sanna Helesuo	Report	
Name of the publication		
Report on Financial and Debt Counselling, 2009		
Abstract		
<p>The report examines the state of financial and debt counselling in 2009. The Consumer Agency draws up performance statistics and a report on the use of funds annually.</p> <p>The law on financial and debt counselling entered into force on 1.9.2000, following which counselling services have been arranged by agreement throughout Finland. The Consumer Agency is responsible for the general management, supervision and monitoring of financial and debt counselling. The State Provincial Offices are responsible for ensuring sufficient availability of financial and debt counselling within the province.</p> <p>The task of financial and debt counselling is to provide private persons with information and counselling on financial planning and debt management, to assist people in planning the management of their finances, to clarify the possibilities for solving problems relating to an indebted household, to help those in debt to clarify the possibilities of coming to an arrangement with their creditors, and to help people in debt in handling matters relating to debt adjustment, particularly in the preparation of the application for debt adjustment and the other reports and documents required by the law on debt adjustment for private persons. The counselling is given to customers free of charge.</p> <p>The financial and debt counselling units are obliged to provide the State Provincial Office and the Consumer Agency with the necessary information about their work for monitoring and supervision purposes and for determining payment (Act 713/2000, Section 7).</p>		
Keywords		
Financial and debt counselling Debt counselling		
Miscellaneous		
The report is also published as a PDF document on the Consumer Agency's website at http://www.kuluttajavirasto.fi		
Serial name and number	ISSN-L and ISSN	ISBN
Finnish Consumer Agency, Publications Series 1/2010	0788-544X 0788-544X (Print) 1796-0118 (Online)	978-951-681-162-1 (paperback) 978-951-681-163-8 (PDF)
Pages, total	Language	Price
10	Finnish	Public
		Confidence status
		Public

SISÄLLYSLUETTELO

JOHDANTO	2
SAATAVUUS	3
Ensimmäiselle asiakaskäynnille pääsyn tavoiteajan ylitykset vuosina 2002–2009	3
HENKILÖSTÖ	4
Talous- ja velkaneuvojat ja avustajat	4
Talous- ja velkaneuvonnan henkilötyövuodet 1994, 1998 ja 2001–2009	4
Henkilötyövuosisirakenne lääneittäin vuonna 2009	5
ASIAKKAAT JA TYÖSUORITTEET	5
Talous- ja velkaneuvonnan suoritteita 2009	6
Velkaneuvonnan työsuoritteita	6
Yksilöllinen ennaltaehkäisevä talousneuvonta 2009	6
Kollektiivinen talousneuvonta ja -valistus	7
RAHOITUS JA KUSTANNUKSET	8
Rahoitus	8
Valtion korvaukset palveluntuottajille	8
Kuntien rahoitusosuus	8
Kustannukset	9
Kokonaiskustannukset	9
Talous- ja velkaneuvonnan kokonaiskustannukset ja rahoituksen jakautuminen 2001 - 2009	9
KULUTTAJAVIRASTON TOIMINTA	9

JOHDANTO

Laki talous- ja velkaneuvonnasta annettiin 1.9.2000. Sen mukaan talous- ja velkaneuvontaa annetaan pääsääntöisesti kunnissa, jotka ovat tehneet toimeksiantosopimuksen lääninhallituksen (1.1.2010 alkaen aluehallintovirasto) kanssa. Lain tavoitteena on taata maksuttomat ja tasapuoliset neuvontapalvelut, jotka toimivat julkisessa ohjauksessa ja valvonnassa.

Vuonna 2009 talous- ja velkaneuvonnassa kävi noin 15 300 uutta asiakasta. Heidän keskimääräinen jonotusaikansa ensimmäiselle neuvontatapaamiselle oli 39 vuorokautta, mutta eri yksiköiden välillä oli huomattavaa vaihtelua (0-141 vrk). Talous- ja velkaneuvonnan tehtäviä eli suoritteita tehtiin noin 64 600 kappaletta. Luku sisältää asiakastapaamiset, velkaneuvonnan ja ennaltaehkäisevän talousneuvonnan suoritteet. Yleis- ja talousneuvontaa on annettu yhä enemmän niille, joilla on jo velkoja järjestelyä. Vastaavasti sovintoesitykset velkojille, selvittäjien tekemien maksuohjelmien tarkistamiset, maksuohjelmien muutoshakemukset ja ohjelman raukeamisasiassa avustamiset olivat edellisestä vuodesta vähentyneet.

Vaikka työn painopiste oli asiakkaiden ylivelkatilanteiden selvittämisessä, talousneuvontaa annettiin lähes joka toisen velkojen järjestelysuoritteen yhteydessä. Ylivelkatilannetta ennaltaehkäisevänä tai velkojen järjestelyä tukevana toimintana talousneuvontaa annettiin 3 500 kertaa. Neuvojat kävivät puhumassa yleisötilaisuuksissa, kirjoittivat artikkeleita ja esiintyivät joukkotiedotusvälineissä yli 500 kertaa vuoden aikana. Työtä tehtiin yksiköissä 152 henkilötyövuotta, joista 128 oli neuvoja ja 24 avustajahenkilötyövuotta. Yhtä neuvojaa kohden oli neuvonta-alueella noin 41 622 asukasta.

