



TAMPEREEN KAUPUNKI

Talous- ja velkaneuvonta

Toiminta ja kehittäminen

9.12.2015

Elisa Schroderus





- **1 johtava talous- ja velkaneuvoja**
- **9 talous- ja velkaneuvojaa**
- **2,8 sihteeriä**
- **asukaspohja n. 335 000**



Toimintatavat

- **Talous- ja velkaneuvonta**
- **Talous- ja velkaneuvojille 3 uutta asiakasta viikossa**
- **Talous- ja velkaneuvoja antaa jatkoajat itsenäisesti**
- **Asiakas käy pääsääntöisesti talous- ja velkaneuvojan luona 2 kertaa**
 - 1. aika: alkukartoitus, velat selvitykseen
 - 2. aika: laaditaan hakemus (asiakas toimittaa liitteet)
 - (3. aika tarvittaessa: esim. maksuohjelman läpikäyminen)
 - Talousneuvonta asiakkaille pääsääntöisesti 1 käynti riittää



- **Sihteerit hoitavat omatoimisesti 1. asiakkaiden ajanvarauksen**
- **Kalentereihin on sovittu tietyt ajat, joille 1. asiakkaita saa laittaa**
- **Sihteerit lähettävät saldotiedustelut sekä kirjoittavat velat velkajärjestely-hakemuksiin**



Tunnuslukuja

- n. 2200 asiakastapaamista vuosittain
- uusia asiakkaita 1000 – 1200
- puhelinneuvontaa 3 000-3 500 kpl / vuodessa
- sähköpostineuvontaa 3 000 -3 500 kpl /vuodessa
- velkajärjestelyhakemuksia 300 - 350 vuodessa
- Takuu-Säätiön hakemuksia 50-100 vuodessa
- ennaltaehkäiseviä luentoja 80-100 vuodessa
- jonotilanne keskimäärin 1-3 viikkoa



Toiminnan kehittäminen 2009->

- n. 400 peruuttamatonta ja käyttämätöntä ajanvarausta vuodessa (v. 2009 ja 2010)
- jono 5-6 kuukautta
- Negatiivinen asiakaspalaute jonojen pituudesta



Muutokset

Ajanvaraus uudistus marraskuussa 2010:

- **asiakas saa ajan Talous- ja velkaneuvojalle,
kun toimittaa ”paperit”**
 - eli tulotositteet, asumiskulutositteet sekä jonkun selvityksen velkatilanteesta



Mitä muutoksella saavutettiin?

- jonotilanne saatiin kohtuulliseksi, 1-3 viikkoon
- käyttämättä / peruuttamatta jääneet asiakasajat väheni reilusti vuosittain (400 => 60-70)
- muutoksilla pystyttiin vastaamaan asiakkaiden toiveisiin kohtuullisesta jonotusajasta
- Vuositasolla suurempi määrä asiakkaita pääsee palveluiden piiriin
- Työajankäyttö tehostui
 - Esim. velkajärjestelyhakemusten määrä tuplaantui !



Pitkien jonojen ongelmat

- aikavaraus unohtuu (muistutuskaan ei saanut asiakkaita liikkeelle)
- palvelua tarvitaan ongelman ollessa akuutti
- **Velkaongelmat aiheuttavat ahdistuneisuutta ja syrjäytymistä. Pitkä jonotusaika yleensä pahentaa asiakkaan tilannetta mm. henkisesti ja taloudellisesti (mm. pikavipeillä elvytys, väärät ratkaisut)**
- **Velkaongelmat usein myös lisää muiden palveluiden tarvetta (mielenterveys- ja päihdeongelmat, toimeentulotuki, sosiaalityö, terveyspalvelut...)**



Muita kehittämistoimenpiteitä

- asiakaspalvelu sähköpostitse: velkaneuvonta@tampere.fi
- www-sivujen kehittäminen
 - talousneuvontaa ensihätään
 - palvelee myös englanniksi, ruotsiksi ja ranskaksi
- Talous- ja velkaneuvoja chat
- Talous- ja velkaneuvonta keskustelupalstoilla
- yhteistyö sosiaalitoimen kanssa
 - talous- ja velkaneuvontapalvelujen esittely henkilöstölle
 - myyttien kumoaminen
 - yhteinen huoli nuorista asiakkaista



Fyrkkaa & Fiilistä- Taitoja tulevaisuuteen

- Ryhmä kohdistettu alle 30- vuotiaisiin nuoriin, joilla on vaikeuksia arjen sekä talouden hallinnan kanssa
- Pyritään etsimään motivoituneita nuoria, joilla on oma halu saada asiansa kuntoon
- Ryhmäläiset ovat toimeentulotuen asiakkaita
- ennaltaehkäisevä toimeentulotuki



Toteutus

- **Sosiaalityöntekijä, 3 sosiaaliohjaajaa, 1 talous- ja velkaneuvoja**
- **ryhmän koko 8-12 nuorta**
- **kokoontuminen 4 kertaa (a´ 3h) viikon välein**
- **”kodinkansio”**
 - omat paperit
 - ravinto
 - uni & mielenterveys
 - liikunta



Sisältö

- **kokemusasiantuntija**
- **taloudenhallinta**
 - Konkreettinen tulojen ja menojen kartoitus, mietitään yhdessä missä voisi säästää
 - Taloussuunnitelma
 - Pikavippien kirous

 - Vierailijat: toimeentulotuki
 - Viimeisellä kerralla suunnataan ajatukset kohti unelmia, vierailijana TYPA (Työllisyyden hoidon palveluyksikkö)



Fyrkkaa & Fiilistä palaute:

Miten koet kurssista olleen hyötyä itsellesi?

Sain apua ahdistukseen ja hyviä neuvoja tulevaisuutta varten

Saanut selkoa raha-asioista tästä hyvä lähteä eteenpäin 10/10

Kurssi oli mielestäni oikein hyödyllinen ja tarpeellinen, olisin kyllä toivonut kurssin olevan vähän pidempi! :)

Tästä on ollut hyötyä tosi paljon. Saanut tietoa todella hyvin.

Budjetointi, kansion kamat noin muutenkin, tuki ja ihmiset jotka kävivät kertomassa miten toimia eri tilanteissa.

Kaikki asiat valaistu niin paljoa että tuntuu olo helpommalta

Tekemistä päivään, paljon tietoa ja pohdintaa ja oppia, hyvää seuraa



Muu palaute

- **Kiitokset tästä kurssista, tämä sattui hyvään elämäntilanteeseen ja olen onnellinen että pääsin mukaan!**
- **Hyvin meni! Tehkää tällainen uudestaan, varmasti on kysyntää.**
- **Tästä on ollut tosi paljon hyötyä, kiitos teille kaikille, kaikkea hyvää teille**
- **Kaikki olivat mukavia ja alussa olin jotenkin tosi jännittynyt ja sillein, kun ei oikein tiennyt minkälainen tämä ryhmä on. Sitten kun aihe osaa olla vähän arka. Tosi paljon hyötyä ja todella iso kiitos siitä 😊**



Tulevaisuus

- **tavoite 2 ryhmää syksyllä ja 2 keväällä**
- **ryhmän kesto pidennetään 5-6 kertaan**
- **tavoitteena saada keittiötilat, jotta nuorille voidaan opettaa pienryhmissä tavallisten arkiruokien valmistamista**
 - ruoan osuus on iso osa taloudenhallintaa ja oikea ravinto auttaa myös voimaan nuoria paremmin

Kiitos!

