

Nuoret talous- ja velkaneuvonnan asiakkaina

Kysely talous- ja velkaneuvonnassa työskenteleville

Lasse Toimi, Nuorisosäätiö, Helsinki 2015



Kysely talous- ja velkaneuvonnassa työskenteleville

Talous- ja velkaneuvontaa on järjestetty Suomen kunnissa viidentoista vuoden ajan perustuen vuonna 2000 voimaan tulleeseen lakiin talous- ja velkaneuvonnasta. Neuvontojen toimintaympäristöt ja organisointi ovat tuona aikana muuttuneet monin tavoin. Samalla talous- ja velkaneuvonta on vakiintunut laaja-alaiseksi ja erityistä ammattitaitoa vaativaksi työksi.

Järjestelmän puutteisiin on vuosien mittaan kiinnitetty huomiota eduskunnan ja eduskunnan oikeusasiamiehen toimesta sekä eri selvityksissä. Niissä on todettu, että muun muassa organisointi- ja rahoitusongelmien vuoksi palvelun laatu vaihtelee ja palvelukyky on jatkuvasti altis häiriöille. Viimeinen [selvitys talous- ja velkaneuvonnan nykytilasta ja järjestämisvaihtoehdoista](#) on vuodelta 2015. Talous- ja velkaneuvojen kokemuksia nuorista yksiköidensä asiakkaina ei tiettävästi aikaisemmin ole tehty.

Nuorten talousosaamista edistämään perustetun monialaisen Mun talous -verkoston Velkaantuneiden nuorten auttaminen -työryhmässä on noussut ajatus nostaa esille nuorten tilannetta talous- ja velkaneuvonnan yksiköiden asiakkaana. Vaikuttamisen taustaksi päätettiin tehdä lyhyt kysely talous- ja velkaneuvojille tämän hetkisen tilanteen kartoittamiseksi. Kyselyn toteutuksesta ja raportoinnista vastasi Lasse Toimi (Nuorisosäätiö).

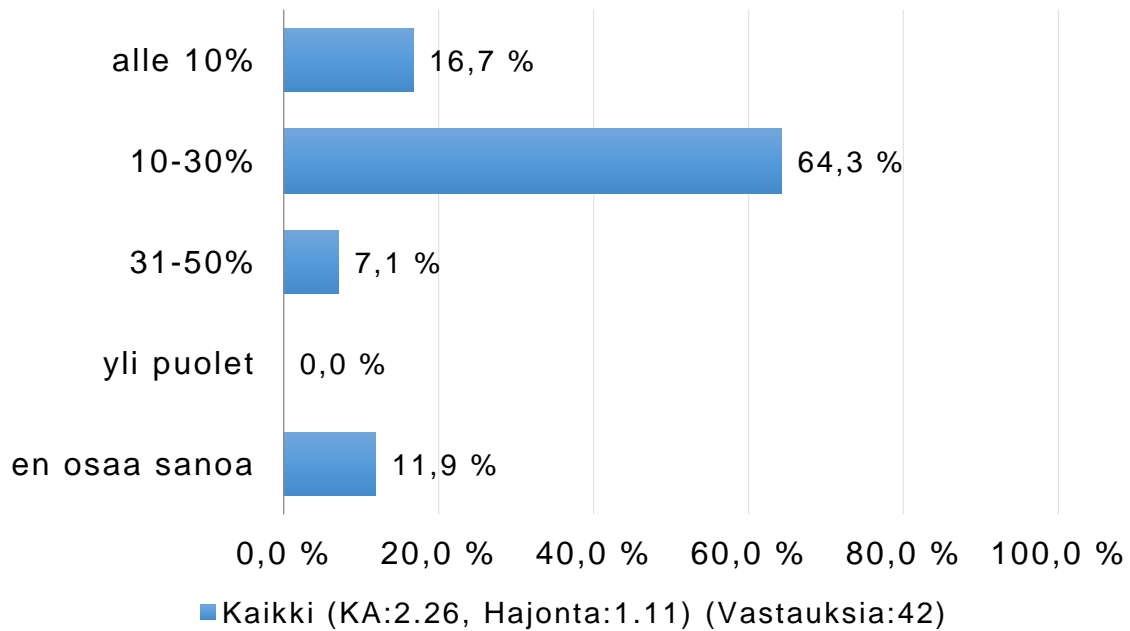
Kyselyn tarkoituksena oli selvittää tämän hetkisiä toimintamalleja ja neuvojen kokemuksia nuorten asiakkaiden osalta talous- ja velkaneuvontayksiköissä maanlaajuisesti. Se lähetettiin yhteensä 170:lle eripuolilla maata talous- ja velkaneuvonnassa työskentelevälle henkilölle kaikkiin 56 neuvonta-alueeseen. Heistä kysely tavoitti 18 ja kyselyyn vastanneita oli 47. Lisäksi jossain yksiköissä kyselyyn oli vastattu tiiminä. Puolistrukturoidussa kyselylomakkeessa oli sekä monivalintakysymyksiä että avoimia ja puoliavoimia tarkentavia kysymyksiä. Kyselyyn kehoitettiin vastaamaan työssä saatujen kokemusten perusteella henkilökohtaisesti.

