



HUMANISTINEN
AMMATTIKORKEAKOULU

OPINNÄYTETYÖ

**Kokemuksia Elämänlaatu ry:n
Vaateri – ryhmämuotoisesta talousohjauksesta**

Yhteistyöllä velkojen kimppuun – pelkkä velkaneuvonta ei riitä

Heikki Laukkanen

Yhteisöpedagogi YAMK (180 op)

04 / 2019

www.humak.fi



HUMANISTINEN AMMATTIKORKEAKOULU

Koulutusohjelman nimi

TIIVISTELMÄ

Työn tekijä Heikki Laukkanen	Sivumäärä 88 ja 2 liitesivua
Työn nimi Yhteistyöllä velkojen kimppuun — pelkkä velkaneuvonta ei riitä	
Ohjaava(t) opettaja(t) Reijo Viitanen, Merja Kylmäkoski	
Työn tilaaja ja/tai työelämäohjaaja Elämänlaatu ry, Vaateri, ryhmämuotoinen talousohjaus	
Tiivistelmä <p>Tämä kehittämistyö on toteutettu Elämänlaatu ry:n toimeksiannosta. Elämänlaatu ry on 2011 perustettu yhdistys, jonka tavoitteen on edistää ja tukea vaikeassa elämäntilanteessa olevien ihmisten kiinnittymistä yhteiskuntaan ja sen palveluihin. Elämänlaatu ry:n toiminta keskittyy kuntouttavan työtöinnin järjestämiseen sekä Sosiaali- ja terveysjärjestöjen avustuskeskuksen (STEA) rahoittamien palveluiden tuottamiseen.</p> <p>STEAN tukemana toimii myös Vaateri - ryhmämuotoinen talousohjaus. Vaateri on ryhmä- ja yksilömuotoista syrjäytymistä ehkäisevää talousohjaustoimintaa, jonka tavoitteena on selkiyttää osallistujien talous- ja velkatilannetta siten, että he ovat aktiivisia toimijoita tilanteensa selvittelyssä. Toimintaa toteutetaan ryhmämuotoisena, mutta siihen on mahdollisuus osallistua myös osin yksilöasiakkaana. Tavoitteena on ryhmämuotoisen talousohjauksen ja vertaisohjaajatoiminnan ja vertaisohjaaja koulutuksen suunnittelu, toteuttaminen ja juurruttaminen talousohjausta tekevien tahojen käyttöön.</p> <p>Kehittämistyön tarkoituksena on löytää vaikuttavammat toimintamallit ja yhteistyötavat ylivelkaantuneiden aseman parantamiseksi. Opinnäytetyön tavoitteena on vastata kysymykseen, onko Elämänlaatu ry:n Vaaterin vertaisryhmiin perustava toimintamalli talousohjaukseen vaikuttava tapa parantaa heikossa elämäntilanteessa olevien ihmisten talous- ja velka-asioiden hoitoa.</p> <p>Tavoitteena on selvittää myös kysymystä, onko Vaaterin toimintamalli oikeansuuntainen tapa huomioida ihmisten ja heidän perheidensä koko elämäntilanne, tukea myönteistä elämänmuutosta ja estää velkaneuvonnasta ja velanmaksun järjestelyistä syrjäytyminen.</p> <p>Kehittämistyö voi parhaimmillaan vastata myös kysymykseen, miten kolmannen sektorin osallistumista ja yhteistyötä julkisen sektorin kanssa voisi edelleen vahvistaa.</p> <p>Kehittämistyön nimellä ”Yhteistyöllä velkojen kimppuun” haluan korostaa kolmea tärkeintä johtopäätöstä työssäni:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Vaikeassa elämäntilanteessa olevan ihmisen velkatilanteen selvittämisessä tarvitaan kaikkien toimijoiden välistä yhteistyötä.2. Velkaantuneita ihmisiä kohtaavat ammattilaiset ja vapaaehtoiset tarvitsevat koulutusta velka-asioiden hoitamiseen.3. Kolmannen sektorin palvelurakenteessa tarvitaan muutos. Kunnallinen velkaneuvonta ei riitä, vaan ylivelkaantumistilanteiden hoitaminen vaatii vapaaehtoisten ja vertaistyöntekijöiden parempaa ja tehokkaampaa hyödyntämistä. Velkojen hoitamisessa tarvitaan jalkautuvaa sekä palveluohjauksellista työtettä.	
Asiasanat velkaantuminen, kolmas sektori, vapaaehtoistyö, yhteistyö, syrjäytyminen	

HUMAK UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Name of the Degree Programme

ABSTRACT

Author Heikki Laukkanen	Number of Pages 88 and 2
Title Tackling Debt through Cooperation — Debt Counselling Alone is Not Enough	
Supervisor(s) Reijo Viitanen, Merja Kylmäkoski	
Subscriber and/or Mentor Elämänlaatu ry, Vaateri, financial counselling in groups	
Abstract <p>This development project was commissioned by Elämänlaatu ry. Elämänlaatu ry is an association aiming to promote and support the attachment to society and services of people with a difficult life situation. The association's activities are focused on organising rehabilitative work activities and producing services financed by the Funding Centre for Social Welfare and Health Organisations (STEA).</p> <p>The Vaateri financial counselling organised in groups also operates under STEA's support. Vaateri involves financial counselling activities organised for groups and individuals preventing social exclusion. The aim of the activities is to clarify the participants' financial and debt status in a way that the persons have active agency in sorting out their own situation. While the activities are organised in groups, people can also participate in some of them as individual clients. The aim is to plan, implement and establish financial counselling for groups, and peer instructor activities and peer instructor training for different agents providing financial counselling.</p> <p>The purpose of this development study was to find the most effective operating models and cooperation methods for improving the status of individuals with excessive debt. The purpose of this study was to answer the question whether the operating model for financial counselling of Elämänlaatu ry based on the Vaateri peer groups provided an effective method for improving the management of financial and debt-related issues of people in a difficult life situation.</p> <p>The aim was to also explore the question of whether the Vaateri operating model provides a step in the right direction for paying attention to the entire life situation of individuals and their families, supporting a positive life change, and preventing exclusion from debt counselling and debt recovery measures.</p> <p>In the best-case scenario, the development project can also provide an answer to the questions of how third sector involvement and cooperation with the public sector could be further strengthened.</p> <p>The aim of the title of this thesis, Tackling Debt through Cooperation, is to highlight the three main conclusions of this study:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Cooperation between all relevant agents is required in resolving the debt status of a person with a difficult life situation.2. The professionals and volunteers encountering indebted individuals need training on managing debt issues.3. There is a need for change in the third sector service structure. Municipal debt counselling is insufficient; instead, the management of excessive debt requires better and more efficient utilisation of volunteers and peer workers. The management of debt requires a working approach integrating outreach work and case management.	
Keywords indebtedness, third sector, volunteer work, cooperation, social exclusion	

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	5
2 KEHITTÄMISTYÖN KUVAUS	7
2.1 Kehittämistyön taustaa	7
2.2 Ylivelkaantuminen osana sosiaalisia ongelmia	9
2.3 Keskeiset sidosryhmät	11
2.3.1 Elämänlaatu ry	12
2.3.2 Talous- ja velkaneuvonta	12
2.3.3 Salon seurakunnan diakoniatyö	14
2.3.4 Kirkon diakoniarahasto	14
2.3.5 Takuusäätiö	15
2.4 Vaaterin kuvaus	16
2.4.1 Vaaterin tavoitteet	16
2.5 Kehittämistyön tavoitteet	19
3 TUTKIMUS	20
3.1 Teemahaastattelut tutkimusmenetelmänä	20
3.2 Teemahaastattelun kuvausta	20
3.4 Puhetapa	22
3.5 Kysymysten valmistelu	22
3.6 Aineiston käyttö	23
3.7 Varautuminen haastatteluihin	24
3.8 Teemahaastattelun ja tutkimusetiikan suhde	25
3.2 Laadullinen tutkimus	26
3.3 Tutkimuksen aineistot ja niiden analysointi	27
3.4 Tutkimusmenetelmän soveltuvuusarviointi	28
3.5 Tutkimuseettiset kysymykset opinnäytteessäni	29
3.6 Tutkimuksen toteutus	30
4 VAATERIN TOIMINTAMALLI	33
4.1 Vaaterin toimintamallin kuvaus	33
4.2 Vertaistyö keskiössä	34
4.3 Kokemuksia Vaaterista	35
4.3.1 Yhteistyö toimijoiden välillä keskeistä	35
4.3.2 Toimivasta yhteistyöstä	36
4.4 Vaaterin yhteistyön alkuvaiheet	38
4.5 Velkaongelmista puhuminen on vaikeaa	40
4.6 Pelkkä velkaneuvonta ei riitä	44
4.7 Vaaterin asiakaskunnan ongelmat ovat monimuotoisia	48
4.7.1 Yhteistyö Itä-Uudenmaan velkaneuvojan kanssa	49
4.8 Veloille voi tehdä jotakin	50
4.8.1 Vaaterin yhteistyö Salon seurakunnan kanssa	51
5 ANALYYSI	53
5.1 Vaaterin tavoitettavuus ja luotettavuus	53

5.2 Asiakkaan velkatilanteen puheeksiottaminen	55
5.3 Luottamuksellisen asiakassuhteen luominen	56
5.4 Tiedonsiirto toimijoiden välillä	57
5.5 Alueelliset erot palveluissa	59
5.6 Yhteistyö on Vaaterin kulmakivi	61
5.7 Takuusäätiön näkökulmaa ja opas ryhmien vetäjille	63
5.8 Velkaongelmat työllistymisen esteenä	67
5.9 Kalliolan settlementin talousoppaan soveltaminen	71
5.10 Talous- ja velkaneuvonnan siirtyminen oikeusaputoimiston alle	72
6 POHDINTA	76
6.1 Toimijoiden yhteistyön ja vertaistyön kehittäminen	76
6.2 Lisäkoulutuksen tarve	79
6.3 Kolmannen sektorin palvelujen muutostarve	81
6.4 Keskeiset jatkokehittämiskohteet	83
LÄHTEET	86
LIITTEET	88

1 JOHDANTO

Ylivelkaantuminen on keskeinen osa ihmisen sosiaalista ongelmavyöhytää. Vaateri - ryhmämuotoinen talousohjaus (jatkossa Vaateri) keskittyy talousongelmissa olevien ihmisten toimintakyvyn ja talouden hallinnan edistämiseen vertaistuellisia ryhmä- ja yksilömuotoisia talousohjaustoimintoja hyödyntäen. Vaaterin avulla on autettu jo yli 2000 ylivelkaantunutta ihmistä.

Tämä kehittämistyö on tarkoitettu toimijoille, jotka kohtaavat työssään tai toiminnassaan velkaantuneita ihmisiä. Erityisesti kehittämistyö voi auttaa järjestötoimijoita ja vertaistyötä hyödyntäviä tahoja, jotka kohtaavat vaikeassa elämäntilanteessa olevia ihmisiä. Toimijat kertovat usein, että asiakkaan velkaongelmiin liittyvä auttamistyö on vaikeaa ja siksi se usein on liian pienessä roolissa. Yhtenä tavoitteena työssäni onkin vakuuttaa toimijat, että talous- ja velkaongelmia kannattaa lähteä selvittämään, vaikka omassa talousohjaus osaamisessaan olisikin puutteita. Apua on saatavissa ja veloista on uskallettava puhua.

Ajatukseni tähän kehittämistyölle pohjautuu aiemmin Yhteisöpedagogi AMK-opinnoissa tekemääni opinnäytetyöhön, joka liittyi kuntouttavaan työtoimintaan. Siinä tuli esiin, että yhtenä oleellisempina työllistymisen esteenä pitkäaikaistyöttömällä on hoitamattomat velka-asiat. Työskentelin vuosia tukihenkilönä vaikeassa elämäntilanteessa elävien ihmisten parissa. Jalkautuessani heidän kotiinsa näin eteisen lattialla liian usein avaamattomia perintätoimistojen kirjeitä, joiden päällä näkyi kurainen kengän kuva. Hallitsematon velkatilanne ja siitä seuraava luottotietojen menetys tuottaa näille ihmisille erittäin paljon ahdistusta, eikä perintäkirjeitä jakseta enää avata tai ylipäätään miettiä velka-asioiden hoitamista. Ajatellaan, että niistä ei voi selvitä. Tai jos vaikka voisikin selvitä, se vaatisi sellaisia henkisiä resursseja, joita ei tässä elämäntilanteessa ole. Hoitamattomat velat vaikeuttavat monella tapaa ihmisen elämää. Velka estää usein työllistymisen, vaikuttaa psyykkiseen terveyteen ja aiheuttaa monimuotoisia ongelmia yhteiskunnan arjessa mukana pysymisessä. Velkaantunut ei saa sähkösopimusta, velka vaikeuttaa asunnon saantia, vakuutuksien saamista ja vaikkapa puhelinliittymän hankkimista. Velka-asiat haittaavat tutkittua enemmän monen mielenterveyskuntoutujan kuntoutumisprosessia tai pitkäaikaistyöttömän työllistymistä.

Valitettavasti hyvistä toimenpiteistä ja lakiuudistuksista huolimatta velkaantuneiden kotitalouksien määrä on liian suuri. Pelkästään ennaltaehkäisevään työhön panostaminen ei ole riittävä tapa reagoida talous- ja velkaongelmiin.

Tutkimushaastattelujen perusteella talous- ja velka-asioiden hoitaminen vaatii entistä tiiviimpää yhteistyötä toimijoiden välillä. Erityisesti vaikeassa elämäntilanteessa olevat ihmiset tuntuvat jäävän vaille heille kuuluvia velanhoitoon liittyviä palveluita, kun kunnallinen velkaneuvonta rajaa heidät liian usein avun ulkopuolelle tai he eivät kykene itsenäisesti toimittamaan velkaneuvonnan vaatimia asiakirjoja.

Valtioneuvoston julkaisemassa raportissa ”Ylivelkaantumisen ehkäisyn ja hoidon tehostaminen” (Peura-Kapanen ym. 2016) tulee esiin kehittämistarpeita, jossa yhtenä tärkeimpänä kohtana on mainittu toimijoiden yhteistyö. Tutkimushankkeen tulokset vahvistavat yhteistyön lisäämisen tärkeyttä kaikkien toimijoiden välillä. Ylivelkaantumisista voidaan ennalta ehkäistä ja hoitaa – ei pelkästään lainsäädännön keinoin – vaan aktiivisella ja suunnitellulla yhteistyöllä. Toimiva yhteistyö edellyttää poikkihallinnollisia toimenpiteitä, poliittista tahtoa ja totutuista ajattelutavoista poikkeamista. Se edellyttää yhteisten toimintamallien luomista ja organisaatioiden sitoutumista ja sitä, että toimijat ovat selvillä palvelujärjestelmän toiminnasta kokonaisvaltaisesti. Näihin tarpeisiin voidaan vastata hallituskauden kahden kärkihankkeen ”Palvelut asiakaslähtöisiksi” (Sosiaali- ja terveysministeriö 2019a) ja ”Sosiaali- ja terveydenhuollon uudistus” (Sosiaali- ja terveysministeriö 2019b) avulla.

Elämänlaatu ry:n Vaateri tekee talous- ja velkaohjauksessa vaikuttavaa työtä Salossa, Vantaalla ja Keski-Uudellamaalla. Toimintatapa ja erityisesti kaupungin eri toimijoiden yhteistyö on jotain, mitä ei Suomessa ole aiemmin nähty tai asiasta ei ainakaan löydy kirjallista tuotosta. Työni tarkoitus on tuoda Vaaterin toimintatapa velka- ja talousasioiden parissa toimivien tahojen käyttöön. Tavoitteena on tuoda esiin käytäntöjä ja tehdä kehittämis ehdotuksia, joista esimerkiksi kunnat ja kolmannen sektorin toimijat voivat poimia heille soveltuvia uusia käytäntöjä. Kehittämistyössäni haastattelin Vaaterin vastaavan työntekijän lisäksi, Takuusäätiön, kunnallisen velkaneuvonnan ja seurakunnan diakoniatyön ammattilaisia. (Vaateri 2019.)

Kehittämistyön nimellä ”Yhteistyöllä velkojen kimppuun” haluan korostaa kolmea tärkeintä johtopäätöstä työssäni:

1. Vaikeassa elämäntilanteessa olevan ihmisen velkatilanteen selvittämisessä tarvitaan kaikkien toimijoiden välistä yhteistyötä.
2. Velkaantuneita kohtaavat ammattilaiset ja vapaaehtoiset tarvitsevat koulutusta velka-asioiden hoitamiseen.
3. Kolmannen sektorin palvelurakenteessa tarvitaan muutos. Kunnallinen velka-neuvonta ei riitä, vaan ylivelkaantumistilanteiden hoitaminen vaatii vapaaehtoisten ja vertaistyyöntekijöiden parempaa ja tehokkaampaa hyödyntämistä. Velkojen hoitamisessa tarvitaan jalkautuvaa sekä palveluohjauksellista työtettä.

Kehittämistyön tavoitteena on antaa kuluttajien velkaongelmien parissa toimiville organisaatioille, toimintaa suunnitteleville ja ylivelkaantuneiden tilanteeseen toiminnallaan vaikuttaville muille tahoille (esimerkiksi kuntatoimijat ja kolmannen sektorin toimijat), tietoa ylivelkaantumisen ehkäisyyn ja hoitoon liittyvistä haasteista sekä tarjota uudenlainen malli ylivelkaantuneille tarjottavien palveluiden tueksi. Vaateri on esimerkki siitä, mihin suuntaan yhteistyötä talous- ja velkaongelmien parissa työskentelevien toimijoiden välillä kannattaa kehittää.

2 KEHITTÄMISTYÖN KUVAUS

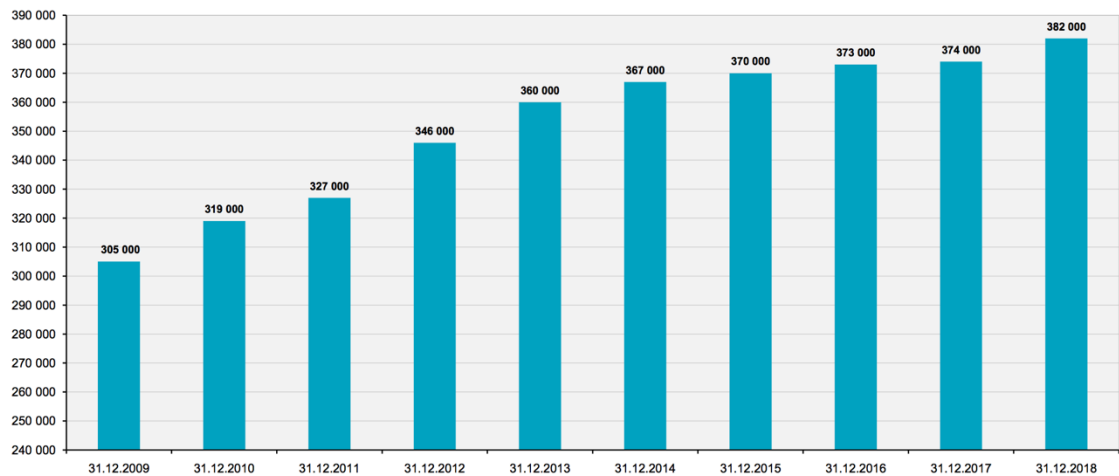
2.1 Kehittämistyön taustaa

Kotitalouksien velkaantuminen ja ylivelkaantuminen niin Suomessa kuin monissa muissa EU-maissa on kasvanut koko 2000-luvun, minkä seurauksena osa kuluttajista on syrjäytynyt taloudellisesti. Velkaongelmat ja niiden hoitaminen aiheuttavat yhteiskunnalle ja ihmiselle taloudellisia menetyksiä, sekä kuluttajille lisäksi henkistä kuormitusta. Pitkään jatkuessaan velkaongelmat lisäävät uupumisen, sairastumisen sekä syrjäytymisen riskiä ja johtavat yhteiskunnan tukien kasvavaan tarpeeseen. Kasvava

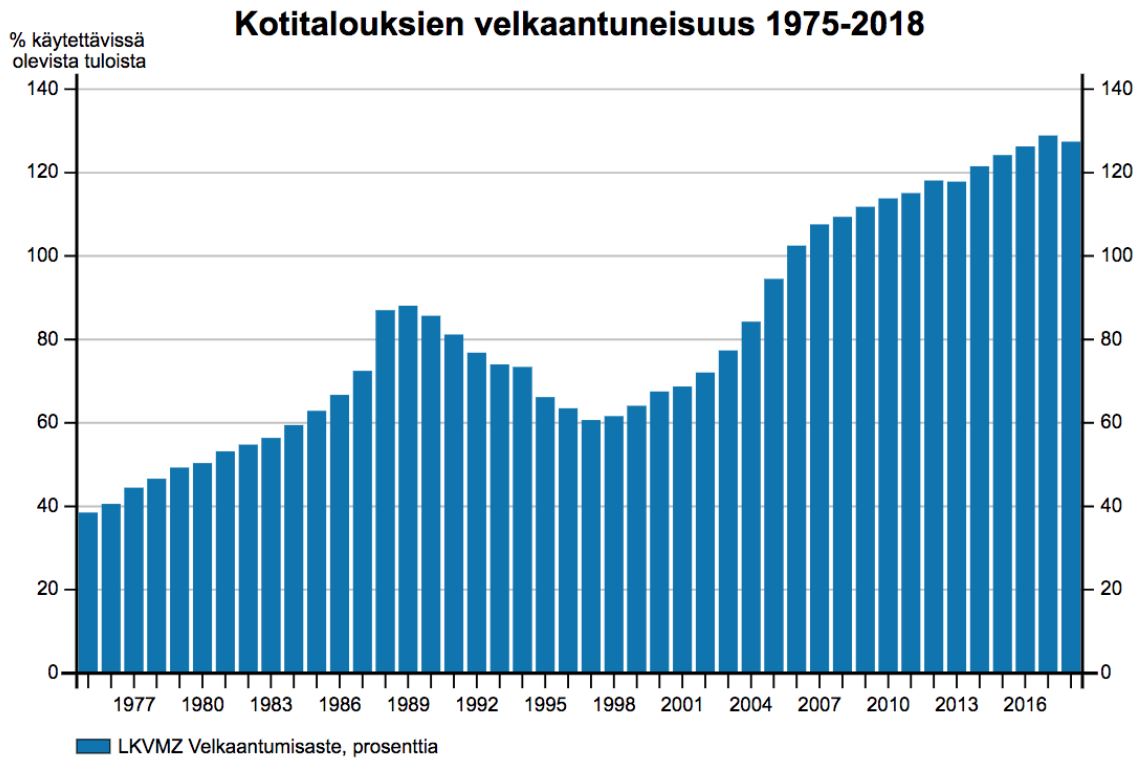
työttömyys ja työttömyyden muuttuminen yhä pitkäkestoisemmaksi lisäävät velkaongelmia. Kotitalouksien velkaongelmien ehkäisemiseksi ja hoidon tehostamiseksi tarvitaan uusia toimenpiteitä. Se on haastavaa, sillä velkaongelma koskettaa pitkittyessään muitakin elämänalueita kuin vain taloutta. Velkaantumisen ennaltaehkäisyllä on suuri merkitys, jotta kotitaloudet selviävät vaikeasta taloudellisesta ja psyykkisestä tilanteesta. Ennaltaehkäisevällä toiminnalla on mahdollisuus säästää yhteiskunnan voimavaroja ja välttää inhimillisiä tragedioita. (Peura-Kapanen ym. 2016, 6.)

Henkilöt, joilla on maksuhäiriö 31.12.2009-2018
Persons with payment defaults 31.12.2009-2018

asiakastieto + UC



Kuva 1. Kuluttajien maksuhäiriöt 2009-2018. (Asiakastieto Oy 2019)



Tilastokeskus / Kansantalouden tilinpito

Kuva 2. Kotitalouksien velkaantuneisuus 1975-2018. (Tilastokeskus 2019)

2.2 Ylivelkaantuminen osana sosiaalisia ongelmia

Velkojen hoitoon liittyen nykyjärjestelmässä on paljon epäkohtia, jotka vaikeuttavat, estävät tai hidastavat velkaongelmiin joutuneen ihmisen tilanteen ratkaisemista. Velkaongelmat liittyvät usein muihin sosiaalisiin ongelmiin, esimerkiksi köyhyyteen, päihde- ja mielenterveysongelmiin sekä peliongelmiin. Velkaongelmat liittyvät usein köyhyyteen ja huono-osaisuuteen. Julkinen valta ei ole riittävällä tavalla pystynyt vastaamaan köyhyyden ja huono-osaisuuden haasteisiin. Velkaantuneiden ihmisten lukumäärä on noussut vuosi vuodelta ja tilanne alkaa olla haasteellinen. Yhteiskunnan on pystyttävä vastaamaan köyhyyden ja huono-osaisuuden haasteisiin myös velkojen hoidon näkökulmasta.

Eskelinen ja Sirola tuovat köyhyyden esiin julkaisussaan yhteiskunnan roolin köyhyyteen ja huono-osaisuuteen liittyen. Ihmiset velkaantuvat osittain siitä syystä, että

vähimmäistoimeentuloturva ei riitä toimeentulolle. Hyvinvointivaltion pohja vuotaa ja näyttää siltä, että suomalainen sosiaaliturvajärjestelmä ei pysty pitämään riittävästi huolta heikommassa asemassa olevista ihmisistä. On monin tavoin ongelmallista, että merkittävälle osalle suomalaisista hyvinvointivaltion takaama vähimmäistoimeentuloturva ei riitä välttämättömän toimeentulon takeeksi. (Eskelinen & Sirola 2017, 15.)

Velkaongelmista kärsivä ajautuu usein köyhyyteen ja toisaalta köyhyys aiheuttaa usein ylivelkaantumistilanteen. Keskeisimpinä niistä voidaan mainita työttömyys, asumisen kalleus ja eläkkeiden pienuus. Edellä mainituista ongelmista johtuen pienituloisen ihmisen on liian usein turvaututtava esimerkiksi pikalainoihin. Köyhyyden vuoksi esimerkiksi terveydenhoidon maksut jäävät liian usein maksamatta. Rahat joutuvat laskujen sijaan käyttämään esimerkiksi ruokaan tai muuhun välttämättömään perustarpeeseen. Köyhyys on siis useissa tapauksissa ylivelkaantumisen syy tai seuraus.

Eskelinen ja Sirola tuovat myös velkaongelmat esiin köyhyyttä käsittelevässä julkaisussaan. Kirjoittajien mukaan köyhien ja pienituloisten riski ylivelkaantua on suuri, koska tiukalle vedetty talous ei jouta tulojen tai menojen muuttuessa äkillisesti. Pienistä tuloista on myös vaikea varautua pahan päivän varalle. Usealle pienituloiselle säästäminen on mahdotonta ja taloutta on paikattava lainarahalla. Tutkimusten ja asiakastyön avulla tiedetään, että velkaongelmien syynä on usein työttömyys, sairaus, parisuhde-ero tai muu yllättävä elämänmuutos. Ylivelkaantumiseen liittyy taloudellisia, sosiaalisia ja terveydellisiä seurauksia. Toisaalta syy-seuraussuhde on kaksisuuntainen. Köyhyys voi aiheuttaa velkaongelmia, mutta ylivelkaantuminen kerrannaisvaikutuksineen voi myös johtaa köyhyyteen. Erityisen korkea velkaantumisriski on yksin asuvilla, yksinhuoltajilla, eläkeläisillä ja työkyvyttömillä. Pikavipit ja muut vakuudettomat kulutusluotot ovat kalliita rahoitusmuotoja. Korkean koron lisäksi ongelmana ovat kohtuuttomat lainakäytännöt ja perintäkulut. (Eskelinen & Sirola 2017, 46.)

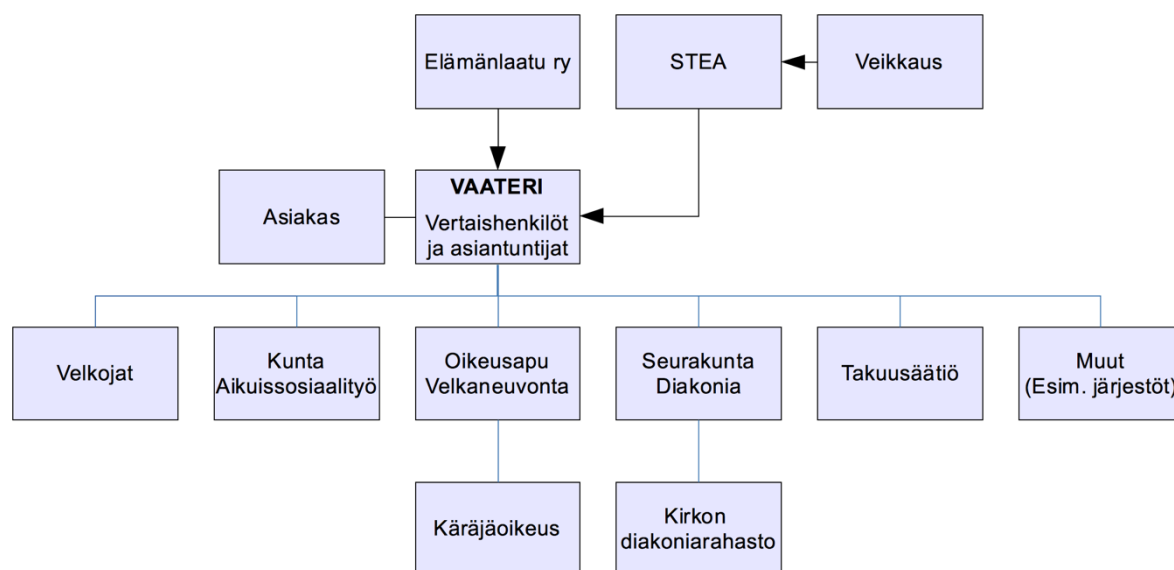
Usein ylivelkaantumistilanteeseen ajautunut ihminen yrittää selviytyä kuukaudesta toiseen ottamalla luottoa luotolle. Toisin sanoen ihminen joutuu hoitamaan velkoja ottamalla uutta velkaa. Tilanne ajautuu useimmiten umpikujaan, josta on hankala selviytyä

ilman ammatillista apua. Ammatilliseen apuun hakeutumista viivyyttää liian usein muun muassa häpeän tunne tai veloista johtuva ahdistus.

