



UNIVERSITY OF HELSINKI

<https://helda.helsinki.fi>

Arjen ongelmat, riidat ja ratkaisut : kyselytutkimus arjen ongelmista, joilla on oikeudellinen ulottuvuus

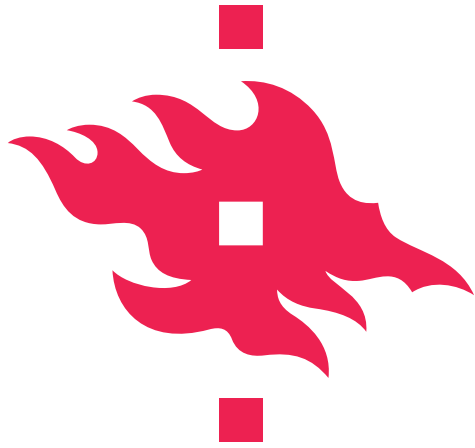
Obstbaum, Yaira; Teerikangas, Minni; Saartenoja, Kaisla Lyydia; Litmanen, Heini Mikaela

2023-05-30

<http://hdl.handle.net/10138/359620>

Obstbaum, Y, Teerikangas, M, Saartenoja, K L & Litmanen, H M 2023, Arjen ongelmat, riidat ja ratkaisut : kyselytutkimus arjen ongelmista, joilla on oikeudellinen ulottuvuus. Katsauksia, Nro 54/2023, Helsingin yliopisto, kriminologian ja oikeuspolitiikan instituutti, Helsinki. < <https://helda.helsinki.fi/handle/10138/357735> >

Downloaded from Helda, University of Helsinki institutional repository. <https://helda.helsinki.fi>
This is an electronic reprint of the original article.
This reprint may differ from the original in pagination and typographic detail.
Please cite the original version.



HELSINGIN YLIOPISTO
VALTIOTIETEELLINEN TIEDEKUNTA
KRIMINOLOGIAN JA OIKEUSPOLITIIKAN INSTITUUTTI

KATSAUKSIA 54/2023

ARJEN ONGELMAT, RIIDAT JA RATKAISUT

KYSELYTUTKIMUS ARJEN ONGELMISTA,
JOILLA ON OIKEUDELLINEN ULOTTUVUUS

YAIRA OBSTBAUM, MINNI TEERIKANGAS, KAISLA SAARTENOJA
JA HEINI LITMANEN

Tämä teos on lisensoitu Creative Commons Nimeä 4.0 Kansainvälinen -lisenssillä



Julkaisija Helsingin yliopisto
Kriminologian ja oikeuspolitiikan instituutti
www.helsinki.fi/fi/kriminologian-ja-oikeuspolitiikan-instituutti

PL 16 (Snellmaninkatu 10)
00014 HELSINGIN YLIOPISTO

Sarja Katsauksia 54/2023

ISSN 2342-7779 (verkkojulkaisu)
ISBN 978-951-51-0699-5 (pdf)

SISÄLLYS

Kuvioluettelo	3
Taulukkoluettelo	4
Tiivistelmä	5
ESIPUHE	9
1 JOHDANTO	10
2 TUTKIMUKSEN TAUSTA JA TARKOITUS	13
2.1 Legal needs -kyselytutkimukset.....	13
2.2 Aiempi Suomessa tehty tutkimus	14
2.3 Mitä tietoa AORR-kyselyn perusteella voidaan saada?.....	15
2.4 AORR-kyselyn lähtökohdat ja kyselyn rakenne	16
2.5 Tämän raportin tarkoitus	19
3 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS, OTOS JA VASTAAJAJOUKKO	20
3.1 Vastaajien jakauma ja aineiston painottaminen	20
3.2 AORR-tutkimuksen käytännön toteutus	22
3.3 Tutkimuseettiset näkökohdat	22
4 ONGELMIEN KOKEMINEN	24
4.1 Samantapaisen ongelman kokeminen useasti ja ongelmien määrä	30
4.2 Useamman kuin yhden erilaisen ongelmatyyppin kokeminen	32
4.3 Ongelmien koettu vakavuus	33
TIIVISTELMÄ: ONGELMIEN KOKEMINEN.....	36
5 ONGELMIEN TARKEMPI TARKASTELU JA RATKAISEMISTAVAT	37
5.1 Ongelman vastapuoli.....	37
5.2 Tiedon hakeminen	38
5.3 Neuvojen saaminen	39
5.3.1 Asianajajalta tai juristilta saatu neuvonta	40
5.3.2 Lakimiesavun käyttäminen ongelman ratkaisemiseen	42
5.3.3 Syyt sille, ettei ongelman ratkaisuun saatu neuvoja	42
5.4 Ratkaisuprosessi ja ratkaisumenettelyt	44
5.4.1 Prosessimenettelyn käyttämättömyys ja sen syyt	47
5.4.2 Muut ratkaisukeinot	49
TIIVISTELMÄ: ONGELMIEN RATKAISEMINEN	51

6	ONGELMIEN PÄÄTTYMINEN	53
6.1	Ongelman kesto	54
6.2	Miten ongelmalle saatiin päätös	55
6.3	Edunsaaja	56
6.4	Arviot ongelman lopputuloksesta sekä siihen johtaneesta prosessista	57
6.4.1	Tyytyväisyys lopputulokseen	57
6.4.2	Päätöksen ja prosessin oikeudenmukaisuus	58
	TIIVISTELMÄ: ONGELMIEN PÄÄTTYMINEN	60
7	ONGELMIEN VAIKUTUKSET ELÄMÄÄN	61
7.1	Kuinka paljon ongelma vaikeutti elämää?	61
7.2	Haittojen kokeminen	62
7.3	Käsitykset ongelman luonteesta ja omista oikeudellisista voimavaroista	63
7.3.1	Minkälaisena vastaaja itse piti ongelmaa	63
7.3.2	Oikeudelliset voimavarat	64
	TIIVISTELMÄ: ONGELMIEN VAIKUTUKSET ELÄMÄÄN	68
8	LOPUKSI	69
	Kirjallisuus	72
	Liite 1: Liitetaulukot	75
	Liite 2: Kutsukirjeet suomeksi	80
	Liite 3: Kutsukirjeet ruotsiksi	89
	Liite 4: Kyselylomake suomeksi	98
	Liite 5: Kyselylomake ruotsiksi	161
	EXTENDED ENGLISH SUMMARY: The Finnish Everyday Problems, Disputes and Solutions survey	224

KUVIOLUETTELO

Kuvio 1 Ainakin yhden ongelman kokeminen viimeisen kahden vuoden aikana, % (n=1 927).....	24
Kuvio 2 Vähintään yhden ongelman kokeneiden vastaajien osuudet ongelmatyypeittäin, % (n=1 927)	25
Kuvio 3 Kuinka monta samantyyppistä ongelmaa vastaaja on kokenut viimeisen kahden vuoden aikana ongelmatyypeittäin, %	31
Kuvio 4 Yhden tai useamman ongelmatyyppin kokeneiden osuudet, % (n=1116)	33
Kuvio 5 Ongelman koettu vakavuus asteikolla 1–10, %	34
Kuvio 6 Ongelman pääasiallinen vastapuoli, % (n=986)	37
Kuvio 7 Mistä tietoa haettiin, % (n=426)	38
Kuvio 8 Neuvojen saaminen eri tahoilta, % (n=986)	39
Kuvio 9 Neuvonantajien määrä, % (n=628)	40
Kuvio 10 Lakimiehen tai asianajajan antaman neuvonnan muoto, %	41
Kuvio 11 Syyt sille, että neuvoja ei saatu keneltäkään, % (n=346)	43
Kuvio 12 ”Neuvottelitteko te vastapuolen kanssa jotenkin tai käsiteltiinkö asiaa jollakin tavalla tai jossakin menettelyssä?” % (n=986)	45
Kuvio 13 Kuinka montaa eri ratkaisuprosessia käytettiin neuvottelu mukaan lukien, % (n=686)	47
Kuvio 14 Syyt sille, miksei käytetty virallista prosessimenettelyä, % (n=686 ⁱ) ..	49
Kuvio 15 Muiden ratkaisukeinojen käyttäminen, % (n=986)	50
Kuvio 16 ”Onko ongelma päätynyt vai jatkuuko se?” % (n=986)	54
Kuvio 17 Missä menettelyssä tai miten asialle saatiin päätös tai (osittainen) lopputulos? ⁱ % (n=711)	56
Kuvio 18 Kenen eduksi ongelma päättyi? % (n=711)	57
Kuvio 19 Tyytyväisyys lopputulokseen, % (n=712)	58
Kuvio 20 Kokemus ongelman päätöksen ja siihen johtaneen prosessin oikeudenmukaisuudesta kaikille osapuolille, % (n=711)	59
Kuvio 21 Ongelman vuoksi koetut haitat, % (n=986)	62
Kuvio 22 ”Mitkä seuraavista väitteistä kuvaavat mielestäsi ongelmaa?” % (n=986)	64
Kuvio 23 Käsitykset oikeudellisista voimavaroista, %	66

TAULUKKOLUETTELO

Taulukko 1 Tutkimukseen osallistuneiden eräiden taustamuuttujien osuudet painottamattomassa ja painotetussa aineistossa, sekä osuudet väestössä	21
Taulukko 2 Lakimiesapua asian ratkaisemiseksi käyttäneet, osuus ongelman kokeneista, % (n=986).....	42
Taulukko 3 Asian käsittelyyn käytetyt prosessit yhteensä sekä erottamalla niistä neuvottelu, (n=986)	46
Taulukko 4 Kuinka paljon ongelma vaikeutti tai vaikeuttaa elämää asteikolla 1–10?	61
Taulukko 5 Vähintään yhden ongelman kokeminen ikäryhmittäin, %.....	75
Taulukko 6 Kuinka monta samantyyppistä ongelmaa koettiin keskimäärin eri ongelmaryhmissä	75
Taulukko 7 Viranomaistahot, joihin viimeisin viranomaisongelma on liittynyt, % (n=91).....	76
Taulukko 8 Yhden tai useamman ongelmatyyppin kokeminen ikäluokittain, % (n=1109).....	76
Taulukko 9 Ongelmien koettu vakavuus keskimäärin asteikolla 1–10	77
Taulukko 10 Lakimiesavun tyypit (n=70).....	77
Taulukko 11 Syyt sille, ettei neuvoja saatu tai haettu asiantuntijalta tai viranomaiselta, eikä käytetty lakimiesapua, %.....	78
Taulukko 12 Päättäneiden ongelmien keston keskiluvut (n=619).....	79

TIIVISTELMÄ

Ihmiset saattavat kokea arjessaan ongelmia, joilla on oikeudellinen ulottuvuus, vaikkei ongelmia aina sellaiseksi mielletäisikään. Niitä koetaan esimerkiksi liittyen työhön, asumiseen, erilaisiin raha-asioihin tai kuluttamiseen ja niillä saattaa olla suuri vaikutus ihmisten elämään. Käsillä olevassa Arjen ongelmat, riidat ja ratkaisut (AORR) kyselytutkimuksessa on kysytty ihmisiltä tällaisista arjen ongelmista, tai riidoista, joiden ratkaisu saattaa olla oikeudellinen mutta jotka eivät rajoitu asioihin, joita käsitellään oikeudellisissa elimissä. Ongelmien tehokas ratkaisu saattaakin usein löytyä oikeusjärjestelmän ulkopuolelta tai sen liepeiltä, esimerkiksi viranomaisprosessissa, neuvottelun tai sovittelun keinoilla. Kaikki ratkaisukeinot eivät kuitenkaan kaikissa tapauksissa ole yhtä tehokkaita tai tuota oikeudenmukaiseksi koettuja prosesseja ja lopputuloksia.

Jotta yhteiskunnassa voidaan edesauttaa arjen ongelmien hyviä ratkaisuja, tarvitsemme tietoa siitä, minkälaisia ongelmat ovat ja miten niitä yleensä ratkaistaan. Viranomaisrekisterien tai oikeudellisten rekisterien avulla saatu tieto ei riitä valottamaan tätä kysymystä kokonaisuudessaan, koska moni ongelmista ei tule yhdenkään viranomaisen tietoon. Ongelmien määrää ja käytettyjen ratkaisukeinojen yleisyyttä tulee selvittää myös tiedustelemalla niistä ihmisiltä itseltään käyttämällä esimerkiksi kyselytutkimuksia.

AORR-tutkimuksen kyselytapa noudattaa kansainvälistä *legal needs* -kyselytutkimusperinnettä; Oikeusongelmia mittaavia erilaisia kyselytutkimuksia on suoritettu eri maissa 1990-luvulta saakka, ja niiden suorittamiseen on olemassa kansainvälisiä suosituksia. AORR-kysely noudattaa näitä suosituksia Suomen oloihin sopiviksi muokattuina. AORR-kysely on kuitenkin itsenäinen kysely eivätkä sen kysymykset ole suoraan verrannollisia kansainvälisiin kyselyihin.

AORR-aineisto kerättiin puhelinhaastatteluina ja internetlomakkeilla elokuun 2021 ja tammikuun 2022 välillä. Tutkimuksen kohteena olivat viimeisen kahden vuoden aikana koetut ongelmat tai riidat. Kyselyyn vastasi 1 927 henkilöä, jotka olivat iältään 20–80-vuotiaita ja joiden väestörekisteriin merkitty äidinkieli oli suomi tai ruotsi.

Vastaajista 58,4 prosenttia oli kokenut vähintään yhden kyselyssä kysytyistä 13 ongelmasta viimeisen kahden vuoden aikana. Yleisimmin koettuja ongelmia olivat kuluttajaongelmat, joita ilmoitti kokeneensa 25,0 prosenttia vastaajista. Toiseksi yleisimpiä ongelmia olivat naapureihin liittyvät ongelmat (23,1 %), ja kolmanneksi yleisimpiä palkkatyöhön liittyvät ongelmat (17,5 %). Muita tavallisesti koettuja ongelmia olivat rahaan tai omaisuuteen liittyvät ongelmat (12,9 %), viranomaisten päätöksiin tai toimintaan liittyvät ongelmat (11,0 %), asunnon tai kiinteistön omistamiseen tai ostamiseen (7,9 %), sekä etuuksiin ja eläkkeisiin (7,4 %) liittyvät ongelmat. Melko tavallista oli kokea myös ongelmia läheisen kuoleman tai perinnön yhteydessä (6,2 %) ja vuokra-asumiseen liittyen (5,6 %). Harvinaisempia olivat

ongelmat, jotka liittyivät muuhun kuin työsuhteiseen työhön¹, velkaan, eroon avioliitosta, ja lapsiin erotilanteessa tai sen jälkeen. Kolme viimeksi mainittua ongelmaryhmää oli kyselyssä luonnehdittu varsin suppeasti.

Keskimäärin vakavimmiksi koettiin ongelmat liittyen viranomaispäätöksiin tai toimintaan, eroon avo- tai avioliitosta, eläke- ja etuusasioihin ja lapsiin erotilanteessa. Keskimäärin vähemmän vakaviksi taas koettiin kuluttaja-asioihin, naapureihin ja rahaan liittyvät ongelmat. Kaikissa ongelmatyypeissä raportoitiin kuitenkin sekä vähemmän vakavia että erittäin vakavia ongelmia.

Yli puolet ongelmia kokeneista vastaajista oli kokenut useita 13 kysytyistä ongelmatyypeistä viimeisen kahden vuoden aikana. Vastausajankohdasta riippuen ongelmat tai niiden selvittäminen olivat ajoittuneet elokuun 2018 ja tammikuun 2021 välille.

Niiltä vastaajilta, jotka olivat kokeneet vähintään yhden ongelman, jonka vaikeusasteeksi he arvioivat 3 tai enemmän asteikolla 1–10, kysyttiin lisäkysymyksiä muun muassa ongelman ratkaisemisesta tai ratkaisuyrityksistä.

Vastaajista 43,2 prosenttia ilmoitti hakeneensa ongelman ratkaisemiseksi tietoa yhdestä tai useammasta kirjallisesta lähteestä tai medialähteestä. Tyypillisimmin tietoa oli haettu erilaisilta internetsivuilta, yleisimmin viranomaisen, valtiollisen tai kunnallisen tahon internetsivuilta (61,5 prosenttia tietoa hakeneista) tai muilta internetsivuilta (60,7 prosenttia tietoa hakeneista). Sosiaalisesta mediasta tietoa haki 12,5 prosenttia. Informaatiolehtisiä, radiota tai televisiota hyödynnettiin huomattavasti vähemmän.

Yli kolmekymmentä prosenttia (35,8 %) vastaajista ei saanut neuvoa ongelmansa ratkaisuun keneltäkään. Jos neuvoa saatiin, tavallisimmat neuvonantajat olivat ystäviä, sukulaisia tai kollegoita (34,0 %). Kuitenkin neuvoa saatiin varsin useasti myös muun muassa erilaisilta asiantuntijoilta (20,0 %), juristilta (11,4 %) tai asiasta vastaavalta viranomaiselta (9,6 %). Sosiaalisesta mediasta neuvoa saatiin vain harvoin (3,6 %).

Kaikilta ongelmia kokeneilta vastaajilta kysyttiin myös, olivatko he neuvon kysymisen lisäksi käyttäneet lakimiesapua asian ratkaisemiseksi². Lakimiesapua ongelman ratkaisemiseksi oli käyttänyt 7,1 prosenttia ongelmia kokeneista vastaajista.

Jos ongelman ratkaisemiseksi ei saatu neuvoa, syynä siihen oli vastaajien arvion mukaan useimmiten se, ettei se ollut tarpeen (61,5 %), ettei sillä olisi ollut merkitystä lopputuloksen kannalta (28,3 %) tai, että asia ei ollut niin tärkeä (18,8 %). Kuitenkin neuvon hakemisen esteenä mainittiin myös varsin usein valitettavampia syitä: Neuvon hakeminen oli liian työlästä tai hankalaa (8,9 %), neuvon hakemisella pelättiin olevan huonojakin seurauksia (8,5 %) tai oli epä tietoisuutta siitä

¹ Esimerkiksi yrittäjyyteen, maatalousyrittäjyyteen tai apurahalla työskentelyyn liittyen.

