

# Sosiaalisen luototuksen vuosikertomus 2022

## YLEISTÄ

Vuosi 2022 sisälsi sosiaalisen luototuksen osalta paljon muutoksia. Yksikön osalta lähiesimies vaihtui elokuussa ja syyskuussa.

Sosiaalinen luototus on työskennellyt aktiivisesti tietohallinnon ja talouspalveluiden yhteisessä Lainojen osakokonaisuus –hankkeessa vuodesta 2017 alkaen. Hankkeen tavoitteena on saada sosiaaliselle luototukselle ja muille kaupungin myöntämille lainoille uusi lainajärjestelmä. Hankkeeseen liittyvä kilpailutus sekä asiantuntija- ja testaustyö veivät huomattavasti aikaa yksikön perustyöstä. Hanke ei valmistunut vuoden 2022 aikana.

Yksikköön ohjautui edelleen huomattavan suuri määrä muihin yksiköihin kuuluvia puheluja vuonna 2021 tehdyn uudistuksen seurauksena. Noin puolet yksikköön saapuneista puhelusta koski muuta kuin sosiaaliseen luototukseen liittyvää asiaa.

Koronapandemian aiheuttamat mahdolliset velkaongelmat eivät ole näkyneet yksikössä kysynnän kasvuna.

Sosiaalinen luototus käynnisti vuonna 2021 Talousneuvolatoiminnan Vantaalla yhdessä Ulosottolaitoksen, Talous- ja velkaneuvonnan sekä sosiaalineuvonnan kanssa. Talousneuvolaa järjestettiin vuonna 2022 Tikkurilan kirjastolla viikoittain 24.3.-9.6.2022 kolme tuntia kerrallaan. Talousneuvolatoiminnan tavoitteena on antaa matalan kynnyksen talousneuvontaa kuntalaisille.

Sosiaalisen luototuksen valtakunnallistamiseen liittyvä lakiuudistus hyväksyttiin eduskunnassa, jolloin Vantaan kaupunki lopetti sosiaalisten luottojen myöntämisen 31.12.2022. Yksikössä otettiin tämän johdosta vastaan uusia hakemuksia 15.11.2022 asti. Jatkossa uusia sosiaalisia luottoja myöntää hyvinvointialueet.

## **YKSIKÖN TOIMINNASTA**

Sosiaalisen luoton puhelinpäivystyksessä otettiin vastaan keskimäärin 50 kpl asiakaspuheluja kuukaudessa. Puhelimesta asiakkaita haastateltiin ja tarvittaessa ohjattiin eteenpäin muihin palveluihin. Haastattelussa pyrittiin alustavasti kartoittamaan asiakkaan kokonaistilanne ja luotonmaksukyky sekä arvioimaan sosiaalisen luoton myöntämisedellytysten täyttymistä ennen henkilökohtaisen ajan varaamista. Asiakasportaali Maisan kautta tuli 167 uutta yhteydenottoa.

Jonotusaika henkilökohtaiselle tapaamiselle on ollut noin viikko. Luotonsaajien päivittäiset yhteydenotot, lyhennysvapaiden kuukausien hakemiset ja maksuohjelmien rästiin jääneiden erien maksamisen suunnittelutyö yhdessä asiakkaiden kanssa työllistivät yksikköä. Puhelinpäivystyksen lisäksi yksikössä hoidettiin 1174 muuta asiakastyöhön liittyvää puhelua ja 1478 kirjallista yhteydenottoa asiakasasioissa.

Sosiaaliseen luototukseen jätettiin 62 kirjallista uutta hakemusta. Luottopäätöksiä tehtiin 101 kappaletta. Myönteisiä päätöksiä tehtiin 36. Kielteisiä päätöksiä tehtiin kirjallisina 32 ja suullisina 33, yhteensä 65 kappaletta. Hakemusten ja päätösten eri suhde johtuu siitä, että hakuprosessit ovat jatkuvia, eivätkä ala tai pääty tasan kalenterivuositain. Suullisissa päätöksissä asiakas ei jättänyt hakemusta kuultuaan kokonaiskartoituksen jälkeen, ettei luoton myöntämiselle ole edellytyksiä.

Luoton jo saaneille asiakkaille myönnettiin 164 lyhennysvapaata kuukautta ja noudattivat maksusuunnitelmia yhteensä 117 kuukauden ajan. Neljälle luotonsaajalle tehtiin maksuohjelman muutos.