Artikkelissaan ”Luotosta luottoon” Kati Rantala ja Heta Tarkkala tuovat esiin edellä mainittua asiaa. Heidän mukaansa velkaongelman esilletuloa ja avun hakemista hidastaa kokonaistilanteen hämärtyamisen lisäksi itse pärjäämisen eetos. Haastateltujen velkaneuvonnan asiakkaiden mukaan moni ajautuu kierteeseen tunnollisuuttaan, koska haluaa hoitaa kaikki velkansa ja maksunsa pois. Luottotarjonta antaa siihen keinon, joskin velkaongelma vain pahenee jokaisen vanhoista lainoista selviämiseen otetun uuden lainan myötä. Uusien luottojen käyttö vanhoista selviämiseen antaa vielä mahdollisuuden ylläpitää vapauden illuusiota velkaongelman rasitteiden siirtyessä tulevaisuuteen. Asiakashaastattelujen mukaan tilanteen pitkittymiseen ennen avun hakemista johtaa usein myös häpeä ja kasvojen menettämisen pelko. Joku taas lamaan tuu eikä uskalla avata laskuja, tai hän saattaa kieltää velkaongelmansa suuruuden. Kynnys kertoa omista taloudellisista ongelmista ulkopuoliselle on monelle korkea. (Rantala & Tarkkala 2010, 25.)

2.3 Keskeiset sidosryhmät

Vaaterin toimintaan osallistuu useita sidosryhmiä. Toimintaprosessi on kuvattu liitteessä 1 Vaaterin prosessikuvaus. Vasemmassa sarakkeessa on nimetty toimijat ja oikeaan osioon on tietyn toimijan koottu tehtävät ja niiden prosessin yksittäiset vaiheet. Varsinainen Vaaterin toiminta- ja sidosryhmäanalyysi on kuvattu taulukkomuotoon liitteessä 2. Seuraavassa kaaviossa on kuvattu Vaaterin keskeiset sidosryhmät ja niiden suhteet.



Kuva 3. Keskeiset sidosryhmät (Vaateri 2019)

2.3.1 Elämänlaatu ry

Elämänlaatu ry (jatkossa Elary) on vuonna 2011 perustettu yhdistys, jonka tavoitteena on edistää ja tukea vaikeassa elämäntilanteessa olevien ihmisten kiinnittymistä yhteiskuntaan ja sen palveluihin, sekä parantaa heidän elämänlaatuaan yhteisöllisellä ja tavoitteellisella toiminnalla. Yhdistyksen kotipaikka on Vantaa.

2.3.2 Talous- ja velkaneuvonta

Lain talous- ja velkaneuvonnasta keskeisenä sisältönä on antaa yksityishenkilöille tietoja ja neuvontaa talouden ja velkojen hoidosta, selvittää velallisen talouteen liittyvien ongelmien ratkaisumahdollisuudet ja avustaa velallista sovintoon velkojiansa kanssa, sekä avustaa velallista velkajärjestelyyn liittyvän asian hoitamisessa, erityisesti velkajärjestelyhakemuksen ja muiden yksityishenkilön velkajärjestelystä annetun lain edellyttämien selvitysten ja asiakirjojen laatimisessa. Tarvittaessa velallinen voidaan ohjata hakemaan oikeudellista apua. Laissa tarkoitettu talous- ja velkaneuvontapalvelu on asiakkaille maksutonta. (Laki talous- ja velkaneuvonnasta 2017, 813/2017.)

Talous- ja velkaneuvojalla vireillä olevat neuvontatehtävät siirtyvät tämän lain voimaan tullessa oikeusapu- ja edunvalvontapiirin osoittaman palveluntuottajan talous- ja velkaneuvojalle. Kumottavassa laissa tarkoitettujen palvelun tuottajan oikeudet ja velvollisuudet talous- ja velkaneuvonnassa lakkaavat siirtohetkellä. Tehtävän siirtävä palvelun tuottaja vastaa kuitenkin myös siirron jälkeen kaikista velvoitteista, jotka aiheutuvat sen toiminnasta talous- ja velkaneuvonnan tuottajana. Useammalla kunnalla saattaa olla yhteinen neuvoja. Vuoden 2019 alusta talous- ja velkaneuvonta siirtyi oikeusaputoimiston alaisuuteen. Keskeisimpänä, velkatilanteessa avustavana tahona voidaan pitää talous- ja velkaneuvonnan palvelua, joka lailla säädettynä koskee kaikkia sitä tarvitsevia Suomen kansalaisia. Tätä opinnäytetyötä kirjoittaessa voimme vielä puhua kunnallisesta talous- ja velkaneuvonnasta, mutta 1.12.2017 annetun lain mukaan talous- ja velkaneuvonta siirtyvät 1.1.2019 oikeusministeriön ohjauksen alle. (Laki talous- ja velkaneuvonnasta 2017, 813/2017.)

Asiakkaiden tyytyväisyyttä palvelun laatuun on selvitetty joissain kunnissa, osana yleisempiä palvelukuvatutkimuksia. Asiakkaat ovat yleisesti olleet tyytyväisiä saamansa palvelun sisältöön ja katsoneet saaneensa tarvitsemaansa apua. Asiakkaat ovat erityisesti arvostaneet sitä, että heidän tilannettaan ja ongelmiaan on tarkasteltu kokonaisvaltaisesti ja myös muut palvelutarpeet on otettu huomioon. Asiakastyytyväisyyden tutkimus ei kuitenkaan ole ollut systemaattista, eikä sisällöltään yhteneväistä, koska se on lähtökohdiltaan palvellut kuntien yleisempiä kehittämistarpeita. (Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja 2015, 28/2015, 16.) Nykytilanteen haasteena voidaan pitää palveluun pääsemisen eriarvoisia jonotusaikoja. Keskimääräinen jonotusaika vaihtelee kunnittain, viikosta jopa kolmeen kuukauteen. (Peura-Kapanen ym. 2016, 28.)

Talous- ja velkaneuvojat auttavat velkatilanteen kartoittamisessa ja kertovat erilaisista tukipalveluista sekä velkojen järjestelymahdollisuuksista neuvotteluissa velkojien kanssa maksuaikataulujen ja velkojen järjestelyssä tuomioistuimelle tehtävän velkajärjestelyhakemuksen ja maksuohjelman laatimisessa ja tarkistamisessa.

2.3.3 Salon seurakunnan diakoniatyö

Auttaa erityisesti niitä, joiden hätä on suurin. Diakoniatyö etsii, lievittää ja poistaa ihmisten hätää ja kärsimystä sekä auttaa ihmistä selviytymään vaikeuksien keskellä. Diakoniatyö pyrkii edistämään oikeudenmukaisuutta ja luomakunnan eheyttä sekä toimimaan ihmisarvoisen elämän edellytysten luomiseksi.

Diakoniat toiminta on Salossa hyvin monimuotoista. Siihen kuuluu mm. yksilö- ja ryhmätoimintaa, retkiä ja leirejä, laitosvierailuja, tapahtumia, hankkeita, vapaaehtoistoimintaa, diakoniakasvatusta, taloudellista avustamista ja monenlaisia yhteistyökuvioita. (Salon seurakunta 2019.)

2.3.4 Kirkon diakoniarahasto

Kirkon diakoniarahasto (KDR) on kirkon yhteinen avustusrahasto. KDR:n sääntöjen ensimmäisen pykälän mukaan ”rahaston tarkoituksena on osana kirkon diakoniatyötä avustaa taloudellisesti ahdingossa olevia henkilöitä Suomessa.” Tämä tarkoittaa sitä, että KDR:n tehtäväkenttä on rajattu, ja että KDR toimii yhteistyössä muiden diakoniatyötä tekevien tahojen kanssa.

Yksityishenkilö ei voi suoraan asioida KDR:n kanssa, vaan hänen on sovittava tapaaminen paikallisseurakunnan diakoniatyöntekijän kanssa. Taloudellisen ahdingon korjaamiseksi etsitään yhdessä vaihtoehtoja. Ensisijaisesti apu pyritään löytämään sosiaalitoimen, velkaneuvonnan ja muiden paikallisten auttajatahojen kautta.

KDR:n keskeinen tehtävä on avustaa yhteistyössä seurakuntien kanssa yllättäviin taloudellisiin vaikeuksiin tai hätätilanteisiin joutuneita perheitä ja yksityishenkilöitä. Tavoitteena on toimia siten, että avustus auttaa vaikean tilanteen yli, minkä jälkeen avustuksen saaja selviää eteenpäin joko omin voimin tai yhteiskunnan avun turvin ja paikallisseurakunnan työntekijöiden tukemana. Keskeinen kriteeri avustuksen myöntämiselle on, että sillä voidaan parantaa tai korjata kokonaisvaltaisesti avuntarvitsijan taloudellista tilannetta.

Avustusvarat koostuvat KDR:lle kerätyistä kolehdeista, yhteisvastuukeräyksen tuoton osuudesta sekä lahjoituksista. (Kirkon diakoniarahasto 2019.)

2.3.5 Takuusäätiö

Takuusäätiö on yhteiskuntamme yksi keskeisin velkaongelmien ehkäisyyn keskittynyt toimija. Säätiön tarkoituksena on tukea kansalaisten velkaongelmien ehkäisyä ja niiden ratkaisemiseen tähtäviä toimintoja. Säätiö tukee erityisesti taloudellisesti haavoittuvassa elämäntilanteessa olevien henkilöiden, kuten laitoksissa olleiden tai sairaudesta tai muusta syystä taloudelliseen ahdinkoon joutuneiden, itsenäistä selviytymistä. Tarkoituksensa toteuttamiseksi säätiö toimii alan valtakunnallisena asiantuntijana, vaikuttajana ja kehittäjänä. Säätiö toteuttaa tarkoitustaan antamalla taloudellista neuvontaa, takaamalla järjestelyluottoja, myöntämällä luottoja sosiaalisin perustein, edistämällä velkojen sovittelua ja kehittämällä välineitä taloudenhallinnan tueksi. Säätiö harjoittaa ja tukee tarkoitustaan palvelevaa viestintää, kokeiluja, koulutusta ja tutkimusta. Säätiö voi harjoittaa kaikkea laillista toimintaa tarkoituksensa edistämiseksi. (Takuusäätiö 2019.)

Takuusäätiön strategiassa on kuvattu heidän tavoitteensa vuosille 2017-2020

- Tahdomme olla näkyvä kotitalouksien talous- ja velka-asioiden vaikuttaja, asiantuntija ja kehittäjä, joka toimii taloudenhallintaosaamisen edelläkävijänä
- Vaikutamme yhteiskunnallisiin rakenteisiin sekä kehitämme ja vahvistamme ihmisten taloudenhallinnan osaamista ja välineitä, jotta yhä useampi talousongelma tulisi ratkaistua ennen velkakierrettä
- Tuemme talous- ja velka-asioiden hallinnassa ja tuotamme ratkaisuja ongelmiin
- Nostamme esiin luottoyhteiskunnan epäkohtia ja taloudenhallinnan osaamisvajaita
- Perustamme osaamisemme vahvaan ammattitaitoon, ennakkoluulottomaan kehittämiseen sekä ihmisten kuulemiseen
- Toimimme yhteistyössä ihmisten ja heitä kokoavien tahojen kanssa

- Tuomme rohkeasti esiin taloudellisesti haavoittuvassa asemassa olevien näkökulman
- Käytämme työssämme digitaalisen kehityksen tuomia mahdollisuuksia, inhimillistä kohtaamista unohtamatta
- Olemme luotettava ja reilu palveluorganisaatio ja työnantaja
(Takuusäätiö 2019.)

2.4 Vaaterin kuvaus

Vaateri on yksilö- ja ryhmämuotoinen talousohjauspalvelu, jota johtaa Elämänlaatu ry ja jota rahoittaa Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus (STEA). Vaateri on syrjäytymistä ehkäisevää talousohjaustoimintaa, jonka tavoitteena on selkiyttää osallistujien talous- ja velkatilannetta siten, että he ovat aktiivisia toimijoita tilanteensa selvityksessä. Toimintaa toteutetaan ryhmämuotoisena, mutta siihen on mahdollisuus osallistua myös osin yksilöasiakkaana. Tavoitteena on ryhmämuotoisen talousohjauksen ja vertaisohjaajatoiminnan ja vertaisohjaajakoulutuksen suunnittelu, toteuttaminen ja juurruttaminen talousohjausta tekevien tahojen käyttöön. (Elämänlaatu ry:n STEA-projektiseloste 2015.)

2.4.1 Vaaterin tavoitteet

Tavoitteena on tukea talousongelmissa olevia yksittäisiä osallistujia tai perheitä taloudellisen tilanteensa selvityksessä, ratkaisujen etsimisessä ja arjen hallinnallisissa toiminnoissa. Osallistujien kanssa perehdytään oman taloudellisen tilanteen selvittelyyn ja laaditaan henkilökohtainen taloudenhallintasuunnitelma. Keskeisiä tavoitteita ovat: oman talouden hallinta, osallistujien henkilökohtainen velanhoidon suunnitelma, vertaistukea antavan ryhmän hyödyntäminen selvittelytyössä ja osallistujien arjessa. Pitkän tähtäimen suunnitelmana on luoda malli ryhmämuotoisesta talousohjauksesta, missä osa aiempiin ryhmiin osallistuneista voi toimia vertaisohjaajina ja siten vähentää työntekijäkeskeistä työskentelyä. (emt.)

Vaaterin tarkoitus on myös toteuttaa ja kehittää vertaisohjaajakoulutusta ja selvittää näiden osaajien mahdollisuuksia toimia muiden talousohjausta tekevien tahojen lisäresurssina. Lisäksi Vaaterin palveluohjauksellinen työtapa huomioiden, voidaan tavoitteeksi asettaa verkostoyhteistyön kehittäminen alueellisesti eri toimijoiden kesken. Vaaterin kohderyhmänä ovat kunnallisen talous- ja velkaneuvonnan ja muiden tunnettujen taloudellista apua tarjoavien tahojen, kuten Takuusäätiön ja seurakunnan diakoniatoininnan ulkopuolelle jäävät tai prosessin keskeyttävät henkilöt, jotka tarvitsevat ammatillista osaamista taloustilanteensa selvittelyyn ja joilla on taloudenhallintaan saamisen esteitä, joihin ei voida puuttua kunnallisten toimijoiden avulla ja asiakkaat, jotka hyötyvät vertaistuellisesta toiminnasta. (emt.)

Tavoitteena hankkeessa on tukea talousongelmissa olevia yksittäisiä osallistujia tai perheitä taloudellisen tilanteensa selvittelyssä, ratkaisujen etsimisessä ja arjen hallinnallisissa toiminnoissa. Osallistujien kanssa perehdytään oman taloudellisen tilanteen selvittelyyn ja laaditaan henkilökohtainen taloudenhallintasuunnitelma. Keskeisiä tavoitteita ovat oman talouden hallinta, osallistujien henkilökohtainen velanhoidon suunnitelma, vertaistukea antavan ryhmän hyödyntäminen selvittelytyössä ja osallistujien arjessa. Pitkän tähtäimen suunnitelmana on luoda malli ryhmämuotoisesta talousohjauksesta, missä osa aiempiin ryhmiin osallistuneista voi toimia vertaisohjaajina ja siten vähentää työntekijäkeskeistä työskentelyä. Vaaterin tarkoitus on myös toteuttaa ja kehittää vertaisohjaajakoulutusta ja selvittää näiden osaajien mahdollisuuksia toimia muiden talousohjausta tekevien tahojen lisäresurssina. Lisäksi projektin palveluohjauksellinen työtapa huomioiden, voidaan tavoitteeksi asettaa verkostoyhteistyön kehittäminen alueellisesti eri toimijoiden kesken. (emt.)

2.4.2 Vaaterin kohderyhmä

Vaaterin kohderyhmänä ovat kunnallisen talous- ja velkaneuvonnan ja muiden tunnettujen taloudellista apua tarjoavien tahojen, kuten Takuusäätiön ja seurakunnan diakonia toiminnan ulkopuolelle jäävät tai prosessin keskeyttävät henkilöt, jotka tarvitsevat ammatillista osaamista taloustilanteensa selvittelyyn ja joilla on taloudenhallintaan saamisen esteitä, joihin ei voida puuttua kunnallisten toimijoiden avulla ja asiakkaat,

jotka hyötyvät vertaistuellisesta toiminnasta. (Elämänlaatu ry:n STEA-projektiseloste 2015.)

Tarkoituksena on myös palvella kuntouttavassa työtoiminnassa olevia, velkaongelmaisia asiakkaita. Kuntouttavassa työtoiminnassa olevat asiakkaat ovat siinä vaiheessa, että ovat kokemuksemme mukaan motivoituneita ottamaan talousohjausta vastaan. Oleellista on, että talousohjaus kuntouttavan työtoiminnan aikana toisi mukanaan asiakkaalle tarvittavan lisärohkaisun työllistymispolulla etenemiselle. Elämänlaatu ry:llä on erittäin hyvä mahdollisuus STEAN:n rahoituksen turvin tarjota palveluitaan kuntouttavan työtoiminnan kohderyhmälle. Yhdistyksen työnjohtajat voivat aloittaa motivoinnin tutustuessaan asiakkaan elämäntilanteeseen ja saattaa asiakkaan talousohjauspalvelun piiriin. Kokemus on osoittanut, että juuri työllistymistoimenpiteiden aikana tehty talous- ja velkaohjaus toimii parhaiten. Silloin ihminen on jo sitoutunut työllistymistoimenpiteeseen ja on näin alttiimpi ottamaan tukea myös velkojen hoitoon. Kokemuksemme mukaan jo pelkästään talousohjauksen mukaantulo ja informaation lisääntyminen omasta velkatilanteestaan auttaa työtöntä henkilöä näkemään tulevaisuuden valoisampana myös työllistymisen näkökulmasta. Kun ammattitaitoinen talousohjaaja kertoo velanhoitovaihtoehdot ja vakuuttaa että työn vastaanottaminen on järkevää, on asiakas varmasti motivoituneempi ottamaan palkkatyötä vastaan. (Ovaskainen 2018.)

2.4.3 Vaaterin toimintamalli

Talousohjaus toteutetaan tavallisesti noudattaen seuraavaa toimintatapaa:

1. Elämäntilanteen kartoitus
2. Tavoitteen asettaminen yhteistyölle
Ylivelkatilanteessa selvitetään velkojatahot ja velkamäärä. Selitetään asiakkaalle vaihtoehdot ylivelkaantumisen hallintaan saamiseksi. (Esim. velkajärjestely, sosiaalinen luototus, Takuusäätiön takaus tai vapaaehtoiset maksuohjelmat.) Asiakkaalle selitetään mitä nämä keinot käytännössä edellyttävät.
3. Kiireellisiin asioihin puuttuminen ja asioiden ennakoiminen, jottei tilanne entisestään pahene. (Esimerkiksi vuokravelka, sakot, lisävelkaantuminen, ohjaus

tukien kanssa). Tärkeää on myös riittävän vertaistuen järjestäminen sekä verkostoituminen ja yhteistyö.

4. Tehdään muita toimia asetetun tavoitteen saavuttamiseksi. Tämä kohta voi tarkoittaa tarvetta tehdä maksuohjelma veloille ja miettiä onko mahdollista avustaa asiakasta maksuohjelman saamisessa vai vaatiiko se erityisasiantuntijuutta. Tarvittaessa asiakas voidaan ohjata talous- ja velkaneuvontaan ja tarvittaessa tukea asiakkuuden aikana. (Ovaskainen 2015.)

Talousohjaajan ja vertaistyöntekijöiden tärkeimmät tehtävät Vaaterin asiakkaalle ovat talousasioiden puheeksi ottaminen, toivon luominen ja asiakkaan rohkaiseminen selvittämään taloudellinen tilanteensa sekä tukeminen tähän liittyvissä asioissa. (Elämänlaatu ry:n STEA-projektiseloste 2015.)

2.5 Kehittämistyön tavoitteet

Kehittämistyön tarkoituksena on löytää vaikuttavimmat toimintamallit ja yhteistyötavat ylivelkaantuneiden aseman parantamiseksi. Opinnäytetyön tavoitteena on vastata kysymykseen, onko Elämänlaatu ry:n Vaaterin vertaisryhmiin perustava toimintamalli talousohjaukseen vaikuttava tapa parantaa heikossa elämäntilanteessa olevien ihmisten talous- ja velka-asioiden hoitoa. Talous- ja velka-asioiden hoitoon liittyvässä, julkisissa keskusteluissa ja tutkimuksissa on usein tullut ilmi, että velkojenhoidon toteuttamistavoissa on kehittämistä ja ne eivät toimi parhaalla mahdollisella tavalla.

Tavoitteena on selvittää myös kysymystä, onko Vaaterin toimintamalli oikeansuuntainen tapa huomioida ihmisten ja heidän perheidensä koko elämäntilanne, tukea myönteistä elämänmuutosta ja estää velkaneuvonnasta ja velanmaksun järjestelyistä syrjäytyminen.

Kehittämistyöni voi parhaimmillaan vastata myös kysymykseen, miten kolmannen sektorin osallistumista ja yhteistyötä julkisen sektorin kanssa voisi edelleen vahvistaa.

3 TUTKIMUS

3.1 Teemahaastattelut tutkimusmenetelmänä

Valitsin tutkimusmenetelmäksi kehittämistyöhöni soveltuvan teemahaastattelun. Teemahaastattelu sopii tutkimukseen hyvin, kun asiantuntijoilta pitää saada mahdollisimman paljon tietoa usein suhteellisen lyhyessä ajassa. Teemahaastattelu on hyvin yleinen ja käytetty menetelmä kehittämistöissä. Menetelmää valitessani huomasin pohtivani kriittisesti, onko ylipäätään rajatun asiantuntijajoukon haastattelu yhtä tyhjän kanssa ja onko sillä todellista arvoa tutkimukseni tuloksille. Haastatteleman asiantuntijat ovat kuitenkin niin kovia ammattilaisia talous- ja velkaneuvonnan asioissa, että uskoin vahvasti saavani keskusteluista irti tavoitteeni kannalta tärkeimmät asiat. Tarkoitukseni ei ollut ratkaista ylivelkaantumisilmiötä kokonaisuutena, vaan löytää tärkeimpiä ja kiireellisempiä kehittämiskohteita, joilla ylivelkaantuneiden tilannetta voidaan tehokkaammin parantaa.

Teemahaastatteluun osallistui Vaaterin talousohjauksen johtaja Sari Ovaskainen, Salon seurakunnan johtava diakoni Anne Sippola, Porvoon ja Mäntsälän alueen velkaneuvoja Mona Isberg sekä Takuusäätiön viestintäpäällikkö Minna Mattila ja aluekoordinaattori Hanna Pieviläinen.

Haastattelin Sari Ovaskaista yhteensä yli 6 tuntia ja hänen haastatteluissaan esiin tuomat asiat muodostavat kehittämistyön tärkeimmän kokonaisuuden. Tarkoitus oli haastatella myös Vaateriin osallistunutta asiakasta, mutta jätin sen pois, koska Vaaterin asiakaskokemuksista on juuri tehty AMK-tasoinen opinnäytetyö ja näin saan tarvittavia asiakaskokemuksia tietooni siitä tutkimuksesta.

3.2 Teemahaastattelun kuvausta

Teemahaastattelua voidaan kuvata eräänlaiseksi keskusteluksi, jossa tutkija pyrkii saamaan selville määrittelemänsä asiat, ja joka tapahtuu tutkijan aloitteesta. Nykyisin

haastattelut ovat jo suhteellinen vapaamuotoisia tilanteita, jotka perustuvat tutkijan ja tutkittavan vuorovaikutukseen. (Eskola & Vastamäki 2007, 25-26.) Haastattelun aihepiiri ja teema-alueet on etukäteen määritelty teemahaastattelussa. Teemahaastattelu eroaa strukturoidusta haastattelusta muun muassa siten, että teemahaastattelussa ei ole tarkkoja kysymysten muotoja tai järjestystä. Haastattelijalla ei välttämättä ole valmiita kysymyksiä, vaan hän voi käyttää tukilistaa apunaan. (emt., 27–30.)

3.3 Haastattelupaikka

Sari Ovaskaisen haastattelut tehtiin pääosin hänen kotonaan ja osittain työpaikalla. Muut haastateltavat tapasin heidän työpaikallaan. Haastattelun onnistumisen kannalta haastattelupaikalla on väliä. Haastateltavan kotona tehdyistä haastatteluista on saatu hyviä tuloksia. Tutkija tulee muutenkin jo haastateltavan ”iholle”, joten kotiin meneminen vie vielä lähemmäksi. Toisaalta, tutkimuksen aiheesta riippuen, haastateltavan voi olla helpompi puhua asiasta kotonaan ja se voi olla myös sellainen paikka, jossa voi kunnolla turvata haastateltavan yksityisyyden. Toisaalta taas haastateltavan kotona voi olla erilaisia häiriötekijöitä, jotka vaikuttavat haastateltavan keskittymiseen. Niin tai näin, jos tutkija saa kutsun haastateltavan kotiin, on se yleensä merkki vahvasta sitoutumisesta tutkimukseen. Valittavan paikan ei kannata olla liian muodollinen, jotta haastateltavalla on tunne mahdollisimman vapaamuotoisesta keskustelusta ja tilanteesta. Valta-asemaa pienentääkseen tutkija voi järjestellä haastattelupaikan niin, että tutkija ja haastateltavat istuvat esimerkiksi vierekkäin. (emt., 29.)

Itse pohdin tilannetta haastateltavan asemasta käsin ja tulin siihen tulokseen, että tutkijan istuminen viereen olisi liian tunkeilevaa ja saattaisi aiheuttaa ylimääräistä jännitystä, vaikuttaa vastaamiseen ja edelleen tuloksiin. Mietin myös sitä, mikä on luonnollisin sijoittuminen itselleni. Mielestäni tutkimustilanne on erityinen tilanne, jossa tutkijalla kuuluu olla ohjat käsissä ja tutkittava on tietoinen tietynlaisesta valta-asemasta. Vaikka kuinka asiaa kaunistelisi, tutkimuksen tekijä on toisenlaisessa asemassa, toisenlaisessa roolissa haastateltavaan nähden ja hänellä on myös tietynlainen rooli ja

valta-asema. Kyse on mielestäni pikemminkin siitä, miten valta-asemaa käyttää eikä siitä, onko valta-asemaa vai ei.

3.4 Puhetapa

Haastattelutilanteessa henkilökemioilla on merkitystä. Toisaalta, haastattelu on suoritettava mahdollisimman kunniallisesti, vaikka henkilökemiat eivät yksinkertaisesti toimisikaan. Tutkijan on mietittävä ennen haastattelutilannetta, miten hän pyrkii vaikuttamaan haastattelutilanteen onnistumiseen. Mitä hän haluaa viestittää puhetavallaan? (emt., 30-33.)

Tutkijan ei kannata mennä haastattelutilanteessa suoraan asiaan. He erottelevat haastatteluprosessista esipuheen, jonka tarkoituksena on luoda vapaamuotoinen ilmapiiri ja luottamuksellisuus, sekä siirtää valta tutkijalta haastateltavalle. (emt., 31.)

Puhetavassa, kuten muissakin haastattelutilanteeseen vaikuttavissa seikoissa, kannattaa noudattaa normaaliuden periaatetta. Puhetapa tulee olla tutkijalle luonnollinen, koska esittäminen on läpinäkyvää ja herättää epäluottamusta. Toisaalta puhetapa tulee olla ymmärrettävää ja myös haastateltavalle sopivaa. Paljon puhutaan ymmärrettävästä kielestä, joka onkin yksi tärkeimpiä haastattelun onnistumisen edellytyksiä. (emt., 33.)

3.5 Kysymysten valmistelu

Usein kysymysrunko perustuu siihen, että käytetään luovaa ideointia. Tällöin vaarana on, että kysymyksistä tulee helposti vaillinaisia. Tällaisessa luovassa toiminnassa ei ole mitään vikaa, mutta vastaukset voivat jäädä vaillinaiseksi ja tulos perustua tutkijan omaan ennakkokäsitykseen aihealueesta. Myös loogisen analyysin tekeminen tutkimustuloksista voi olla hankalaa, jos kysymyksillä ei ole minkäänlaista teoreettista taustaa. Kysymysten teemat voikin etsiä esimerkiksi kirjallisuudesta tai aihealueen teorioista. Olennaista on joka tapauksessa saada vastaus siihen tutkimusongelmaan, joka

tutkimukselle on asetettu ja kysymysten tulee vastata tähän ongelmaan. Kysymyksiä valmisteltaessa kannattaakin käyttää niin luovuutta, kirjallisuutta, kuten aiempia tutkimuksia sekä teoriaa. (Eskola & Vastamäki 2007, 34.)

Teemahaastattelua käsitellessäni tulin siihen tulokseen, että kysymysten haastattelurungon luominen ja osallistujien informointi on syytä hoitaa huolella. Samoin tärkeänä havaintona huomasin, että toteutuksesta on syytä käydä vielä keskustelua opinnäytetyön tilaajan kanssa.

Haastattelun on tarkoitus olla keskustelutilanne. Tutkijalla on mukanaan kysymyspatteristo, mutta hän ei lue suoraan paperista kysymyksiä vaan pyrkii keskittymään vuorovaikutuksellisuuteen. Muistiinpanot kannattaa pitää mahdollisimman lyhyinä ja tehokkaina eikä kuluttaa koko haastattelu-aikaa pitkien tekstien kirjoittamiseen. Kysymykset kannattaa jaotella teemarungoksi ja varmistaa näin haastattelutilanteessa, että jokaisesta tarvittavasta teemasta tulee kysyttyä jotain. Teemarungon tehtävä on varmistaa, että kaikista teemoista tulee keskusteltua, jokaisen haastateltavan kanssa. Tärkeintä on, että tutkija pystyy soveltamaan kysymyksiään sopimaan kulloiseenkin tilanteeseen ja haastateltavalle. (emt., 35-36.)

3.6 Aineiston käyttö

Haastattelujen jälkeen on mahdollista, että tutkijalla ilmenee niin sanottua haastattelujen jälkeistä masennusta. Tutkija voi miettiä, onko materiaali riittävä ja saako siitä mitään irti. Tässä vaiheessa on luotettava siihen, että kyllä aineistosta jotain irtoaa. (Eskola & Vastamäki 2007, 41-42.)

Itse testasin teemahaastattelun jo opinnäytetyönsuunnitelmaa varten ja haastattelin Vaaterin projektipäällikköä. Mielestäni teemahaastattelu menetelmänä toimi minulla hyvin ja sain paljon materiaalia tulevaa työtäni varten. Olin siis varsin luottavainen, että aineistoa haastatteluista syntyy runsaasti.

