Arvio toimintamallista: Matalan kynnyksen talousneuvonta

Sosiaalista talous- ja velkaneuvontaa tarjotaan matalalla kynnyksellä henkilökohtaisesti ja ryhmissä. Oloa helpottaa, kun voi puhua ulkopuolisen ihmisen kanssa taloudellisista vaikeuksista, selkiyttää tilannetta ja hakea ratkaisuja.

Malli on arvioitu[1] osana Sosiaalisen osallisuuden edistämisen koordinaatiohanke – Sokran ja Euroopan sosiaalirahaston toimintalinjan 5 hankkeiden yhteistä Osallisuuden palaset -kehittämistyötä. Arvio on tehty Sokra-hankkeen päätoteuttaja Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksessa.

Sisällys

Kehittäjät 2
Samankaltaista toimintaa on kehitetty myös 2
Mallin kuvaus 2
Toimintaympäristö 2
Kohderyhmä ja asiakasymmärrys 3
Toimivuuden ja käyttöönoton ehdot 4
Vinkit toimintamallin soveltajille 6
Mallin arviointi 7
Osallisuuden toteutuminen mallissa 7
Osallisuutta edistävien rakenteiden luominen 7
Toimintamalli lupaavana käytäntönä 7
Yhteenveto 8

[1] Malli on arvioitu Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksessa kehitettyjen osallisuuden osa-alueiden ja lupaavan käytännön kriteerien näkökulmista Sokran toimesta hankkeen dokumentaatiota hyödyntäen.

Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma
Vipuvoimaa EU:lta 2014–2020
Euroopan unioni
Euroopan sosiaalirahasto

Kehittäjät

- Lähde mukaan -hanke, Porin seutu, Karhuseutu ry, osatoteuttaja Diakonia-ammattikorkeakoulu (ESR 1.2.2015–31.5.2017),
- Ahkerasti yhdessä -hanke, Porin seutu, Karhuseutu ry (ESR 1.8.2017–31.7.2020)
- Fyffee! -matkalla oman talouden hallintaan -hanke, Porin seutu, Karhuseutu ry (STEA 2020–2022)

Kehittäjän yhteyshenkilö: Karhuseutu ry, Outi Rantanen, etunimi.sukunimi@karhuseutu.fi, puh. 044 7399 909, Karhuseutu ry. yhteystiedot

Samankaltaista toimintaa on kehitetty myös

- TASOS Taloudellinen toimintakyky ja sosiaalinen osallisuus -hankkeessa (ESR 2020–2023)
- Prosos-hankkeessa (ESR 2016–2019) on kehitetty taloussosiaalityötä
- Espoossa: aikuissosiaalityön talouskokemusasiantuntija työskentelee vakituisesti asumistaloussosiaalityön tiimissä
- Takuusäätiöllä on useita talousneuvontaan liittyviä kehittämishankkeita
- Elämänlaatu ry:n Vaateri-hankkeessa (STEA)

Mallin kuvaus

Talousasioihin perehtynyt työntekijä tarjoaa yksilötukea taloudellisen tilanteen selkiyttämiseksi. Sama työntekijä ei myönnä etuuksia eikä anna taloudellisia sanktioita. Näin neuvontaan hakeutumiselle on matalampi kynnys ja keskustelu on vapaampaa.

Palvelussa pyritään lisäämään asiakkaiden taloudellista toimintakykyä, elämänhallintaa ja osallisuutta sekä ennaltaehkäistään talous- ja velkaongelmien syntymistä.

Palveluun voi hakeutua omatoimisesti tai muiden palveluiden kuten sosiaalitoimen kautta. Palvelusta ohjataan tarvittaessa esimerkiksi viralliseen velkaneuvontaan.

Palvelu toimii taloudellisen tuen solmukohtana ja selvityspisteenä. Työntekijä kulkee asiakkaan rinnalla asioiden hoitamiseksi. Talousasioihin erikoistunut työntekijä vähentää osaamispainetta ja työtaakkaa muilta sosiaalityön ammattilaisilta.

