



# Takuusäätiön osahanke

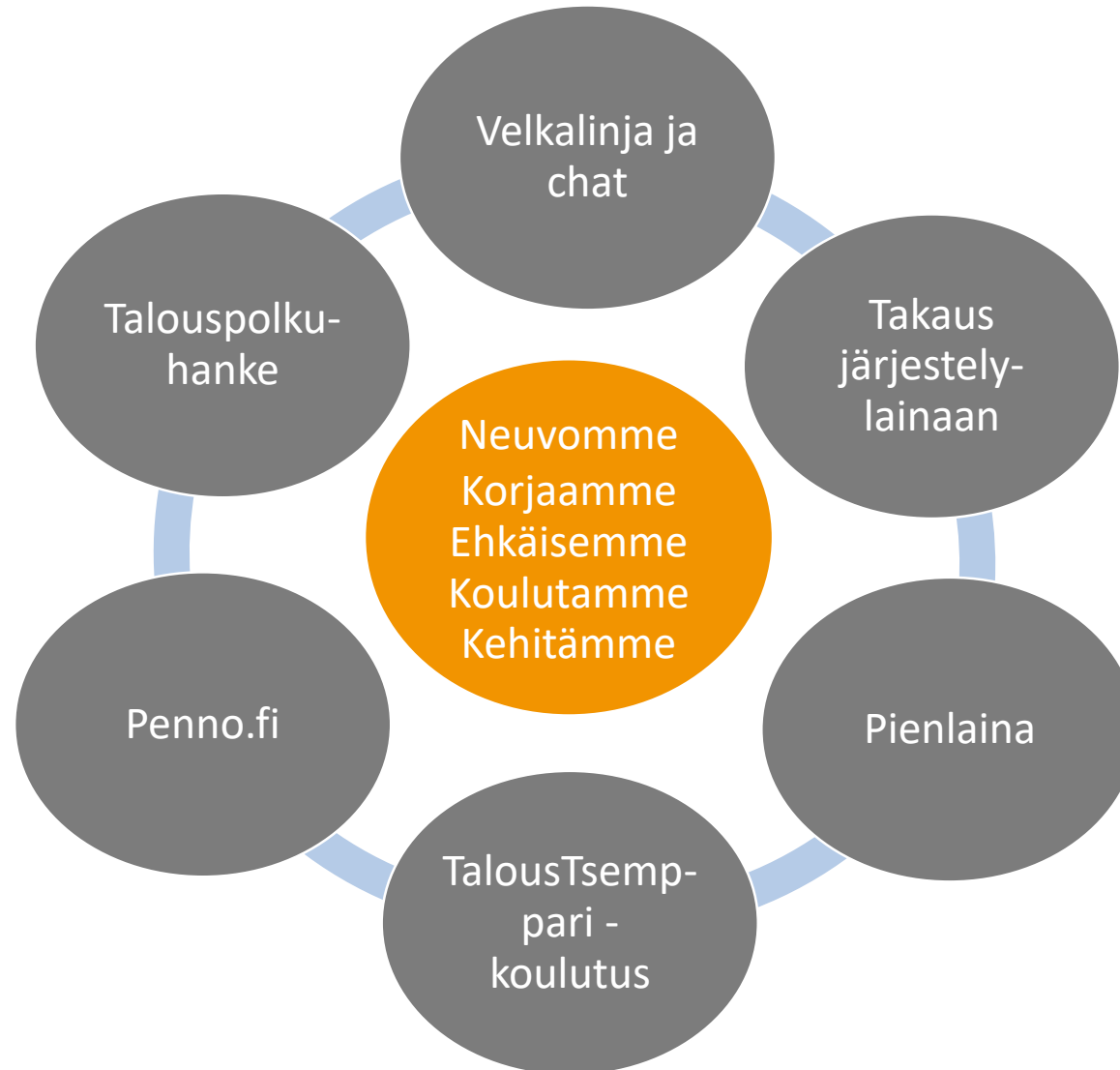
## Kysy rahasta -chat

Nuoret ja raha – Mun talous -hankkeen päätösseminaari ja Puhu rahasta messut

Henri Hölttä, Takuusäätiö

6.9.2017

# Takuusäätiö lyhyesti



Mun  
Talous

# Miksi chat?

- Nuorten parempi tavoittaminen
- Kynnyksen madaltaminen raha-asioiden puheeksiotossa
- Velkaantumisriskissä olevien aiempi tavoittaminen
- Lisää kanavia joiden kautta ottaa yhteyttä