Haastattelun jälkeen ensimmäinen vaihe on haastatteluiden litterointi eli puhtaaksikirjoittaminen. Tähän tulee varata paljon aikaa, koska laskennallisesti yhden haastattelutunnin purkamiseen katsotaan kuluvan yksi työpäivä. (Aaltola & Valli 2015,42.) Litteroinnin yhteydessä tai jälkeen, on viimeistään päätettävä käytettävät analyysimenetelmät. Tutkijan täytyy pohtia, kuinka systemaattisesti aineistoa haluaa lähestyä. Teemahaastatteluaineistoa analysoidaan usein joko tyypittelemällä tai teemoittelemalla. Tässä vaiheessa – viimeistään – mukaan liitetään myös teoria ja aiemmat tutkimukset. Tutkijan tulee käsitellä aineistoaan huolellisesti ja varmistaa hyvän tutkimustavan toteutuminen. (emt., 41-42.)

Haastattelutunteja työhöni kertyi yhteensä yli 10 tuntia ja litterointiin kului minulta työaikaa yli kaksi viikkoa.

3.7 Varautuminen haastatteluihin

Teemahaastatteluita tehdessä tutkijan tulee varautua erilaisiin tilanteisiin. Haastattelu on ihmisten vuorovaikutuksellinen tilanne ja näin ollen kyse on inhimillisestä toiminnasta. Inhimillisyyteen kuuluu, että mitä tahansa voi tapahtua. Luonnollisestikaan kaikkeen ei voi varautua, mutta tiettyjä asioita tutkijan tulee huomioida.

Haastatteluiden sopiminen on yksi tutkimuksen tärkeimpiä vaiheita. Tutkijan tulee ennakoida se, että osa pyydetyistä kieltäytyy haastattelusta ja jo sovitutkin haastattelut voivat peruuntua. Perusperiaate on, että puoliväkisin haastatteluita ei kannata sopia, koska sitoutumistaso ei silloin ole korkea. (emt., 39.)

Itselläni tämän työn haastatteluja sopiessani kävi niin, että Salon velkaneuvoja kieltäytyi haastattelusta. Onnekseni Itä-Uudenmaan velkaneuvoja Mona Isberg suostui haastateltavaksi ja näin sain korvattua työni kannalta oleellisen haastattelun.

Muita erityistilanteita voivat olla esimerkiksi se, jos haastateltava haluaa kysymykset etukäteen tai vastata sähköpostitse. Tutkijan tulee miettiä näihin etukäteen toimintamalli ja toimia samalla tavalla kaikkien kanssa. Tai mitä tehdä monelle tutkijalle tutussa

tilanteessa, jossa haastateltavan sanainen arkku aukeaa kunnolla vasta kyselyn päätyttyä tai jos hän alkaa selittää tai perua sanomisiaan. (emt., 40.)

Itse päädyin kehittämistyössäni siihen, että toimitan kyselyteemat sähköpostilla haastateltaville ennen teemahaastattelua. Näin he pystyivät valmistautumaan teemahaastatteluun mahdollisimman hyvin.

3.8 Teemahaastattelun ja tutkimusetiikan suhde

Kun tutkimusmenetelmäksi valitaan haastattelu, joutuu tutkija monien eettisten kysymysten äärelle. Suurin eettinen kysymys tuntuu liittyvän siihen, että tutkittava ei yleensä voi anonymisti vastata tutkimuksen kysymyksiin. Teemahaastattelussa tutkija ja tutkittava ovat keskenään vuorovaikutuksessa ja usein kasvokkain. Luonnollisesti tutkittavan anonymiteetti ja yksityisyys suojataan tutkimusmateriaalia käsitellessä ja tuloksia esitellessä, mutta itse tutkimustilanteessa tutkittava esiintyy yleensä itsenään, tunnistettavana henkilönä. Henkilötietolain mukaan suoria tunnistetietoja ovat nimen, osoitteen, henkilötunnuksen ja syntymäajan ohella myös ihmisen ääni ja kuva. Näin ollen audiovisuaaliset tallenteet ovat suoria tunnisteita ja aineistoa tulee käsitellä sen mukaisesti. (Kuula 2006, 81.)

Tutkimusetiikan kannalta oleellinen asia on myös se, että teemahaastatteluun osallistuminen on vapaaehtoista. Jo henkilötietolaki määrittää sen, että jokaisella on oikeus päättää itseään koskevien tietojen käsittelystä. Näin ollen se tarkoittaa tutkimuksen kannalta jokaisen oikeutta päättää osallistumisesta tutkimukseen. Tutkijoilla on taas tieteen vapaus, mutta senkään nimissä ei voi tehdä yksityisyydensuojaa, tai laajemmin ihmisoikeuksia, loukkaavia tekoja. (Kuula 2006, 86.)

On myös huomioitava, että vapaaehtoisuus päättää tutkimukseen osallistumisesta on voimassa koko tutkimuksen ajan; tutkittava voi perua osallistumisensa koska tahansa. Yhtä lailla myös tutkija voi tilanteen niin vaatiessa keskeyttää tutkittavan osallistuminen tutkimukseen. (emt., 86–87.)

Itse käsitän vapaaehtoisuuden myös siten, että tutkija ei käytä liiallisia painostuskeinoja haastateltavien saamiseksi tutkimukseen mukaan. Eettisyyden kannalta mielenkiintoinen tilanne on varsinkin sellainen, jossa tutkija ja tutkittava tuntevat toisensa. Onko tutkittavalla todellinen mahdollisuus kieltäytyä tutkimuksesta? Itse tunnen Vaaterin talousohjauksen johtajan Sari Ovaskaisen erittäin hyvin ja tämä minun piti huomioida haastattelussa. Olen useampaan otteeseen varmistanut, että hän haluaa osallistua tutkimukseen nimenomaan teemahaastattelun muodossa. Talousohjauksen johtaja Sari Ovaskainen auttoi minua selvittämällä yhteistyökumppaneiden halukkuutta osallistua tutkimukseen.

Tutkimusetiikka on pidettävä mielessä koko tutkimuksen ajan, aina alustavista suunnitteluprosesseista tutkimuksen jatkokäyttöön saakka. Tutkimuksen laatu on hyvin riippuvainen siitä, miten ja millaista tutkimusetiikkaa on noudatettu.

3.2 Laadullinen tutkimus

Kehittämistyöni on laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimus, jonka kautta pyritään ymmärtämään tutkimuskohdetta ja selittämään sitä. Laadullinen tutkimus vastaa kysymyksiin miksi, miten ja millainen. Laadullisen tutkimuksen yhteydessä puhutaan myös ilmiön ymmärtämisestä niin sanotun pehmeän tiedon pohjalta. Laadullisessa tutkimuksessa keskitytään yleensä pieneen määrään tapauksia, mutta niitä pyritään analysoimaan tarkasti. Tutkimuskohdetta edustaa usein harkinnanvaraisesti koottu näyte. (Heikkilä 2002, 16–17.)

Laadullisen tutkimuksen erityispiirteenä on se, ettei sen tarkoituksena ole löytää yhtä totuutta asiasta. (Vilkka 2005, 97–98.) Kyse on ikään kuin inhimillisten asioiden tutkimisesta ja niiden välisten merkitysten ymmärtämisestä. Ihmiset kuvaavat kokemuksia sekä käsityksiä, niiden perusteella luodaan johtolankoja sekä vihjeitä ja niiden avulla tehdään tulkintoja. Tulkintojen perusteella taas luodaan malleja, ohjeita ja kuvauksia tutkittavasta aiheesta. (emt., 98.)

3.3 Tutkimuksen aineistot ja niiden analysointi

Tutkimushaastatteluiden keräämisessä on aina omat haasteensa. Usein ne ovat kuitenkin ennakoitavissa ja ratkaistavissa. Aineistojen keräämisessä tutkija on aina tekemisissä sanojen ja niiden merkitysten kanssa. Teemat voi kuitenkin käsitellä joustavasti eri järjestyksessä kuin itse haastattelussa. On tiedostettava, että sanat sisältävät tulkinnallisen riskin ja haastattelun aikana voi aina tarkastaa, mitä haastateltava lauseella tarkoitti. On tiedostettava, että laadullisen tutkimusmenetelmän ja siihen liittyvän aineiston keräämisen tarkoituksena ennen kaikkea sisällöllinen laajuus kuin aineiston määrä kappaleena. (Vilka 2007, 12.)

Tärkeää on näin valmistautua huolellisesti siihen mitä haluaa saada selville, jotta vähistä haastatteluista saa kasaan tarvittavan kattavasti tietoa. Itselläni materiaalia kertyi runsaasti ja litterointiin meni paljon aikaa. Aineiston käsittely ja runsaus teki analyysivaiheen aloittamisen haastavaksi ja tuskaiseksi.

Monesti tutkija viettää viikkoja, usein kuukausia, yrittäessään saada järjestystä ilmiöihin, etsiessään merkityksiä ja yrittäessään tulkita oikein haastateltavien vastauksia. (Hirsjärvi & Hurme 2004, 135.)

Itselläni on aiemmasta AMK-tasoisesta opinnäytetyöstä varsin hyvä kokemus litteroinnista. Usein litterointi koetaan hirvittävän raskaaksi vaiheeksi, mutta minulle se ei sitä ole. Litteroin aineiston osittain ja osaan karsia niin sanotusti turhat osat pois. Samalla hahmotin jo esiin nostettavia asioita varsinaiseen kehittämistyöhön ja etsin jo litteroidessa yhtymäkohtia haastateltavien lauseille. Purin haastattelut mahdollisimman pian keruuvaiheen jälkeen ja näin varmistin, että haastattelun oli tarpeeksi hyvin muistissani ja pystyin tarkastamaan tietoa muistiinpanoistani.

Aineiston käsittelyyn ja analyysiin on ryhdyttävä mahdollisimman pian keruuvaiheen jälkeen. Aineisto on tällöin vielä tuore ja inspiroi tutkijaa. Jos käy ilmi, että tietoja on

joiltakin osin vielä täydennettävä tai selvennettävä, tämä on helpoimmin tehtävissä heti haastattelujen jälkeen. (emt., 135.)

3.4 Tutkimusmenetelmän soveltuvuusarviointi

Tätä työtä tehdessäni mietin, onko teemahaastattelu riittävä opinnäytetyössäni vai pitäisikö ottaa työhöni mukaan jokin muunkin menetelmä. Teemahaastattelu tuli tutuksi jo aiemmassa AMK-opinnäytetyössäni ja näin tunsin toteutustavan ja sen haasteet. Osittain hyödynnän työssäni aiempaa AMK-opinnäytetyötä ja sen kokemuksia ja esiintulleita kehittämisajatuksia. Työni on suora jatko AMK-opinnäytetyöhön ja tämän vuoksi teemahaastattelun valinta tuntuu helpolta ja turvalliselta tavalta toteuttaa opinnäytetyö.

Teemahaastattelujen puoltavia tekijöitä ovat toimijoiden ja velkaongelmaisten kanssa työtä tekevien tuore näkökulma asiaan. Aihe on erittäin ajankohtainen ja se koskettaa todella isoa joukkoa suomalaisia. Menetelmänä teemahaastattelu sopii minun tyyliini, koska minun on helppo olla vuorovaikutuksessa muiden ihmisten kanssa. Tunnen tutkittavan asian hyvin, olen työskennellyt vuosia velka-talousongelmien parissa ja sosiaaliset tilanteet ovat minulle aiheeseen liittyen luontevia. Tarkkana pitää olla, että annan haastatteluissa ihmisille oman aikansa puhua, en keskeytä, lisää tai korjaa mitään informaatiota. Olen luonteeltani hyvin utelias, mutta osaan olla myös hienovarainen.

Talous- ja velkaongelmiin keskittyvä aihe on erittäin monitahoinen, joten sitä tutkittaessa ja sitä kehitettäessä on todennäköistä, että vuorovaikutuksellisella, keskusteltuun perustuvalla toiminnalla on parhaimmat mahdollisuudet saada esiin kehittämistarve.

Itsestäni teemahaastattelu tuntui vapaammalta keskustelulta ja jossain määrin hyvin turvalliselta vaihtoehdolta aiheeseen nähden. Teemahaastattelu oletettavasti toimii hyvin talous- ja velka-asioitten kanssa työskenteleville tai ongelmasta kärsiville. Aihe koskettaa haastateltavaa. Haastattelussa on oiva tilaisuus kertoa oma mielipiteensä, nostaa esiin järjestelmän epäkohtia ja vaikuttaa kehittämiseen. Olen erittäin innostunut aiheesta ja minun täytyykin huomioida, että haastateltavien into voi olla eri luokkaa.

Opinnäytteeni on laadullinen tutkimus. Hyvin mielenkiintoinen kysymys onkin, miten määrällinen tutkimus olisi sopinut opinnäytteeseeni ja mitä vaikutuksia sillä olisi ollut tutkimustuloksiin. Tutustuessani määrälliseen tutkimukseen tuli itsestään selväksi, että Elämälaatu ry:n tilaamana laadullinen tutkimus on oikea valinta. Tulevassa tutkimuksessa rajoitetaan pieneen määrään tapauksia, mutta ne pyritään analysoimaan mahdollisimman tarkasti. Haastattelussa pyritään selvittämään kohderyhmän arvot, odotukset ja tarpeet. Näin Elämänlaatu ry:n Vaaterin perustoiminnassa voi tarvittaessa kehittää toimintamallia toimijoiden näkemykset ja toiveet huomioiden.

Määrällinen tutkimus eli tilastollinen tutkimus ei sovellu pienen yhdistyksen toiminnan kehittämiseen. Työssäni käytän kyllä lähdeaineistona paljon määrälliseen tutkimukseen pohjautuvia tutkimuksia. Taustatutkimuksessa käyn läpi paljon tilastoja ja sekä useita muita velkaongelmiin liittyviä määrällisiä tutkimuksia. Näin saan kattavan käsityksen myös tutkimusalaan liittyvästä määrällisestä tutkimuksesta.

3.5 Tutkimuseettiset kysymykset opinnäytteessäni

Opinnäytetyötä suunnitellessani pohdin paljon sitä, miten pystyn huomioimaan kaikki tulevat ehdotukset ja ideat velkaongelmienhoidon kehittämisessä ainakin sillä tasolla, että ne käsitellään. Ideoita on kertynyt paljon, mutta useat niistä eivät ole ainakaan lyhyemmällä aikajänteellä mahdollista saavuttaa, vaan vaatisivat lakimuutoksia. Keskitynkö työssäni asioihin, joita voi muuttaa nykyainsäädännöllä vai otanko esiin esimerkiksi ongelmakohtien ratkaisut laajemmin. Minulla on henkilökohtaisesti vahvat mielipiteet nykyisestä lainsäädännöstä ja pelkona on, että en hyväksy kaikkia ehdotettuja keinoja. Yritänkö kenties saada ne omat käsitykseni muidenkin käsityksiksi tutkimusta tehdessä? Minun pitää olla tästä asiasta hyvin tarkka ja työstää sitä, etteivät omat käsitykseni ole välttämättä ne oikeat.

Toisaalta pohdin myös omaa rooliani ja historiaani Elämänlaatu ry:n toimijana. Olin pitkään itse hallituksessa ja olin aikanaan perustamassa yhdistystä. Pystynkö aidosti kriittiseen tarkasteluun tiettyjen tutkimuksen vaiheiden osalta? Jo aiemmin mainitsin, että minun on varmistettava haastateltavien aito ja todellinen vapaaehtoisuus

tutkimukseen osallistumisessa. Minun on tutkijana voitava olla varma, että he todella haluavat olla mukana tutkimuksessa tieteen ja kehitystyön kannalta. Tämä vaati avointa keskustelua asiasta.

Tärkeää oli myös informoida haastateltavia ja muistuttaa siitä, että tutkimukseen osallistuvilla on kaikessa sen vaiheessa oikeus olla tietoinen missä mennään, millaisia si-donnaisuuksia tutkimuksella on, mihin tutkimusta ja kerättyä tietoa käytetään, miten kerättyä tietoa säilytetään jne. Tutkimuksellinen luottamus on tärkeää. On tärkeää, että huomioin omien ennakkokäsitysteni vaikutuksen tutkimuksen teossa, haastattelujen toteutuksessa, tutkimustulosten analysoimisessa ja koulutuskokonaisuutta suunnitellessa. Minun täytyi huomioida, että annan tilaa muiden ideoille ja ehdotuksille. Tarkoitukseni on saada nimenomaan toimijoiden kokemus ja ääni kuulumaan. Luottamus pitää sisällään myös vaitiolovelvollisuuden, yksityisyydensuojan ja muut vastaavat lait ja moraaliset säännöt.

Tavoitteenani oli myös kiinnittää huomioita yleiseen huolellisuuteen ja tarkkuuteen tutkimustyössä. Käytännössä se tarkoitti, niin eettisten tutkimusmenetelmien käyttämistä kuin yksityiskohtaista raportointia. Myös eettinen veloitteeni oli pyrkiä tuottamaan uutta, laadukasta tietoa ja toteuttaa työ kaikin puolin laadukkaasti.

3.6 Tutkimuksen toteutus

Kehittämistyöni keskeisin teemahaastattelu on Vaaterin talousohjauksen johtajan Sari Ovaskaisen haastattelu. Ovaskaisen haastattelumateriaalia on runsaasti ja tapasimme teemahaastattelujen merkeissä viisi kertaa vuoden 2017-2018 aikana. Ovaskaisella on erittäin pitkä kokemus työskentelystä vaikeassa elämäntilanteessa olevien henkilöiden velka-asioihin liittyen. Ovaskainen on toiminut ennen Vaateria muun muassa kunnallisena velkaneuvojana ja Takuusäätiön asiantuntijana. Ovaskaisella on paljon hiljaista tietoa, jota ei ole kunnolla saatu dokumentoitua. Osaltaan haastattelujen tavoitteena on tuoda tätä hiljaista tietoa paremmin kuuluviin.

Teemahaastatteluun osallistui myös Salon seurakunnan johtava diakoni Anne Sippola. Salon seurakunnan diakoniatyö on yksi oleellisimmista yhteistyökumppaneista Vaaterin kanssa. Salon seurakunnan diakonit kohtaavat työssään paljon vaikeassa elämäntilanteessa olevia ihmisiä. Velkaongelmaisten ihmisten auttamisessa he hyödyntävät Vaaterin osaamista runsaasti ja Sippolalla on paljon ajatuksia toimivasta yhteistyöstä. Haastattelu toteutettiin Salon seurakunnan diakoniatyön tiloissa Sippolan työhuoneessa. Haastattelua varten vaihdoimme sähköpostitse ajatuksia käsiteltävistä teemoista sekä haastattelun jälkeen syvensimme aihetta yhteisellä lounaalla, johon osallistui myös Vaaterin talousohjauksen johtaja Sari Ovaskainen.

Virallisen velkaneuvontatahon haastattelu on oleellista kehittämistyön kannalta. Kutsuin haastateltavaksi myös Salon kaupungin velkaneuvojan, mutta harmikseni hän kieltäytyi haastattelusta. Onnekseni sain haastateltavaksi Porvoon ja Loviisan alueen velkaneuvojan Mona Isbergin. Isberg soveltui erinomaisesti haastateltavaksi, koska hän tuntee Vaaterin erittäin hyvin ja on lähtenyt toteuttamaan omassa toiminnassaan tiivistä yhteistyötä muiden toimijoiden kanssa. Itä-Uudenmaan velkaneuvonta on myös tiivis yhteistyökumppani Vaaterin kanssa myöhemmin kuvattavalla tavalla. Isberg on aiemmin tehnyt talous- ja velkaohjausta vaikeassa elämäntilanteessa oleville henkilöille, pitkäaikaistyöttömille ja päihde- ja mielenterveyskuntoutujille. Koulutukseltaan hän on toimintaterapeutti. Haastattelu toteutettiin Isberg työpaikalla Arjessa Oy:n Hiekkaharjun toimipisteessä.

Takuusäätiön asiantuntijoiden saaminen haastatteluun oli oleellisen tärkeää, sillä Takuusäätiö on tärkeässä roolissa, kun talous- ja velkaongelmista keskustellaan. Mikäli julkisuudessa käytyyn keskusteluun halutaan ammattilaisten lausuntoa, niin aika usein se halutaan juuri Takuusäätiöstä. Otin yhteyttä sähköpostilla Takuusäätiöön ja ilokseni sain vastauksen, että he suostuvat haastateltavaksi. Haastattelu sovittiin toteutettavaksi Takuusäätiössä ja se toteutettaisiin haastateltavien toiveesta parihaastatteluna. Haastatteluun osallistui viestintäpäällikkö Minna Mattila ja aluekoordinaattori Hanna Pieviläinen. Vaihdoimme muutaman sähköpostin haastattelusta ja toimitin heille käsiteltävät teemat ja tutkimussuunnitelman tutustuttavaksi hyvissä ajoin ennen haastattelua. Erityisen hienoa oli, että haastateltavat varasivat minulle runsaasti aikaansa eli 12-

15.30 välisen ajan ja näin se varmistaisi, että ehdimme käsitellä huolellisesti kaikki tutkimuksen kannalta oleelliset teemat. Sovimme sähköpostitse, että toimitan tutkimussuunnitelmani heille tutustuttavaksi ja kirjoitin tulevassa haastattelussa esiin tulevat teemat, jotta he voivat paremmin valmistautua ja syventyä aiheeseeni. Näin pystyimme paremmin keskittymään asiakkaiden monimuotoisessa talous- ja velkaongelmissa henkilöihin, jotka ovat

1. kunnallisen velkaneuvonnan ulkopuolelle jäävät henkilöt,
2. työttömät, joiden pääasiallisena työllistymisen esteenä on hoitamaton talous- ja velkaongelma sekä
3. henkilöt, joilla vaikea päästä lainoituksen tai velkajärjestelyn piiriin.

Kerroin etukäteen, että haastattelu nauhoitetaan ja korostin, että se tulee vain minun käyttööni ja toimii muistiinpanojen tukena. Sovimme myös, että litterointi tapahtuu selektiivisesti ja haastateltavat saavat litteroidun haastattelun tarkastettavaksi ennen materiaalin käyttämistä työssäni.

Takuusäätiön teemahaastattelussa esiin nostettiin Vaaterin kohderyhmään liittyviä teemoja. Haastattelu oli muita teemahaastatteluja strukturoidumpi, sillä halusin, että parihaastattelussa keskitytään erityisesti Vaaterin kohderyhmän asiakkaiden erityispiirteisiin. Takuusäätiöllä on niin paljon tärkeää tietoa velkojen hoitamisesta, että tarkempi kysymysten asettelu oli oleellista. Teemoja tarkennettiin ennen varsinaisen haastattelun aloittamista ja näin pääsimme varsinaisessa haastattelussa suoraan kohderyhmää koskettavaan keskusteluun.

Tärkeimmät käsiteltävät teemat Takuusäätiön asiantuntijoiden kanssa olivat seuraavat:

- Mikä on toimijoiden välisen yhteistyön merkitys talous- ja velkaohjauksessa?
- Miten kolmannen sektorin osallistumista ja yhteistyötä julkisen sektorin kanssa voisi edelleen vahvistaa talous- ja velka-asioiden hoidossa?
- Miten auttaa parhaiten kunnallisen velkaneuvonnan ulkopuolelle jäävää velkaantunutta?

- Velat työllistymisen esteenä. Mitä pitäisi muuttua, jotta velkaantuneelle työllistyminen olisi kannattavampaa?
- Muutokset kunnallisessa velkaneuvonnassa siirtyminen oikeusaputoimiston alle (mahdollisuudet ja uhat)?
- Vertaistyyön ja matalankynnysten palveluiden merkitys talous- ja velkaneuvonnassa?
- Miten lisätä kolmannen sektorin talous- ja velkaneuvonnan osaamista esimerkiksi työttömien kanssa toimivien tahojen kanssa?
- Mitä uusia ajatuksia Takuusäätiöllä on vaikeassa elämäntilanteessa olevien henkilöiden auttamiseksi?

4 VAATERIN TOIMINTAMALLI

4.1 Vaaterin toimintamallin kuvaus

Vaaterin kuvaukseni ja mallin tuotteistaminen perustuu pitkälti talousohjauksen johtaja Sari Ovaskaisen kanssa tehtyihin teemahaastatteluihin, mutta myös omaan kokemukseeni vaikeassa elämäntilanteessa olevien henkilöiden kanssa työskentelystä. Kuvaan lähinnä Elämänlaatu ry:n Vaaterin Salossa tehtävää yhteistyötä, mutta toiminta on saman tyyppistä myös Vantaan ja Keski-Uudenmaan palveluissa.

Toimintamallin prosessikuvaus on kuvattu keskeisiltä osilta liitteessä 1 Vaaterin prosessikuvaukseen. Vasemmassa sarakkeessa on prosessin toimijat. Vaakarivillä on kuvattu ne toiminnot tai tehtävät, joihin vasemmalla nimetty toimija osallistuu. Tarkempi Vaaterin toiminta- ja sidosryhmäanalyysi on kuvattu liitteessä 2. Analyysissä kuvataan toimijoiden vaikutukset muihin toimijoihin ja samalla on arvioitu tarvittavan osaamisen tasoa sekä lisäarvoa muille osapuolille.

4.2 Vertaistyö keskiössä

Velkojen hoitaminen vaatii ihmisen motivointia ja tsemppaamista. Motivoinnissa voi hyödyntää mainiosti vertaistyöntekijöitä, jotka ovat itse olleet vastaavassa tilanteessa. Asiantuntijat pystyvät järjestelemään velat teoreettisella tavalla, mutta vertaistyöntekijä voi paremmin samaistua asiakkaan tilanteeseen ja näin olla avuksi niissä selviytymiskeinoissa, mitä ammattilainen ei tule miettineeksi. Toki vertaistyöntekijän käytössä pitää olla hienovarainen, sillä on muistettava, että Suomessa köyhyys on hävettävä ja nöyryyttävä asia. (Ovaskainen 2018.)

Salon velkaneuvonnan kanssa tehtävä yhteistyö vaatisi tiivistymistä erityisesti vertaistyön osalta. Toiminta voisi olla enemmän kaksisuuntaista ja velkaneuvonta voisi ohjata oikean kohderyhmän asiakkaita enemmän Vaaterin asiakkaaksi. Velkaneuvoja voisi hyödyntää Vaaterin henkilöstöä ja vertaisia muun muassa saldotodistuksien ja velkalistalta puuttuvien velkojen osalta. Vaaterin kehittämishaaste onkin vertaisosaajien osaamisen hyödyntäminen sekä jatkuva kouluttaminen. Vertaisten tietojen päivittäminen on erittäin tärkeää, koska velka-asioiden ratkaisumahdollisuudet muuttuvat koko ajan. Ryhmätoiminnan jälkeinen tuki vertaisille on myös Vaaterin kehittämisen kohteena. Vertaisten on erittäin hankala toimia ilman jatkuvaa koulutusta, sillä laki muuttuu lähes joka vuosi. Vaateri-ryhmän aikana koulutusta vertaisille on voitu järjestää hyvin. Mitä käy vertaisten kouluttamiselle, kun Vaateri-ryhmä päättyy? Tämä huolestuttaa asiantuntijoita. Vaaterin kysyntä on ollut todella suurta ja valitettavasti palvelua ei ole voitu tarjota kaikille suuren kysynnän vuoksi. Vertaistoimijoiden lisääminen ja jatkuva kouluttaminen mahdollistaisi suuremman asiakasmäärän tavoittamisen. Toiminnan jatkuminen esimerkiksi useammalla paikkakunnalla ja pysyvämmällä rahoituksella antaisi mahdollisuuden kehittää toimintaa vielä enemmän. Nyt oleellista on saattaa tietoon se asia, että velka-asioille on oikeasti mahdollisuus tehdä jotain vaikeastakin tilanteesta huolimatta. (Ovaskainen 2018.)

4.3 Kokemuksia Vaaterista

4.3.1 Yhteistyö toimijoiden välillä keskeistä

Vaaterissa tehdään tiivistä yhteistyötä monen asiakkaan elämäntilanteessa mukana olevan toimijan kanssa. Tärkeimpinä työllisyyspalvelut, kunnan aikuissosiaalityö, sekä yhteistyökumppaneina seurakunta ja velkaneuvonta. Sari Ovaskaisen mukaan erityisesti seurakunnan kanssa tehtävä yhteistyö on monitasoista. Seurakunnan avustus-toiminta näyttelee suurta roolia Vaaterin kanssa tehtävässä yhteistyössä. Myös henki-sen hyvinvoinnin tuki on oleellista. Henkistä hyvinvointia edesautetaan asiakkaan avoi-men ja luottamuksellisen keskustelutuen avulla. (Ovaskainen 2018.)

Osaaminen perustuu Raija Nurmisen mukaan tulevaisuudessa yhä enemmän yhtei-seen tietämiseen, näyttöön perustuvaan tietoon sekä asiantuntijoiden kokemustietoon, hiljaiseen tietoon. (Nurminen 2008, 173.)

Toiminta käynnistyi Vaateri-projektilla 2015. Nykyisin Vaateri on saanut pysyvemmän rahoituksen ja voimme puhua Vaaterin ryhmämuotoisesta talousohjauksesta. Aluksi tärkeimpänä yhteistyötahona voidaan mainita Kriisikeskus Etappi. Projektin aikana Sa-lon kaupunki toteutti kunnallista velkaneuvontaa ostopalveluina Kriisikeskus Etapilta. Kriisikeskus toimi Salon mielenterveysseuran alaisuudessa. Velkaneuvonnan toimin-not on siirretty oikeusaputoimiston vastuulle vuoden 2019 alusta, mutta teemahaastat-teluiden aikana velkaneuvonta oli kriisikeskuksen organisoimaa. Kriisikeskus Etapin toimintaa valvoi aluehallintoviranomainen.

Yhteistyötä asiakkaan talous- ja velkatilanteen edistämiseksi tehdään myös monen muun järjestön kanssa tehtävällä yhteistyöllä. Esimerkiksi mielenterveyskuntoutujille tarkoitettu paikka Salmi ry on tiiviissä yhteistyössä. Yhteiskumppanuudessa oleellista on, että asiakasohjaus toimii kaksi suuntaisesti ja toisiaan palvellen. Talousongelmista kärsiviä henkilöitä ohjataan muiden toimijoiden asiakkuuteen. Vaaterin asiakkaita oh-jautuu yhteistyökumppaneiden toimesta. Asiakkuuden aikana Vaateri pyrkii olemaan toimijoita yhdistävä taho. (Ovaskainen 2018.)

