



# Taloudellisen toimintakyvyn vahvistaminen - Opas velkatilanteen selvittämiseen

Jasmin Pitkänen

2024 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

# Taloudellisen toimintakyvyn vahvistaminen - Opas velkatilanteen selvittämiseen

Pitkänen Jasmin  
Sosionomi Amk  
Opinnäytetyö  
Toukokuu, 2024

Jasmin Pitkänen

**Taloudellisen toimintakyvyn vahvistaminen - Opas velkatilanteen selvittämiseen**

Vuosi

2024

Sivumäärä

48

---

Tämän opinnäytetyön toimeksiantaja oli Työtä Kohti -hanke. Tarkoituksena oli kehittää opas toimeksiantajan asiakkaille, joilla on taloudellisia haasteita. Lisäksi opas suunnattiin tukemaan työntekijöiden työskentelyä. Aikaisemmin tietoa veloista joutui etsimään useista eri sivustoista. Tavoitteena oli selkeyttää velkojen selvittämisen kokonaisuutta ja koota tiedot yhteen paikkaan.

Opinnäytetyö kehitettiin lineaarista rakennetta noudattavana kehittämistehtävänä, jonka teoriaosuus muodostettiin taloussosiaalityön, taloudellisen toimintakyvyn ja ylivelkaantumisen lähteistä. Opinnäytetyön tietoperusta perustuu tutkittuun tietoon, oppaisiin ja ammattilaisten haastatteluihin. Toteutusta edistettiin yhteistyössä toimeksiantajan kanssa yhteisissä palavereissa ja loppupuolella arvioitiin onnistumista ja selkeyttä palautekyselyn avulla.

Opinnäytetyön tuotoksena kehittyi opas velkatilanteen selvittämiseen. Opas sisältää konkreettiset ohjeet velkatilanteen selvittämiseksi ja antaa vastauksia asiakkaiden useimmiten kysytyihin kysymyksiin. Avun hakeminen oli koettu vaikeaksi, sillä talousasioiden selvittäminen tuntui monimutkaiselta. Palautteen perusteella tuotos oli selkeä ja tarpeeksi tiivis kokonaisuus monimutkaisilta tuntuvista velkakoukeroista ja vastasi toimeksiantajan tarpeita. Tulevaisuudessa opasta voitaisiin hyödyntää myös painettuna versiona ja se voisi olla jokaisen saatavilla myös terveysasemilla.

Jasmin Pitkänen

**Strengthening financial capability - Guide to resolving debt situation**

Year	2024	Pages	48
------	------	-------	----

---

This Bachelor's thesis was commissioned by the Work Towards project. The purpose of the thesis was to produce a guide for the commissioner's clients who are experiencing financial difficulties. Additionally, the guide was designed to support the employees' work. Previously, information about debts had to be searched from several different websites. The aim of the guide was to clarify the overall process of debt resolution and compile the information into one place.

The execution of the development task, which followed a linear model, was supported by theoretical background consisting of sources specifically related to the economic welfare, financial capability and over-indebtedness. The guide was based on the theoretical information that was gathered from the literature, internet and interviews of the professionals. The implementation was promoted in cooperation with the commissioner in joint meetings.

The result was a guide for resolving the debt situation. The guide includes concrete instruction for resolving debt situations and provides answers to frequently asked questions from clients. Seeking help was perceived as difficult because sorting out financial matters felt complex. Based on the feedback, the output was clear and concise, providing a comprehensive overview of complex debt-related matters and meeting the needs of the commissioner. In the future the guide could also be utilized in print format and made available to everyone, including health centres.

Keywords: financial capability, economic social work, over-indebtedness

## Sisällys

1	Johdanto.....	6
2	Työtä kohti -hanke ja Suoja-Pirtti ry .....	7
3	Taloudellinen toimintakyky ja taloussosiaalityö .....	7
3.1	Taloudellinen toimintakyky .....	8
3.2	Taloudellisen toimintakyvyn vahvistaminen taloussosiaalityössä .....	10
4	Taloudellisen toimintakyvyn moniulotteinen vahvistaminen.....	11
4.1	Vahvistaminen työmenetelmänä .....	11
4.2	Vahvistaminen kohtaamisena.....	14
4.3	Vahvistaminen asianajona .....	15
5	Ylivelkaantuminen .....	16
6	Opinnäytetyön tavoitteet ja kehittämismenetelmä .....	18
7	Opinnäytetyöprosessi .....	19
7.1	Kehittämistarpeiden tunnistaminen .....	19
7.2	Ideointi ja suunnittelu.....	20
7.3	Toteutus .....	21
7.4	Tuotoksen valmistuminen ja arviointi.....	22
8	Toiminnallinen opinnäytetyö sekä sen eettisyys ja luotettavuus.....	23
9	Pohdinta .....	24
	Lähteet.....	27

## 1 Johdanto

Talous- ja velkaongelmissa on monesti kyse muustakin kuin rahasta. Usein taustalla voivat olla erilaiset elämänmuutokset, kuten riippuvuus, sairaus, työttömyys tai ero. Rahavaikeudet aiheuttavat kuormitusta, jonka takia ihmiset päätyvät tekemään epärationaalisia päätöksiä ja äkillisiä hätäratkaisuja. Velkaongelmat ovat yleisiä ja voivat koskettaa ketä tahansa. Avun hakeminen ja ongelmien myöntäminen voivat olla hyvin vaikeaa, sillä tilanteet ovat yksilöllisiä ja talousasioiden selvittäminen voi tuntua monimutkaiselta.

Taloudelliset vaikeudet ovat Suomessa kasvava haaste, joka vaikuttaa merkittävään osaan väestöstä. Inflaatio, yleinen hintojen nousu sekä energiakriisi ovat viime vuosien aikana heikentäneet monien talouksien ostovoimaa. Puutteellinen toimeentulo ja mielenterveys ovat yleensä kietoutuneet toisiinsa, sillä taloudelliset vaikeudet aiheuttavat stressiä. Kun talous- taidot ovat hallinnassa, pystytään parantamaan yksilöiden ja kotitalouksien hyvinvointia. (Mieli ry 2023.)

Opinnäytetyöni aiheena oli tehdä *Työtä kohti* -hankkeelle opas velkatilanteen selvittämiseen. Kyseessä on toiminnallinen opinnäytetyö, jonka tuotoksen avulla asiakkaat pystyvät työskentelemään itsenäisesti, kun haluavat selvittää taloudellista tilannettaan. Lisäksi työntekijät voivat hyödyntää opasta työskennellessään asiakkaiden kanssa velkoja selvittäessä. Oppaan tarkoitus on helpottaa asunnottomien asumispalveluyksiköiden asukkaiden velkojen selvittelyä helposti ymmärrettävien ohjeiden avulla. Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys on suunniteltu tukemaan oppaan aihetta, jossa syvennyttään taloussosiaalityöhön ja taloudelliseen toimintakykyyn sekä sen vahvistamiseen työmenetelmien, kohtaamisen ja asianajon näkökulmista.

Veloista ei ole olemassa yhtä rekisteriä, josta näkisi samaan aikaan kaikki olemassa olevat velat. Velkoja joutuu monesti selvittämään useista eri paikoista, kuten perintätoimistoista, ulosotosta, velkojilta sekä luottotietoja ylläpitävistä yrityksistä. Opas kertoo yksityiskohtaisesti jokaisen vaiheen, kuinka velkatilannetta kannattaa lähteä selvittämään eri paikoista. Oppaan avulla jokainen pystyy selvittämään itse vaivattomasti velat ja niiden määrät, ilman monimutkaista ammattisanastoa.

Opinnäytetyön aihe on ajankohtainen, sillä talous- ja velkaneuvonnan tarve on kasvussa jatkuvasti. Vuonna 2023 yli 366 000 ihmisellä oli maksuhäiriömerkintä ja yhä useammin turvaututaan ammattilaisten apuun talouteen liittyvissä asioissa. Hintojen nousu ja hankintojen maksaminen lainarahalla, kuten pikalainoilla ovat viime vuosikymmenten aikana aiheuttaneet ylivelkaantumista. Taloudenhallinnan puutteet voivat pahimmillaan johtaa vakaviin palvelujärjestelmää kuormittaviin tilanteisiin, kuten asunnottomuuteen. Talous- ja velkaneuvontaa

tarvitsevien asiakkaiden tilanteet voivat olla hyvin moninaisia, mutta yleensä tiedon ja neuvon tarve ovat yhdistäviä tekijöitä. (Ståhl 2023).

## 2 Työtä kohti -hanke ja Suoja-Pirtti ry

*Työtä kohti* -hankkeen tarkoituksena on kehittää asunnottomien asumispalveluyksiköiden asukkaille työ- ja opiskeluvalmiuksia sekä kasvattaa motivaatioita. Keskeisenä tehtävänä on siis vähentää esteitä, jotka voivat vaikuttaa asukkaiden työllistymiseen. Hankkeessa työvalmentajat antavat velka- ja talousohjaamista sekä hyödyntävät työvalmennusta ja vertaistyötä. Näiden keinojen avulla asukkailla on paremmat mahdollisuudet kiinnittyä palveluihin sekä vahvistaa omaa toimijuuttaan ja osallisuuttaan. (Työtä Kohti 2023.)

*Työtä kohti* -hanke toimii Suoja-Pirtti Ry:n hallinnoimana. Suoja-Pirtti Ry tarjoaa kuntouttavia asumispalveluja päihdetaustaa omaaville henkilöille. Toiminta on aloitettu vuonna 1961, joten yhdistyksellä on pitkä kokemus laitos- ja avopalveluista. Yhdistyksen toimipisteet ovat Kotkankadun huoltokoti sekä Rukkilan asumisyhteisö. (Suoja-Pirtti 2023.)

Kotkankadun huoltokoti on miehille tarkoitettu päihdehuollon kuntouttavaa palveluasumista tarjoava yksikkö. Tavoitteena on parantaa asiakkaiden toimintakykyä, ehkäistä päihdeongelman pahenemista sekä auttaa löytämään pysyvämpi asumismuoto. 25 paikkainen yksikkö sijaitsee Helsingin Alppilassa, jossa jokaisella asiakkaalla on oma huone sekä mahdollisuus käyttää yhteisiä harrastus- ja vapaa-ajan tiloja. (Suoja-Pirtti 2023.)

Rukkilan 21-paikkaisen asumisyhteisön kohderyhmänä ovat helsinkiläiset nuoret aikuiset, jotka ovat olleet pitkäaikaisasunnottomina. Tuetun asumisen yksikkö sijaitsee Malminkartanossa ja palvelu järjestetään asunto ensin -periaatteella. Palvelusopimuksen alkaessa jokaisen asiakkaan kanssa laaditaan palvelusuunnitelma tuen tarpeiden ja tavoitteiden pohjalta. Tämän jälkeen moniammatillinen tiimi tukee toimintakykyä kohti itsenäistä asumista ja parantaa arjenhallintaa. (Suoja-Pirtti 2023.)

## 3 Taloudellinen toimintakyky ja taloussosiaalityö

Seuraavaksi käsittelemme taloudellista toimintakykyä ja sen vahvistamista taloussosiaalityön keinoin, sillä se on tärkeä osa perussosiaalityötä. Taloussosiaalityö pyrkii edistämään taloudellista hyvinvointia ja sen saavuttaminen vaatii taloudellista toimintakykyä eli taitoa tehdä päätöksiä omaa taloutta edistäväillä tavoilla. Asiakkaiden taloudellista toimintakykyä tulisi vahvistaa laaja-alaisesti niin yksilö-, ryhmä-, yhteisö-, kuin yhteiskuntatasollakin.

### 3.1 Taloudellinen toimintakyky

Taloudellisella toimintakyvyllä (financial capability) tarkoitetaan yksilön kykyä tehdä talouteen liittyviä päätöksiä ja hallinnoida omaan talouteen liittyviä asioitaan. Taloudellinen toimintakyky vaatii yksilöltä taloudellista kyvykkyyttä hyödyntää omia tietoja ja taitoja sekä käyttää viisautta ja itseluottamusta rahankäytössä. Taloudellinen toimintakyky koostuu siis konkreettisesta rahankäytöstä jokapäiväisessä elämässä, rahankäytön suunnittelusta sekä lyhyiden ja pitkien aikavälien kulutuksellisista päätöksistä. Se on kykyä, halua ja mahdollisuuksia tehdä omia taloudellisesti perusteltuja valintoja sekä olla taloudellinen toimia, ei ainoastaan taloudellisten toimijoiden kohde. Kaikki tämä arkinen ja vastuullinen taloudenhallinta vaatii itsetuntemusta, jota on mahdollista kehittää elinikäisenä oppimisprosessina. Toisaalta kaikkea taloudellista toimintaa ohjaavat arvot, asenteet ja ajatukset, joten sosiaalisella ympäristöllä on oma merkityksellinen roolinsa. (OECD 2005; The UK Strategy for Financial Wellbeing 2020.)