Monivalintaosio

Kyselyn monivalintaosion asteikossa (1-5) 1=erittäin huonosti 2=melko huonosti 3=kohtalaisesti 4=melko hyvin 5=erittäin hyvin.

Suurin osa vastaajista (66 %) arvioi nuorten osuuden kaikista talous- ja velkaneuvonnan asiakkaista olevan 10–30%.

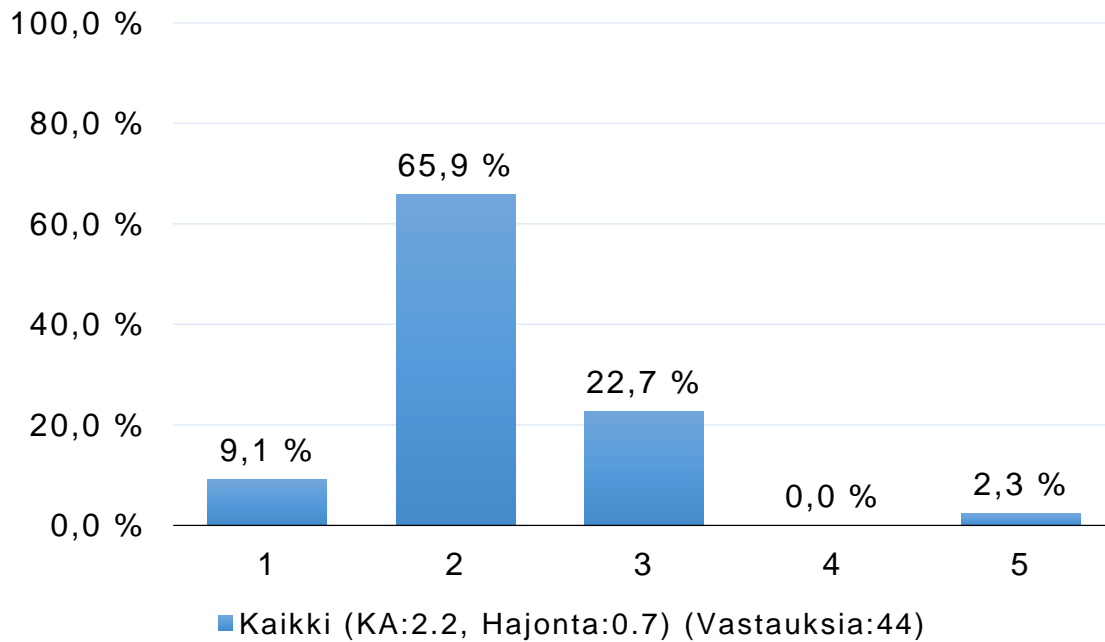
Talous- ja velkaneuvontayksikkönne asiakkaista on nuoria (18-29-vuotiaita) arviolta