Vaaterin toimintamallissa asiakasta on aina tukemassa sekä talousohjauksen ammatilainen että vertaistyöntekijä. Yhteistyötahoilta taas saadaan arvokasta tukea ihmisten eri elämänhallinnan kannalta tärkeisiin seikkoihin. Oma tehtävänä on myös kehittää toimijoiden yhteistyötä Vaateriin liittymättömissä asioissa. Muun muassa seurakunta on lähettänyt asiakkaan kunnalliseen velkaneuvontaan, mutta kunnallisen toimijan resurssit eivät riitä palvelemaan moniongelmaista asiakasta. Tässä tilanteessa toimijat voivat ohjata asiakkaan Vaaterin, jonka päätarkoitus on tukea vaikeassa elämäntilanteessa olevia henkilöitä. Vaateri pyrkii saattamaan elämänhallinnan prosessin tilanteeseen, jossa kunnallisen toimijan on mahdollista toimia resurssiensa puolesta. Eli usein asiakkaat tarvitsevat lisätukea elämänhallintaansa ennen kuin varsinainen velkaneuvonta tulee ajankohtaiseksi ja mahdolliseksi. (emh.)

4.3.2 Toimivasta yhteistyöstä

Ylivelkaantuneet tarvitsevat usein monia palveluita ja palvelusta toiseen siirtymisen tulee olla sujuvaa. Nykytilannetta voidaan parantaa kehittämällä toimintakäytäntöjä ja tiivistämällä yhteistyötä. Yhteistyötä tarvitaan niin viranomaisten kuin velkaantuneiden voimavarojen säästämiseksi. Toimijoiden välisen yhteistyön esteitä ovat eri hallinnonalojen erilaiset toimintakulttuurit, toisten toimijoiden työn heikko tuntemus sekä esimiehen ja organisaation puuttuva tuki yhteistyön kehittämiseen. (Peura-Kapanen ym. 2016, 10.)

Vaaterin näkökulmasta yhteistyö toimijoiden välillä on osoittautunut toimivaksi. Vaaterin käynnistyessä Salossa pidettiin alkupalaveri kunnallisen velkaneuvonnan kanssa. Palaverissa käytiin läpi toiminnan erilaisuutta ja aluksi velkaneuvonnalla oli epäily Vaaterin toimijoiden ammatillisesta osaamisesta. Yli vuoden kestäneen toiminnan jälkeen yhteistyö parani ja löytyi yhteinen toimintatapa. Vaateri tekee pohjatyötä ja kartoittaa asiakkaan kokonaisvaltaista elämäntilannetta ja velkatilanteen hoitamisen oikea-aikaisuutta. (Ovaskainen 2018.)

Kokonaisvaltaisessa velkaselvittelyssä otetaan esiin asiakkaan elämäntilanne niin laajasti kuin se Vaaterin henkilökunnan osaamisen kannalta on mahdollista. Selvitetään perhekoko, työllisyystilanne, koulutustausta, mahdollisuus ja kyky työllistyä, mikä on terveydentila ja onko terveydessä jotain sellaista asiaa mihin täytyisi puuttua. Haasteena voi olla mielenterveys- tai päihdeongelma tai fyysinen sairaus. Tilanne asiakkaalla voi olla sellainen, että tällä hetkellä saadaan väärää päivärahaa. Voi olla, että asiakkaan kuuluisi olla eläkkeellä sairasloman tai työttömyyspäivärahan sijaan. (emh.)

Vaaterin asiakkuuden aikana mietitään mikä on ihmisen arjen hallinnan kyky. Vaaterissa pyritään antamaan uusia eväitä elämänhallinnan ja viranomaisprosessien hoitamiseen. Asiakas ei välttämättä osaa käyttää esimerkiksi tietokonetta ja näin mietitään voiko Vaateri olla apuna viranomaishakemuksissa tai laskujen maksussa tietyn siirtymäajan. Palvelussa on ollut myös asiakkaita, joilta puuttuu usein itsestään selvänä pitämämme pankkitili. Asiakas ei välttämättä tiedä, että pankkitilin avaamista ei nykyään voi evätä. Pankkitunnusten puuttuminen on myös hyvin yleistä tai jos tunnukset ovat, niitä ei osata käyttää. (emh.)

Vaateri ohjaa asiakasta selkokielellä ja ohjeistaa miten rahaa käytetään. Vaaterissa selvitetään luottamuksellisesti, mihin asiakkaan raha aidosti kuluu. Meneekö se alkoholiin tai muihin päihteisiin, sukulaisten elättämiseen, pelaamiseen tai liian kalliisiin kulutustottumuksiin. Usein asiakas saattaa pitää esimerkiksi autoa välttämättömänä, mutta sosiaalityö ei hyväksy auton ylläpitokustannuksia, vaikka auto onkin ainoa keino hänelle päästä esimerkiksi kauppaan tai lääkäriin. Toisin sanoen Vaaterissa pyritään kartoittamaan kaikki mahdollinen, mitä arkeen liittyy. Säännöllisten ja riittävän useiden tapaamisten avulla päästää riittävän syvälle asiakkaan tilanteessa, jolloin voidaan katsoa yksityiskohtaisemmin myös velkojen tilannetta. Selvitetään velkatilanne ja mihin tulot riittävät. Mahdollistaako tulot mitään keinoa järjestellä velkoja. Tärkeää on tässä vaiheessa selvittää, onko asiakkaan kohdalla mahdollista saavuttaa muutos tilanteeseen ja kulutuskäyttäytymiseen. Toisilla velanhoitamismahdollisuudet selviävät nopeastikin, toiset taas joutuvat puntaroimaan tarkasti mihin voimavarat riittävät. Osa asiakkaista ei välttämättä osaa muodostaa mielipidettä siitä, mihin velanhoitokeinoihin ja muutokseen ovat valmiita. (emh.)

Kartoituksen jälkeen asiakkaan kanssa tehdään päätös mitä velanhoitamiskeinoa käytetään. Jos päädytään viralliseen velkajärjestelyyn, Vaaterin ammattilaiset ja vertaiset tekevät pohjatyön hakemukselle. Vaaterin toimijat keräävät asiakkaan kanssa yhdessä lain vaatimat hakemuksen liitteet sekä tuloihin ja menoihin vaikuttavat tiedot. Tiedot kerätään mahdollisimman tarkasti ja kerrotaan asiakkaalle, miltä hänen tilanteensa näyttää. Näillä materiaaleilla lähdetään yhdessä käymään virallisen velkaneuvontatahon luona. Vaaterissa pyritään aina mukaan ensimmäiselle tapaamiselle, mutta asiakkaan näin toivoessa pyritään osallistumaan kaikkiin velkaneuvojan tapaamisiin. Usein asiakas pärjää kuitenkin itsenäisesti jo tässä vaiheessa. (emh.)

4.4 Vaaterin yhteistyön alkuvaiheet

Vaaterissa lähdettiin aktiivisesti ottamaan yhteyttä eri toimijoihin ja tiedottamaan, että uusi palvelu on tullut alueelle. Tarkoitus oli päästä kertomaan mikä on Vaateri ja mihin sen työ liittyy. Samassa tapaamispyynnössä esitettiin toive, että pääsisimme tutustumaan mahdollisimman moneen yksikön työntekijään samalla eikä pelkästään yksikön johtajaan. Samalla esitimme, että he voisivat kertoa meille, mitä he tekevät. Jo ennen tapaamista viestitettiin visiomme siitä mitä toimiva yhteistyö voisi olla. Syntyneitä yhteistyökontaktia on pidetty yllä säännöllisin tapaamisin tai olemaan yksilötasolla yhteydessä avainhenkilöihin. (Ovaskainen 2018.)

Vaaterissa on pyritty järjestämään eri toimijoiden asiakasryhmille informaatiotilaisuuksia palvelustamme. Informaatiotilaisuuksien kautta olemme tavoittaneet kohderyhmämme asiakkaita, jotka ovat kokeneet, että voimme olla hyödyksi heidän velkatilanteensa selvittelyssä. Vaateri taas hyödyntää ja kunnioittaa lähettävän tahon ammattitaitoa heidän osaamisalueensa suhteen. Iloitaan aidosti, että yhteistyötahon erityisosaamiseen liittyviin asioihin ei tarvitse Vaaterissa puuttua. Vaaterissa luotetaan, että asiakas saa jo hyvää palvelua yhteistyökumppaneitten toimesta niissä asioissa, mitkä ovat heidän erityisosaamistaan. Toiminnassa varmistetaan jo hyvissä ajoin asiakkaalta, että tieto voi toimijoiden välillämme kulkea mahdollisimman avoimesti. Tämä

toimintatapa on tuottanut valtavan hyvää tulosta. Valtaosa asiakkaista on ohjautunut yhteistyökumppanin tai yleisten informaatiotilaisuuksien kautta Vaaterin palveluun. Tällä toimivalla yhteistyöllä asiakkaat ovat päässeet talous- ja velkaongelmatilanteissa eteenpäin. Asiakkailla on ollut useimmiten hyvä motivaatio lähteä hoitamaan velka-asiaansa. (emh.)

Vaaterin yhteistyökumppaneilta saatu palaute on ollut positiivista. Vaaterissa kuitenkin tiedostetaan, että aina on kehitettävää. Jatkuva oman työn arviointi ja kehittäminen ovat oleellisen tärkeitä Vaaterin työssä. Sari Ovaskainen mainitsee toteutetussa teemahaastattelussa, että moni asiakas ja työntekijä ovat olleet huojentuneita, kun heidän työnsä on helpottunut. On koettu, että asiakkaat eivät joudu heidän tapaamisissaan palamaan johonkin sellaiseen asiaan, mikä on Vaaterin kautta saatu kuntoon. Vastavasti Vaaterin ei tarvitse huolehtia sellaisista asioista, jotka tiedämme hoituvan yhteistyökumppanin kautta. Näin voimme paremmin varmistua siitä, että asiakkaan voimavarat riittävät ja hänen tiedollinen tasonsa on sellainen, että hän pystyy tekemään itsenäisen ja oman päätöksen. (emh.)

Verkostoitumisen olennainen tavoite on, että Vaaterin avulla saadaan jaettua kaikki mahdolliset tahot huomioiden asiakkaalle tietoa, että hän voi tehdä itselleen parhaan mahdollisen päätöksen. Jos asiakkaalla ei ole tarvittavia tietoja, mitkä hänen taloudelliseen tilanteeseensa tai elämänhallinnan pulmiin vaikuttaa, on suuri riski, että hänen päätöksensä on virheellinen. Näin toiminta tai kuntoutuminen saattaa lähteä väärään suuntaan, jolloin esimerkiksi velkojen tai elämänhallinnan ongelmiin liittyvien asioiden hoitaminen ei ole edes mahdollista. (emh.)

Esimerkiksi Vaateriin on ohjautunut aikuissosiaalityön asiakas, jonka talousasiat ovat täysin pielessä. Periaatteessa hänellä voi olla, vaikka palkkatuloa, jolloin sosiaalitoimessa asia näyttää laskennallisesti, että hänen pitäisi saa asiaansa hoidetuksi, mutta ei vaan saa. Asiakas ottaa velkaa koko ajan vaan enemmän, eikä sosiaalityö oikein pääse perille mikä asiassa oikein on pielessä. Vaaterilla on tässä vaiheessa asiakkaasta tieto, että toimeentulotukea on joko jo saatu tai tukea on maksettu harkinnalla. Tässä vaiheessa asiakas tulee luoksemme ja ryhdymme selvittämään tilannetta.

Tässä asiakasesimerkissä keskustelemme asiakkaan kanssa ja huolellisesti keskustellen selviää, että hänellä on vaikea erotilanne takana ja asiakkaan jaksaminen omien asioiden hoitamiseksi on aivan loppu. Voi myös olla tilanne, että asiakkaalla on takana puoli vuotta kestänyt työttömyysjakso 4 kk sitten, mutta tästä jaksosta tai erosta ei ole tullut mitään juttua aikuissosiaalitoimessa. Ongelmien vuoksi on voitu ottaa isompi määrä lainaa lyhyemmällä maksuajalla ja lainan maksuerät ovat kohtuuttoman suuret. Vaikka aikaisemmin asiakas onkin pärjännyt hyvin, saattaa uudet lainanhoitokulut olla nyt niin suuret, että asiakas ei selviydy velanmaksusta. Työttömyysjakson ajalta saattaa olla jotain muutakin laskurästejä, jotka painavat ja näin talousasiat ovat ajautuneet pysyvään epätasapainoon. (emh.)

Näissä tapauksissa taloutta on tarkasteltava sosiaalitoimessakin monimuotoisemmin ja selvitettävä vaikka Vaaterin avulla ne keinot, miten asiakas saa taloudellisen tilanteensa hallintaan. Pelkkä yhden kuukauden harkinnanvarainen tuki ei itsessään voi ratkaista edellä mainittua tilannetta, vaan velkojen järjestämiseksi on sovittava kohtuullisemmat kuukausierät ja motivoidaan asiakasta elämään normaalia pienemällä budjetilla. (emh.)

4.5 Velkaongelmista puhuminen on vaikeaa

Kaikki haastateltavat toivat esiin, että velkaongelmat tuottavat asiakkaille valtavan häpeän ja epäonnistumisen tunteen. Viranomaisille talousongelmista puhuminen on nöyryyttävää. Esimerkiksi kun asiakasta on ohjattu seurakunnan diakoniatyöhön, asiakas usein kysyy, että ei kai siellä ole muita? Häpeä siitä, että joutuu yleensäkin hakemaan apua, on valtavan suuri.

Kolmas sektori pystyy usein kohtaamaan ihmisen häpeän viranomaista paremmin. Kun asiakkaina on usein monimuotoisista syistä palveluun hakeneita, hän kohtaa auttamisesta aidosti kiinnostuneita asiantuntijoita ja empaattisempia vertaistyöntekijöitä tai muita toimintaan liittyviä henkilöitä. Usein on helpompi lähestyä kolmannen sektorin toimijaa viranomaistahoon verrattuna. Joka tapauksessa leimautumisen pelko on

tunnistettava ja muistettava asiakasta lähestyttäessä. Vaaterissa noudatetaan palveluohjauksellista työtapaa.

Palveluohjauksellisessa työtavassa oleellista on, että ohjaajalla on mahdollisuus tutustua asiakkaaseen ja hänen elämäntilanteeseensa useiden tapaamiskertojen kautta. Suhteen, kohtaamisen ja luottamuksen kautta edetään asiakkaan voimavarojen, tavoitteiden ja toiveiden selvittämiseen ja mahdollisten palveluiden etsimiseen näitä tavoitteita tukemaan. Varsinainen palveluohjaus tapahtuu asiakkaan, tai yhteisestä toimeksiannosta ja ohjaaja toimii riippumattomana järjestelmistä. Asiakkaana on vaikeassa elämäntilanteessa oleva henkilö, joka tarvitsee monien palvelujen yhteistoimintaa itsenäisen elämän vahvistamisessa. (Suomen palveluohjausyhdistys 2019.)

Vaaterissa korostetaan, että asiakasta ei saa väheksyä. Kolmannen sektorin on usein helpompi löytää ihmisiä, koska päästään paljon läheisemmäksi ihmisen kanssa ja pysytään näin helpommin rakentamaan luottamus asiakkaan kanssa. Viranomaistahon on hyvästä osaamisesta huolimatta haastavaa saada luottamuksellista suhdetta luotua ja taustalla voi olla seikka, että ei uskalleta kertoa kaikkea esimerkiksi tulojen muodostukseen liittyen. (Ovaskainen 2018.)

Eettisesti on merkittävää, että palveluohjauksessa annetaan tilaa ihmisen omalle äänelle eli hänen subjektiiviselle kertomukselleen oman elämänsä suunnittelussa, niin että yksilön oma toimijuus korostuu. Tämä mahdollistaa yksilön omien päämäärien asettamisen ja hänen kasvunsa jatkumisen. Palveluohjaajien erityisosaaminen ja ammattitaito antavat tukea ja turvaa sekä helpottavat kohtaamista palveluohjattavien ja verkostojen kanssa. (Suominen 2010, 1.)

Asiakkaat pitävät palveluohjaajan ammatillisuutta hyvin tärkeänä asiana. Palveluohjaajan ammatillisuus eroaa selvästi viranomaisten ja muiden palveluntuottajien edustamasta ammattitaidosta. Palveluohjaajan ammatillisuus yhdistyy asiakkaiden puheessa ainakin laaja-alaiseen tietoon, selkokieliisyyteen, vaitiolovelvollisuuteen, asiakkaan puolella olemiseen ja ihmistuntemukseen. Palveluohjaajan ammattitaidolla tunnutaan myös tarkoitettavan asiakkaan elämäntilanteen tuntemista, mutta sen lisäksi

myös sairauksien ja esimerkiksi päihdeongelman ja sen hoidon tuntemista. (emt., 16-17.)

Kolmannen sektorin - ja vapaaehtoistyöntoimijoilla ei ole samanlaista ilmoitusvelvollisuutta kuin viranomaistoimijalla. Tämän vuoksi viranomaisen ja kolmannen sektorin yhteistyö, asiakkaan- ja itsemääräämisoikeiden kunnioittaminen ja asiakkaan monimuotoisen tilanteen huomioiminen sieltä työntekijäroolista katsottuna on todella tärkeää. Asiakkaan tai toisen toimijan väheksyminen on huonoin tapa lähteä liikkeelle. On siis arvostettava ja kunnioitettava toisen toimijan erityisosaamista. Yksikään taho ei voi saada kaikkea kuntoon. Jos puhutaan vaikka vankilataustaisista, mielenterveys-taustaisista, päihteiden käyttäjistä tai peliriippuvaisista, niin mikään taho ei pärjää yksin. (Ovaskainen 2018.)

Mitä enemmän verkostossa on eri toimijoita, jotka tukevat asiakkaan elämänhallintaa ja mitä enemmän toimijat löytävät sitä asiakkaan omaa verkostoa sitä paremmin onnistumme. Yhdessä voimme löytää ne kanavat, miten tiedonsiirto hoituu parhaiten. Tiedonsiirtoa ei saa jättää asiakkaan vastuulle yksinään. Toimivalla ja hyvällä yhteistyöllä esimerkiksi kunnan sosiaalitoimi voi suunnata tukensa paremmin vastaamaan asiakasta eniten hyödyttäviin seikkoihin. Salossa yhteistyö aikuissosiaalityön kanssa toimii hyvin ja asiakkaat on usein ollut myös muiden toimijoiden palveluissa. Tieto on kulkenut hyvin. Suomessa on paljon kuntia, joiden sosiaalitoimi voisi enemmän avata omat ovensa muille toimijoille. Heidän pitäisi havaita nykyistä paremmin, että sosiaalitoimi yksin ei voi asiakkaan tilannetta useinkaan ratkaista. Niin kauan kuin ”me omitaan asiakas”, niin toimintatapa vie liian usein asiakasta kauemmaksi parhaasta ratkaisusta. Tämä huomio koskee ainakin talous- ja velkaongelmien hoitoa. Sosiaalitoimesta löytyy kyllä osaratkaisuja, mutta liian harvoin kokonaisvaltaisia ratkaisuja. Joskus voi olla, että asiakas tarvitsee sosiaalitoimesta nopean kertaluonteisen avun ja saa sen. Taloudellisen tuen antaminen on sinänsä hyvä, mutta sitten kun autetaan heikompiosaisia tai moniongelmaisia asiakkaita, niin heidän ongelmat järjestyvät valitettavasti hyvin harvoin sillä, että toimeentulotukea annetaan kertaluonteisesti tai auttamista huolellisemmin suunniteltuna. (emh.)

Sari Ovaskainen kertoi, että jos emme pääse käsittelemään rauhassa asiakkaan toimintatapojen muuttamista, emme myöskään pääse käsiksi perimmäiseen syyhyn, miksi asiakkaan tilanne on hankala. Toimijat ei saa sulkea silmiä, sillä varjolla, että tämä ei kuulu minun työhöni, vaan hänen on löydettävä yhteistyökumppani, joka voi auttaa hänen toimenkuvansa ulkopuolisissa asioissa. Yksin puurtamalla moniongelmaisen asiakkaan tilanne ei useinkaan parane. Kunnalliset toimijat voisivat lähteä enemmän miettimään ja rakentamaan tiiviimpää yhteistyötä muiden toimijoiden kanssa. (emh.)

Esimerkiksi kolmannen sektorin toimija ei varmasti astu heidän varpailleen, jos ja kun yhteistyötä hyödynnetään. Kyseessä on toisen tekemän työn suuremmasta kunnioittamisesta. Vaaterissa törmättiin aluksi siihen, että vaikka tarve palvelulle on ilmeinen, niin tietyt sidosryhmät katsoivat, että astutaanko heidän varpailleen, kun lähdemme hoitamaan asiakkaan asioita. Vaaterissa kerrotaan asiakkaalle muista palveluista kuin esimerkiksi neuvotaan mihin taloudellisiin tukiin asiakas on oikeutettu. Toisen toimijoiden vastuista kertomisessa pitää olla tarkkana tiedostaen ja kunnioittaen heidän toimintaansa. (emh.)

Kun esimerkiksi asiakkaalle suositellaan harkinnanvaraisen tuen hakemista sosiaalitoimesta, on edettävä heidän ehdoillaan asiassa. Vaaterissa tiedostetaan, että on eri asia ryhtyä päättämään asioista kuin kertomaan asiakkaan oikeuksista. Meidän on mentävä esimerkiksi sosiaalityöntekijää kunnioittavalla tavalla kysymään, olisiko asiakkaalla mahdollista saada tukea tähän asiaan, mistä on Vaaterissa keskusteltu. Ei saa mennä vaatimalla vaatimaan oikeuksiaan. Kolmannen sektorin toimijalla pitää olla vastuu siitä, millä tavalla asiakasta ohjataan hakemaan apua toiselta toimijalta. (emh.)

Vaaterin viestinnässä on oltava johdonmukainen ja osoitettava, että ei viedä toisten työtä, vaan tarvitsemme sen toisen tahon asiantuntijuuden asiakkaan tilanteen parantamiseksi. Tärkeää on myös se, että ei kyseenalaista toisen toimintaa tai toimintatapoja, vaan kunnioittaa toisen työtä ja toimintaa. On hyväksyttävä, että toimijat ovat tasavertaisia asiakkaan näkökulmasta katsottuna. Painoarvo voi olla toiminnalla erilainen, mutta se ei tarkoita, että kukaan olisi toistaan parempi. Kaikkia tarvitaan, usein

vain eri aikaan ja eri elämäntilanteissa. Tämä edellä mainittu toimintatapa on Vaaterin yhteistyön kulmakivi. Toisin sanoen ymmärrys mitä toinen tekee ja kunnioitus toisen tekemää työtä kohtaan. (emh.)

Vaaterin yhteistyössä oleellista on:

1. Monialaosaaminen ja yhteistyö kaupungin toimijoiden kanssa, muun muassa sosiaalitoimen- ja terveystalouden kanssa
2. Seurakuntayhteistyö, avustustoiminta ja henkisen hyvinvoinnin näkökulma
3. Kriisikeskus etappi, talous- ja velkaneuvonnan kanssa tehty yhteistyö
4. Muu järjestöyhteistyö, Salmi ry (mielenterveyskuntoutujien paikka, A-klinikka, Salon martat ry ja työttömien yhdistykset
5. Kaksisuuntaista yhteistyötä toimijoiden välillä. Vaateriin lähetetään asiakkaita ja Vaateri lähettää asiakkaita muiden toimijoiden palveluihin. Salmi ry:stä Vaateri saa tukea, miten kohdata mielenterveyskuntoutuja ja Salmi ry:n kuntoutujat saavat tukea talous- ja velkaongelmiin.
6. Eläryntoimijat ja vertaiset käytettävissä myös muiden toimijoiden tarpeeseen
7. Tavoitteena myös kehittää eri toimijoiden keskinäistä Vaaterin ulkopuolista yhteistyötä. Asiakas ohjautuu näin hänen elämäntilanteeseensa parhaiten soveltuvaan palveluun.

4.6 Pelkkä velkaneuvonta ei riitä

Vaikeassa elämäntilanteessa olevat henkilöt ei useinkaan hyödy kunnallisen tai virallisen velkaneuvonnan palveluista, koska kunnallinen velkaneuvonta keskittyy ratkaisukeskeiseen velkojen järjestelyyn muun muassa virallisiin velkajärjestelyihin ja Takuusäätiön rahoituksiin. Vaikeassa elämäntilanteessa olevien ihmisten kohdalla tämä ei ole useinkaan mahdollista. Velkaneuvojalla ei ole aikaa ja mahdollisuutta selvittää asiakkaan puolesta velkatilannetta ja vastuu jää liiaksi asiakkaalle. Palvelun esteenä on myös velkaneuvonnan resurssipula. Velkaneuvonnat joutuvat ymmärrettävistä

syistä priorisoimaan työtänsä voimakkaasti ja luonnollisesti keskittyvät niihin asiakkaisiin, jotka pystyvät itsenäisesti viemään prosessia eteenpäin. (Ovaskainen 2018.)

Itä-Uudenmaan velkaneuvoja Mona Isberg kertoi teemahaastattelussa, että velkaneuvonnan resurssit on rajalliset paljon tukea tarvitsevien ihmisten kanssa.

Henkilöt, jotka ei vaikean elämäntilanteen vuoksi pysty itsenäisesti hoitamaan esimerkiksi tarvittavia saldotodistuksia ja muita liitteitä, niin aika vähissä ne auttamiskeinot keinot ovat. Juuri liitteiden hankkiminen on se suurin ongelma, kun pitää tulostaa lukuisia määriä erilaisia todistuksia. Usein vaikeassa elämäntilanteessa olevalla henkilöllä ei ole oikein mahdollisuutta tai voimavaroja saada tarvittavia todistuksia kasaan ja näin mahdollinen aloitettu prosessi keskeytyy tai joudutaan aloittamaan alusta. (Isberg 2018.)

Mona Isberg kertoi, että asiakkaan on hankittava itsenäisesti suuri määrä erilaisia liitteitä ja todistuksia. Myös vaativan velkahistorian kirjoittaminen voi olla asiakkaalle ylivoimaisen hankalaa. Oman toimintakyvyn haasteet liitteiden hankkimisessa voi Isbergin mukaan johtaa asiakkuuden keskeytykseen.

Pitää olla tulostettuna vuokrasopimukset, maksukuitit vuokrista, sähkösovimukset, sähkölaskut, verotuspäätökset useammalta vuodelta. Velkahistoria pitää kirjoittaa itsenäisesti ja muun muassa nämä voi olla monelle ylivoimaisen vaikeata. On usein vaikeaa saada aikaiseksi velkahistoriaa kirjoittaessa mitään järkevää tekstiä. Lääkärinlausunnot sairauksista olisi hyvä olla ja tietysti todistukset mihin velkaa on. Autamme toki velkasaldojen tilaamisessa, mutta alustavaa tietoa pitäisi olla, mihin suuntaan velkaa on. Nämä liitteet ovat kuitenkin sellaisia, että jos joku jää tuomatta, niin prosessi seisoo, eikä asiat etene. Jossain kohtaa asiakas poistetaan listoilta, jos hän ei tapaamisen jälkeen itsenäisesti palaa asiaan tai ei saavu sovituille ajalle. (emh.)

Haastattelussa nousi esiin kysymys, että miksi vaikeassa elämäntilanteessa elävät ihmiset eivät hyödy talous- ja velkaneuvonnan palveluista riittävästi. Mona Isberg toi esiin ihmisten jaksamattomuutta hoitaa omatoimisesti tarvittavia liitteitä ja selvityksiä.

Monesti on niin, että vaikeassa elämäntilanteessa olevilla henkilöillä on masenusta ja muuta jaksamattomuutta hoitaa omia asioitaan, eikä tarvittavia tukipalveluita tai tukihenkilöitä ole elämässä. Näin he eivät välttämättä yksinkertaisesti muista tulla sovitulle ajalle ja näin hommat jäävät hoitamatta. Meillä ei ole resursseja lähteä kotikäynnille asiakasta tapaamaan, vaan prosessi vaatii, että asiakas itse tulee paikalle ja osallistuu tilanteen selvittelyyn ja heillä on tarvittavat paperit mukana. (emh.)

Haastattelussa keskusteltiin myös siitä, miten vaikeassa elämäntilanteessa olevat ihmiset tulisivat paremmin autetuksi velka-asioiden hoitamisessa. Isberg toi esiin, että näitä ihmisiä kohtaavien työntekijöiden pitäisi nykyistä enemmän pystyä auttamaan myös velka-asioiden hoitamisessa. Myös jalkautuvan työotteen lisääminen velka-asioiden hoitamisessa olisi hänen mukaan tärkeää. Jalkautuminen voisi tapahtua nykyistä enemmän esimerkiksi kolmannen sektorin työntekijöiden tai vertaisten toimesta.

Ensimmäisenä tulee mieleen muut työntekijät, jotka heitä tapaa esimerkiksi työvoimatoimistossa, sosiaalitoimissa tai jossain muualla, missä he asioivat. Olisi erittäin tärkeää, että näissä paikoissa olisi edes joku ihminen, joka osaisi tarttua myös velka-asioihin. Velka-asia voi olla erittäin iso ja painava ongelma, jota selvittämällä voi lähteä moni muukin ongelma korjaantumaan. Toki heidänkin resurssit voi olla rajalliset ja velkojen hoitoon liittyvään keskusteluun ei ole aikaa. Pitäisi olla lisää esimerkiksi kolmannen sektorin toimijoita, jotka voi lähteä tekemään velkoihin liittyvää auttamistyötä ihan kädestä pitäen. Se olisi todella tärkeää. (emh.)