² Tämä määriteltiin niin että lakimies ”hoiti asiaa”, suoritti joitain toimenpiteitä asiassa, kuten esimerkiksi asiakirjojen laadinnassa tai neuvottelussa, saattoi jutun vireille viranomaisessa tai tuomioistuimessa tai avusti oikeudessa.

mistä hakea neuvoa (6,4 %). On myös ryhmä, joille huoli kustannuksista on varteenotettava este neuvon hakemiselle.

Tavallisin tapa käsitellä ongelmaa ratkaisun saamiseksi oli neuvottelu vastapuolen kanssa (48,6 %). Tärkeimpiä käytettyjä virallisia prosessimenettelyitä olivat neuvottelu puolueettoman kolmannen osapuolen ollessa mukana (11,4 %), se, että asiaa käsittelee vastuullinen tai valvova viranomainen (5,2 %), taloyhtiön hallitus tai yhtiökokous (4,9 %) taikka muu viranomainen tai virallinen taho (4,3 %). Asian ilmoittaminen poliisille oli harvinaisempaa (3,1 %), mikä kuvastanee myös sitä, että kyselyssä kysyttiin ongelmista, jotka ovat luonteeltaan pääasiassa siviilioikeudellisia.

Harvemmin käytettyjä prosessimenettelyjä olivat asian käsittely lautakunnan, valtuutetun tai asiamiehen toimesta (2,6 %), asian käsittely tuomioistuimessa (1,9 %) ja asian vieminen vakiintuneeseen sovittelumenettelyyn tai välimiesmenettelyyn (1,9 %). Viimeisimmät ovat kuitenkin tärkeitä ratkaisutapoja etenkin niiden ongelmien osalta, jotka ovat vakavia tai joiden kohdalla ratkaisutapa muuten on sopiva. On kuitenkin syytä huomioda, että niiden käyttö saattaa vaatia osaamista ja mahdollisesti myös taloudellisia ja ainakin ajallisia resursseja, mikä puolestaan voi vaikuttaa näiden ratkaisukeinojen käytön yleisyyteen. Vastaajista noin kolmasosa ei ollut käyttänyt mitään prosessimenettelyä eikä neuvotellut vastapuolen kanssa.

Tärkeimmät syyt virallisten prosessimenettelyiden käyttämättömyyteen olivat, että asia ratkesi tai poistui ilmankin (30,7 %) tai että arvoitiin, ettei siitä olisi ollut hyötyä (26,1 %). Kuitenkin syinä lueteltiin varsin usein myös muunlaisia esteitä sille, ettei prosessia käytetty. Näistä huomionarvoisimpia olivat etenkin, että asia oli liian stressaava (15,4 %), epätietoisuus siitä, miten asiassa olisi pitänyt edetä (11,3 %), pelko siitä, että vahingoitettaisiin suhdetta vastapuoleen (10,0 %), huoli kustannuksista (6,9 %) tai se, että asia tuntui liian henkilökohtaiselta tai kiusalliselta (6,7 %).

Jos ongelma oli päättynyt, tyypillisesti se päättyi osapuolten väliseen yhteisymmärrykseen (30,3 %). Yhtä suuri osa, yhteensä 30,3 prosenttia, päättyi kyselyvastaajan omaan toimintaan joko niin, että vastaaja lähti pois ongelman piiristä, jätti ongelman sikseen tai toimi vastapuolen toiveen mukaisesti. Se, että vastapuoli itsenäisesti toimi niin kuin toinen osapuoli toivoi, päätti ongelman vastausten mukaan vain 7,5 prosentissa tapauksista. Kyselyvastaajista 6,6 prosenttia puolestaan ilmoitti, että tilanteen oli päättänyt jonkin muun henkilön tai yhteisön apu tai toiminta. Viranomainen päätti ongelman 10 prosentissa tapauksia, sovittelu 3,5 prosentissa ja tuomioistuin 1,5 prosentissa tapauksia. Ongelmista 6,6 prosenttia nähtiin poistuneen itsestään.

Kaikkien päättäneiden ongelmien keskimääräinen kesto oli noin 11,6 kuukautta. Vastaajista 49,2 prosenttia piti ongelmansa päätöstä oikeudenmukaisena. Päättökseen johtaneen prosessin koki oikeudenmukaisena 47,8 prosenttia vastaajista. Lähes neljäkymmentä prosenttia vastaajista ei kuitenkaan pitänyt ongelman päätöstä eikä siihen johtanutta prosessia oikeudenmukaisena.

Kyselyssä mitattiin myös niin sanottuja oikeudellisia voimavaroja. Ihmisellä itsellään voi henkilökohtaisella tasolla olla erilaisia voimavaroja, kuten varallisuutta tai osaamista, mutta myös yhteiskunnan ominaisuudet ja tuki ovat tärkeitä. Kun vastaajille esitettiin erilaisia oikeudellisia voimavaroja mittaavia väittämiä, monet vastasivat, että heidän ongelmansa ratkaisu kesti liian pitkään. Varsin moni koki myös, että ei saanut kaikkea sitä asiantuntija-apua, jota tarvitsi ongelmansa ratkaisuun, tai ettei heillä ollut varmuutta siitä, että he saisivat aikaiseksi oikeudellisen lopputuloksen.

Tutkimuksessa kysyttiin lisäksi ongelmien mahdollisista haittavaikutuksista. Vastaajista 65,1 prosenttia oli kokenut jonkin kysytyn haitan viimeisen kahden vuoden aikana. Tavallisimmat haitat olivat kova stressi (41,6 %), epävarmuus tai pelko (27,0 %) sekä taloudellinen haitta (27,0 %). Myös monia muita haittoja koettiin laajalti.

Melkein kuudellakymmenellä prosentilla suomalaisista on siis viimeisen kahden vuoden aikana ollut arjessaan vähintään yksi AORR-kyselyssä kysytty ongelma, jolla on siviilioikeudellinen ulottuvuus. Näistä varsin suuri osa on sellaisia, jotka koetaan vaikeiksi tai erittäin vaikeiksi.

Suomessa näyttäisi olevan kohtuullinen määrä henkilöitä, joiden arjen oikeudelliset ongelmat ratkeavat hyvällä tavalla ja jotka kokevat, että he pystyvät ratkaisemaan ongelmiaan tyydyttävästi – yleensä omin avuin tai vastapuolen kanssa neuvotellen, mutta joskus myös käyttäen neuvonantajaa tai ottaen yhteyttä viranomaisiin. Kuitenkin on myös laaja joukko heitä, joiden ongelmanratkaisu on vaikeaa tai jotka kokevat, että järjestelmä ei tue heidän ongelmanratkaisuaan.

Tärkeimpinä yhteiskunnallisina epäkohtina voidaan AORR-kyselyn valossa nostaa esille se, että erilaiset ongelmanratkaisun prosessit koetaan hitaina ja osin varsin mutkikkaina. Myös taloudellinen tilanne on ratkaisun esteenä osassa tapauksista.

On syytä tarkastella jatkotutkimuksissa tarkemmin nimenomaan heitä, joiden ongelman ratkaisu oli jollain tavoin vaikeaa, joiden ongelmiin liittyi paljon haittoja ja jotka kokivat ratkaisun huonoksi tai epäoikeudenmukaiseksi. AORR-kyselyä voidaan käyttää laajasti erilaisten kysymysten jatkotarkasteluun. Lisäksi AORR-kyselyä toistamalla voidaan tulevaisuudessa arvioida keskeisiä muutoksia ongelmien kokemisessa, niiden ratkaisemisessa ja näihin liittyvissä tekijöissä.

AORR-kysely ei anna tietoa siitä, kuka on oikeassa kysytyssä ongelmassa tai riidassa. Sen sijaan se antaa meille paljon muuta tietoa, jolla voidaan arvioida oikeuden saamista väestössä. Kyselyn avulla voidaan arvioida, kuinka paljon koetaan ongelmia, joihin tarvitaan oikeudellista tietoa. Lisäksi se antaa tietoa siitä, miten tällaisia ongelmia ratkaistaan tai yritetään ratkaista, sekä mitä haasteita ja haittoja tähän liittyy.

ESIPUHE

Arjen ongelmat, riidat ja ratkaisut (AORR) kyselytutkimuksessa kysytään ihmisiltä arjen ongelmista, joilla on oikeudellinen ulottuvuus. Tutkimus liittyy *legal needs* -kyselytutkimustraditioon, joka juontaa juurensa Isossa-Britanniassa tehtyyn ja vuonna 1999 julkaistuun *Paths to Justice* -tutkimukseen (Genn, 1999) ja siitä jatkuneeseen tutkimusperinteeseen; The English and Welsh Civil and Social Justice Survey (2001, 2004, 2006–2009) ja Panel Survey (2010, 2012). Yli 40 kansainvälisen kyselytutkimuksen kokemusten avulla Legal needs -kyselytutkimuksen suorittamiseksi on luotu kansainväliset suositukset (OECD/Open Society Foundations, 2019). Nämä suositukset ovat tämänkin kyselyn pohjana. AORR-tutkimuksen kaltaista laajempaa kansallista legal needs -kyselytutkimusta ei aiemmin ole tehty Suomessa. Suomen tilannetta on kuitenkin kartoitettu vertailevassa kansainvälisessä Global Insights on Access to Justice -kyselyssä (World Justice Project, 2019).

Tutkimuksen suunnittelusta ja toteutuksesta on vastannut Yaira Obstbaum. Suunnittelun tärkeänä tukena on ollut ohjausryhmä, johon on kuulunut, eri ajanjaksoilla, Mikko Aaltonen, Olli-Pekka Aaltonen, Petri Danielsson, Juha Kääriäinen, Karoliina Majamaa, Kati Nieminen ja Kati Rantala. Lisäksi eri vaiheissa seuraavat henkilöt ovat kommentoineen kyselylomaketta tai osallistuneet myös sen suunnitteluun osana keskustelujia: Noora Alasuutari, Chris Carling, Kaijus Ervasti, Aino Jauhiaiainen, Inka Järvikangas, Karoliina Majamaa, Kati Nieminen, Laura Sarasoja, Virve Toivonen ja Kati Rantala. Erityisen tärkeitä tutkimuksen eri vaiheiden tukena ovat olleet Petri Danielsson, Karoliina Majamaa ja Kati Rantala. Ilman heitä tämä tutkimus tuskin olisi onnistunut! Tärkeää teknistä tukea antoivat Sanna Haarla ja alkuvaiheessa myös Chris Carling. Lisäksi tämän raportin kirjoittamisessa, etenkin otoksen edustavuuden raportoinnin osalta, ovat olleet tukena Matti Näsi ja Markus Kaakinen. Raportin viimeisen version oikoluvusta erityiskiitos Aino Jauhiaiselle, Sofia Selkämaalle ja Virve Toivoselle. Lämmin kiitos kaikille!

Suurin kiitos kuuluu tutkimukseen osallistuneille henkilöille, teille, jotka käyttitte aikaa ja vastasitte kyselyyn joko internetissä tai puhelimitse. Olette antaneet arvokasta tietoa, jonka perusteella voimme parantaa oikeuden saamista Suomessa.

“the possession of rights is meaningless without mechanisms for their effective vindication” (Cappelletti & Garth, 1978, s. 185.)

1 JOHDANTO

Ihmiset saattavat elämässään kokea erilaisia ongelmia tai riitoja, joilla on oikeudellinen ulottuvuus, vaikka asianosaiset eivät ongelmaa niin aina mieltäisikään. Ongelmia tai riitoja voidaan kokea esimerkiksi liittyen työntekoon, asumiseen, raha-asioihin, parisuhteen erotilanteisiin, läheisen kuolemaan, rikoksen kohteeksi joutumiseen, asioitaessa erilaisten viranomaisten kanssa tai haettaessa etuuksia. Alla on kuvattu neljä fiktiivistä arkielämän ongelmaa, joilla on oikeudellinen ulottuvuus.

Saat töitä yrityksestä, mutta työsopimus on puutteellinen eikä sitä täydennetä pyynnöstäsi huolimatta. Ylitöistä ei makseta kuin harvakseltaan. Lopulta saat apua liittosi lakimieheltä.

Sinulle lähetetään lasku tuotteesta, jota et ole mielestäsi ostanut. Otat yhteyttä ja neuvottelet laskun lähettäjän kanssa. Asiakaspalvelu ei ota asiasta mitään vastuuta. Saat jo toisen laskun ja perintäkirjeenkin ennen kuin asia lopulta ratkeaa sinun hyväksesi viranomaisten avulla.

Kelassa tulkitaan antamiasi tietoja vahingossa puutteellisesti ja tämän takia työkyvyttömyyseläkkeesi käsittely viivästyy. Yrität korjata asiaa jälkikäteen, mutta asia on vieläkin kesken.

Käyt läpi kipeää avioeroa. Entinen puolisisi väittää maksaneensa kokonaan viime kesänä ostamanne pienen veneen ja monia muita esineitä, vaikka olet aivan varma teidän maksaneen kaiken puoliksi. Et löydä tarpeeksi todisteita tästä, ja osituksessa sinua vaaditaan maksamaan aivan liikaa tasinkoa hänelle. Lopulta annat vain periksi, ja asia ratkeaa entisen puolisisi hyväksi.

Yllä kuvatun kaltaisilla ongelmilla voi olla suuri vaikutus elämään. Ratkaisun löytäminen voi olla vaikeaa, viedä aikaa, rahaa ja voimia. Yhteiskunnan tukiverkoista ei aina ole toivottua apua. Vaikeudet arjen oikeudellisten ongelmien ratkaisemisessa saattavat johtaa haittoihin, uusiin oikeudellisiin, taloudellisiin, sosiaalisiin tai terveydellisiin ongelmiin. (Greene, 2016.) Kansainväliset tutkimukset osoittavat, että arjen oikeudelliset ongelmat ja niiden ratkaisemisen vaikeudet usein kasaantuvat (Currie, 2007; Pleasence ym., 2013).

Käsillä olevassa Arjen ongelmat, riidat ja ratkaisut (AORR)-tutkimuksessa tutkitaan ongelmia, joilla on oikeudellinen ulottuvuus, mutta joita ei välttämättä ole käsitelty yhdenkään viranomaisen kanssa. Tällaiset ongelmat (*justiciable problems*) voidaan määritellä ongelmiksi, joiden ratkaisu saattaa olla oikeudellinen, mutta jotka eivät rajoitu asioihin, joita käsitellään oikeudellisissa elimissä (Genn, 1999).

Kaikkia arjen oikeudellisia ongelmia ei voida, pystytäkään, haluta tai edes kannata viedä oikeudellisten elinten ratkaistavaksi. Usein voi olla parempi ratkaista ongelma oikeusjärjestelmän ulkopuolella tai sen liepeillä. Keskustelu tai suora asiointi viranomaisen tai muun vastapuolen kanssa ja muun kuin juridisen avustajan käyttämi-

nen ovat kaikki tavallisia tapoja ratkaista arjen ongelmia. (Trebilock ym., 2012.) Kyselytutkimukset arjen oikeudellisista ongelmista osoittavatkin, että varsinainen lainkäyttö on varsin pienessä roolissa arjen oikeudellisissa ongelmissa ja niiden ratkaisussa. (Pleasence ym., 2016.)

Arjen oikeudellisten ongelmien ratkaisuun voidaan käyttää niin oikeusjärjestelmää, kuin viranomaiskoneistoakin. Neuvonantajat voivat olla juristeja, muita asiantuntijoita, ystäviä, läheisiä tai asia voidaan ratkaista yksin. Kaikki tavat ratkaista oikeudellisia ongelmia eivät kuitenkaan kaikissa tilanteissa ole tehokkaita. Käytetty ongelman ratkaisuprosessi tai itse lopputulos saattaa myös tuntua epäoikeudenmukaiselta tai väärältä. On lisäksi tavallista, että ongelmille ei tehdä mitään tai että valittu ratkaisutapa on jollain tavalla tehoton. Myös itselle tavalla tai toisella epäedullisen tilanteen hyväksyminen on yleistä. Asianosainen ei välttämättä hahmota kaikkia ongelman oikeudellisia ulottuvuuksia tai tunne oikeuksiaan, mikä puolestaan voi vaikeuttaa ongelmanratkaisua. *Ongelman ratkaisun esteet* voivat liittyä niin taloudellisiin asioihin, tiedon saantiin, sosiaalisiin tilanteisiin, järjestelmän tehottomuuteen kuin moneen muuhunkin tekijään. (Genn 1999; Pleasence ym., 2013; Mnookin & Kornhauser, 1979.)

Koska moni oikeudellinen ongelma ratkaistaan muualla kuin oikeusjärjestelmän puitteissa – usein siellä missä se syntyykin eli perheessä, työpaikalla tai naapurustossa – täytyy arjen oikeudellisten ongelmien tutkimuksessa lainopin vierelle nostaa oikeuden empiirinen tutkimus. Tutkimuksessa on tärkeää tarkastella muutakin kuin oikeudellisten elinten toimintaa. (Mnookin & Kornhauser, 1979; Ervasti 2011, s. 347–350.)

Tarvitsemme tietoa siitä, mitkä asiat vaikuttavat arjen oikeudellisten ongelmien muodostumiseen sekä siitä, mitkä asiat edesauttavat ongelman hyvää oikeudenmukaisena koettua ratkaisua tai ovat esteenä sille. Viranomaisrekisterien ja oikeudellisten rekisterien avulla saatu tieto ei riitä valottamaan tätä kysymystä kokonaisuudessaan. Arjen oikeudellisista ongelmien määrää ja käytettyjen ratkaisukeinojen yleisyyttä tulee selvittää myös tiedustelemalla niistä ihmisiltä itseltään käyttämällä esimerkiksi kyselytutkimuksia. Kansainvälisesti *legal needs* -kyselytutkimuksia arjen oikeudellisista ongelmista on tehty jo kymmeniä vuosia.