Talous- ja velkaneuvonta on pääosin kunnan toimintaa. Kunta saa sen järjestämiseen valtiolta erillistä korvausta, jonka suuruus vahvistetaan vuosittain valtion talousarviossa. Valtion rahoitus turvaa lakisääteiselle neuvonnalle perustoimintamahdollisuudet. Neuvontapalveluiden suuren kysynnän vuoksi lisäresursseja on palkattu monessa yksikössä kuntien omalla rahoituksella.

Korvausta neuvontapalveluiden järjestämiseksi myönnettiin valtion talousarviossa 4,611 miljoonaa euroa. Määrärahaa korotettiin talous- ja velkaneuvonnan tarpeen kasvusta johtuen ensimmäisessä lisätalousarviossa 1,0 miljoonalla eurolla. Tällä määrärahalla lisättiin talous- ja velkaneuvonnan resursseja. Valtion korvauksia talous- ja velkaneuvonnan järjestämiseen oli käytävissä yhteensä 5,611 milj. euroa. Lisätalousarviossa myönnettiin lisäksi 500 000 euroa taloudenhallintaa lisäävään hankekokonaisuuteen, jota työ- ja elinkeinoministeriö hallinnoi.

Neuvonnan kokonaiskustannukset olivat 7,552 miljoonaa euroa. Niistä valtion korvaukset kattoivat 73 % ja kunnat kustansivat vapaaehtoisesti 27 %. Kuntien rahoituksen määrä on vaihdellut valtion rahoituksen mukaan. Viimeisten neljän vuoden aikana vapaaehtoinen rahoitus on vakiintunut noin kolmasosaan kokonaiskustannuksista. Yksittäisten kuntien rahoituksen määrä kuitenkin vaihtelee paljon. Osa kunnista ei rahoittanut toimintaa lainkaan, kun vastaavasti enimmillään kunta rahoitti toimintaa hieman yli 300 000 euroa. Mikäli valtion korvaus olisi ollut ainoa rahoitus, olisi sillä voitu palkata noin 95 neuvojaa.

Työ- ja elinkeinoministeriö asetti selvitysmiehen tekemään kokonaisarvion talous- ja velkaneuvonnan toimivuudesta ja kehittämistarpeista syyskuussa 2008. Selvitystyö oli osa kuluttajahallinnon kehittämistyötä. Kokonaisarvio julkaistiin helmikuussa 2009. Selvitysmies ehdotti, että talous- ja velkaneuvonta on siirrettävä oikeusaputoimistoihin omaksi toiminnokseen. Vastuu talous- ja velkaneuvonnan kehittämisestä sekä toiminnan ohjaus, johto ja valvonta tulisi siirtää oikeusministeriölle. Selvitysmies esitti lisäksi, että valtion tulee osoittaa riittävä määräraha talous- ja velkaneuvonnan kustannuksiin.

SAATAVUUS

Lääninhallitukset huolehtivat siitä, että kaikkien kuntien asukkaat kuuluvat jonkin neuvontayksikön piiriin. Talous- ja velkaneuvontapalvelut on järjestetty ensisijaisesti siten, että kunta on tehnyt lääninhallituksen kanssa toimeksiantosopimuksen, jossa se sitoutuu huolehtimaan talous- ja velkaneuvontapalvelujen järjestämisestä. Väestömäärältään suurimmissa kunnissa on yleensä oma talous- ja velkaneuvontayksikkö. Suurin osa kunnista on kuitenkin hoitanut palvelujen tuottamisen yhteistyössä alueen muiden kuntien kanssa. Talous- ja velkaneuvontayksiköitä oli vuonna 2009 kaikkiaan 56, joista kunnallisia oli 49 ja yksityisiä palveluntuottajia 7. Talous- ja velkaneuvojat kävivät tapaamassa asiakkaita kaikkiaan 108 toimipisteessä.

Saatavuutta kuvaa hyvin ensimmäiselle asiakaskäynnille tulevan asiakkaan jonotusaika ajanvarauksesta ensimmäiseen asiakastapaamiseen. Kuluttajavirasto on seurannut asiakkaiden jonotusaikoja neuvontayksiköittäin vuodesta 2001 lähtien. Jonotusaikoja mitattaessa on laskettu, kuinka monessa yksikössä jonotusaika ylittää kuukauden (30 vrk). Vuoden 2009 talousarviossa eduskunta asetti toiminnallisen tehokkuuden mittariksi jonotusajan korkeintaan 60 vuorokauteen.

