

Helsinki

Sosiaalisen luototuksen ja talousneuvonnan sosiaalinen raportti

Sosiaalinen raportti sosiaalisen luototuksen ja
talousneuvonnan vaikuttavuudesta vuoden 2026
asiakaskyselyn perusteella



Sosiaalisen luototuksen ja talousneuvonnan sosiaalinen raportti

ISBN

ISSN

Julkaisija

Helsingin kaupunki / Toimialan tai yksikön nimi

Taitto

-

Kannen kuva

Kuvaajan nimi / Helsingin kaupungin aineistopankki

Julkaisuvuosi

2026

Sisällys

1	Johdanto.....	4
1.1	Sosiaalinen luototus ja talousneuvonta Helsingissä.....	4
2	Sosiaalisen luototuksen ja talousneuvonnan asiakasosallisuus	6
2.1	Asiakaskyselyn toteutus 2026.....	6
3	Kohtaavan asiakastyön rooli	7
3.1	Maksuvara.....	12
3.2	Uudelleenvelkaantumisen ehkäiseminen	15
4	Taloudellinen hyvinvointi	18
5	Kehittämiskohteet.....	20
6	Pohdinta	22
	Lähteet.....	25
	Liitteet.....	26

1 Johdanto

Sosiaalinen raportointi on yksi rakenteellisen sosiaalityön muodoista. Sosiaalisen raportoinnin menetelmin tuotetaan tietoa asiakastyöstä ja asiakkailta kehittämisen, johtamisen ja päätöksenteon tueksi. Se tuo tekijöidensä äänen ja asiantuntemuksen esiin ja samalla vahvistaa sosiaalialan ammatillista tietopohjaa. Sosiaalinen raportointi on rakenteellisen sosiaalityön tiedon keräämistä, tuottamista ja hyödyntämistä. (Socca, 2025.) Tässä sosiaalisessa raportissa kuvataan Helsingin sosiaalisen luototuksen ja talousneuvonnan yksikössä vuoden 2026 huhti-toukokuussa toteutetun asiakaskyselyn tuloksia ja pohditaan sen pohjalta sosiaalisen luototuksen ja talousneuvonnan palvelua yleisellä tasolla.

Raportti kokoaa yhteen asiakkaiden kokemuksia esimerkiksi palvelun saavutettavuudesta, asioinnin sujuvuudesta ja koetuista vaikutuksista elämään, kuten ihmissuhteisiin, työelämään, vapaa-aikaan tai arjen taloudelliseen tilanteeseen. Tämän raportin tavoitteena on tehdä näkyväksi sosiaalisen luototuksen ja talousneuvonnan työn vaikuttavuutta.

1.1 Sosiaalinen luototus ja talousneuvonta Helsingissä

Sosiaalisen luototuksen ja talousneuvonnan yksikön toimintaa ohjaa sosiaalihuoltolain lisäksi oma erityislainsäädäntö, laki sosiaalisesta luototuksesta (1133/2002). Lain 1 §:n mukaan sosiaalinen luototus on sosiaalihuoltoon kuuluvaa luotonantoa, jonka tarkoituksena on ehkäistä taloudellista syrjäytymistä ja ylivelkaantumista sekä edistää henkilöiden ja perheiden itsenäistä suoriutumista.

Elokuusta 2023 lähtien sosiaalisen luototuksen palvelun tuottaminen on ollut kaikkia hyvinvointialueita velvoittavaa. Helsingissä sosiaalisella luototuksella on pitkät perinteet. Palvelun tuottaminen aloitettiin kuntakokeilusta vuosina 1999 - 2001. Kuntakokeilun jälkeen palvelu on jatkunut yhtäjaksoisesti Helsingissä osana kaupungin palveluvalikoimaa.

Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan organisaatorakenteessa yksikkö kuuluu Asumis-, toimeentulotuki- ja neuvontapalvelut -yksikön alaisuuteen, joka on osa Nuorten palvelut ja aikuissosiaalityö -yksikköä ja perhe- ja sosiaalipalveluja.

Sosiaalisen luototuksen työyksikön henkilöstöön kuuluu sosiaalisen luototuksen päällikkö, kuusi talous- ja velkaneuvojaa sekä palvelukoordinaattori. Sosiaalisen luototuksen yksikkö hoitaa luoton myöntöprosessin itsenäisesti alun neuvonnasta luoton myöntämiseen. Yksikön toimenkuvaan kuuluu myös tarvittaessa perintätoimet ja saatavan siirtäminen oikeudelliseen perintään. Perintäprosessiin kuuluu maksuvaatimusten ja eräännyttämiskirjeiden laatiminen ja toimittaminen asiakkaille, hallinto-oikeuden hakemusten laatiminen ja toimittaminen hallinto-oikeudelle sekä tuomion jälkeen saatavan siirtäminen ulkopuoliseen perintätoimistoon.

Helsingin kaupungin taloushallintopalvelut tukevat toimintaa laskutuksen ja maksumuistutuskirjeiden osalta. Sosiaalisen luototuksen työyhteisö koostuu kokeneesta moniammatillisesta tiimistä. Työyhteisössä yhdistyvät talousalan osaaminen ja sosiaalialan asiantuntemus.

[Sosiaalisen luototuksen ja talousneuvonnan hel.fi -verkkosivuilta](https://www.hel.fi/verkkosivuilta) löytyy laajempi palvelukuvaus. Sivustolla on luettavissa esimerkiksi toiminnasta kertova PDF-esite, joka jaetaan myös asiakkaille ensimmäisellä tapaamisella. Sivustolla kerrotaan myös, kuinka luottoa haetaan sekä millaisilla ehdoilla ja kuinka paljon sosiaalista luottoa Helsingissä voidaan myöntää.

2 Sosiaalisen luototuksen ja talousneuvonnan asiakasosallisuus

Helsingin sosiaalisen luototuksen ja talousneuvonnan yksikössä pilotoitiin vuonna 2025 kyselyä sosiaalisen luoton kokonaan loppuun maksaneille asiakkaille. Kysely lähetettiin 77 henkilölle ja vastauksia kertyi yhteensä 32. Kyselyyn vastanneiden palaute oli lähinnä positiivista. Kysely osoittautui hyödylliseksi kehittämistoimenpiteeksi, joten palautteen kerääminen sosiaalisen luoton loppuun maksaneilta jatkuu myös vuonna 2026.

Syksyllä 2025 sosiaalisen luototuksen tiimi ryhtyi valmistelemaan kyselyä asiakkaille, joilla oli voimassa oleva tai perinnässä oleva sosiaalinen luotto. Kyselyn tavoitteena oli tuoda esiin myös niiden asiakkaiden kokemuksia, joiden luoton takaisinmaksu ei ole edennyt täysin suunnitellusti. Tämä raportti käsittelee kyseistä kyselyä, joka lähetettiin voimassa oleville asiakkaille ja toteutettiin keväällä 2026.

2.1 Asiakaskyselyn toteutus 2026

Sosiaalisen luototuksen ja talousneuvonnan työyhteisö suunnitteli syksyllä 2025 kehittämispäivän aikana 13 kysymyksen rungon asiakkaille. Kysymysrunko on tämän raportin liitteenä (liite 1). Kyselyn tavoitteena oli muodostaa mahdollisimman kattava kuva asiakkaiden tyytyväisyydestä palveluun, sosiaalisen luoton vaikutuksista heidän elämäänsä sekä kerätä asiakkailta ehdotuksia palvelun kehittämiseksi.

Sähköisen asiointipalvelun kautta lähetettiin linkki kyselyyn kaikille sähköisen asioinnin käyttöön ottaneille asiakkaille. Kysely toimitettiin yhteensä 345 asiakkaalle, joiden luoton takaisinmaksu tai perintäprosessi oli käynnissä. Kyselyn vastausaika oli 10.4.–15.5.2026. Kysely toteutettiin täysin anonyymisti, eikä vastaajista kerätty mitään tunnistetietoja. Vastaukset olivat kyselyn laatijan nähtävissä vasta, kun vähintään viisi vastaajaa oli vastannut kyselyyn. Asiakkaille annettiin ennen vastaamista tieto henkilötietojen käsittelystä Helsingin kaupungilla. Kyselyyn vastaaminen oli vapaaehtoista. Kyselyyn vastasi 61 asiakasta.