Mun  
Talous

# Ketkä ottavat yhteyttä?

	VELKALINJA	CHAT
mies	47 %	42 %
nainen	53 %	58 %
<hr/>		
- 30 v	9 %	47 %
31-60 v	81 %	49 %
61- v	10 %	4 %

Mun  
Talous



”

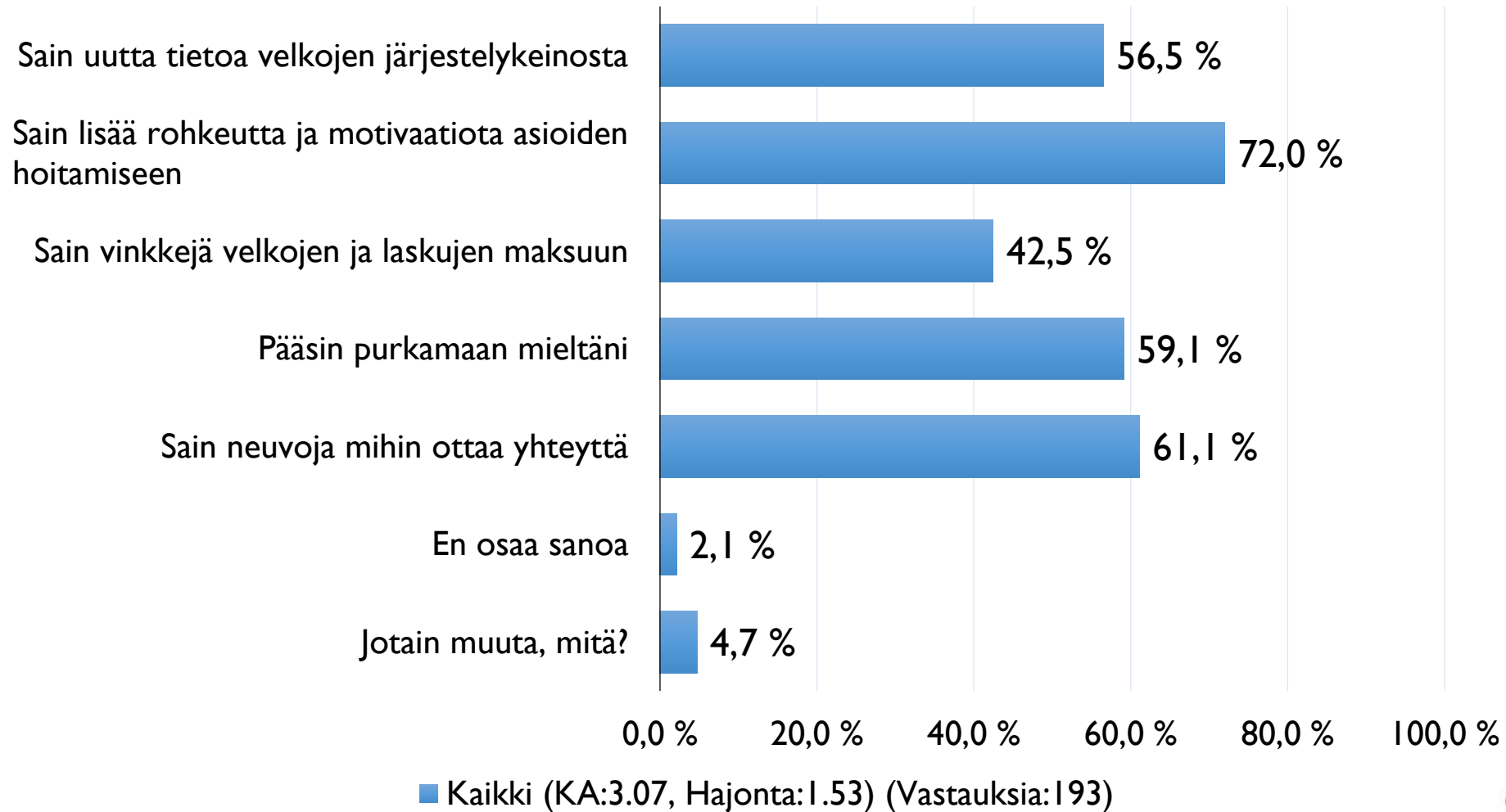
Oli oikein mutkatonta ja helppoa olla avoin omasta tilanteesta. Chatti on itselleni kätevämpi kuin puhelu. Muuten soittelen mielelläni mutta tunteisiin osuvissa aiheissa itkuisuus haittaa keskustelua. Chatin aikana saa vollottaa ihan rauhassa kunhan ajatus pelaa tarpeeksi. Vastaaja teki sympaattisen vaikutelman ja osasi neuvoa miten jatkaa.

