

11.6.2025

EOAK/1310/2025

Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Maija Sakslin

Esittelijä: Notaari Sanna-Kaisa Frantti

TARKASTUS: KAINUUN OIKEUSAPUTOIMISTON TALOUS- JA VELKANEUVONTA 9.5.2025

Tarkastusajankohta

9.5.2025 klo 15.45–17.45

Kainuun oikeusaputoimiston talous- ja velkaneuvonnalle on varattu mahdollisuus kommentoida pöytäkirjaa. Kommentit on annettu 28.5.2025.

Osallistujat oikeusasiamiehen kansliasta

apulaisoikeusasiamies Maija Sakslin

esittelijäneuvos Terhi Arjola-Sarja

oikeusasiamiehensihteeri Katja Harakka

notaari Sanna-Kaisa Frantti

Osallistujat tarkastuskohteesta

johtava julkinen oikeusavustaja

talous- ja velkaneuvoja

talous- ja velkaneuvoja

1 YLEISTÄ

Apulaisoikeusasiamies tarkasti Kainuun oikeusaputoimiston talous- ja velkaneuvonnan toimintaa. Samalla tarkastusmatkalla tehtiin tarkastus myös Kainuun hyvinvointialueen laskutuksen ja perinnän toimintoihin (EOAK/1309/2025).

Talous- ja velkaneuvontaa koskevia kanteluita tulee oikeusasiamiehen kansliaan harvakseltaan ja Kainuun oikeusaputoimiston talous- ja velkaneuvontaa koskevia kanteluita on asianhallintajärjestelmässä vain yksi kantelu vuodelta 2019.

1.1 Tarkastuksen suorittamisesta

Etukäteen tarkastajille oli pyynnöstä lähetetty Oikeuspalveluviraston työjärjestys 2.1.2025, yleisesittely Kainuun oikeusaputoimiston talous- ja velkaneuvonnasta ja asiakkaaksituloprosessista sekä alustavia tilastoja.

Tarkastuksen aluksi tutustuttiin Kainuun oikeusaputoimistossa talous- ja velkaneuvonnan työtiloihin. Yhtenäisen tilan työpisteiden lisäksi käytössä on neuvotteluhuone asiakastapaamisia varten. Tarkastuksella kuullun mukaan työtilat koettiin riittäviksi ja toimiviksi.

Seuraavaksi tarkastuksella keskusteltiin etukäteen ilmoitetuista teemoista.

1.1.1 Resurssit ja palvelujen saatavuus

Kainuun oikeusaputoimiston talous- ja velkaneuvonnan henkilökuntaan kuuluvat lähiesihenkilönä johtava julkinen oikeusavustaja, kaksi talous- ja velkaneuvojaa sekä oikeusapusihteeri. Toinen talous- ja velkaneuvoja osallistuu myös ennakoivaan talousneuvontaan (ET). Työparina on ulosoton ennakoivan talousneuvonnan asiantuntija, jonka virkapaikka on Oulussa. Yhteistyössä järjestetään sidosryhmille koulutusta sekä työpari osallistuu paikallisiin tapahtumiin ja messuille yhdessä. Talous- ja velkaneuvoja osallistuu myös valtakunnallisiin ET-toiminnan koulutuksiin.

Ennakkoon saadun tiedon mukaan vuonna 2024 Kainuun oikeusaputoimiston talous- ja velkaneuvonnassa avauskeskusteluun liittyvä taloudellisen tilanteen arviointi on tehty 250 asiakkaalle. Tämän lisäksi vastaavana aikana velkajärjestelyhakemuksia käräjäoikeuteen on tehty 90 kappaletta ja maksuohjelmia 87 kappaletta. Tehtyjä toimenpiteitä talous- ja velkaneuvonnan asianhallinta- ja sähköisen asiointin Venla-järjestelmän mukaan on ollut 1019 ja asiakkuuksia yhteensä 379.

Talous- ja velkaneuvojat kertoivat, että resurssit ovat riittävät. Alkuvuoden aikana ei ole tullut niin paljon uusia asiakkaita kuin aiemmin ja jono on lyhyt. Pari vuotta aiemmin Kainuussa oli sama tilanne. Kainuun talous- ja velkaneuvonta ilmoitti valmiudesta auttaa muita yksiköitä silloiseen oikeusapupiiriin. Kainuuseen ohjattiin asiakkaita Lapin talous- ja velkaneuvonnasta noin puolen vuoden ajan.