Taloudellinen toimintakyky alkaa rakentumaan jo lapsuudessa, kun opitaan vanhemmilta talouteen liittyviä asenteita ja toimintamalleja. Lapset harjoittelevat huomaamattaan taloudenpitoa leikeissä sekä nuoret kenties tekemällä kotitöitä viikkorahaa vastaan. Uskomme, että järkevä talouskäyttäytyminen on osa yleissivistystä ja kuuluu aikuisuuteen. Aikuiset toteuttavat taloudellista toimintakykyään käymällä palkkatöissä, säätelemällä kulutustaan tulojen mukaan, miettimällä verotusasioita sekä sijoittamalla ja maksamalla lainojaan. Aikuisuudessa taloudelliseen toimintakykyyn vaikuttavat koulutus, työ sekä asenteet ja arvot, jotka ovat vaikuttaneet taloudellisiin päätöksiin. Taloudellisella toimintakyvyllä ja talouskäyttäytymisellä on suuria eroja yksilöiden välillä eri elämäntilanteista ja ympäröivän yhteiskunnan tilasta riippuen. (Ruckenstein 2013, 19-28; The UK Strategy for Financial Wellbeing 2020.)

Yksilön kyky toimia muodostuu useista tekijöistä, jotka ovat jatkuvassa vuorovaikutuksessa toistensa ja ympäristön kanssa. Muilla toimintakyvyn osa-alueilla on monesti merkitystä taloudelliseen toimintakykyyn. Työnteko on mahdollista hyvän fyysisen toimintakyvyn ansiosta, jolloin monipuolinen taloudellinen toimintakyky on turvatumpi kuin työttömänä tai työkyvyttömyyseläkkeellä. Kuitenkaan aina toimintakyvyn keskinäinen suhde ei ole niin yksiselitteinen, sillä joskus emme pysty osoittamaan mikä määrä esimerkiksi sosiaalista toimintakykyä parantaa taloudellista toimintakykyä. Toimintakyvyn osa-alueiden vaikutukset vaihtelevat myös yksilöiden välillä, sillä yksilöt sopeutuvat vaihtuviin tilanteisiin eri tavoilla. Toinen sopeutuu paremmin fyysisen toimintakyvyn heikkenemiseen, kun taas toinen voi kokea, että sosiaalinen toimintakyky lisää merkittävästi enemmän omaa hyvinvointia kuin taloudellinen toimintakyky. Nyky-yhteiskunnassa kuitenkin jokaiselta edellytetään jonkinasteista taloudellista toimintakykyä, jotta oma talous pystytään pitämään tasapainossa. Taloudellinen varautuminen antaa turvaa yllättävien tilanteiden varalle, joita ovat esimerkiksi sairastuminen ja työttömäksi jääminen. Varautuminen yllättäviin tilanteisiin ei kuitenkaan aina ole mahdollista, jolloin



hyvinvointivaltio auttaa yksilöä turvaamaan taloudellisen tilanteensa ja vahvistamaan taloudellista toimintakykyä erilaisten sosiaaliturvatoimien avulla. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2020.)

Kun ihminen on aktiivisena osana markkinavetoista yhteiskuntaa, tarvitaan taloudellisten päätösten tekemiseen tietoa, taitoa ja asennetta. Osana vastuullista ja osaavaa kansalaisuutta voidaan pitää talouden ymmärtämistä, tiedon soveltamista sekä kriittistä arviointia. Jokaisella ihmisellä on käytössään resursseja, kuten aikaa, rahaa ja inhimillistä pääomaa, joita hyödyntämällä voidaan tyydyttää omia tarpeitaan. Jos taloudellisissa valmiuksissa on puutteita, on hyvin todennäköistä, että taloudellisia resursseja ei osata hyödyntää parhaalla mahdollisella tavalla. Taloudellisten valmiuksien puuttuminen rajoittavat yksilön valinnan valinnanvapautta sekä toimintakyvyn mahdollisuuksia. (Nussbaum 2011, 112.)

Taloudellista kyvykkyyttä hoitaa omaa talouttaan, voidaan pitää yksilön keskeisenä elämäntaitona. Taloudelliseen toimintaan ja osallistumiseen liittyvät valmiudet voidaan määrittää monella eri tavalla, mutta taloudellinen lukutaito (financial literacy) ja taloudellinen osaaminen (financial capability) ovat useimmiten käytetyt määritelmät. Taloudellisella lukutaidolla tarkoitetaan ihmisen kykyä tehdä perusteltuja taloudellisia päätöksiä. Siinä tarvitaan ymmärrystä erilaisista palveluista ja markkinoilla olevista tuotteista. Lukutaidon käsitteessä taloutta lähestytään oman kuluttamisen ymmärryksen sekä kriittisen talous pohdinnan kautta. (Kupiainen, Kulju & Mäkinen 2015, 14-15.) Puhuttaessa taloudellisesta osaamisesta, toimija ymmärtää talouteen liittyviä ilmiöitä ja peruskäsitteitä. Lisäksi rationaaliset ja järkevät päätökset rahankäytön suhteen sekä terve ja positiivinen asenne kuluttamiseen ja säästämiseen ovat taloudellista osaamista. Osaava toimija pystyy perustelemaan ja hallinnoimaan omaa talouttaan sekä huomioimaan nykytilanteen suhteessa tulevaisuuden tapahtumiin budjetoimalla. Suomessa taloudellinen osaaminen kuvastaa taloudellista lukutaitoa selkeämmin aktiivisen toimijan roolia, sillä suomen kielessä sana lukutaito yhdistetään yleensä luetun tekstin lukemiseen ja tulkitsemiseen. Taloudellinen osaaminen ja lukutaito pitävät loppujen lopuksi sisällään pitkälti samoja asenteita ja tietoja, jonka vuoksi yksiselitteisiä eroja on haastava löytää. (Peura-Kapanen, Aalto, Lehtinen & Järvinen 2016, 10.)

Taloudellisten asioiden ymmärtäminen on edellytys omaan elämänhallintaan ja päätöksentekoon. Kun yksilö hahmottaa taloudellisia ilmiöitä ja pystyy reagoimaan vaihtuvissa tilanteissa, on paremmat mahdollisuudet toimeentulolle elämän- tai maailmantilanteen muuttuessa. Pyrkinessään kohti taloudellista autonomiaa, vaaditaan yksilöltä omaa aktiivisuutta sekä aitoa mielenkiintoa ja pyrkimystä muutoksen aikaansaamiseen. (Ikonen 2006, 60.)

### 3.2 Taloudellisen toimintakyvyn vahvistaminen taloussosiaalityössä

Taloudellisen toimintakyvyn edistämiseksi toimii monia ammattiryhmiä, kuten talous- ja velkaneuvoja, mutta useimmiten sosiaalityöntekijät ovat ensimmäisiä, jotka kohtaavat taloudellisesti haastavissa tilanteissa olevia ihmisiä. (Sherraden 2013, 11). Sosiaalityössä talouden ja toimeentulon ongelmat ovat hyvin tavallisia haasteita asiakkaiden keskuudessa, mutta niihin voidaan löytää ratkaisuja taloudellista toimintakykyä vahvistamalla. Taloussosiaalityö pyrkii vaikuttamaan eriarvoisuutta ja köyhyyttä aiheuttaviin ja tukeviin rakenteisiin sekä taloudellisen vakauden ja hyvinvoinnin edistämiseen. Kyseinen työorientaatio on saanut alkunsa Iso-Britanniassa ja Kanadassa, kunnes 2000-luvun alussa se levisi Yhdysvaltoihin. Suomessa taloussosiaalityön orientaatiota on tutkittu vähemmän ja kiinnostus sen kehittämistä kohtaan on kasvanut vasta viime vuosikymmeninä. Suomalaisen sosiaalityön tutkimuksessa taloudellista avustamista on tarkasteltu ja kehitetty enemmän toimeentulon näkökulmasta. (Viitasalo 2018, 97-104.)

Taloussosiaalityössä asiakkaita autetaan parantamaan taloudellista päätöksentekokykyä ja talouden hallintaa, löytämään ratkaisuja erilaisiin taloudellisiin kriiseihin ja ongelmiin sekä ohjataan hakemaan heille kuuluvia etuuksia. (Sherraden, Jacobson & Birkenmaier 2016, 115). Taloussosiaalityössä ajatellaan, että ihminen tarvitsee muutakin kuin tukea erilaisiin sosiaali- ja perhepalveluissa luoden työskentelymalleja mahdollisimman monien kohde-ryhmien tarpeisiin psykososiaalista lähestymistapaa painottaen. *Mesotason* taloussosiaalityö pyrkii tuottamaan ja organisoimaan talouteen liittyviä koulutuksia oppilaitoksiin ja sosiaalityön organisaatioihin. Lisäksi se keskittyy edesauttamaan asiakkaiden pääsyä järjestettäviin koulutusohjelmiin. *Makrotason* taloussosiaalityö vaikuttaa yhteisö- ja yhteiskuntatasolla erilaisiin käytäntöihin ja päätöksentekoon edistäen taloudellisesti haavoittuvassa asemassa olevien hyvinvointia. (Sherraden ym. 2016, 117-119.)

Taloussosiaalityön interventiossa toimitaan *mikrotasolla* esimerkiksi kouluissa, työpaikoilla sekä sosiaali- ja perhepalveluissa luoden työskentelymalleja mahdollisimman monien kohde-ryhmien tarpeisiin psykososiaalista lähestymistapaa painottaen. *Mesotason* taloussosiaalityö pyrkii tuottamaan ja organisoimaan talouteen liittyviä koulutuksia oppilaitoksiin ja sosiaalityön organisaatioihin. Lisäksi se keskittyy edesauttamaan asiakkaiden pääsyä järjestettäviin koulutusohjelmiin. *Makrotason* taloussosiaalityö vaikuttaa yhteisö- ja yhteiskuntatasolla erilaisiin käytäntöihin ja päätöksentekoon edistäen taloudellisesti haavoittuvassa asemassa olevien hyvinvointia. (Sherraden ym. 2016, 117-119.)

Kokonaisvaltainen, ihmisen käyttäytymiseen ja vuorovaikutukseen perustuva psykososiaalinen työorientaatio helpottaa asiakasta käsittelemään toimeentuloonsa liittyviä tunteita ja asenteita sekä muuttamaan taloudellista käyttäytymistä. Tuen, motivoinnin ja riittävän talousohjauksen avulla pystytään auttamaan ihmistä luomaan parempaa suhtautumista rahaan. Jos taloudellinen lukutaidottomuus luo vaikeuksia, on ihmisen vaikea selviytyä arkipäiväisistä elinkustannuksista. (Center for Financial Social Work 2013.)

Viitasalo (2019) on jakanut taloudellisen toimintakyvyn vahvistamisen kolmeen eri tasoon. Taloudellista toimintakykyä pyritään tukemaan ja vahvistamaan *asianajona, työmenetelmänä ja kohtaamisena*. Jotta moniulotteinen taloudellisen toimintakyvyn vahvistaminen on mahdollista, tarvitaan työntekijältä osaamista ymmärtää asiakkaan elämään ja talouteen liittyvät realiteetit. Asiakkaan elämäntilanne, sosioekonominen asema sekä kulttuurinen tausta ovat tekijöitä, joilla on vaikutusta talous käyttäytymiseen ja sopivien ratkaisujen löytymiseen. Taloussosiaalityössä asiakkaan saama tuki sisältää ohjausta ja neuvontaa. Lisäksi ammatillisen osaamisen kehittäminen on tärkeää, jotta osataan antaa tietoa esimerkiksi velkajärjestelmistä, perinnästä, säästämisestä ja luototuksesta. (Viitasalo 2019, 10-13.) Monesti sosiaalityöntekijät tekevätkin monialaista yhteistyötä yhdessä talouden alan toimijoiden kanssa, sillä joskus voi olla vaikea itse auttaa asiakasta esimerkiksi velkaneuvonnassa. Tällöin sosiaalityöntekijät hyötyvät myös itse saadessaan lisätietoja taloudellisen toimintakyvyn tukemisesta. (Birkenmaier & Curley 2009, 251.)

Sosiaalityöntekijällä on vastuu olla aktiivisessa vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa työskentelyn eri vaiheissa. Tuen tarpeen arviointi, tavoitteiden miettiminen ja valitseminen yhdessä asiakkaan kanssa sekä oikeiden tukimuotojen tarjoaminen ovat oleellinen osa taloudellisen toimintakyvyn vahvistamisen prosessia. (Jokinen 2008, 10.)

#### 4 Taloudellisen toimintakyvyn moniulotteinen vahvistaminen

Seuraavaksi esittelen, miten taloudellista toimintakykyä voidaan sosiaalityössä vahvistaa moniulotteisesti työmenetelmien, kohtaamisen ja asianajon ulottuvuuksissa. Tarkoituksena on kartoittaa, millaisia asioita taloussosiaalityön asiakasprosessi sisältää, millaisia interventioita sosiaalialan ammattilaiset käyttävät ja mitä osaamista heiltä edellytetään taloudellisen toimintakyvyn vahvistamiseksi.