Sari Ovaskainen toi esiin seikkoja, miksi kunnallinen velkaneuvonta ei useinkaan riitä moniongelmaiselle asiakkaalle. Usein moniongelmaisilla asiakkailla saattaa olla sellainen toiminnallinen este, että he eivät pysty toimittamaan tarvittavia velkatietoja kunnalliselle velkaneuvojalle, vaikka sinänsä hyötyisikin palvelusta. Velkaneuvojien työmäärä paisuu helposti mahdottomaksi ja velkaneuvojalle saattaa jäädä virheellinen kuva asiakkaan aidosta motivaatiosta. Kunnallisella velkaneuvonnalla ei useinkaan ole mahdollisuutta tarjota ihmiselle hänen tarvitsemaansa talousneuvontaa ja tai ohjeistusta velkojen hoitamiseksi. Velkaneuvojat huomaavat usein myös, että asiakkaalla on kasvanut lisävelkaantumisen riski tai vaikeita elämänhallinnan vaikeuksia, jolloin virallisen järjestelyn ajankohta ei ole vielä. Esimerkiksi ylivelkaantuneella voi olla tilanne, jossa hänellä on vanhoja velkoja, mutta hänelle tulee koko ajan uutta velkaa muun

muassa terveydenhoidon kustannuksista. Usein asiakas ei jaksaa tai osaa hakea toimeentulotukea näihin sairausmenoihin. Voi myös olla niin, että asiakas on hakenut edellä mainittuihin terveydenhoitomaihin tukea, mutta tuki on evätty. Näissä tapauksissa asiakkaan olisi kuulunut usein hakea harkinnanvaraista tai ennaltaehkäisevää tukea ja perustella omaa tilannettaan tavalla, johon hänen jaksaminen tai taidot eivät riitä. Näissä tapauksissa on usein turha lähteä hakemaan virallista velkajärjestelyä, koska velkaantuminen ei ole päättynyt. Näissä tapauksissa olisi äärettömän tärkeää tarttua velkaantumisen syyhyn ja saada esimerkiksi seurakunnan ja kaupungin sosiaaliryöön samanaikaista apua. Velkaneuvonnan resurssit ei riitä siihen, että toimijoiden yhteistyötä asiakkaan tilanteen parantamiseksi saataisiin kehitettyä siten, että asiakkaan lisävelkaantuminen saataisiin katkaistua. (Ovaskainen 2018.)

Kunnallinen velkaneuvonta keskittyy liian usein vain ratkaisukeskeiseen velkojen järjestelymiseen, jolloin keinoina on vain niin sanotut viralliset velanhoitokeinot. Virallisia velanhoitokeinoja on esimerkiksi velkajärjestely sopimukset, Takuusäätiön takaus tai velkajärjestely käräjäoikeuden kautta. Käräjäoikeuden velkajärjestely tai muu virallinen velanhoito keino ei ole läheskään kaikille asiakkaille mahdollista. Heillä voi olla moninaisia väliaikaisia esteitä tai toiminnallisia rajoitteita keinojen suhteen. (emh.)

Esimerkiksi asiakas ei syystä tai toisesta kykene hankkimaan itsenäisesti henkilökohtaisia velkatietojaan. Hyvin usein velkaneuvonnalla ei ole mahdollisuutta antaa riittävän suurta tukea velkasaldojen selvittämiseen ja näin asiakkuus ei ole sillä hetkellä mahdollinen. Näissä tapauksissa ihmisen voimavarat eivät riitä itsenäiseen toimintaan. Tällöin saattaa viralliselle velkaneuvontataholle tulla virheellinen luulo, että henkilö ei olisi motivoitunut velka-asioidensa hoitamiseen. (emh.)

Usein kunnallinen velkaneuvonta taho on pahoin ruuhkautunut ja näin he joutuvat priorisoimaan kenen velka-asiaa ylipäättään kannattaa lähteä hoitamaan. Tarvittavaan talousneuvontaan ja ohjaukseen ei useinkaan riitä tarpeeksi aikaa. Velkaneuvonta voi näin ajatella, että lisävelkaantumisen riski on joillakin asiakkailla liian suuri muun muassa tapauksissa, joissa ylivelkaantumisen syy tai syyt eivät ole vielä hallinnassa.

Tällaisia syitä voi olla päihde- tai mielenterveysongelmat tai jatkuvat pikalainat, joilla maksetaan entistä velkaa pois. (emh.)

Velanhoitokeinot ei edellä mainittujen ongelmien vuoksi ole mahdollista ilman toimivaa hoitotahoa. Kuten edellä mainittiin lisävelkaantumista saattaa tulla, jopa niin yksinkertaisesta syystä kuin terveydenhuollon menoista, koska asiakkaalla ei ole kykyä ja voimavaroja hakea yleistä toimeentulotukea. Tällöin hän tarvitsee sosiaaliohjausta lisävelkaantumisen ehkäisyyn enemmän kuin varsinaista velkaneuvontaa. Perustoimeentulotuki on myös usein evätty ja voimavarat tai osaaminen ei riitä hakemaan harkinnanvaraista tukea. (emh.)

Velkaneuvonnalla ei riitä aikaa useisiin tapaamisiin, joissa ihmistä voitaisiin ohjeistaa hakemaan hänelle kuuluvia tukimuotoja. Vaaterin asiakkaista lähes kaikilla on terveydenhuollon maksamattomia maksuja. Alkuvaikeuksien jälkeen kunnallisen tahon kanssa tehty yhteistyö on parantunut oleellisesti ja näin vaikeassa elämäntilanteessa olevat henkilöt on pystytty ohjaamaan Vaateriin. (emh.)

4.7 Vaaterin asiakaskunnan ongelmat ovat monimuotoisia

Vaaterin asiakaskunnalla lähes kaikilla on siis terveydenhoidon menoja velkoina. Usein taustalla on myös hoitamaton päihde- tai mielenterveys tai peliongelma, jolloin velkajärjestelyn ajoitus on väärä. Usein kunnallinen velkaneuvoja joutuu resurssipulan lisäksi miettimään, kuinka paljon hänellä on asiakkaan luvallakaan lähteä ottamaan yhteyttä eri hoitotahoihin. Voidaan myös törmätä siihen, että velkaneuvojalla ei ole tarvittavaa ammatillista osaamista lähteä hoitamaan asiakkaan elämänhallinnan ongelmia. Näissä tilanteissa velkaneuvojilla kuuluisi olla luotuna valmiita kontakteja ja tietoja mihin hoitotahoon tai palveluun kuuluisi olla yhteydessä. Velkaneuvojan on vaikea tietää, mikä olisi oikea marssijärjestys asioiden parantamiseksi. Pitääkö hoitaa ensin mielenterveys- vai päihdeongelma vai pitäisikö niitä hoitaa samaan aikaan mahdollisen peliongelman kanssa? Velkaneuvojalla kuuluisi olla tietoa missä ja kenen toimesta ongelmia kunnassa hoidetaan. Nämä ovat sellaisia asioita, jotka osaltaan vaikeuttavat asiakkaan tilanteen edistymistä. (Ovaskainen 2018.)

Vaaterin mallissa on kehitetty uudenlaista toimijoiden välistä yhteistyötä, saattaa heitä yhteisen pöydän ääreen ja sitä kautta saada ihmisen asiat hallintaan.

4.7.1 Yhteistyö Itä-Uudenmaan velkaneuvojan kanssa

Vaateri on etsinyt Salolaisille asiakkailleen toimivia palveluita myös Salon ulkopuolelta. Sari Ovaskainen avasi haastattelussa yhteistyötä Itä-Uudellamaalla velkaneuvontaa toteuttavan Arjessa Oy:n velkaneuvoja Mona Isbergin kanssa.

Velkaneuvonnan pitäisi tehdä sekä velkajärjestelyhakemus sekä maksuohjelma, mutta Salossa tehdään pelkkä hakemus. Salon velkaneuvonta toimi siten poikkeuksellisesti, että he toimivat vaan hakemuksen tekijänä. He eivät vastaanota mitään päätöstietoja. Näin he eivät tiedeet hyväksyttiinkö hakemus oikeudessa, vaan tässä kohtaa asiakkaalle jää vastuu. Tämä käytäntö on Vaaterin henkilökunnan mielestä ongelmallinen, sillä toimintaan on tullut useampi asiakas mukaan, joille on tehty velkajärjestelyhakemus ja he ovat saaneet vastinepyynnön, jossa velkoja tai tuomari on kyseenalaistanut hakemuksen. Kun vastinepyyntö on tullut asiakkaalle, asiakkaat eivät ole osanneet tehdä vastinetta, joten tilanne on jäänyt hoitamatta, sillä ohjeistuksesta poiketen Salon velkaneuvonta ei tehnyt pyydettyjä vastineita. Heitä on pyydetty näissä tapauksissa usein kääntymään oikeusaputoimistoon tai jopa yksityisen asianajotoimiston palveluihin. (Ovaskainen 2018.)

Edellä mainituissa tapauksissa, erityisesti vaikeassa elämäntilanteessa olevan henkilön on erittäin vaikeaa hoitaa asiaa eteenpäin itsenäisesti. Kun tieto ei mene velkaneuvojalle, ei hän välttämättä tule neuvoneeksi asiakasta ollenkaan oikeusaputoimiston palveluista. Vaaterin mahdollisuus auttaa näissä tapauksissa on rajallinen, koska vastineen laatijan tulee olla oikeusoppinut. Varsinais-Suomen käräjäoikeus on tehnyt linjauksen, että vastineen voi tehdä vain velkaneuvoja tai oikeustieteiden ammattilainen. Päädyttiin siihen, että Vaateri käyttää yhteistyökumppanina olevan Arjessa Oy:n velkaneuvonnan asemaa vastineitten tekemisessä. Arjessa Oy hoitaa Itä-Uudenmaan

alueen virallisen velkaneuvonnan ja näin auttavat tätä kautta myös salolaisia velkaantuneita. (emh.)

Salon oikeusaputoimiston käyttäminen on osoittautunut näissä tapauksissa hankalaksi, koska oikeusaputoimisto on pyytänyt sellaisia asioita selvitettäväksi, jota vastineessa ei ole edes pyydetty. Asiakkaat on kokeneet edellä mainituista ongelmista huolimatta Salon velkaneuvonnan kohtaamisen hyvin. Muutama asiakas on viestittänyt, että palvelu on parantunut, kun Vaaterin henkilökunta on ollut tapaamisissa mukana. Vaaterin henkilökunta on kyennyt yhtä poikkeusta lukuun ottamatta osallistumaan asiakkaan tueksi Salon velkaneuvontaan. Vaaterissa on huomattu, että jalkautuminen on oleellisessa osassa vaikeassa elämäntilanteessa olevien ihmisten kanssa toimimisessa. Kaikki ei asiakkaat ei tarvitse niin paljon räätälöityä tukea, mutta järjestelyyn liittyvä velkahistorian kirjoitus hakemuksen liitteeksi tehdään aina asiakkaan kanssa. Salon virallinen velkaneuvonta ei pidä velkahistorian kirjoittamista jostain syystä oleellisena. Vaaterin henkilökunta taas ajattelee, että asiakkaan velkaantumishistorian näkyväksi tekeminen on oleellisessa roolissa hakemuksessa, sillä vain sillä saadaan näkyväksi asiakkaan inhimillinen tarina velkojen syntymissyistä. Näin hakemus saa kasvot. (emh.)

Salon velkaneuvonnalla ei myöskään ole resursseja tehdä oleellisia suoria maksusopimuksia velkojien kanssa, vaan kaikki tehdään Vaaterin toimesta. Käytännössä velkajärjestelyhakemus on ainoa asia, mihin Vaaterin asiakkaiden kohdalla Salon velkaneuvontaa on käytetty. Asiakas pyritään osallistamaan velkojen hoitamiseen ja näin motivoitumaan raskaaseen velanhoitoprosessiin. Salon velkaneuvonta on tunnistanut Elaryn vahvuuden puuttua elämäntilanteen ja lisävelkaantumisen ongelmiin. (emh.)

4.8 Veloille voi tehdä jotakin

Usein asiantuntijatkin sortuvat ajatukseen, että vaikeassa elämäntilanteessa olevan ihmisen velka-asioille ei voida tehdä mitään, ennen kuin elämäntilanteen on parantunut tai lisävelkaantuminen on päättynyt. Vaaterissa asia on koettu eri tavalla.

Vaaterissa on huomattu, että asiakkaiden velkatilanne saadaan hoidettua vaikeasta elämäntilanteesta huolimatta. Aluksi kartoitetaan elämäntilanne ja kyky hoitaa raha-asioitaan ja sen jälkeen velka-asiat. Elämäntilanteen selvittämisen jälkeen Elary avustaa liitteiden hakemisessa ja jalkaudutaan tulevaan velkaneuvontakäyntiin. Tässä elämäntilanteen kartoituksessa on myös oleellista yhteistyö muiden toimijoiden kanssa. Salossa seurakunnan kanssa tehty yhteistyö on ollut merkittävässä roolissa. (Ovas-kainen 2018.)

4.8.1 Vaaterin yhteistyö Salon seurakunnan kanssa

Yhteistyö Salon seurakunnan sujuu hyvin ja he avustavat velkaproessin aikana muun muassa elintarvikekuluissa. Yhteistyö on ollut erittäin kaksisuuntaista. Seurakunta on tukenut asiakkaita ruoka-avustuksilla ja vaatehankintaongelmissa. Heidän kautta haetaan myös isompia avustuksia. Asiakas on saattanut jo hakea tukea, mutta seurakunta varmistaa Vaateri-yhteistyöllä, että myönnettävä summa menee oikea-aikaiseen kuuluun. Joskus asiakas priorisoi jonkun velanhoidon kannalta katsottuna toissijaisen velan tärkeämmäksi kuin esimerkiksi asumisen velan. Asiakkaalla tulee täytyä diakoniset perusteet ja näin avun saava asiakaskunta on rajatumpi. Yhteistyö on ollut erittäin hedelmällinen ja seurakunta on avustanut hakemaan rahoitusta myös muilta avustajajärjestöiltä muun muassa Sipilä-säätiöltä ja Tukikummi-säätiöltä. Seurakunta on lähes aina pystynyt auttamaan Vaaterin asiakkaita joko taloudellisesti tai henkisen tuen antajana. (Sippola 2018.)

Salon johtava diakoni toi esiin monimuotoisen yhteistyön etuja. He ovat pystyneet keskittymään muuhun auttamiseen, kun Vaateri on ottanut velka-asioiden hoitamisen itselleen.

Nimenomaan tässä yhteistyössä on arvokkainta se, että diakonialla on tällainen kokonaisvaltaisen auttamisen tavoite, hengellinen tuki ja muu diakoniatyö. Yhteistyö on ollut molemmin puolista. Vaateri on auttanut meitä talousongelmista kärsivien asiakkaiden kanssa ja me taas ollaan kyetty auttamaan Vaaterin asiakkaita esimerkiksi elämänkriisien käsittelyssä ja jaksamisen ongelmissa. Kun me

ollaan tuettu henkilön sosiaalisissa vaikeuksissa, yksinäisyydessä ja mielenterveysongelmissa, niin sitten ollaan saatu Vaaterin apua velka-asioissa. (emh.)

Anne Sippola toi esille myös diakonityön osaamisvajeen velka-asioiden hoitamisessa. Vaateri pystyy täydentämään näin diakonityötä osaamisellaan.

Jos meillä ei olisi Vaateria Salossa, niin henkilökunnasta suurimman osan olisi lähdeittävä hakemaan täydennyskoulutusta velka-asioiden hoitamiseksi. (emh.)

Valtioneuvoston selvityksessä on maininta seurakunnan roolista yhteistyössä ja maininta, että Kirkon diakoniatyö voi oleellisesti auttaa ylivelkaantumistilanteessa. Anne Sippola oli tyytyväinen, että selvityksessä oli nostettu esiin seurakunnan rooli ylivelkaantumistilanteen hoidossa. Hän otti esiin, että julkaisuissa olisi esiin nostettava enemmän kirkkoon kuulumisen tärkeyttä, sillä vain niin mahdollistuvat diakoniatyön resurssit myös tulevaisuudessa.

Onpa hienoa, että selvityksessä on maininta diakoniatyöstä. Sehän on meillä yksi kysymys koko ajan, että onko tämä rahanjakaminen meidän tärkein tehtävä. Alkaa tuntua siltä käytännön työssä. Meillä on kaksi vastaanottohuonetta, jossa tavataan asiakkaita 3 päivänä viikossa. Suurin osa niistä asiakkaista, joita tavataan, niin aiheet käsittelevät taloudellisia asioita. Diakoniatyön tarkoitus on auttaa niitä asiakkaita, jotka ei muuten tule autetuksi ja se, että raha-asiat ovat suurimassa osassa tapaamisista aiheena kertoo paljon. Se, että valtioneuvoston tutkimuksessa on maininta meistä, tuntuu tärkeältä. Toisaalta se tuntuu siltä, että yhteiskunta siirtää kirkolle asioiden hoitoa ja sitten on tosi kivuliasta lukea moittimista. Aina vaan useammat ja useammat toimijat sanovat vaikeassa tilanteessa olevalla ihmiselle, että ole yhteydessä diakoniatyöhön. Se on hienoa, mutta näiden tahojen pitäisi myös tuoda esiin tiedottamisessaan, että älä eroa kirkosta, jotta diakoniatyö mahdollistuu. Ihmiset sysään meille vastuuta, mutta eivät tarvittavissa määrin kannusta ihmisiä kuulumaan kirkkoon. (emh.)

5 ANALYYSI

5.1 Vaaterin tavoitettavuus ja luotettavuus

Vaateri pystyy huomioimaan ihmisten kokonaistilanteen velka-asioiden hoidossa. Talousasioiden puheeksi ottamisen mahdollisuus on tärkeää, kun työntekijä kohtaa vaikeassa elämäntilanteessa olevan asiakkaan. Kaikkea ei tarvitse tietää velanhoitoon liittyen. Oleellista on, että huomioi talous- ja velkaongelmat työskentelyssä. Työntekijällä on tärkeää olla ymmärrys siitä, mitkä kaikki asiat liittyvät talouteen. On tärkeää, että puhuu käsitteistä asiakkaan kanssa samalla kielellä. Ei saa olettaa, että asiakas ymmärtää alan termistön, vaan pitää huolehtia, että asiakas ymmärtää mistä puhutaan. Jo pelkästään sana velka voi tarkoittaa eri asiaa eri asiakkaiden mielestä. Toisille velka tarkoittaa, niitä maksuja, jotka on edenneet ulosottoon ja toisille niitä laskuja, mitkä ovat vaan maksamatta. Toiset voi pitää velkana esimerkiksi ”naapurin Kallelle” olevaa velkaa. (Ovaskainen 2018.)

Tietyt velkaan liittyvät asiat pitää purkaa tapaamisessa tarkasti auki, jotta varmistutaan, että puhutaan samaa kieltä. Pitää saavuttaa sellainen luottamus, että asiakas uskaltaa kertoa jopa taloudellisista väärinkäytöksistä, sillä ilman tätä arvokasta tietoa, voidaan talousohjauksessa mennä vielä enemmän väärään suuntaan. Meillä on lukematon määrä ihmisiä, jotka eivät saa oikeaa hoitoa, koska pelkäävät, että heidät leimataan johonkin tiettyyn ryhmään kuuluvaksi. (emh.)

On myös iso joukko ihmisiä, jotka elävät parisuhteessa, mutta eivät voi taloudellisista syistä olla virallisesti parisuhteessa. Talousohjaajalle tämä on erittäin oleellinen tieto, jotta velat voidaan järjestellä oikealla tavalla. Pariskunnat ei näissä tapauksissa voi paljastaa parisuhteen oikeaa tilannetta, koska he menettävät heille välttämättömät tuet. Joskus taas on tilanteita, että asiakkaat eivät osaa hakea heille kuuluvia etuisuuksia. Heidän etuutensa on saatettu evätä väärin perustein tai heidän elämäntilanteensa tai viranomaisohjeistus on muuttunut tuen eväämisen jälkeen. Näiden niin sanotusti tukijärjestelmän ulkopuolella elävien ihmisten tavoittaminen on äärimmäisen

haasteellista. Ihmisten elämäntilanteeseen voi myös liittyä jokin elämänkriisi, vajavaisuus toimintakyvyssä tai joku rajoite toimia yhteiskunnan vaatimalla tavalla. Näissä tilanteissa kolmannen sektorin palvelusta tulee yhä tarpeellisempaa. Näitä henkilöitä viranomaiset eivät välttämättä tavoita. Tämä johtuu osaltaan siitä, että viranomaiset jalkautuvat tällä hetkellä erittäin harvoin ja jos he jalkautuvat, se liittyy usein asiakkaan kannalta katsottuna negatiivisiin asioihin, esimerkiksi lastensuojelun tarpeeseen tai omaisuuden ulosmittaamiseen. (emh.)

Asiakastyössä keskiössä on kohtaaminen. Kohtaamisen ajankohdat ovat erittäin tärkeitä asioita. Näiden asiakkaiden kohdalla viranomaisten keskinäinen verkostoituminen, mutta myös viranomaisten ja kolmannen sektorin verkostoituminen saattaisi auttaa asiakasta parhaiten. Tähän verkostoitumiseen pitää luoda nykyistä enemmän mahdollisuuksia yhteistyön kehittämiseksi. Yhteistyön ontuminen johtuu yleisimmin siitä, että toimijoilla ei ole tarpeeksi tietoa toisten tekemästä työstä tai heillä on jopa virheellistä tietoa toisten toiminnasta. Eletään liikaa oletuksen tai jonkin vanhan, työssä sattuneen virheellisen kokemuksen varassa. Oletetaan, että joku taho toimii tietyllä tapaa. Usein ei lähdetä edes selvittämään nykytilannetta. (emh.)

Esimerkiksi seurakunnan toiminnasta on usein vääränlainen tieto. Sanotaan, että ”en mä sinne seurakunnan palveluihin mene, koska en mä mikään hihhulli ole”. Seurakunta käsittelee ihmisen tilannetta kokonaisvaltaisesti ja siellä voi olla juuri sellainen kuin on. Toki on muistettava, että toisilla diakoneilla on vahvempi vakaumus kuin toisilla ja he tuovat sitä selkeämmin näkyviin. Samalla tavalla asiakkaalla on oikeus tuoda oma näkemys esiin. Joka tapauksessa seurakunnan palveluita kohtaan voi olla suuretkin ennakkoluulot niillä henkilöillä, jotka ei ole siellä koskaan käyneet. Oma ennakkokäsitys voi olla, että siellä tehdään käännytystyötä aina kun he tapaavat asiakkaan. (emh.)

Näissä tapauksissa kolmas sektori on se taho, joka voi motivoida asiakasta myös seurakunnan tarjoamaan talousongelmien kannalta katsottuihin arvokkaisiin palveluihin. Viranomaiset ei lähde useinkaan tuomaan seurakunnan mahdollisuuksia esiin asiakkaalle. Viranomaisten pitäisi pystyä jakamaan oikeanlaista tietoa seurakunnan

palveluista, sillä väärä tieto voi estää tiettyjä toimintoja tapahtuvan. Tässä työskentelevässä oleellista on palveluohjauksellinen jalkautuva tapa auttaa asiakasta. Jalkautuvuus, oikean tiedon jakaminen ja asiakkaan elämäntilanteen rauhallinen kuuleminen on erittäin tärkeää. Ei saa sulkea ihmisen elämäntilanteesta niiltä osin silmiä, mitkä eivät kuulu juuri omaan vahvuusalaan tai vastuualueeseen. On osattava toimia moniammatillisesti. Auttamisessa on tärkeää, että ei lähde omimaan asiakasta, vaan pitäisi lähteä luomaan rohkeasti asiakkaan tilanteen vaatimaa verkostoa ja etsiä muut asiakkaan tilannetta hyödyntävät toimijat. Näin asiakas saisi mahdollisimman kokonaisvaltaisen avun tilanteeseensa. Ei pitäisi lähteä toimimaan sillä asenteella, että yksin minä voin auttaa. Meillä ei löydy mitään sellaista tahoja, jossa voisi yksin ratkaista vaikeassa elämäntilanteessa olevan ihmisen asiat. Esimerkiksi terveydenhuollon ammattilaiset ei useinkaan selvitä asiakkaan mahdollisuuksia selviytyä terveydenhoidon kuluista, vaan antavat vaan pelkästään asiakkaan tarvitseman hoidon. (emh.)

5.2 Asiakkaan velkatilanteen puheeksiottaminen

Vaikeassa elämäntilanteessa elävän ihmisen kanssa työskentelevät vetoavat liian usein siihen, että minulla ei ole aikaa paneutua muuhun kuin perustehtäviini, vaikka itseasiassa taloudellisesta tilanteesta kysyminen ja neuvon antaminen eivät vaadi juurikaan aikaa. Tarvittava aika säästyy moninkertaisesti myöhemmin, jos verkosto on vahva ja toimii asiakkaan hyödyksi. Jos tarvittava tieto saataisiin paremmin siirtymään, niin kaikkien toimijoiden aika säästyisi. Tästä syystä olisikin oleellista tutustua eri toimijoihin, jotta pääsee jakamaan asiakkaan kannalta keskeisiä ja oikea-aikaisia mahdollisuuksia. Asiakas saattaa ottaa ongelmiaan monimuotoisesti esille tapaamisilla, joissa liian usein kuulee ammattilaisten sanovan, että ”tämä asia ei kuulu minulle”. Se on virhe. Pitäisi sanoa, että ”tämä asia ei kuulu minulle, mutta tämä ja tämä taho toimivat asiassa niin, että saattaisit hyötyä heidän palveluistaan”. Parasta olisi, jos kykenisi vielä antamaan asiakkaalle eri toimijoiden yhteystiedot. Se madaltaisi asiakkaan kynnystä ottaa yhteyttä hänen tarvitsemaansa palveluun. Olisi tärkeää, että aikaa käytettäisiin ensi kontaktin ottamiseen pelkän tiedottamisen sijaan. Aika harva asiakas lähtisi näissä tilanteissa kieltäytymään yhteydenotosta, mutta jos yhteydenottoa ei siinä tapaamisessa tehdä, saattaa asiakas jäädä kokonaan vaille oleellista palvelua.

Missään nimessä ei saisi katsoa laput silmillä vaan omaa toimialuettaan, koska asiakas hyötyisi varmasti parhaiten moniammatillisesta palvelusta. (Ovaskainen 2018.)

Takuusäätiön asiantuntijat korostivat myös velka-asioiden puheeksi ottamista haastattelussa. Hanna Pieviläinen korosti, että veloista puhuminen ja kohtaaminen vähentää ihmisen ahdistusta.

Ammattilaisillekin on tärkeää luoda se kuva, että nämä ei ole mitään helppoja asioita hoitaa. Kohtaaminen on tärkeää, jolloin ahdistus velka-asioista asiakkaalle saataisiin pienemmäksi. (Pieviläinen 2018.)

Minna Mattila korosti myös kohtaamisen merkitystä. On tärkeää selvittää syyt velkaantumisen taustalla.

Jos velka-asioita ei kohdata, niin se kasvattaa ihmisen häpeän tunnetta. Kyllä meillä vielä on ihan liikaa asennetta, että velkaantuminen johtuu yksilöllisistä syistä ja rakenteelliset syyt unohdetaan. Monesti pinnalta katsottuna velkaantuminen saattaa olla yksilöllinen, mutta onhan siellä rakenteet takana. Erityisesti jos puhutaan päihteistä tai mielenterveydestä. (Mattila 2018.)

5.3 Luottamuksellisen asiakassuhteen luominen

Luottamuksellisen asiakassuhteen luomisessa tärkeintä on kuunteleminen ja ajan antaminen keskustelulle. On tärkeää viestittää, että meidän keskustelut ovat luottamuksellisia ja näin viestittää, että totuudenmukaisen tiedon kertomisesta ei tule sanktioita. On tärkeää viestittää asiakkaalle, että asiat etenevät varmasti parhaiten oikealla tiedolla kuin vilpillisellä sanomalla. On kerrottava, että pitkällä aikavälillä, rehellisellä toiminnalla saadaan asiat parhaiten kuntoon. On tärkeää tulla ilmi, mitkä todelliset seikat asiakkaan tilanteen taustalta löytyvät, mikä on ajanut ihmisen toimimaan vilpillisellä tavalla. Usein syyt ovat erittäin inhimillisiä. (Ovaskainen 2018.)

Oma kokemukseni Vaaterin toiminnassa on, että useinkaan ensimmäisellä tapaamisella ei luottamusta välttämättä synny. Kun asiakkaalle antaa aikaa, luottamus paranee ja työntekijä saa oikeaa tietoa asiakkaan tilanteesta. Tässäkin kohtaa annettu aika

tulee jossakin välissä takaisin, kun ei tarvitse samaa asiaa selvittää useampaan kertaan. Sitten kun luottamus saavutetaan, niin asiat etenevät aivan eri tavalla, kun asioista on oikea ja tieto ja mitä nykyisestä elämäntavasta seuraa. Usein työntekijä tietää pitkään, että asiakas salaa jotain tietoa ja näin aikaa kuluu valtavasti hukkaan, jos luottamusta ei synny. Jos tapaamiseen panostettaisiin tunnin sijasta kaksi tuntia, niin usein seuraavalla käynnillä päästään jo konkreettisesti eteenpäin muun muassa velka-asioiden hoitamisessa. Työntekijän tavoitella on kuitenkin tehdä itsensä tarpeettomaksi ja niin kauan kuin asiakas ei kerro rehellisesti tilannetta, asiakas on sidoksissa työntekijään tarpeettoman kauan.

5.4 Tiedonsiirto toimijoiden välillä

Matalan kynnyksen palvelu on oleellisessa roolissa, jos halutaan tavoittaa ne ihmiset, jotka ei edes ymmärrä tarvitsevansa apua tai ne ihmiset, jotka tajuavat tarvitsevansa apua, mutta eivät löydä heitä auttavaa palvelua. Lehdissä tai sosiaalisessa mediassa mainostaminen ei useinkaan tavoita juuri näitä ihmisiä. Heillä ei ensinnäkään ole varaa ostaa lehteä, saati omistaa sosiaalisen median mahdollistavia laitteita. Matalan kynnyksen palveluun liittyy oleellisesti jo aiemmin mainittu jalkautuminen sekä se, että palvelun saaminen ei edellytä täyttämään jotakin tiettyjä vaatimuksia. (Ovaskainen 2018.)

Matalan kynnyksen velkaneuvonta on oltava kaikille avointa. Palvelun suhteen toimet voivat sitten olla hyvinkin erilaisia, mutta sitä ei saa lähteä rajoittamaan kuka voi tulla palveluun alun perin. Ihmisen kokonaisvaltainen tilanne selviää vasta tapaamisten jälkeen. Matalaa kynnystä on nimenomaan se, että ainakin yksi tapaaminen mahdollistetaan. Ihminen saa tulla mukaan palveluun sellaisena kuin on ja asiakkaalla ei tarvitse olla mitään tiettyä statusta esimerkiksi työtä tai jotain liitteitä mukana, kun saapuu tapaamiseen. (emh.)