Ensimmäiselle asiakaskäynnille pääsyn tavoiteajan ylitykset vuosina 2002–2009

	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
Neuvontayksiköitä yhteensä	72	61	61	61	61	60	58	56
Yksikköjen määrä, joiden jonotusaika yli kuukauden (30 vrk)	38	31	34	29	26	24	27	30
Yllä olevan prosentuaalinen osuus kaikista yksiköistä	53 %	51 %	56 %	48 %	43 %	40 %	47 %	54 %

Jonotusaika ensimmäiselle asiakaskäynnille piteni edellisestä vuodesta useimmissa yksiköissä vuonna 2009. Vuosien 2009 ja 2010 vaihteessa 30 yksikön asiakkaat odottivat ensimmäistä tapaamista yli kuukauden (30 vrk) ja 17 yksikön asiakkaat yli kaksi kuukautta (60 vrk). Neljän yksikön jonotusaika ylitti 100 päivää. Pitkät jonotusajat keskittyivät yleensä Etelä-Suomen suurimpiin väestökeskuksiin. Talous- ja velkaneuvojilla oli keskeneräisinä 2 538 asiakkaan velkojen järjestely, joissa asioiden eteneminen vaati jotain neuvojan toimenpidettä. Keskeneräisten määrä on hieman lisääntynyt edellisistä vuosista.

Talous- ja velkaneuvonnan saatavuuden yhtenä mittarina voidaan myös pitää asukasmäärän suuruutta yhtä talous- ja velkaneuvojaa kohden. Talous- ja velkaneuvontalain esitöissä arvioitiin, että riittävä alueellinen kattavuus saavutetaan, kun noin 56 000 asukasta kohden toimisi yksi kokopäivätoiminen neuvoja. Eduskunnan valtiovarainvaliokunta otti vuoden 2002 budjettiperusteluissa kannan, että tarvittava määrä on yksi talous- ja velkaneuvoja ja yksi avustava henkilö noin 40 000 asukasta kohden. Vuonna 2009 oli keskimäärin 41 622 asukasta yhtä talous- ja velkaneuvojaa kohti. Alueellista vaihtelua on kuitenkin paljon. Seitsemän neuvontayksikön alueella asukasluku ylitti 56.000 henkilöä yhtä neuvojaa kohden. Etelä-Suomessa on tiheämpi neuvojaverkosto kuin Itä- ja Pohjois-Suomen alueella.

Neuvonnan palveluista tiedotetaan aktiivisesti kuntalaisille. Kuntien Internet-sivustoilla talous- ja velkaneuvonnasta kertovien sivujen sisällöt vaihtelevat yhteystiedoista, ajanvaraustiedoista ja lyhyestä esittelystä sivustoille, joilla on laajastikin esitelty itse toimintaa. Alue- ja paikallislehdet ovat ahkerasti myös kirjoittaneet toiminnasta. Yksiköt ovat pitäneet myös yhteistyötapaamisia, niiden neuvonta-alueen tahojen kanssa, jotka tapaavat ylivelkaantuneita. Näitä ovat esimerkiksi ulosotto, kirkon diakoniatoimi, sosiaali- ja terveystoimi, työvoimatoimistot ja edunvalvonta.