Arjen ongelmat, riidat, ja ratkaisut (AORR) -tutkimus on ensimmäinen kansallinen legal needs -tutkimusperinteen mukainen tutkimus Suomessa. Aineisto kerättiin vuosien 2021–2022 aikana puhelinhaastatteluiden ja internetlomakkeiden avulla. Tutkimuksen avulla saamme väestötason perustietoa siitä, kuinka usein Suomessa asuvat 20–79-vuotiaat kokevat arjessaan ongelmia, joilla on oikeudellinen ulottuvuus. Lisäksi tietoa saadaan siitä, kuinka tällaisia ongelmia ratkaistaan tai yritetään ratkaista sekä minkälaisia haasteita ongelmiin ja niiden ratkaisemiseen liittyy. Kyselytutkimukset tarjoavat tietoa, jonka perusteella voidaan kartoittaa erityisiä ongelmakohtia niin ongelmien syntymisen taustalla kuin myös niiden ratkaisemisessa. Kysely tarjoaa tutkittua tietoa, jonka avulla voidaan muun muassa parantaa yhteiskunnan palveluita vastaamaan ihmisten tarpeita paremmin.

Tämä raportti on ensimmäinen suomalaisesta AORR-aineistosta kirjoitettu julkaisu. Sen kohderyhmänä ovat niin aiheesta kiinnostuneet asiantuntijat, päättäjät kuin tutkijatkin. Raportti alkaa kurkistuksella tutkimuksen taustalla vaikuttavaan tutkimusperinteeseen ja tutkimustapaan. Julkaisun tärkeimpänä funktiona on dokumentoida varsin yksityiskohtaisesti se, kuinka AORR-tutkimus rakennettiin ja toteutettiin sekä minkälaisia ratkaisuja esimerkiksi eri kysymysten muotoilussa tehtiin. Raportissa julkaistaan myös runsaasti deskriptiivistä perustietoa eri muutujista. Tietoa esitetään esimerkiksi ongelmien kokemisesta, luonteesta ja ratkaisemisen tavoista (tiedon hakemisesta, käytetyistä neuvonantajista ja ratkaisuprosesseista). Raportissa on lisäksi tietoa ongelman ratkaisemisen haasteista ja siitä, miten ongelma ja sen ratkaisuprosessi on vaikuttanut vastaajan elämään. Tuloksia esitetään myös siitä, miten oikeudenmukaisena vastaaja on kokenut ongelman ratkaisuprosessin ja mahdollisen päätöksen. Raportin loppuun tehdään lyhyt pohdinta keskeisistä havainnoista. Syventävät monimuuttuja-analyysit ja teoreettisemmat tulkinnat on säästetty tuleviin tutkimusjulkaisuihin, joita aineistosta on mahdollista tehdä monia.

2 TUTKIMUKSEN TAUSTA JA TARKOITUS

AORR-kyselyn teoreettinen viitekehys kytkeytyy vahvasti oikeuden saamisen (Access to Justice) empiiriseen tutkimiseen. *Access to Justice* -tutkimuksessa keskitytään oikeusjärjestelmän tärkeään perustehtävään; oikeusjärjestelmän avulla kansalaisten tulisi päästä oikeuksiinsa, joko puolustamalla oikeuksiaan tai ratkomalla riitojaan lain suomien mahdollisuuksien puitteissa. Access to Justice -tutkimuksessa on korostettu, ettei pelkkä oikeuksien olemassaolo riitä, sillä ne eivät välttämättä aina toteudu. Järjestelmän, jolla oikeuksia voidaan puolustaa, on oltava kaikkien saavutettavissa ja sen toiminnan tulee johtaa sekä yksilön etujen mukaisesti että sosiaalisesti oikeudenmukaisiin lopputuloksiin (Cappelletti 1981; Cappelletti & Garth, 1978). Etenkin nykypäivän Access to Justice -tutkimus korostaa oikeuksien puolustamisen tai ratkaisun löytymisen onnistuvan usein jopa paremmin oikeusjärjestelmän ulkopuolella tai sen liepeillä (Genn 1999; Ervasti 2011). Oikeuden saamista tässä *laajassa merkityksessä*³ tai oikeuden tosiasiallista saamista voidaan luonnehtia esimerkiksi näin:

“Access to justice (...) means the effective right of an individual to advance in appropriate *fora* legitimate legal claims or defences against claims by others.” (Trebilock ym., 2012, s. 3.)

“Access to justice (...) incorporates everything people do to try to resolve the disputes they have, including accessing information and support to prevent, identify and resolve disputes.” (Australian Government, 2009.)

2.1 Legal needs -kyselytutkimukset

Arjen oikeudellisia ongelmia on monessa maassa tutkittu ns. legal needs -kyselytutkimuksien avulla. Näissä kyselyissä huomio on lainkäyttäjän näkökulman sijaan yksilön näkökulmassa. Ihmisillä itsellään ajatellaan olevan arvokasta tietoa omista oikeudellisista ongelmistaan, josta voidaan saada tietoa kyselytutkimuksilla.

Legal needs -kyselytutkimuksen traditio juontaa juurensa vuonna 1999 julkaistuun tutkimukseen *“Paths to Justice. What people do and think about going to law”* (Genn, 1999). Tämä brittiläiswalesilainen käyntihaastatteluina tehty tutkimus on sittemmin toistettu eri muodoissa (The English and Welsh Civil and Social Justice Survey 2001, 2004, 2006–2009). Myöhemmin kyseistä kyselyä on laajennettu paneelitutkimukseksi (*English and Welsh Civil and Social Justice Panel Survey* 2010, 2012), jossa samoja henkilöitä ja heidän ongelmiaan seurataan pidemmän aikaa. (Pleasence ym., 2011; Balmer, 2013.) Nämä survey-tutkimukset ovat olleet tärkeitä inspiraation lähteitä kansainvälisille tutkimuksille. Muita laajempia tutkimuksia ovat muun muassa kanadalainen *“The legal problems of everyday life:*

³ Oikeuden saamisesta ja sen laajasta määrittelystä ks. esim. Ervasti (2011).

The nature, extent and consequences of justiciable problems experienced by Canadians” (Currie, 2007; Currie, 2016) ja australialainen kyselytutkimus *“Legal Australia-Wide Survey. Legal Needs in Australia”* (Coumarelos ym., 2012).

Kokoavan katsauksen mukaan 1990-luvulta lähtien vuoteen 2019 mennessä oli tehty yli 55 eri kansallista legal needs -kyselytutkimusta. Tutkimuksia on tehty ainakin Argentiinassa, Australiassa, Bangladeshissa, Bulgariassa, Kanadassa, Kolumbiassa, Englannissa, Walesissa, Georgiassa, Hong Kongissa, Intiassa, Japanissa, Jordaniassa, Keniassa, Kirgisiassa ja Libanonissa. Lisäksi legal needs -aiheisia kysymyksiä on käytetty muita aiheita kartoittavissa kyselyissä. (OECD/Open Society Foundations, 2019.)

Erilaiset kysymyksenasettelut tuottavat luonnollisesti erilaisia vastauksia ongelmien määrästä. Tästäkin huolimatta kansainvälisten kyselyiden tuloksissa on samankaltaisuuksia. Esimerkiksi kuluttamiseen ja asumiseen liittyvät ongelmat ovat useimpien kyselyiden mukaan kaikkein tavallisimpia ongelmia (Pleasence ym., 2016).

Kansainvälisiä tutkimuksia ja tärkeimpiä tutkimuskokemuksia vertaillen on muodostettu suosituksia liittyen joihinkin legal needs -kyselyiden ominaisuuksiin. Suositusten takana ovat tutkimustradition tärkeimmät tutkijat. (OECD/Open Society Foundations, 2019.) Tutkijat ovat nostaneet esiin, että *ongelmien oikeudellisuutta ei kannata painottaa* liiaksi. Suosituksena on esimerkiksi, että vastaajalta ei kysytä suoraan onko hänellä ollut nimenomaan oikeudellisia ongelmia. Vastaaja ei välttämättä miellä ongelman oikeudellisuutta tai saattaa mieltää oikeudelliseksi ongelmaksi vain esimerkiksi tuomioistuimessa käsitellyt ongelmat. Kyselyissä luonnehditaan siksi ongelmia sanallisesti tai jopa kuva-avusteisesti. (Genn, 1999; Pleasence ym., 2016.) Tätä on myös erikseen tutkittu ja havaittu, että jos muuten samalla tavalla luonnehdittua ongelmaa lisäksi luonnehditaan ”oikeudelliseksi”, ongelmia raportoidaan vähemmän (Pleasence ym., 2016, s. 78–80).

Arjen ongelmat riidat ja ratkaisut -tutkimus seuraa varsin tarkasti kansainvälisen tutkimusryhmän suosituksia. Kysymykset on muotoiltu Suomen viranomaisjärjestelmään ja oloihin sopiviksi. Suunnittelutyötä on tehty yhdessä johdannossa esitellyn ohjausryhmän sekä useiden Kriminologian ja oikeuspolitiikan instituutin tutkijoiden kanssa. Ohjausryhmän jäsenet ja tutkijat ovat myös joissain tapauksissa suosittaneet kansainvälisestä suosituksesta pientä poikkeamista.

2.2 Aiempi Suomessa tehty tutkimus

Suomessa oikeuden saamista on perinteisesti tutkittu tuomioistuinten ja muiden oikeudellisten elinten toimintaa tarkastelemalla. Painotus on siis ollut viranomais-aineistojen tutkimuksessa (mm. Ervasti, 2011).

Oikeuden saamisesta on tehty muutamia kyselytutkimuksia myös Suomessa. Näiden tutkimusten näkökulma on kuitenkin pääosin ollut nykypäivän legal needs -

kyselytutkimuksia suppeampi. Tärkeimmät kyselytutkimukset on tehty 1990-luvulla ja 2000-luvun alussa Oikeuspoliittisessa tutkimuslaitoksessa. Näissä on kartoitettu kansalaisten oikeusongelmia ja esteitä heidän viedessä asioitaan oikeudellisten elinten ratkaistavaksi ja hankkiessa oikeudellista edustajaa tai lakimiestä. (Jaakkola, 1993; Litmala, 2000.)

Suomen Lakimiesliitto on lisäksi vuonna 2019 kartoittanut suomalaisten käsityksiä oikeusturvavakuutuksista. Tutkimuksen mukaan vajaata puolta suomalaisista (45 %) pelottaisi lähteä puolustamaan oikeuksiaan oikeudenkäynnissä siitä aiheutuvan vakuutussummaa suuremman kuluriskin vuoksi. (Suomen Lakimiesliitto, 2019.) Aikaisemmissa kyselyissä näkökulma on siis ollut varsin ”oikeudellinen”. Tutkimuksen kohteena ovat olleet vastaajan oikeudellisina pitämät ongelmat ja näiden oikeudelliset ratkaisut. Yllä mainittujen lisäksi erillisellä asukaskyselyllä on kartoitettu ratkaisuja oikeudellisiakin piirteitä sisältäviin naapuriongelmiiin (Hirvonen, 2013).

Suomessa laajempia legal needs -kyselytutkimusperinteen mukaisia tutkimuksia on tehty ainoastaan yksi vertaileva kansainvälinen tutkimus *Global Insights on Access to Justice* (WJP) 2019. Tässä kyselyssä tiedusteltiin samankaltaisia asioita kuin AORR-kyselyssä, mutta sekä metodi että kysymyksen asettelut eroavat huomattavasti AORR-kyselystä. Prevalensseja ei siksi pääosin voi verrata toisiinsa.

Oikeudellisia ongelmia oli WJP-kyselyn mukaan kokenut 69 prosenttia, joista yleisimpiä olivat asumisen ja kuluttamisen ongelmat. Vastaajista 67 prosenttia tiesi mistä saisi ongelmansa ratkaisuun neuvoja ja tietoa, puolet koki saavansa kaiken tarvitsemansa ammattiavun ja 66 prosenttia uskoi saavuttavansa reilun lopputuloksen. Haittoja koettiin useimmiten liittyen terveyteen, talouteen, ihmissuhteisiin tai päihteiden väärinkäyttöön. (WJP, 2019, s. 40.) WJP-kyselyn tarkoitus on kuitenkin kansainvälinen vertailu. Sitä ei ole vahvasti räätälöity Suomen oloihin ja aineistonkeruutapa on myös vaihdellut maittain. Siksi on ollut tarpeen tuottaa AORR-kyselyn kaltainen Suomen oloihin sovitettu kansallinen väestökysely.

2.3 Mitä tietoa AORR-kyselyn perusteella voidaan saada?

AORR-kyselytutkimuksessa **kysytään arjen ongelmista, joilla on oikeudellinen ulottuvuus**, riippumatta siitä mieltäkö kokija niitä oikeudellisiksi tai siitä, onko niitä käsitelty (tai haluttu käsitellä) oikeudellisissa elimissä (Genn, 1999)⁴.

Kyselyt **eivät luonnollisesti anna tietoa siitä kuka on oikeassa** ongelmassa tai riidassa. Onko jossain tapahtunut virhe, kuka on korvausvastuussa, onko sopimusta tai jonkun oikeuksia rikottu, ovat kysymyksiä, joista voidaan olla eri mieltä, joista riidellään tai joita lähdetään selvittämään neuvotellen, viranomaisten

⁴ “ - problems raising legal issues, whether or not these are recognised as such by individuals facing them, and whether or not action taken to deal with them involves lawyers or legal process” (Genn, 1999, s. 12).

kanssa tai jopa oikeudessa. Ihminen saattaa esimerkiksi kokea, että hänen oikeuksiaan on rikottu tai että jossakin toiminnassa on tapahtunut virhe, joka täytyy oikaista. Kun asiaa lähdetään selvittämään, on hyvin mahdollista, että asia ratkeaa tai on ratkennut hänen hyväkseen. On kuitenkin myös mahdollista, että ongelma ei ratkea hänen hyväkseen tai että se ei ratkea ollenkaan. Lopputuloksesta huolimatta kyselyssä mitataan erilaisia arjen ongelmia, joiden selvittämisessä tarvitaan oikeudellista tietoa, neuvoa tai prosessia.

Legal needs -kyselyt kertovat myös niistä ongelmista, joita ei selvitetä viranomais-ten kanssa ja jotka eivät tule viranomaisten tietoon. Kyselyt antavat näin tietoa, jota on vaikea saada mitenkään muuten kuin väestökyselyn avulla. Tärkeitä kysymyksiä ovat esimerkiksi:

- Mitkä kysytyistä arjen oikeudellisista ongelmista ovat väestötasolla yleisiä?
- Mitkä ongelmanratkaisutavat ovat yleisiä?
- Kuinka tyytyväisiä ihmiset ovat ratkaisuihin/ratkaisuprosessiin ja kuinka oikeudenmukaisina he niitä pitävät?
- Missä väestöryhmissä tai tilanteissa on paljon ongelmia tai paljon ratkaisemisen haasteita?

Kyselyiden avulla voimme tunnistaa keskeisiä tuen tarpeita ja niiden tuloksia voidaan käyttää täydentämään viranomaislähteiden tutkimuksesta saatua kuvaa oikeuden saamisesta.

Arjen ongelmat, riidat ja ratkaisut -kysely on tarkoitus toistaa säännöllisin väliajoin, että voimme seurata keskeisiä mittareita aikasarjana. Tämän raportin yhtenä funktiona on myös avata tutkimustapaa sekä dokumentoida AORR-aineiston lähtökoh- tia ja luonnetta, jotta seuranta ja lisätutkimukset helpottuvat.

2.4 AORR-kyselyn lähtökohdat ja kyselyn rakenne

AORR-kyselyssä tutkitaan ongelmia tai riitoja seuraavilta elämän alueilta: kulutta- minen, työ- ja virkasuhde, muu kuin työsuhteinen työ (yrittäminen, maatalousyrit- täminen, freelancerina tai stipendirahoituksella työskenteleminen jne.), naapuri- ongelmat, vuokra-asuminen, asunnon tai kiinteistön omistaminen, läheisen kuo- lema tai perintö, avioero tai ero avoliitosta, lapset erotilanteessa, raha tai omai- suus, velka, etuudet tai eläkkeet sekä viranomaisten toiminta. Myös rikoksen ko- kemisesta kysyttiin, mutta siihen liittyviä lukuja ei raportoida tässä katsauksessa. Tarkat luonnehdinnat siitä, miten ongelmista on kysytty, löytyvät katsaukseen lii- tetyistä kyselylomakkeista (Liite 4: Kyselylomake suomeksi, Liite 5: Kyselylomake ruotsiksi).

Kyselyssä ongelmia on luonnehdittu yleisellä tasolla, jotta tutkittava saisi käsityksen minkälaisia ongelmia haetaan (ks. yllä kappale Legal Needs -tutkimustraditiosta). Kysyttyjä ongelmatyyppejä on yhteensä 14. Ongelmaryhmät muodostavat 7 ongel-

maryhmäkokonaisuutta⁵. Ongelmaryhmien käsittelyjärjestys satunnaistettiin tietokoneavusteisesti erilaiseksi eri vastaajilla, ettei ongelmien järjestys vaikuttaisi ongelmien esiintyvyyteen. Ongelmaryhmien sisällä kysymykset esitettiin sen sijaan aina samassa järjestyksessä. Perheasioissa kysyttiin aina ensin läheisen kuolemasta, sitten erosta ja viimeisenä lapsiin liittyvistä ongelmista erossa. Rahasta ja omaisuudesta kysyttiin vastaavasti aina ennen velkaa.