Talous- ja velkaneuvonnassa odotettiin paljon uusia asiakkaita siinä vaiheessa, kun positiivinen luottorekisteri otettiin käyttöön. Uusia asiakkaita ei kuitenkaan tullut merkittävästi enempää. Tässä yhteydessä talous- ja velkaneuvojat nostivat tarkastuksella esille sen, että positiivinen luottorekisteri ei ole vaikuttanut toivotulla tavalla kaikkien luotonantajien toimintaan.

Uusia asiakkaita tulee arvion mukaan 3–6 per talous- ja velkaneuvoja per viikko. Hieman yli puolet asiakkaista ottaa yhteyttä puhelimitse, sähköisen asiointin (Vesa) kautta tulee seuraavaksi eniten asiakkaita. Virastopostiin tulee jonkin verran yhteydenottoja ja hyvin harvoin asiakkaita tulee suoraan käymään tai talous- ja velkaneuvolan kautta.

Tarkastuksella kuullun mukaan ulosotosta ohjataan asiakkaita talous- ja velkaneuvontaan. Tätä pidettiin erittäin hyvänä asiana ja merkinä siitä, että ulosotossa kerrotaan talous- ja velkaneuvonnan toiminnasta ja palveluista. Myös sosiaalitoimen ohjaamana tulee uusia asiakkaita. Satunnaisesti tulee myös asiakkaita, joiden omaiset ovat ohjanneet ottamaan yhteyttä talous- ja velkaneuvontaan.

Puhelinpalvelu on avoinna maanantaista perjantaihin klo 8.00–16.15 ja asiakasvastaanotto on avoinna arkisin klo 9.00–15.00. Valtakunnallinen chat-palvelu on avoinna maanantaista perjantaihin klo 10.00–12.00 ja lisäksi torstaisin klo 14.00–16.00. Chat-palvelussa vapaaehtoiset talous- ja velkaneuvojat antavat yleisluonteista, anonyymia neuvontaa. Kainuun talous- ja velkaneuvonnan henkilökunta ei osallistu chat-palveluun.

Ennen koronaa talous- ja velkaneuvojat kävivät mm. Suomussalmella ja Kuhmossa. Nyt asiakastapaamiset hoidetaan puhelimitse ja yhteistyötä kauempana olevien asiakkaiden asioiden hoidossa tehdään yhdessä sosiaalityöntekijöiden kanssa. Asiakkailta on mahdollisuus tietoturvalliseen yhteydenpitoon Valtorin videoneuvottelupalvelu Vipun kautta. Vipua käytetään myös muuhun tietoturvalliseen viestintään ja Teamsia koulutuksiin.

Tietojärjestelmiin oltiin pääsääntöisesti tyytyväisiä. Kun asiakas ottaa sähköisesti yhteyttä, kirjautuvat tiedot jo automaattisesti sähköisestä asiointipalvelusta (Vesa) asianhallintaan (Venla). Myös Venla ja oikeusavun asianhallintajärjestelmä (Romea) keskustelevat keskenään ja talous- ja velkaneuvontaan saadaan automaattisesti ilmoitus mahdollisesta esteellisyydestä.

Puhelinpalvelussa käytössä on Elisa Ring. Talous- ja velkaneuvontasihteeri on kirjautunut palveluun koko ajan ja neuvojat kirjautuvat siihen omien työtilanteitten mukaan. Myös tähän järjestelmään oltiin tyytyväisiä.

1.1.2 Asiakkuus talous- ja velkaneuvonnassa

Sähköisen asiointin kautta tullessiin asiakkaan yhteydenottoihin vastataan viimeistään seitsemän päivän kuluessa. Talous- ja velkaneuvonnan sihteeri laittaa asiakkaalle viestiä ja tarjoaa aikaa talous- ja velkaneuvojalle. Asiakasta pyydetään vastaamaan viestiin. Mikäli asiakas ei vastaa niin uusi yhteydenottoviesti lähetetään vielä 2–3 kertaa.

Talous- ja velkaneuvonta kuuluu hallinnollisesti oikeusaputoimistoon ja esteellisyyksiä tulee jonkin verran. Tällaisessa tilanteessa asiakas ohjataan pääsääntöisesti lisalmeen tai Ouluun.

Velkajärjestelyyn hakeutuminen vaatii asiakkaalta sitoutumista ja tätä painotetaan prosessin kuluessa aina järjestelyhakemuksen käsittelyn viime metreille. Velkajärjestelyhakemuksia laaditaan vain tilanteissa, joissa se on todellinen vaihtoehto ja tästä johtuen hakemuksia hylätään vain harvoin.

Asiakkaat ovat kaikenikäisiä ja nykyään asiakkaina voi olla myös ns. hyvätuloisia. Alaikäisten velkaantumista ei Kainuussa ole havaittu. Asiakaspalvelu onnistuu suomeksi, ruotsiksi ja englanniksi ja tarvittaessa voidaan järjestää myös etätulkkaus halutulle kielelle.