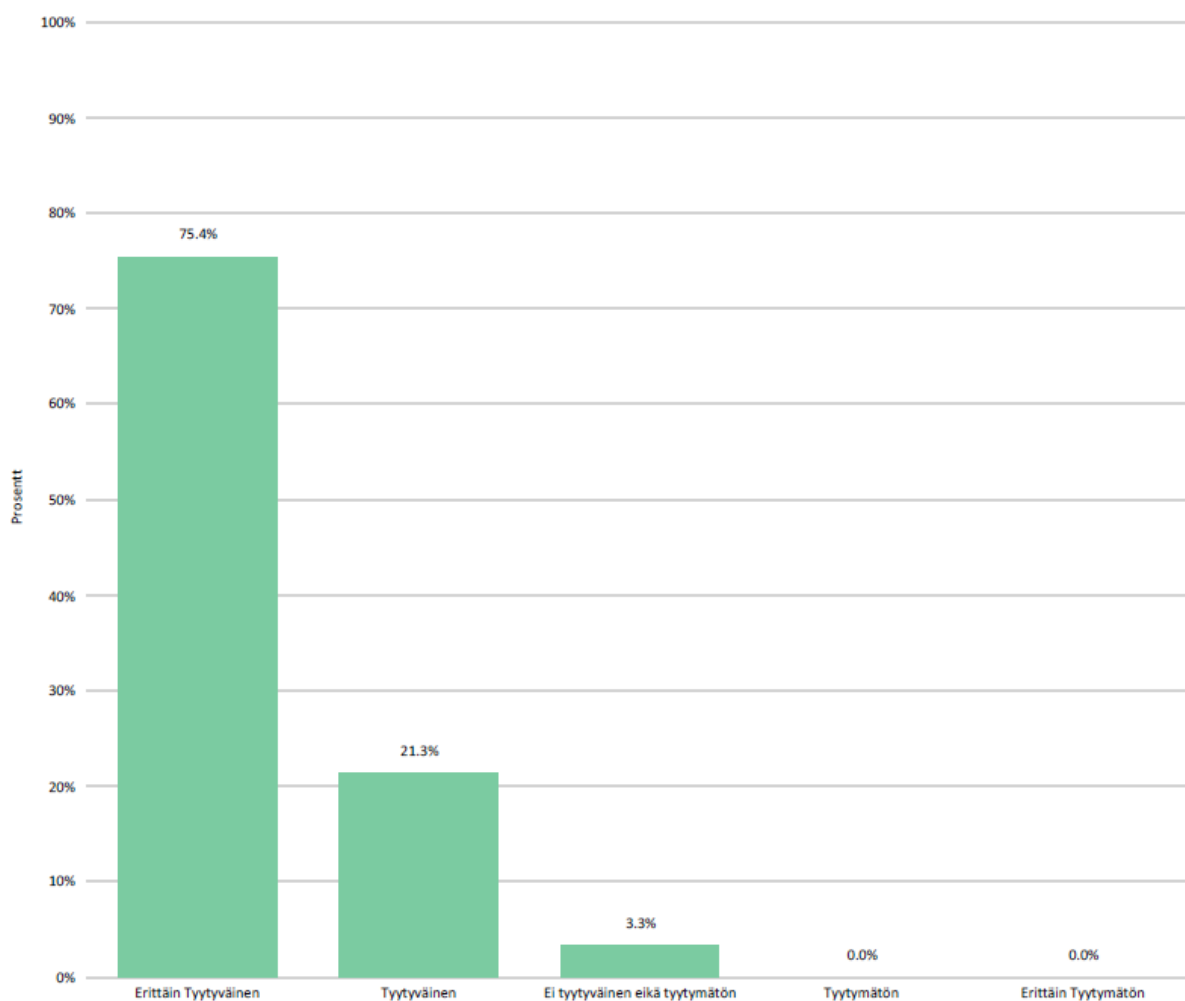
3 Kohtaavan asiakastyön rooli

Kyselyn tulokset olivat erittäin positiivisia. Asiakkaat olivat kokonaisuudessaan hyvin tyytyväisiä saamaansa palveluun. Ensimmäisenä kyselyssä selvitettiin tyytyväisyyttä kahdesta eri näkökulmasta tyytyväisyysmittarilla asteikolla 1-5. Tarkoituksena oli selvittää kokemuksia asiakaspalvelusta ja palveluun hakeutumisen alkuvaiheesta sekä kokemuksia talous- ja velkaneuvojen tapaamisista.

Ensimmäisen puhelinkontaktin jälkeen järjestetään aina vähintään kaksi kasvokkaista tapaamista ennen sosiaalisen luoton maksamista asiakkaan tilille. Ensimmäisellä tapaamisella arvioidaan asiakkaan taloudellista tilannetta ja pohditaan yhdessä ratkaisuja. Myönteisen luottopäätöksen jälkeen toisella tapaamisella allekirjoitetaan luottosopimus sekä yleiset sopimusehdot.

Vastaajista 75,4 % oli erittäin tyytyväisiä asiointiin henkilökunnan kanssa ennen luoton myöntämistä. 21,3 % koki olevansa tyytyväisiä ja 3,3 % koki asioinnin henkilökunnan kanssa neutraalina (N=61).

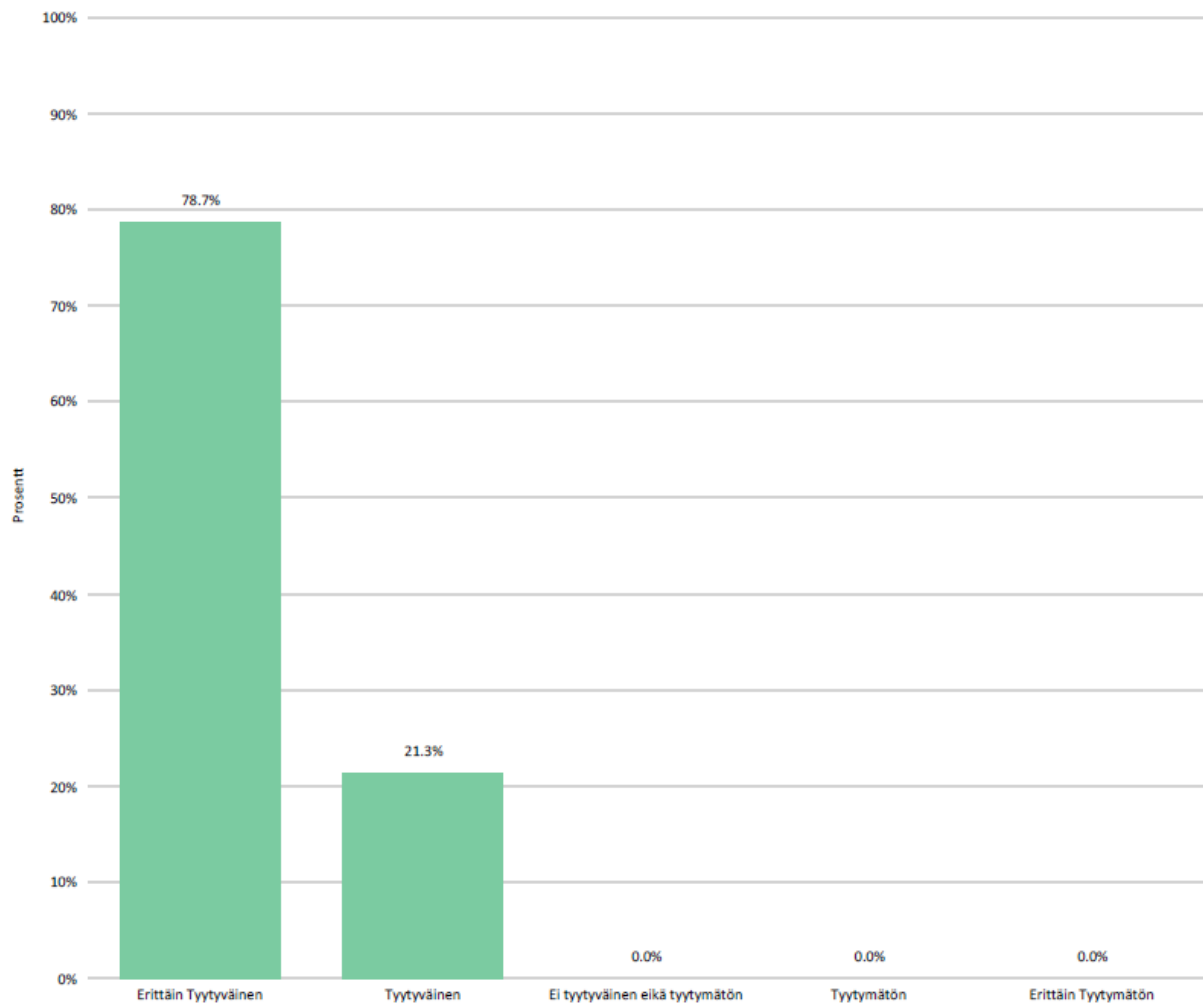
1. Kuinka tyytyväinen olet asiointiin sosiaalisen luototuksen henkilökunnan kanssa ennen luoton myöntämistä?



Nimi	Prosentti
Erittäin Tyytyväinen	75,4%
Tyytyväinen	21,3%
Ei tyytyväinen eikä tyytymätön	3,3%
Tyytymätön	0,0%
Erittäin Tyytymätön	0,0%
N	61

Talous- ja velkaneuvojen kanssa asioinnista kysyttäessä 78,7 % vastaajista oli erittäin tyytyväisiä ja 21,3 % vastaajista oli tyytyväisiä tapaamisiin. Yksikään vastaajista ei ole kokenut tyytymättömyyttä tapaamisiin talous- ja velkaneuvojen kanssa (N=61).