Taloudellisen toimintakyvyn vahvistaminen on pitkäkestoinen muutosprosessi, jossa tarvitaan monia kohtaamiseen ja ongelman tunnistamiseen liittyviä taitoja sekä voidaan käyttää erilaisia työmenetelmiä ja työvälineitä.

##### 4.1 Vahvistaminen työmenetelmänä

Sosiaalityöntekijät ovat yleensä niitä henkilöitä, jotka kohtaavat talousongelmista kamppailevan ihmisen ensimmäisenä. Siksi heillä onkin tärkeä rooli tunnistaa, milloin taloudelliset ongelmat ovat negatiivisena osana elämää niin merkittävästi, että niihin on löydettävä ratkaisuja. (Loke & Hageman 2013.)

Sosiaalityössä taloudellista toimintakykyä vahvistetaan monilla eri menetelmillä, mutta ensimmäiseksi muutostyöskentely taloudellisen toimintakyvyn vahvistamiseksi alkaa tilanteen arvioinnilla. Arvioinnissa selvitetään asiakkaan käyttämät viralliset ja epäviralliset taloudelliset palvelut. Lisäksi on tärkeä tietää asiakkaan taloudellista arvomaailmaa, jotta pystytään yhdessä suunnittelemaan muutosta tukevat tavoitteet. Vaikka monesti pitkän aikavälin tavoitteet johtavat lopulta taloudelliseen vakauteen, on tärkeä miettiä myös pienempiä osatavoitteita matkan varrelle. Realististen tavoitteiden asettaminen muutoksen toteuttamiseksi on tärkeää, sillä onnistumiset motivoivat ja kasvattavat itseluottamusta tilanteesta selviämiseen. Työntekijät pyrkivät auttamaan asiakasta ymmärtämään, että pienin askelin taloudellinen tilanne voidaan saada hallintaan, joten muutostyöskentelyn saavutettuja tuloksia kannattaa arvioida yhdessä asiakkaan kanssa. (Despard, Chowa & Hart 2012, 342.)

Taloudellista toimintakykyä vahvistaessa voidaan käyttää useita työmenetelmiä, jotka sisältävät erilaisia työvälineitä ja toimenpiteitä. Tutkimusten mukaan, taloudellisen osaamisen parantamiseen liittyvät oleellisenä kokonaisuutena rahankäytön ja taloudellisen hallinnan tukeminen. (Loke & Hageman 2013.) Muutostyössä sosiaalityöntekijät käyttävät taloudellista ohjausta, neuvontaa sekä valmennusta, jota on tarjolla yksilötasolla tai ryhmässä. Taloudellisen ohjauksen tavoitteena on parantaa taloustietämystä ja -taitoja. Oleellisenä osana on opettaa asiakkaalle budjetointia sekä halujen ja tarpeiden priorisointia tehtäessä taloudellisia päätöksiä. Asiakkaan on tärkeä ymmärtää, että tänään tehdyllä päätöksellä voi olla pitkäaikaisia vaikutuksia hänen elämäänsä. (Despard ym. 2012, 342-343.) Näiden lisäksi asiakkaille pyritään opettamaan kuluseurannan tekoa, jotta he pärjäisivät koko kuukauden ajan niillä rahoilla, joita heillä on käytössään. Asiakkaita autetaan myös säästämässä sekä laskujen maksamisessa ajallaan. (Loke & Hageman 2013.)

Kun taloudellista toimintakykyä vahvistetaan, on tärkeää arvioida tilanne kokonaisvaltaisesti ottaen huomioon asiakkaan tulot ja menot. Käytettävän menetelmän valintaan vaikuttaa taloudellisten vaikeuksien luonne. Useimmiten käytetty menetelmä on talousneuvonta. Menetelmiä voidaan tarvittaessa myös yhdistellä esimerkiksi niissä tapauksissa, joissa asiakkaalla on monia talouden hallintaan ja velkoihin liittyviä pulmia. (Despard ym. 2012, 345.) Myös velkamäärän vähentäminen ja tietoisuus omista veloista on merkittävä osa rahankäytön hallintaa. Työntekijät voivat auttaa suunnittelemaan toimenpiteitä, joilla velkoja saadaan vähentämään. Rahankäytön ja taloudellisen hallinnan tukemisen katsotaankin olevan taloudellisen toimintakyvyn vahvistamista, jos asiakas ei itse pysty kontrolloimaan talouskäyttötymistään. (Frey ym. 2015, 439.)

Sosiaalityössä asiakkaiden taloudellista toimintakykyä pyritään vahvistamaan keskittymällä parantamaan taloudellista suunnittelutaitoa sekä vähentämään kuluja. Yksinkertaisuudessaan voidaan ajatella, että taloudellisen toimintakyvyn vahvistaminen on rahankäytön hallinnan, esimerkiksi budjetoinnin vahvistamista. Todellisuudessa taloudellisen muutoksen

aikaansaaminen vaatii aikaa ja pitkäjänteisyyttä sekä voi joskus tuntua myös työntekijän näkökulmasta monimutkaiselta prosessilta. Asiakkaita on saatettu unohtaa muistuttaa epäedullisista lainoista, joita on otettu taloudellisen tilanteen parantamista varten. (Despard ym. 2012, 348.)

Vaikka tietämyksen parantaminen on tärkeä osa taloudellisen toimintakyvyn vahvistamista, on myös tärkeä harjoitella tähän liittyviä taitoja. Taloudellisten taitojen opettelemisen on katsottu olevan jopa tärkeämpää kuin tietämyksen parantaminen. Taitoja voi opetella erilaisissa työpajoissa, sosiadraaman avulla, roolipeleissä sekä visuaalisilla tauluilla. Aikaisemmin opittua suunnittelu- ja budjetointitietämystä voitaisiin hyödyntää tekemällä kauppalistaa ja vertailemalla hintoja. (Engelbrecht 2008, 166.)

Asiakkaat eivät ole aina tietoisia heille kuuluvista taloudellisista etuuksista. Monesti sosiaalityöntekijät tapaavatkin asiakkaita silloin, kun heillä on tarvetta sosiaalietuuksille. Taloudellisen toimintakyvyn vahvistamisen kannalta on tärkeää ohjata tukien hakemiseen sekä jakaa tietoa niiden tekemiseen. (Despard ym. 2012, 350.) Finanssipalveluiden tuntemus on osa taloudellista lukutaitoa ja siksi asiakkaille voidaan kertoa erilaisista vakuutuksista, lainoista ja pankkitileistä. (Frey ym. 2015, 449). Loke ja Hageman (2013) puhuvat artikkelissaan, että sosiaalityöntekijöillä olisi tärkeä rooli varoittaa asiakkaitaan lainaamasta finanssitoiminnan ulkopuolisilta toimijoilta, pikavippiyrityksiltä sekä toimijoista, jotka myöntävät epäeettisesti lainoja jo valmiiksi velkaantuneille ihmisille.

Kunnan sosiaalityön tarjoaman avun lisäksi palveluohjaus muihin lakisääteisiin talousneuvontapalveluihin on tärkeää, mikäli ei itse pysty auttamaan taloudellisissa vaikeuksissa olevaa. Ihmiset saavat opastusta esimerkiksi velkaneuvonnasta tai oikeusaputoimistosta. Siellä yksityishenkilöille on tarjolla neuvontaa ja tietoa velkojen hoitoon ja talouteen liittyen, autetaan löytämään ratkaisuja erilaisten taloudellisten ongelmien selvittämiseksi, annetaan ohjausta talouden suunnittelussa sekä autetaan velkajärjestelyyn hakeutumisessa ja mahdollisten asiakirjojen laatimisessa. (Peura-Kapanen ym. 2016, 29-60.)

Kun asiakkaan toimintakykyä arvioidaan ja vahvistetaan, ei nykytilaa kannata aliarvioida tai vetää omia johtopäätöksiä tilanteesta. Monesti uskotaan, että taloudellisia vaikeuksia omaavilla ihmisillä ei ole lainkaan rahaan liittyviä käyttötaitoja. Todellisuudessa asiakas saattaa jättää budjetin seuraamisen taka-alalle tai käyttää varojaan epäolennaisten hyödykkeiden ostamiseen, mutta saattaa pienituloisena työllistää itsensä esimerkiksi epävirallisesti, jotta selviäisi arjessa. (Despard ym. 2012, 350.)

#### 4.2 Vahvistaminen kohtaamisena

Sosiaalialan työssä on tarkoitus auttaa ihmistä. Asiakkaalla on elämässään osa-alueita, joiden kanssa hän on heikoilla ja siksi jokainen on kohdattava heti alusta lähtien yksilönä. Ongelmien juuria ei aina ole helppo tunnistaa, jonka takia asiakas ei välttämättä ole motivoitunut muuttamaan toimintatapojaan. Monesti ongelmat ovat kehittyneet hiljalleen ajan kuluessa, joten niiden ratkaisemiseksi tarvitaan aikaa ja kärsivällisyyttä. Jotta asiakasta pystytään auttamaan mahdollisimman hyvin hänen etunsa mukaisesti, on työntekijällä oltava mahdollisuus kurkistaa asiakkaan todelliseen elämään ja pystyttävä seuraamaan sen kehitystä. On tärkeää, että työntekijän ja asiakkaan tapaamisiin pystytään järjestämään riittävästi aikaa, jotta saadaan kerättyä tarpeeksi tietopohjaa asioiden hoitamiseen eettisesti ja lain mukaisesti. (Doxey, Grant & McNamara 2015, 32-33.)

Onnistuneen intervention perustana on ammattilaisen ja asiakkaan välinen vuorovaikutus ja luottamuksellinen suhde, joka syntyy ja kehittyy heidän välisessään kohtaamisessa. Työntekijän asenteella ja tavalla kohdata asiakas, on suuri merkitys, millainen kokemus asiakkaalle jää tapaamisen jälkeen. Monesti myös asiakkaan kokemukseen kohdatuksi tulemisesta voivat vaikuttaa aiemmat kohtaamiset sekä sen hetkinen elämäntilanne. Asiakasta on tärkeä kuunnella ilman kiirettä ja tuomitsemista, sillä kohtaamisen epäonnistuessa luottamussuhteen muodostuminen pitkittyy tai voi jäädä jopa kokonaan muodostumatta. Monesti puhutaankin, että ensisijaisesti tulisi kohdata ihminen, ei ongelma. (Doxey ym. 2015, 38-40.) Läsä olevassa kuuntelemisessä kuuliija on aidosti tilanteessa läsnä, jolloin kertoja saa tunteen, että häntä kuunnellaan ja arvostetaan sellaisena, kun on. Voidaan siis todeta, että asiakkaaseen syvällinen tutustuminen tapahtuu läsnä olevan kuuntelemisen kautta. (Dunderfelt 2016, 127.)

Osana toimivaa vuorovaikutussuhdetta pidetään keskeisenä asiana dialogisuuden merkitystä. Dialogisuus on sosiaalista kuntoutumista, johon liitetään asiakkaan ja työntekijän välinen vastavuoroisuus ja molemminpuolinen ymmärrys. Siksi tärkeänä osana asiakassuhdetta onkin kohtaaminen aidosti ja inhimillisesti. Dialogisuudessa kaikilla osapuolilla on tilaa yhteiseen keskusteluun ja siten ymmärrys tilanteesta syvenee. (Mönkkönen 2007, 15-16.) Taloudellisilla haasteilla on huomattu olevan selvä yhteys sosiaalisiin haasteisiin, kuten perhe- avioliitto- tai mielenterveysongelmiin. Haastavien elämäntilanteiden ja vastoinkäymisten takia luottamus uusiin ihmisiin ja järjestelmään saattaa horjua. Siksi taloudellisen tilanteen voimaantumiseen on otettava tilanne huomioon kokonaisvaltaisesti. Toisaalta keskustelun ei aina tarvitse liittyä esimerkiksi päihteisiin tai muihin ongelmiin, vaan muillekin arkisen tavallisille tai asiakkaalle tärkeille asioille on hyvä järjestää tilaa. (Doxey ym. 2015, 42.)

Vuorovaikutuksen lähtökohta on kohdata ihminen kunnioittavasti ja tasavertaisesti yksilönä. Työntekijän on syytä huomioida merkityksellisiä seikkoja, jotka voivat vaikuttaa avoimen luottamussuhteen saavuttamisessa. Asiakkaan kohtaaminen esimerkiksi hänen kotonaan, joka

koetaan monesti henkilökohtaisena ympäristönä, on hyvin erilainen paikka kuin taas vaikka sosiaalitoimisto. Hyvä ja tasavertainen kohtaaminen eivät kuitenkaan tarkoita, että toimiva vuorovaikutussuhde saavutettaisiin hetkessä, vaan siihen voidaan tarvita pitkäjänteisyyttä. Lisäksi työntekijältä vaaditaan substanssiosaamista eli omaan alaan ja työhön liittyvää osaamista ja ymmärrystä, kuten tietoisuutta lainsäädännöstä ja palvelujärjestelmästä, joka koskee asiakasryhmää. (Mönkkönen, Leinonen, Arajärvi, Hovatta, Tusa, & Salokangas 2019, 51-52.)