HENKILÖSTÖ

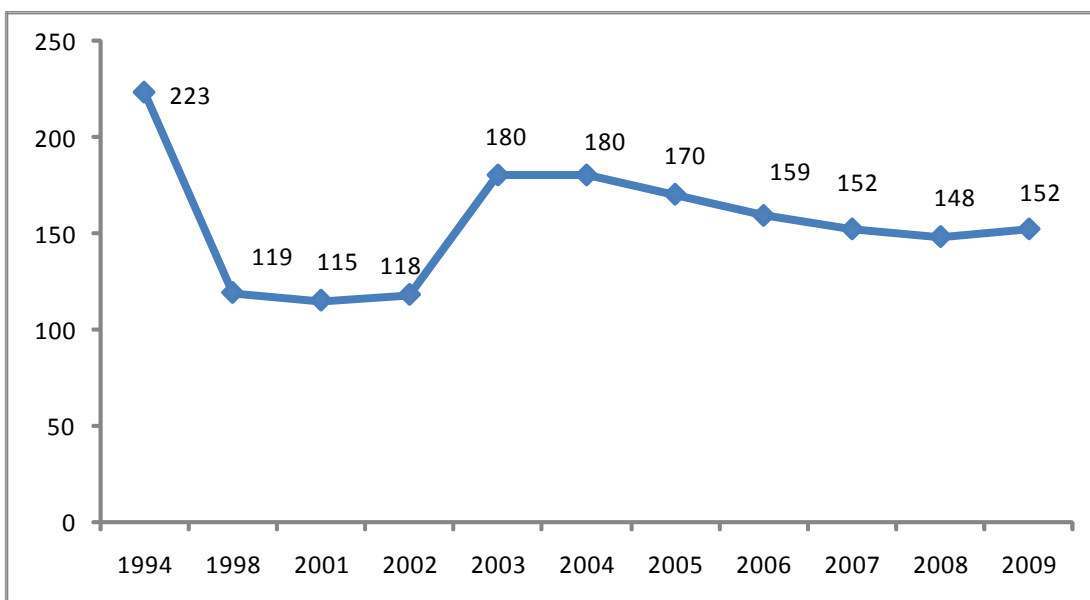
Talous- ja velkaneuvojat ja avustajat

Talous- ja velkaneuvojien kelpoisuusehtoja koskeva lainmuutos tuli voimaan 1.2.2006. Kyseisen päivämäärän jälkeen nevojana toimivalta vaaditaan soveltuva korkeakoulututkinto sekä sellainen taito ja kokemus, jota tehtävän asianmukainen hoitaminen edellyttää. Lainmuutoksen voimaantulosäännöksissä todetaan kuitenkin, että kelpoisuus nevojaksi on myös niillä henkilöillä, jotka ovat toimineet nevojina ennen lain voimaantuloa tai sen aikana helmikuussa 2006 määriteltyjen kelpoisuusehtojen estämättä.

Talous- ja velkaneuvojien peruskoulutus pohja ja työkokemustausta vaihtelivat erittäin paljon. Korkeakoulututkinnon oli suorittanut 50 % nevojista. Heistä lähes kaikki olivat suorittaneet joko tiede- tai ammattikorkeakoulututkinnon oikeus-, yhteiskunta- tai kauppatieteelliseltä alalta. Opistotasoinen tutkinto oli 36 prosentilla nevojista. Muilla (14 %) oli hyvin vaihteleva koulutustausta tai koulutustaustasta ei ole tietoa. Neuvontatyötä tekevien koulutus on vähitellen lisääntynyt.

Neuvojien työkokemus talous- ja velkaneuvontatehtävistä oli kattava. Kolme neljästä (76 %) nevojasta oli toiminut alalla vähintään neljä vuotta, hieman yli puolet (63 %) oli ollut nykyisissä tehtävissä vähintään kahdeksan vuotta ja vajaa kolmasosa (30 %) oli työskennellyt alalla vähintään 12 vuotta. Lisäksi useimmilla nevojilla oli aiempaa työkokemusta rahoitusosalta, laskentatoimesta, sosiaalityöstä, kuluttajaneuvonnasta tai lainopillisten tehtävien hoidosta.

Talous- ja velkaneuvonnan henkilötyövuodet 1994, 1998 ja 2001–2009



Lama-aikana 1993–1995 nevojia oli eniten, koska silloin vapaaehtoisjärjestöillä ja seurakunnilla oli runsaasti henkilöstöä. Vuosina 2003 ja 2004 erillisen velkasovinto-ohjelman avulla pystyttiin palkkaamaan neuvontayksiköihin lisäresursseja 47,4 henkilötyövuotta vastaava määrä, koska yksiköillä oli käytettävänä valtion korvauksia 1,374 miljoonaa euroa vuodessa enemmän kuin aikaisem-

pina vuosina. Vuonna 2009 valtion lisätalousarviossa myönnetyllä 1 miljoonalla eurolla pystyttiin palkkaamaan noin 20 henkilöä lisää. Näin henkilöresurssit pystyttiin pitämään entisellä tasolla ja jopa hieman lisäämään niitä.

Neuvojamääriä tarkasteltaessa on kuitenkin muistettava, että kyseessä ovat vuoden aikana käytettävissä olleet henkilötyövuodet yhteensä. Summassa on huomioitu myös osan vuotta työskennelleet. Talous- ja velkaneuvonnan valtion korvaukset ovat siirtomäärärahoja, joita voidaan käyttää kattamaan myös seuraavan vuoden kuluja. Osalla kunnista oli säästynyt edelliseltä vuodelta varoja käytettäväksi neuvontaan. Osa kunnista rahoitti vapaaehtoisesti talous- ja velkaneuvontaa. Mikäli vuonna 2009 käytettävissä olisi ollut ainoastaan valtion korvaukset, olisi niillä pystynyt palkkaamaan noin 95 neuvojaa (henkilöstö- ja yleiskulut huomioiden).

Henkilötyövuosirakenne lääneittäin vuonna 2009

Lääni	Päätoimisia neuvojia (htv)	Sivutoimisia neuvojia (htv)	Lakimiehiä (htv)	Avustajia (htv)	Yhteensä (htv)
Etelä-Suomi	54,07	0,00	3,00	11,10	68,17
Länsi-Suomi	44,14	0,30	0,00	10,11	54,55
Itä-Suomi	10,38	0,00	1,00	0,13	11,51
Oulun lääni	8,60	0,00	0,00	2,53	11,13
Lapin lääni	5,60	0,03	0,00	0,50	6,13
Ahvenanmaa	0,85	0,00	0,00	0,00	0,85
Yhteensä	123,64	0,33	4,00	24,37	152,34

Talous- ja velkaneuvonnan lakimieheksi ovat tilastoitu ainoastaan lakimiehen nimikkeellä toimivat henkilöt. Lakimiehen koulutukseen saaneita toimii myös talous- ja velkaneuvojan nimikkeellä. Heidät on tilastoitu neuvojiksi. Sivutoimenaan talous- ja velkaneuvontaa teki kaikkiaan neljä henkilöä. Muina tehtävinä heillä ovat tilitoimisto- ja asianajotehtävät. Talous- ja velkaneuvojan tehtävät ovat muuttuneet päätoimiseksi aiemmista vuosista. Aiemmin monet talous- ja velkaneuvojat tekivät talous- ja velkaneuvonnan yhteydessä myös edunvalvontaa ja kuluttajaneuvontaa. Kun nämä siirtyivät kuntien tehtävistä valtiolle, muuttuivat talous- ja velkaneuvontatehtävät päätoimisiksi.