2. Kuinka tyytyväinen olet tapaamisiin talous- ja velkaneuvojan kanssa?



Nimi	Prosentti
Erittäin Tyytyväinen	78,7%
Tyytyväinen	21,3%
Ei tyytyväinen eikä tyytymätön	0,0%
Tyytymätön	0,0%
Erittäin Tyytymätön	0,0%
N	61

Kyselyyn kertyi runsaasti avoimia vastauksia, joissa asiakkaat perustelivat kokemuksiinsa asiointista. Asiointiin oltiin pääasiassa tyytyväisiä. Vastausten perusteella tapaamisilla koettiin olevan arvostava ilmapiiri ja neuvontaa tarjottiin kiitettävästi.

”Erinomaisen lämmin ja välittävä kohtaaminen”

”Kokemus oli positiivinen sillä velkaneuvoja suhtautui asiaani todella ammattimaisesti eikä osoittanut millään tavalla paheksuntaa tilanteeseeni.”

”Kaikin puolin mukava kokemus. Tuntui että välitetään. Missään vaiheessa ei tullut tunne että olisin yksin asiani kanssa.”

”Kaikki tapaamiseni ja yhteydenottoni yhteyshenkilön kanssa ovat olleet todella ammattimaisia, olen saanut myös hyviä neuvoja! Olen ollut erittäin kiitollinen tästä mahdollisuudesta hoitaa menneisyyden asiaani tätä kautta!”

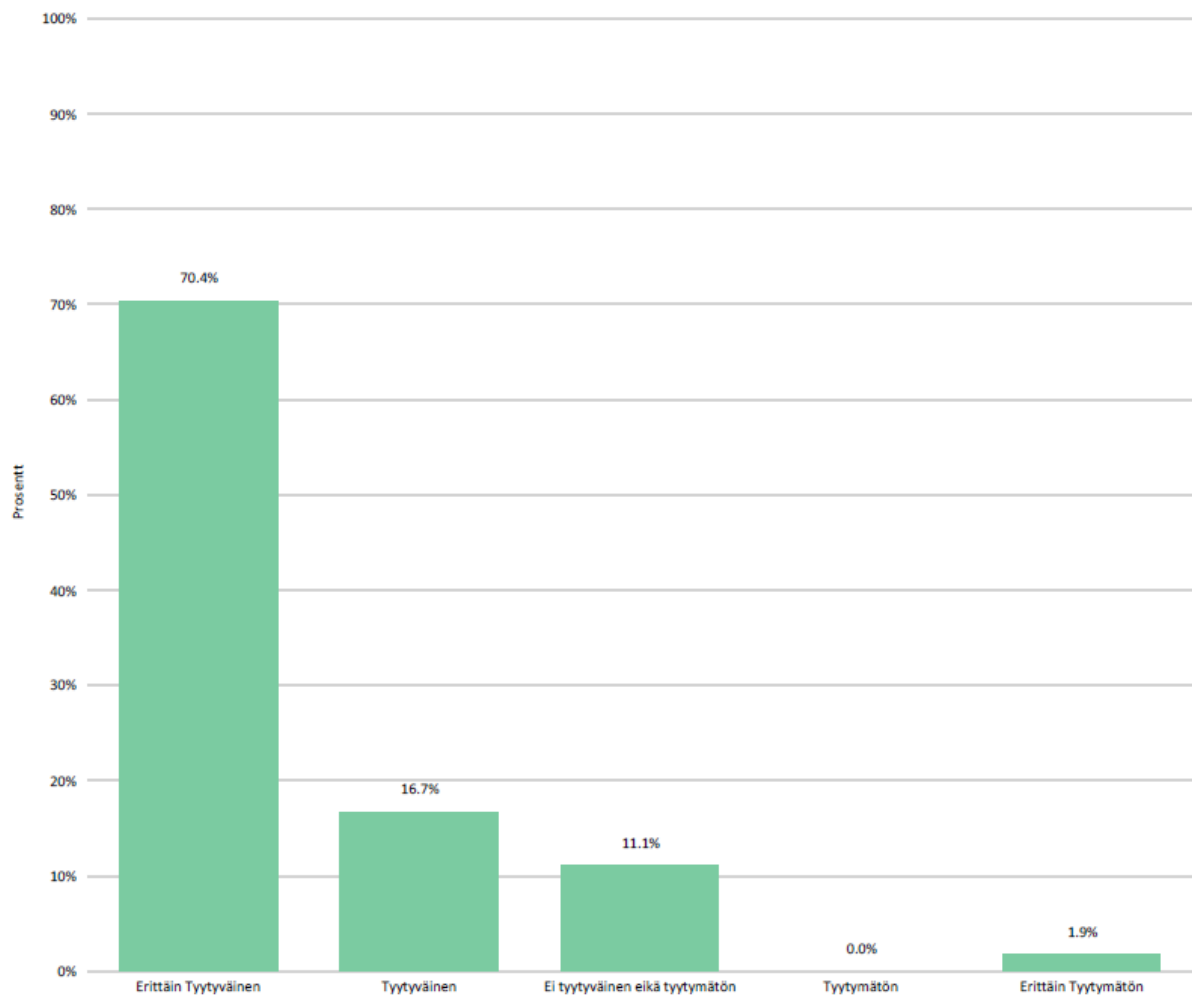
”Koin ennen luoton myöntöä, että minua kohdeltiin pikavippaajana ja vähän holtittomana eläjänä. En ole sellainen, en käytä edes alkoholia. Isot terveydenhoitokulut olivat sotkeneet talouttani. Asia kuitenkin puitiin ja muuten olin tyytyväinen.”

”Työntekijä oli mukava ja hänen kanssa oli kiva keskustella asioista. Yhdessä suunniteltiin ja tuntui siltä että häntä oikeasti kiinnosti minun asiat ja tilanteen parantaminen”

Asiakkailta kysyttiin 5. kysymyksessä, ovatko he hakeneet maksuohjelman muutosta muuttuneen taloustilanteen takia. 53,3 % vastaajista kertoi hakeneensa muutosta. 43,3 % ei ole hakenut muutosta ja 3,3 % ei osannut sanoa (N=60).

6. kysymyksessä puolestaan kysyttiin, kuinka hyvin asiakkaat ovat kokeneet tulleeensa kuulluksi, jos on ollut tarve olla yhteydessä sosiaaliseen luototukseen takaisinmaksun aikana. 70,4 % vastaajista koki tulleeensa kuulluksi erittäin hyvin. Vastaajista tyytyväisiä oli 16,7 %, neutraaleja 11,11 % ja erittäin tyytymättömiä 1,9 %. (N=54).

6. Jos sinulla on ollut tarvetta olla yhteydessä sosiaaliseen luototukseen takaisinmaksun aikana, kuinka hyvin koet tulleeesi kuulluksi?



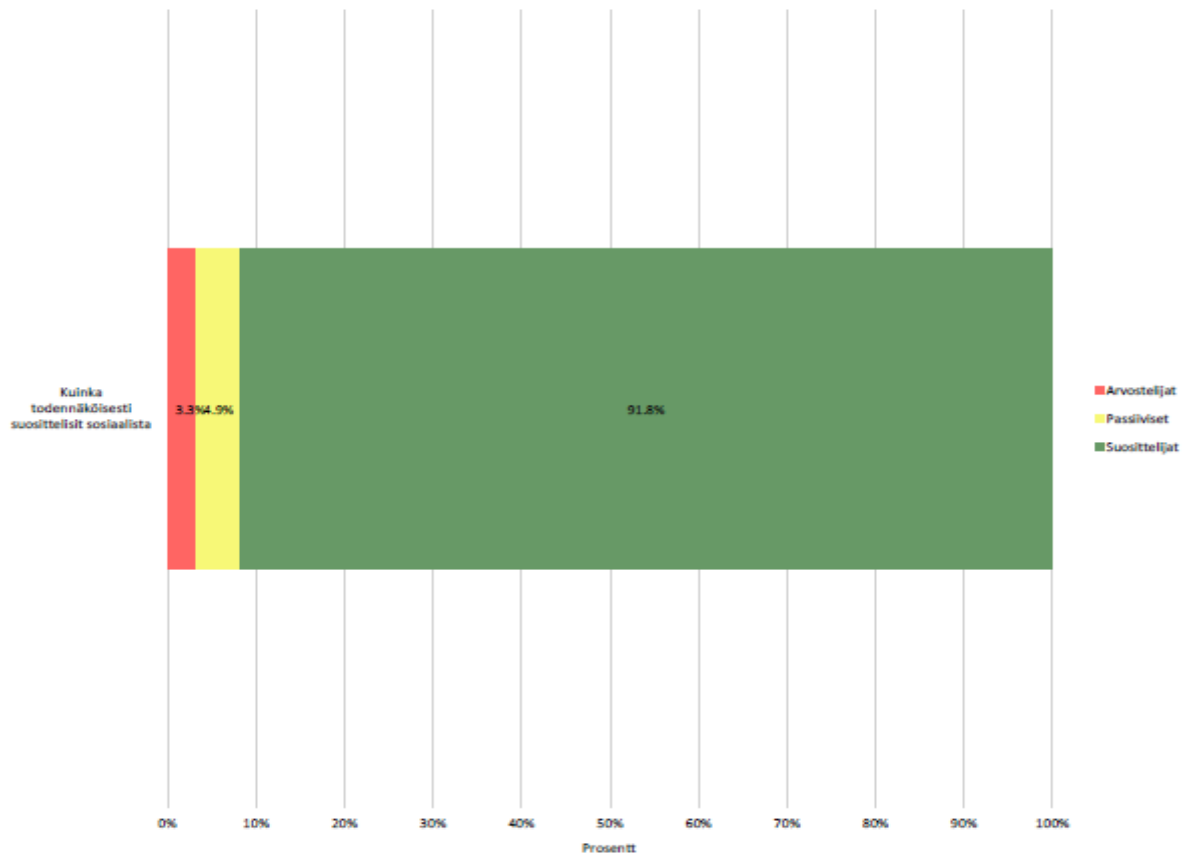
Nimi	Prosentti
Erittäin Tyytyväinen	70,4%
Tyytyväinen	16,7%
Ei tyytyväinen eikä tyytymätön	11,1%
Tyytymätön	0,0%
Erittäin Tyytymätön	1,9%
N	54