Sosiaalialalla työntekijällä on vastuu pitää huolta siitä, että asiakkaan osallisuus toteutuu arviointien suunnittelussa ja toteutumisessa. Vuorovaikutukseen ja kohtamiseen liittyy monia erilaisia tekijöitä, jotka vaikuttavat työskentelysuhteen muodostumisessa. Asiakkaan arvojen ja uskomusten selvittäminen rahasta ja taloudesta on ensisijaisen tärkeää, jotta pystytään miettimään jokaisen asiakkaan taloudelliseen tilanteeseen sopivia ratkaisuja. (Frey ym. 2015, 445.) Sosiaalialan ammattilaisella on velvollisuus tarjota tasapuolista ja hyvää kohtelua kaikille asiakkaille, vaikka työssä kohtaisikin yllättäviä ja haastavia tilanteita asiakkaita kohdattaessa. Monissa palvelualan tehtävissä lisääntyneen kysynnän voidaan tulkita olevan merkki tyytyväisistä asiakkaista ja hyvästä palvelusta, mutta sosiaalialalla palveluiden vähentynyt tarve kertoo sen onnistumisesta. Toimiva ja turvallinen työntekijä - asiakassuhde tukevat elämänmuutoksessa. (Mönkkönen 2018, 18 & 20.)

#### 4.3 Vahvistaminen asianajona

Osa taloudellisen toimintakyvyn vahvistamistyötä on asiakkaan ohjaaminen oikeanlaisten palveluiden piiriin. Joskus asiakkaasta saattaa tuntua haastavalta esimerkiksi soittaa taloudellisten palveluiden tarjoajille, jolloin työntekijä voi ottaa yhteyttä asiakkaan puolesta tai yhdessä asiakkaan kanssa. Ammattitaitoinen työntekijä tunnistaa, milloin oma tietämys ei ole riittävää asiakkaan auttamisen suhteen, jolloin asiakas voidaan ohjata esimerkiksi valtakunnalliseen talousneuvontaan sosiaalityön ulkopuolelle tai vaikka taloudelliseen konsultaatioon. Myös tämän tyyppinen työskentely on taloudellisen toimintakyvyn vahvistamistyötä asianajona. (Frey ym. 2015, 450-451.) Talous- ja velkaneuvonnassa on asiantuntevia ihmisiä, jotka tarjoavat apua taloudellisen tilanteen selvittämisessä sekä autetaan sovintoratkaisuehdotuksien tekemisessä. Talous- ja velkaneuvonta ovat lakiin (2017/813) perustuvaa toimintaa. (Talous- ja velkaneuvonta 2023.) Lisäksi Takuusäätiön Velkalinja sekä Kysy rahasta -chat ovat yli-velkaantuneille suunnattuja palveluita. (Takuusäätiö 2023).

Sosiaaliohjauksella tarkoitetaan yksilöiden, perheiden ja yhteisöjen neuvontaa, ohjausta sekä tukemista erilaisten palvelujen käyttämisessä ja tukipalveluiden yhteen sovittelussa. Sosiaaliohjaus pyrkii edistämään ihmisten hyvinvointia ja osallisuutta vahvistamalla toimintakykyä ja elämänhallintaa. Sosiaalihuoltolaki (1301/2014.) Samaan aikaan kun palvelujärjestelmät

ovat laajentuneet, myös sosiaaliohjauksen merkitys on kasvanut. Monesti avun tarpeessa olevat asiakkaat eivät itse pysty hakeutumaan palveluiden piiriin ja tästä syystä ihmisiä on haettava jopa kotiovelta asti. Haastaviin elämäntilanteisiin joutuneet ihmiset saattavat tarvita hyvin pitkäjänteistä tukea käytettävissä olevista palveluista ja niiden ehdoista päästäkseen elämässään eteenpäin. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2018.)

Sosiaaliohjaus liittyy asiakastyön prosessiin, jossa sosiaalipalvelut ja toimeentuloturva ovat olennaisena osana. Työntekijän on osattava arvioida suunnitelmien toimivuutta asiakkaan arjessa, huolehtia suunnitelman tarkastamisesta sekä huomioida mahdolliset muutostarpeet. Sosiaaliohjauksessa työskennellään yhteistyössä asiakkaan kanssa, motivoidaan sekä annetaan konkreettisia ohjeita. Vaikka asiakkaalle annetaan ohjeita toimimiseen, on kuitenkin muistettava kuntoutuminen yksilönä omaehtoiseen selviytymiseen ja elämänhallintaan. (Näkki 2016, 100-101.)

Jokaisella sosiaalihuollon tarpeessa olevalla henkilöllä on oikeus kokonaisvaltaiseen palvelutarpeen arviointiin, joka vahvistaa sosiaalista turvallisuutta ja toimintakykyä. Aikuissosiaalityön asiakkuudessa palvelutarpeen arviointi tulee tehdä ensikohtaamisen yhteydessä. Sosiaaliohjaajat tekevät palvelutarpeenarviointeja yhteistyössä sosiaalityöntekijöiden kanssa. Kunnissa palvelutarpeen arvioinnissa käytetään hyvin paljon tilannearviointia. Tilannearviolla tarkoitetaan tavoitteellista ja suunnitelmallista sosiaalityötä, jonka tarkoituksena on selvittää kokonaisvaltainen tilanne. (Näkki 2016, 103.)

Asiakaskeskeisyys on tärkeää palvelutoiminnan suunnittelussa. Asiakaskeskeisyys perustuu siihen, että myös asiakas saa osallistua toiminnan suunnitteluun ja asiakaskeskeinen palvelutoiminta alkaa asioista, mitä asiakas itse on ehdottanut. On tärkeää, että asiakas kokee myös oman osallisuutensa tärkeäksi ja saa asianmukaista kohtelua sosiaalihuollossa. Tästä on maininta myös sosiaalihuoltolaissa (1301/2014). (Sosiaalihuoltolain soveltamisopas, 4-5.)

## 5 Ylivelkaantuminen

Yhteiskuntamme on viime vuosikymmenten aikana alkanut hivuttautumaan kohti luottoyhteiskuntaa, jossa säästäminen on vähentynyt ja velkarahalla kuluttaminen on osa arkipäivää. Suomen pankin tilaston mukaan vuonna 2000 kotitalouksien velkamäärä on ollut 63 prosenttia käytettävissä oleviin vuosituloihin nähden. Kun lukuja verrataan vuoden 2023 tilastoihin, on luku kaksinkertaistunut 126 prosenttiin. (Kotitalouksien velkaantuminen noudattaa talouden suhdanteita 2023.)

Varsin monella suomalaisella on velkaa. On olennaista erottaa eroavaisuus velkaantumisen ja ylivelkaantumisen välillä. Velka on ongelma siinä vaiheessa, kun niitä on otettu liian monia ja tulot eivät riitä niiden maksamiseen. Velkaantuminen on helppoa ja siksi se voi riistäytyä



käsistä, jos ei pysy riittävän tarkkana. Suuri velkamäärä ei aina tarkoita ylivelkaantumista ja monesti eniten velkaa onkin korkean tuloluokan kansalaisilla. Ylivelkaantumiseen kuitenkin ei ole olemassa yhtä syytä, vaan ihmiset voivat olla hyvin erilaisissa elämäntilanteissa. (Nordiclanders 2022.)

Viime vuosien aikana ylivelkaantumiskehityksessä on tapahtunut muutoksia eri väestöryhmien kesken. Keskeisenä piirteenä on huomattu, että miesten ylivelkaantuneisuus on suhteellisesti vähentynyt ja naisten ollut nousussa. Alle 25-vuotiailla nuorilla velkaantuminen on ollut laskussa, mutta euromääräiset ulosottovelat yhtä henkilöä kohden ovat kasvaneet. Huomattavia muutoksia on pistetty merkille myös vanhemman sukupolven eli yli 65-vuotiaiden ylivelkaantumisessa, sillä ulosottovelat ovat olleet kasvussa. (Valtioneuvosto 2020.)

Yleinen ylivelkaantumisen aiheuttaja on äkilliset elämänmuutokset. Yllättävät tilanteet voivat olla esimerkiksi työttömäksi joutuminen tai ero, jotka voivat vaikuttaa tulotasoon ja maksukykyyn sekä elämänhallintaan. (Nordiclanders 2022.) Ylivelkaantuminen saa aikaan monia tunteita, kuten häpeää ja syyllisyyttä. Niitä ei kannata vangita sisälleen, sillä erilaiset tuntemukset ovat inhimillisiä. Huonossa tapauksessa tunteiden tukahduttaminen voi vaikuttaa toimintakykyyn ja silloin asioiden selvittäminen pitkittyy. (Takuusäätiö 2022.) Jokaisen elämässä voi tapahtua odottamattomia asioita, mutta ikävän tilanteen sattuessa on hyvä reagoida mahdollisimman nopeasti, sillä yleensä silloin niihin löytyy vaivattomammin ratkaisuja. Asioista kannattaa keskustella rehellisesti, sillä hyvin monesti maksujen maksamisesta voidaan sopia ja järjestää esimerkiksi lyhennysvapaa kuukausi. (Nordiclanders 2022.)

Köyhyys lisää riskiä ylivelkaantumiselle, sillä pienituloisen taloudessa ei yleensä ole joustovaraa. Köyhyydellä on kaksisuuntainen seuraussuhde velkaantumiseen nähden, koska pienituloisella on merkittävästi kohonnut riski ylivelkaantumiseen, mutta toisaalta taas velkaantuminen voi aiheuttaa köyhyyttä. (Eskelinen & Sironen 2017, 46.)

Liian usein tosiasioita vältellään ja jätetään avaamatta posteja, jotka muistuttaisivat maksuista. Myös puheluihin jätetään vastaamatta määrätyistä numeroista. Ongelman lakaiseminen maton alle pahentaa tilannetta ja näissä tilanteissa ylivelkaantuminen on taattu. Lopputuloksena ollaan velkakierteessä, josta on haastava päästä pois. (Nordiclanders 2022.)

Useiden selvitysten mukaan, ylivelkaantumiseen liittyy monia syitä samanaikaisesti. Osaan on mahdollista vaikuttaa itse, mutta kaikki eivät ole itsestä riippuvaisia asioita. Esimerkiksi velkojen maksamiseen liittyvät ongelmat ovat viime vuosien aikana saattaneet johtua globaalista pandemia Covid19- tilanteesta. (Takuusäätiö 2022.)

Ylivelkaantumisesta voidaan puhua myös sosiaalisena ongelmana, sillä haasteet talousasioissa ovat globaali ongelma. Ylivelkaantumisesta ei ole tehty yksiselitteistä määritelmää, mutta ilmiön mittaamisen kannalta se olisi tärkeää. Euroopan unionissa tutkimuksiin

ylivelkaantumisesta pitäisi keskittyä enemmän, jotta korjaavien toimien sijasta pystyttäisiin siirtämään pääpaino ennaltaehkäiseviin toimiin. Aikaisemmin tutkimuksia Euroopan unionissa on ollut vain muutamissa maissa. (Peura-Kapanen ym. 2016, 22-23.) Euroopan unioni on asettanut osana Eurooppa 2020 -strategiaa tavoitteeksi köyhyyden ja sosiaalisen syrjäytymisen vähentämisen. (Valtiovarainministeriö 2015).

Nyky-yhteiskunnassa ihmiset haluavat tehdä hankintoja nopealla tahdilla, miettimättä tavaran tai vaateen todellista tarpeellisuutta. Harkitsematon kuluttaminen aiheuttaa ylivelkaantumista, sillä yllättävän monet eivät ole perillä omasta budjetistaan kuukausitasolla. On suositeltavaa pysyä kartalla siitä, kuinka paljon kuukaudessa tulee rahaa ja minkä verran on varaa kuluttaa. Joskus voi olla hyvä laittaa pieniä summia myös pahan päivän varalle säästöön, sillä ne voivat olla pelastus odottamattoman tilanteen sattuessa. (Nordiclanders 2022.)

Liisa Peura-Kapasen ym. (2016) tutkimuksessa tarkastellaan ylivelkaantumisen taustoja sekä yksilöiden velkoihin liittyvien haasteiden hoidon malleja. Kyseisessä tutkimuksessa nähdään kolmannen sektorin merkitys keskeisessä roolissa talousosaamisen parantamiseksi sekä ylivelkaantumisen ehkäisemiseksi. Näitä Kolmannen sektorin toimijoita ovat mm. Kuluttajaliiton, Kilpailu- ja kuluttajaviraston, Finanssialan Keskusliiton ja Marttaliiton opastus ja materiaalit. Suomessa keskitytään painoittamaan ylivelkaantumista korjaaviin palveluihin ennaltaehkäisyyn sijaan. Haasteena on huomattu olevan pirstaloitunut palvelujärjestelmä ja kuinka eri toimijoiden välinen yhteistyö saataisiin sujuvaksi. Tutkimuksessa on nostettu esille oikea-aikaisen ohjauksen tärkeys. Silloin kun yksilö on kiinnostunut omasta taloudenhallinnastaan, on paremmat mahdollisuudet saada velkaongelmat järjestykseen.