ASIAKKAAT JA TYÖSUORITTEET

Talous- ja velkaneuvontaan kirjattiin vuonna 2009 uusia asiakkaita 15 279. Uusien asiakkaiden määrä hieman väheni edellisestä vuodesta. Kun keväällä 2009 Kuluttajavirasto kysyi talous- ja velkaneuvojien mielipidettä velkaantumisen taustatekijöitä, mainitsivat he erilaisten addiktioiden (esim. peliriippuvuus, alkoholismi ja kulutushysteria), holtittoman elämäntyylin ja taloudenhallinnan osaamattomuuden lisääntyneen. Myös yllättävät elämäntilanteiden muutokset (avioero, työttömyys, sairastuminen) olivat velkaantumisen syynä aiempaa yleisempiä.

Talous- ja velkaneuvonnan suoritteita 2009

vuosi	määrä
2005	84 443
2006	79 868
2007	67 133
2008	67 827
2009	64 579

Talous- ja velkaneuvonnan työsuoritteita on seurattu systemaattisesti vuodesta 2001 lähtien. Vuoden 2009 aikana kaikkiaan 56 neuvontayksikössä tehtiin yhteensä 64 579 asiakastyöhön liittyvää seurannan kohteena ollutta suoritetta. Luku sisältää sekä velkaneuvonnan että ennaltaehkäisevän talousneuvonnan suoritteet.

Velkaneuvonnan työsuoritteita

Velkaneuvonnan työsuorite	2005	2006	2007	2008	2009
asiakastapaamiset	33 611	32 501	30 300	30 684	30 386
asiakkaan taloudellisen tilanteen selvitys	17 631	15 868	15 964	16 184	15 119
sovintoesityksiä velkojille eri muodoissa	3 794	3 289	2 861	2 509	1 926
takaushakemuksia Takuu-Säätiölle	1 088	720	790	902	929
velkajärjestelyhakemuksia käräjäoikeuteen	3 724	3 299	2 700	2 530	2 541
laadittu maksuohjelmia käräjäoikeuteen	818	634	486	484	399
tarkastettu selvittäjän tekemiä maksuohjelmia	2 176	2 221	2 051	1 940	1 786
kirjallisia lausumia tai valituksia laadittu käräjäoikeudelle, hovioikeuteen tai selvittäjälle	2 344	2 221	1 959	1 847	1 853
avustettu asiakasta toimeentulotuen ja/tai sosiaalisen luoton hakemuksessa, kirkon diakonia- tai akordirahaston avustushakemuksessa ja ulosoton vapaakuukausien hakemisessa	1 963	2 021	2 016	1 974	1 850
tarkistettu asiakkaan lisäsuoritusvelvollisuus	2 985	3 098	3 201	3 182	2 877
tehty maksuohjelman muutoshakemuksia	966	976	821	795	699
avustettu maksuohjelman raukeamisasiassa	57	41	47	91	57
yhteensä	71 157	66 889	63 196	63 122	60 422

Talous- ja velkaneuvontalain mukaan tarkoituksena on tarjota vakavia velkaongelmia korjaavien neuvontapalveluiden lisäksi yksilöllistä ennaltaehkäisevää talousneuvontaa ja valistusta. Ennaltaehkäisevänä talousneuvontaa annetaan asiakkaalle, jolla ei ole ylivelkatilannetta, samoin kuin asiakkaalle, jolla oli jo aiemmin tehty järjestely, mutta velkojen järjestelyn toteutuminen vaatii talouden yksityiskohtaisempaa suunnittelua asiakkaan apuna.

Yksilöllinen ennaltaehkäisevä talousneuvonta 2009

vuosi	määrä
2003	2 125
2004	3 131
2005	4 399
2006	2 519
2007	3 455
2008	4 066
2009	3 539

Keskeisinä syinä yksilöllisen ennaltaehkäisevän talousneuvonnan vähäisyyteen ja vaihteluun on ollut se, että velkojen järjestelyä ja sovittelua hakevat asiakkaat vievät pääsääntöisesti talous- ja velkaneuvonnan voimavarat. Ennaltaehkäisevän talousneuvonnan tekeminen myös joustaa sen mukaisesti, minkälainen paine uusien ylivelkaantuneiden asiakkaiden kohdalla on. Jos uusia asiakkaita on paljon jonossa, pyritään heitä vastaanottamaan mahdollisimman pikaisesti ja ennaltaehkäisevä talousneuvonta jää vähemmälle. Vastaavasti rauhallisemmassa tilanteessa voidaan keskittyä enemmän ennaltaehkäisevään toimintaan. Ihmiset eivät tule ajatelleeksi hyödyntää talous- ja velkaneuvojen puolueetonta yksityistalouden asiantuntemusta, kun he esimerkiksi vertailevat hankintojen erilaisia rahoitustapoja.