Lisäksi kyselyn viimeisenä ja pakollisena kysymyksenä kysyttiin yleistä suosittehalukkuutta, jonka tulos oli 89 NPS* (N=61).

13. Kuinka todennäköisesti suosittelisit sosiaalista luototusta muille?

89

Kuinka todennäköisesti suosittelisit sosiaalista luototusta muille?



3.1 Maksuvara

Maksuvaralaskelman laatiminen yhdessä asiakkaan kanssa on yksi merkittävimmistä työkaluista luoton myöntämisen prosessissa. Alustava laskelma tehdään aina asiakkaan kanssa puhelimitse ensimmäisen kontaktin yhteydessä. Sosiaalisesta luototuksesta annetun lain (1133/2002) 5 §:n mukaan hakijan takaisinmaksukykyä arvioitaessa otetaan huomioon:

1) hakijan käytettävissä olevat tulot ja varat sekä hänen ansaintamahdollisuutensa ottaen huomioon hänen ikänsä, hänen elatuksensa varassa olevat perheenjäsenensä, työkykynsä ja muut olosuhteet; (30.11.2022/956)

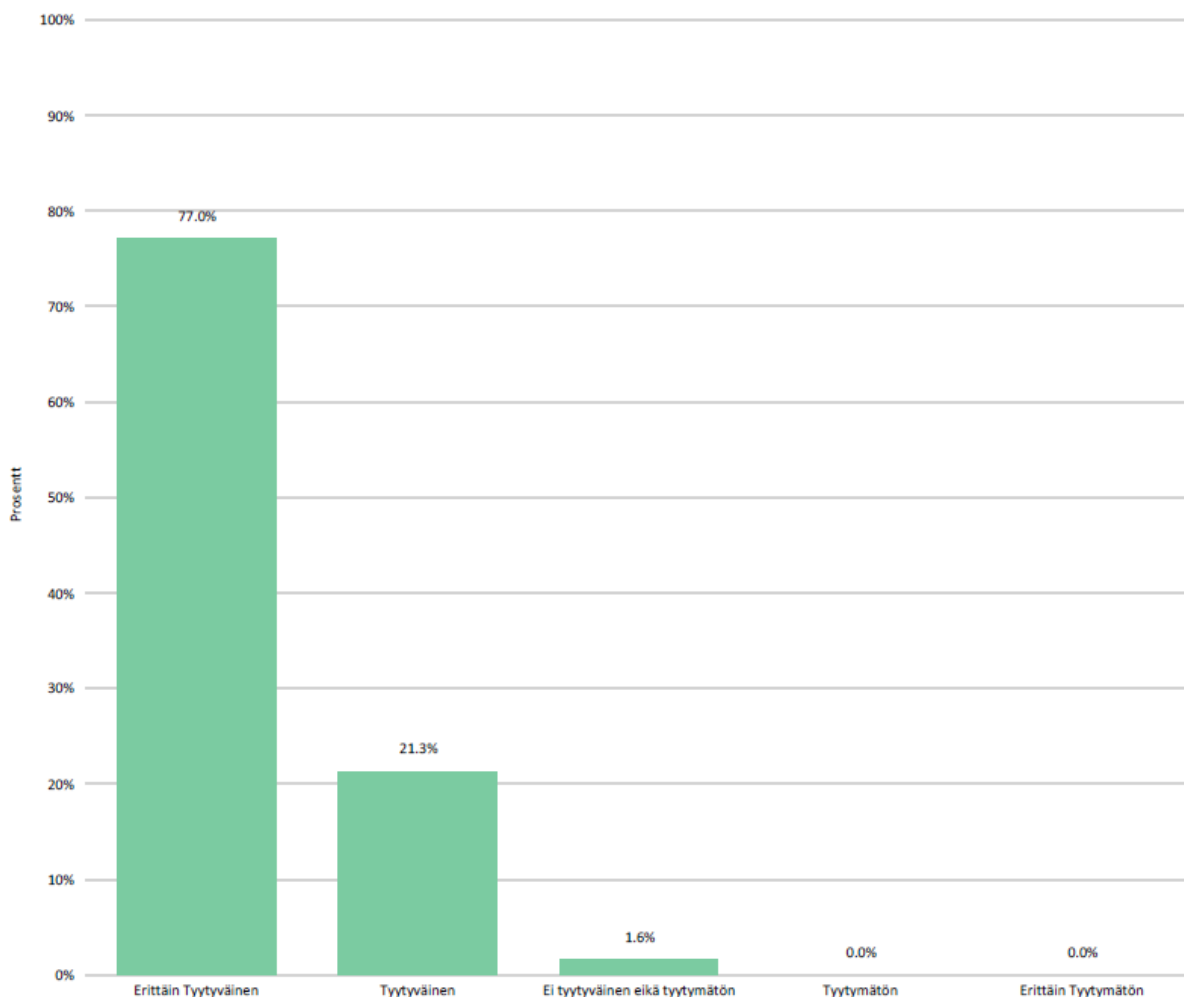
2) hakijan tosiasialliset menot;

3) hakijan velat; sekä

4) muut hakijan taloudelliseen asemaan vaikuttavat tekijät.

Kyselyn 4. kysymyksessä kysyttiin takaisinmaksukyvyyn arviointiin liittyen, miten hyvin asiakkaat olivat saaneet tietoa maksuvarasta ja luoton ehdoista. 77 % vastaajista oli erittäin tyytyväisiä tiedonsaantiin, 21,3 % oli tyytyväisiä ja 1,6 % ei ollut tyytyväisiä tai tyytymättömiä.