Toimintaympäristö

Palvelun tuottaa julkisen tai kolmannen sektorin sosiaalialan toimija, jolla on tietoa ja osaamista taloudenpidosta, laeista sekä palvelu- ja etuusjärjestelmästä. Kolmannen sektorin

SOSIAALISEN OSALLISUUDEN EDISTÄMISEN KOORDINAATIO SOKRA
thl
Diak
Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma
Vipuvoimaa EU:lta 2014–2020
Euroopan unioni
Euroopan sosiaalirahasto

toimija ei ole osa virallista palvelujärjestelmää eikä työntekijöillä ole pääsyä asiakasjärjestelmiin, mikä voi madaltaa osallistumiskynnystä neuvontaan.

Kyse ei ole virallisesta talous- ja velkaneuvonnasta, vaan palvelusta voidaan edelleen ohjata sinne.

Taloudellisissa vaikeuksissa olevien henkilöiden auttaminen on usein pitkä prosessi, mikä vaatii tuen antajalta sitoutumista. Tuen tarjoajana voi toimia esimerkiksi kolmannen sektorin matalan kynnyksen sosiaalinen talousneuvonnan asiantuntija, joka voi tukea myös viranomaistahoja heidän omassa työssään. Matalan kynnyksen neuvontaa voidaan tarjota myös osana sosiaalipalveluita sosiaali- ja talousalan ammattilaisen tai koulutetun kokemusasian toimesta.

Ahkerasti yhdessä (ESR TL 5) ja Fyffee (STEA) -hankkeiden toimintamalli on kehitetty yhdessä seudun paikallisten auttamistahojen kuten aikuissosiaalityön, TYP:n, seurakunnan, työpajojen, TE-toimiston ja kolmannen sektorin järjestöjen kanssa. Käytännön palvelu on muovautunut nykyiseen muotoon asiakkaiden tarpeita kuunnellen.

Kohderyhmä ja asiakasymmärrys

Palvelun kohderyhmä ovat taloudellisesti vaativimmassa asemassa olevat henkilöt. Palvelusta hyötyvät myös muut talousvaikeuksia kohdanneet, asiakkaiden läheiset ja kohderyhmän kanssa työskentelevät ammattilaiset.

Asiakkaat voivat olla eri elämäntilanteissa: kuntouttavassa työtoiminnan parissa, asunnottomana, palveluissa mielenterveyden haasteiden vuoksi tai työelämän ulkopuolella. Palveluun on havaittu hakeutuvan paljon yksinäisiä ihmisiä.

Taloudellisesti vaativassa asemassa olevien henkilöiden on vaikea hakeutua esimerkiksi viralliseen velka- ja talousneuvontaan tai muihin vastaaviin tarjolla oleviin palveluihin, sillä heillä ei välttämättä ole toimintakykyä tai tietoa palveluista. Kun henkilöllä ei ole maksukykyä, voi pienenkin velkataakan hoitaminen olla mahdotonta. Suurella osalla palveluun hakeutuvista on talousongelmien lisäksi tarve saada myös muita palveluita, kuten päihde- ja mielenterveyspalveluita. Osa talousneuvontaan hakeutuvista talousahdinko liittyy esimerkiksi pikavippien ottamiseen, yli varojen elämiseen sekä kokemattomuuteen hoitaa talousasioita. Osalla taloushuolet linkittyvät rahapelaamiseen tai päihdeongelmiin.

Asiakkaat tarvitsevat enemmän tukea, aikaa ja asiantuntijuutta asioiden selvittämiseen kuin perussosiaalityössä pystytään usein tarjoamaan. Asiakkailla saattaa myös olla pelko siitä, että neuvontaan hakeutuminen vaikuttaa etuuksiin, jolloin on tärkeää, ettei neuvoja tee

etuuspäätöksiä. Tässä mielessä kolmannen sektorin toimijan palveluun hakeutumiseen saattaa olla matalampi kynnys.

Tilastotietojen mukaan Suomessa oli vuonna 2019 yli 507 000 ulosottovelallista. Määrä on ollut kasvussa. Kerrannaisvaikutuksena ulosottovelallisuus kosketti arviolta runsasta miljoona suomalaista. Myös maksuhäiriöisten määrä on ollut kasvussa viime vuosina. Maksuhäiriöisiä oli Suomessa vuonna 2020 vajaa 400 000, ja maksuhäiriömerkintöjä yhdellä henkilöllä oli keskimäärin yli 15.

