



# Kotitalouksien velkaneuvontapalvelut Euroopan unionissa

## Tiivistelmä

### Johdanto

Monien EU:n kansalaisten on kamppailtava selvittääkseen asuntolainoistaan tai kulutusluotoistaan sekä maksaakseen vuokransa ja energia- ja vesilaskunsa. Vuonna 2010 useampi kuin joka neljäs katsoi olevansa riskissä ylivelkaantua ja 11,6 prosentilla oli lainojen tai laskujen maksurästejä (määrä oli noussut vuodesta 2007, jolloin luku oli 9,9 prosenttia).

Tässä Eurofoundin tutkimuksessa tarkastellaan velkaneuvontapalveluita ja eritoten niiden saatavuuden ja palvelujen laadun parantamista. Tutkimuksessa määritetään onnistuneita velkaneuvontatoimia ja hyvää käytäntöä edistäviä tekijöitä.

Tässä aiempaan valmisteluasiakirjaan perustuvassa tutkimuksessa yhdistetään aihetta käsittelevää kansainvälistä aineistoa ja kirjallisuutta, joiden perusteella esitetään yleiskatsaus ja vertailevaa näkökulmaa. Ennen kaikkea tutkimus nojaa Irlannista, Portugalista, Ruotsista ja Unkarista saatuun tutkimustietoon. Kukin maatutkimus sisältää tapaustutkimuksia erityisistä velkaneuvontapalveluista. Tapaustutkimuksissa haastateltiin velkaneuvoja sekä heiltä apua saaneita kotitalouksia ja muita sidosryhmiä, ja haastatteluissa käsiteltiin kokemuksia ja näkemyksiä siitä, mikä toimii, mikä ei ja millä ehdoilla.

### Taustaa

Yksi Eurooppa 2020 -strategian päätavoitteista on poistaa köyhyys 20 miljoonalta ihmiseltä vuoteen 2020 mennessä. Ylivelkaantuminen on yhä merkittävämpi köyhyyden syy. Ylivelkaantumisen hallinta on ratkaisevan tärkeää köyhyyden vähentämisessä tehokkaasti. Taloudellisen taantumun vuoksi on yhä enemmän sellaisia kotitalouksia, joita köyhyysriski ei aiemmin koskenut mutta joilla on nyt velkaongelmia.

### Keskeiset havainnot

Talous- ja rahoituskriisin takia monen ansiotulot ovat pienentyneet vähentyneiden työtuntien tai työttömäksi joutumisen vuoksi. Syksyllä 2008 joka viides kotitalous EU:ssa ilmoitti tulojensa pienentyneen tuntuvasti edellisvuoteen nähden. Kotitaloudet, jotka ovat tehneet pitkäaikaisia taloudellisia sitoumuksia paremmassa taloustilanteessa, eivät nyt useinkaan pysty selviytymään veloistaan. Joillekin ihmisille voi kertyä energia- ja vesilaskurästejä, kun tulot pienenevät ja maksuun tulee muita laskuja. On yleistä, että työttömien energia- ja vesilaskut ovat suuremmat jo sen vuoksi, että he viettävät enemmän aikaa kotona.

Köyhät kotitaloudet ottavat todennäköisemmin pieniä lainoja erilaisten maksujen maksamiseen, kodin välttämättömien korjausten rahoittamiseen ja tavaroiden ostamiseen. Tällaisten pienten ja helposti saatavien lainojen korot ovat usein korkeat, tai kuluttajia yllytetään ostamaan niiden avulla tuotteita, joihin heillä ei ole varaa. Lainanlyhennysten maksamatta jättäminen johtaa helposti hallitsemattomaan kierteeseen, jossa alkaa kertyä korkoja, sakkoja ja hallintokustannuksia.

Velkaneuvontapalvelut voivat auttaa palauttamaan raha-asiat - ja usein muunkin elämän - takaisin oikealle raiteelle talouksissa, joissa ei ole ollut aiemmin velkaongelmia tai jotka elävät jatkuvassa köyhyydessä. Jos apua ei ole saatavana, ylivelkaantuminen voi johtaa isompiin ongelmiin tai olla merkki niistä, mikä puolestaan aiheuttaa kuluja kotitalouksille ja yhteiskunnalle esimerkiksi sosiaalisina ja terveydellisinä ongelmina, kuten masennuksena ja rikkoutuneina ihmissuhteina.

Talous- ja rahoituskriisistä on seurannut haasteita, koska tukipalvelujen kysyntä on kasvanut samalla kun resursseja on vähennetty. Tutkimuksessa hahmotellaan keinoja selvittää tilanteesta ja parantaa palvelujen saatavuutta. Tutkimus osoittaa, että

velkaneuvontapalvelujen laatua voidaan parantaa tarjoamalla räätälöityjä toimintatapoja, siirtämällä kotitalouksille mahdollisimman paljon vastuuta sekä rakentamalla luottamukselliset suhteet kaikkien sidosryhmien välille.