4. Kuinka hyvin koet saaneesi tietoa sosiaalisen luoton takaisinmaksusta, maksuvarastasi ja sosiaalisen luoton ehdoista?



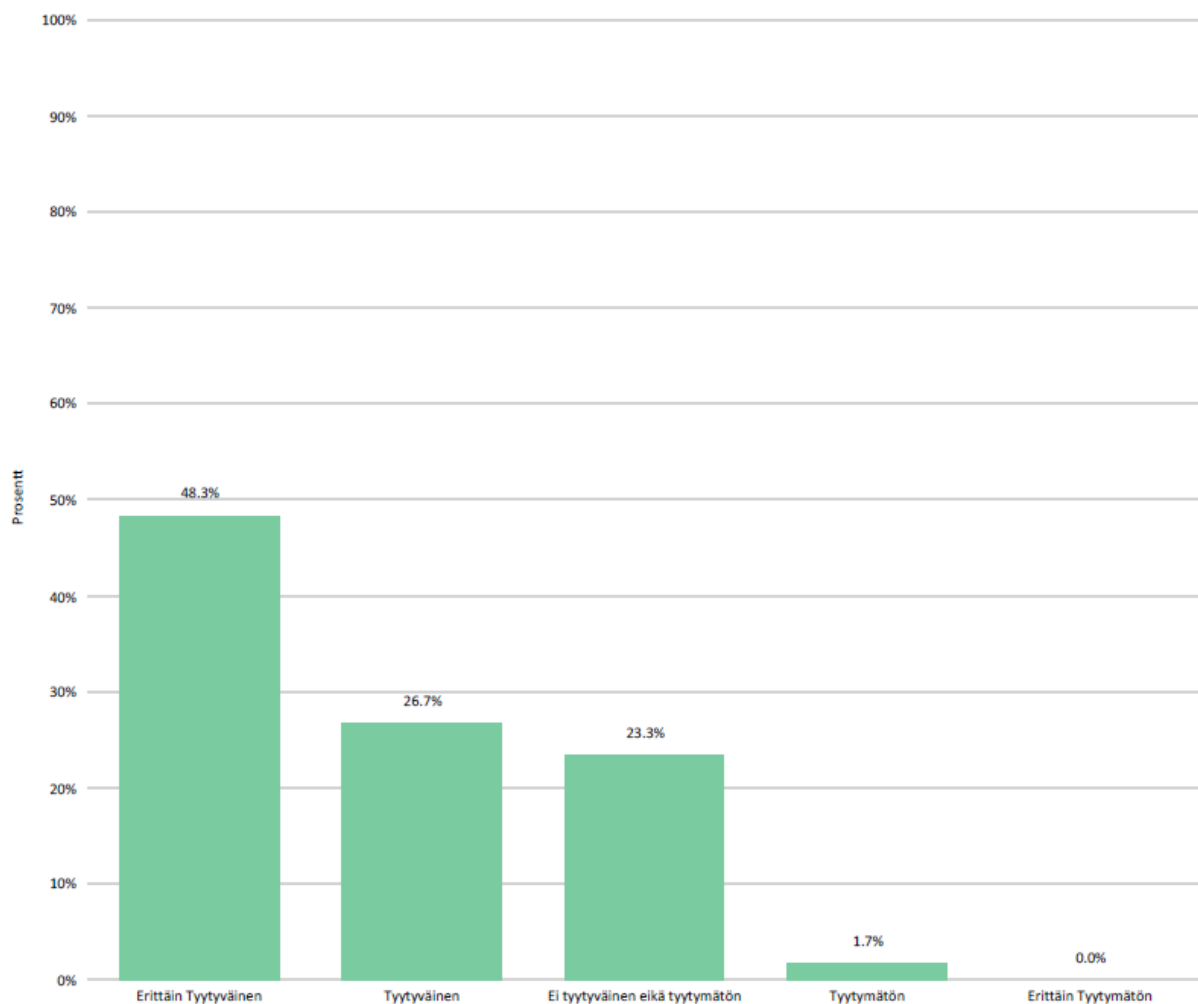
Nimi	Prosentti
Erittäin Tyytyväinen	77,0%
Tyytyväinen	21,3%
Ei tyytyväinen eikä tyytymätön	1,6%
Tyytymätön	0,0%
Erittäin Tyytymätön	0,0%
N	61

Myös avoimissa vastauksissa korostui maksuvaralaskelman merkitys. Vaikka sosiaalinen luotto helpottaa velkatilannetta, asiakkaan talous voi luoton myöntämisen jälkeenkin vaatia tarkkaa budjetointia. Luoton lyhennysten lisäksi asiakkaalle tulee jäädä riittävästi varoja arjessa selviytymiseen.

”Kävin tarkkaan läpi raha- ja velka-asiat kun olin hakemassa luottoa. Sain luoton - onneksi pääsen veloista eroon. Siitä ei puhuttu miten jatkossa kun rahat ovat tosi tiukalla. Lyhennyksen maksan mutta lääkkeet, ruoka, vuokra ja ym on saanut talouden tosi tiukalle. Se raastaa, sillä tulot ovat pienet.”

Asiakkaat olivat pääasiassa tyytyväisiä luoton lyhennyserän määrään, vain 1,7 % vastaajista koki tyytymättömyyttä. Loput vastaajista suhtautuivat lyhennyserän määrään neutraalisti tai tyytyväisesti (N=60). Lyhennyserän määrään tyytyväisempiä ovat todennäköisesti he, jotka ovat maksaneet ennen luoton myöntämistä reilusti suurempia summia ulosoton kautta. Kuitenkaan kaikki asiakkaat eivät välttämättä ole maksaneet aiemmin ulosottoon suorituksia.

9. Millaisena koet luoton lyhennyserän määrän?



Nimi	Prosentti
Erittäin Tyytyväinen	48,3%
Tyytyväinen	26,7%
Ei tyytyväinen eikä tyytymätön	23,3%
Tyytymätön	1,7%
Erittäin Tyytymätön	0,0%
N	60

Kyselyyn vastanneiden asiakkaiden luoton takaisinmaksuajoista ei ole tarkkaa tietoa. Mitä pidemmäksi luoton takaisinmaksuaika muodostuu, sitä suurempi riski on, että asiakkaan todellinen maksuvara heikentyy. Esimerkiksi inflaatio voi nostaa elinkustannuksia nopeammin kuin asiakkaan tulot kasvavat. Luoton takaisinmaksu voi venyä esimerkiksi elämäntilanteiden muutosten ja sosiaalisesta luototuksesta annetun lain (1133/2002) 7a §:n mukaan myönnettyjen vapaakuukausien seurauksena.

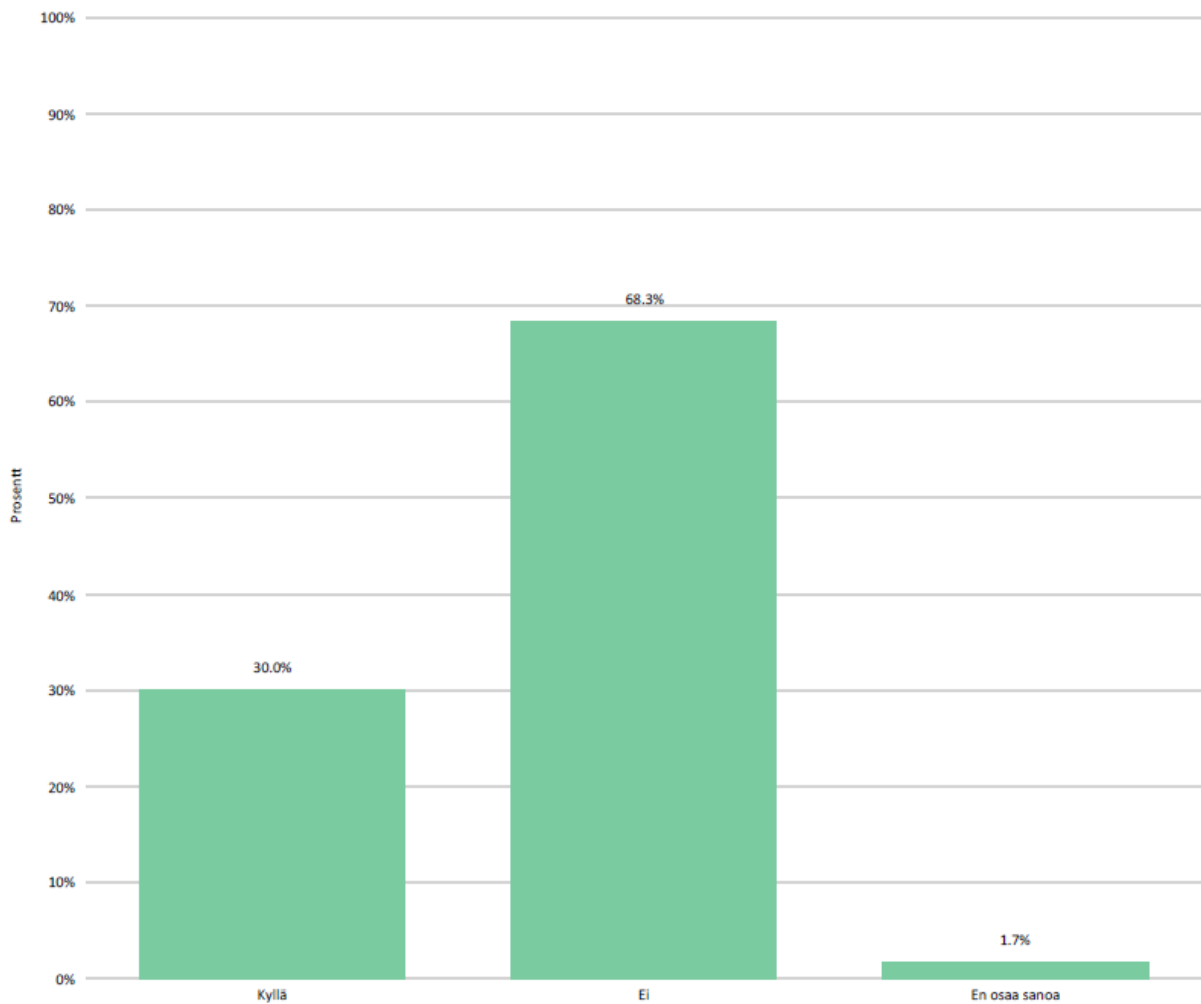
3.2 Uudelleenvelkaantumisen ehkäiseminen

Sosiaalista luottoa myönnettäessä kartoitetaan aina asiakkaan muut velat ja taloudelliset vastuut. Jos asiakkaalla on muuta kohtuuehtoista hoidossa olevaa lainaa, kuten opintolainaa, tulee asiakkaan maksuvaran riittää sosiaalisen luoton ulkopuolelle jätettävän lainan takaisinmaksuun. Suomalaisten rahoituslaitosten myöntämät opintolainat ovat nykyisin aiempaa suurempia. Valtion takauksen enimmäismäärän korotusten myötä myös myönnettyjen lainojen euromäärä, eli lainakanta on kasvanut tasaisesti. Vuonna 2021 lainakanta oli noin 5 miljardia, kun vuonna 2026 lainakanta on hieman alle 7 miljardia (Suomen pankki 2026).