Koko vuonna irtisanottiin yhdeksän luottoa. Kolme irtisanomista kuitenkin peruttiin, kun luotonsaaja otti yhteyttä ja hänen kanssaan saatiin sovittua maksuohjelma. Kuusi sosiaalista luottoa on yksityishenkilön velkajärjestelyn piirissä.

Sosiaalisessa luototuksessa työskentelee kokoaikaisesti velkaneuvoja ja sosiaaliohjaaja. Yksikön lähiesihenkilönä toimii yksikön vastaava ohjaaja.

Sosiaalisen luoton yksikön palvelu oli supistettua kesälomien keskittämisen vuoksi ajalla 4.-29.7.2022, jolloin asiakkaat saivat ohjausta ja neuvontaa puhelimitse ja pystyivät halutessaan jättämään yhteydenottoja sähköisesti.

## RAHASTO

### Rahaston koostumus vuosina 2004-2022

(Rahaston tuotot = korkotuotot, joista on vähennetty luottotappiot)

vuosi	Aloitusrahas to	Vuoden tuotot	Rahasto vuoden lopussa	Huomautukset
1.3.2004	340000	2415,26	342415,26	
2005	342415,26	504932	847347,26	(vuonna 2005 rahaston lisäys 500000)
2006	847347,26	507993,73	1355340,99	(vuonna 2006 rahaston lisäys 500000)
2007	1355340,99	18971,91	1374312,9	
2008	1374312,9	30862,71	1405175,61	
2009	1405175,61	19573,98	1424749,59	
2010	1424749,59	1433,78	1426183,37	
2011	1426183,37	12069,62	1438252,99	
2012	1438252,99	516915,47	1955168,46	(vuonna 2012 rahaston lisäys 500000)
2013	1955168,46	-148,26	1955020,2	
2014	1955020,2	-84876,28	1870143,92	(2014 alkaen luottotappioiksi kirjattu
2015	1870143,92	-41390,52	1828753,4	kaikki 2v vanhemmat saatavat)
2016	1828753,4	2051,13	1830804,53	
2017	1830804,53	-52991,85	1777812,68	
2018	1777812,68	7584,56	1785397,24	
2019	1785397,24	12486,82	1797884,06	
2020	1797884,06	7606,19	1805490,25	
2021	1805490,25	19817,49	1825307,74	
2022	1825307,74	11290,31	1836598,05	

## KORKOTUOTOT

Sosiaalisesta luotosta voidaan velalliselta periä kohtuullinen vuotuinen korko, joka kuitenkin voi olla enintään korkolain 633/1982 12 §:ssä tarkoitettu viitekorko (Laki sosiaalisesta luototuksesta § 6).

Korkolain mukainen viitekorko on vaihdellut seuraavasti:

vuosi	% 1.1.-30.6.	% 1.7.-31.12.
2004	2,5	2,5
2005	2,5	2,5
2006	2,5	3
2007	4	4,5
2008	4,5	4,5
2009	2,5	1
2010	1	1
2011	1	1,5
2012	1	1
2013	1	0,5
2014	0,5	0,5
2015	0,5	0,5
2016	0,5	0
2017	0	0
2018	0	0
2019	0	0
2020	0	0
2021	0	0
2022	0	0

Vantaalla sosiaalisesta luotosta on peritty 1.8.2016 alkaen Euriborin sijaan korkolain 633/1982 12 §:n mukainen viitekorko (Sosterltk 13.6.2016). Tuotot ovat pienentyneet koron muuttumisen jälkeen, koska korot ovat olleet niin alhaiset.

## LUOTTOTAPPIOT

Tilinpäätöksestä 31.12.2014 alkaen on kirjattu luottotappioiksi kaikki kahta vuotta vanhemmat saatavat kaupungin yleisen käytännön mukaisesti. Luottotappiot ovat vuoden 2022 loppuun mennessä 355 931,55 euroa, eli 5,23 % kaikista myönnetyistä luotoista (6 459

418,86 euroa). Sosiaalisen luoton tuksen saatavat pidetään perinnässä, kunnes ne on maksettu loppuun tai velka on vanhentunut. Suorituksia saadaan siis luottotappioksi kirjaamisen jälkeenkin, jolloin summa ei jää tosiasiallisesti kokonaan lopulliseksi luottotappioksi.

## **RAHASTON SUURUUS 31.12.2022**

31.12.2022 sosiaalisen luoton rahasto on suuruudeltaan 1 836 598,05 euroa.