Oleellista on, että mahdollistetaan keskustelut ja sen jälkeen päätetään, lähdetäänkö velanhoidossa etenemään. Tässä alkuvaiheessakin oleellista on verkostoituminen ja tietoisuus muiden sidosryhmien toiminnasta, sillä muuten emme tavoita

avuntarvitsijoita tarpeeksi hyvin. On tunnettava eri toimijoiden vahvuudet. Toimijoiden keskinäinen luottamus ja henkilökohtainen tuntemus ovat keskiössä, kun asiakasta motivoidaan hänelle parhaaksi tarkoitettuun palveluun. On hyvä tietää yhteistyötoimijoiden palveluksessa palvelevien työntekijöiden nimiä ja tapaa toimia, sillä näin suositus toisen palvelusta tuntuu asiakkaasta inhimilliseltä ja motivoivalta. Kun toimijoiden välillä on luottamus, voi vakuuttaa asiakkaalle, että hänkin voi olla rehellinen ja avoin omien asioiden suhteen. Toimija uskaltaa vakuuttaa asiakkaalle, että hän tulee autetuksi ja kuulluksi toisen organisaation palvelussa. Toisen toimijan tuntemus edesauttaa myös sitä, että uskaltaa luvata asiakkaalle, että hänelle ei tule lisäongelmia tai sanktioita rehellisyydestä, vaikka aiemmin asiakas olisin tullut kaltoin kohdelluksi. Voidaan sanoa hyvillä mielin asiakkaalle, että kannattaa ottaa yhteyttä esimerkiksi aikuissosiaalitoimeen tai päihdehoitoon. (emh.)

Jalkautuva työote on oleellista, sillä asiakas voi olla arka tai hänen toimintakykynsä on rajoitteellinen. Jalkautuva tuki tapaamisessa voi olla ainut keino tapaamisen mahdollistamisessa. Kun jalkaudutaan asiakkaan tueksi toisen toimijan tapaamiseen, tullaan vakuuttuneeksi siitä, että asiakas osaa kertoa oikeaa tietoa myös toiselle toimijalle. Viranomaista sekä myös kolmatta sektoria rajoittaa tietysti tietosuoja ja vaitiolovelvollisuus ja ilman asiakkaan lupaa tietoja ei voida vaihtaa. Näin asiakkaan kanssa jalkautuminen on tässäkin mielessä oleellista. Tapaamisessa tulee esille paljon asioita, joista ei voi olla varma voiko tämän kertoa toiselle toimijalle. (emh.)

Jalkautumalla verkostopalaveriin mahdollistetaan se, että kaikilla toimijoilla on oleellinen tieto käytettävissä asiakasta autettaessa. Tietosuoja on sinänsä hyvä asia, mutta se voi olla myös hyvän yhteistyön esteenä. Yhteistapaamisessa on kuitenkin aina muistettava varmistaa asiakkaalta, mitä asioita tapaamisessa voidaan tuoda esiin. Tarkoitus ei ole tehdä verkostotapaamisissa kiusallista tilannetta asiakkaalle tai tuottaa haittaa, vaan tuoda ne asiat esiin mistä tiedetään asiakkaan hyötyvän. (emh.)

Vaaterissa tiedonsiirtoa tehdään asiakkaan luvalla. Tiedonsiirtoa on tärkeä päästä tekemään niillä tiedoin mitä toimijoilla on faktatietona, mutta myös mutu-tuntumana. Tärkeää on myös välittää huolet asiakkaan tilanteesta. On tärkeää kertoa

yhteistyökumppanille, että tieto voi asiakkaan luvalla siirtyä myös Vaateriin päin. Silloin on mahdollista paremmin säilyttää palveluiden kokonaisvaltaisuus palveluketjussa. Oleellisia asioita ovat tiedonsiirto, luottamus tekijöiden välillä, luottamus asiakkaaseen sekä asiakkaan kunnioittaminen, siten että asiakkaalla on aina itsemääräämisoikeus. On kunnioitettava asiakkaan väärääkin päätöstä ja itsemääräämisoikeutta, varsinkin jos edunvalvontaa ei vielä ole. Tärkeää on samaan suuntaan katsominen niin asiakkaan kuin eri toimijoidenkin kanssa. Saman suunnan löytyminen pohjaa luottamukseen ja kohtaamisiin. On siis tiedettävä toisten toimijoiden vahvuudet ja on tunnistettava mihin oman toiminnan työraja on hyvä ja järkevä vetää. Tärkeää on tajuta, miten asiakas tulee parhaiten palveluksi ja tajuttava, että minä en voi hoitaa kaikkea. (emh.)

5.5 Alueelliset erot palveluissa

Vaateri toimii vain Salossa, Vantaalla ja Keski-Uudellamaalla. On tullut moneen otteeseen esille, että palvelun tarve on ilmeinen ympäri Suomea. Vaaterin kaltaista asiantuntemusta ei useinkaan ole. Teemahaastattelussa puhuimme paljonkin siitä, minkälaisia ratkaisukeinoja on, että Vaateri toiminnan omaista työtä olisi myös valtakunnallisesti. Miten Vaaterin toimintamallia voisi laventaa muualle?

Sari Ovaskaisen mukaan kehitettävää löytyy vielä jo pelkästään Salossa ja Vantaalla. Sarin mukaan olisi tärkeää, että saataisiin muutama toimipiste lisää esimerkiksi Lahteen tai Turkuun. Tämän lisäksi Vaaterin pitäisi saada tämä toimintamalli juurrutettua muiden järjestöjen toiminnan oheen. Ei ole kovin realistinen toive, että sosiaalityö lähitisi tekemään työtä tällaisella työotteella. Siihen ei ole realistisia mahdollisuuksia, ei sosiaalitoimessa eikä seurakunnissa. Vaaterissa pidetään tärkeänä, että informoidaan viranomaisia siitä, mitkä asiat ihmisten talouteen vaikuttavat. Toimijoilla on jo nyt hyvä ymmärrys, mutta siinä on paljon parannettavaa. (Ovaskainen 2018.)

On paljon kuntia, jossa ihmisen asioita ei huomioida kokonaisvaltaisesti ja toisaalta heillä on paljon parannettavaa yhteistyötahojen hyödyntämisessä. Tätä tietoa Vaaterin olisi hyvä levittää erityisesti kuntiin, jossa omaa toimintaa ei ole. Viranomaisen lisäksi muut järjestöt ovat niitä tahoja, joita pitäisi tavoittaa, jotta he voisivat ottaa tämän

mallista toimintaa osaksi palveluitaan. He tarvitsevat talous- ja velka-asioiden koulutusta enemmän ja siten heidän vertaistoimijansa pystyisivät enemmän huomioimaan raha-asioiden hoidon kohtaamisissa. Vaateri pystyy hyödyntämään vertaistoimijuutta monella tavoin Salossa. Vertaistyötä löytyy peliongelmaisille, vankilataustaisille, mielenterveys- ja päihdekuntoutujille ja monelle muulle kohderyhmälle. (emh.)

Vertaistyötä olisi syytä saada laajennettua huomattavasti enemmän. Laajeneminen vaatii sen, että saamme muita yhdistyksiä tekemään vastaavaa työtä. Elämänlaatu ry ei voi olla jokaisella paikkakunnalla. Elämälaatu ry:n pitäisi pystyä laajentamaan Vaaterin toimintaa jonkun suuremman järjestön kanssa. Tärkeää olisi löytää taho, joka on kiinnostunut ajatuksesta lähteä tarjoamaan tämän tyyppistä koulutustarjontaa omille asiakkailleen. (emh.)

Erittäin tärkeää on myös yhteistyö Takuusäätiön kanssa sekä yhteistyö julkisten viranomaisten kanssa, oli se sitten sosiaalitoimi, TE-toimisto tai ELY-keskus tai muu vastaava organisaatio. Tärkeää on saattaa tietoa kaikille niille tahoille, joissa tavataan niitä ihmisiä. Esimerkiksi työttömät on aivan valtava asiakaskunta, joilla on tarvetta saada oikeaa tietoa ja rohkaisua lähteä liikkeelle selvittämään talous- ja velka-asioitaan. Tässä tarvitaan sekä asiantuntijuutta että vertaistoimintaa. (emh.)

Ilman kolmatta sektoria ja vertaistoimintaa emme tavoita niitä ihmisiä, jotka tätä tietoa tarvitsevat. Olemme tutkineet, että suurin osa ihmisistä ohjautuu palveluihimme niiden ihmisten kautta, jotka ovat saaneet apua palvelustamme. Tämä ”viidakkorumpu” pitää pystyä hyödyntämään nykyistä paremmin. Toisaalta meillä pitäisi olla nykyistä paremmat resurssit palvella näitä ihmisiä. Tällä hetkellä Vaateriin tulee ympäri Suomea jatkuvasti yhteydenottoja, miten voisi päästä palveluun. Joudumme toteamaan, että kyseisellä paikkakunnalla ei valitettavasti ole tätä palvelua. Tämän vuoksi meidän vastuulla ei voi olla koko Suomi. Tulevaisuudessa Vaaterin vastuulla voi enemmän olla ohjaus, koulutus ja tiedottaminen, mutta asiakkaiden kohtaaminen pitää saada juurrutettua toisille toimijoille, erityisesti kolmannelle sektorille. (emh.)

Takuusäätiö tekee paljon ja onnistuneesti koulutus- ja tiedotustyötä työtä. Heillä on paljon verkostoitumista ja yhteistyötä eri toimijoiden välillä. Vaaterin tarkoitus on tavoittaa nimenomaan kaikkein vaikeammassa tilanteessa olevia henkilöitä eli ihmisiä, jotka ei voi saada muualta apua tai heitä, joilla ei ole mahdollisuutta esimerkiksi velkaneuvontapalveluun. Heillä on usein juuri näitä velanhoidon kannalta merkittäviä esteitä, joita ei voida Takuusäätiön tai velkaneuvonnan palveluilla purkaa. Juuri näiden esteiden purkaminen taas on Vaaterin perustehtävää. Tässä tehtävässä Vaateri tarvitsee niin asiantuntijoiden kuin kokemusasiantuntijoiden apua, mutta myös hankkeessa luodun verkostomallin kaltaista tukea. Nämä toimijat yhdessä mahdollistavat sen, että asiakkaan tilanne sekä velkojen hoitamisen, että elämänhallinnan osalta paranee. Tämä on Vaaterin suuri visio ja tavoitetila. (emh.)

Heikossa elämäntilanteessa olevien henkilöiden talous- ja velkaneuvonnassa on tapahtuttava yhteiskunnallinen asennemuutos. Yhteiskunnassa ei voi tehdä työtä laput silmillä. Meidän on nähtävä vaivaa lähteä selvittämään myös vaikeassa elämäntilanteessa olevien ihmisten raha-asioita. Työtä on tehtävä siten, että meidän ammattilaisten on nähtävä ihminen kokonaisvaltaisemmin, ei pelkästään mielenterveyskuntoutujana, työttömänä tai päihdeongelmaisena. Meidän pitää kysyä ihmiseltä, onko sinulla muita huolia kuin se mitä olet tullut luokseni hoitamaan. Näin mahdollistetaan ihmisen ohjautuminen paremmin hänen tarvitsemiin, toisen järjestämiin palveluihin. (emh.)

Meidän on huomioitava toiminnassamme myös se, että asiakas on itse oikeutettu päättämään omista asioistaan. On tiedostettava mitä apua hän on valmis ottamaan vastaan ja mihin hän on valmis sitoutumaan. Tärkeää on myös oikea ajoitus eli ensin pohja kuntoon, että voidaan käydä seiniä rakentamaan. Tulevan SOTE:n myötä nämä asiat koskevat kolmannen sektorin, seurakunnan ja viranomaistahon lisäksi enenevässä määrin myös yksityisiä toimijoita. Jalkautuminen ja tiedonsiirto on oltava mahdollista ja toiminnan on oltava aidosti asiakaslähtöistä. (emh.)

5.6 Yhteistyö on Vaaterin kulmakivi

Valtion selvitys- ja tutkimustoimikunnan julkaisussa nostetaan esiin toimijoiden yhteistyön merkitystä ja kannustetaan hyödyntämään kirkon diakoniatyötä ja kolmannen sektorin toimijoita. Kunnan koko näytti vaikuttavan jossain määrin yhteistyömahdollisuuksiin. Pienemmissä kunnissa asiantuntijat sijoittuvat fyysisesti lähelle toisiaan, mikä antaa hyvät mahdollisuuden joustavaan yhteistoimintaan. Isoissa kunnissa puolestaan isot organisaatiot ja hajallaan olevat toimipisteet aiheuttavat helposti asiakkaan juokuttamista asiantuntijalta toiselle ilman asiantuntijoiden keskinäistä vuorovaikutusta ja tietoa toisen toimijan auttamismahdollisuuksista. (Peura-Kapanen ym. 2016, 63.)

Mikäli yhteistoiminnasta ja siihen liittyvistä toimintatavoista ei ole kunnassa selkeästi sovittu, yhteistyön toimivuus jää yksittäisten viranomaisten ja heidän aktiivisuutensa varaan. Yksittäisten henkilöiden oma-aloitteisuuteen ja halukkuuteen perustuva viranomaisyhteistyö on siten hyvin herkästi haavoittuvaa. Niukkojen resurssien aikana kaikkien toimijoiden osaamista ja yhteistyötä myös kolmannen sektorin ja kirkon diakonian kanssa kannattaa hyödyntää. Toimiva yhteistyö edellyttää poikkihallinnollisia toimenpiteitä, poliittista tahtoa ja myös totutuista ajattelutavoista poikkeamista. (Peura-Kapanen ym. 2016, 63.)

Vaaterin suurin onnistuminen on ollut kunnan, seurakunnan ja velkaneuvonnan yhteistyö yksittäisen asiakkaan prosessin edistymisessä. Yhteistyö säästää tulevaisuudessa resursseja, kun eri toimijat ei tee vain itsenäisesti asioita, vaan asiakkaan asiaa on päästy tarkastelemaan kauaskantoisemmin ja kokonaisvaltaisemmin. Oleellista on jalkautuva- ja palveluohjauksellinen työote. Erittäin tärkeä asia on yhdessä laadittu velkahistorian kirjoittaminen, jotta käräjäoikeuden ratkaisussa kyetään huomioida velkatilanteen aiheuttaneet syyt. Sari Ovaskainen painottaa yhteistyön merkitystä Vaaterin työssä. Vaaterin ryhmämuotoisia kursseja järjestetään säännöllisesti. Kursseille keskeisenä tavoitteena on hyödyntää yhteistyökumppaneiden osaamista. Vaaterin kursseilla koulutamme vertaistukihenkilöitä yksityisasiakkaiden käyttöön. Kurssilla rakennetaan asiakkaan tueksi verkostoa, vahvistaaksemme yhteistyötä tukipalvelutahojen välille. Lisäksi asiakkaiden käytettävissä on asiantuntijapalvelut talousasioiden selvittämiseen, ohjaukseen ja ratkaisujen löytämiseen. Palvelu on myös verkostotoimijoiden käytössä. (Ovaskainen 2018.)

5.7 Takuusäätiön näkökulmaa ja opas ryhmien vetäjille

Esittelen teemahaastattelussa esiin tulleita asioita, joilla Takuusäätiö pyrkii edesauttamaan vaikeassa elämäntilanteessa olevien ihmisten velkaongelman hoitoa. Talous- ja velka-asioiden kouluttaminen on isossa roolissa, kun puhutaan tutkimuksen kohderyhmän asiakkaista eli kunnallisen talous- ja velkaneuvonnan ulkopuolelle jäävistä henkilöistä.

Haastatelluista asiantuntijoista Hanna Pieviläinen tuli alun perin Takuusäätiöön työskentelemään Talouspolku-hankkeeseen, joka oli Takuusäätiön strateginen hanke. Hankkeessa keskityttiin nimenomaan tutkimuksen kohderyhmän kaltaisten henkilöiden palvelemiseen. Hankkeessa katsottiin miten Takuusäätiön nykyiset palvelut vastaavat erityisryhmien tarpeisiin ja mitä Takuusäätiö voisi jatkossa parantaa. Haastateltava kertoi, että toivomani teemat ovat hänelle erittäin tuttuja ja edelleen ajankohtaisia. Erityisesti järjestötoimijoiden ja vapaaehtoisten koulutus on Takuusäätiön palveluissa nostettu aiempaa enemmän esiin. (Pieviläinen 2018.)

Pieviläinen toi esiin, että Talouspolku-hankkeessa hän teki haastatteluja, joissa hän kohtasi nimenomaan päihde-, mielenterveys- ja kriminaalipuolen sekä jonkin verran pitkäaikaistyöttömien parissa työskenteleviä ammattilaisia ja diakoniatyöntekijöitä. Hankkeen aikana tehtiin myös kyselyitä talousohjauksen tarpeista ja haastateltava toteasi, että kyselyissä oli noussut samankaltaiset teemat mitä työssäni aion tuoda esiin. Jatkoa hankkeelle haastateltava toteuttaa Taloustsemppari-toiminnassa, jossa hän työskentelee aluekoordinaattorina. Toiminta on STEA-rahoitteista palvelua pysyvänä toimintana ja sinä koulutetaan eri järjestöjen ja seurakuntien vapaaehtoisia työntekijöitä. Oleellista koulutuksissa on, miten otettaisiin raha-asiat puheeksi. Koulutuksissa tärkeää on myös tiedon levittäminen ja viestit, että apua kannattaa hakea ja että miten taloutta voi suunnitella ja seurata. Koulutukseen kuuluu myös niin sanottuja perusasioita kuten velkajärjestelyn vaihtoehdot. Pieviläisen mukaan koulutukselle tuntuu olevan valtava tarve erityisesti ammattilaisten keskuudessa. Tärkeimpänä koulutuksen kohderyhmänä on vapaaehtoiset. Takuusäätiöllä ei ole omia vapaaehtoisia, vaan he

kouluttavat eri järjestöjen ja seurakuntien vapaaehtoisia. Taloustsemppari-toiminnan tavoitteena on kouluttaa ihmisiä, jotka toimivat jo vapaaehtoisina. Tarkoitus on, että nämä vapaaehtoiset saisivat omaan työkalupakkiin sen näkökulman, että tavatessaan ihmisen, jolla on rahahuolia, he osaavat ja uskaltavat ottaa rahahuolet puheeksi ja kannustaa hakemaan apua. (emh.)

Käsittelimme haastattelussa teemaa, miten voisimme edistää sairaiden, jo diagnoosin omaavien henkilöiden raha-asioiden ja ylivelkaantumistilanteen hoitoa ja mitä ammatillaiset voisivat näiden diagnoosin omaavien henkilöiden auttamiseksi vielä enemmän tehdä liittyen velka-asioihin.

Minna Mattila toi esiin tärkeän huomion, että velkojat ymmärtävät seikan, että velkajärjestelyn saa, jos on sairaus. Jos he taas pystyvät saamaan erillissopimuksen, he pystyvät perimään velkaa esimerkiksi kaksikymmentä (20) vuotta. Velkajärjestelyn saanut ihminen saa järjesteltyä velkansa nollaohjelman mukaisesti. Tutkijoiden kanssa käymissä keskusteluissa Takuusäätiössä nostetaan esiin todella aggressiiviset pikalainamarkkinat. (Mattila 2018.)

Pikavippimarkkinoiden uhreina on myös tulottomia eli usein työttömiä ja vaikeammassa asemassa olevia ihmisiä. He ovat ainakin aikaisemmin saaneet näitä vippejä. Velkojenjärjestelyssä edelleenkin on se, että jos pikalaina on lähiaikoina otettu, niin ei voi saada velkajärjestelyä. Minnan mukaan velkajärjestely on painostus- tai ohjauskeino. Kun tuomioistuimien myöntää järjestelyn, on velkojakin vapaaehtoisesti valmis tekemään jotain sen eteen. Ongelma voi olla, että pikalainafirmat tavallaan lypsävät niitä ihmisiä. Vaarana on, että ei ole ketään, joka katsoo sitä kokonaisuutta. Eri perintätoimistot lypsävät omalla tavallansa, eikä he riittävästi ymmärrä ihmisen kokonaistilannetta. (Mattila 2018.)

Takuusäätiön haastateltavat toi esiin seikan, että olemassa olevat keinot velkajärjestelyihin eli joko Takuusäätiön takaus tai käräjäoikeuden velkajärjestely, ovat niin järeitä keinoja ja ne vaativat tosi paljon.

Yksityishenkilön velkajärjestelyä ajatellessa on oleellisen tärkeää miettiä mikä on oikea aika ihmiselle hakea järjestelyä. Jos on vaikka terveyden kanssa huono tilanne, niin onko järjestely oikea keino. (emh.)

On myös pohdittava mihin se vaikuttaa ihmisen elämässä. Yleisesti ottaen olisi järkevämpää satsata terveyteen ensin. Silloin on järkevämpää vähentää hänen huoltaan veloista ja kertoa, että toimenpiteet eivät ole ajankohtaisia vielä. Elämänhallinta on hyvä olla kunnossa, sillä muuten uudelleenvelkaantumisen vaara on liian suuri. Toinen asia velkajärjestelyssä vaikeassa tilanteessa olevien ihmisten kohdalla on, että jos ne tulot ovat koko ajan kauhean pienet, niin velkajärjestely ei sinänsä tulotasoa nosta. Se ei tuo lisää rahaa. Se poistaa tietenkin sen velan ja jossain vaiheessa maksuhäiriömerkinnät ja mahdollistaa siten eri asioita, mutta tulotasoon järjestely ei vaikuta. Tämä on myös se mitä välillä pitää ammattilaistenkin kanssa käydä läpi. (emh.)

Tämä on juuri sellainen perustieto, mikä pitäisi olla, että velkaneuvoja pystyy kokonaisarvion tekemään. Olisi osattava kertoa missä vaiheessa kannattaa hakea velkajärjestelyyn. Usein ymmärrys siitä elämän kokonaisuudesta on sosiaalityössä ja niillä ammattilaisilla, jotka työskentelevät asiakkaan elämänhallinnan parissa. Nämä ammattilaisetkin voisivat enemmän tuottaa lisäarvoa velkaneuvonnalle. Velkaneuvoja ei itse aina näe ihmisen elämäntilannetta. Velkaantunut saattaa ottaa eri roolin velkaneuvojan tapaamisessa kuin muissa tapaamisissaan. Hän ei välttämättä tuo esille kokonaistilannettaan. Eli yhteistyötä tarvitaan paikallisesti. Tätä ihmisen tarinaa pitäisi kirjoittaa enemmän velkaneuvojan tietoon. Tällä tarinan esiintuomisella on kaksi merkitystä. Se tuottaa tietoa ja näin hyödyttää velkajärjestelyn hakemista. Toinen iso asia on, että velkahistorian auki kirjoittaminen on terapeutinen kokemus ihmiselle. (emh.)

Minna Mattila on työskennellyt myös velkaneuvojana ja hän kertoi tilanteen, jossa kirjoitti asiakkaan kanssa velkahistoriaa. Hän huomasi, että ihmiset eivät osanneet kertoa tai he kertoivat itselleen haitallisia tekijöitä historiastaan. He eivät osanneet tuoda esiin esimerkiksi näitä rakenteellisia syitä ja syyttivät vain itseään.

Kun käsittelimme velkoja aikajanalla eli milloin tämä velka syntyi, mitä silloin tapahtui, niin sieltä tuli kaikki. Monesti he jälkeensä sanoivatkin, että tämä oli iso juttu heille. Eräskin asiakas sanoi, että hän on harrastanut kirjoittamista ja mies oli sairastunut MS-tautiin ja hän oli kahden lapsen kanssa yksin. Hän luuli, että hän on käynyt tämän kaiken jo läpi, hän on kirjoittanut näistä ajoista aikaisemmin, mutta nyt kun hän laittoi nämä velat tähän, niin vasta silloin oikeasti tuntui, että se aika on käyty läpi. (emh.)

Haastateltavan mielestä sosiaalityöntekijöiden olisikin syytä käyttää aikaa velkahistorian tekemiseen. Siinä ei tarvitse mitään muuta ammattimaisuutta kuin kysyä, että

mitä velkoja sinulla silloin syntyi. Ei varsinaisista veloista tarvitse sen enempää ymmärtää.

Minulla usein oli siellä nämä haastehakemukset ja niistä saatiin ajankohtaa ihmiselle, kun mä haastattelin häntä. Tehtiin välillä aika perusteellisesti sitä ja käytiin perusteellisesti historiaa läpi. Näin neuvojana sain kokonaisnäkemyksen tilanteesta. (emh.)

Haastattelussa Minna Mattila toi myös esiin, että velkaneuvojat ei ole terapeutteja, mutta he joutuvat kohtaamaan ihmisen samalla tavalla. Terapeutista työtä tekeville pitäisi Mattilan mukaan olla enemmän valmiuksia kohdata velka-asiat.

Nyt koetaan, että velka-asiat kuuluvat vain sen puolen ammattilaisille ja näin lokeroidutaan liikaa omaan työhön kuuluviin asioihin. Velkaneuvojalta siis vaaditaan ihan älyttömän paljon. Pitää olla sosiaalityöntekijä, juristi ja joskus äiti tai isä. (emh.)

Takuusäätiö panostaa paljon vertaisryhmien ja muiden ryhmien kouluttamiseen, jotka kohtaavat työssään vaikeassa elämäntilanteessa olevia velkaantuneita. Hanna Pieviläinen kertoi, että he ovat tehneet oppaan vertaistukiryhmien ja kuntouttavan työtoiminnan ryhmäohjaajille, jossa kerrottiin miten siinä ryhmässä voisi puhua raha-asioista. Ajatuksena oppaassa oli, että ei välttämättä mentäisi kauheasti velkoihin, vaan keskityttäisiin enemmän arjen sujumiseen ja rahan käyttöön. Ryhmä voisi paremmin jakaa sellaisia säästövinkkejä toisilleen ja kuulla, että muillakin on tiukkaa rahasta. (Pieviläinen 2018.)

Takuusäätiöllä oli myös Mielenterveyden keskusliiton kanssa ryhmä, jossa käsiteltiin raha-asioita. Pieviläinen kertoi, että ryhmän jälkeisessä palautteessa jäi erityisesti mieleen nuori mies, joka oli kuntoutustuella pienillä tuloilla. Hän kertoi, että tärkeää hänelle oli, että ryhmässä puhuttiin rahasta ja jaettiin vinkkejä, mitä voisi tehdä edullisesti. Ennen ryhmää hän oli aina ajatellut, että kun ei ole rahaa, ei voi oikeastaan tehdä mitään. Tällaiset kokemukset voi vaikuttaa oleellisesti mielenterveyskuntoutujan toimintakykyyn ja jaksamiseen. (Pieviläinen 2018.)

Mattila lisäsi, että oman rahankäytön tarkastelu on syvälinen asia. Oman rahankäytön tarkastelu on Mattilan mukaan tavallaan toimintaterapiaa, jossa ihminen näkee paperilla mihin hänen rahansa kuluvat. Kun tarkastelussa tulee esimerkiksi ilmi, että ihminen käy usein ostoksilla lähikioskilla, voi ammattilainen tarttua tähän ja kysyä miksi hän käy niin usein siellä. Minnan mukaan taloudellisen ongelmakäyttäytymisen takana on usein sosiaaliset tekijät, riippuvuudet tai seikat, joita hän pakenee. Ongelmakäyttäytyminen voi olla ongelmapelaamista, ylensyömistä, liiallista tupakointia tai muiden epäterveellisten elämäntapojen kasaantumista. Kun ihminen näkee tämän selvityksessä numeroina, niin se saattaa olla ratkaisevan tärkeää ja on helpompi lähteä luomaan tavoitteita ongelmakäyttäytymisen muuttamiseksi. Tällä voi olla voimaannuttava merkitys ihmiselle. (Mattila 2018.)

5.8 Velkaongelmat työllistymisen esteenä

Aiemmista tutkimuksista Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) raporteissa on luettavissa, että yhtenä merkittävistä työllistymisen esteistä on asiakkaiden ylivelkaantumistilanne. Kuntouttavaan työtoimintaan osallistuvista monilla on velkoja. Jos asiakas siirtyy esimerkiksi palkkatuettuun työhön, tulo muuttuu veronalaiseksi ja tällöin velat siirtyvät ulosottoon (Luhtasela 2009, 63). Tämä vähentää asiakkaan halua ja kannustimia siirtyä työllisyyspalveluissa eteenpäin. Erityisesti kuntouttavan työtoiminnan pitkäaikaisasiakkaiden kohdalla, tulisi etuuksia miettiä entistä tarkemmin, monien siirtyessä kuntouttavan työtoiminnan päätyttyä uudelle kuntouttavan työtoiminnan jaksolle. Suunnittelemalla toimintaa yksilöllisemmin, voitaisiin lisätä asiakkaan kannustimia osallistua kuntouttavaan työtoimintaan. (Örthen & Laukkanen 2015, 58.)

Lähes kaikissa pitkäaikaistyöttömyyttä käsittelevissä raporteissa ja tutkimuksissa tuodaan esiin, että maksuhäiriömerkinnät ja ylivelkaantumistilanne ovat keskeisimpiä työllistymisen esteitä, mutta raporteista ei tule esiin mitä asialle pitäisi tai voisi tehdä. Pitkäaikaistyöttömyyden hoitoon satsataan paljon ja erilaisia toimenpiteitä on lukemattomia. Uuden lakiesityksen myötä asiakkaan työllistymisen esteisiin ja kuntoutukseen tulisi keskittyä entistä enemmän. (emt., 59.)

Aikaisemmin tekemässäni AMK-opinnäytetyössä haastattelin Elämänlaatu ry:n viittä kuntouttavaan työtoimintaan osallistuvaa henkilöä. Heistä neljä mainitsi yhdeksi työttömyyden syyksi hoitamattomat velat. Käytännön työkokemus on osoittanut, että maksuhäiriöitten puheeksi ottaminen voi tuntua vaikealta. Puheeksiotto saattaa muistuttaa ihmistä menneistä ikävistä asioista, joita ei mielellään lähdetä kaivelemaan. Hoitamaton talous, epätietoisuus velkojen määrästä ja väärä uskomus siihen, ettei velka-asioille ole mitään tehtävissä, voivat olla este työllistymiselle tai muutoin oman tilanteen parantamiselle. On yleistä olettaa velkojen määrä todellista suuremmaksi ja uskoa, että mitään ei ole tehtävissä. (emt., 59.)

Haastateltavat toivat esiin, että ulosoton vuoksi he eivät voi työllistyä. Työtön henkilö voi olla jopa tilanteessa, jossa palkkatyön vastaanottaminen toisi mukanaan ulosoton ja näin palkka ei riittäisi asumisen ja elämisen kustannuksiin ja aiheuttaisi pahimmillaan toimeentulotukiasiakkuuden. (emt., 59.)