Velkojen järjestelyn yhteydessä **korjaavaa talousneuvontaa** annetaan normaalin asiakastyön ohessa lähes jokaiselle asiakkaalle. Korjaavaan talousneuvontaan kuuluu muun muassa se, että asiakkaalle selvitetään maksuvaran laskentaperusteet, kerrotaan mitä merkitsee maksujen maksaminen ajoissa ja keskustellaan keinoista selvittää velkajärjestelyn ajan käytettävissä olevilla elinkustannusnormin mukaisilla varoilla. Vuonna 2009 korjaavaa talousneuvontaa annettiin lähes joka toisen velkojen järjestelysuoritteen yhteydessä. Luontevin hetki korjaavan talousneuvonnan antamiseen oli asiakkaan taloudellisen tilanteen peruskartoituksen yhteydessä (56 %). Muita korjaavan talousneuvonnan antamisen luontevia tilanteita syntyi Takuu-Säätiön, sosiaalisen luototuksen tai jonkin muun tuen tai avustuksen hakemusta täytettäessä ja maksuohjelman laadinnan yhteydessä.

Talous- ja velkaneuvontalain esitöissä on todettu, että yleistä tietoa ja neuvontaa yksityistalouteen liittyvistä asioista voitaisiin antaa tiedotusvälineissä ja muilla kunnan asukkaita mahdollisimman laajasti tavoitettavilla keinoilla. Talous- ja velkaneuvojat olivatkin vierailleet oppilaitoksissa ja eri tilaisuuksissa, jotka kohdennettiin mahdollisille talous- ja velkaneuvonnan asiakkaille tai heitä kohtaaville ammattilaisille sekä osallistumalla tiedotusvälineissä keskusteluihin. Talousneuvonnasta oli tiedotettu ja valistettu 532 kertaa.

Kollektiivinen talousneuvonta ja -valistus

vuosi	määrä
2003	402
2004	397
2005	454
2006	486
2007	482
2008	639
2009	532

Neuvontayksiköt ovat perustaneet omalla toimialueellaan muiden toimijoiden kanssa talousneuvontaverkostoja. Verkoston avulla on tarkoitus saavuttaa kohderyhmät, jotka eniten tarvitsevat talousneuvontaa. Talous- ja velkaneuvojat ovat esimerkiksi antaneet talousneuvontaa yhteispalvelupisteiden asiakkaille useilla paikkakunnilla. Useiden yksiköiden alueella toiminta on vakiintunutta ja vuonna 2009 talousneuvontaverkoston kokouksia pidettiin 145 kertaa 26 yksikön alueella.

RAHOITUS JA KUSTANNUKSET

Rahoitus

Valtion talousarviossa päätetään vuosittain siitä, kuinka paljon valtio korvaa talous- ja velkaneuvonnan järjestämisestä. Peruskorvauksena maksettiin 0,76 euroa asukasta kohti. Lisäkorvaukset jaettiin lääninhallitusten päätösten mukaisina. Peruskorvaus oli 72 % ja lääninhallitusten harkinnanvarainen lisäkorvaus 27 % kokonaiskorvauksesta. Kuluttajaviraston järjestämään koulutukseen, materiaalin tuottamiseen ja muihin kuluihin käytettiin 1 % .

Valtion korvaukset palveluntuottajille

vuosi	valtion korvaus
2001	3,111 miljoonaa euroa
2002	4,183 miljoonaa euroa, josta velkasovintorahaa 572.500 euroa
2003	5,685 miljoonaa euroa, josta velkasovintorahaa 1,374 miljoonaa euroa
2004	5,685 miljoonaa euroa, josta velkasovintorahaa 1,374 miljoonaa euroa
2005	5,311 miljoonaa euroa
2006	4,311 miljoonaa euroa
2007	4,661 miljoonaa euroa
2008	4,611 miljoonaa euroa
2009	5,611 miljoonaa euroa, josta 1,0 miljoonaa resurssien lisäykseen

Vähitellen kuntien vapaaehtoinen rahoitus on vakiintunut noin yhteen kolmannekseen kokonaiskuluista. Vuonna 2001 kunnat rahoittivat noin neljänneksen kokonaiskustannuksista. Seuraavana vuonna rahoitusosuus laski 18 prosenttiin. Kun valtion rahoitusosuus laski, kasvoi kuntien vapaaehtoinen rahoitusosuus ensin 28 prosenttiin ja seuraavana vuonna 37 prosenttiin. Kun valtion osuus on noussut, on vastaavasti kuntien rahoitusosuus pienentynyt. Vuonna 2009 kunnat rahoittivat 27 % kustannuksista. Yksittäisten kuntien välillä rahoitus kuitenkin vaihteli huomattavasti. Osa kunnista ei rahoittanut toimintaa lainkaan, kun vastaavasti enimmillään yksittäinen kunta kustansi 302 154 euroa (56 % kokonaiskustannuksista) yksikön toiminnasta.