## **LUOTTOTOIMINTA**

### **Luottotoiminnan tavoite**

Kun yksikkö perustettiin 2004, asetettiin sosiaalisen luoton tuksen luottotoiminnan tavoitteeksi luottotappioiden kokonaismäärän jääminen alle kuusi prosenttia (6 %) myönnettyjen luottojen kokonaismäärästä. Sosiaalisen luoton tuksen luottotoiminnalle asetettu tavoite on toteutunut.

### **Myönteiset luottopäätökset**

Myönteisiä luottopäätöksiä tehtiin 36 kpl (53 %). Palkansaajia luoton saajista oli 66 % ja eläkeläisiä 33 %. Yksinhuoltajia luoton saajista oli 11 % ja yksinasuvia 70 %. Luottoja myönnettiin suurimmaksi osaksi jälleen yhden tulonsaajan talouksiin.

Myönnettyistä luotoista suurin osa käytettiin pääasiallisesti erilaisten velkojen hoitamiseen.

## Myönnetyt luotot vuosina 2004-2022

Sosiaalisia luottoja myönnettiin vuoden aikana 36 kpl 260 059,08 eurolla. Kaikkiaan luottoja on myönnetty 1153 kpl vuosina 2004-2022 yhteismäärältään 6 459 418,86 eurolla.

Vuosi	Myönnetyt luotot €	kpl
2004	284 326,00	79
2005	416 850,00	102
2006	288 674,27	81
2007	349 760,22	69
2008	465 203,11	70
2009	257 928,52	55
2010	271 780,93	49
2011	454 804,42	79
2012	632 401,68	98
2013	554 246,87	88
2014	375 128,21	56
2015	297 551,05	48
2016	284 532,52	45
2017	299 136,04	51
2018	172 920,16	31
2019	253 541,71	40
2020	269 624,41	36
2021	270 949,66	40
2022	260 059,08	36
Yhteensä	6 459 418,86	1153

## Kielteiset luottopäätökset

Kielteisiä luottopäätöksiä tehtiin 32 kpl (47%). Kuntalaisilla oli talous- ja velkaongelmia yhteydenottojen perusteella paljon. Hakijoiden tilanteissa korostui erityisesti asumiseen liittyvät ongelmat ja maksuvaikeudet, minkä vuoksi luottoa ei aina voitu myöntää. Myönteinen luottopäätös edellyttää vakiintuneita tuloja sekä ensisijaisten menojen asianmukaista hoitoa.

Velkaongelmia oli syntynyt lisäksi työttömyyden, pätkätöiden ja vakuudettomien kulutusluottojen vuoksi. Nuorille aikuisille pyrittiin antamaan henkilökohtainen aika ja tekemään taloudellinen kokonaiskartoitus, jotta heitä voitiin ohjeistaa paremmin talouden hallintaan saamiseksi, vaikka luottoa ei voitukaan myöntää.

Kielteisten luottopäätösten yleisin syy oli hakemuksen peruminen. Perumisen lisäksi yleisimpiä syitä olivat, että hakijalla oli joko liikaa velkaa, jolloin enimmäislainamäärä 10 000 euroa ei riittänyt hakijan kokonaistilanteen ratkaisemiseen, tai hakijan laskennallinen maksukyky oli liian pieni tarvittavan suuruiseen luottoon. Nämä asiakkaat ohjattiin talous- ja velkaneuvontaan hakemaan muita ratkaisuja velkaongelmiinsa.

### **Luottojen irtisanominen**

Vuoden aikana irtisanottiin lopulta kuusi luottoa. Kaikkien irtisanomisten syynä oli luoton maksuohjelman täydellinen laiminlyönti. Luotonsaajia tavoiteltiin ennen irtisanomistoimenpiteitä tuloksetta. Irtisanotuille luotoille haettiin Itä-Uudenmaan käräjäoikeudelta päätös velan ulosottoperintää varten.

<b>vuosi</b>	<b>Myöntämisvuonna irtisanotut luotot</b>	<b>Irtisanomisten määrä vuoden aikana</b>
2004	0	0
2005	4	7
2006	1	19
2007	1	19
2008	2	14
2009	0	26
2010	1	17
2011	1	12
2012	2	16
2013	3	7
2014	3	19
2015	0	12
2016	0	11
2017	0	7
2018	1	14
2019	1	4
2020	0	5
2021	0	7
2022	0	6
yhteensä	20	222

## **LUOTOTUKSEN RISKEISTÄ**

Sosiaalisen luototukseen vuonna 2022 ohjautuneet asiakkaat olivat usein vakiintumattomassa elämäntilanteessa tulojen ja menojen suhteen, minkä vuoksi sosiaalisia luottoja voitiin myöntää suhteellisen vähän. Mikäli uusia luottoja ei voida myöntää, se vaikuttaa luottotappioprosenttiin heikentävästi.