Tutkimus käsittelee **viimeisen kahden vuoden aikana tapahtuneita** ongelmia ja riitoja. Ongelma tai riita oli voinut joko alkaa tai sen käsittely jatkua viimeisen kahden vuoden aikana. Jos vastaajalla oli ollut kysytyn kaltainen ongelma viimeisen kahden vuoden aikana, häneltä kysyttiin lisäksi ongelmien määrää viimeisen kahden vuoden aikana. Lopuksi vastaajaa pyydettiin arvioimaan viimeisimmän kysytyn kaltaisen ongelman vakavuusastetta asteikolla 1–10, jossa 10 tarkoittaa vakavinta mahdollista ongelmaa, jonka voisi kohdata, ja 1 vähiten vakavaa.

Tämän kysymyksen tarkoituksena on arvioida, kuinka vakavana henkilö itse pitää kokemaansa ongelmaa. Tarkoituksena on antaa tutkijalle mahdollisuus suodattaa (filter) pois vähiten vakavaksi koetut ongelmat, ”trivial questions” (OECD/Open Society Foundations, 2019). Myöhemmin esimerkiksi ongelmien ratkaisemisesta kysytään vain sellaisen ongelman osalta, jolle vastaaja on arvioinut vakavuusasteen kolme tai enemmän. Hazel Gennin (1999) alkuperäisessä kyselyssä käytettiin ns. ”difficult to solve” suodatinta. Tuossa kyselyssä pyydettiin vastaajaa muistelemaan vain sellaisia ongelmia, joita hän on pitänyt vaikeana ratkaista. Tätä lähestymistapaa on myöhemmin kritisoitu, sillä on varsin todennäköistä, että eri henkilöt pitävät erilaisia ongelmia vaikeina. Ongelmien ratkaisemisen vaikeus riippuu monesta asiasta, esimerkiksi varallisuudesta, sosiaalisista suhteista, ikään, alueeseen ja moneen muuhun asiaan liittyvistä seikoista. Siksi on parempi käyttää AORR-kyselyssäkin käytettyä lähestymistapaa, jossa ensin kysytään, onko henkilöllä ollut ongelmia ja vasta sitten sitä, miten vakavina vastaaja pitää niitä.

Vastaajalta, jolla oli ollut jokin ongelma, jolle hän arvioi vaikeusasteeksi 3 tai enemmän, kysyttiin jatkokysymyksiä. Jos henkilö oli kokenut useita eri ongelmatyyppejä, arvottiin, mikä ongelmista valitaan jatkotarkasteluun. Rikoksen kokemisen osalta ei kysytty jatkokysymyksiä ollenkaan⁶. Ensin kysyttiin tarkennuksia

⁵ Ongelmat voidaan jaotella 7 ongelmaryhmäkokonaisuuteen seuraavasti: (1) Kuluttajaongelmat, (2) työ- ja virkasuhdeongelmat, (3) asumisen ongelmat (vuokra-asumiseen, naapureihin ja asunnon tai kiinteistön omistamiseen liittyvät ongelmat), (4) perheongelmat (läheisen kuolemaan, perintöön, avioeroon tai parisuhteesta eroamiseen ja lapsiin erotilanteessa liittyvät ongelmat), (5) taloudelliset ongelmat (rahaan, omaisuuteen ja velkaan liittyvät ongelmat), (6) etuuksiin ja viranomaisiin liittyvät ongelmat sekä (7) rikoksen uhriksi joutuminen. Kokonaisuuden sisällä ongelmat kysytään aina samassa järjestyksessä. Rikosongelmien sijaintia kyselyssä ei arvota, vaan se tulee aina viimeisenä. Rikoksiin liittyviä tuloksia ei kuitenkaan raportoida tässä raportissa.

⁶ Tämä päätös tehtiin ohjausryhmän suosituksesta, jotta tässä vuoden 2022 tutkimuksessa painotettaisiin siviilioikeudelliseksi koettujen ongelmien ratkaisuja. Kriminologian ja oikeuspolitiikan instituutti tutkii rikosten kokemista muilla kyselyillä.

siihen, mihin ongelma oli liittynyt, jonka jälkeen esitettiin erilaisia kysymyksiä ongelman ratkaisusta.

Lisäkysymyksiä esitettiin ongelman vastapuolesta, tiedonhausta, neuvojen saamisesta ja lakimiesavun käytöstä. Vastaajilta kysyttiin sekä oikeudellisten että ei-oikeudellisten ratkaisukeinojen käytöstä. Mikäli AORR-kyselyn vastaaja ei ollut saanut neuvoja virallisilta tahoilta (joko niin että niitä ei saatu ollenkaan tai niin että niitä saatiin vain läheisiltä tai sosiaalisesta mediasta), tiedusteltiin, miksi näin oli.

Neuvojen saaminen on asia, jota useimmissa legal needs -kyselytutkimuksissa tiedustellaan. Ensimmäisissä oikeusongelmia kartoitettavissa kyselytutkimuksissa oltiin hyvin kiinnostuneita lakimiesavun käytöstä (Jaakkola, 1993; Litmala, 2000; Trubek ym., 1983; Reese & Eldred, 1994). Nykypäivän legal needs -kyselyissä kiinnostuksen kohteena ovat juridisten neuvonantajien ohella monet eri neuvoa antavat tahot. Arjen oikeusongelmissa neuvoa voivat antaa erilaiset asianajajat, muut oikeudellisen koulutuksen saaneet neuvonantajat, muut viranomaiset tai asiantuntijat ja usein myös erilaiset ”maallikkoneuvonantajat”.

Tämän jälkeen kysyttiin erilaisia kysymyksiä siitä, mitä mahdollisia ongelmanratkaisuprosesseja vastaaja oli käyttänyt. Ongelman ratkaisuprosessi on toinen erittäin keskeinen kiinnostuksen kohde useimmissa legal needs -kyselyissä. (OECD/Open Society Foundations, 2019; Pleasence ym., 2016). Suppeimmassa merkityksessään ratkaisuprosessi voisi tarkoittaa pelkästään oikeusprosessia. Ratkaisuprosessi voidaan kuitenkin käsittää hyvin laajana. Joskus neuvottelu on riittävä keino, jolla asiaan saadaan ratkaisu. Joskus taas tarvitaan viranomaisprosessia tai oikeusprosessia.

Prosessin osalta AORR-kyselyssä tiedusteltiin, neuvoteltiinko tai käsiteltiinkö asiaa jotenkin, tai jossakin menettelyssä. Lisäksi kysyttiin, kuka teki aloitteen tähän ja tehtiinkö ongelman vuoksi jotain muuta. Mikäli asiaa ei käsitelty eikä siitä neuvoteltu, tiedusteltiin miksi. Vastaajalta tiedusteltiin ongelman alkamis- ja päättymisajankohtaa sekä ongelman jatkumisesta. Mikäli ongelma oli päättynyt, kysyttiin pääasiallista edunsaajaa, ongelmasta koituneita kustannuksia, missä menettelyssä ongelma päättyi ja kokiko vastaaja päätöksen ja prosessin oikeudenmukaiseksi.

Kyselyn loppupuolella kysyttiin ongelman vaikutuksista elämään. Asiaa kartoitettiin yleisellä tasolla ja myös tarkemmin mahdollisten haittavaikutusten, kuten terveyshaittojen tai taloudellisten haittojen osalta. Koronavirusepidemian vaikutuksesta ongelmaan kysyttiin tämänkertaisessa kyselyssä. Kyselyssä kartoitettiin myös vastaajan niin sanottuja oikeudellisia voimavaroja eri tavoin.

Legal needs survey -perinteessä on oltu hyvin kiinnostuneita siitä, miten yksilö kokee mahdollisuutensa ratkaista oikeudellisia ongelmiaan. Puhutaan legal capability -kysymyksistä. (Pleasence & Balmer, 2019.). Tässä tutkimuksessa legal capability on käännetty muotoon ”oikeudelliset voimavarat”. AORR-kyselyssä on käytetty tavallisimmin

käytettyä oikeudellisia voimavaroja mittavaa kysymystä samassa muodossa kuin kansainvälisesti.

Lopuksi kaikilta vastaajilta tiedusteltiin vielä terveydentilaa, senhetkistä viranomaisluottamusta ja viimeisen kahden vuoden aikana siinä tapahtuneita muutoksia.

Käsillä oleva väestökysely suoritettiin 8/2021–1/2022 välillä puhelinhaastattelun ja internetlomakkeen yhdistelmänä. Kyselyn käytännön toteutuksesta ja otannasta kerrotaan tämän raportin kappaleessa 3.2.

2.5 Tämän raportin tarkoitus

Tämä raportti sisältää keskeisiä tunnuslukuja Arjen ongelmat, riidat, ja ratkaisut -tutkimuksesta. Koska tutkimustapa on Suomessa uusi, raportoidaan varsin laajasti suoria jakaumia eri muuttujista. Luvut myös kirjoitetaan auki laajalti saavutettavuuden varmistamiseksi. Selittävää analyysiä ei tässä raportissa pääasiallisesti tehdä. Aineistosta tullaan myöhemmin raportoimaan myös useissa kansainvälisissä ja kansallisissa akateemisissa jurnaaleissa, joissa syvennyttään erilaisiin kysymyksiin tarkemmin. Ellei muuta mainita, raportissa esitetyt prosenttiluvut on laskettu iän ja sukupuolen mukaan painotetuista luvuista, ja kaikki raportoidut erot ovat tilastollisesti merkitseviä 95 prosentin luottamustasolla.

Aineistoon on saatu lupa liittää määrääjäksi erilaisia Tilastokeskukselta saatuja rekisteritietoja vastaajan tuloista, koulutuksesta ja työmarkkinatilanteesta (ks. kappale 3.1). Tässä raportissa on kuitenkin käytetty tutkittavalta itseltään saatuja tietoja koulutuksesta, siviilisäädystä ja työmarkkina-asemasta.

3 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS, OTOS JA VASTAAJA-JOUKKO

Tutkimukseen haettiin satunnaisotannalla Väestörekisteristä 16 002 henkilöä, joiden väestörekisteriin merkitty äidinkieli oli joko suomi tai ruotsi, ja ikä 20–79-vuotta⁷. Otos ositettiin iän ja sukupuolen mukaan. Koska tiedettiin etukäteen, että nuorimmassa ikäryhmässä vastausaktiivisuus on yleensä alhaisinta, ylipainotettiin nuorinta ikäryhmää, jotta saataisiin tarpeeksi myös nuoria vastaajia. Vastanneita oli 1 927, joten otokseen suhteutettu vastausprosentti oli 12. Puhelinnumeron löytymiseen suhteutettu vastaajien osuus oli 32 prosenttia.

Vastanneista kaksi kolmasosaa oli verkkovastaajia ja loput vastasivat puhelinhaastattelulla. Niiltä vastaajilta, jotka tavoitettiin puhelimitse, kysyttiin syy osallistumatta jättämiselle, mikäli vastaaja ei halunnut tai pystynyt osallistumaan. Yleisimmät syyt olivat, että haastattelut eivät kiinnosta yleisesti tai kyseinen aihe ei kiinnosta. Jonkin verran oli myös vastaajia, joilla ei ollut aikaa tai jotka eivät periaatteesta vastaa tutkimuksiin. Osa puhelimitse tavoitetuista ilmoitti vastaavansa tutkimukseen verkossa.

3.1 Vastaajien jakauma ja aineiston painottaminen

Naiset vastasivat tutkimukseen miehiä aktiivisemmin. Ikäryhmistä vastausaktiivisuus oli korkeinta 50–64-vuotiaiden parissa ja matalinta nuorimmassa ryhmässä 20–34-vuotiailla. Vastausaktiivisuus oli matalin 20–34-vuotiaiden miesten ryhmässä. Otoksen edustavuuden parantamiseksi saatu tutkimusaineisto painotettiin iän ja sukupuolen mukaan. Tässä raportissa on käytetty pääosin painotettuja lukuja estimaattien laskemiseen. Raportissa esitetyt tulokset ovat estimaatteja, joihin liittyy aina jossain määrin epävarmuutta.

Taulukko 1 esittää eräiden taustamuuttujien jakauman aineistossa, painotettuina ja väestössä. Yleisellä tasolla voidaan todeta, että ikä- ja sukupuoliositteissa saatiin riittävästi vastaajia, jotta aineisto edustaa väestöä iän ja sukupuolen mukaan. Vähiten vastaajia suhteutettuna väestöön saatiin korkeintaan perusasteen koulutuksen saaneiden keskuudessa. Tämä on yleistä kyselytutkimuksessa. Asia on kuitenkin syytä ottaa huomioon tuloksia tulkittaessa. (Ks. esim. Kontto ym., 2020.)

Kotimaisten kielten osalta vastausmäärät olivat lähellä tosiasiallista äidinkielen jakautumista väestössä. Siviilisäädyn mukaiset vastausmäärät noudattivat väestöjakaumaa avioliitossa tai rekisteröidyssä parisuhteessa olevien ja naimattomien

⁷ Lopullisessa tutkimusaineistossa on muutamia 80-vuotiaita, sillä he olivat otoksen hakemisen ja tutkimuksen suorittamisen välillä ehtineet täyttää 80 vuotta.

osalta. Tilastokeskuksen tiedoista ei selviä työmarkkina-asemaa kyselylomakkeessa esitettyjen kategorioiden mukaisesti, joten väestötiedot puuttuvat sen osalta alla olevasta taulukosta.

Taulukko 1 Tutkimukseen osallistuneiden eräiden taustamuuttujien osuudet painottamattomassa ja painotetussa aineistossa, sekä osuudet väestössä

Vastaajaryhmä	Painottamaton		Painotettu		Väestö	
	n	%	n	%	n	%
Kaikki	1 927	100	1 927	100	5 548 241	100
Sukupuoli						
Nainen	1 038	53,9	965	50,1	2 743 101	49,4
Mies	888	46,1	962	49,9	2 805 140	50,6
Äidinkieli						
suomi	1 842	95,6	1 844	95,7	4 799 228	86,5
ruotsi	84	4,4	83	4,3	288 509	5,2
Ikäryhmä						
20–34	439	22,8	470	24,4	1 016 060	25,0
35–49	459	23,8	478	24,8	1 040 365	25,6
50–64	529	27,5	515	26,7	1 058 291	26,0
65–79(80) ⁱ	500	25,9	464	24,1	948 351	23,3
Koulutusasteⁱⁱ						
Perusaste	154	8,0	147	7,6	947 139	21,7
Toinen aste	923	47,9	929	48,2	1 902 020	43,5
Alempi korkea-aste	423	22,0	428	22,2	992 955	22,7
Ylempi korkea-aste	412	21,4	408	21,2	532 586	12,2
Puuttuva tieto	15	0,8	15	0,8	-	-
Siviilisäät						
Avoliitto/rek. parisuhde	915	47,5	895	46,5	1 837 643	44,7
Avoliitto	397	20,6	406	21,1	-	-
Naimaton	364	18,9	384	19,9	1 555 478	37,9
Asumuserossa	11	0,6	11	0,6	-	-
Eronnut	156	8,1	150	7,8	569 737	13,9
Leski	76	3,9	73	3,8	146 640	3,6
Puuttuva tieto	8	0,4	8	0,4	-	-
Työmarkkina-asema						
Työssä	1 076	56,1	1 107	57,8	-	-
Työtön tai lomautettu	90	4,7	91	4,8	-	-
Eläkkeellä	505	26,3	469	24,5	-	-
Opiskelija	115	6,0	121	6,3	-	-
Työkyvyttömyyseläkkeellä	74	3,9	74	3,9	-	-
Hoitaa lapsia/omaista	35	1,8	31	1,6	-	-
Muu	22	1,1	22	1,2	-	-
Puuttuva tieto	10	0,5	12	0,6	-	-

Taulukossa on käytetty väestörekisteriin merkittyä sukupuolta, ikää ja äidinkieltä, jotta vertailu Tilastokeskuksen tietoihin olisi mahdollista.

ⁱAineistossa vanhin ikäryhmä on 65–80 ja väestörakenteessa 65–79-vuotiaat. Aineistossa on kahdeksan 80-vuotiaasta vastaajaa.

ⁱⁱVäestötiedot koulutusasteesta sisältävät kaikki yli 20-vuotiaat. Virallisista tilastoista ei ollut mahdollista poistaa tarkastelusta yli 80-vuotiaita. Tämän vuoksi luvut eivät ole suoraan verrattavissa aineiston tietoihin.

Lähde: Suomen virallinen tilasto, väestörakenne 2021; Suomen virallinen tilasto, väestön koulutus-rakenne 2020.

3.2 AORR-tutkimuksen käytännön toteutus

AORR 2022 -tutkimus toteutettiin hybridimenetelmällä, jossa aineisto kerättiin puhelinhaastatteluina ja internetlomakkeilla käyttäen strukturoitua kyselylomaketta. Kyselylomaketta suunniteltiin johdannossa mainittujen tahojen kanssa, ja sen toimivuutta haastattelutilanteessa testattiin ennen aineiston keruuta.

Aineistonkeruun toteutti Taloustutkimus Oy. AORR-tutkimuksen vastuututkija osallistui puhelinhaastattelijoiden koulutukseen ja valvoi internetlomakkeen ohjelmointia. Kutsukirjeiden lähettämisestä, internetlomakkeesta ja puhelinhaastatteluista vastasi Taloustutkimus Oy. Taloustutkimus Oy on hakenut otokseen puhelinnumerot, joita 16 002 henkilön otoksesta löytyi yhteensä 6 028 vastaajalle (38 %, jota voidaan pitää varsin matalana).

Kaikille otokseen kuuluville lähetettiin ensin yksilöity kutsukirje, tietoa tutkimuksesta sekä tutkimuseettisistä näkökohdista (ks. lisätietoja alla). Kutsukirjeistä oli neljä erilaista versiota: suomen- ja ruotsinkieliset, sekä erilliset kirjeet niille vastaajille, joiden puhelinnumero löytyi ja heille, joille ei löytynyt puhelinnumeroa. niille otokseen kuuluville, joille ei löytynyt puhelinnumeroa, lähetettiin postitse myös yksi muistutuskirje kolmen viikon kuluttua ensimmäisen kirjeen lähettämisestä. Kutsukirjeet ovat tämän raportin liitteenä (Liite 2: Kutsukirjeet suomeksi, Liite 3: Kutsukirjeet ruotsiksi).