## 6 Opinnäytetyön tavoitteet ja kehittämismenetelmä

Idea toiminnalliseen opinnäytetyöhön syntyi keskustellessani Työtä Kohti -hankkeen työntekijän kanssa. Hän nosti esille tarpeen oppaasta velkojen selvittämiseen. Oppaan olisi tarkoitus helpottaa asiakkaiden työskentelyä selvittäessä talousasioitaan, mutta se toimisi samalla hyvänä apuvälineenä ammattilaisten työskennellessä asiakkaiden kanssa.

Toiminnallinen opinnäytetyö on kaksiosainen kokonaisuus, joka koostuu käytännön toteutuksesta ja sen kirjallisesta raportoinnista. Toiminnallisen opinnäytetyön tavoitteena on käytännön toiminnan ohjeistaminen, opastaminen tai toiminnan järjestäminen. Toiminnallisen opinnäytetyön toteutustapana voivat olla esimerkiksi opas, verkkosivut sekä näyttely. (Vilkkä & Airaksinen 2004, 9.)

Tavoitteena oli kehittää opas, joka tarjoaisi tietoa ja ohjeita, mistä ja miten velkoihin liittyviä ongelmia pystyy selvittämään. Opas auttaa ymmärtämään, kuinka velkojen kanssa tulee toimia ja miten hyödyntää erilaisia tukipalveluita. Lisäksi oppaan avulla velallinen voi löytää

kestäviä ratkaisuja velkatilanteeseensa ja pidemmällä aikavälillä taloudellinen asema parantuu. Kerättyäni tietoa onnistuneen oppaan elementeistä, koin tärkeimmiksi asioiksi, että opas olisi mahdollisimman selkeä, visuaalisesti kiinnostava ja ytimekäs kokonaisuus, josta oleellinen asia tulee vaivatta selville. Tällä hetkellä talous- ja velkaneuvontaa löytyy ympäri internetiä, mutta tarkoitus oli helpottaa tiedonhankinnan sujuvuutta ja selkeyttää nykyisiä ohjeistuksia yhtenä kokonaisuutena, ilman monimutkaista virkamies sanastoa.

Opinnäytetyö perustuu toimeksiantajan tarpeisiin, sillä Työtä kohti -hanke pyrkii vähentämään esteitä, jotka voivat vaikuttaa asiakkaiden työ- ja opiskeluvaikeuksiin. Talouteen liittyvät haasteet vaikuttavat usein negatiivisesti muuhun elämään, ja siksi ne voivat vaikuttaa työkykyyn ja työssä jaksamiseen. Hankkeen työ- ja velkaneuvojat antavat asiakkaille velka- ja talousohjaamista, jotta asiakkaat pääsisivät elämässään taloudellisesti takaisin vakaalle pohjalle. Oppaan sisältöä kehitettiin Työtä kohti -hankkeen kanssa yhteisissä palavereissa, heiltä saamista materiaaleista sekä keräämällä tietoa painetuista ja internet lähteistä.

Työtä kohti -hankkeen on tarkoitus kehittää ohjekirja

Suoja-Pirtti ry:n asumispalveluyksiköiden asiakkaille, jossa yhdistyy talous- ja velkaohjaus sekä työvalmennus. Kehittämäni opas tulee olemaan osana Työtä kohti -hankkeen tuotosta. Opas jää asiakkaiden ja ammattilaisten käyttöön ohjausmateriaalina ja sitä voidaan käyttää asumissosiaalityössä, asumispalveluyksiköissä sekä kotiin vietävissä palveluissa.

## 7 Opinnäytetyöprosessi

Opinnäytetyö toteutettiin kehittämistehtävänä, joka eteni lineaarisen kehittämistoiminnan mallin mukaan. Kehittämistoiminta sisälsi seitsemän vaihetta, jotka olivat: kehittämistarpeiden tunnistaminen, ideointi-, suunnittelu-, toteutus-, tuotos- sekä arviointivaiheet. (Salonen, Eloranta, Hautala & Kinos 2017, 52.) Opinnäytetyön prosessi ei kuitenkaan edennyt aina lineaarisesti, vaan tehtävän eri vaiheet limittyivät osittain toisiinsa.

### 7.1 Kehittämistarpeiden tunnistaminen

Kun oppaan aihe velkojen järjestelystä alkoi selkeytymään, käytin laadullisena menetelmänä kehittämistarpeiden tunnistamisessa ja ideoinnissa avointa epämuodollista haastattelua yhteistyökumppanin yhteyshenkilön kanssa keskusteltaessa. Kävimme yhdessä läpi opinnäytetyön tarpeen kuvauksen, nykytilanteen sekä yksityiskohtaisempia toiveita tuotokseen liittyen. Kun kehittämistarve on tunnistettu, voidaan sanoa kehittämistoiminnan lähteneen liikkeelle. (Salonen ym. 2017, 53). Myöhemmin hankin tietoperustaa toimeksiantajan työntekijän

antamien materiaalien pohjalta. Materiaalit pohjautuivat aikaisempiin tutkimuksiin velkojen järjestelystä. Lisäksi hyödynsin ammatillista kirjallisuutta ja verkkomateriaaleja. Tietoperusta tuli rajata sillä tavalla, että se tukisi oppaan aihetta, ja hyvin nopeasti huomasin pitäväni tärkeänä sitä, kuinka asiakkaan taloudellista toimintakykyä pystyttäisiin vahvistamaan sosiaalityössä. Minulle oli tärkeää, että tietoperusta olisi suhteellisen tuoretta sekä laadukkaista lähteistä löytyvää, joten päätin rajata materiaalin 2000-luvulle toteutettuihin julkaisuihin ja teoksiin.

## 7.2 Ideointi ja suunnittelu

Ideointi- ja suunnitteluvaihetta voidaan kutsua luovaksi vaiheeksi. Ensisijainen kysymys kehittämistehtävän etenemisen kannalta on, että mikä on haluttu lopputulos ja kuinka siihen päästään. Tässä vaiheessa on hyvä pohtia, mitä muutettavaa on nykykäytännössä sekä sopia alustava etenemissuunnitelma. (Salonen ym. 2017, 54.) Itse hyödynsin aikaisemmin käytyä avointa haastattelua sekä keskustelua sähköpostilla. Toimeksiantajan yhteyshenkilö oli halukas järjestämään myös palaverreja tarvittaessa Teams videopalvelun välityksellä. Työtä kohti -hankkeen työntekijät olivat huomanneet toivovansa helpotusta asiakkaiden kanssa työskentelyyn, kun velkoihin liittyviä asioita lähdetään selvittämään. Parhaassa tapauksessa asiakkaat voivat myös itse selvittää järjestelyjä opasta hyödyntäen. Suunnitteluvaiheen on tarkoitus täsmentää aiemmin ideoituja ajatuksia sekä kehittämistyön toteutumiseen liittyviä edellytyksiä. Suunnitteluvaiheessa on tärkeä perehtyä asiaan liittyviin materiaaleihin ja tutkimustietoon, sillä ne tukevat kehittämistoiminnan uudistamistarpeita. (Salonen ym. 2017, 54.)

Ennen oppaan kirjoittamista, on tärkeä ottaa huomioon kohderyhmä, kenelle ohjeet tehdään. Kohderyhmän määrittäminen helpottaa kirjoitustavan valitsemista. (Mansikkamäki 2002, 163.) Tämän projektin tuotos on suunnattu erityisesti asiakkaiden, mutta myös sosiaalialan ammattilaisten käyttöön, joten opasta voi hyödyntää melko suuri yleisö. Siksi minulle oli tärkeää, että oppaasta tulisi rakenteeltaan yksinkertainen ja helppolukuinen, jotta lukija löytää nopealla silmäyksellä tärkeimmät kohdat. Ammattitermit halusin sulkea oppaasta kokonaan pois, sillä hankalat tieteistermit vaikuttavat ymmärrettävyyteen ja samalla kohderyhmän mielenkiintoon.

Onnistuneeseen ohjeeseen liittyy kolme tärkeää piirrettä, jotka ovat olennaisten tietojen tunnistaminen, ohjeen esittäminen selkeästi ja yksinkertaisesti hahmotettavassa muodossa sekä kaskymuodon käyttäminen. Ohjeet on hyvä esittää kronologisessa järjestyksessä. Joissakin tapauksissa asioita voidaan esittää tärkeysjärjestyksessä, mutta tämä jäsennostapa sopii teksteihin, joissa esitetään vakavuudeltaan ja tärkeydeltään eritasoisia asioita. (Kotimaisten kielten keskus 2022.) Ohjeen tärkein sanoma esitetään pääotsikossa. Niiden lisäksi väliotsikot auttavat käyttäjää hahmottamaan, mistä asioista ohjeen teksti koostuu, jolloin on myös

helpompi poimia itselle tärkeimmät kohdat. Kappalejako keventää tekstiä ja tuo rakenteeseen selkeän jäsennyksen. Keskeisiä asioita voi korostaa lihavoimalla. Johdonmukaisessa oppaassa on kiinnitetty huomioita yksityiskohtiin, sillä viimeistelemätön kirjoitusvirheitä sisältävä teksti vaikeuttaa asioiden ymmärtämistä. Viimeistelty teksti antaa paremman kuvan tekijän ammattitaidosta. (Eloranta & Virkki 2011, 73-77.) Ohjetta havainnollistavat ja hyvin valitut kuvat herättävät monesti lukijan mielenkiinnon ja helpottavat ymmärrettävyyttä ja kiinnostavuutta. On kuitenkin hyvä miettiä, että mitkä ovat ohjeen kannalta tarpeellisia kuvia, sillä ns. kuvituskuvat voivat olla irrallaan aiheesta ja sekoittaa lukijaa. (Torkkola, Heikkinen & Tiainen, 2002, 34.)

### 7.3 Toteutus

Kävin keskustelun yhteistyökumppanin kanssa mahdollisesta tutkimusluvasta, mutta sain tiedon, ettei erityistä tutkimuslupaa tarvita. Opinnäytetyösuunnitelma oli hyväksytty toimeksiantajan puolesta. Toteutusvaiheessa edetään suunnitteluvaiheen suunnitelman mukaisesti. (Salonen ym. 2017). Aloitin kirjoittamalla opinnäytetyön teoriaosuuksia, jotka tukevat aiheeltaan oppaan sisältöä. Sovimme yhteistyökumppanin kanssa, että opas velkatilanteen selvittämiseen toteutetaan sähköisesti, jonka voi tarvittaessa tulostaa.

Omia velkoja voi selvittää kotona, tutkimalla postista tulleita laskuja esimerkiksi perintätöimistosta ja ulosotosta sekä tarkastelemalla tiliotteita. Aina kuitenkin näiden tarkasteleminen ei anna riittäviä vastauksia, ja yhteys velkoihin on saatava riittävän tiedon saamiseksi. Jotta opas vastasi toimeksiantajan toiveita tiiviistä kokonaisuudesta, rajautui oppaaseen yleisimmät velkapaikat, joista ihmiset yleensä tarvitsevat tietoa tilanteeseensa.

Sisältö rakentuu seuraavista aihealueista:

- Luottotietorekisteriote
- Ulosottotodistus
- Verovelkatodistus
- Saldotodistus
- Rikosasiat
- Yhteystietoja

Minulle oli selkeää, että halusin oppaan olevan rakenteeltaan yksinkertainen ja selkeälukuisen. Päätin kerätä oppaaseen muutamia tärkeimpiä tietoja kustakin velkapaikasta, joita

kuhunkin velkaan liittyen voisi olla hyvä tietää. Jokaisella sivulla on kuitenkin huomioitu yksinkertaisuus ja lukemisen jaksaminen. Lisäksi opas sisältää konkreettiset ohjeet sekä esimerkkejä, mitä pitää tehdä, jotta saa vastuksia velkatilanteeseensa. Tarkemmat tiedot velkatilanteen selvittämiseen löytyy oppaasta.

#### 7.4 Tuotoksen valmistuminen ja arviointi

Viimeisinä vaiheina opinnäytetyö prosessissa olivat tuotoksen valmistuminen ja sen arviointi. Kun opas velkatilanteen selvittämiseen oli valmis, lähetin oppaan yhteistyökumppanin yhteyshenkilölle sähköpostitse luettavaksi ja kysyin kirjallisesti palautetta erilaisten kysymysten avulla. Yhteyshenkilö antoi oppaasta oman arvionsa yhteisessä Teams keskustelussa aiheesta. Keskustelimme oppaan sisällöstä ja pohdimme yhdessä, pitäisikö oppaan sisältää vielä jotakin tietoa. Tulimme siihen tulokseen, että opas on hyvä pitää mahdollisimman tiiviinä pakettina, jotta pääsääntöisen kohderyhmän eli asiakkaiden on vaivaton tulkita sen sisältöä. Liian massiivinen määrä uutta tietoa saattaa tuntua liian raskaalta ja saada mielenkiinnon lopahtamaan jo muutenkin haastavilta tuntuvien asioiden selvittämisessä. Sain kuitenkin muutamia korjaus-ehdotuksia kirjallisesti, joiden pohjalta tein tarvittavat muutokset. Tein oppaaseen muutama lisäyksen ja korjauksen, jotta oppaasta saatiin vielä selkeämpi, ottaen huomioon asiakkaiden näkökulma.