Toimivuuden ja käyttöönoton ehdot

Palvelu käytännössä: matalan kynnyksen talous- ja velkaneuvonta
Neuvonnan aluksi kartoitetaan asiakkaan kanssa hänen taloudellinen tilanteensa. Toiseksi kartoitetaan tarvetta, mahdollisuuksia, kykyä ja tahtotilaa tilanteen muuttamiseksi ja ratkaisemiseksi. Apuna käytetään Fyffee-toimintamallin talouden hallinnan kehikkoa.

Palvelussa annetaan tietoa ja apua laskujen maksuun, digitaalisten hakemusten tekemiseen ja maksujen maksamiseen, etuuksien ja tulojen yhteensovittamiseen (kuten Kela-etuudet,velka-asiat). Käytännössä toiminta on yhdessä keskustelua, käytännön tukea ja asioiden selvittämistä.

Työskentelylle varataan aikaa tarpeen mukaan. Asiakas ja työntekijä voivat tavata yhden kerran tai jopa usean vuoden ajan.

Palvelussa korostuu sekä luottamuksen että toivon luominen ja ylläpitäminen. Talousneuvonta edellyttää työntekijältä hyvää kykyä luoda luottamuksellisia suhteita, sillä taloudellisen hallinnan menettäminen ja velka-asiat koetaan usein häpeällisinä. Palveluprosessin aikana asiakkaan työelämästatus (ei missään palvelussa, kuntouttavassa työtoiminnassa, eläkeselvittelyssä) ja elämäntilanteet voivat myös vaihdella. Kun luottamus syntyy ja palvelusta jää voimaannuttava olo, ihmiset hakeutuvat tarpeen mukaan uudelleen tuen piiriin.

Toimintaa toteutetaan sekä toimistolla että jalkautuen asiakkaiden tarpeiden mukaan sinne, missä avun tarvitsijat ovat, kuten kahviloihin, huoltoasemille, asukastuville ja ohjaamoihin. Samalla levitetään tietoa palvelusta.

Talousasioita voi työstää myös ryhmässä. Ryhmätoiminnan lähtökohtana on avoin keskustelu, ammatillisen työntekijän tuki ja ryhmäläisten vertaisuus. Ryhmätoimintaa kehitetään esimerkiksi Fyffee-hankkeessa.

Kolmannen sektorin etuna on etuuksien ja talousneuvonnan toisistaan eriytyminen.

SOSIAALISEN OSALLISUUDEN EDISTÄMISEN KOORDINAATIO SOKRA
thl
Diak
Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma
Vipuvoimaa EU:lta 2014–2020
Euroopan unioni
Euroopan sosiaalirahasto

Jos palvelua toteuttaa kolmannen sektorin toimija, etuna on etuuksien ja talousneuvonnan erillään olo. Tällöin asiakkaan ei tarvitse pelätä etuuksien leikkaantumista neuvontaan osallistuessaan

Toiminnassa huomioitavia asioita

- Talousneuvontaa pyritään antamaan mahdollisimman matalalla kynnyksellä.
- Toiminnan perustana on aina asiakkaan oma tilanne ja asiakaslähtöisyys.
- Keskusteltu raskaasta teemasta kuten talousasiat on hyvä pitää kohtuullisen pituisena, esimerkiksi korkeintaan 45 minuutin pituisena.
- Jotta neuvontaa olisi tarjolla erilaisissa muodoissa ja jotta tieto palvelusta leviää, henkilökohtaisen talouseuvonnan lisäksi on tärkeää järjestää yleisiä ja suljettuja info- ja koulutustilaisuuksia sekä vertaistuellisia ryhmiä yhteistyössä muiden toimijoiden kanssa.
- Alueen asiantuntijoille on tärkeä järjestää omia tilaisuuksia, jotta esimerkiksi sosiaali- ja terveystoimen sekä työllisyyspalveluiden asiantuntijat oppivat keskustelemaan talousasioita ja tarjoamaan palveluohjauksellista tukea ja ohjausta jatkoasiointia varten. Esimerkiksi sosiaalityöntekijöillä tulisi olla nykyistä enemmän taloudellisen toimintakyvyn tuen osaamista, vaikka kunnassa toimisi asiaan erikoistunut neuvontapalvelu
- Neuvojan kyky verkottua muiden toimijoiden kanssa on ensiarvoisen tärkeää: Asiakkaat ohjatuvat palveluun useista paikoista tai itsenäisesti ja suuri osa siirtyy talousneuvonnan tuen rinnalla tai sen jälkeen muihin palveluihin kuten valtion velkaneuvontaan ja velkajärjestelyyn. Yhteistyötahona toimii mm. Takuusäätiö.
- Talouden hallinnan ja digitaitojen suhde korostuu, kun talousasioiden hoitaminen on siirtynyt yhä enemmän verkkoon. Esimerkiksi pankkitunnusten puuttuminen tekee monien taloudellisten asioiden hoidon mahdottomaksi. Digitaalisten taitojen vahvistaminen on keskeinen osa taloudellisen hallinnan tukea.
- Parhaat edellytykset tässä kuvatun talousneuvojan työhön antaa yhdistelmä kaupallisen ja sosiaalipuolen koulutuksesta. Haastavassa taloudellisessa tilanteessa olevan tukeminen edellyttää taloustaitojen, kuten budjetoinnin, osaamista.
- Fyffee-hankkeessa koulutetaan vertaisohjaajia ja kokemusasiantuntijoita talousneuvojan rinnalle ja tueksi sekä yhteistyöhön muiden ammattilaisten kanssa.