Maksuohjelmaehdotukset laaditaan pääsääntöisesti talous- ja velkaneuvonnassa. Jos velkomusasia/asiat on alusta lähtien riitainen, niin asialle haetaan selvittäjä. Talous- ja velkaneuvojen näkemyksen mukaan asiat ovat monimutkaistuneet ja niiden käsittely käräjäoikeudessa voi kestää huomattavan kauan. Pääsääntöisesti Kainuun käräjäoikeuden käsittelyajat ovat nopeita, noin 1–4 kuukautta. Talous- ja velkaneuvoja toimii oikeudenkäyntiasiamiehenä.

Tarkastuksella kerrottiin, että talous- ja velkaneuvojat tekisivät mielellään enemmän yhteistyötä myös Takuusäätiön kanssa. Takuusäätiön pitkät käsittelyajat kuitenkin vaikeuttavat asioiden hoitamista ja pahimmillaan asiakkaan tilanne voi muuttua Takuusäätiön ratkaisua odottaessa. Takuusäätiön hakemusta talous- ja velkaneuvojat eivät voi tehdä loppuun saakka vaan asiakkaan täytyy itse tehdä hakemus loppuun ja lähettää se. Tässä on ollut satunnaisesti ongelmia. Yllättävänä pidettiin sitä, etteivät kaikki pankit myönnä asiakkaalle järjestelylainaa, vaikka lainalle olisi täysi takaus Takuusäätiöltä.

Sosiaalinen luototuksen kanssa on aiemmin tehty paljon yhteistyötä, mutta muutokset laskentatapoihin ovat lopettaneet yhteistyön lähes kokonaan koska sopivia asiakkaita ei tunnu olevan.

Tarvittaessa asiakkaista voidaan tehdä myös huoli-ilmoitus tai edunvalvontailmoitus.

Asiakkuus päätetään 3 kuukauden kuluttua, jos asiakas ei esimerkiksi toimita pyydettyjä liitteitä. Asiakkuuden päättämisestä ilmoitetaan asiakkaalle.

1.1.3 Kanteluiden ja palautteiden käsittely

Talous- ja velkaneuvonnasta ei ole tehty kanteluita ja johtavan julkisen oikeusavustajan mukaan kantelut käsiteltäisiin ensin viraston sisällä. Kantelun sisällöstä riippuen viraston menettelyyn tyytymätön voisi kannella edelleen joko ylimmille laillisuusvalvojille tai Oikeuspalveluvirastoon.

1.1.4 Yhteistyö muiden viranomaisten kanssa sekä talous- ja velkaneuvonnan mukanaolo ennakoivassa talousneuvonnassa ja Talousneuvolatoiminnassa.

Talousneuvolan palvelut tarjotaan yhteistyössä Kainuun hyvinvointialueen aikuissosiaalityön, Kelan ja Ulosottolaitoksen kanssa. Talousneuvolaan voi saapua paikanpäälle tai soittaa ilman ennakkovarausta.

Kainuun hyvinvointialue on vahvasti mukana Talousneuvolatoiminnassa.

Talousneuvolatoiminnan ongelmaksi koettiin asiakkaiden vähyys. Erilaisia markkinointikampanjoita on ollut vuosien saatossa, nykyään myös eri somealustoilla. Siitä huolimatta asiakkaita ei saada paikalle. Tällä hetkellä Talousneuvola järjestetään 3 kertaa keväällä ja 3 kertaa syksyllä. Kuluvana vuonna talousneuvola järjestetään vuorotellen Kajaanin seurakunnan diakonityön tiloissa, Kajaanin pääkirjastolla ja Ohjaamo Kajaanissa.

Yhteistyö Kainuun käräjäoikeuden kanssa toimii hyvin. Käräjäoikeudessa on yksi vastuutuomari velkajärjestelyasioissa, mutta käytännössä kaikki tuomarit tekevät velkajärjestelyasioita. Suullisia käsittelyitä järjestetään hyvin vähän, yhdeksän vuoden aikana suullisia käsittelyitä on ollut noin 5 kertaa. Käräjäoikeuden notaarit käyvät tutustumassa myös talous- ja velkaneuvonnan toimintaan.

Talous- ja velkaneuvonnassa kehuttiin yhteistyötä erityisesti Ulosottolaitoksen paikallisten ulosottoylitarkastajien kanssa.

Tarkastuksella nousi esille se, ettei varusmiehiä ole talous- ja velkaneuvonnassa asiakkaina. Talous- ja velkaneuvojat pohtivat, voisivatko järjestää koulutuksen ennakkolisestä talousneuvonnasta yhdessä varuskunnan sosiaalityöntekijän kanssa.