- Chatin asiakas

- 43% ei olisi ilman chattia hakenut apua
- 75%:lle ensimmäinen avun hakemisen paikka

Chat on  
sisäänheittotuote velka-  
asioiden hoitamiseksi

# Mitä hyötyä sait keskustelusta?





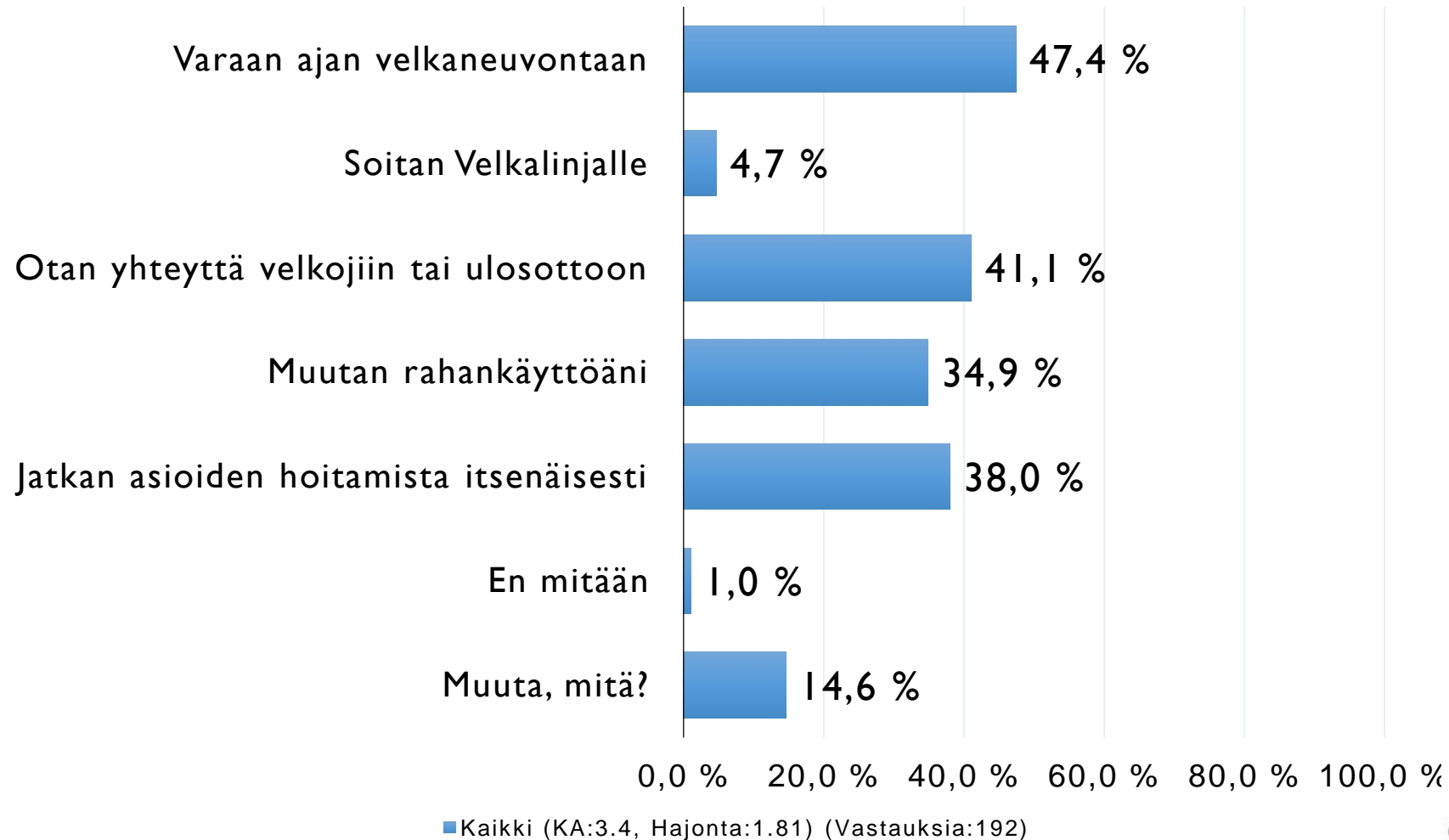
”