Opintolainat ovat asiakkaillamme yleisiä. Opintolainojen uudelleen luotottamista ei lähtökohtaisesti tehdä, jos laina on hoidossa omassa pankissa. Velkoja yhdistettäessä sosiaalisella luotolla uudelleenvelkaantuminen on aina tunnistettu riski. Uudelleenvelkaantumisen ehkäiseminen onkin yksi tärkeimmistä asiakastyön tavoitteista.

Kyselyssä pyrittiin selvittämään asiakkailta, onko heillä muuta velkaa sosiaalisen luoton lisäksi. 68,3 % vastasi, ettei heillä ole muuta velkaa. 30 % vastaajista oli muuta velkaa ja 1,7 % vastasi, ettei osaa sanoa (N=60).

7. Onko sinulla sosiaalisen luoton lisäksi muuta velkaa?



Nimi	Prosentti
Kyllä	30,0%
Ei	68,3%
En osaa sanoa	1,7%
N	60

Avoimissa vastauksissa pyydettiin tarkentamaan, mitä muuta velkaa vastaajalla on. Kahdeksassa avoimessa vastauksessa mainittiin, että muu velka on opintolainaa. Neljä vastaajaa mainitsi muun velan koostuvan kulutusluotosta tai luottokortista.

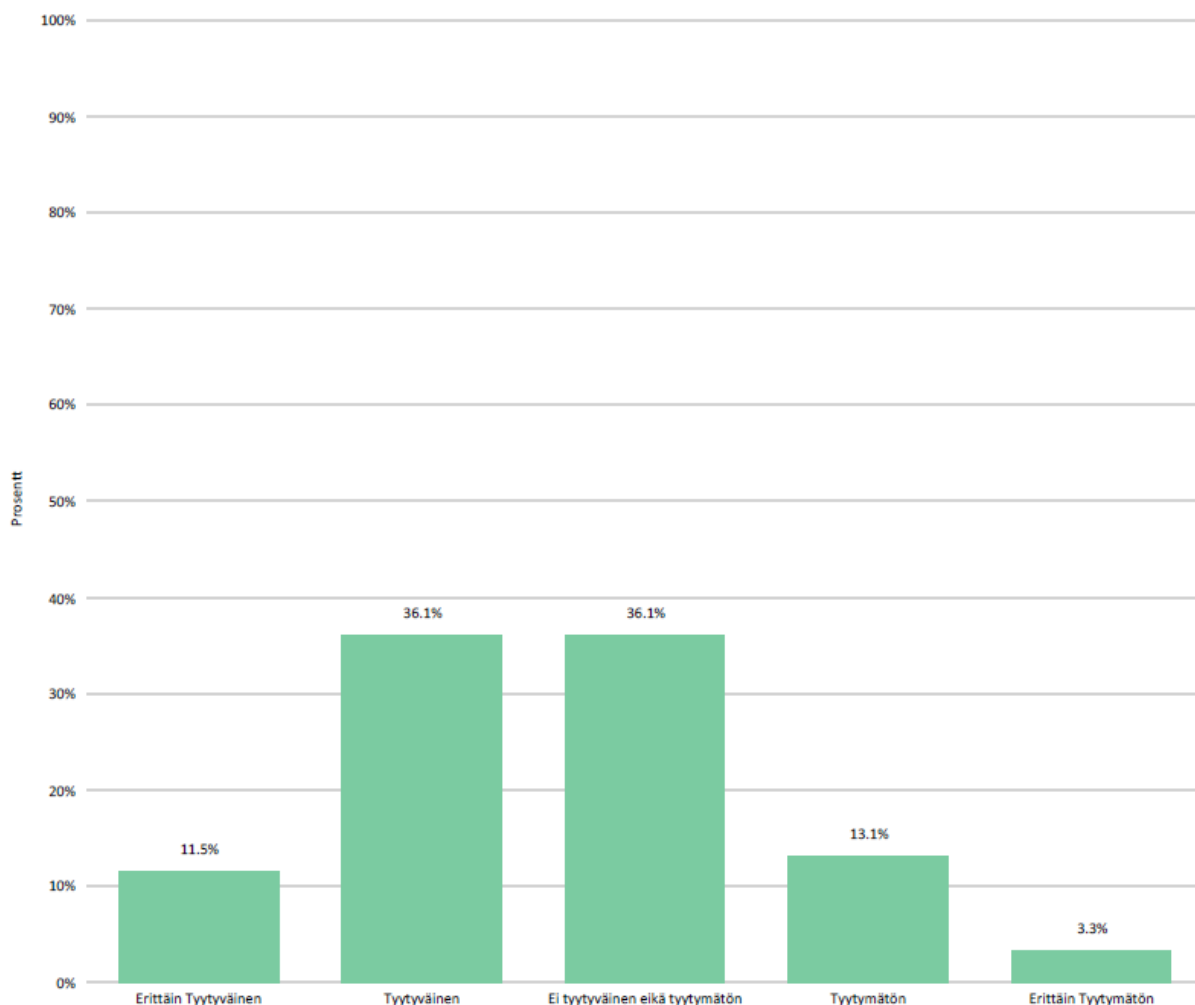
Luoton myöntämisen yhteydessä suositellaan vahvasti luottokorttien sulkemista ja TK-merkintää. TK-merkintä on Suomen Asiakastiedon rekisteriin tallennettava merkintä, joka pohjautuu luottotietolain (527/2007) 13 §:n 1. momentin 6. kohdan vapaaehtoiseen merkintään luottotietorekisteriin. Merkintä kuvaa vapaaehtoista velkojen yhdistämistä tai muuta laaja-alaista sopimusta velkojan kanssa. Neuvonnassa suositellaan aina myös oma luottokielto -merkinnän asettamista, jonka asiakas voi asettaa itselleen positiivisen luottotietorekisterin kautta tai pyytämällä merkintää luottotietoyhtiöiltä, kuten Suomen Asiakastieto Oy:ltä tai Dun & Bradstreet Finland Oy:ltä.

Tulokset osoittavat, ettei sosiaalisen luoton myöntämisen jälkeen velkaantuminen välttämättä aina pääty. Asiakkaalla on aina itsellään viimesijainen vastuu esimerkiksi luottokorttisopimusten päättämisestä. Vastauksista käy selvästi ilmi, että näin ei aina tapahdu.

4 Taloudellinen hyvinvointi

Suurin osa vastaajista kokee tämänhetkisen taloudellisen tilanteensa neutraaliksi tai hyväksi (73,7 %), mutta 16,4 % kokee sen heikoksi.

10. Millaisena koet taloudellisen tilanteesi tällä hetkellä?



Nimi	Prosentti
Erittäin Tyytyväinen	11,5%
Tyytyväinen	36,1%
Ei tyytyväinen eikä tyytymätön	36,1%
Tyytymätön	13,1%
Erittäin Tyytymätön	3,3%
N	61

Vastaajat voivat olla juuri luoton nostaneita, pidempään luottoa takaisinmaksaneita tai takaisinmaksu on voinut keskeytyä ja velka on voinut jäädä kokonaan maksamatta. Tulokset viittaavat taloudelliseen epävarmuuteen ja ennaltaehkäisevän talousneuvonnan tarpeeseen sosiaalisen luototuksen kohderyhmässä. Pelkkä luoton myöntäminen ei lähtökohtaisesti lopullisesti ratkaise taloudellisia haasteita, vaan taloudellisen tilanteen tasapainotus vaatii pitkäjänteistä työtä ja omaa motivaatiota. Motivaation tukeminen on tärkeä huomioida neuvontatyössä myös jatkossa.

Avoimilla vastauksilla pyrittiin keräämään tietoa luoton vaikuttavuudesta ja palvelun kehittämiskohteista. Avoimissa vastauksissa korostuivat asiakkaiden helpotus luoton nostamisen jälkeen. Monissa vastauksissa korostettiin joko taloudellisen stressin päättymistä tai veloista irti pääsemisen tuomaa helpottavaa tunnetta. Vastauksissa korostui myös se, että ilman tällaista palvelua vastaajien taloudelliset haasteet olisivat todennäköisesti jatkuneet ja myös muut ongelmat olisivat voineet pahentua. Luoton myöntämisellä on asiakkaiden kokemusten mukaan taloudellisten vaikutusten lisäksi myös runsaasti muita positiivisia vaikutuksia yksilön hyvinvointiin.

”Se on helpottanut huomattavasti elämistä, kun on enemmän rahaa käytössä. Eli on varaa tehdä enemmän asioita ystävien ja muiden läheisten kanssa, ja voi itse esim syödä terveellisemmin jolloin voi paremmin fyysisesti, mikä vaikuttaa myös henkiseen hyvinvointtiin”

”Nyt minulla on varaa harrastuksiin, takaisin musiikin parissa ja esiintymään yleisölle”

”Tämä vaikutti enemmän kun positiivisesti elämääni, tiedän milloin olen suorittanut kaikki maksut loppuun ja se motivoi. Olen myös pystynyt samalla tarjota lapselleni hänen tarvitsemia asioita arjessa joihin ei ole ennen ollut varaa velan vuoksi.”