Maksuohjelmien laiminlyöntien syinä ovat olleet yleisimmin työsuhteen päättyminen ja parisuhteessa tapahtuneet muutokset. Osa luotonsaajista ei kykene noudattamaan maksuohjelmaa, vaikka se on suunniteltu yhdessä luotonsaajan kanssa hänen laskennallisen maksukykynsä mukaisesti. Silloin luoton maksaminen loppuun ulosoton kautta jää ainoaksi vaihtoehdoksi.

Sosiaalinen luototus on joutanut maksuohjelmaa luotonsaajien työttömyyden vuoksi. Luotonsaajia on kannustettu työn hakemisessa ja luoton hoitamisesta on sovittu väliaikainen ratkaisu. Työpaikan löydyttyä on tehty uusi maksusuunnitelma.

Osalle irtisanotuista luotoista kertyy tällä hetkellä suorituksia ulosmittauksen kautta.

## **SOSIAALISEN LUOTOTUKSEN KYSYNTÄ JA ASIAKASPALAUTE**

Ajanvaraus- ja neuvontapuhelin on toiminut kolme kertaa viikossa 1,5 tuntia kerrallaan. Yhteydenottoja tulee yleensä sen verran, kun puhelinaikoihin mahtuu. Apotien asiakasportaali Maisa mahdollistaa sähköisen yhteydenoton sosiaaliseen luototukseen asiakkaan oman aikataulun mukaisesti.

Sosiaalista luototusta haetaan paljon erilaisten velkojen järjestelemiseen. Kaikissa ikäryhmissä näkyy edelleen paljon vakuudettomien kulutusluottojen kanssa ongelmiin joutuneita.

Palkansaajien ohella eläkeläiset ovat sosiaalista luototusta tarvitseva ja käyttävä ryhmä. Pääkaupunkiseudun kallis vuokrataso ja elinkustannusten vuosittainen nousu pitävät taloudet tiukoilla. Erityisesti eläkeläisten tarpeissa sosiaalinen luotto on käyttökelpoinen väline, koska heidän tulonsa ovat vakiintuneet.

Sosiaalisessa luototuksessa kerätään säännöllisesti palaute luoton saaneilta asiakkailta. Palaute asiakkailta oli hyvää. Koko vuodelta kyselyyn vastanneiden määrä oli 72% asiakkaista. Saatujen palautteiden sisältö kootaan kolmannesvuosittain yhteen ja käydään läpi toiminnan kehittämiseksi.

## **TALOUSNEUVONTA**

Sosiaalinen luototus antaa taloudellista ohjausta ja neuvontaa luottoa hakeville kuntalaisille ajanvaraus- ja neuvontapuhelimessa, luoton hakemisen yhteydessä sekä tarvittaessa myös luoton maksuohjelman aikana. Kuntalaisilla on halutessaan mahdollisuus saada maksutonta talousneuvontaa oikeusaputoimistosta, jonka tehtävänkuvaan se kuuluu.



Luotonsaajan taloudellinen ohjaus maksuohjelman aikana on jäänyt asiakkaan oman yhteydenoton varaan. Kuitenkin heti luoton rästiintyessä pyritään kirjeillä ja puhelinsoitoilla tavoittamaan luotonsaaja, jotta voitaisiin tehdä suunnitelma rästiin jääneistä eristä, tukea luotonsaajaa maksuohjelmassa ja välttyä luoton irtisanomiselta ja ulosottooperinnältä. Erääntyneistä maksuista lähetettiin 323 kpl ensimmäistä maksukehotusta ja 208 kpl toista maksukehotusta. Lisäksi lähetettiin ensimmäistä perintäkirjettä 21 kpl ja toista perintäkirjettä 15 kpl.

Sosiaalisen luotonuksen tehtäviä ja työprosesseja on tarkasteltu vuosittain, jotta resurssit saadaan kohdistetuksi mahdollisimman tehokkaasti yksikön perustehtävän hoitoon. Asiakkaiden taloudellista ohjausta ja neuvontaa tarvitaan paljon. Varsinkin nuorten aikuisten kanssa on ollut tarpeen käydä läpi monia oman talouden hoitoon liittyviä perusasioita. Sosiaalisessa luotonuksessa on myös tehty eri tilanteisiin sopivia omia ohjeita asiakkaita varten.