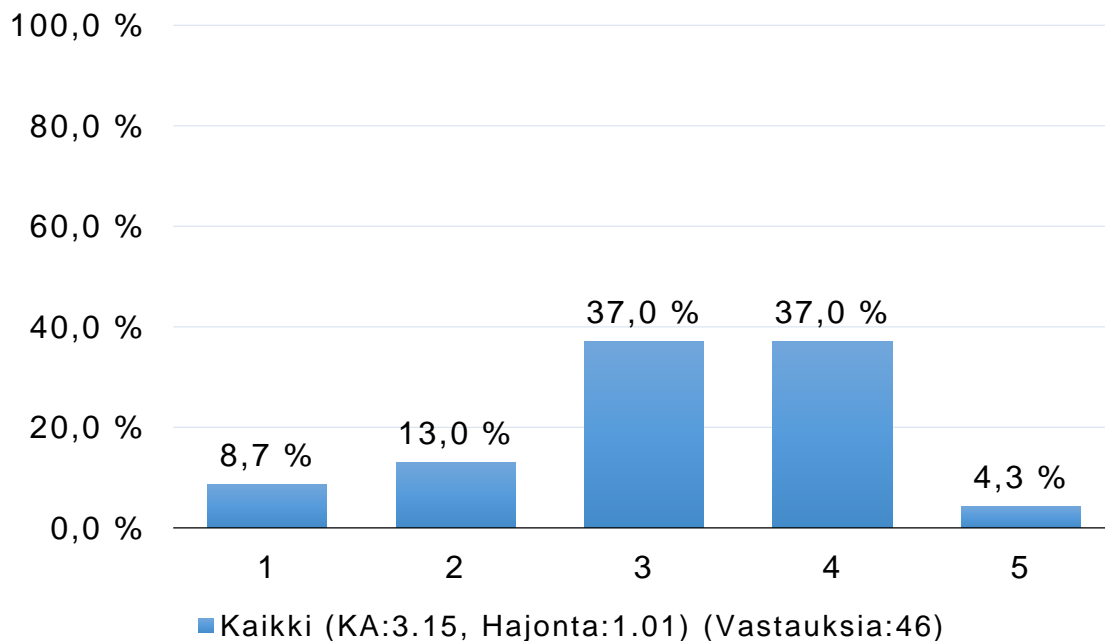
Vastaajat katsoivat, että nuorille on saatavilla keskimäärin tietoa talous- ja velkaneuvonnan palveluista kohtalaisesti tai melko hyvin (ka 3.15), mutta ottaessaan ensimmäisen kerran yhteyttä talous- ja velkaneuvontaan nuoret tuntevat palvelun melko huonosti (ka 2.2). Toisaalta neuvonnan arvioitiin tavoittavan nuoret kohtalaisesti (ka 2.91).

Nuorten erityistarpeet on otettu vastaajien mielestä yksiköissä huomioon keskimäärin kohtalaisesti tai melko hyvin (ka 3.23) ja yhteistyön kuntien sosiaali- ja nuorisopalvelujen kanssa on arvioitu toimivan toiminta-alueilla melko hyvin (ka 3.39).

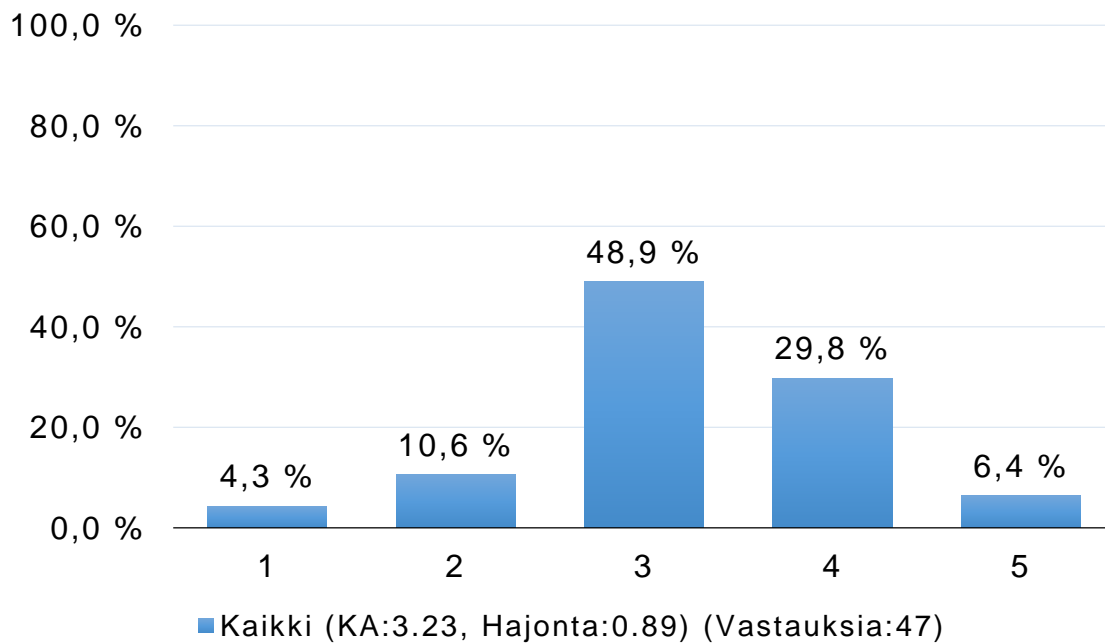
Ottaessaan ensimmäisen kerran yhteyttä talous- ja velkaneuvontaan, nuoret tuntevat palvelun