Heille, joille löytyi puhelinnumero, soitettiin tutkimuksen kenttätyönaikana enintään viisi kertaa. Henkilöiden, joille ei löytynyt puhelinnumeroa, oli mahdollista vastata kyselyyn internetlomakkeella tai ilmoittaa puhelinnumerosa haastattelijoille. Puhelimitse ja internetlomakkeella kerättävä kyselytutkimuksen tiedonkeruu aloitettiin elokuussa 2021 ja se päättyi tammikuussa 2022.

Keskimääräinen puhelinhaastattelun kesto oli 19 minuuttia 12 sekuntia. Puhelinhaastatteluista lyhyin oli 2 minuuttia 16 sekuntia, kun taas pisin 70 minuuttia 17 sekuntia.

Internetvastaamisen keskimääräinen kesto oli 11 minuuttia 59 sekuntia. Internetvastauksista lyhyin oli 1 minuutti 45 sekuntia, kun taas pisin 7 tuntia 28 minuuttia.

3.3 Tutkimuseettiset näkökohdat

Tutkittavaa informoitiin tutkimuksesta, tutkimuksesta ja henkilötietojen käsittelystä pääasiallisesti kotiin lähetettyjen informaatiokirjeiden kautta. kirjeet ovat raportin liitteenä (Liite 2: Kutsukirjeet suomeksi, Liite 3: Kutsukirjeet ruotsiksi).

Kirjeissä informoitiin vastaajia tutkimuksen luonteesta, tutkimuksen tavasta, henkilötietojen käsittelystä ja siitä, mistä tutkimuksen tietosuojaselosteen löytää tai miten sen voi tilata itselleen. Tärkeä informoitava asia oli myös tutkimukseen osallistumisen vapaaehtoisuus. Kirjeessä kerrottiin, että tietoja raportoidaan niin, ettei niistä ole mahdollista tunnistaa mitä yksittäinen vastaaja on vastannut tai muita vastaajaan liittyviä tietoja.

Taloustutkimus Oy:n tutkimushaastattelijat oli koulutettu vastaamaan tutkittavan kysymyksiin ja kertomaan, mistä he voivat tarvittaessa saada lisätietoja. Tutkimuksella on myös internetsivu, jolta saattoi löytää lisätietoja tutkimuksesta sekä tutkimuksen tietosuojaselosteen.

Tutkimusaineistoon yhdistettiin myöhemmin eri väestörekistereistä haettua tietoa liittyen muun muassa vastaajien työtilanteeseen, koulutukseen ja tulotasoon⁸. Tiedot on yhdistetty Tilastokeskuksessa, eikä tiedoista pysty tunnistamaan erillisiä henkilöitä. Yhdistämistä varten on haettu erillinen käyttö lupa. Kriminologian ja oikeuspolitiikan instituutin nimetyt tutkijat voivat käsitellä kattavampaa aineistoa Tilastokeskuksen tietoturvalisenssin etäkäyttöjärjestelmässä.

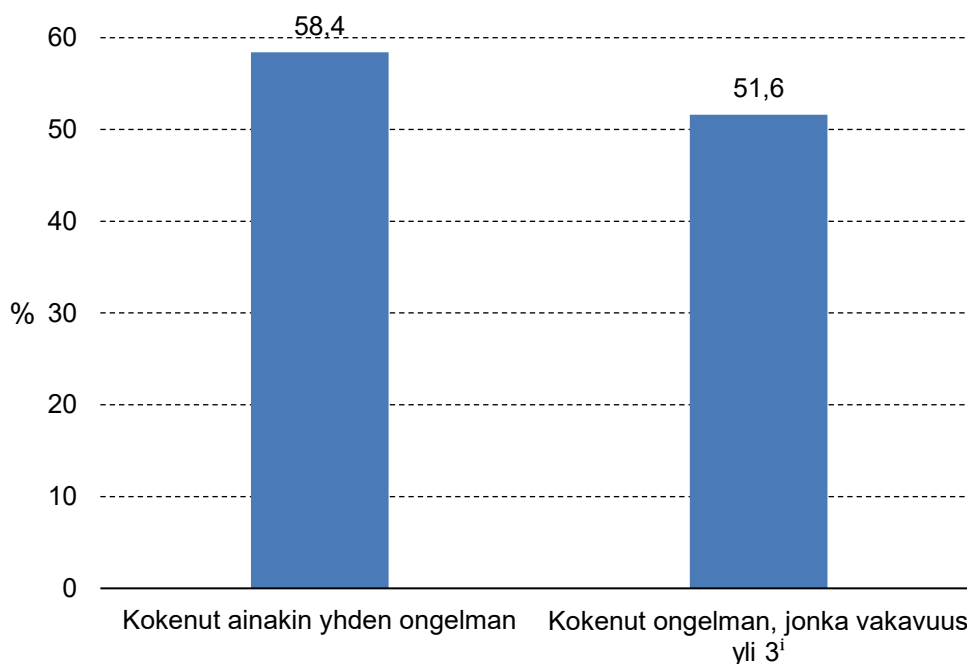
Helsingin yliopiston ihmistieteiden eettisen ennakkoarvioinnin toimikunta on enakkoon lausunut tutkimuksen olevan Tutkimuseettisen neuvottelukunnan antamien ohjeiden mukainen ja eettisesti hyväksyttävä (Lausunto 57/2020).

⁸ Tässä raportissa on kuitenkin käytetty tutkittavalta itseltään saatuja tietoja koulutuksesta, siviilisäädystä ja työmarkkina-asemasta.

4 ONGELMIEN KOKEMINEN

Vastaajista 58,4 prosenttia⁹ oli kokenut yhden tai useamman raportissa tarkasteltavan ongelman viimeisen kahden vuoden aikana (Kuvio 1). Raportissa tarkastellaan kolmeatoista (13) ongelmatyyppiä¹⁰.

Kuvio 1 Ainakin yhden ongelman kokeminen viimeisen kahden vuoden aikana, % (n=1 927)



ⁱOngelma, jonka vakavuudeksi vastaaja on määritellyt 3 tai yli asteikolla 1–10.

Ongelmien kokeminen väheni aineistossa iän mukana. Nuorimmasta ikäluokasta (20–34-vuotiaat) ainakin yhden ongelman oli kokenut 72,8 prosenttia, 35–49-vuotiaista 67,8 prosenttia, 50–64-vuotiaista 55,9 prosenttia ja 65–80-vuotiaista enää 37,0 prosenttia. Tarkat jakaumat ja merkitsevyydet löytyvät liitetaulukosta (Taulukko 5). Tulos on linjassa aiemman tutkimuksen kanssa, jonka mukaan kyselytutkimuksilla mitattu oikeudellisten ongelmien kokeminen on harvinaisempaa van-

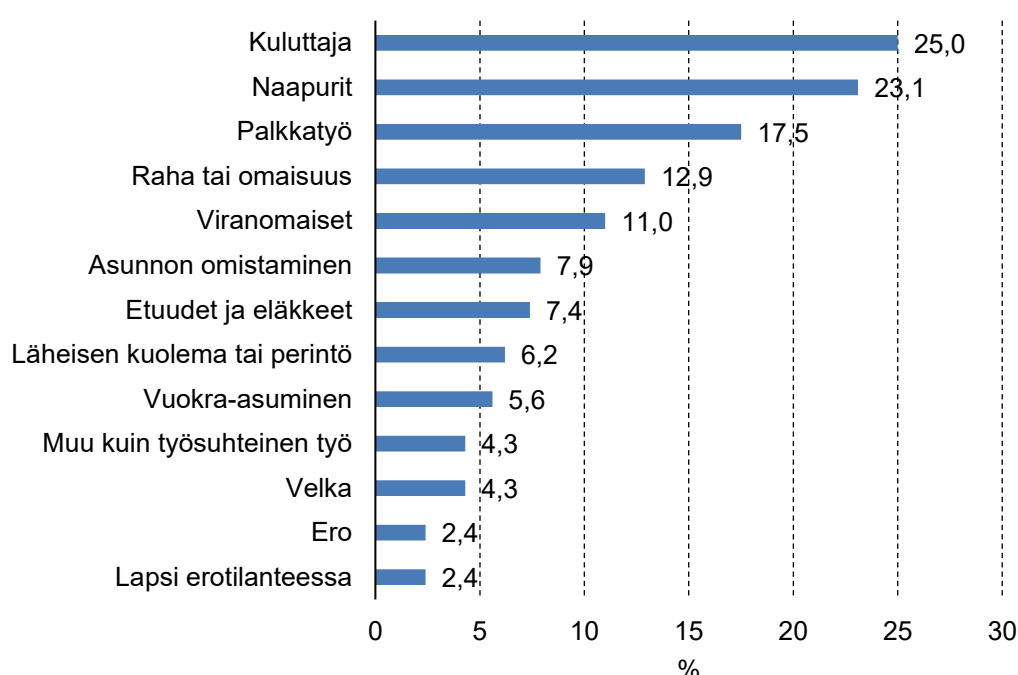
⁹ Ongelmien kokemisen prevalenssi on hieman alhaisempi kuin esimerkiksi Suomen WPJ-kyselytutkimuksessa, jossa 69 prosenttia vastaajista ilmoitti kokeneensa jonkin ongelman (WJP, 2019, s. 40). WJP-kyselyssä oli kuitenkin mukana kysymys mm. hoitovirheestä. Lisäksi kyselyssä käytettiin hieman laajempia määritelmiä esimerkiksi velkaongelmista ja perheongelmista (WJP, 2018). AORR-kyselyssä velka- ja perheongelmien määritelmät ovat suppeammat.

¹⁰ Kyselyssä kysyttiin myös rikoksen kokemisesta, mutta sitä ei käsitellä tässä raportissa, joten raportissa käsiteltävien ongelmatyyppien lukumäärä on 13.

himmassa ikäryhmässä. Vanhemmassa ikäryhmässä saattavat tutkimusten mukaan kuitenkin korostua hieman erilaiset ongelmat kuin nuoremmassa. Ikääntyville olisi myös syytä tehdä juuri heidän ikäryhmälleen kohdistettuja kyselyitä (Sage-Jacobson, 2015; Buck ym., 2005; Ellison ym., 2004).

Seuraavaksi esitetään ongelmien kokemisen prevalensseja ongelmatyypeittäin (Kuvio 2). Tekstissä avataan myös sitä, millä tavoin eri ongelmista kysyttiin. Lisäksi kerrotaan, mihin määritellyistä aspekteista vastaajien ongelmat useimmiten liittyivät¹¹.

Kuvio 2 Vähintään yhden ongelman kokeneiden vastaajien osuudet ongelmatyypeittäin, % (n=1 927)



Neljäsosa (25,0 %) vastaajista ilmoitti kokeneensa viimeisen kahden vuoden aikana yhden tai useamman kuluttajaongelman, eli ongelmia tuotteen, palvelun tai urakan ostamisessa. Kuluttajaongelmia raportoitiin tutkimuksessa eniten.

Kysymys esitettiin vastaajalle seuraavasti: "Tässä kysymme kuluttajaongelmista, eli ongelmista tai riidoista liittyen tuotteen, palvelun tai urakan ostamiseen. Asia voi koskea virhettä ostoksen tai palvelun laadussa, palautuksessa tai laskutuksessa tai liittyä myös hyödykkeiden, kuten sähkön, puhelinliittymän tai internet-yhteyden pitkäaikaisiin katkoksiin. Kysymys koskee myös internetin tai puhelimen tai lehti-ilmoituksen kautta tehtyjä ostoksia. Onko sinulla viimeisen kahden vuoden aikana ollut tai jatkunut tämänkaltaisia ongelmia tai riitoja?"

¹¹ Q4-kysymyksessä kysyttiin tarkemmin, mihin ensimmäisessä kysymyksessä määritellyn ongelma-alueeseen ongelma liittyi.

Kuluttajaongelmien suuri osuus oli odotettu tulos kansainvälisen tutkimuksen pohjalta, etenkin länsimaiden osalta. (Pleasence ym., 2016; WJP, 2019.) Tulos on linjassa myös vuoden 2019 World Justice Project -tutkimuksen tuloksen kanssa, jossa samaten neljäsosa suomalaisista vastaajista raportoi kokeneensa edeltävän kahden vuoden aikana kuluttajaongelmia (WJP, 2019, s. 40). Kuluttajaongelmat ovat tavallisimpia ongelmia monissa muissakin maissa (mts. 8–9).

Jatkotarkastelun mukaan useimmat kuluttajaongelmat liittyivät jollain tavoin ostettujen tuotteiden laatuun, ongelmiin palautuksessa tai laskutuksessa. Myös palvelun tai työtilauksen ongelmia ja laskutusvirheitä raportoitiin. Kyselyssä kysyttiin myös kuluttajaongelmaan liittyneen ostetun tuotteen tai palvelun euromääräistä hintaa. Mediaaniluku ostetun tuotteen tai palvelun hinnalle oli 300 euroa. Summat vaihtelivat hyvin paljon¹² ja joidenkin vastaajien ongelman korkeiden kustannusten vuoksi keskiarvo tuotteen tai palvelun hinnaksi oli runsaasti mediaanilukua korkeampi: 9 799 euroa.

Vastaajista 23,1 prosenttia raportoi kokeneensa yhden tai useamman *naapuriongelman*. Jatkotarkasteluun päätyneistä ongelmista lähes puolet liittyi toistuvaan meluun, tai naapurin ongelmalliseen tai häiritsevään käytökseen. Kolmanneksi yleisin ongelma oli tupakointi. Myös muita naapureihin ja yhteisten asioiden hoitamiseen liittyviä ongelmia koettiin, mutta ne olivat harvinaisempia.

Kysymys esitettiin seuraavasti: ”Tässä kysymme naapureihin liittyvistä ongelmista. Asia on voinut liittyä esimerkiksi erimielisyyksiin yhteisten asioiden hoidosta tai naapurien eri tavoin ongelmalliseen ja asumistasi vaikeuttavaan käytökseen, kuten myös ilkivaltaan, tupakointiin, väkivaltaiseen käytökseen tai ylenpalttiseen meluun. Onko sinulla viimeisen kahden vuoden aikana ollut tai jatkunut tämänkaltaisia ongelmia tai riitoja?”

Naapuriongelmissa on joissakin kansainvälisissä kyselyissä kysytty muiden asumisen ongelmien tai vuokra-asumisen ongelmien yhteydessä. AORR-kyselyssä naapuriongelmat haluttiin eritellä muista asumisen ongelmista, jotta niitä voitaisiin analysoida erikseen (naapuriongelmissa Suomessa ks. etenkin Ervasti, 2015). Asumisen ongelmat ovat kansainvälisissä kyselyissä tavallisia ongelmia, joita raportoidaan paljon (Pleasence ym., 2004; WJP, 2019, s. 8–9).

Palkkatyön eli työ- tai virkasuhteisen työn ongelmia oli kokenut vastaajista 17,5 prosenttia.

”Tässä kysymme ongelmista tai riidoista liittyen palkkatyöhön, eli työhön työ- tai virkasuhteessa. Asia on voinut koskea esimerkiksi epäkohtia työhaussa, työsuhteen solmimisessa tai päättymisessä, tai liittyä aiheettomiin varoituksiin. Se on voinut myös liittyä työhön liittyviin oikeuksiin kuten palkkaan, työaikaan tai lomiin tai koskea vaarallisia tai huonoja työoloja, työpaikkakiusaamista tai häirintää.

¹² Ostetun tuotteen tai palvelun hinnan vaihteluväli oli 2–999 999 euroa.

Onko sinulla viimeisen kahden vuoden aikana ollut tai jatkunut tämänkaltaisia riitoja tai ongelmia?”

Jatkotarkastelun perusteella voidaan todeta, että koetut ongelmat liittyivät useimmiten erilaisten työhön liittyvien oikeuksien toteutumattomuuteen tai muihin epäkohtiin työpaikalla, liittyen esimerkiksi työaikaan, tai palkkaan. Myös kuormittavat tai vaaralliset työolot, työtapaturmat tai muut työoloihin liittyvät epäkohta mainittiin varsin usein. Kohtalaisen tavallista oli myös kokea työpaikkakiusaamista, häirintää tai ahdistelua. Muitakin ongelmia, kuten esimerkiksi erilaisia työsopimuksen puutteita tai ongelmia raportoitiin, mutta ne olivat harvinaisempia.

Neljänneksi eniten koettiin *rahaan, omaisuuteen tai sijoituspalveluihin liittyviä ongelmia* (12,9 %) (jatkossa ”raha- tai omaisuusongelmat”).

”Tässä kysytään ongelmista tai riidoista liittyen raha-asioihin, omaisuuteen tai sijoituspalveluihin. Tarkoitamme etenkin erilaisia ongelmia sinulle kuuluvan rahan saamisessa käyttöön, liittyen esimerkiksi toiselle lainaamasi rahan saamiseen takaisin, vakuutuskorvauksen saamiseen, tai vuokralaisesi vuokranmaksun toistuviin myöhästymisiin. Asia on voinut koskea myös aiheettomia laskuja, virheellistä perintää, virhettä luottotiedoissasi, tai olla erimielisyys liittyen omaisuutesi virheelliseen hoitoon, ja myös sitä, että sinulle on annettu väärää tietoa ostaessasi, eläkevakuutusta tai muuta rahoitustuotetta. Onko sinulla viimeisen kahden vuoden aikana ollut tai jatkunut tämänkaltaisia ongelmia?”