Haastateltavat toivatkin esiin, että motivaatiota työn tekemiselle riittäisi, jos työn vastaanottaminen olisi kannattavaa myös taloudellisesti tai ei ainakaan toisi mukanaan lisäongelmia raha-asioihin. Työttömien kanssa työskentelevien henkilöitten kanssa operoivien asiantuntijoiden valmiuksia ottaa puheeksi velka-asioita olisi syytä kehittää entisestään. Usein työtön saa aktiivistakin opastusta työnhakutaitoihin ja kuntoutukseen liittyen, mutta velkaongelmien puheeksiottoon ei riitä osaamista, eikä tietotaitoa. Useat työttömyydenhoidon asiantuntijat tuovat esiin, että velat vaikeuttavat työllistymistä, mutta kukaan ei oikein osaa sanoa mitä niille voi tehdä. (emt., 60-61.)

Työttömien kanssa toimivien henkilöiden pitäisi ottaa rohkeasti mukaan toimintaansa talousasioiden puheeksiottaminen, toivon luominen ja asiakkaan rohkaiseminen selvittämään taloudellinen tilanteensa sekä tukeminen tähän liittyvissä asioissa. Työttömien kanssa työskentelevät ammattilaiset saattavatkin tuntea muun muassa velkajärjestelyn ja velkaneuvonnan tuomat mahdollisuudet huonosti. Havaittavissa on myös, että kasvavan työttömyyden myötä kuntien velkaneuvonnat ruuhkautuvat ja näin jono velkaneuvontojen asiakkaaksi pitenee. (emt., 60-61.)

Sosiaalitoimen ja TE-toimiston virkailijat osaavat kyllä ohjata työttömän velkaneuvontaan, mutta asiakkaat kokevat usein palvelun niin, että velkaa voidaan hoitaa sitten kun työllistyt. Haastattelemamme kuntouttavan työtoiminnan asiakkaat olivat käyneet velkaneuvonnassa, mutta toteavat että ei siitä ollut heille hyötyä. Tämä osin virheellinen tunne johtuu usein siitä, että velkajärjestelyhakemuksen tekeminen vaatii paljon oma-aloitteista työtä muun muassa saldotodistuksia pyydettyäessä. Vaikeassa elämäntilanteessa olevilla ihmisillä ei useinkaan löydy voimavaroja lähteä hankkimaan velkaneuvontojen vaatimia asiakirjoja. Asiakirjojen hankkiminen voi olla vaikeaa myös puutteellisten atk-taitojen tai puhelukustannusten vuoksi. (emt., 60-61.)

Velka-asioissa työttömien kanssa työskentelevät ammattilaiset voisivat hyvinkin kehittyä ja ryhtyä konkreettisemmin auttamaan asiakkaitaan velka-asioiden selvittelyssä. (emt., 61.)

Työttömät on yksi oleellisin ryhmä, jotka pitää huomioida tulevaisuudessa paremmin. Jos ajatellaan Vaateria, niin valtaosa asiakkaista on työttömiä tai sitten hyvin pienituloisia. Joka tapauksessa hyvin usealle työttömälle on velkaneuvonnassa sanottu, että ei voida tehdä mitään, koska olet työtön. Jos velkaneuvonnassa ei tulevaisuudessaakaan päästä syihin, mitkä velkaantumisen on aiheuttanut, ei velkoja myöskään päästä järjestelemään. Se, että sanotaan, että nyt ei ole oikea ajoitus velkajärjestelyllä, ei ole riittävää palvelua. Ihmisiä on kyettävä ohjaamaan heidän tarvitsemiinsa palveluihin. On myös kyettävä kertomaan mitä heidän tarvitsemat palvelut ovat ja mitä ne pitää sisällään. Siinä tarvitaan kolmannen sektorin toimijoita tulevaisuudessa entistä enemmän. Tässä korostuu yhteistyön merkitys entisestään. Valitettavasti velkaneuvonnasta ohjausta kolmannen sektorin palveluihin ei tapahdu tällä hetkellä riittävästi tai tarvittavia palveluita ei ole ollenkaan tarjolla. Esimerkiksi Vaaterin kaltaista toimintaa ei ole kuin muutamalla paikkakunnalla.

Takuusäätiön teemahaastattelussa käsiteltiin myös velkaongelmaa työllistymisen näkökulmasta.

Minna Mattila toi esiin, että muutoksia on tulossa työllisyyteen kannustavampaan suuntaan, kun lisätään aikaa, ennen kuin ulosotto tulee mukaan palkkatuloihin. Nykyisin työssä voi olla puoli vuotta, jonka aikana ei tarvitse pelätä ulosottoa.

Nythän lisätään aikaa, milloin ulosotto tulee mukaan palkkatuloihin. Eli puoli vuotta se sitten on, minä aikana ei tarvitse pelätä ulosottoa, nyt se on kolme kuukautta. Sekin on hyvä muutos. Suojaosuuden kasvattaminen on tietenkin toinen keino, mutta jos tulevaisuudessa ulosotto ei ole niin hyvä keino perinnälle, niin tässä on se pelko, että lainamarkkinat kiristyvät” (Mattila 2018.)

Tuo kuusi kuukautta ei tietysti siinä tapauksessa ratkaise mitään, jos ihminen sen jälkeen on samassa tilanteessa. Joka tapauksessa tuo kuusi kuukautta antaa peliaikaa enemmän ratkaista tulevia ongelmia. (emh.)

Mattila toi mielenkiintoisen eron Ruotsin käytäntöön velkojen perinnässä. Samalla hän ihmetteli, miksei naapurimaan toimivat mallit kiinnosta päättäjiä tältä osalta.

Ruotsalaiset aina ihmettelevät, että miten ihmiselle voi ulosoton takia tulla tarve toimeentulotuelle, kun siellä on systeemi, että ensin turvataan asuminen ja toimeentulo ja sitten vasta velkojat saa osansa. Meillä tähän ei olla haluttu lähteä. Kyllä näitä Ruotsin malleja on seulottu, mutta en tiedä ihan varmasti, miksei se täällä kiinnosta päättäjiä. (emh.)

Hanna Pieviläinen peräänkuulutti myös velkojien oikeuksia sekä peräänkuulutti ennakkolaskelmien tekemistä siitä kuinka paljon mahdollinen ulosotettava summa tulisi työllistymisen jälkeen olemaan.

Toisaalta ne ovat aina niitä henkilökohtaisia velkoja, jotka on jostain tullut ja näin velkojillakin on oikeuksia saada omansa. Toisaalta olisi hyvä selvittää kuinka paljon velat ovat oikeasti työllistymisen esteenä ja kuinka paljon tilanne on vaan ihmisen yleistä turhautumista ja tiedon puutetta. Ehkä ihmisiä pitäisi pystyä auttamaan laskemaan mitä tuleva ulosotto olisi. Jos tulevat tulotkin on pienet, ei ulosottosummakaan ole iso. (Pieviläinen 2018.)

5.9 Kalliolan settlementin talousoppaan soveltaminen

Kalliolan settlementti on jo aiemmin kehittänyt työkalun, joka opastaa kuinka vaikeassa elämäntilanteessa olevan henkilön velka-asian hoitoa voi edistää. Toimintamallista on tehty kattava opas, joka avustaa ammattilaisia, siinä mitä he voivat tehdä talous- ja velkaongelmasta kärsivän ihmisen auttamiseksi. Opas on suunniteltu erityisesti ammattilaisille, jotka kohtaavat työssään ylivelkaantumistilanteessa olevia asiakkaita. Opas soveltuu myös pitkäaikaistyöttömien kanssa työskenteleville ammattilaisille. Alla kuvattu opas soveltuu siten myös kuntouttavan työtoiminnan toimijoille. (Kalliolan settlementti 2009.)

Kalliolan settlementti toteutti Raha-automaattiyhdistyksen rahoittaman Aktivoiva talousohjaus -projektin (2005-2009) tarkoituksena oli tuottaa toimintamalli, jota soveltaen voidaan tukea talousohjauksen ja verkostotyön keinoin syrjäytymisvaarassa olevia henkilöitä. Projektin käynnistämisen perusteena oli tieto siitä, että henkilöt, joilla velkaantumisen ohella oli monin tavoin ongelmallinen elämäntilanne moninaisista syistä johtuen, syrjäytyivät tai eivät kokeneet saaneensa apua kunnallisesta talous- ja velkaneuvonnasta. (Ovaskainen ym. 2005-2009, 3.)

Velkaneuvontajärjestelmä oli vakiinnuttanut paikkansa osana 1990-luvulla laajentunutta velkaongelmien hallintajärjestelmää ja näytti palvelevan hyvin henkilöitä, jotka itse hakeutuivat palvelun piiriin ja olivat pystyviä toimimaan sen edellyttämällä tavalla. Samanaikaisesti neuvontapalveluista myös syrjädyttiin muun muassa seuraavista syistä: palvelun asettamat edellytykset eivät täytyneet, hakijan vähäiset voimavarat, hakijan kyvyttömyys toimia vaaditulla tavalla, hakijan epäluottamus viranomaisia kohtaan ja palvelujärjestelmissä toimivien työntekijöiden tiedon puute tarjolla olevista palveluista. (emt.)

Projektissa kehitettiin ja testattiin toimintamalli, jossa yhdistetään matalakynnyksisyys, talousohjauksessa tarvittava asiantuntijuus ja verkostotyö. Työote on talous- ja velkasioihin keskittyvä, mutta samalla asiakkaan koko elämäntilanteen huomioiva.

Asiakkaan monipuolinen tukeminen on mahdollista yhteistyöverkoston voimin. Projektissa työskenneltiin enimmäkseen päihde- tai vankilataustaisten henkilöiden sekä heidän läheistensä kanssa. Kehitetty toimintamalli ei kuitenkaan ole kohderyhmäsidonainen, vaan aina sovellettavissa, kun asiakas tarvitsee erityistä tukea talousasioiden selvittämiseen ja taloutensa hallintaan saamiseen. (emt.)

Projektin tekijät tuottivat talousohjausoppaan, joka on talousohjauksen antamista tukeva käytännön työkalu. Opas löytyy internetissä ja ilmainen kaikille (Kalliolan settlementti 2019). Mallin ja oppaan tarkoituksena ei ole kouluttaa niiden käyttäjistä talous- ja velkaneuvoja. Ne eivät pyri kattamaan kaikkia talouteen liittyviä asioita. Niiden avulla voi kuitenkin ottaa monta askelta yhdessä asiakkaan kanssa hänen taloutensa hallintaan saamiseksi. Projektin tietojen, kokemusten ja annettujen palautteiden mukaan kehitetyn toimintamallin mukainen työskentely tuottaa hyötyä sekä asiakkaille että yhteiskunnalle. Tämän vuoksi tämän tyyppistä talousohjausta tulisi olla tarjolla mielestämme huomattavasti enemmän. (emt.)

5.10 Talous- ja velkaneuvonnan siirtyminen oikeusaputoimiston alle

Teemahaastatteluissa pohdimme kysymystä ”Mitä hyötyä on siitä, että palvelut ovat siirtyvät oikeusaputoimistolle?” Sari Ovaskainen kertoi, että asiakkaat saavat helpommin tulevaisuudessa lainopillista palvelua.

Jos asiakkaalle tulee vaikka vastineenantovelvoite, niin apu löytyy oikeusaputoimistosta. Nykyisin velkaneuvojat ei välttämättä saa edes tietoa, saako asiakas velkajärjestelyn vai ei. He eivät saa myöskään aina tietoa, onko hakemukseen tullut vastineenantovelvoite. Jos tässä tapauksessa asiakas ei tee vastinetta, on se lähes aina automaattisesti hylkäävä päätös. Jos velkaneuvoja ei ota tietoa itselleen tai asiakas ei ymmärrä välittää tietoa vastineesta velkaneuvojalle saattaa asia jäädä hoitamatta. Voisin kuvitella, että oikeusaputoimistossa virkailija laittaa aina automaattisesti merkinnän, että vastine tulee käsittelijän tietoon ja hän ottaa vastineen käsittelyn hoitoonsa. Uskoisin, että käsittely tulee selkeämmäksi ja oikeusaputoimisto ryhtyy jatkossa huolehtimaan siitä, että jos vastineenantovelvollisuus tulee, niin tasapuolinen asiakkaan

kohtelu mahdollistuu. Tällä hetkellä meillä on paikkakuntia, jossa osa velkaneuvojista hoitaa materiaalit itse ja taas toisilla paikkakunnilla vastineenantoja esimerkiksi ei tehdä. Jos vastineenannot tehdään aina tasapuolisesti, niin asiakas hyötyy ja saa tarvitsemansa palvelun. Nyt asiakas joutuu ottamaan usein itse yhteyttä oikeusaputoimistoon vastineen teossa ilman, että oikeusaputoimistossa on tietoa varsinaisesta velanhoidtoprosessista. (Ovaskainen 2018.)

Keskustelimme Sari Ovaskaisen kanssa vaikeassa elämäntilanteessa olevien henkilöiden tulevaisuudesta liittyen velkaneuvontaan. Ovaskainen uskoo, että heillä on edelleen vaikea päästä hoitamaan velka-asioitaan tulevaisuudessa. Ovaskainen ei tässä vaiheessa osannut sanoa pääseekö asiakas tulevaisuudessa käymään joustavammin velkaneuvojalla. Ovaskaisen mukaan on mahdollista, että tapaamiset järjestyvät joko helpommin tai entistä huonommin. Jos tapaamispäätöksen tekee sellainen ammattilainen, joka hyvin tarkasti katsoo vain lakipykälää, voi olla, että tapaamiset eivät mahdollistu. Tulevaisuudessa pitäisi painottaa myös niitä painavia asioita, jotka menevät lakipykälän yli. Esimerkiksi inhimillisiä tai kohtuuttomuusperiaatteellisia syitä. Jos näitä ei huomioita, niin toiminta voi heikentyä tulevaisuudessa vaikeassa elämäntilanteessa olevan ihmisen näkökulmasta. Nykyisten velkaneuvojien määrä laskee, joten henkilökohtainen aika asiakkaalle saattaa vähentyä. Siksi myös esteisiin ja elämänhallinnallisiin ongelmiin puuttuminen saattaa vähentyä. Juridinen pätevyys lisääntyy, mutta ongelmien ja vaikeahoitoisten velkojen hoitaminen tulee haasteellisemmaksi, kun ihmistä ei kohdata riittävän usein. Toteutuneissa velkaneuvojien koulutuksissa on kerrottu, että asiat paranevat, mutta vielä ei pystytä osoittamaan riittävästi millä tavalla. (emh.)

Sari Ovaskainen näkee tarpeellisena, että vaikeassa elämäntilanteessa olevien ihmisten palvelemisessa pitää ehdottomasti kehittää entisestään aikuissosiaalityötä ja kolmannen sektorin toimintaa talous- ja velka-asioiden hoitamisessa. Kehittämisessä tärkeintä on toimijoiden yhteistyön kehittäminen. Ovaskainen korosti, että niitä toimijatahoja, jotka kohtaavat velkaantuneita ihmisiä, on koulutettava tekemään tiiviimpää yhteistyötä. Hänen mukaansa ihmisen velka-asioita on mahdotonta hoitaa yksin tulevaisuudessa. Ovaskaisen mukaan on selvää, että esimerkiksi juristilta ei voi vaatia sosiaalialan osaamista eikä sosiaalialan ammattilaiselta juristin taitoja. (emh.)

Oikeusaputoimiston lainoppineista löytyy liian vähän ihmisiä, jotka ovat keskittyneet velka-asioiden hoitamiseen. Ovaskaisen mukaan on hyvä, että velkaneuvonnan palvelut tasapuolistuvat muutoksen myötä, mutta eri kunnissa sosiaalityö, asuntotilanne, työllistymismahdollisuudet ja monet muut asiat ovat myös tulevaisuudessa hyvin erilaiset. Näin myös velkaneuvojen työ on erilaista eri paikkakunnilla. Paikkakuntakohtaisten erojen lisäksi seurakunnat toimivat paikkakunnilla täysin eri tavalla. Velkaneuvojat siirtyvät työntekijöiksi valtiolle vanhoina työntekijöinä ja mahdollisesti oman entisen työskentelypaikkakunnan ulkopuolelle. Näin monella velkaneuvojilla menee paljon aikaa tutustua heille vieraitten kuntien toimintatapoihin ja palveluihin. Edelleenkin velkaneuvojat, jotka voivat olla hyviä tekemään velkajärjestelyhakemuksia, eivät välttämättä tunne päihdeproblematiikan hoitamista. Näin menee aikaa, että tutustuu niihin tahoihin, jotka voi auttaa ihmistä elämänhallinnan tukemisessa. Siten voi olla vaarana, että asiakas ei saa velkaneuvonnasta tarvitsemaansa ohjeistusta siitä, miten elämänhallinnan ongelmassa voidaan edetä hänen asuinkunnassa. Pahimmillaan velkaneuvonnan vastaus voi olla vain, että ei voida tehdä mitään, kun et ole töissä. Sarin mukaan yhteistyötä toimijoiden välillä pitää kehittää nyt, muuten velanhoitosysteemi ei välttämättä parane. (emh.)

Takuusäätiön ammattilaiset haastatteluissa nousi esiin myös velkaneuvonnan siirtymisen oikeusaputoimiston alaisuuteen. Minna Mattila toi esiin, että tulevaisuudessa palvelut ovat mahdollisesti tasapuolisempi ja velkaneuvojat ei ole samalla tavalla yksin kuin mitä kunnissa työskennellessään olivat. Takuusäätiöön on kantautunut tietoa, että asiakasruuhkia ryhdytään ratkaisemaan entistä enemmän esimerkiksi sähköisiä menetelmiä hyödyntäen. (Mattila 2018.)

Mattila kertoi, että velkaneuvontaan käytetyt varat ja henkilöstöresurssit tulevat pienenevänsä, joten joudutaan organisoimaan työtä uusiksi muun muassa valtakunnallisen puhelinpalvelun muodossa. Palvelumuutokset huolettavat häntä.

Joka tapauksessa varat ja henkilöresurssit pienenevät, joten se tarkoittaa, että he joutuvat organisoimaan sitä hommaa jotenkin uusiksi ja yksi sellainen suunniteltava asia on valtakunnallinen puhelin. Nykyisin oikeusasioissa siellä kuunnellaan mikä ihmisen tilanne on ja ohjataan oikeaan oikeusaputoimistoon

tarvittaessa sekä annetaan ehkä tällaista alustavaa ohjeistusta. Pelkään pahoin, että velkaneuvonnan samanlainen palvelu on sitä, että siellä kuunnellaan, että mikä se velkojen vaihe on ja näin sanotaan, että nyt ei voida tehdä mitään järjestelyjä, vaan sinulle on ulosotto. Tavallaan kynnys hoitaa asioitaan voi nousta entistäkin korkeammalle. Nytkin puhelimessa neuvotaan näin, vaikka ihmisellä on subjektiivinen oikeus päästä näyttämään tilanteensa velkaneuvontaan. Nykyisiinkin palveluihin, ihminen joutuu itse toimittamaan pinon papereita ja he eivät selviydy siitä. Oletan, että tämä tilanne ei ainakaan parane tulevaisuudessa. (Mattila 2018.)

Hanna Pieviläinen nosti esiin, että järjestelmässä ei ole määritelty riittävästi kenen pitää tukea velkaantunutta itsenäisessä työskentelyssä.

Ongelma on myös se, että ei olla oikein määritelty kenelle kuuluu ihmisen tukeminen itsenäisessä työskentelyssä, jotta pääsee velkaneuvontaan. Tästä kärsii tällaiset haavoittuvat ihmisryhmät ja se on aika satunnaista kuka apua ylipäättään saa. (Pieviläinen 2018.)

Minna Mattila nosti esiin järjestöjen ja kolmannen sektorin roolin resurssien pienentyessä.

Kun tulevaisuudessa resurssit vähenevät, niin onhan se ihan itsestään selvä, että siellä on tarve tehostaa sitä työtä. Mitä siitä sitten seuraa? Ehkä ratkaisuna on sitten se järjestöjen ja kolmannen sektorin tekemä työ. Ja yhteistyö siinä. Tätä kautta tämä ei välttämättä ole uhka, vaan mahdollisuus. Pitää olla kokonaissuunnitelma luotuna näille ihmisille.” (Mattila 2018.)

Kokonaissuunnitelman luominen voi olla hankalaa velkaneuvojille, sillä heidän työaikansa menee liikaa velkajärjestelyjen tekemiseen, eikä talousohjaukselle ole riittävästi aikaa. Mattilan mukaan sähköinen asiointi voi auttaa neuvontatyössä ja näin vapauttaa velkaneuvojalla jää enemmän aikaa tulevaisuudessa myös talousohjaukseen. (emh.)

Hanna Pieviläinen toi esiin, että velkaantuneiden lukumäärä on erittäin suuri ja näin on ymmärrettävää, että velkajärjestelyhakemusten tekeminen keskittyy tapauksiin, jotka varmemmin hyväksytään oikeudessa. Hän kertoi, että velkajärjestelyhakemusten tekemiseen ei saisi kulua velkaneuvojien työstä näin suurta osaa. (Pieviläinen 2018.)

Kun huomioidaan, että velkajärjestelyjä tehdään vuosittain noin 5000 kappaletta ja ulosotossa ihmisiä on vuosittain noin puoli miljoonaa, joista yli 200 000 pitkäkestoisesti. Velkajärjestelyn hakeminen ei näin saisi olla niin iso osa velkaneuvojan työtä. Kun vielä huomioidaan, että tällä hetkellä velkajärjestelyhakemus tehdään niin sanotusti varmoille tapauksille, eikä hakemuksia testata, niin voi miettiä pitäisikö sinne pystyä tekemään enemmän hakemuksia. Nyt kun talous- ja velkaneuvojalla on paljon asiakkaita ja velkajärjestelyhakemuksen tekeminen on työlästä, niin on ymmärrettävää, että hakemusten tekeminen keskittyy tapauksiin, jotka varmemmin menevät oikeudessa läpi. (Pieviläinen 2018.)

6 POHDINTA

Nostan keskeisimmiksi kehittämiskohteiksi tutkimuksessa vahvasti esille nousseet ratkaisemattomat haasteet:

1. Vaikeassa elämäntilanteessa olevan ihmisen velkatilanteen selvittäminen tarvitsee välttämättä toimijoiden välistä yhteistyötä
2. Ammattilaiset ja vapaaehtoiset, jotka kohtaavat työssään tai toiminnassaan vaikeassa elämäntilanteessa olevan ihmisen, tarvitsevat koulutusta velka-asioiden hoitamiseen
3. Kolmannen sektorin palvelutarpeen muutos. Kunnallinen velkaneuvonta ei riitä, vaan ylivelkaantumistilanteiden hoitaminen vaatii vapaaehtoisten ja vertaistyyön-tekijöiden parempaa ja tehokkaampaa hyödyntämistä. Velkojen hoitamisessa tarvitaan jalkautuvaa sekä palveluohjauksellista työtettä.

Pohdinnan kohdassa 6.4 on tiivistelmä teemahaastatteluun osallistuneiden asiantuntijoiden ajatuksista koostettuja yksityiskohtaisempia kehittämisehdotuksia.

6.1 Toimijoiden yhteistyön ja vertaistyyön kehittäminen

Kaikki teemahaastatteluun osallistuneet korostivat toimijoiden yhteistyön kehittämisen tärkeyttä. He toivat esiin toimivia käytännön esimerkkejä, miten yhteistyön

kehittäminen on parantanut talous- ja velkaohjauksen palveluita. Vaikka yhteistyötä tehdään paljon velka-asioissa, kehittämistä ja toiminnan koordinoitua tarvitaan nykyistä enemmän.

Valtion selvitys- ja tutkimustoimikunnan julkaisussa kerrotaan, että vaikuttavampi velkojen hoito vaatii toimijoilta vastuunottamista. Toimiva yhteistyö myös keventää eri toimijoiden työtaakkaa.

Moniongelmaisten velkaantuneiden palvelussa tarvitaan toimijoiden välistä kitkattomasti sujuvaa yhteistyötä ja asiakaslähtöistä otetta. Menestyksellinen velkaongelmien selvittely ja hoitaminen edellyttävät, että yhä useammat toimijat ottavat vastuuta velkaantuneiden tilanteesta. Kaikilla toimijoilla on tällä hetkellä resurssipulaa ja tulevaisuuden näkymätkään eivät viittaa siihen, että resurssit lisääntyisivät. Monet haastateltavat näkevät ratkaisuna yhteistyön tiivistämisen. Hyvin organisoitu yhteistyö nähdään myös mahdollisuutena keventää toimijoiden työtaakkaa. Yhteistyöksi ei kuitenkaan riitä, että asiakas siirretään toimijalta toiselle varmistamatta, edistyykö asiakkaan asia lainkaan (vrt. Peltonen 2014). Niin ikään Saikkonen ym. (2015) peräänkuuluttaa monialaista yhteistyötä, jolloin palveluissa tulee lähtökohdaksi ottaa nykyistä korostetummin asiakas eikä organisaatio. (Peura-Kapanen ym. 2016, 64.)

Sari Ovaskainen korosti yhteistyön merkitystä lähes jokaisessa haastattelussa. Vaate- ja palvelu-työn lähtökohtana on yhteistyö muiden toimijoiden kanssa. Seurakunnan kanssa tehtävässä yhteistyössä olisi parantamisen varaa runsaasti. Sidosryhmien toimijat keskittyvät vielä liikaa omaan perustehtäväänsä ja eivät riittävällä tavalla ole selvillä muiden tahojen mahdollisuuksista edesauttaa velkaantunutta ihmistä. (Ovaskainen 2018.)

On tiedostettava myös se, että nähdään toisen toimijatahon arvokkuus. Palveluissa on entistä paremmin tajuttava, että yhteistyössä on merkittävä potentiaali tehostaa toimintaa. Ensinnäkin on tiedostettava, että yksin ei voida tehdä kaikkea. Puheeksiottaminen, luottamuksellisuus toiseen toimijatahoon ja asiakkaaseen, toimijoiden keskenäinen kunnioittaminen ja yhteiset tavoitteet, ettei unohdeta, että kaikki tekevät työtä asiakasta varten. (emh.)

Velkaneuvoja Mona Isberg toi esiin, että työvoimatoimistossa ja sosiaalitoimissa ei osata riittävästi hyödyntää kolmannen sektorin palveluita velka-asioiden hoitamisessa. Isberg toi esiin, että olisi erityisen tärkeää, että paikoissa, missä kohdataan vaikeassa elämäntilanteessa olevia henkilöitä, olisi edes joku, joka osaisi tarttua myös velka-asioidiin. Työntekijät eri paikoissa kyllä tunnistavat, että hoitamaton velka-asia voi olla erittäin iso ja painava ongelma, jota selvittämällä voi muutkin elämänhallinnalliset ja terveydelliset ongelmat lähteä korjaantumaan. Usein vedotaan resurssien vähäisyyteen, mutta varsinkin siinä tapauksessa toimijoiden yhteistyön parantuminen olisi oleellista. Isberg toikin esiin, että pitäisi löytää lisää kolmannen sektorin toimijoita, jotka voivat auttaa velallista ihan kädestä pitäen. (Isberg 2018.)

Takuusäätiön asiantuntijat toivat esiin hankkeita, joissa yhteistyötä on lähdetty tekemään. Hanna Pieviläinen kertoi Turku-Kaarina -seurakuntayhtymän TOIVO-hankkeesta. Hanke palvelee myös vaikeassa elämäntilanteessa olevia henkilöitä. Hankkeessa on tarkoitus miettiä, miten eri tahot voivat tiivistää yhteistyötä velka-asioiden hoidossa. Mukaan hankkeeseen seurakuntayhtymän kanssa on sitoutunut ainakin KELA ja kunnan sosiaalitoimi. Hanna kertoi, että juuri näiden toimijoiden yhteistyö on aivan keskiössä. Tavoite on luoda toimintatapa- ja malli, mikä helpottaisi ammattilaisten työtä. (Pieviläinen 2018.)

Minna Mattila toi esiin Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskuksen (ARA) kanssa tehtävän hankkeen, jossa asumisneuvojille annetaan välineitä raha-asioiden puheeksiottamiseen. Asumisneuvojien tärkeänä tulokulmana on tietenkin vuokratäristien hoitaminen. Mattila toi esiin, että Takuusäätiön strategiassa onkin entistä voimakkaammin lähdetty siihen linjalle, että talous- ja velkaongelmat on kohdattava entistä enemmän siellä missä ihmiset kohdataan. Eli velka-asian hoitaminen ei tarvitse aina olla ensisijaisesti jonkun velkaneuvojan tehtävä. Mattila kertoi ihmisten kokemuksista heidän velkalinjapalvelustaan. Asiakkaat kertovat, että ovat kyllä esimerkiksi sosiaalitoimissa yrittäneet puhua veloista, mutta he kokevat, että heitä ei ole kuultu. Mattila pitää erittäin tärkeänä sitä, että ihmisiä kuultaisiin yhä enemmän velka-asioissa. Hän ihmettelee, miksi velka-asioitten puheeksiottamisessa toimijoilla tuntuu oleva suuri kynnyks. Takuusäätiössä yritetäänkin viestiä toimijoille, että ottakaa velka-asiat puheeksi ja kuunnelkaa

ihmistä enemmän ja näin pystytte ohjaamaan häntä paremmin eteenpäin. On löydettävä enemmän toimijoita, jotka pystyvät auttamaan saldotodistuksien keräämisessä. Sitä kädestä pitäen auttamisen tarvetta on niin paljon. Tähän tärkeään työhön ei Mattilan mukaan ole muuta vaihtoehtoa kuin vapaaehtoiset. Hyvällä koulutuksella vapaaehtoiset pystyvät auttamaan asiakkaita. (Mattila 2018.)

6.2 Lisäkoulutuksen tarve

Vaikeassa elämäntilanteessa olevien kanssa työskentelevät ammattilaiset ja vapaaehtoiset tarvitsevat lisäkoulutusta, jotta asiakkaan velka-asiat tulevat huomioiduksi riittävällä tavalla. Kokemukseni mukaan vaikeassa elämäntilanteessa olevien asiakkaiden kanssa työskentelevillä ammattilaisilla ei ole tarvittavaa osaamista lähteä auttamaan asiakkaitaan velka-asioissa. Osaamisvajetta ilmenee oikeastaan kaikilla toimijoilla, mutta erityisen tärkeänä pitäisin osaamisen kehittämistä työttömien työnhakijoiden palveluissa. Aiemmin kuvasin, että yksi keskeisin työllistymisen este on hoitamattomat velat. Työn hakemiseen kannustetaan tai tulokulman mukaan veloitetaan tulevaisuudessa entistä voimakkaammin muun muassa aktiivimallin takia. Usein kuntouttava työtoiminta on keino, millä yritetään edesauttaa pitkäaikaistyöttömän työllistymistä. Mielestäni kuntouttavaan työtoimintaa ja siihen liittyvään sosiaaliohjaukseen pitäisi lisätä talous- ja velkaongelmien hoidossa avustaminen tai vähintäänkin yhteystietojen antaminen mistä apua löytää. Usein kilpailutuksissa rajataan, mitä kuntouttavaan työtoimintaa liittyvä sosiaaliohjaus pitää tai saa olla. Kilpailutuksissa olisikin huomioitava työllistymisen esteet paremmin ja lisätä talousohjaus osaamisvaatimuksiin.