SOSIAALISEN OSALLISUUDEN EDISTÄMISEN KOORDINAATIO SOKRA
thl
Diak
Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma
Vipuvoimaa EU:lta 2014–2020
Euroopan unioni
Euroopan sosiaalirahasto

Vinkit toimintamallin soveltajille

Matalan kynnyksen talous- ja velkaneuvontaan pääsyn helpottaminen ja asioimisen kynnyksen madaltaminen

Palvelua kannattaa markkinoida siellä, missä ihmiset asioivat, kuten kirjastoissa ja asukastuvilla. Palvelusta kerrotaan avoimissa tilaisuuksissa. Talousneuvonnasta voidaan tehdä esite, joka auttaa orientoitumaan omaan tilanteeseen ennen palveluun tuloa. Jos ihminen ohjautuu muista palveluista, edistetään palveluun hakeutumista soittamalla hänelle ennen tapaamista.

Palveluun voi hakeutua itse ilman lähetettä. Palvelua tarjotaan jalkautumalla eri paikkoihin asiakkaan tarpeen mukaan. Jos palvelu toteutetaan järjestössä, se ei ole viranomaistoimintaa, mikä voi madaltaa osallistumiskynnystä.

Palveluun pääsyä on madallettu myös siten, ettei palveluun tarvitse jonottaa kohtuuttoman pitkiä aikoja. Palvelussa aloittavat henkilöt pyritään tapaamaan kahden viikon kuluttua yhteydenotosta, jolloin heidän kanssaan kartoitetaan tilanne ja se, mitä palvelu pystyy tarjoamaan. Palveluissa voi asioida myös nimettömänä tai nimellä ilman sosiaaliturvatunnusta. Palveluun voi hakeutua myös keskustelemaan taloudesta, vaikka velkaa ei olisi.

Apua ja aineistoa asiakkaille:

- Kansallinen talous- ja velkaneuvonta (Oikeus.fi)
- Takuu-säätiö
- Siisti flätti -asumis- ja talousneuvontasivusto

Koulutusta:

- Taloustsemppari-koulutus, Takuu-säätiö

Tutkimuksia ja raportteja:

- Minna Zechner, Sirpa Karjalainen ja Katri Viitasalo (toim.) 2019. Avauksia taloussosiaalityöstä
- Selvitys talous- ja velkaneuvonnan nykytilasta ja järjestämisvaihtoehdoista (TEM 2015)

SOSIAALISEN OSALLISUUDEN EDISTÄMISEN KOORDINAATIO SOKRA
thl
Diak
Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma
Vipuvoimaa EU:lta 2014–2020
Euroopan unioni
Euroopan sosiaalirahasto

Mallin arviointi

Osallisuuden toteutuminen mallissa

Malli vahvistaa ihmisten osallisuutta omassa elämässään (osallisuuden osa-alue 1), kun sosiaalista talous- ja velkaneuvontaa tarjotaan matalalla kynnyksellä.

Osallisuutta vahvistaa se, että vuoropuhelu käydään aina asiakkaan ehdoilla.