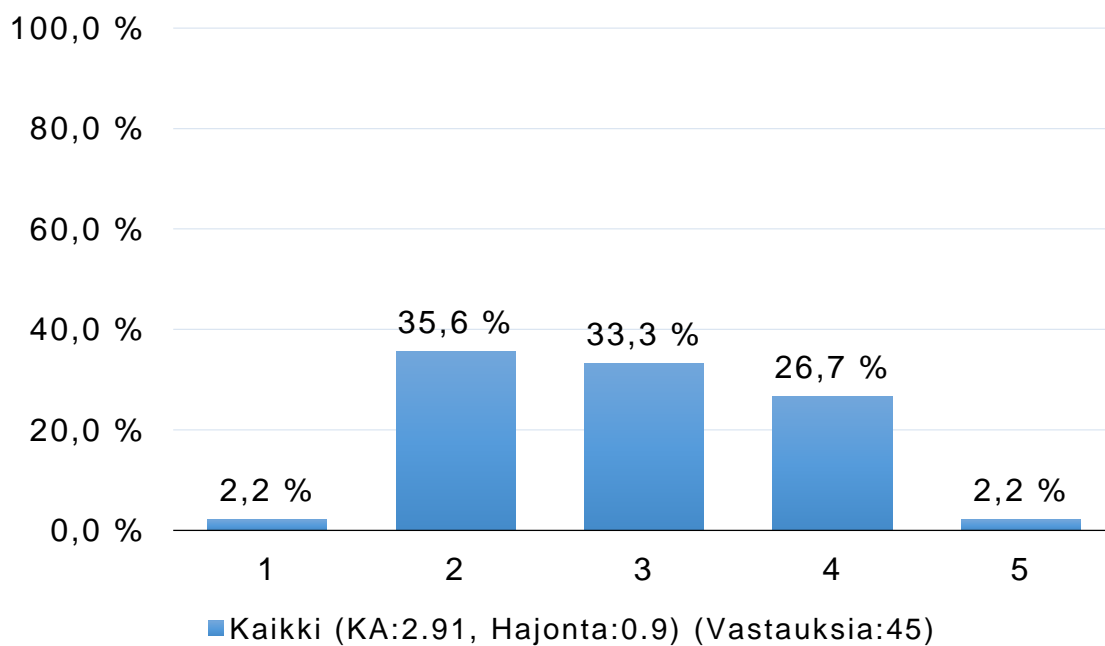
Nuorille on toimialueenne kunnassa/kunnissa etukäteen saatavilla tietoa talous- ja velkaneuvonnasta



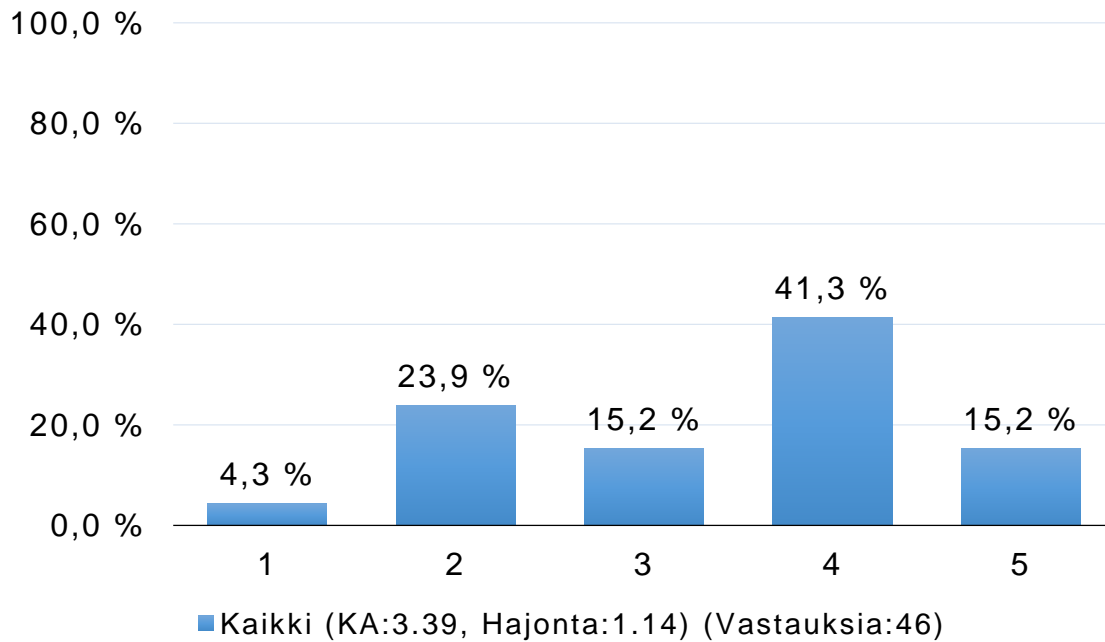
Nuorten erityistarpeet ovat neuvonnassanne huomioitu