” Ilman tätä luottoa olisin ollut isoissa vaikeuksissa ja tuskin olisin pystynyt jatkamaan työssäni. Sain luoton joka helpotti elämääni kokonaisvaltaisesti ja olen edelleen samassa työssä kuin luoton saatuani. Olen kiittänyt mielessäni satoja kertoja luotonmyöntämistä. Oli ehdottomasti tarpeellinen silloiseen elämäntilanteeseen ja nyt meneekin jo paremmin. Olisi ollut henkinen ja ehkäpä myös fyysinen romahdus jos olisi pitänyt jatkaa ulosoton/ perintäfirmojen kanssa.”

” Sosiaalinen luotto vaikutti merkittävästi taloudelliseen tilanteeseeni ja paransi sitä. Myös vapaaehtoinen maksuhäiriö merkintä katkaisi velkakierteen.”

” Erittäin positiivisesti! Pystyin elämään 2 vuotta ja maksamaan elatusmaksuja. Ihmissuhteet pysyi normaaleina enkä tarvinnut apua koko ajan muualta”

Taloudellisen taakan helpottuminen näkyy vastauksissa selvästi eniten. Vastauksista nousee esimerkiksi arjen hallinnan helpottuminen, kun on vain yksi maksettava velka. Useammassa vastauksessa nousee esiin, että on huojentavaa, kun rahaa jää muuhunkin kuin korkoihin ja kuluihin. Elatusmaksujen maksaminen on myös mahdollistunut sosiaalisen luoton avulla.

5 Kehittämiskohteet

Asiakkaiden kehittämis ehdotuksissa korostuivat esimerkiksi luotosta tiedottaminen ja oman luoton tilanteen tarkastaminen. Luotosta on koettu olevan hyötyä, mutta tieto luoton mahdollisuudesta ei vastausten perusteella saavuta asiakkaita riittävän hyvin.

”Luotosta pitäisi tehdä näkyvämpää, koska ihminen joka ei ole koskaan tarvinnut sosiaalisia palveluja ei edes tiedä tällaisen avun saannin mahdollisuudesta. Taloudellisen ahdingon keskellä ei ole voimavaroja myskään kahlata koko sosiaalista viidakkoa läpi”

”Tämä on hyvä, mutta moni ei tiedä”

”Toivon ,että tarjottaisiin luottoa vaikeassa tilanteessa oleville matalammalla kynnyksellä ja lisättäisiin ko luotosta enemmän tietoisuutta.”

”Monet, etenkin vanhuksset ovat täysin tietämättömiä kyseisestä palvelusta. He saattavat olla kovinkin vaikeissa asemissa. Heillä ei ehkä ole ketään läheistä joka auttaisi. Tiedottminen vanhuksille olisi hyvä asia.”

Puhelinneuvonnasta kerättyjen havaintojen perusteella Ulosottolaitoksen henkilöstö on viime aikoina ohjannut asiakkaita sosiaalisen luototuksen palveluihin aiempaa useammin. Ulosottolaitoksen ohjaamat asiakkaat ohjautuvatkin usein oikea-aikaisesti palveluihin. Ulosoton ohjaamilla asiakkailla velkamäärä ja tulot ovat usein sopivasti sosiaalisen luototuksen raameissa. Palveluohjauksen kehittäminen myös muissa palveluissa parantaisi sosiaalisen luototuksen ja asiakkaiden oikea-aikaista kohtaamista.

Yksi sosiaalisen luototuksen haasteista on se, miten asiakkaat saataisiin löytämään sosiaalisen luototuksen palvelun pariin oikea-aikaisesti. Velkojen selvittäminen vie usein aikaa ja resursseja. Tästä syystä päätöksen saaminen voi kestää useita viikkoja. Kielteinen päätös voi tuntua asiakkaasta raskaalta, mikäli luottoa haetaan liian varhain ja jos tilanne ei ole vielä vakiintunut. Tämän takia on tärkeää, että kielteisen päätöksenkin jälkeen asiakasta ohjataan ja neuvotaan eteenpäin. Kielteisestä päätöksestä huolimatta asiakkaat ovat usein tyytyväisiä saamaansa neuvontaan ja kasvokkaiseen kohtaamiseen. Asiakasta kannustetaan lähtökohtaisesti hakemaan luottoa myöhemmin uudelleen, kun elämäntilanne tai tulotilanne on tasapainossa.

Palautteista nousi kehittämiskohteiksi myös luoton tilanteen itsenäinen seuranta, eli asiakkaat toivoivat asiointipalvelua, josta luoton saldoa voisi seurata.

”Omat selkeät nettisivut joista luotto laskun tiedot ja näkisi kuinka paljon on jäljellä”

”Jäljellä olevan luoton määrä pitäisi olla jossain asiakkaalle näkyvissä, että voisi tarkistaa paljonko sitä on jäljellä.”

Asiointipalveluportaalit ovat yleisiä esimerkiksi perinteisissä luottolaitoksissa. Tällä hetkellä asiakastietojärjestelmämme ja sen vastinparina toimiva asiakkaan Maisa-asiointipalvelu eivät ole integroitu lainanhallintajärjestelmämme kanssa, jolloin tiedot eivät siirry asiakkaan asiointipalveluun. Erillisen asiointiportaalin kehittäminen vaatisi selkeää taloudellista panostusta.

6 Pohdinta

Kysely on osoittautunut erinomaiseksi tavaksi kerätä palautetta sosiaalisen luototuksen ja talousneuvonnan vaikuttavuudesta. Sosiaalisen luototuksen asiakkaat ovat kyselyn perusteella erittäin tyytyväisiä. Erityisen hienoa on ollut avoimien vastausten määrä ja niissä esitetyt rehelliset elämäntilannekuvaukset. Asiakaskyselyn tuloksista käy ilmi asiakkaiden saaman palvelun merkitys asiakkaiden elämänlaadun kannalta. Kyselyn pohjalta on hyvä jatkaa aiempaa paremman ja laadukkaamman sosiaalipalvelun kehittämistä.

Asiakaspalautteiden perusteella sosiaalisen luototuksen asiakastyö on asiakkaita arvostavaa. Työn tavoitteena on aina parantaa asiakkaiden taloudellista asemaa ja tukea itsenäistä suoriutumista riippumatta siitä, myönnetäänkö luotto vai ei. Luotonannon on oltava vastuullista, joten henkilöstön taloudellinen, oikeudellinen ja sosiaalialan osaaminen korostuvat.

Perinteisiin etuuksiin verraten sosiaalisella luotolla on erityinen rooli, koska luotto on lähtökohtaisesti aina maksettava kokonaan takaisin. Luottosopimus sitoo asiakasta oikeudellisesti jopa yli 15 vuoden ajaksi. Asiakkaiden taustalla on usein pitkäaikaisia maksuvaikeuksia. Siitä huolimatta suurin osa asiakkaista suoriutuu luoton lyhennyksestä ongelmitta ja vapautuu pitkään jatkuneesta taloudellisesta niukkuudesta.

Asiakastyössä tuetaan asiakkaita monella tapaa. Yksi työmuodoista on akordien hakeminen yhdessä asiakkaan kanssa. Akordien hakemisella tarkoitetaan velkojilta haettavaa velkojen osittaista anteeksiantamista. Akordien avulla asiakkaiden velkamäärää voidaan saada kevennettyä erityisesti tilanteissa, joissa velat ovat vanhoja ja kertyneitä korkoja ja kuluja on maksamatta runsaasti. Akordeja haetaan lähtökohtaisesti vain koroista ja kuluista. Akordien hakeminen on ollut yksi asiakastyön päätavoitteista viime vuosina. Akordien ansiosta asiakkaiden velkamäärät ovat pienentyneet vuositasolla n. 30 000 - 40 000 euron verran. Akordoitujen luottojen osuus myönnetyistä luotoista vuonna 2025 oli noin kolmannes.

Asiakkaiden kertomukset luoton vaikutuksista elämään ovat erinomaisia esimerkkejä siitä, kuinka esimerkiksi ulosoton aiheuttama niukkuus vaikuttaa ihmisen kokonaisvaltaiseen hyvinvointiin. Kuten eräässä aiemmin esitetystä asiakkaan suorasta lainauksesta käy ilmi, niukkuudessa elävällä ei ole välttämättä varaa syödä terveellisesti tai harrastaa. Näiden tekijöiden voidaan todeta olevan suoraan yhteydessä fyysiseen ja henkiseen hyvinvointiin. Myös tiukassa taloudellisessa tilanteessa lasten elatukseen käytettävissä olevat varat pienenevät. Sosiaalisella luotolla pystytään ehkäisemään myös lapsiperheköyhyyttä.