Rahan ja omaisuuden ongelmat liittyivät noin puolessa tapauksista rahan saamiseen käyttöön, kuten esimerkiksi ongelmiin saada lainaamaansa rahaa takaisin tai koettuun virheeseen luottotiedoissa. Myös muita rahaan liittyviä ongelmia koettiin, mutta niiden osuudet olivat pienempiä.

Viidenneksi eniten raportoitiin *viranomaisen toimintaan tai päätökseen liittyviä ongelmia* (11,0 %). Tässä kysyttiin tilanteita, joissa vastaajan mielestä jokin viranomainen toimi väärin. Viranomaisongelmien osuus on AORR-kyselyssä korkeampi kuin WJP-kyselyssä. Tämä liittyy siihen, että AORR-kyselyssä viranomaisongelma määriteltiin eri tavoin. Suomessa viranomaisstatus on myös sellaisilla toimijoilla, jotka WPJ-kyselyssä kysyttiin ”public services” kohdassa, ja ne on täten AORR-kyselyssä sisällytetty kohtaan viranomaiset. (WJP, 2018.)

”Tässä kysymyksessä kartoitamme ongelmia tai riitoja liittyen siihen, että jokin viranomainen on toiminut mielestäsi väärin. Ongelma on voinut koskea asian hoitoa esimerkiksi verottajalla, sosiaalitoimistossa, oikeuslaitoksessa, poliisissa tai rakennusvalvontavirastossa. Onko sinulla viimeisen kahden vuoden aikana ollut tai jatkunut tämänkaltaisia ongelmia tai riitoja? (Tässä kysytään vain ongelmista, jotka koskevat sinua itseäsi, alaikäisiä tai huollettavia lapsiasi. Älä mainitse asioita, jotka koskevat muita, kuten esim. iäkästä vanhempasi.)”

Jatkotarkastelussa tiedusteltiin mihin viranomaiseen ongelma liittyi. Vastauksia pystyi antamaan vain yhden. Vastaaajista 15,8 prosenttia raportoi näiden liittyvän Kansaneläkelaitoksen ja yhtä suuri osuus poliisin kanssa asiointiin (Taulukko 7).

Veroviranomainen, rakennusviranomainen, ympäristöviranomainen tai jokin kunnallisviranomainen mainittiin hieman harvemmin. Myös terveydenhuollon tai sosiaalipalveluiden ongelmia raportoitiin, mutta on mahdotonta tarkistaa, onko näissä tapauksissa kyse ollut viranomaisesta vai enemmänkin julkisen palvelun edustajasta. Harvemmin raportoitiin ongelmia koskien työllisyyspalveluita, Aluehallintovirastoja, ELY-keskuksia ja oikeusjärjestelmää, kuten tuomioistuimiin liittyviä viranomaisia.

Vastaaajista 7,9 prosenttia oli kokenut ongelmia liittyen *asunnon tai kiinteistön omistamiseen*. Useimmiten vakavammat ongelmat koskivat asunnon virheitä kuten homeongelmaa tai rakenteellista virhettä. Myös asunnon myymiseen ja asunnon ostamiseen liittyviä ongelmia raportoitiin varsin usein. Muitakin asunnon omistamiseen liittyviä ongelmia raportoitiin, mutta ne olivat harvinaisempia.¹³

”Seuraavaksi kysytään ongelmia tai riitoja liittyen kiinteistön tai asunto-osakkeen omistamiseen, ostamiseen tai myymiseen. Asia voi koskea esimerkiksi asunnossa olevaa virhettä, rakenteellista virhettä, homeongelmaa tai vaurioitumista esimerkiksi vahingon takia tai liittyä harhaanjohtavaan kuntokartoitukseen tai maanmittaukseen. Ongelma voi liittyä myös rajakiistaan, käyttöoikeuksiin tai esimerkiksi riitaan asunto-osakeyhtiön kanssa tai kodin menettämistä. Onko sinulla viimeisen kahden vuoden aikana ollut tai jatkunut tämänkaltaisia ongelmia tai riitoja? (Omistamasi vuokra-asunnon ongelmat lukeutuvat näihin, poisluettuna omistamasi asunnon vuokralaisten vuokranmaksun myöhästymisistä, niistä kysytään kohdassa raha.)”

Etuus- ja eläkeongelmia, kuten kokemuksia etuutta tai eläkettä koskevasta väärästä päätöksestä tai käsittelyvirheestä, oli kohdannut 7,4 prosenttia. Näistä ongelmista ylivoimaisesti suurin osa koski etuuksia ja etenkin tuen saamista tai sen määrää.

”Tässä kysymyksessä kartoitamme ongelmia tai riitoja liittyen eläkkeeseen tai johonkin etuuteen, kuten esimerkiksi työttömyysturvaan, kuntoutustukeen, tai opintotukeen, niin että viranomainen on tehnyt sisällöltään väärän päätöksen tai että käsittelyssä on toimittu väärin esimerkiksi liittyen etuuden tai eläkkeen saamiseen tai sen määrään? Onko sinulla viimeisen kahden vuoden aikana ollut tai jatkunut tämänkaltaisia ongelmia tai riitoja?”

Perheenjäsenen tai läheisen kuolemaan tai perintöasioihin liittyviä ongelmia koki 6,2 prosenttia.

¹³ Tässä kyselyssä ei kysytty maanomistukseen tai metsänomistukseen liittyviä ongelmia toisin kuin monissa kansainvälisissä kyselyissä on kysytty.

”Seuraavaksi kysytään ongelmista tai riidoista, jotka liittyvät perheenjäsenen tai läheisen kuolemaan tai perintöasioihin. Ongelmat voivat liittyä esimerkiksi hautausjärjestelyihin, perintöön, testamenttiin tai perityn omaisuuden hoitoon. Onko sinulla viimeisen kahden vuoden aikana ollut tai jatkunut tämänkaltaisia riitoja?”

Vuokra-asumiseen liittyviä ongelmia oli viimeisen kahden vuoden aikana kokenut 5,6 prosenttia vastaajista.

”Nyt kysymme vuokra-asumiseen liittyvistä ongelmista. Asia on voinut liittyä esimerkiksi vuokrasopimukseen tai sen noudattamiseen, asunnon huonoon kuntoon tai puutteelliseen ylläpitoon taikka vuokranantajan tai alivuokralaisten ongelmalliseen tai epäasialliseen toimintaan. Ongelma on voinut koskea takuuvuokran takaisinsaamista tai itseesi kohdistunutta häätöuhkaa tai häätöä. Onko sinulla viimeisen kahden vuoden aikana ollut tai jatkunut tämän kaltaisia ongelmia tai riitoja?”

Velkaongelmia oli kokenut 4,3 prosenttia vastaajista. Velkaongelmat on tässä tutkimuksessa rajattu koskemaan esimerkiksi velkaan tai sen maksuun liittyvää erimielisyyttä ja velkojen tai perintätoimistojen virheelliseksi koettua toimintaa. Tämä rajaus on monia kansainvälisiä kyselyitä suppeampi.

”Seuraavat kysytään ongelmista tai riidoista liittyen velkaan. Velka voi olla joltakulta lainaamasi raha tai henkilökohtainen pankkilaina, tai se on voinut syntyä esimerkiksi maksamattomista laskuista, osamaksurahoituksesta tai asumiskuluista. Tarkoitamme erityisesti velkaan tai sen maksuun liittyvää erimielisyyttä tai esimerkiksi velkojen tai perintätoimistojen mielestäsi virheellistä toimintaa? Onko sinulla viimeisen kahden vuoden aikana ollut tai jatkunut tämänkaltaisia ongelmia tai riitoja? (Myös velan korkoihin liittyvä erimielisyys on tällainen ongelma)”

Muun kuin työsuhteisen työn ongelmia oli kokenut 4,3 prosenttia. Kaikilta ongelman kokeneilta kysyttiin minkälaista työtä ongelma koski. Suurin osa ongelmista koski yrittäjänä toimimista, mutta myös muita ansaintatapoja raportoitiin.

”Tässä kysytään ongelmista tai riidoista liittyen ansaintatapaan, jossa et ole ollut työsuhteessa, kuten toimintaasi yrittäjänä tai maatalousyrittäjänä tai työskentelyäsi toiminimellä tai esimerkiksi stipendirahoituksella. Asia on voinut koskea erilaisia sopimuksia tai niiden noudattamista esimerkiksi liittyen toimitiloihin, vuokriin, osto- tai myyntisopimuksiin, yrityksen työntekijöiden työsuhteisiin tai omaan työkorvaussopimukseesi. Tai se on voinut liittyä johonkin rahasaatavaan, kuten asiakkaan maksamattomaan laskuun. Ongelma voi myös liittyä viranomaisasiaan, kuten lupa-asiaan, tukiin tai veroihin tai konkurssiin. Ongelmana voisi olla myös jokin toiminnassa tapahtunut tapaturma tai toimintaasi vaikuttanut vaurio kuten vesivahinko tai aineettoman oikeutesi loukkaus. Asia voi koskea myös ongelmallista tai epäasiallista toimintaa, jonka osapuolena on yhteistyötaho, asiakas, työntekijä tai yhtiökumppanisi. Onko sinulla viimeisen kahden vuoden aikana ollut tai jatkunut tämänkaltaisia ongelmia?”

Vastaajista 2,4 prosenttia ilmoitti kokeneensa *ongelmia liittyen eroon avioliitosta, avoliitosta tai rekisteröidystä parisuhteesta*. Kysymyksen kohdalla on huomiotava, että kysymyksen muoto (ks. alaviitteessä) keskittyy vahvasti eron taloudellisiin aspekteihin. Kysytyistä ero-ongelmista useimmat liittyivät omaisuuden tai velkojen ositukseen tai tasinkoon.

”Tässä kysymme ongelmista tai riidoista liittyen avioeroon tai eroon rekisteröidystä parisuhteesta tai avoliitosta liittyen esimerkiksi omaisuuden tai velkojen ositukseen tai muuhun tällaiseen? Onko sinulla viimeisen kahden vuoden aikana ollut tai jatkunut tämänkaltaisia ongelmia?”

Mikäli vastaajalla oli lapsia, häneltä tiedusteltiin, onko hänellä alaikäisiä lapsia, jonka toisen vanhemman kanssa he eivät ole parisuhteessa. Lisäksi kysyttiin, missä lapset asuvat. Tämän jälkeen tiedusteltiin viimeisen kahden vuoden aikana olleita *ongelmia liittyen alaikäisistä lapsista huolehtimiseen erotilanteessa tai sen jälkeen*.

”Onko sinulla viimeisen kahden vuoden aikana ollut tai jatkunut ongelmia tai riitoja liittyen alaikäisistä lapsista huolehtimiseen erotilanteessa tai sen jälkeen, esimerkiksi liittyen lasten huoltajuuteen tai elatusmaksuihin, asumiseen tai tapaamisjärjestelyihin?”

Vastaajista 2,4 prosenttia oli kokenut näitä ongelmia. Lapsiin erotilanteessa liittyvät ongelmat koskettivat yleensä huoltajuutta, asumista, tapaamista tai elatusmaksuja. Yhteenlaskettuna ongelmia koskien eroa ja lapsia erotilanteessa koki vastaajista 3,8 prosenttia. Kaikki lapsiin liittyviä ongelmia kokeneet eivät siis kokeneet muita eroon liittyviä ongelmia.

4.1 Samantapaisen ongelman kokeminen useasti ja ongelmien määrä

Tutkimuksessa oltiin myös kiinnostuneita siitä, kuinka monta samantyyppistä ongelmaa tyypillisesti koetaan. Jos henkilö ilmoitti kokeneensa tietyn ongelmatyyppin ongelmia, kysyttiin häneltä lisäksi ”Kuinka monta tämän tyyppistä ongelmaa olet kokenut viimeisen kahden vuoden aikana?”¹⁴.

Tyypillisintä oli yhden ongelman kokeminen per ongelmatyyppi (Kuvio 3). Ongelmien määrä vaihteli kuitenkin ongelmatyypeittäin. Kaikissa ongelmaryhmissä oli henkilöitä, jotka ilmoittivat kokeneensa useita samantapaisia ongelmia viimeisen

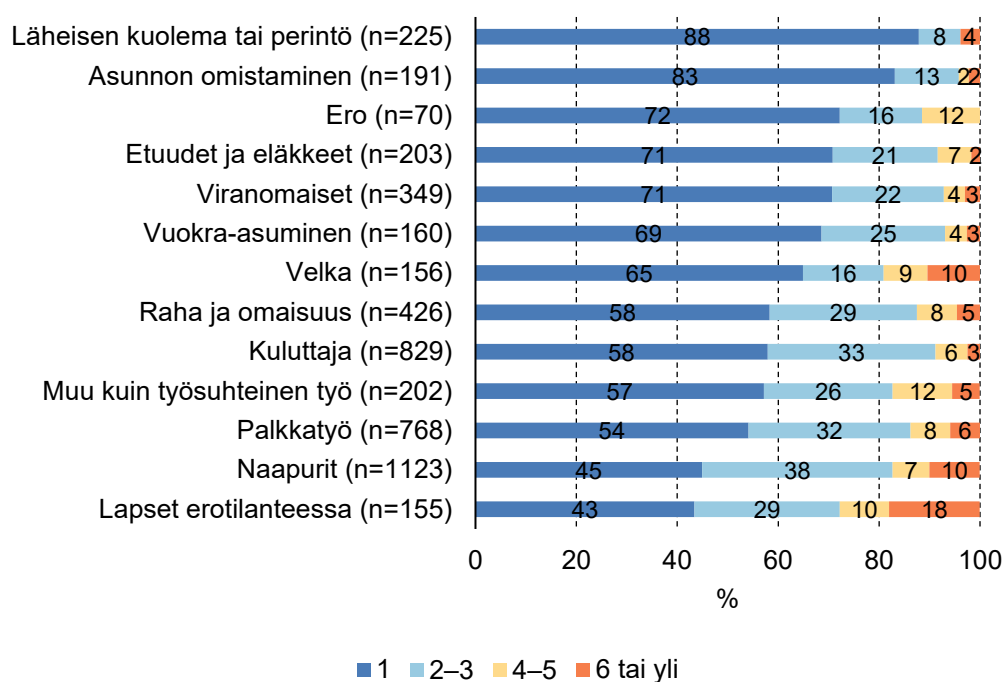
¹⁴ Vastaajille kerrottiin että ”samanlainen ongelma, jossa vastapuoli pysyi samana, lasketaan yhdeksi ongelmaksi” ja annettiin lisäksi esimerkkejä: ”esimerkiksi lukuisat reklamatiot koskien samaa, väärin tehtyä keittiöremonttia lasketaan yhdeksi ongelmaksi” tai ”esimerkiksi lukuisat yritykset puuttua samaan työpaikkakiusaamiseen lasketaan yhdeksi ongelmaksi”.

kahden vuoden aikana. Tästä syystä ongelmien määrän keskiarvo saa kaikissa ongelmissa arvoksi suuremman luvun kuin yksi (Taulukko 6)¹⁵.

Yhden ongelman kokeminen oli tyypillisintä läheisen kuolemaan tai perintöön (88 %) ja asunnon omistamiseen (83 %) liittyen. Varsin tavallista se oli myös ero-ongelmissa (72 %), etuuksiin ja eläkkeisiin liittyvissä ongelmissa (71 %), viranomaisen toimintaan tai päätökseen liittyvissä ongelmissa (71 %) ja vuokra-asumisen ongelmissa (69 %).

Useamman kuin yhden samantapaisen ongelman kokeminen oli yleisintä liittyen lapsiin erotilanteessa tai sen jälkeen. Yli puolet vastaajista oli kokenut useamman kuin yhden lapsiin erotilanteessa liittyvän ongelman viimeisen kahden vuoden aikana. Myös naapuriongelmissa yli puolet ongelman kokeneista ilmoitti kokeneensa enemmän kuin yhden ongelman. Lisäksi palkkatyön ongelmissa useamman ongelman kokeminen oli varsin tavallista.

Kuvio 3 Kuinka monta samantyyppistä ongelmaa vastaaja on kokenut viimeisen kahden vuoden aikana ongelmatyypeittäin, %



¹⁵ Ongelmamäärien yhteenlasketuista summista ja keskiarvojen tarkastelusta on poistettu yli 199 ongelmaa viimeisen kahden vuoden aikana ilmoittaneet. Korkein ilmoitettu ongelmamäärä yhtä ongelmatyyppiä kohden oli 1 000 ongelmaa viimeisen kahden vuoden aikana. Vastauksia, joissa ongelmia oli ilmoitettu yli 199 kappaletta, oli kuitenkin hyvin vähän, vain 12 kappaletta. Jotta nämä muutamat vastaukset eivät vaikuttaisi suhteettoman paljon ongelmamäärien ja keskiarvojen tarkasteluun, ne on päätetty poistaa tarkastelusta.

Kaiken kaikkiaan ongelmia oli tässä aineistossa koettu yhteensä 4 857 kappaletta. Väestötasolla tämä tarkoittaa karkeasti arvioiden, että 20–80-vuotiaiden keskuudessa oli kahden vuoden aikana koettu yhteensä 10 240 953 ongelmaa, jolla on oikeudellinen ulottuvuus¹⁶.