Toimijoiden on mahdollista saada lisäkoulutusta velka-asioissa Vaaterin lisäksi muun muassa Takuusäätiöstä. Hanna Pieviläinen toi esiin haastattelussa, että he kouluttavat toimijoita perusasioissa, kuten velkajärjestely vaihtoehdoissa. Hänen mukaan koulutukselle tuntuu olevan valtava tarve erityisesti ammattilaisten keskuudessa. Takuusäätiön yksi pääkohteista on vapaaehtoiset eri järjestöissä ja seurakunnissa. Pieviläisen mukaan onkin tärkeä panostaa niin ammattilaisten kuin vapaaehtoisten kouluttamiseen. Toimijoissa on ihmisiä, jotka toimivat jo vapaaehtoisina ja saisivat näin omaan

työkalupakkiin velkojenhoidon näkökulman. Näin toimijat osaisivat ainakin ottaa puheeksi ja kannustaa hakemaan apua. (Pieviläinen 2018.)

Pieviläinen toi esiin, että Takuusäätiö pyrkii kouluttamaan eri toimijoita valtakunnallisesti. Koulutuksilla he pääsevät merkittäviin osallistujamääriin, mutta tarve on huomattavasti suurempi kuin he pystyvät tarjoamaan. Takuusäätiö on kehittämässä palveluitaan siihen suuntaan, että he saisivat palveltua laajempaa joukkoa. Takuusäätiön haluaa kehittää myös sitä, että toiminta ei olisi vaan yksisuuntaista koulutusta, vaan myös sellaista tiedonvaihtoa ja toimintaa, jossa pystyttäisiin sparraamaan eri alueitten toimijoita niin, että se tieto ja osaaminen siirtyisi asiakastyöhön ja ihmisten kohtaamiseen. (emh.)

Minna Mattila toi esiin seikan, joka vaikeuttaa lisäkoulutuksen antamista. STEA ei hyväksy heidän toimintaansa sosiaalialan täydennyskoulutukseksi. Takuusäätiössä tunnustetaan ammattilaisille suunnattu lisäkoulutuksen tarve ja heidän mielestään olisi ehdottoman järkevää, että Takuusäätiö kouluttaisi nämä ammattilaiset, jotka siellä ryhmissä tekee sitä työtä. Takuusäätiössä toteutetaan Rahat riittää -hanketta. Mattila toi esiin kehittämisajatuksen, että he saisivat hankkeen kautta synnytettyä materiaalia ja verkkokoulutuksia ammattilaisille. Sellaista materiaalia, jota he voisivat hyödyntää ja jonka avulla he pystyisivät ohjaamaan ihmisiä toimijoiden ryhmissä. Tämä on STEA:n hyväksymää ja rahoitettavaa työtä ja silloin me saamme volyyymiakin ihan toisella tavalla. (Mattila 2018.)

Hanna Pieviläinen kertoi lisäksi, että heillä on Turku-Kaarina -seurakuntayhtymän alueella alkamassa TOIVO-hanke, joka liittyy myös tähän vaikeassa elämäntilanteessa olevien ihmisten kohderyhmään. Hankkeessa olisi tarkoitus miettiä miten eri tahot voi tiivistää yhteistyötä. Hankkeen osalta ainakin KELA ja kunnan sosiaalitoimi ovat sitoutuneet mukaan eli siellä on olemassa jo verkostoa yhteistyötä varten. Tavoite on, että saataisiin jotain toimintatapaa ja mallia, mikä helpottaisi ammattilaisten työtä. (Pieviläinen 2018.)

Salon seurakunnan johtava diakoni Anne Sippola toi esiin Vaaterin roolin lisäkouluttajana. Hänen mukaansa Vaateri on täydennyskouluttanut heitä ja sitä kautta parantanut heidän osaamistaan velkaongelmiin liittyen. Sippolan mukaan heidän työntekijänsä ovat ammattilaisia hakemusten täyttämässä ja erityisesti ihmisten kohtaamisessa. Mutta kun tulee jotakin todella haasteellisia rahatilanteita, niin Vaateri on saanut aikaan ihmeitä. Sippolan mukaan Vaateri on siis ollut erityisen suuressa arvossa tilanteissa, joissa velkaongelma on vaikea. Sippolan mukaan ilman Vaateria Salossa henkilökunnasta suurimman osan olisi lähdettävä hakemaan täydennyskoulutusta velka-asioiden hoitamiseksi. (Sippola 2018.)

Takuusäätiön Minna Mattila vahvisti omalla kokemuksellaan seurakuntien osaamisvajeen. Hän kertoi kohdanneensa koulutuksissa diakoniatyöntekijöitä, jotka kertovat, että ihmiset tulevat pyytämään rahaa velkoihin. Diakoniatyöntekijät näkevät, että annettu raha menee liian usein pohjattomaan kaivoon, kun ihmisellä ei ole tarvittavaa rahanhallinta osaamista. (Mattila 2018.)

6.3 Kolmannen sektorin palvelujen muutostarve

Entistä useampi toimija, joka työskentelee vaikeassa elämäntilanteessa elävän ihmisen kanssa törmää asiakkaan hoitamattomaan talous- ja velka-asiaan. Kaikki toimijat ovat yhtä mieltä siitä, että hoitamattomat velat vaikeuttavat kuntoutusprosessia, työllistymistä tai elämänlaatua. Tiedämme, että hoitamattomat velat tuottavat suurta ahdistusta ja häpeää asiakkaalle. Kuten haastattelemanani asiantuntijat kertoivat, velkojen hoitamisesta ei osata kertoa asiakkaillemme tarpeeksi. Syyksi on kerrottu osaamisvajee velka-asioihin liittyen. Kuitenkin on niin, että veloista pitää uskaltaa puhua nykyistä enemmän erityisesti kolmannen sektorin palveluissa. Asiakkaita neuvotaan palveluissa monimuotoisesti eri elämönhallinnan ongelmiin liittyen. Kun asiakas mainitsee sanan velka, on neuvo liian usein vain, että soitetaan velkaneuvontaan. Kuten aiemmin tuli esiin, kaikki haastattelemanani asiantuntijat kertoivat, että pelkkä velkaneuvonta ei riitä vaikeassa elämäntilanteessa elävän ihmisen kohdalla, on palveluissa tapahduttava muutos talous- ja velka-asioiden hoitamisessa. Kolmas sektori tekee osaavaa työtä moniongelmaisten asiakkaiden kanssa, mutta talous- ja velka-asioitten

hoitaminen on lapsenkengissä. Oman kokemuksen mukaan erityisesti päihde- ja mielenterveystyössä talous- ja velka-asioiden hoito pitäisi olla osa asiakkaan peruspalvelua.

Takuusäätiön velkojen hoitoon liittyvässä strategiassa on lähdetty voimakkaammin siihen linjalle, että siellä missä ne ihmiset ovat, siellä asiat pitää kohdata. Toisin sanoen velkojen hoitaminen ei saisi olla aina ensisijaisesti jonkun velkaneuvojan tehtävä. Mattila onkin miettinyt, että mikä on kynnyks, ettei velkoja oteta puheeksi tai ihmistä ei kuulla riittävästi. Takuusäätiön velkalinjalle soittaneet ihmiset ovat sanoneet, että ”ihanaa kun täällä saa puhua veloista”. He tuovat usein esiin ovat kyllä yrittäneet puhua veloista esimerkiksi sosiaalitoimessa, mutta he kokevat, että siellä ei kuulla heitä tarpeeksi. Mattilan korostaakin, että olisi oleellista saada kynnyksistä matalammaksi ja ihmisiä kuunneltaisiin. Näin heitä pystyttäisiin paremmin ohjaamaan eteenpäin. Meidän pitää viedä tällaista viestiä eteenpäin, että kuunnelkaa ja ottakaa velat puheeksi. Kolmannen sektorin toimijat ja vapaaehtoiset voisivat nykyistä aktiivisemmin kerätä esimerkiksi tarvittavia saldodokumentteja velkaneuvontaa varten. Sitä työtä on vaan niin valtavan paljon, että tarvitsemme ehdottomasti muutoksen palveluihin. Hyvällä koulutuksella toimijat pystyvät sen tekemään. (Mattila 2018.)

Toimijoiden pitäisi viestiä voimakkaammin, että velat ei ole välttämättä työllistymisen este ja että työllistyminen kannattaa aina. Olisi tärkeää, että joku ottaisi vastuuta esimerkiksi nuoren velanhoitoprosessista, mikä antaisi nuorelle asiakkaalle enemmän voimavaroja keskittyä työllistymiseen. Työttömille pitäisi nykyistä paremmin kertoa mitä positiivisia asioita tapahtuu, kun työllistyy. (Mattila 2018.)

Hanna Pieviläinen kertoi, että esimerkiksi Rikosseuraamusviraston koulutuksissa he korostavat elämänhallintaan panostamista myös velkojen näkökulmasta.

Toimijoille ja asiakkaille on nykyistä enemmän viestittävä, että kaikki se mitä teet, vaikka päihde- tai peliriippuvuuden hoitamisen eteen, niin ne ovat niitä askelia siihen, että veloistakin voi selviytyä. Tämä on minun mielestäni tärkeä viesti myös niille ammattilaisille, jotka sitä työtä tekee. Heillä pitäisi olisi se käsitys mitä askeleita on hyvä ottaa ensin velkojen suhteen ennen kuin ohjataan

velkaneuvontaan. Tilannetta voisi kartoittaa jonkin verran rauhassa ensin ja miettiä tässä pitää tehdä ennen velkaneuvontaan ohjaamista. (Pieviläinen 2018.)

Elämänlaatu ry:n Vaateri työssä on vertaistyön ja ammattilaisten yhteistyön avulla pystytty hoitamaan jo yli 2000 ihmisten velka-asiat. Vertaistyöntekijöitä on koulutettu noin 150 kappaletta. Tämä on osoitus siitä, että toimivalla ammattilaisten ja vertaistyöntekijöiden yhteistyöllä päästään isoon vaikuttavuuteen. Vaaterin työntekijöitä on vain kolme, joten vaikuttavuutta voidaan pitää erittäin suurena. Vaaterin tulevaisuuden kannalta olisi merkittävää, että rahoitusta saataisiin enemmän uusiin talousohjauksen ammattilaisiin. Tämä mahdollistaisi uusien vertaistyöntekijöiden saamisen mukaan. Jo toimiville vertaistyöntekijöille saataisiin parempi toiminnan tuki. Tulevaisuudessa onkin päästävä paremmin perustelemaan rahoittajalle, että Vaateri tarvitsee lisää resurssia vertaiskouluttamiseen sekä vertaistyön koordinoimiseen. Velkaongelmat lisääntyvät koko ajan ja ehdottoman tärkeää, että nykyistä velanhoitojärjestelmää kehitetään myös vertaistoiminnan osalta.

6.4 Keskeiset jatkokehittämiskohteet

Velkojen hoitamiseen liittyvässä teemassa on valtavasti kehittämistä. Kehittämistyötä on jatkettava entistä rohkeammin ja tehokkaammin, sillä ylivelkaantuneiden henkilöiden ja kotitalouksien määrä tuntuu kasvavan vuosi vuodelta. Nykyiset toimet henkilöiden auttamiseksi ovat riittämättömät ja näin velanhoitotietoutta on ehdottomasti lisättävä niin korjaavan kuin ennaltaehkäisevänkin työn osalta. Teemahaastatteluissa nousee esiin useita eri ratkaisuja, joilla talous- ja velkaohjauksen palveluita voisi hyödyntää nykyistä paremmin.

1. Velka-asioiden puheeksi ottaminen vaikeassa elämäntilanteessa olevien kohtaamisessa. Velkaongelma kannattaa ottaa aina puheeksi, vaikka asiakasta kohtaavalla ei olisikaan riittävästi tietoa talous- ja velkaongelmien hoitamisesta. Kun velka-asioista keskustellaan, on varattava riittävästi aikaa luottamuksen hankintaan.

2. Luottamuksellisen asiakassuhteen synnyttäminen. Kolmas sektori voi olla asiakkaalle ainut taho, jolle hän uskaltaa avata raha-asioitaan. Viranomaisten pitäisi tiedostaa paremmin kolmannen sektorin vahvuudet luottamuksen syntymisessä.
3. Eri toimijoiden tunnetuksi tekeminen. Velkaantuneita asiakkaita kohtaavat organisaatiot eivät tunne riittävästi toistensa toimintatapaa. Esimerkiksi seurakuntien ja diakoniatyön toimintatapaa ei tunneta riittävästi.
4. Sosiaalityöntekijöiden osaamista talous- ja velkaongelmien hoitamisessa on edelleen vahvistettava. Sosiaalityöntekijät eivät useinkaan uskalla lähteä miettimään riittävällä tavalla velka-asioita, vaikka heillä olisi enemmän aikaa keskittyä elämänhallinnan toimenpiteisiin, kun asiakkaan raha-asiat ovat paremmin tasapainossa.
5. Toimijoiden välisen yhteistyön tehostaminen sekä tietoisuuden lisääntyminen toisen tai organisaation toiminnasta. Yhteistyötä pitää entisestään vahvistaa tulevaisuudessa.
6. Velkaongelma yhdistää eri toimijoiden asiakaskuntaa. Velkaongelmat koskettavat ja yhdistävät monien eri toimijoiden asiakaskuntaa. Usein toimijoilla ei ole riittävää rohkeutta tarttua velka-asioihin, vaan keskitytään esimerkiksi sairauksen hoitoon tai oman asiantuntijaosaamisen rajaamaan palveluun.
7. Järjestöjen ja kolmannen sektorin rooli on huomioitava nykyistä paremmin myös oikeusaputoimistoissa. Velkaneuvojien pitäisi osata paremmin hyödyntää muita toimijoita työssään.
8. Vaaterin kehittämisessä on tärkeää, että päästään paremmin kouluttamaan muita järjestötoimijoita. Vaaterin työpainoa pitäisi muuttaa siten, että toiminnan asiantuntijoilla olisi enemmän resurssia kohdata järjestötoimijoita ja kouluttaisi velkaosaamista. Vaaterin pitäisi jatkossa hyödyntää paremmin olemassa olevia

vertaistoimijoita. Ilman vertaistoimijoita ei tavoiteta kuin murto-osa vaikeassa elämäntilanteessa olevia ihmisiä. Yhteistyö esimerkiksi Takuusäätiön kanssa voisi olla nykyistä tiiviimpää.

LÄHTEET

- Elämänlaatu ry:n STEA-projektiseloste 2015, STEA-rahoitushakemuksen liite.
- Eskola, Jari & Vastamäki, Jaana. Teemahaastattelu: Opit ja opetukset. Teoksessa Aaltola, J ja Valli, R (toim.). Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. 2007. Juva: PS-kustannus.
- Eskelinen, Niko & Sironen, Jiri 2017. Köyhyys - syitä ja seurauksia. Kuopio: Grano Oy.
- Heikkilä, Tarja. 2002. Tilastollinen tutkimus, Helsinki: Edita Oy.
- Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena, 2004. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö, Helsinki: Yliopistopaino.
- Isberg Mona, Talous- ja velkaneuvoja at Etelä-Suomen oikeusapu- ja edunvalvontapiiri, Teemahaastattelu 29.1.2018.
- Kuula, Tarja 2006. Tilastollinen tutkimus, Helsinki: Edita Oy.
- Nurminen, Raija, Erilaisia näkökulmia moniammatilliseen yhteistyöhön. Enemmän yhdessä - moniammatillinen yhteistyö 2008. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit Oy.
- Mattila, Minna, Takuusäätiö, Viestintäpäällikkö, Teemahaastattelu 9.2.2018.
- Ovaskainen Sari, elämänlaatu ry, Talousohjauksen johtaja, Teemahaastattelut 2017-2018.
- Ovaskainen, Sari: Vaaterin toimintamallin kuvaus 2015. Vaateri-talousohjauksen sisäistä materiaalia.
- Peura-Kapanen, Liisa, Aalto, Kristiina, Lehtinen, Anna-Riitta & Järvinen, Raija 2016. Ylivelkaantumisen ehkäisyn ja hoidon tehostaminen. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 26/2016.
- Pieviläinen, Hanna, Takuusäätiö, Aluekoordinaattori, Teemahaastattelu 9.2.2018
- Rantala, Kati & Tarkkala, Heta 2010. Luotosta luottoon, Velkaongelmien dynamiikka ja uudet riskiryhmät yhteiskunnan markkinalogiikan peilinä. YHTEISKUNTAPOLITIIKKA 75 (2010):1. Julkari. Sosiaali- ja terveysministeriön hallinnonalan yhteinen avoin julkaisuarkisto
- Rantanen, Teemu & Toikko, Timo (toim.) 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Tampere: Tampere University Press.
- Sippola, Anne, Salon seurakunta, Johtava diakoniatyöntekijä, Teemahaastattelu 25.1.2018
- Vilka, Hanna 2005. Tutki ja kehitä. Jyväskylä: Tammi.
- Vilka, Hanna 2007. Tutki ja kehitä. Jyväskylä: PS Kustannus.
- Örthen, Sari & Laukkanen, Heikki 2015. Elämänlaatu ry ja yritykset yhdessä kuntouttavan työtoiminnan toteuttajana: Kokemuksia ja kehittämisohjeita kuntouttavasta työtoiminnasta. Opinnäytetyö. Yhteisöpedagogian koulutusohjelma. Humanistinen ammattikorkeakoulu.

Internet-lähteet:

Asiakastieto Oy. Maksuhäiriötilastot 2018. Viitattu 12.4.2019.

https://www.asiakastieto.fi/media/press_room/1/releases/asiakastieto-group-mak-suhairiotilastot-2018.pdf

Kalliolan setlementti 2009. Talousohjausopas. Viitattu 12.4.2019.

<https://www.kalliola.fi/wp-content/uploads/2014/03/TALOUSOHJAUSOPAS-JUL-KAISUVERSIO-161109.pdf>

Kirkon diakoniarahasto. Viitattu 12.4.2019

<http://sakasti.evl.fi/sakasti.nsf/sp?open&cid=Content357943>

Laki talous- ja velkaneuvonnasta 813/2017, viitattu 12.4.2019.

<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2017/20170813>

Ovaskainen, Sari & Immonen, Tuula & Ihalainen, Krista: "Lain mukaan mennään, mutta siellä ollaan meidän puolella". Aktivoiva talousohjaus projektin (2005–2009) loppuraportti: Kalliolan setlementti. Viitattu 16.5.2015.

http://www.kalliola.fi/wpcontent/uploads/2014/03/Aktivoiva_talousohjaus_loppuraportti021209.pdf

Salon Seurakunta diakoniatyö. Viitattu 12.4.2019

<https://www.salonseurakunta.fi/00010070-diakonia>

Sosiaali- ja terveysministeriö 2019a. Palvelut asiakaslähtöiseksi. Viitattu 1.2.2019.

<https://stm.fi/hankkeet/asiakaslahtoisuus>

Sosiaali- ja terveysministeriö 2019b. Sosiaali- ja terveydenhuollon uudistus. Viitattu 1.2.2019.

<https://alueuudistus.fi/etusivu>

Suomen palveluohjausyhdistys 2019. Viitattu 12.4.2019

<https://www.palveluohjaus.fi/mita-palveluohjaus-on/palveluohjauksen-tyotavat/>

Suominen, Sauli 2010. Palveluohjaaja. Asiakkaan tuki ja tulkki. Omaiset mielenterveystyön tukena Uudenmaan yhdistys ry. Viitattu 12.4.2019.

http://www.otu.fi/cms/images/otupdf/kirja_230410.pdf

Takuusäätiö 2019. Viitattu 29.3.2019

<https://www.takuusaatio.fi/takuusaatio/tietoa-meista>

Tilastokeskus 2019. Kotitalouksien velkaantuneisuus. Viitattu 12.4.2019.

<https://findikaattori.fi/fi/28>

Vaateri 2019. Viitattu 12.4.2019.

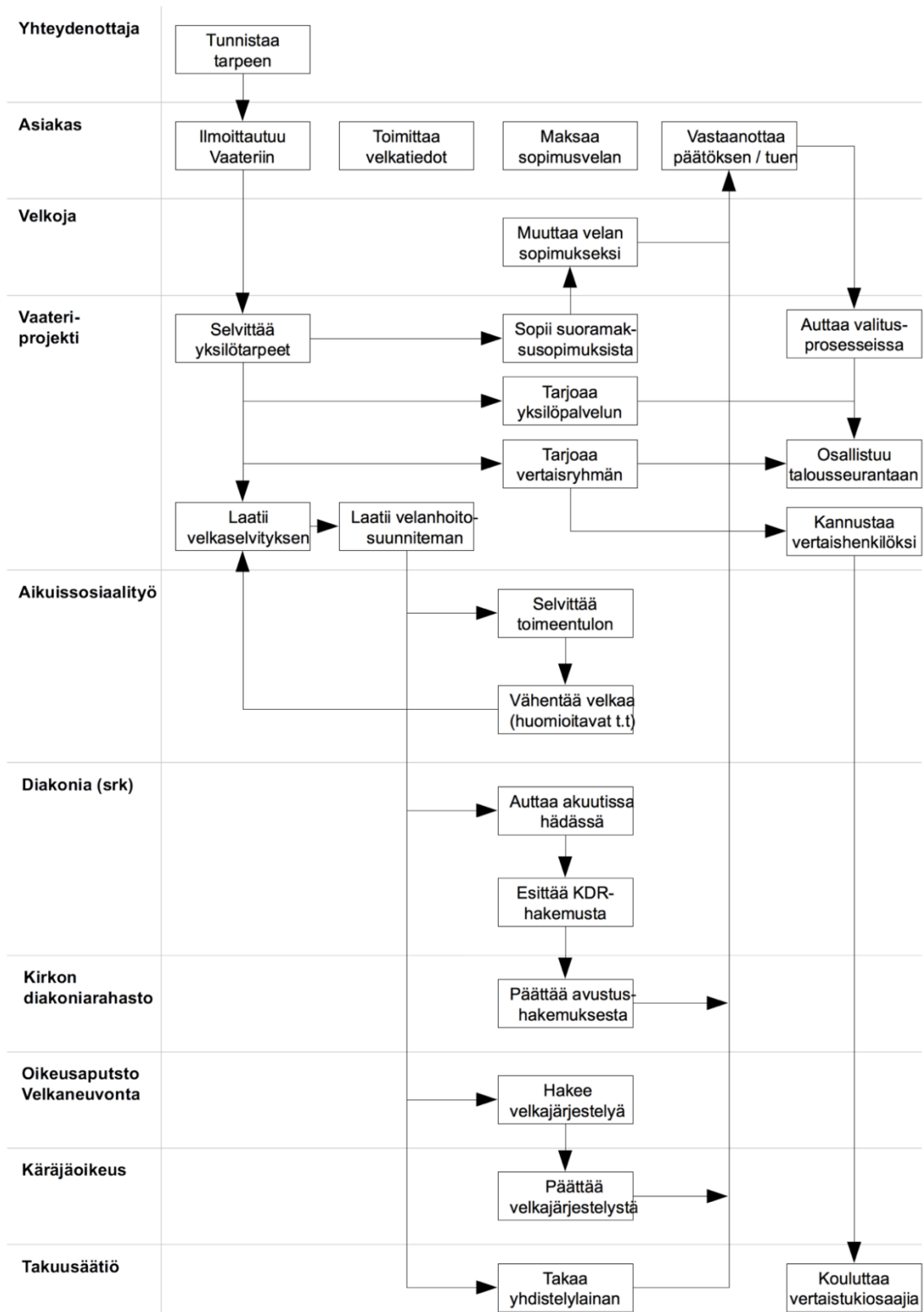
<http://www.elary.fi/vaateri-2/>

LIITTEET

LIITE 1. Vaaterin prosessikuvaus.

LIITE 2. Vaaterin toiminta- ja sidosryhmäanalyysi.

LIITE 1. Vaaterin prosessikuvaus.



LIITE 2. Vaaterin toiminta- ja sidosryhmäanalyysi.

#	Auttamisvaihe sidosryhmittäin	Vaateri	Asiakas	Velkojat	Aikuisosiaalityö	Diakoniatyö	Velkaneuvonta	Takuusäätiö	Verkostotoimijat
1	Asiakkuuden syntyminen	Suorat yhteydenotot Vaateriin	Vertaisasiakkaiden ohjaamana	Ei ohjausta asiakkaitteen. Velkojat tarvitsevat lisätietoa palvelusta	Sosiaalityöntekijän ohjaamana. Tarvitsevat lisätietoa palvelusta	Diakoniatyöntekijän ohjaamana. Tarvitsevat lisätietoa palvelusta	Velkaneuvonjan ohjaamana. Tarvitsevat tietoa, että moniongelmaiset asiakkaat saavat Vaaterista tulla	Takuusäätiön ohjaamana.	Ohjattu verkostoyhteistyön kautta
2	Kokonaisilanteen kartoitus elämäntilanteen ja taloudellisen tilanteen osalta	Vaaterilla on resurssit käyttää kartoitukseen enemmän aikaa kuin muilla toimijoilla. Yhteistyökumppanit saavat paremmin valmistellun kartoituksen käyttöönsä asiakkaiden elämäntilanteesta	Asiakas saa paremman kuvan tilanteestaan luottamuksellisesti yhden toimijan (Vaaterin) avustamana	Vaaterin kartoitus antaa lisämahdollisuuksia velkaongelmien ratkaisemiseksi.	Vaaterin kartoitus auttaa kohdentamaan omaa palvelua tehokkaammin.	Vaaterin kartoitus auttaa kohdentamaan omaa palvelua tehokkaammin. henkisen tuen antamiseen	Kartoituksen tulos on kattavampi ja luotettavampi kuin asiakkaan oma selvitys oikeudenpäästösten pohjalta	Vaaterin kartoitus sääsiä merkittävästi henkilöresursseja neuvontapalveluissa ja päätöksenteossa.	Jokainen taho pystyy keskittymään omaan ydinosansaamiseen luotettavan Vaaterin kartoituksen pohjalta
3	Velkaselvitys	Vaateri tukee asiakasta monitaolisessa velkaselvityksessä. Velkaselvityksen tekeminen yksin on yli voimaista jollekin suurudesta. asiakkailla.	Asiakas saa ajantasaisen käsityksen velkaongelmansa suuruudesta.	Vaaterin tekemä velkaselvitys on luotettavampi kuin asiakkaan oma versio.	Ei tarvittavaa osaamista tehdä velkaselvitystä sekä jatkuva resurssipuute.	Ei tarvittavaa osaamista tehdä velkaselvitystä sekä jatkuva resurssipuute.	Resurssipuute asiakkaiden velkaselvityksen laatimiseen, mikä hidastaa tai jopa estää palvelun.	Keskitty ennaltaehkäisyyn eikä osaamista velkaselvityksen tekemiseksi.	Ei tarvittavaa osaamista velkaselvityksen tekemiseksi.
4	Vertaistuen saaminen	Vaaterin vertaistuyöntekijöiden tuki antaa kokemukseen perustuvaa apua ja toivoa, että ongelmat on todella ratkaistavissa	Vertaistuen saaminen on uskottavampaa apua kuin kokemattoman neuvojan sanat.	Ei vaikutusta	Ei vaikutusta	Diakoniatyön vapaaehtoiset antavat tukea, mutta heitä ei usein ole vertaistuasolla	Ei vaikutusta	Ei vaikutusta	Vertaistointia saatavilla, mutta tarvitsevat lisäkoulutusta taloudenhoitoon liittyvissä asioissa
5	Velkojen järjestelyn vaihtoehdot	Tuntee hyvin velkojen järjestelyn vaihtoehdot ja käyttömahdollisuudet eri asiakas tilanteissa	Asiakkaan ymmärrettävä velkojen järjestelyn vaihtoehdot ja tehtävä itse päätös toimenpiteistä	Saavat tiedon asiakkaiden velkajärjestelyyn hakeutumisesta ja päätöksestä	Auttaa taloudellisissa asioissa velkajärjestelyn aikana yhteistyössä Vaaterin kanssa	Auttaa henkisesti tuensa velkajärjestelyn aikana	Ei vaikutusta	Antaa asiakkaalle lisätietoa velkajärjestelystä	Jokainen taho pystyy keskittymään omaan ydinosansaamiseen velkojen järjestelyn aikana
6	Toimeentulotukeen liittyvien asioiden läpikäynti	Vaateri antaa tietoa asiakkaalle oikeuksistaan	Asiakas saa tietoa oikeuksistaan luotettavalla tavalla joka ei ole jäävi asiakkaiden näkökulmasta	Ei vaikutusta	Harkinnanvaraisista tukea pitäisi pystytään kohdentamaan monipuolisemmin ja laajemmin	Auttaa henkisesti muutosten aikana ja tarvittaessa auttaa häälätilanteessa (yhteisateriat, ostot)	Resurssipuute asiakkaiden muutuvan tilanteen seurauksena, mikä hidastaa tai jopa estää palvelun.	Ei vaikutusta	Jokainen taho pystyy keskittymään omaan ydinosansaamiseen toimeentulotukien muutosten aikana
7	Vertaistuen antaminen muille	Vaateri arvioi edistyneistä asiakkaiden vertaistukikoulutukseen sopivat henkilöt, joita kiinnostaa merkityksellisen vertaishenkikoulutuksesta ja työstä	Asiakas saa tunnustusta onnistumisestaan ja merkityksellistä sisältöä vertaishenkikoulutuksesta ja työstä	Ei vaikutusta	Ei vaikutusta	Diakoniatyö saa uusia potentiaalisia vapaaehtoistyön osaajia yhteistoiminnassa Vaaterin kanssa	Ei vaikutusta	Saa uusia kokemuksellisesti päteviä ja motivoituneita vertaistukhenkijöitä	Tarpea Vaaterille koulutettavia vertaistuyöntekijöitä pätevöitymään velka-asioiden hoidossa

Analyyttitaulukon kuvaus: Taulukkoon on kirjattu riville Vaaterin toiminnat ja sarakkeisiin muiden osapuolten edut tai haitat, jota Vaaterin toimintamalli tuo