Kuntien rahoitusosuus

vuosi	kuntien rahoitus	osuus kokonaiskustannuksista (%)
2001	971 641 euroa	24
2002	914 777 euroa	18
2003	1 260 535 euroa	18
2004	1 601 810 euroa	18
2005	1 942 339 euroa	28
2006	2 437 981 euroa	37
2007	2 548 919 euroa	35
2008	2 645 292 euroa	36
2009	2 001 100 euroa	27

Vuosi 2004 oli ensimmäinen, jolloin valtion korvaus palveluntuottajille oli kaksivuotinen siirtomääräraha, jolloin rahaa voi käyttää maksuvuonna ja sitä seuraavan vuoden aikana. Vuonna 2009 maksettuja korvauksia säästyivät kahdeksalla neuvonta-alueella yhteensä 162 691 euroa käytettäväksi vuoden 2010 aikana.

Kustannukset

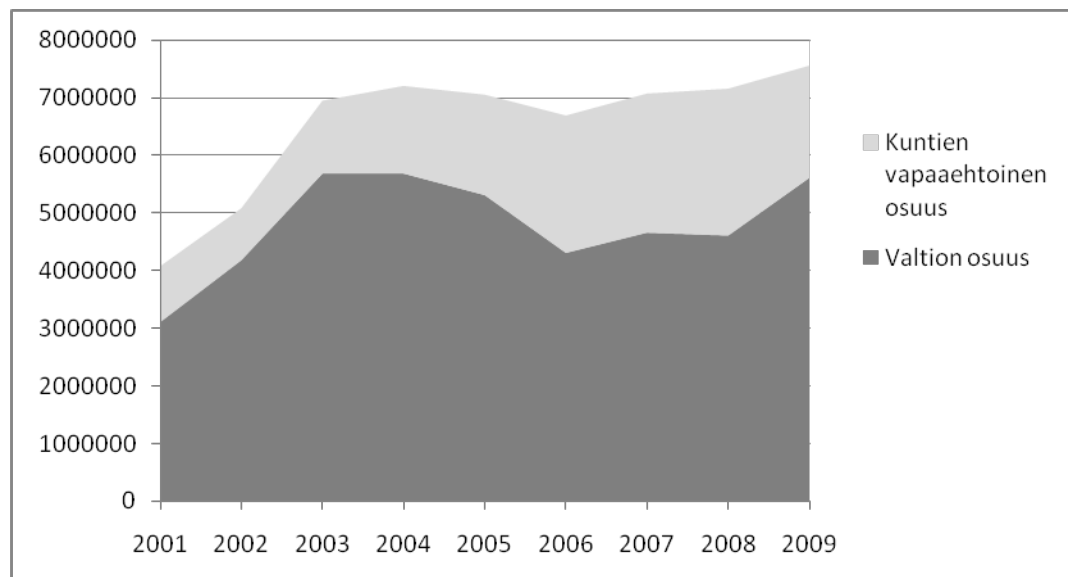
Henkilöstömenojen osuus kokonaiskustannuksista oli 82 prosenttia. Ns. muihin kuluihin (18 %) sisältyivät esimerkiksi toimitilojen vuokrat, viestintäkustannukset, kaluston ja laitteistojen hankinta ja matkakustannukset toimipaikasta toiseen.

Kokonaiskustannukset

vuosi	kokonaiskustannukset
2001	4,083 milj. euroa
2002	5,085 milj. euroa
2003	6,946 milj. euroa
2004	7,202 milj. euroa
2005	7,050 milj. euroa
2006	6,689 milj. euroa
2007	7,070 milj. euroa
2008	7,155 milj. euroa
2009	7,552 milj. euroa

Näillä kustannuksilla tuli vuonna 2009 keskimäärin yhden seuratun työsuorituksen hinnaksi 108 euroa ja yhden henkilötyövuoden hinnaksi 48 800 euroa.

Talous- ja velkaneuvonnan kokonaiskustannukset ja rahoituksen jakautuminen 2001 - 2009



KULUTTAJAVIRASTON TOIMINTA

Talous- ja velkaneuvonnan lakisääteistämisen jälkeen Kuluttajavirasto on vastannut neuvontatyön yleisestä johdosta, ohjauksesta ja valvonnasta sekä talous- ja velkaneuvojien koulutuksesta. Työ- ja elinkeinoministeriö antaa vuosittain asetuksen talous- ja velkaneuvontapalveluiden tuottajille maksettavien korvausten perusteista Kuluttajaviraston esityksestä. Maksuperusteasetuksen vahvistamisen jälkeen lääninhallitukset tekevät päätöksen varojen jaosta eri palveluntuottajille. Kuluttajavirasto on maksanut pääosan korvauksista huhtikuun loppuun mennessä. Kolmen läänin lisäkorvaukset maksettiin syyskuun loppuun mennessä.