Miten arvoit neuvontanne tavoittavan sitä tarvitsevat nuoret?



Talous- ja velkaneuvonnan yhteistyö kuntien sosiaali- ja nuorisopalvelujen kanssa toimii toiminta-alueellanne



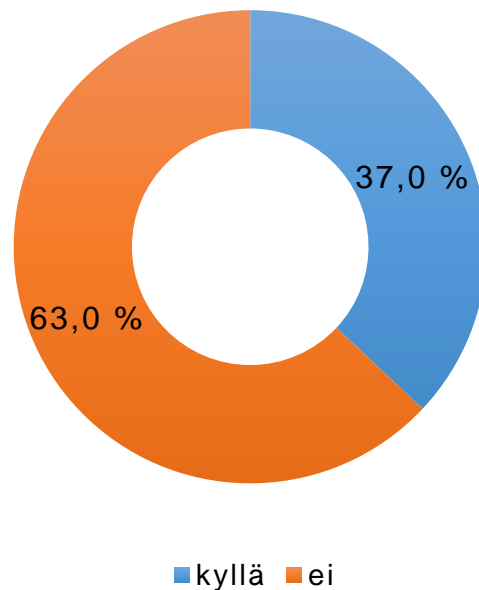
Nuorille suunnatut palvelut

Suurin osa vastaajista (63 %) ilmoitti, ettei heidän yksikössään ole nuorille kohdistuvia erityisiä palveluja. Niistä yksiköissä joissa palveluja tarjotaan, annettiin esimerkeiksi toimintamalleista yhteistyö eri toimijoiden (esim. Vamos, NAL, kunnan nuorisotoimi) kanssa, nuorten nopeampi pääsy tapaamiseen, tietoisuus ja koulutustilaisuudet, nuorten matalan kynnyksen kohtaaminen kauppakeskuksessa ja sosiaalisen median avulla.

”Käytössämme on Facebook ja Twitter, jota kautta tulee jonkin verran nuorilta yhteydenottoja. Päivystämme kauppakeskuksessa joka perjantai klo 13–16 ja siellä pääsee velkaneuvojalle ilman ajanvarausta (pop up -tapaaminen). Käymme pitämässä säännöllisesti talousinfoja oppilaitoksissa ja erityisryhmille (esim. työttömät nuoret).”

”Erikseen käydään kouluissa ja oppilaitoksissa kouluttamassa jne. Lisäksi käydään Nuorten talolla kuukausittain, jonne nuorten on helppo tulla matalan kynnyksen yli.”

Yksikössänne on tarjolla erityisesti nuorille suunnattua palvelua talous- ja velka-asioissa



Muutostarpeet

Kysyttäessä mitä muutoksia tekisit talous- ja velkaneuvontanne palveluihin nuorten tilanteen parantamiseksi, monet vastaajista painottivat ennalta ehkäisevää työtä kouluissa ja oppilaitoksissa. Monessa vastauksessa tuli esille resurssipula. Halua nuorten auttamiseen on, mutta keinojen koetaan olevan vähissä liian pienen henkilökunnan ja toisaalta myös nuorten vaikean tilanteen vuoksi. Lisäksi ehdotettiin nettisivujen ja verkkopalvelujen kehittämistä.

”Olemassa olevilla resursseilla ei ole paljoa tehtävissä. Jos resursseja olisi, niin lisäisin sähköisessä muodossa olevan infon määrää.”

”Nuorten työpajojen ja Etsivän nuorisotyön kanssa yhteistyötä on, mutta mielestäni tietoutta pitäisi olla tarjolla jo peruskouluissa.”