Lopulta yhteyshenkilö välitti oppaan myös Suoja-Pirtin työntekijöiden sekä asiakkaiden vilkaistavaksi. Pyysin pohtimaan oppaan helppolukuisuutta ja ymmärrettävyyttä sekä olisiko oppaassa vielä joitakin aihealueita, joita he haluaisivat vielä käsiteltävän. Tässä vaiheessa vastausaikaa heillä oli viikon verran. Yhteyshenkilö ilmoitti, ettei varsinaisille korjauksille työntekijöiden ja asiakkaiden toimesta ollut tarvetta, ja opas oli heidän mukaansa sisällöltään riittävä ja selkeä. Palautteet osoittivat, että oppaan ulkoasuun ja sen sisältöön oltiin pääasiassa tyytyväisiä ja se koettiin hyödylliseksi välineeksi osana velkatilanteen selvittelyä. Seuraavaksi muutama palaute oppaasta.

”Opas vastaa toimeksiantajan tarpeita, sillä tärkeät asiat on tiivistetty hyvin toiveidemme mukaan. Visuaalisesti kivan näköinen ja muutenkin helppolukuinen. Opas mahdollistaa asiakkaille onnistumisen kokemuksen. Opas on suunniteltu asiakaslähtöiseksi.”

”Tarvittava aihe löytyy helposti asiakastilanteissa selkeän otsikoinnin ansiosta. Ohjeet selkeät. Helppolukuinen ja tiivis kokonaisuus, jossa on sopivasti asiaa.”

Jos vastausaikaa olisi ollut hieman enemmän, sillä olisi voinut olla myönteistä vaikutusta vastausten otantaan. Opasta olisi todennäköisesti keretty kokeilla käytännön työskentelyssä. Pidempi vastausaika ei kuitenkaan ollut kehittämistehtävän aikataulun puitteissa mahdollista.

## 8 Toiminnallinen opinnäytetyö sekä sen eettisyys ja luotettavuus

Toiminnallinen opinnäytetyö on käytännönläheistä, ikään kuin projektin omaista kehittämistä, jonka lopputuloksena syntyy jokin väline tai tuotos käytännön työhön. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 9). Toiminnalliseen opinnäytetyöhön vaikuttaa työn tilaaja, eli yhteistyökumppani, jonka tarpeiden pohjalta tuotos toteutetaan. Minun tapauksessani toiminnallisen opinnäytetyön idea tuli työtä kohti -hankkeelta. Toiminnallisessa opinnäytetyössä on oleellista, että raportissa kuvaillaan koko opinnäytetyön prosessia ja sen arviointia sekä on sisällytetty itse opinnäytetyön tuotos. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 65).

Toiminnallisen opinnäytetyön on tarkoitus palvella yhteistyökumppania niin, että toiminta on suunniteltu tavoitteellisesti. Yksinkertaisuudessaan se voi olla esimerkiksi toiminnan ohjaamista, opastamista, järjestämistä tai asioiden järjeistämistä organisaatioon. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 9.) Tässä opinnäytetyössä toiminnallisuus on opastamista, sillä kehitin työtä kohti -hankkeelle oppaan velkatilanteen selvittämiseen. On tärkeä rajata toimintasuunnitelma, joka vastaa kysymyksiin miksi, mitä ja miten tehdään. Se helpottaa työskentelyä ja luo opinnäytetyölle raamit, jotta aihe ei lähde kasvamaan liian laajaksi ja suunnitelmallisuus säilyy. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 26-27.)

Työelämälähtöisessä kehittämistyössä tarkastellaan etiikkaa tutkimusetiikan näkökulmasta. On oleellista, että raportti, tuotos ja niiden tavoitteet ovat korkean moraalin mukaisia eli ne on toteutettu rehellisesti ja laadukkaasti. Tutkimusetiikkaa on tarkoitus suhteuttaa opinnäytetyön kokonaisuuden kaikkiin tekijöihin, kuten tutkimuskohteeseen, toimeksiantajaan sekä yleisöön. Voidaan ajatella, että tutkimusetiikka käsittää säännöt, jotka ovat jokaiselle tutkimukseen osallistujalle samat. Tieteellinen tutkimus on eettisesti hyväksyttävää ja luotettavaa sekä tulokset uskottavia, jos tieteellisen käytännön edellyttämät tavat ovat toteutuneet. Siihen kuuluvat tutkimuksen kriteerien mukaisten ja eettisesti kestävien tutkimusmenetelmien käyttö. (Vilkkä 2005, 29-30.)

Työelämän kehittämistoiminnassa tutkimusetiikan näkökulmasta koskevat tieteellisen tutkimuksen normit. Koko työskentelyn ajan on syytä painottaa huolettaisuutta, rehellisyyttä ja objektiivisuutta. Kun kohderyhmältä halutaan selvittää mahdollisimman todenmukaisia vastauksia, on turvattava heidän nimettömyytensä ja yksilöinti. Tämä on tärkeä kertoa heti vastaajien tietoon. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2015, 48.)

Se, kuinka ammattihenkilö toimii sosiaalisissa suhteissa, omaa kykyä ajatella laaja-alaisesti ja tilanne kohtaisesti sekä toimia erilaisissa tilanteissa objektiivisesti ja empaattisesti, heijastuvat hänen ammattietiikastaan. Ihmisarvo, itsemääräämisoikeus, syrjinnän ehkäisy, sosiaalinen oikeudenmukaisuus, kunnioittava kohtaaminen ja erilaisuuden hyväksyminen ovat sosiaalialan ammattietiikan perusta. (Talentia 2017, 7.) Opinnäytetyötä tehdessä on vältettävä muiden tekstien plagiointia, harhaanjohtavaa tai puutteellista raportointia, kehittäjien tai toimijoiden osuuden vähättelyä sekä tulosten kritiikitöntä tarkastelua. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2015, 49.) Opinnäytetyöni noudattaa hyvää tutkimuskäytäntöä ja sosiaalialan ammattietiikkaa. Opinnäytetyön kirjoitusprosessissa noudatin asianmukaista viittauskäytäntöä, tutkimeettisen neuvottelukunnan ja Laurea-ammattikorkeakoulun opinnäytetyöohjeen tavoilla sekä pyrin käyttämään alkuperäislähteitä ja vältin suoria lainauksia.

## 9 Pohdinta

Alkuun omassa opinnäytetyöprosessissani tapahtui käänteitä. Erilaisten sattumusten summa johtikin siihen, että alun perin suunniteltu parityö vaihtuikin opinnäytetyön kirjoittamiseen yksin. Aluksi aiheen ja suunnan löytyminen tuntui haastavalta, mutta lopulta kuulin nykyisen toimeksiantajan tarpeesta opinnäytetyölle, jonka tuotos olisi opas velkatilanteen selvittämiseen.

Innostuin siitä, että opas tulisi olemaan hyvin monipuolinen, sillä sitä voisivat käyttää taloudellisesti haastavissa tilanteissa olevat asiakkaat, mutta myös ammattihenkilöt työskentelynsä tukena. Opinnäytetyön aihe tuntui myös itselle kiinnostavalta ja ajankohtaiselta, sillä työskentelyn haastavissa elämäntilanteissa olevien asiakkaiden kanssa, joilta miltei poikkeuksetta löytyy velkoja eri paikoista. Kehittämisprosessi tukisi myös omaa ammatillista kasvuani. Olen huomannut, että monet asiantuntijat ajattelevat, ettei haastavissa elämäntilanteissa olevien ihmisten velkatilanteelle kannata tehdä mitään tai se on liian haastavaa. Itse olen kuitenkin huomannut, että osana elämänhallinnan parantamista on syytä selvittää tilannetta kokonaisvaltaisesti. Talousongelmat ovat moninaisia ja koskettavat hyvin erilaisissa tilanteissa olevia ihmisiä. Siksi on tärkeä ottaa huomioon asiakkaan elämäntilanne ja mitkä asiat siihen vaikuttavat, kyky hoitaa raha-asioita sekä velka-asiat. Asioiden hoitamiseen vaaditaan joskus pitkäjänteisyyttä, mutta tiivis yhteistyö eri toimijoiden välillä helpottaa työskentelyä tilanteiden selvittämisessä.

Tässä opinnäytetyönprosessissa olen päässyt kehittämään ammatillista osaamistani sekä lisäämään tietoisuutta aikaisemmin monimutkaisilta tuntuneista velkakoukeroista. Lähdekriittisyys kehittyi työn teoriaosuutta varten tehtävän tiedonhaun aikana. Oppimisen kannalta raporttiosuuden kirjoittaminen oli opettavaista ja aiheeseen syventävää, sillä teoria on suunniteltu tuotosta eli opasta tukevaksi. Velkatilanteen selvittämiseen on tehty jo aiemmin joitakin



oppaita, mutta yhteistyökumppanini korosti, että opas tulisi kehittää niin yksinkertaiseksi kuin mahdollista, jotta asiakkaiden mielenkiinto saataisiin pysymään yllä. Aihe on hyvin laaja, joten työskentely on vaatinut selkeitä rajauksia, jotta kokonaisuus on saatu yhtenäiseksi ja käytännön työssä hyödynnettäväksi paketiksi. Työstä on rajattu pois esimerkiksi asiakkaan toimeentulon näkökulma sekä prosessikuvaus talous- ja velkaneuvonnan etenemisestä.

Kehittäessäni opinnäytetyön tuotosta eli opasta, olen joutunut pohtimaan hyvän oppaan elementtejä. Suurimpana haasteena koin oppaan kokoamisen mahdollisimman tiiviiksi ja selkeäksi paketiksi. Erilaisiin velkoihin liittyviin asioihin perehtyminen vei aikaa, sillä minun tuli osata poimia vain oleelliset tiedot asiakkaan näkökulmasta. Ohjeiden tuli olla yksinkertaisia, jotta asiakkaan kiinnostus monimutkaisilta tuntuissa asioissa pysyy yllä. Ohjeiden lauserakenteita joutui myös miettiä ytimekkäiksi.

Opinnäytetyön teoriaosuus tukee oppaan aihetta, sillä se käsittelee taloussosiaalityötä, toimintakyvyn vahvistamista ja ylivelkaantumista. Näihin aiheisiin syventyminen on tärkeää, sillä taloussosiaalityö ja taloudellisen toimintakyvyn vahvistaminen ovat tärkeitä elementtejä koko sosiaalityön mittakaavassa. Sosiaalialan ammattilaiset kohtaavat ja huomaavat useimmiten velkaantuneiden haasteet ensimmäisenä. Taloudellisen toimintakyvyn paraneminen yksilötasolla heijastuu myös yhteiskunnallisiin vaikutuksiin, sillä ihmisten riippuvuus sosiaaliturvaan ja taloudelliseen eriarvoisuuteen vähenee.

Ajoittain työ- ja opiskeluelämän sovittaminen tunti haastavalta, sillä olen työskennellyt prosessin aikana täyspäiväisesti töissä. Kirjoittamisesta on ollut välillä taukoa ja uudelleen aloittaminen on vaatinut itsensä johtamista ja motivointia, jotta haluttu lopputulos on saavutettu. Jossakin vaiheessa kuitenkin huomasin, että aikatauluttamisen tärkeys alkoi nousta yhä tärkeämmäksi opinnäytetyön edistymisen kannalta. Motivaatio kirjoittamiseen alkoi nousta, kun työtä oli tehnyt säännöllisesti eteenpäin. Nyt pohdintaa kirjoittaessa, voin todeta, että ajanhallintaan olisi voinut kiinnittää enemmän huomiota jo heti alkumetreiltä lähtien sekä pitää alkuperäisestä aikatauluun liittyvästä suunnitelmasta tarkemmin huolta. Voin toisaalta taputtaa itseäni olalle, sillä saan olla ylpeä prosessin maaliviivan hämmöittäessä. Tiedän, että olen pyrkinyt tuottamaan lopputulokseen mahdollisimman laadukasta ja luotettavaa sisältöä.