1.1.5 Sote-uudistuksen vaikutukset talous- ja velkaneuvonnassa

Tarkastuksella kuullun mukaan sosiaali- ja terveydenhuollon maksut näkyvät vahvasti talous- ja velkaneuvonnassa. Pienituloisilla asiakkailla on kaikilla erilaisia sosiaali- ja terveydenhuollon maksuja rästissä. Talous- ja velkaneuvonnassa on pohdittu sitä, miten asiakasmaksulain 11 §:n tarkoittamat huojennukset saataisiin toimimaan.

Talous- ja velkaneuvontaan on myös tullut asiakkaita, jotka eivät tiedä terveydenhuollon maksujen maksukatosta.

1.1.6 Kokemuksia Oikeuspalveluvirastosta

Oikeuspalveluvirasto on vuoden 2025 alussa perustettu valtakunnallinen virasto. Se toimii oikeusministeriön hallinnonalalla ja sen alaisina toimivat valtion 22 oikeusapu- ja edunvalvontatoimistoa Manner-Suomessa sekä yksi Ahvenanmaalla. Oikeuspalveluvirasto järjestää julkisen oikeusavun, yleisen edunvalvonnan sekä talous- ja velkaneuvonnan palveluja.

Tarkastuksella kuullun mukaan Oikeuspalveluvirasto on aidosti kuullut talous- ja velkaneuvoja siitä, miten toimintoja tulisi kehittää. Kokemukset ensimmäisiltä kuukausilta ovat olleet positiivisia ja jatkoon suhtaudutaan odottavin mielin. Organisaation osalta talous- ja velkaneuvonnan erottaminen oikeusavusta omaksi toimialakseen on ollut esillä.

1.1.7 Oikeusasiamiehen kanslian vuoden 2025 vuositeema ”Digitalisoituva julkinen hallinto ja perusoikeudet”.

Oikeusasiamiehen kanslian vuotuisena erityisteemana oli ensimmäistä kertaa vuonna 2024 digitalisoituva julkinen hallinto ja perusoikeudet. Oikeusasiamiehen tehtävät huomioiden näkökulma rajattiin oikeusasiamiehen valvontavaltaan kuuluvien tahojen tarjoamiin sähköisiin asiointipalveluihin. Teeman tarkastelua jatketaan vuonna 2025.

Julkista hallintoa digitalisoitaessa on varmistettava, että perusoikeuksia noudatetaan täysimääräisesti. Tässä kehityskulussa on varmistettava muun muassa yksilöiden tietosuoja, oikeus yksityisyyteen, syrjimättömyys ja yhdenvertaisuus, sukupuolten tasa-arvo, palveluiden saavutettavuus ja saatavuus sekä huolehdittava valvonnasta. Digitalisaatiota on toteutettava asiakas- ja ihmislähtöisesti kunnioittaen oikeusvaltioperiaatetta, tehokkaita oikeussuojakeinoja ja lainvalvontaa.

Oikeusasiamiehen erityistehtävät huomioiden teeman tarkastelussa painottuvat erityisesti vapautensa menettäneiden, vammaisten henkilöiden, kielellisten vähemmistöjen ja ulkomaalaisten sekä lasten ja vanhusten oikeuksien toteutuminen digitalisaatiokehityksessä. Näiden kohderyhmien oikeuksien toteutumisen valvonnassa korostuvat erityisesti julkisen hallinnon sähköisten asiointipalvelujen saavutettavuus ja saatavuus sekä se, että yhteiskunnan toimintaan tulee jatkossakin voida osallistua myös riippumatta siitä, onko henkilöllä mahdollisuuksia käyttää digitaalisia palveluja. Saavutettavuusvaatimusten toteuttaminenkaan ei vapauta viranomaista huolehtimasta hallintolaissa säädettyjen asianmukaisten palvelujen tarjoamisesta vaihtoehtoisilla tavoilla. Tämä tarkoittaa esimerkiksi riittävien puhelinpalvelujen, viranomaisten yhteisten asiointipalvelupisteiden ja viranomaisten omien asiointipalvelupisteiden ylläpitoa.

Kainuun oikeusaputoimiston talous- ja velkaneuvontaa pyydettiin täyttämään tarkastuslomakkeet vammaisten henkilöiden oikeuksista sekä vuositeemaan liittyvistä kysymyksistä.

2 TOIMENPITEET

Tarkastus ei antanut aihetta apulaisoikeusasiamiehen toimenpiteisiin.

Tiedoksi

Oikeusministeriö

Oikeuspalveluvirasto