Vaikka sosiaalista luototusta ei ole rajattu vain työikäisten palveluksi, se on kansallisesti määritelty kuuluvaksi sosiaalipalveluiden työikäisten palvelutehtävään. Sosiaalinen luototus on erinomainen tapa tukea työssäkäyvien ihmisten työssäjaksamista ja ennaltaehkäistä työssäkäyvien köyhyyttä. Työikäisten lisäksi sosiaalisesta luototuksesta on usein hyötyä myös eläkeläisille.

Sosiaalisella luotolla pystytään tukemaan kustannustehokkaasti ja nopeasti ihmisiä irti velkakierrosta siinä vaiheessa, kun velat ovat vielä hallittavissa. Luototus voi auttaa keventämään taloudellista taakkaa myös velkojen maksun viime metreillä pitkän ulosottohistorian päätteeksi. Vaihtoehtoisesti luototuksen avulla henkilöt, jotka eivät esimerkiksi ikänsä puolesta saisi pankista kohtuuehtoista pientä luottoa hankintoihin, voivat sen sosiaalisella luotolla saada hankittua. Tällaisia hankintoja voisi olla esimerkiksi silmälasien hankinta tai perustarkistusta laajempi hampaiden hoito. Myöntämällä luotto tällaisten menojen kattamiseen voidaan ehkäistä muita taloudellisia ja terveydellisiä haasteita.

Taloudellinen neuvonta luoton haun yhteydessä näyttelee aiempaa suurempaa roolia. Luoton haun yhteydessä on mahdollista toteuttaa kuukausittain järjestettävää talousseurantaa ennen luoton myöntämistä. Talousseurannan kesto sovitaan yhdessä asiakkaan kanssa. Luoton myöntämisen jälkeen on myös saatavilla monipuolista tukea takaisinmaksun aikana. Luotolla maksettavien velkojen maksamiseen on mahdollista saada tukea ajanvarauksella.

Luottojen myöntäminen on vähentynyt viimeisten vuosien aikana useista eri syistä. Vuoden 2023 sosiaalisesta luototuksesta annetun lain muutoksen jälkeen esimerkiksi kriteerit luoton myöntämiselle ovat tarkentuneet. Merkittävien sosiaalipoliittisten uudistusten merkitystä ei voi myöskään väheksyä.

Ulosoton suojaosuuden reipas korotus takuueläkkeen tasolle vuonna 2023 on vaikuttanut merkittävästi myös siihen, kenelle luottoa voidaan vastuullisesti myöntää (HE 32/2023 vp). Suojaosuus on pysynyt tästä lähtien takuueläkkeen tasolla. Luoton myöntäminen esimerkiksi erittäin pienituloisille eläkeläisille ei ole vastuullista. Jos tulopohja koostuu takuueläkkeestä ja asumistuesta, ei luoton myöntäminen ole kestävä, koska asiakkaat joutuisivat usein ahtaammalle luottoa lyhentäessä.

Luottoa myönnettäessä huomioidaan aina myös ensisijaisesti asiakkaan oikeus perustoimeentulotukeen. Esimerkiksi kriisin koittaessa luototuksen asiakas ei saisi lyhennysten vuoksi perustoimeentulotukea, toisin kuin ulosottoon maksaessaan. Luoton myöntämisellä on mahdollista tukea asiakasta irti velkakierrosta ja toimeentulotuen säännöllisestä hakemisesta ulosottomenojen vuoksi. Tällöin kuitenkin maksuvaran tulee olla riittävä.

Toinen merkittävä tekijä on vuoden 2024 alkupuolella etuuksiin kohdistuneet leikkaukset. Pienituloisten etuuksiin kohdennetut leikkaukset ovat heikentäneet monien osa-aikatyötä tekevien asiakkaiden maksuvaraa siten, ettei luoton takaisinmaksuun jää enää riittävästi maksuvaraa. Vuonna 2024 työttömyysetuuden lapsikorotuksen ja -suojaosuuden poistot vaikuttavat myös osa-aika työtä tekevien maksuvaraan.

Elinkustannusten jyrkkä nousu vuoden 2022 jälkeen on myös vaikuttanut selvästi asiakkaiden maksuvaraan. Maksuvaraa laskettaessa Helsingissä käytetään Oikeusministeriön vuosittain vahvistamaa elinkustannusnormia, jota käytetään myös yksityishenkilöiden velkajärjestelyssä. Elinkustannusten nousu on nostanut myös välttämättöminä elinkustannuksina huomioitavaa elinkustannusnormia huomattavasti. Vuonna 2026 tämä summa on 719 euroa yksinasuvalla, kun sama summa oli vielä vuonna 2022, 552 euroa. Sosiaalisen luoton takaisinmaksuaika on usein noin 3–4 vuotta, jolloin elinkustannusnormin tulee olla riittävä koko takaisinmaksun ajaksi. Kaikkein pienituloisimpien tulot eivät ole nousseet samassa suhteessa kuin elämisen menot ovat kasvaneet. Monien vuokralla asuvien asiakkaiden vuokrat ovat nousseet huomattavasti viime vuosina.

Raportin lopuksi nostetaan esiin kolme tavoitetta sosiaalisen luototuksen palvelun kehittämiseksi tulevaisuudessa:

1. Sosiaalisen luototuksen tunnettavuuden vahvistaminen
2. Takaisinmaksun aikaisen seurannan kehittäminen sekä asiakkaan oma-asioinnin kehittäminen
3. Pienituloisten maksuvaran heikentymisen huomiointi palveluiden suunnittelussa

Lähteet

HE 32/2023 vp, 2026. Hallituksen esitys eduskunnalle laiksi ulosottokaaren 4 luvun 48 §:n muuttamisesta [HE 32/2023 vp](#) Luettu 9.6.2026

Laki sosiaalisesta luototuksesta (1133/2002)
<https://www.finlex.fi/fi/lainsaadanto/2002/1133> Luettu 9.6.2026

Luottotietolaki (527/2007) <https://www.finlex.fi/fi/lainsaadanto/2007/527> Luettu 9.6.2026

Oikeusministeriön asetus velallisen maksukyvyn arvioinnista yksityishenkilön velkajärjestelyssä annetun oikeusministeriön asetuksen 4 §:n muuttamisesta, 2026.
<https://www.finlex.fi/fi/lainsaadanto/saaduskokoelma/2025/1018> Luettu 9.6.2026

Socca, Sosiaalinen raportointi, 2025. <https://socca.fi/toiminta/rakenteellinen-sosiaalityo>
Luettu: 29.5.2026

Suomen pankki, 2026. Suomen rahalaitosten myöntämien opintolainojen kanta ja keskiporko. https://www.suomenpankki.fi/fi/tilastot/taulukot-ja-kuviot/rahalaitosten-tase-lainat-ja-talletukset-ja-korot/kuviot/rati-kuviot-fi/opintolainat_chrt_fi/ Luettu 9.6.2026.

Liitteet

Liite 1. Kysymysrunko

1. Kuinka tyytyväinen olet asiointiin sosiaalisen luototuksen henkilökunnan kanssa ennen luoton myöntämistä?
2. Kuinka tyytyväinen olet tapaamisiin talous- ja velkaneuvojan kanssa?
3. Haluatko tarkentaa kokemustasi asioinnista ennen luoton myöntämistä tai tapaamisista talous- ja velkaneuvojan kanssa?
4. Kuinka hyvin koet saaneesi tietoa sosiaalisen luoton takaisinmaksusta, maksuvarastasi ja sosiaalisen luoton ehdoista?
5. Oletko hakenut luoton takaisinmaksun aikana maksuohjelman muutosta muuttuneen taloustilanteen takia?
6. Jos sinulla on ollut tarvetta olla yhteydessä sosiaaliseen luototukseen takaisinmaksun aikana, kuinka hyvin koet tulleet kuulluksi?
7. Onko sinulla sosiaalisen luoton lisäksi muuta velkaa?
8. Jos vastasit edelliseen kysymykseen kyllä, haluaisitko tarkentaa, mitä muuta velkaa sinulla on sosiaalisen luoton lisäksi?
9. Millaisena koet luoton lyhennyserän määrän?
10. Millaisena koet taloudellisen tilanteesi tällä hetkellä?
11. Haluatko kertoa, kuinka sinulle myönnetty sosiaalinen luotto on vaikuttanut elämääsi? Esimerkiksi ihmissuhteisiin, työelämään, vapaa-aikaasi tai kulutustottumuksiisi?
12. Miten kehittäisit sosiaalisen luoton palvelua?
13. Kuinka todennäköisesti suosittelisit sosiaalista luototusta muille?

The logo for Helsinki, featuring the word "Helsinki" in a bold, black, sans-serif font, enclosed within a black outline of a speech bubble or a stylized shield shape.

Helsinki

Helsingin kaupunki
Toimiala/osasto

PL 1, 00099 Helsingin kaupunki
Vaihde: 09 310 1691
etunimi.sukunimi@hel.fi
hel.fi