Neuvonnassa pyritään siihen, että asiakkaat pystyvät etsimään ratkaisuja myös itse ja tukea tarjotaan asiakkaan voimavarojen mukaan. Yhdessä tehden syntyy toivoa tulevasta, mikä vahvistaa osallisuutta. Ihminen saa taloustaitoja ja eväitä oman talouden hallintaan.

Muiden palvelujen ammattilaisten osallisuus työssään vahvistuu, kun he saavat ohjattua asiakkaita palveluun, jolla on resursseja ja osaamista tukea asiakkaan tilanteen edistämistä. Yhteistyö hyödyttää myös kolmannen sektorin toimijoita, jos he ovat palvelun tuottajia. (1)

Sosiaali- ja terveystoimen sekä työllisyyspalveluiden asiantuntijat saavat mahdollisuuden parantaa talousneuvonnan osaamistaan. (1)

Osallisuus yhteisöissä ja vaikuttamisen prosesseissa (osallisuuden osa-alue 2) toteutuu, kun malli kehitetään yhdessä asiakkaiden kanssa ja heidän yksilöllisistä tarpeistaan käsin. Mallin materiaalit on kehitetty yhdessä asiakkaiden kanssa ja mallia jatkokehitetään siten, että neuvontaprosessin läpikäyneistä asiakkaista osa koulutetaan kokemusasiantuntijoiksi .

Osallisuus yhteisestä hyvästä (osallisuuden osa-alue 3) vahvistuu, kun asiakkaita rohkaistaan puhumaan velka- ja talousasioista esimerkiksi tuttavilleen.

Osallisuutta edistävien rakenteiden luominen

Järjestöjen tarjoama matalan kynnyksen sosiaalinen talous- ja velkaneuvonta voidaan kiinnittää pysyväksi osaksi talousneuvonnan laajempaa järjestelmää, jossa talousneuvonnan tuki tunnistetaan (esimerkiksi sote- tai työllisyyspalveluissa), tarjotaan matalan kynnyksen tukea ja apua esimerkiksi järjestössä (käsillä oleva malli) ja ohjataan tarvittaessa esimerkiksi viralliseen talous- ja velkaselvitykseen. Työtä tehdään yhdessä esimerkiksi kunnan sosiaalityön kanssa. Ahkerasti yhdessä- ja Fyffee-hankkeissa yhteistyötä on tehty alueen sosiaalialan osaamiskeskus Pikassoksen ja alueen sosiaalitoimen kanssa.

Toimintamalli lupaavana käytäntönä

”Fyffee! – Matkalla oman talouden hallintaan” on STEAn rahoittama kolmivuotinen hanke, jonka pohja on luotu jo aiemmissa ESR-rahoitteisissa Ahkerasti yhdessä- ja Lähde mukaan -hankkeissa. Toiminnalle ilmeni tarve ensimmäisen hankkeen aikana ja toimintaa on kehitetty kysynnän perusteella jatkohankkeissa. Toimintaa kohtaan on ollut ulkopuolista mielenkiintoa

sidosryhmien parissa ja muilla paikkakunnilla on myös ollut tarvetta vastaavalle toiminnalle. Toiminnalle on laaja-alainen tarve talouden hallinnan ongelmien ja velkojen lisääntyessä. Toiminta on ollut uutta ja innovatiivista niin paikallisesti kuin valtakunnallisestikin, sillä mallissa kolmannen sektorin toimija toimii merkityksellisenä kumppanina osana palveluketjua.

Toimintaa on hyvä kehittää edelleen. Muun muassa kokemusasiantuntijatoiminnan kytkeminen talousneuvontaan lisää osallisuutta edelleen ja kokemusasiantuntijan työpanos lisää talous- ja velkaneuvonnan volyymia.

Yhteenveto

Ahkerasti yhdessä -hanke päättyi heinäkuussa 2020. Toimintamallin toteutusta ja kehittämistä jatketaan STEA-rahoitteisessa Fyffee-hankkeessa

SOSIAALISEN OSALLISUUDEN EDISTÄMISEN KOORDINAATIO SOKRA
thl
Diak
Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma
Vipuvoimaa EU:lta 2014–2020
Euroopan unioni
Euroopan sosiaalirahasto