Talous- ja velkaneuvonta, velkajärjestelyjen helpottaminen ja positiivinen luottorekisteri ovat jonkin verran helpottaneet velkaantuneiden tilannetta paremmaksi, mutta koen, että tulevaisuudessa olisi yhä tärkeämpi keskittyä ylivelkaantumisen ennaltaehkäisemiseen. Lisäksi olisi tärkeä kehittää sellaisia uudistuksia, jotka hillitsisivät velkaantumista ja talousvaikeuksiin joutumista. Velkaantumista voisivat ennaltaehkäistä taloudenhallinnan koulutukset, budjetointiin ja säästämiseen kannustaminen sekä korkokatto ja lainan ehtojen sääntely. Monesti myös kannustin hakea töihin on melko pieni, sillä velkojen lyhennyksen tai ulosoton jälkeen ei

jää juurikaan enempää rahaa käteen kuin toimeentulotuella elämisellä. Toisaalta on hyvä muistaa, etteivät kaikki ole työkykyisiä esimerkiksi terveyssyistä.

Uskon, että eri toimijoilla, kuten sosiaalihuollolla, Kelalla ja Verohallinnolla voi olla mahdollisuus havaita asiakkaan tuen tarve ja heidän pitäisi ottaa se tarvittaessa puheeksi tilanteen selvittämiseksi. Toisaalta resurssipulassa voi olla haastava auttaa asiakasta pois ahdingosta, jos tämä ei tuo itse esille tuen tarvettaan. Kun ylivelkaantumista halutaan vähentää, tulemme tarvitsemaan yhä enemmän monialaista yhteistyötä sekä ihmislähtöistä tukea, neuvontaa ja ohjausta.

## Lähteet

## Painetut

Dunderfelt, T. 2016. Läsä oleva kohtaaminen. Jyväskylä: PS-kustannus.

Eloranta, T. Virkki, S. 2011. Ohjaus Hoitotyössä. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Jokinen, A. 2008. Sosiaalityö tukena ja kontrollina aikuisten kohtaamisissa. Teoksessa Arja Jokinen ja Kirsi Juhila (toim.) Sosiaalityö aikuisten parissa. Tampere: Vastapaino.

Mansikkamäki, T. 2002. Ammatilliset mediassa. Julkaisussa: Torkkola, S. (toim.) Terveystiedettä. Helsinki: Tammi.

Mönkkönen, K. 2007. Vuorovaikutus. Dialoginen asiakastyö. Helsinki: Edita.

Mönkkönen, K. 2018. Vuorovaikutus asiakastyössä. Asiakkaan kohtaaminen sosiaali- ja terveysalalla. Tallinna: Gaudeamus.

Mönkkönen, K., Leinonen, L., Arajärvi, M., Hovatta, A-E., Tusa, N. & Salokangas, K. 2019. Moniammatillisen vuorovaikutuksen tarkastelua. Teoksessa Mönkkönen, K., Kekoni, T. & Pehkonen, A. (toim.) Moniammatillinen yhteistyö. Vaikuttava vuorovaikutus sosiaali- ja terveysalalla. Tallinna: Gaudeamus.

Näkki, P. 2016. Sosiaaliohjaus aikuissosiaalityössä. Teoksessa Helminen, J. (toim). 2016. Sosiaaliohjaus - lähtökohtia ja käytäntöjä. Helsinki: Edita.

Peura-Kapanen, L. & Lehtinen, A-R. 2011. Nuorten taloudellinen osaaminen. Määrittelyä, toimijoita, materiaaleja. Helsinki: Kuluttajatutkimuskeskus.

Ruckenstein, M. 2013. Lapsuus ja talous. Tallinna: Gaudeamus.

Torkkola, S., Heikkinen, H., Tiainen, S. 2002. Potilasohjeet ymmärrettäviksi: opas potilasohjeiden tekijöille. Helsinki: Tammi.

Vilka, H. & Airaksinen, T. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino Oy.

## Sähköiset

Birkenmaier, J. & Curley, J. 2009. Financial Credit: Social Work's Role in Empowering Low-Income Families. *Journal of Community Practice* 17(3), 251-268. Viitattu 19.7.2023.  
<https://doi.org/10.1080/10705420903117973>

Center for Financial Social Work. 2013. Financial Social Work. What It Is, What It Does, Why It Matters in All Economic Times. E-kirja. Viitattu 15.7.2023. <https://oxfordre.com/social-work/display/10.1093/acrefore/9780199975839.001.0001/acrefore-9780199975839-e-923>

Despard, M., Chowa, G. & Hart, L. 2012. Personal Financial Problems: Opportunities for Social Work Interventions? *Journal of Social Service Research* 38(3), 342-350. Viitattu 20.7.2023. <https://doi.org/10.1080/01488376.2011.638733>

Doxey, G. & McNamara, P. 2015. A new role for social work in remote Australia: Addressing psycho-social needs of farming families identified through financial counselling. *International Social Work* 58(1), 32-42. Viitattu 25.8.2023 <https://doi.org/10.1177/0020872812461046>

Engelbrecht, L. 2008. Economic literacy and the war on poverty: a social work challenge? *International Journal of Social Welfare* 17(2), 166-173. Viitattu 25.10.2023. <https://doi.org/10.1111/j.1468-2397.2007.00544.x>

Eskelinen, N. & Sironen, J. 2017. Köyhyys: syitä ja seurauksia. Kuopio. PDF-dokumentti, 46. Viitattu 28.8.2023 <http://www.eapn.fi/wp-content/uploads/2013/04/Koyhyys-syita-ja-seurauksia-2017.pdf>

Jacobson Frey, J., Svoboda, D., Sanders, R., Osteen, P., Callahan, C. & Elkinson, A. 2015. Evaluation of a Continuing Education Training on Client Financial Capability. *Journal of Social Work Education* 51(3), 439-456. Viitattu 4.4.2023. <https://doi.org/10.1080/10437797.2015.1043195>

Kotimaisten kielten keskus. 2022. Ohjeita ohjeiden tekijöille. Viitattu 19.4.2023. [https://www.kotus.fi/ohjeet/hyvan\\_virkakielen\\_ohjeita/millaisia\\_ovat\\_toimivat\\_ohjeet\\_ja\\_kysymykset/ohjeita\\_ohjeiden\\_tekijoille](https://www.kotus.fi/ohjeet/hyvan_virkakielen_ohjeita/millaisia_ovat_toimivat_ohjeet_ja_kysymykset/ohjeita_ohjeiden_tekijoille)

Kupiainen, R., Kulju, P. & Mäkinen M. 2015. Mikä monilukutaito? Tampere: Tampereen yliopiston normaalikoulu, 13-24. Viitattu 19.6.2023. <https://trepo.tuni.fi/handle/10024/98020>

Loke, V. & Hageman, S. 2013. Debt Literacy and Social Work. *Journal of Financial Therapy* 4(1). Viitattu 12.7.2023. <https://doi.org/10.4148/jft.v4i1.1795>

Mieli ry. 2023. Talousvaikeudet ovat monille arkea. Viitattu 29.5.2024. <https://mieli.fi/vaikea-elamantilanne/talousvaikeudet-ja-mielenterveys/talousvaikeudet-ovat-monille-arkea/>

Nussbaum, M. 2011. *Creating Capabilities: The Human Development Approach*. E-kirja Cambridge: Harvard University Press. Viitattu 19.6.2023. <https://www.jstor.org/stable/j.ctt2jbt31>

OECD. 2005. Improving Financial Literacy. Analysis of issues and policies. E-kirja. OECD Publishing.

Ojasalo, K. Moilanen, T. Ritalahti, J. 2015. Kehittämistyön menetelmät. E-kirja. Helsinki: Sanomapro.

Peura-Kapanen, L., Aalto, K., Lehtinen, A-R. & Järvinen, R. 2016. Ylivelkaantumisen ehkäisy ja hoidon tehostaminen. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimus toiminnan julkaisusarja. Viitattu 14.11.2023. 26/2016. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-287-261-6>

Salonen, K., Eloranta, S., Hautala, T. & Kinos, S. 2017. Kehittämistoiminta ja kehittämisen menetelmiä ammatillisessa korkeakoulutuksessa, 52-54. Viitattu 18.4.2023. <https://julkaisut.turkuamk.fi/isbn9789522166494.pdf>

Sherraden, M. 2013. Introduction. Teoksessa Birkenmaier, J., Sherraden, M. & Curley, J. (toim.) Financial capability and asset development. Research, education, policy and practice. New York: Oxford University Press, 11-23. Viitattu 14.7.2023. <https://academic.oup.com/book/4701/chapter-abstract/146898893?redirectedFrom=fulltext>

Sherraden, M., Jacobson Frey, J. & Birkenmaier, J. 2016. Financial Social Work. Teoksessa Jing Jian Xiao (toim.) Handbook of Consumer Finance Research. New York: Springer, 115-127. Viitattu 14.7.2023. <https://www.tandfonline.com/doi/pdf/10.1080/10437797.2016.1256170>

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014.

Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö. 2019. Sosiaalipalvelut. Viitattu 3.4.2023. <https://stm.fi/sosiaalipalvelut>

Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö. 2017. Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriön soveltamisopas. Viitattu 3.4.2023. [http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/80391/05\\_17\\_Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriön soveltamisopas.pdf](http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/80391/05_17_Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriön soveltamisopas.pdf)

Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia. 2017. Arki, arvot ja etiikka. Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet. Viitattu 17.4.2023. [https://talentia.e-julkaisu.com/2017/eettiset-ohjeet/docs/Talentia\\_Etiikkaopas\\_2017.pdf](https://talentia.e-julkaisu.com/2017/eettiset-ohjeet/docs/Talentia_Etiikkaopas_2017.pdf)

Suomen pankki. 2022. Kotitalouksien velkaantuminen noudattaa talouden suhdanteita. Viitattu 24.8.2023. <https://www.eurojatalous.fi/fi/2022/2/kotitalouksien-velkaantuminen-noudattaa-talouden-suhdanteita/>

Suoja-Pirtti ry. 2023. Asumispalvelut. Viitattu 2.4.2023. <https://www.suoja-pirtti.fi/asumis-palvelut/>

Ståhl, T. 2023. Ihmisten pääsyä ulos velkakierteestä pitää helpottaa. Viitattu 14.12.2023. <https://sosiaalivakuutus.fi/ihmisten-paasya-ulos-velkakierteesta-pitaa-helpottaa/>

Takuusäätiö. 2023. Neuvonta velkalinjalla ja kysy rahasta -chatissa. Viitattu 28.9.2023. <https://www.takuusaatio.fi/palvelut-ja-materiaalit/velkalinja-ja-kysy-rahasta-chat/>

Talous- ja velkaneuvonta. 2020. Talous- ja velkaneuvonta. Viitattu 28.9.2023. [https://oikeus.fi/talousjavelkaneuvonta/fi/index/apuatalousvaikeuksiin\\_1/talous-javelkaneuvonta.htm](https://oikeus.fi/talousjavelkaneuvonta/fi/index/apuatalousvaikeuksiin_1/talous-javelkaneuvonta.htm)

Työtä Kohti. 2022. Hankkeesta. Viitattu 2.4.2024. <https://www.tyotakohti.fi/tietoa-meista/>

Valtioneuvosto. 2020. Selvitys: Ylivelkaantuminen on lisääntynyt kaikilla tilastomittareilla. Viitattu: 15.5.2024. <https://valtioneuvosto.fi/-/10616/selvitys-ylivelkaantuminen-on-lisaantynyt-kaikilla-tilastomittareilla>

Valtiovarainministeriö 2015. Eurooppa 2020 strategia. Viitattu 15.5.2024. <https://vm.fi/documents/10623/3294304/Eurooppa+2020+-strategia,+kev%C3%A4t+2015.pdf/08bbca26-cacc-4f60-a125-4d12949ae014/Eurooppa+2020+-strategia,+kev%C3%A4t+2015.pdf?version=1.0&t=1476270185000>

Viitasalo, K. 2018. Äitien pyrkimykset ja toimintamahdollisuuksien valikko. Käsitteellinen tutkimus äitien taloudellisista toimintamahdollisuuksista. Väitöskirja. Jyväskylän yliopisto, 97-104. Viitattu 20.5.2023. <https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/57201/978-951-39-7340-7.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

Viitasalo, K. 2019. Mistä taloussosiaalityössä on kyse? Teoksessa Zechner, M., Karjalainen, S. & Viitasalo, K. (toim.) Avauksia taloussosiaalityöstä. Jyväskylän yliopisto, 8-15. Viitattu 22.5.2023. <https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/64919/978-951-39-7780-1.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Väänänen, P. 2014. Kuuntelemisen taidot ovat uhattuna, sanoo auttamisen ammattilainen. Helsingin Sanomat 16.6.2023. Viitattu <https://www.hs.fi/elama/art-2000002728867.html>

## Liitteet

Liite 1: Opas velkatilanteen selvittämiseen.....	32
--	----

2024

# OPAS VELKATILANTEEN SELVITTÄMISEEN

TEKIJÄ: JASMIN PITKÄNEN



# ALUKSI



Tämä opas on luotu sinulle, joka olet kiinnostunut selvittämään oman velkatilanteesi.



Veloille ei ole olemassa yhtä rekisteriä, jossa kaikki näkyisivät yhtä aikaa, joten monesti niitä täytyy selvittää useasta eri paikasta. Tämän oppaan on tarkoitus olla mahdollisimman tiivis paketti siitä, mistä paikoista ja miten, saat helpoiten selville velkasi.