Todella hyödyllinen.  
Matala kynnyks ottaa  
yhteyttä ja sain todellakin  
rohkeutta ryhtyä toimeen  
velkojen kanssa

- Chatin asiakas



# Mitä ajattelit tehdä seuraavaksi?



# Mitä nuoret kysyvät?

- Kuinka velat voisi järjestellä?
- Mitä tehdä, kun rahat ei riitä laskuihin?
- Mitkä menot on tärkein maksaa ensin?
- Maksuhäiriömerkinnän kesto ja vaikutus?
- Miten ulosotto toimii?

Mun  
Talous

# Missä chat erityisesti toimii?

- Hyvä paikka aloittaa asioiden selvittäminen
- Tavoittaa niitä jotka eivät kysy apua soittamalla tai kasvokkain
- Uusien ihmisryhmien tavoittaminen
- Saa ihmiset kysymään apua aiemmin
- Arkaluontoisista asioista kerrotaan vaivattomammin
- Tiedon saaminen nopeasti ja vaivattomasti
- Passiivinen osallistuminen
- Motivoiminen ja uskon luominen

The logo for 'Mun Talous' is written in a bold, black, hand-drawn style. The word 'Mun' is positioned above 'Talous', with the 'M' in 'Mun' being significantly larger and overlapping the 'T' in 'Talous'. The overall appearance is that of a casual, handwritten signature or brand mark.

Jos puhelinneuvonta on  
matalan kynnyksen  
palvelu, chat on  
kynnyksetön palvelu