## Poliittisia suuntaviivoja

### Palvelujen oikea-aikainen saatavuus

- Palvelujen oikea-aikaisuus voi olla haastavaa etenkin, jos apua tarvitsevat ovat sosiaalisesti syrjäytyneitä. Mahdollisia auttavia toimia ovat esimerkiksi anonyymi ensimmäinen yhteydenotto, monikieliset ja useaa mediaa hyödyntävät kanavat, kohdistettu tiedottaminen, varhaisen varoituksen järjestelmät ja kenttäpalvelut.
- Työmarkkinaosapuolet voivat olla tärkeässä roolissa: ne voivat tarjota työntekijöille tietoa saatavilla olevista palveluista, sillä velkaongelmat syntyvät usein äkillisen ja odottamattoman työttömyyden vuoksi.
- Esteiksi palvelujen käyttämiselle on tunnistettu pitkät odotusajat, palvelujen puute sekä velka- tai tuloarajojen kaltaiset hylkäysperusteet. Nopea ohjaus ja vähimmäistasoiset palvelujärjestelmät voisivat poistaa näiden esteiden kielteisiä vaikutuksia.

### Laadun parantaminen

- Velkaneuvontapalvelut edellyttävät yhtenäisiä ja räätälöityjä toimintatapoja. Joissakin tapauksissa nopea ja yksinkertainen ratkaisu riittää, kun taas jotkin tapaukset vaativat enemmän aikaa kestävä ratkaisun löytämiseen.
- Hyödyllisinä pidettiin erilaisia oppaita ja henkilötaustansa osalta moninaisia velkaneuvontatiimejä, jotka kehittivät yhteistyössä erityisiä tapauksia varten pitkäaikaisia ratkaisuja.
- Jotta velkaneuvoja ymmärtäisi kotitalouden tilanteen kokonaisuudessaan ja voisi kehittää asianmukaisen ratkaisun, on kehitettävä luottamuksellisten suhde asiakkaaseen, ja se vie aikaa. Tapaustutkimuksissa tulee esiin useita tekijöitä, jotka voivat olla tehokkaita, kuten kokemusten jakaminen muiden velkaongelmaisten kotitalouksien kanssa.
- Vakuuttava ja luottamusta herättävästi esitetty salassapitovakuutus on ratkaisevan tärkeää. Henkilökohtaiset tapaamiset yleensä lisäävät luottamusta, mutta ne eivät ole yhtä tärkeitä kaikissa menettelyn vaiheissa tai kaikissa tapauksissa.
- On tärkeää luoda hyvät suhteet velkaneuvojien ja muiden sidosryhmien, kuten velkojien, sosiaalitoimiston ja terveystalouksien, välille. Rehellinen ja johdonmukainen viestintä on oleellista kestävä luottamuksen rakentamisessa.

- On tärkeää, että kotitaloutta seurataan ja varmistetaan sen vaikuttavan aktiivisesti ratkaisuun samalla kun sitä tuetaan. Tämän ansiosta kotitalouden oma hallinnantunne lisääntyy, minkä lisäksi myös velkojien ja velkaneuvojien motivaatio saada aikaan asianmukainen ratkaisu kasvaa.

- Usein velkaantuneelle taloudelle on oleellista saada luotettava tosine hoidetuista maksuista menettelyn aikana esimerkiksi saadakseen tulevaisuudessa edullisempia lainoja.

### Hyvien käytäntöjen kehittäminen

- Laadunvarmistus edellyttää velkaneuvonnan palveluntarjoajien rekisteröintiä ja kouluttamista. Lisäksi on parannettava eri tukitoimien - esimerkiksi oikeusavun, talousneuvonnan, avustuksia myöntävien tahojen ja mielenterveyspalvelujen - yhdistämistä.
- Erilaisten apua tarjoavien instituutioiden päällekkäisyys ei välttämättä tarkoita tehottomuutta. Taustoiltaan erilaiset organisaatiot ovat myös vahvuuksiltaan erilaisia.
- Velkaongelmia pitäisi lähestyä kokonaisvaltaisesti, ja käytössä tulisi olla monia erilaisia ehkäiseviä, korjaavia tai hoitavia sekä lieventäviä ja kuntouttavia toimenpiteitä. Esimerkiksi kulutusluottosopimuksista annetussa Euroopan komission direktiivissä (2008/48/EY) säädetään tärkeistä ehkäisytoimista.
- Asianmukaiset oikeudelliset velkajärjestely- ja konkurssimenettelyt ovat tärkeitä. Oikeudelliset menettelyt eivät saisi olla liian lyhyitä eivätkä väärinkäytön mahdollistavia, mutta eivät myöskään liian pitkiä eivätkä tarvitsevien ulottumattomissa. Kotitalouksien kannalta on tärkeää, että niillä on kannustimia ansiotulojensa maksimoimiseksi kyseisten menettelyjen aikana, jolloin kaikki tietyn vähimmäisrajan ylittävät tulot siirretään velkojille usein jopa vuosien ajan.
- Asumispolitiikka voi olla keskeisessä asemassa hätätapauksissa esimerkiksi auttamalla kotitaloutta muuttamaan edullisempaan asuntoon. Tämä on tärkeää, sillä velkaongelmista kärsivät perheet pelkäävät usein menettävänsä katon pänsä päältä, ja usein ongelmia syntyy juuri asumiskuluista.

### Lisätietoja

Valmisteluasiakirja *Managing household debts: Social service provision in the EU* (2010) ja tutkimusraportti *Household debt advisory services in the European Union* (2012) ovat saatavana seuraavassa osoitteessa: <http://www.eurofound.europa.eu/areas/socialprotection/householddebts.htm>

Hans Dubois, tutkija  
hdu@eurofound.europa.eu