Keväällä ja syksyllä 2009 pidettiin kaksipäiväiset koulutus- ja neuvottelupäivät talous- ja velkaneuvonnan henkilöstölle. Kevään neuvottelupäivillä talous- ja velkaneuvonnan selvitysmies esitteli talous- ja velkaneuvonnasta tekemäänsä raporttia. Koska selvitysmies ehdottaa raportissaan, että talous- ja velkaneuvonta siirrettään oikeusministeriön hallinnonalalle, oli oikeusministeriöstä hallitusneuvos kertomassa näkemyksiä mahdolliseen siirtoon. Päivillä kuultiin myös kuluttajavelallisen ajankohtaisista asioista, Tampereen, Hämeenlinnan ja Vantaan käräjäoikeuksien käytännöistä velkajärjestelyasioissa ja kevytmielisestä velkaantumisesta. Neuvoille esiteltiin myös Nordean ekonomistin katsaus taloudellisesta kehityksestä sekä Oikeuspoliittisen tutkimuslaitoksen tekemä tutkimus kotitalouksien velkaongelmien nykytilasta ja kehityksestä.

Syksyn koulutus- ja ajankohtaispäivät pidettiin Tampereella. Siellä esitettiin läänikohtaiset talous- ja velkaneuvonnan tilannekatsaukset ja kuultiin lääninhallitusten ALKU-hankkeesta, velkajärjestelystä eri lainsäädäntöhankkeissa ja velkajärjestelystä selvittäjän näkökulmasta, talous- ja velkaneuvonnan oppisopimuskoulutuksesta, Takuu-Säätiön käytännöistä sekä tutkimuksesta aikuisista nuorista luottomarkkinoilla.

Neuvottelupäivien lisäksi järjestettiin nelipäiväinen peruskurssi. Edellisvuosista poiketen aloittelevia talous- ja velkaneuvontatöitä tekeviä oli niin paljon, että perus- ja jatkokurssi voitiin järjestää erikseen. Peruskurssilla käsiteltiin perusteita veloista ja perinnästä, velkajärjestelylaista, sovintoratkaisuista ja keskeisiä asioita talousneuvonnasta. Jatkokurssi pidettiin kevättalvella 2010.

Koulutuksiin osallistui 304 henkilöä ja koulutuspäiviä kertyi 670.

Talous- ja velkaneuvonnan prosessi- ja laatuprojekti aloitti työnsä alkusyksystä 2006. Projektin tavoitteena on parantaa talous- ja velkaneuvonnan yhdenmukaisuutta ja laatua. Velkaneuvonnan prosessit avattiin ja niiden pohjalta kehitetään velkaneuvonnan toimintamallia. Prosessit kuvattiin alustavasti pienemmän pilottiryhmän työnä. Jokainen talous- ja velkaneuvoja pääsi kommentoimaan niitä läänikohtaisilla teemapäivillä. Kommenttien pohjalta pilottiryhmä piti yhden seminaarin vuonna 2009, jossa työstettiin velkaneuvonnan prosessin vuokaaviota. Vuoden 2010 aikana vuokaavio siirretään talous- ja velkaneuvojen ekstrapettiin.

Talous- ja velkaneuvonnan ohjaus-, kehittämis- ja tiedottamiskanavana toimii Kuluttajaviraston ylläpitämä ekstrapet-sivusto. Sivustoilla kerrotaan muun muassa tietoja lakimuutoksista, koulutuksista, sidosryhmien toiminnasta, tutkimuksista ja sieltä löytyy esimerkiksi neuvojen kysymyksiin annetuista vastauksista kerätty tietopankki. Lisäksi virastolla on käytettävissään neuvojen sähköpostiosoitteet, joiden avulla on myös tiedotettu henkilöstölle ajankohtaisista asioista.

Kuluttajavirasto selvitti alkuvuodesta 2009 talous- ja velkaneuvojen arvioita heidän asiakkaidensa velkaantumisen taustalla olevista asioista. Kysymykset koskivat velkaantumien taustalla vaikuttavien syiden kehittymistä viimeisen puolen vuoden aikana. Erityisesti kysyttiin nuorten, alle 30-vuotiaiden velkaantumisesta. Lisäksi kysyttiin mm. sosiaalisesta luototuksen käytöstä, asiakkaiden aktiivisuudesta yhteydenotoissa velkojiin ja velkojien suhtautumisesta maksun viivästymiseen. Neuvojat arvioivat erilaisten addiktioiden, holtittoman elämäntyylin, taloudenhallinnan osaamattomuuden tai motivaation puutteen lisääntyneen velkaantumisen aiheuttajina. Vastaavanlaiset kyselyt on tehty 2007 ja 2008.

Kuluttajavirasto laatii suoritteiden että varojenkäytön seurannasta vuosittaiset yhteenvedot.

Kuluttajaviraston julkaisusarja 2010

1/2010 Talous- ja velkaneuvonta
Raportti vuodelta 2009