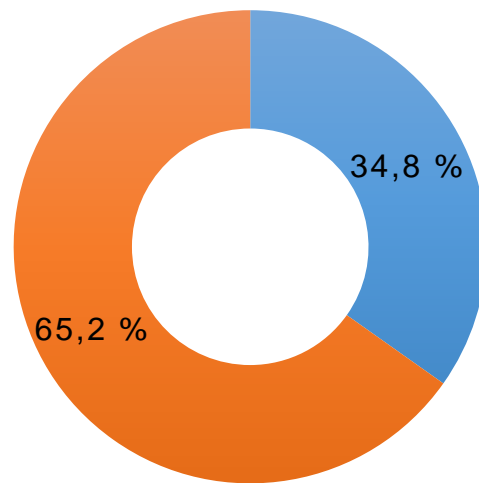
”Tiedotusta mm. pikavipeistä, luottotietojen menettämisestä ja sen seurauksista mm lainan saantiin, puhelinliittymien saamiseen, osamaksupostimyyntilauksiin yms.”

Sosiaalinen luototus

2000-luvun taitteessa aloitettu liiketoiminnallisen pankkitoiminnan ja sosiaaliturvan välimaastoon kehitetty sosiaalisen luototuksen kokeilu on lisännyt sen käyttöönottoa kunnissa tasaisesti. [Terveiden ja hyvinvoinnin kuntakyselyn](#) mukaan vuoden 2013 lopussa sosiaalinen luototus oli käytössä 29 kunnassa.

Tähän kyselyyn vastanneista Sosiaalinen luototus oli käytössä 16 vastaajan yksikön toimialueella.

Onko yksikkönne toimialueen kunnassa/kunnissa käytössä sosiaalinen luototus?

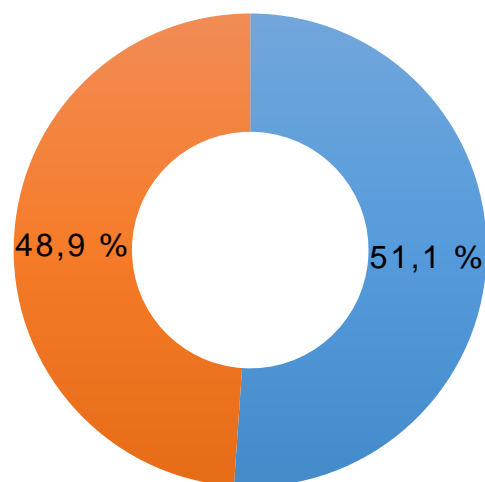


■ Kyllä ■ Ei

Asiakaspalaute

Asiakaspalautetta kerättiin melko tasan puolessa vastaajien yksiköistä.

Kerätäänkö yksikössänne asiakaspalautetta?



■ Kyllä ■ Ei

Kyselyyn tuli vastauksia seuraavista yksiköistä:

- Keski-Suomen talous- ja velkaneuvonta (2)
- Helsinki
- Kotka Tuusulan talous- ja velkaneuvonta
- Vaasa
- Lounais-Suomi
- Karvia
- Kuopion kaupungin talous- ja velkaneuvonta
- Kirkkonummi
- Rovaniemi
- Vantaa (3)
- Ahvenanmaa
- Kangasala
- Tampere (3)
- Orivesi
- Kainuu (kysely täytetty tiimissä)
- Turku (4)
- Sastamala
- Joensuu
- Kemijärven kaupunki/Salla, Savukoski, Posio, Pelkosenniemi, Kemijärvi
- Kokkola
- Espoo (2)
- Imatra (/Ruokolahti, Rautjärvi ja Parikkala)
- Kirkkonummi
- Seinäjoen velkaneuvonta
- Enontekiö
- Soini
- Loviisan Perusturvakeskus
- PTKY Karviainen (Vihti, Karkkila)
- Savonlinna

Lähteet

Selvitys talous- ja velkaneuvonnan nykytilasta ja järjestämismahdollisuuksista. Työ- ja elinkeinoministeriö 2015. http://www.tem.fi/files/42701/TEMjul_28_2015_web_09042015.pdf

Sosiaalisen luottamuksen kehittäminen. Sosiaali- ja terveysministeriö 2015.

http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/125773/URN_ISBN_978-952-00-3572-3.pdf?sequence=1

Terveyden ja hyvinvoinnin kuntakysely. Sosiaali- ja terveysministeriö 2013

<http://www.thl.fi/tilastoliite/tilastoraportit/2013/kuntakysely2013.pdf>