Tämä opas tarjoaa sinulle ensiaskeleet omaan taloudenhallintaan, sillä velkatilanteen selvittäessä, oikeat ratkaisut haasteisiin alkavat löytyä.

# SISÄLLYSLUETTELO

<b>04</b>	<b>HYVÄ TIETÄÄ LUOTTOTIETOREKISTERIOTTEESTA</b>
<b>05</b>	<b>TOIMI NÄIN SAADAKSESI LUOTTOTIETOREKISTERIOTE</b>
<b>06</b>	<b>TIETOA ULOSOTTOTODISTUKSESTA</b>
<b>07</b>	<b>OHJE ULOSOTTOTODISTUKSEN SAAMISEEN SÄHKÖPOSTITSE</b>
<b>08</b>	<b>OHJE ULOSOTTOTODISTUKSEN SAAMISEEN ASIOINTIPALVELUSTA</b>
<b>09</b>	<b>VEROVELKATODISTUS</b>
<b>10</b>	<b>VEROVELKA TODISTUKSEN TILAAMINEN</b>
<b>11</b>	<b>VEROVELKATODISTUKSEN TILAAMINEN OMA VEROSTA</b>
<b>12</b>	<b>ASIAA SALDOTODISTUKSESTA</b>
<b>13</b>	<b>OHJE SALDOTODISTUKSEN SAAMISEEN</b>
<b>14</b>	<b>RIKOSASIAT</b>
<b>15</b>	<b>ET OLE YKSIN</b>
<b>16</b>	<b>APUA TILANTEESEESI ON SAATAVILLA</b>
<b>17</b>	<b>LÄHTEET</b>

# HYVÄ TIETÄÄ LUOTTOTIETOREKISTERIOTTEESTA

- Luottotietorekisteriote kertoo voimassa olevat maksuhäiriömerkinnät ja niiden voimassaoloajat.
- Luottotiedot voi tarkistaa ilmaiseksi yhden kerran 12 kuukauden aikana.
- Otteen voi pyytää ilmaiseksi sähköpostitse, postitse tai käydä itse hakemassa. Pankkitunnuksilla tilatessa ote on maksullinen.
- Luottotietorekistereitä pitävät yllä Asiakastieto Oy ja Bisonde Oy. Samat tiedot näkyvät pääsääntöisesti molempien listalla, mutta joskus merkintä saattaa näkyä vain toisen yrityksen rekisterissä.

# TOIMI NÄIN SAADAKSESI LUOTTOTIETOREKISTERIOTE

## Yhteystiedot:

- Suomen Asiakastieto Oy, [omatieto@asiakastieto.fi](mailto:omatieto@asiakastieto.fi),  
PL 16, 00581 Helsinki
- Bionde Finland Oy, [asiakaspalvelu@bionde.com](mailto:asiakaspalvelu@bionde.com),  
Kumpulantie 3, 00520 Helsinki

## Ohje:

1. Kirjoita sähköpostiviestiin: **“Pyydän saada itsestäni maksuttoman luottotietorekisteriotteen.”**
2. Jos haluat vastauksen sähköpostiin, mainitse se myös viestissä ja kirjoita oma sähköpostiosoitteesi.
3. Ota kuva henkilötodistuksesta, passista tai ajokortista ja liitä se viestiin.
4. Lisää päiväys, koko nimi, henkilötunnus, osoite (postitse toimittaessa myös allekirjoitus ja nimenselvennys).
5. Muista salata sähköpostiviesti, kun lähetät itsestäsi luottamuksellista tietoa.
6. Lähetä sähköposti Suomen asiakastieto Oy:lle tai Bionde Finland Oy:lle.



# TIETOA ULOSOTTOTODISTUKSESTA

- Ulosotto tarkoittaa oikeudellista perintää maksamattomista veloista.
- Ulosottotodistus kertoo:
  - Parhailaan perittävänä olevat velat
  - Aikaisemmin perittävänä olleet velat, jotka ovat maksettu
  - Velat, joita ei ole maksettu ja ne on palautettu alkuperäiselle velkojalle perittäväksi
  - Lopullisesti vanhentuneet velat, joita ei voi periä
- Ulosottotodistuksen voi tilata sähköpostitse ja soittamalla (12€) tai sähköisesti asiantipalvelusta (6€).

# OHJE ULOSOTTOTODISTUKSEN SAAMISEEN SÄHKÖPOSTITSE

## Yhteystiedot:

- Puhelin: 029 56 58800
- Sähköposti: ulosotto.uo@oikeus.fi

## Ohje:

- Malli sähköposti ulosottovirastolle:

1.

“Hei,  
voisitko lähettää todistuksen ulosottorekisteristä velkojen  
selvittelyä varten. Saisinko tiedot vireillä olevista sekä  
päätyneistä ulosottoasioista.”  
Ystävällisin terveisin: koko nimi, henkilötunnus, puhelinnumero,  
virallinen osoite & (allekirjoitus)

2. Salaa sähköpostiviesti tietosuojan vuoksi  
ja lähetä se  
ulosottovirastoon.

# OHJE ULOSOTTOTODISTUKSEN SAAMISEEN ASIOINTIPALVELUSTA

## Ohje

- Voit myös hankkia ulosottotodistuksen sähköisesti [www.oikeus.fi](http://www.oikeus.fi)
1. Klikkaa sähköinen asiointi.
  2. Valitse sähköisen asioinnin listalta “Ulosotto”.
  3. Valitse kohdasta Velallinen “Siirry palveluun”.
  4. Tunnistaudu oikeushallinnon sähköiseen palveluun pankkitunnuksillasi.
  5. Valitse sivun vasemmasta reunasta “Tilaa todistus” jonka jälkeen “Siirry Tilaamaan”.
  6. Täytä avautuvaan lomakkeeseen tarvittavat tietosi.
  7. Klikkaa kohdasta “Siirry maksamaan” ja maksa todistuksesta 6 euroa.
  8. Palaa maksun jälkeen takaisin asiointipalveluun, jotta maksu rekisteroityy.
  9. Todistus toimitetaan postitse.

# VEROVELKATODISTUS

- Verovelkatodistus kertoo verovelkojesi ja maksuunpano- ja verotusvuodet.
- Todistuksen tilaaminen verohallinnosta on maksutonta.



# VEROVELKATODISTUKSEN TILAAMINEN

## Ohje:

- Tilaa verovelkatodistus osoitteesta [www.vero.fi/verovelkatodistus](http://www.vero.fi/verovelkatodistus)

1. **Täytä** henkilötunnus & oma nimesi
2. **Valitse** “haluan todistuksen kerran”
3. **Paina** “Lähetä” -painiketta
4. Todistus toimitetaan postitse 3-4 arkipäivässä.

# VEROVELKATODISTUKSEN TILAAMINEN OMA VEROSTA

## Ohje:

Voit myös hankkia verovelkatodistuksen OmaVerossa [www.vero.fi/omavero](http://www.vero.fi/omavero)

1. Kirjaudu OmaVeroon pankkitunnuksillasi.
2. Valitse OmaVeron etusivulta Toiminnot -kohdasta “Kaikki toiminnot”.
3. Valitse listalta Todistukset kohdasta ”Verovelkatodistus”.
4. Valitse, verovelkatodistuksen tilaaminen kerran (kun tilaat todistuksen kerran, saat todistuksen heti).
5. Paina valinnan jälkeen “Lähetä” -painiketta.
6. Sivulle aukeaa teksti: “Verohallinto on vastaanottanut tilauksesi”. Verovelkatodistus on nyt nähtävissä OmaVerossa.
7. Klikkaa sivun alareunasta: “Avaa verovelkatodistus”
8. Verovelkatodistus avautuu toiseen ikkunaan, josta voit tulostaa tai tallentaa sen itsellesi.

# ASIAA SALDOTODISTUKSESTA

- Saldotodistuksesta näkee velkojen kokonaismäärän ja niiden perusteet, erittelyn maksamattomista veloista ja lyhennyksistä sekä selvityksen korkojen ja kerääntyneiden kulujen määrästä.
- Saldotodistus tarvitaan kaikista veloista hakeutuessa velkajärjestelyyn.
  - Velkajärjestely on tarkoitettu niille, jotka ovat olleet pitkäiaikaisesti maksukyvyttömiä, eivätkä maksusopimukset velkojien kanssa ole onnistuneet.
- Saldotodistuksen voi tilata sähköpostitse tai kirjeellä ja se on maksutonta.

# OHJE SALDOTODISTUKSEN SAAMISEEN

- Lähetä saldotodistus pyyntö kaikille, joilta haluat todistukset.
  - Muista tarkistaa velan tilanne esim. Luottotietorekisteriote, ulosottotodistus, oikeusrekisterikeskus, maksumuistutukset, perintäkirjeet & tiliotteet.

## Ohje

- Malli teksti velkojille

1.

“Hei,

voisitko lähettää minulle saldotodistuksen kaikista veloista postitse kotiin, velkojen selvittelyä varten.”

Ystävällisin terveisin: koko nimi, henkilötunnus, puhelinnumero, virallinen osoite, (allekirjoitus)

2. Suojaa sähköposti luottamuksellista tietoa luovuttaessa.

3. Lähetä viesti.

# RIKOSASIAT

- Oikeusrekisterikeskus vahtii sakkojen ja valtiolle kuuluvien korvauksien maksamista.
- Lisäksi oikeusrekisterikeskus perii rikoksentekijältä korvauksia, jos valtionkonttori on maksanut korvaukset uhrille.
- Jos sakkoa ei saada perittyä rahana, se muunnetaan vankeudeksi.
- Oikeusrekisterikeskuksen saldotodistuksesta näkyy sakkorekisterissä olevat avoimet asiat.

**OIKEUSREKISTERIKESKUS  
TÄYTÄNTÖÖNPANO- JA MAKSUASIAT**

**PUH: 029 5665662  
OIKEUSREKISTERIKESKUS@OM.FI**



# ET OLE YKSIN

*Kun olet saanut selville velkatilanteesi, voit yhdessä ammattilaisen kanssa alkaa miettimään tilanteeseesi sopivia ratkaisuja.*

*Sopiviin keinoihin vaikuttavat maksukyky ja velkojen määrä. Ratkaisuja löytyy kuitenkin tilanteesta riippumatta.*



# APUA TILANTEESEESI ON SAATAVILLA



➤ Apua kysymyksiin saat ottamalla yhteyttä maksuttomaan Takuusäätiön Velkalinjaan arkisin klo. 10-14.  
**Puh. 0800 9 8009.**



➤ Tarvittaessa voit myös sopia henkilökohtaisen neuvontatapaamisen valtakunnalliseen talous- ja velkaneuvontaan. Yhteystiedot omaan asiaasi liittyen löydät osoitteesta:  
**[oikeus.fi/talousjavelka](https://oikeus.fi/talousjavelka)  
neuvonta**



## APUA JAKSAMISEEN

Oman kunnan sosiaali- ja terveyspalveluista on mahdollisuus hakea apua jaksamiseen ja muihin elämän haasteisiin.  
Raha-asiat järjestyvät helpommin, kun muut elämän osa-alueet ovat kunnossa.

# LÄHTEET

Dun & Badstreet. 2023. Yhteystiedot ja usein kysyttyä. Viitattu 17.7.2023. <https://www.dnb.com/fi-fi/yhteystiedot.html>

Maksu myöhässä. 2023. Velkojen järjestely. Viitattu 27.7.2023. [https://maksumyohassa.fi/velkojen\\_jarjestely/](https://maksumyohassa.fi/velkojen_jarjestely/)

Oikeusapu. 2023. Tarkista luottotietosi. Viitattu 17.7.2023  
<https://oikeus.fi/talousjavelkaneuvonta/fi/index/laskutmyohassa/maksuhairiomerkinta/omatluottotiedot.html>

Oikeusrekisterikeskus 2020. Sakot. Viitattu 27.7.2023.  
<https://www.oikeusrekisterikeskus.fi/fi/index/tietopalvelu/tilastotjaavoindata/sakot.html>

Suomen asiakastieto oy. 2023. Luottotietoraportti – Tarkista luottotietosi. Viitattu 17.7.2023. 17.7.2023.  
<https://www.asiakastieto.fi/omatieto/fi/tuotteet/minun-luottotietoni>

Takuusäätiö. 2023. Selviydy veloistasi. Viitattu 27.7.2023. <https://www.takuusaatio.fi/selviydy-veloistasi/>

Ulosottolaitos. 2021. Tietoa ulosotosta. Viitattu 19.7.2023.  
<https://ulosottolaitos.fi/fi/index/tietoaulosotosta.html#>

Vero. 2021. Tilaa verovelkatodistus tai todistus verojen maksamisesta. Viitattu 19.7.2023.  
<https://www.vero.fi/tietoa-verohallinnosta/yhteystiedot-ja-asiointi/asioi-verkossa/verovelkatodistuksen-tilaaminen/>