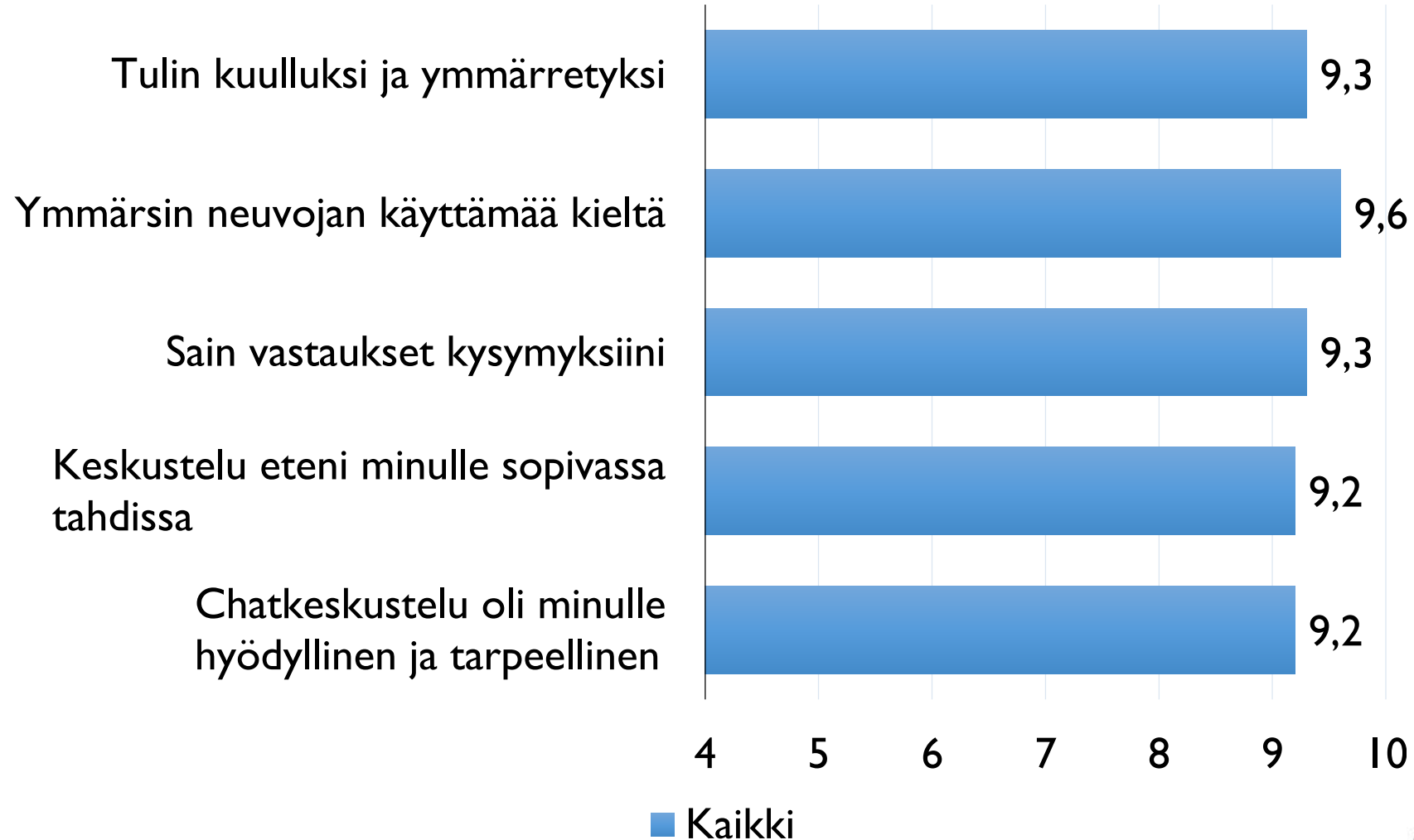
Chat hyvä yhteistyön  
väline uusien  
ihmisryhmien  
tavoittamiseksi

# Chatin haasteet neuvontatyössä

- Kirjoittamisen hitaus ja yksilöllinen tahti
- Tiedon rajallisuus
- Kovin yksityiskohtainen neuvonta voi viedä liikaa aikaa
- Vuorovaikutuksen onnistuminen

Mun  
Talous

# Arvioi keskustelua asteikolla 4-10







”

Isot kiitokset kannustavasta ja osaavasta keskustelusta. Pidän äärimmäisen tärkeänä kannustavaa ja ymmärtävää puhetta. Talous asiat ovat henkisesti äärimmäisen raskaita ja pidän tärkeänä hienovaraisuutta näissä asioissa. keskustelulle täysi kymppi. kiitos. Erittäin tärkeä palvelu.

- Chatin asiakas





”

- Kannattaa ehdottomasti jatkaa chat-palvelun käyttöä ja miettiä resurssien lisäämistä tähän palveluun. Soittaminen on varmasti monelle velalliselle ison kynnyksen takana ja sähköposteissa asiakas jää taasen epävarmuuteen vastaamisajasta. Chatti on siis hyvä tapa kysyä mieleenjuolahtavia kysymyksiä helposti ja mukavasti.

- Chatin asiakas

# Chat hankkeen jälkeen

- Säilyy kiinteänä osana Takuusäätiön neuvontapalveluja
- Auki arkisin päivittäin
- Yhteistyö muiden toimijoiden kanssa
- Pyritään hyödyntämään monipuolisesti Takuusäätiön palveluiden sisällä

The logo for 'Mun Talous' is written in a bold, black, handwritten-style font. The word 'Mun' is positioned above 'Talous', with the 'M' in 'Mun' being significantly larger and more prominent than the other letters.



”

Luulin jo, että minulla ei ole ketään, jolle voisin kertoa. Mut tää chat on tosi hyvä juttu. Meinasi jo valo häipyä tunnelin päästä, kun tätä sotkua täällä yksinäni pyörittelin.

- Chatin asiakas

# Kiitos!



[www.muntalous.fi](http://www.muntalous.fi)