4.2 Useamman kuin yhden erilaisen ongelmatyyppin kokeminen

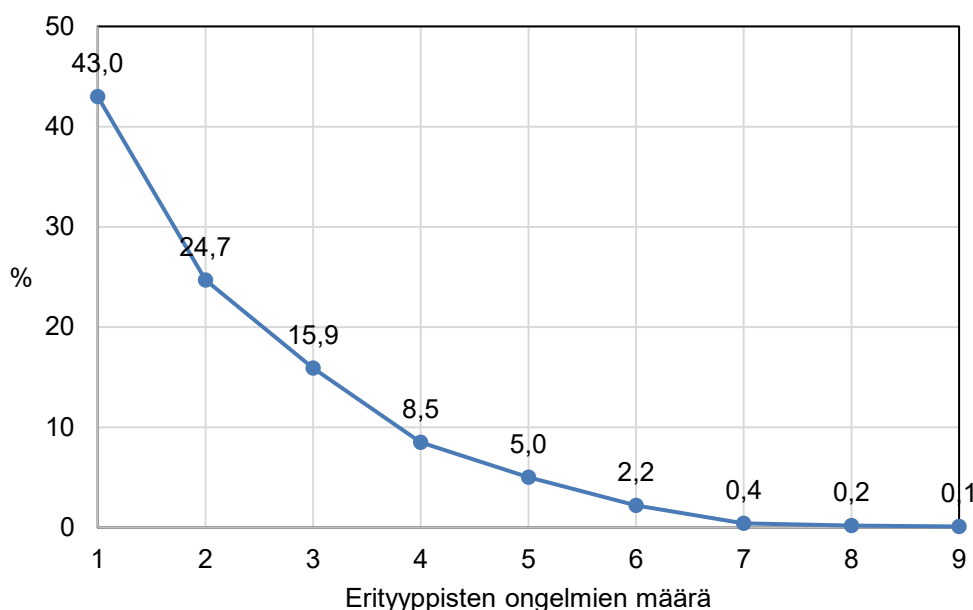
Legal needs -kyselytutkimustraditiossa on oltu kiinnostuneita ns. ”ongelmien kasaantumisesta”. Toisin sanoen siis siitä, kuinka moni kokee *useita erityyppisiä ongelmia* eli esimerkiksi sekä perheongelmia että asumiseen ja talouteen liittyviä ongelmia samanaikaisesti tai hyvin lähellä toisiaan (Pleasence ym., 2004). Kansainvälisissä tutkimuksissa on havaittu useiden ongelmien kokemisen olevan yhteydessä esimerkiksi alhaiseen tulotasoon tai huonoon terveyteen (ks. esim. Balmer ym., 2010; Genn, 2019). On kuitenkin hyvin mahdollista, että tässä asiassa on maakohtaista vaihtelua. Suomen osalta asiaa olisi syytä tarkastella erillisessä tutkimuksessa.

AORR-tutkimuksessa ongelmia kokeneet vastaajat kokivat keskimäärin noin kaksi eri ongelmatyyppin ongelmaa¹⁷. Varsin suuri osuus, 43 prosenttia, ongelmia kokeneista vastaajista ilmoitti kuitenkin kokeneensa vain yhden ongelmatyyppin (ks. Kuvio 4).

Noin neljäsosa vastanneista oli kokenut kaksi ongelmatyyppiä ja 15,9 prosenttia kolme eri laatuista ongelmaa. Vastaajista noin 8 prosenttia oli kokenut neljää erityyppistä ongelmaa. Viiden eri ongelmatyyppin kokeneita oli enää 5,0 prosenttia. Kuuden tai useamman ongelmatyyppin kokeminen viimeisen kahden vuoden aikana oli varsin epätavallista.

¹⁶ Yllä todettiin, että tarkastelusta poistettiin kokonaan ne 12 havaintoa, joissa ongelman määräksi oli ilmoitettu yli 199 ongelmaa kahden vuoden aikana. Mikäli näiden hyvin suurien ongelmamäärien tilalle poistamisen sijaan vaihdetaan luku 199, aineistossa oli koettu yhteensä 7 245 ongelmaa. Väestötasolla tämä tarkoittaisi 15 276 036 ongelmaa viimeisen kahden vuoden aikana.

¹⁷ Keskiarvo 2,17; 95 %:n luottamusväli 2,09–2,25; mediaani 2.

Kuvio 4 Yhden tai useamman ongelmatyyppin kokeneiden osuudet, % (n=1116)

Se, kuinka tavallista useiden erityyppisten ongelmien kokeminen oli, vaihteli ikäryhmittäin. Eniten vain yhden ongelmatyyppin kokijoita oli vanhimmassa 65–80-vuotiaiden ikäryhmässä ja toiseksi eniten 50–64-vuotiaiden ikäryhmässä. Kahden ongelmatyyppin kokeminen oli suunnilleen yhtä tavallista kaikissa ikäryhmissä. Ikäryhmistä nuorimmassa, 20–34-vuotiaiden ryhmässä, oli eniten kolmen erilaisen ongelman kokijoita. Neljän tai useamman ongelman kokevien luokassa oli eniten 35–49-vuotiaita¹⁸. Tarkat jakaumat löytyvät liitetaulukoista (Taulukko 8). Ongelmien kasaantuminen näyttäisi siis olevan hieman tavallisempaa kahdessa nuorimmassa ikäryhmässä ja harvinaisinta vanhimmassa ikäryhmässä.

4.3 Ongelmien koettu vakavuus

Kyselyssä kartoitettiin ongelmien koettua vakavuutta asteikolla yhdestä kymmeneen. Jokaisen ongelmatyyppin kohdalla kysyttiin: “Jos ajattelet tätä [tai jos vastajalla useampia ongelmia: viimeisintä tällaista] ongelmaa tai riitaa kokonaisuutena – kuinka vakavaksi luokittelisit sen asteikolla 1–10, jolla 10 edustaa vakavinta mahdollista ongelmaa, jonka voisit kohdata ja 1 vähiten vakavaa?”¹⁹. Tässä kappaleessa tarkastelemme eroavatko eri ongelmatyyppit sen osalta, kuinka vaikeina niihin liittyvät ongelmat koetaan.

¹⁸ Tätä analyysiä varten ei analysoitu erikseen viiden tai useamman ongelman kokemista ikäryhmittäin, joten niiden kohdalla olevista eroista ei voi tämän perusteella tehdä johtopäätöksiä. Yli viiden ongelman kokeminen oli sen verran harvinaista, että analyysissä nämä on yhdistetty neljän ongelman kokijoiden luokkaan.

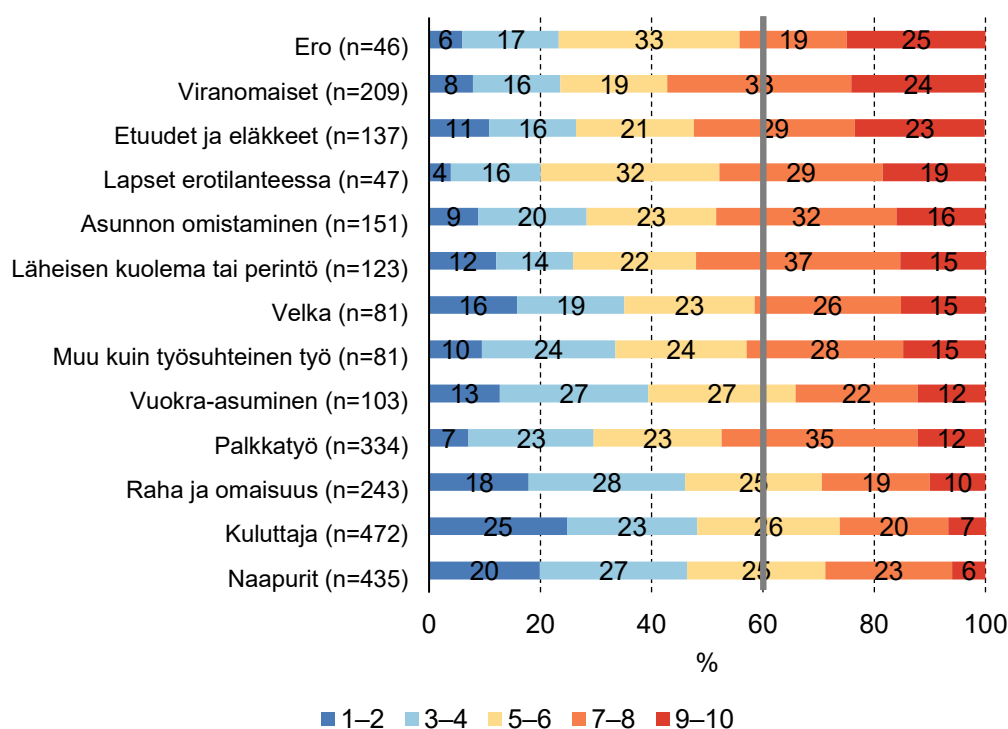
¹⁹ Asteikon, ja kysymyksen käyttämisen taustoja on avattu tarkemmin kappaleessa 2.4.

Keskimäärin vakavimpina pidettiin ongelmia liittyen viranomaisiin, eroon avio- tai avoliitosta, etuuksiin ja eläkkeisiin sekä lapsiin erotilanteessa. Keskimäärin vähiten vakavina pidettiin kuluttaja- ja naapuriongelmaa, mutta myös niiden joukosta löytyi runsaasti vakavammaksi määriteltyjä ongelmia. Kaikkien ongelmatyyppien koetun vakavuuden keskiarvot sekä luottamusvälit löytyvät liitetaulukoista (Taulukko 9).

Eroon liittyviä ongelmia on AORR-kyselyssä raportoitu varsin vähän, joten niihin liittyviin lukuihin on syytä suhtautua pienellä varauksella. Erotilanteisiin ja muihin perheasioihin liittyvien ongelmien kokeminen vakavaksi on kuitenkin odotettu tulos myös kansainvälisten tutkimusten valossa, joissa perheasiat ovat kärkipäässä niitä, jotka arvioidaan vakaviksi (Pleasence ym., 2016).

Vaikka ongelmien arvioidun vakavuuden keskiarvot asettuvat arvoasteikon keskivaiheille tai sen tuntumaan, on huomionarvoista, että kaikkien ongelmatyyppien kohdalla koettiin runsaasti myös vakavia ongelmia. Kuvio 5 havainnollistaa tämän tarkemmin. Siinä ongelmat on järjestetty sen mukaan, missä ongelmatyyppissä ilmoitettiin eniten vakavia ongelmia eli ongelmia, joiden vaikeusasteeksi on arvioitu 9 tai 10.

Kuvio 5 Ongelman koettu vakavuus asteikolla 1–10, %



Yhdeksässä ongelmaryhmässä kolmestatoista yli 60 prosentille ongelmista arvioitiin vakavuudeksi 5 tai enemmän. Samoissa ongelmaryhmissä, lukuun ottamatta vuokra-asumisen ongelmia, yli 40 prosentille vakavuusasteeksi arvioitiin 7 tai enemmän. Myös vuokra-asumiseen liittyvissä ongelmista reilusti yli kolmasosa ongelmista arvioitiin olevan vakavuudeltaan 7 tai yli.

Yhteenvetona todettakoon, että vastaajat kertoivat tutkimuksessa sekä vähemmän vakavista että hyvin vakavista ongelmista. Keskimäärin vähiten vakaviksi arvioitiin naapureihin, kuluttamiseen, rahaan ja omaisuuteen liittyvät ongelmat. Vuokra-asumiseen liittyen koettiin jossain määrin vähemmän vakaviksi arvioituja ongelmia, mutta niiden osalta koettiin myös vakavia ongelmia. Muiden ongelmien osalta vakavien ongelmien määrä on huomattava. Eniten vakavia ongelmia raportoitiin ongelmassa, jotka liittyivät viranomaisiin, eroon avio- tai avoliitosta, etuuksiin ja eläkkeisiin sekä lapsiin erotilanteessa.

TIIVISTELMÄ: ONGELMIEN KOKEMINEN

- Vastaajista 58,4 prosenttia oli kokenut ainakin yhden kysytyistä (13) ongelmatyypeistä viimeisen kahden vuoden aikana.
- Yleisimpiä ongelmia olivat kuluttajaongelmat (25,0 %), naapuriongelmat (23,1 %) ja palkkatyön ongelmat (17,5 %). Rahaan tai omaisuuteen liittyviä ongelmia oli kokenut 12,9 prosenttia ja viranomaisongelmia 11,0 prosenttia vastaajista. Alle kymmenen prosenttia vastaajista oli kokenut ongelmia liittyen asunnon omistamiseen (7,9 %), etuuksiin ja eläkkeisiin (7,4 %), läheisen kuolemaan tai perintöön (6,2 %), vuokra-asumiseen (5,6 %), muuhun kuin työsuhteeseen työhön (4,3 %), velkaan (4,3 %), eroon (2,4 %) ja lapsiin erotilanteessa (2,4 %).
- Tyypillisimmin ongelmia koettiin yksi ongelmatyyppiä kohden. Kaikissa ongelmaryhmissä oli kuitenkin myös henkilöitä, jotka ilmoittivat kokeneensa useita samantyyppisiä ongelmia viimeisen kahden vuoden aikana.
- Läheisen kuolemaan tai perintöön ja asunnon omistamiseen liittyen koettiin tyypillisimmin yksi ongelma viimeisen kahden vuoden aikana. Useampien samanlaisten ongelmien kokeminen oli yleisintä naapuriongelmissa ja ongelmissa, jotka liittyivät lapsiin erotilanteessa tai sen jälkeen. Yli 50 prosenttia näiden ongelmien kokijoista oli kokenut useamman kuin yhden samantapaisen ongelman viimeisen kahden vuoden aikana.
- Karkeasti arvioiden väestötasolla 20–80-vuotiaiden keskuudessa oli kahden vuoden aikana koettu yhteensä 10 240 953 ongelmaa, jolla on oikeudellinen ulottuvuus.
- Tutkimuksessa kartoitettiin myös ongelmien kasautumista, eli sitä kuinka tavallista oli kokea monia erityyppisiä ongelmia. Ongelmia kokeneista vastaajista 43,0 prosenttia oli kokenut kysytyistä ongelmatyypeistä vain yhden tyyppisiä ongelmia. Noin neljäsosa vastaajista oli kokenut kaksi eri ongelmatyyppiä ja 15,9 prosenttia kolme erityyppistä ongelmaa. Vastaajista 8,5 prosenttia oli kokenut neljä ja 5,0 prosenttia viisi eri ongelmatyyppin ongelmaa. Tätä useampien eri ongelmatyyppien kokeminen oli aineistossa harvinaista.
- Ongelmien koettua vakavuutta tiedusteltiin vastaajilta asteikolla 1–10, jossa 1 merkitsi vähiten vakavaa ongelmaa ja 10 eniten vakavaa ongelmaa. Vastaajat kertoivat tutkimuksessa sekä vähemmän vakavista että hyvin vakavista ongelmista.
- Keskimäärin vähiten vakaviksi arvioitiin naapureihin, kuluttamiseen, rahaan ja omaisuuteen liittyvät ongelmat ja jossain määrin vuokra-asumiseen liittyvät ongelmat. Eniten vakavia ongelmia raportoitiin ongelmissa, jotka liittyivät viranomaisiin, eroon avio- tai avoliitosta, etuuksiin ja eläkkeisiin sekä lapsiin erotilanteessa.

5 ONGELMIEN TARKEMPI TARKASTELU JA RATKAISEMISTAVAT

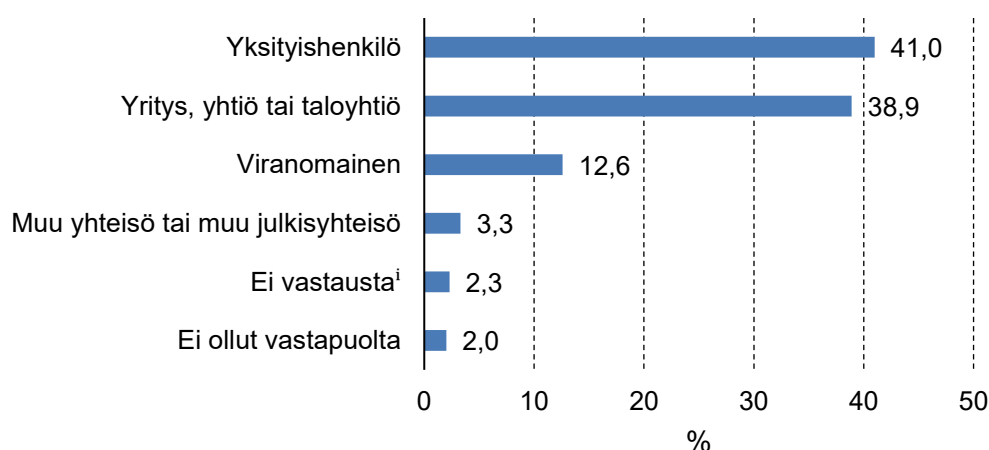
Vastaajilta, joilla oli ollut jokin ongelma, jolle he määrittivät vaikeusasteeksi 3 tai enemmän, kysyttiin lisäkysymyksiä. Jos henkilö oli kokenut useita erityyppisiä ongelmia (esim. sekä kuluttajaongelman, perheongelman, että vuokra-asumisen ongelman), arvottiin, mikä hänen kokemistaan ongelmista valittiin jatkotarkasteluun. Jatkotarkasteluun valikoitui 986 ongelmaa. Raportin kappaleissa 5, 6 ja 7 tarkastelemme näitä ongelmia tarkemmin. Kiinnostuksen kohteena ovat erilaiset tavat ratkaista ongelmaa, kokemukset mahdollisesta ratkaisuprosessista, ongelman seuraukset ja ongelmaan liittyvät haitat.

5.1 Ongelman vastapuoli

Vastaajilta kysyttiin käsiteltävän ongelman pääasiallista vastapuolta (Kuvio 6). Kysymys on luonteeltaan taustoittava. Ongelman vastapuoleksi ilmoitettiin yleensä yksityishenkilö (41,0 prosentissa tapauksista) tai yritys, yhtiö tai taloyhtiö (38,9 prosentissa tapauksista). Viranomainen oli vastapuolena 12,6 prosentissa tapauksista.

Vastausvaihtoehtona oli myös ”ei ollut vastapuolta”, joka ei oikeastaan ole mahdollista oikeudellisissa ongelmissa tai riidoissa. Vastaaja ei kuitenkaan välttämättä hahmota toista osapuolta, jonka vuoksi vastausvaihtoehto oli annettu. Tämän vaihtoehdon valitsi 2,0 prosenttia vastaajista, mikä kuvastaa sitä, että vastaajat yleensä hahmottavat jonkinlaisen vastapuolen ongelmaan.

Kuvio 6 Ongelman pääasiallinen vastapuoli, % (n=986)



ⁱMuuttuun on yhdistetty vastaukset ”en osaa sanoa” ja ”en halua vastata”.

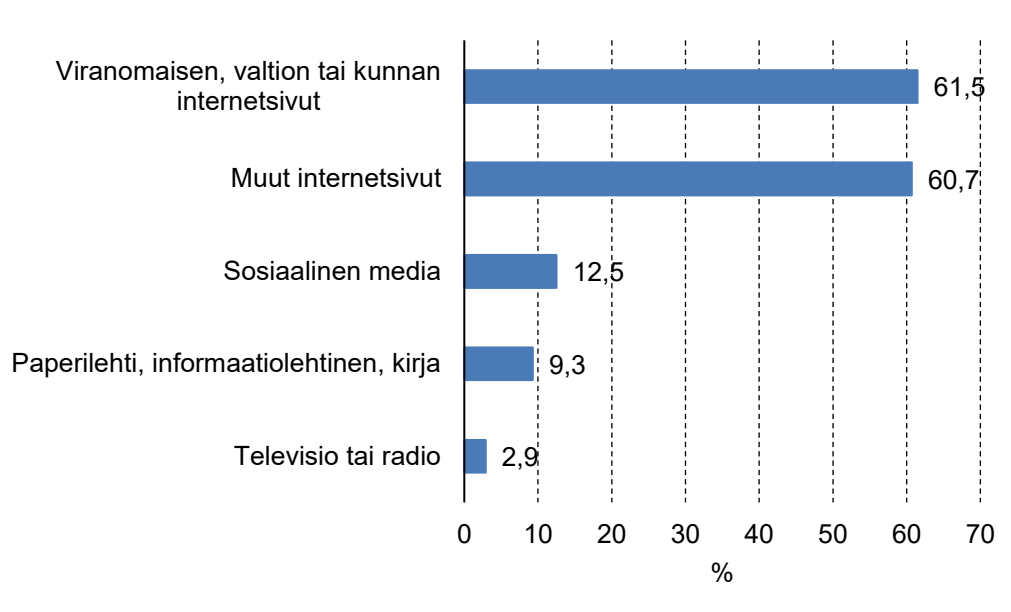
5.2 Tiedon hakeminen

Oikeudellisen ongelman ymmärtämiseksi ja ratkaisemiseksi voi usein tarvita sel- laista tietoa, jota ei arkielämässä käytä. Tiedon hakeminen voi olla tärkeässä roo- lissa, jotta ongelma ratkeaisi tyydyttävästi. On toki myös mahdollista, että vastaa- jalla on jo ennalta riittävästi tietoa ongelman ratkaisemiseksi. Asiaa on mahdollista pohtia paitsi tämän kappaleen kysymysten valossa, etenkin myös kappaleessa 7 käsiteltävien kysymysten valossa.

Vastaajilta kysyttiin, hakivatko he ongelman tai riidan ymmärtämistä tai ratkaise- mista varten tietoa jostakin kirjallisesta lähteestä tai mediasta, kuten esimerkiksi internetsivuilta, sosiaalisen median sivulta tai seuraamalla televisiota tai radiota.

Vastaajista 43,2 prosenttia kertoi hakeneensa tietoa jostakin tällaisesta lähteestä ja vastaavasti 56,4 prosenttia sanoi, ettei tehnyt niin. Jos tietoa oli haettu, kysyttiin lisäksi mistä lähteistä sitä oli haettu. Kuvio 7 esittää, missä määrin vastaajat olivat hyödyntäneet eri tietolähteitä. Vastaajat ovat voineet valita useamman vaihtoeh- don. Jos valitsi vaihtoehdoksi ”en osaa sanoa”, ei kuitenkaan voinut valita muuta vaihtoehtoa.

Kuvio 7 Mistä tietoa haettiin, % (n=426)



Kuviossa ei ole mukana ”en osaa sanoa” vastauksia.

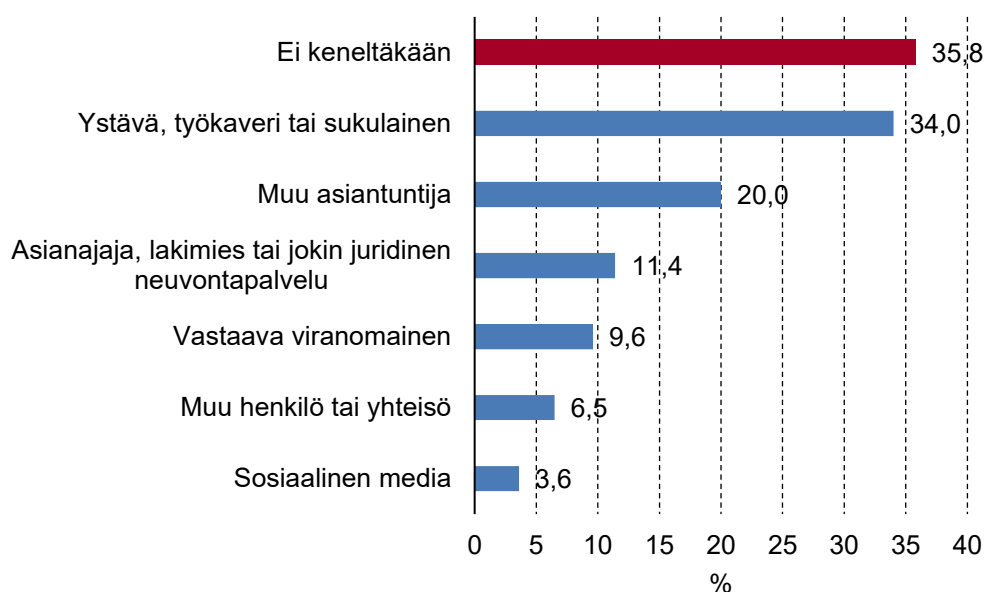
Yleisintä oli hakea tietoa internetlähteistä. Viranomaisen, valtiollisen tai kunnalli- sen tahon internetsivuja käytti 61,5 prosenttia vastaajista. Muita internetsivuja (esim. jonkun järjestön) käytti 60,7 prosenttia vastaajista. Muita lähteitä hyödyn- nettiin vähemmän.

Sosiaalisesta mediasta tietoa haki 12,5 prosenttia. Paperilehti, informaatiolehtinen tai kirja oli tietolähteenä 9,3 prosentilla ja televisio tai radio vain 2,9 prosentilla.

5.3 Neuvojen saaminen

Arjen oikeudellisen ongelman ratkaisuun saattaa tarvita neuvoja joltakin ulkopuoliselta taholta. Vastaajilta kysyttiin, saivatko he ongelman tai riidan ratkaisemiseksi tai ymmärtämiseksi neuvoja joltakin henkilöltä, asiantuntijalta, viranomaiselta tai käyttivätkö he lakimiesapua²⁰? Kuvio 8 esittää vastausvaihtoehtojen osuudet. Vastaajat saivat halutessaan valita useamman vastausvaihtoehdon²¹.

Kuvio 8 Neuvojen saaminen eri tahoilta, % (n=986)



Kuviossa ei ole mukana "en osaa sanoa" vastauksia.

Enemmistö vastaajista (64,2 %) oli saanut ainakin joltain taholta neuvoja. Yleisimmin neuvoja saatiin ystävältä, kollegalta tai sukulaiselta (34,0 %)²² tai muulta kuin juridiselta asiantuntijalta (20,0 %).²³

²⁰ Tämän kysymyksen tarkoitusta ja taustoja on avattu etenkin kappaleessa 5.3.2.

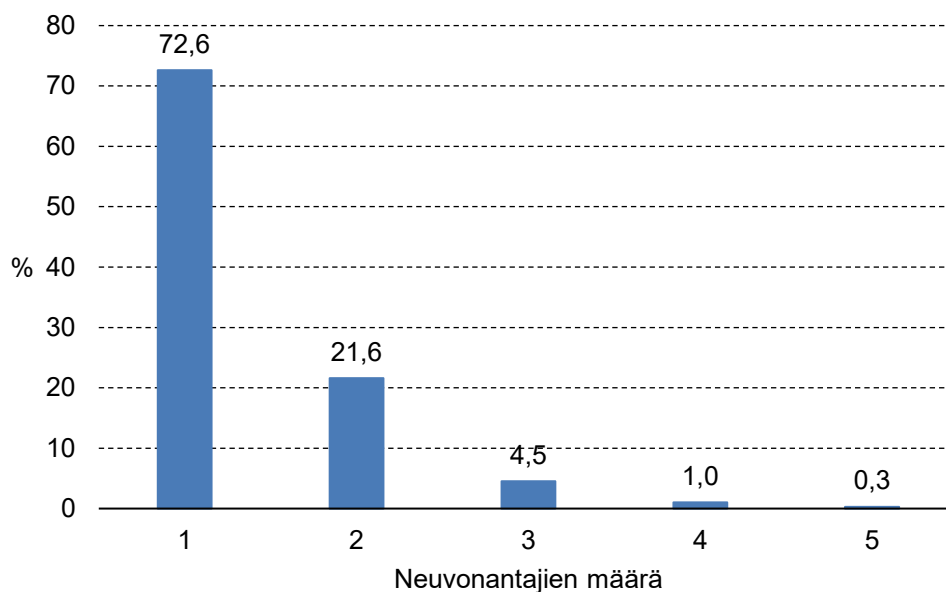
²¹ Jos vastaaja valitsi vaihtoehdon "ei keneltäkään", muita vastausvaihtoehtoja ei enää voinut valita.

²² Jos läheisellä oli jokin asiantuntija-ammatti, pyydettiin vastaamaan henkilön ammatin mukaan. Vastaajista 20,7 % oli saanut neuvoja ainoastaan ystävältä, kollegalta tai sukulaiselta, mutta eivät keneltäkään muulta. Loput olivat saaneet neuvoja ystävän, kollegan tai sukulaisen lisäksi joltakin muultakin taholta.

²³ Muista asiantuntijoista annettiin erilaisia esimerkkejä aihealueesta riippuen, jotta vastaaja voisi paremmin mieltää mitä kysymyksellä haettiin. Työongelmissa annettiin esimerkiksi esimies (ellei hän ollut vastapuoli), työsuojeluvaltuutettu, muu työpaikan luottamushenkilö tai työpsykologi. Eroon ja erossa lapsiin liittyvissä ongelmissa mainittiin perheterapia, perheneuvola, jokin järjestö, neuvola, psykologi tai eroryhmä. Kaikki esimerkit on listattu kyselylomakkeessa, joka löytyy raportin liitteistä.

Asianajajalta, lakimieheltä tai jostakin juridisesta neuvontapalvelusta neuvoja oli kuitenkin saanut 11,4 prosenttia vastaajista, siis useammin kuin asiasta vastaavalta viranomaiselta. Asiasta vastaavalta viranomaiselta neuvoja oli saanut 9,6 prosenttia²⁴. Sosiaalisesta mediasta neuvoa sai varsin harva.

Kuvio 9 Neuvonantajien määrä, % (n=628)



Suurin osa neuvoja saaneista sai neuvoja yhdeltä taholta (Kuvio 9). Hieman alle neljäsosa kahdelta eri taholta ja 4,5 prosenttia kolmelta eri taholta. Useammalta kuin kolmelta taholta neuvojen saaminen oli erittäin harvinaista.

5.3.1 Asianajajalta tai juristilta saatu neuvonta

Niiltä vastaajilta, jotka vastasivat saaneensa neuvoa asianajajalta, lakimieheltä tai jostakin juridisesta neuvontapalvelusta tiedusteltiin vielä, minkälaisesta juridisesta neuvonnasta tuolloin oli kyse. Vastausvaihtoehtoja sai valita useita. (Kuvio 10.)

Tavallisinta oli saada maksullista juridista neuvontaa asianajajalta tai lakimieheltä esimerkiksi lakiasiantomistossa. Kaikesta saadusta juridisesta neuvonnasta suurin osa (70,3 %) oli juuri tällaista neuvontaa.

Toiseksi tyypillisin juridisen neuvonnan muoto oli erilainen ilmainen juridinen neuvonta, kuten ilmainen juridinen puhelinneuvontapalvelu, internetpalvelu tai jonkin

²⁴ Riippuen ongelmatyypistä tässäkin annettiin vastaajalle erilaisia esimerkkejä, jotta hän voisi paremmin mieltää mitä kysymyksellä haettiin: Työongelmissa esimerkiksi tasa-arvovaltuutettu, ero-ongelmissa sosiaalityöntekijä, lastenvalvoja tai lastensuojelu. Rahaongelmissa tai viranomaisongelmissa mainittiin Kela tai sosiaaliamies. Kaikissa ongelmissa esimerkiksi annettiin lisäksi oikeusasiamies, tietosuoja-valtuutettu tai yhdenvertaisuusvaltuutettu.

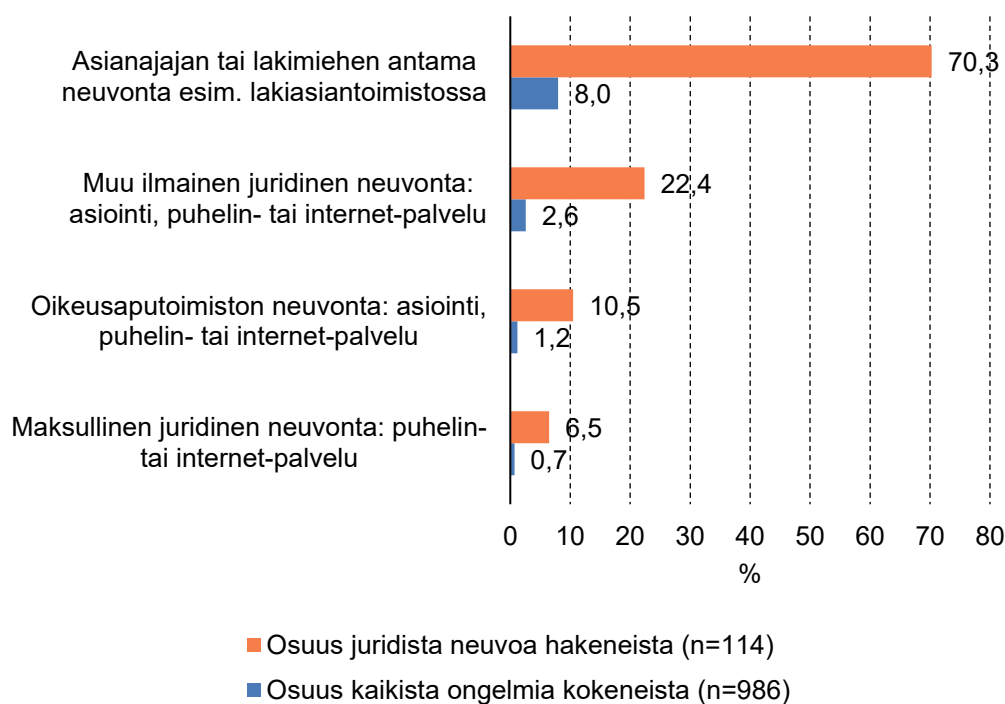
asiantuntijaliiton ohjaus- tai neuvontapalvelu. Juridisesta avusta 22,4 prosenttia oli tällaista neuvontaa.

Juridista neuvoa saaneista 10,5 prosenttia ilmoitti saaneensa neuvoa oikeusavun piiristä, kuten oikeusaputoimiston neuvonnasta, puhelinasiointiin, internetpalveluiden tai talous- ja velkaneuvonnan kautta. Sen sijaan muut maksulliset palvelut, kuten maksulliset juridiset puhelinpalvelut ja chatit, olivat verrattain harvinaisia.

Suurin osa juridisesta neuvonnasta annettiin siis maksullisena joko lakiasiantoimistossa tai muuten. Tähän verrattuna ilmaiset juridiset palvelut, kuten chatit tai puhelimet, olivat verrattain harvinaisia neuvonnan lähteitä. Myös oikeusavun antama neuvonta oli verrattain harvinaista (vrt. Rissanen & Rantala, 2014.)

Kun osuuksia tarkastellaan kaikkien ongelmia kokeneiden vastaajien tasolla, maksullista juridista neuvontaa asianajajalta tai lakimieheltä oli saanut kahdeksan prosenttia (8,0 %). Noin kolme prosenttia (2,6 %) kaikista ongelmia kokeneista oli saanut muuta ilmaista juridista neuvontaa esimerkiksi puhelinneuvontapalvelusta ja ainoastaan hieman yli prosentti oikeusavun piiristä. Maksullisten juridisten puhelinten tai chattien osuus kaikkien ongelmia kokeneiden vastaajien tasolla oli alle prosentti.

Kuvio 10 Lakimiehen tai asianajajan antaman neuvonnan muoto, %



5.3.2 Lakimiesavun käyttäminen ongelman ratkaisemiseen

Kaikilta neuvoja saaneilta kysyttiin vielä, *käyttivätkö he ongelman ratkaisemiseen lakimiesapua*²⁵. Lakimiesapu määriteltiin vastaajalle seuraavasti: ”Lakimiesavulla tarkoitamme sitä, että jokin lakimies (esim. juristi tai asianajaja) ’hoiti asiaa’, suoritti jotain toimenpiteitä asiassa kuten esimerkiksi asiankirjojen laadinnassa tai neuvottelussa, saattoi jutun vireille viranomaisessa tai tuomioistuimessa, tai avusti oikeudessa”. Lakimiesapua oli hyödynnetty asian ratkaisemiseen 7,1 prosentissa tapauksista²⁶.

Taulukko 2 Lakimiesapua asian ratkaisemiseksi käyttäneet, osuus ongelman kokeneista, % (n=986)

<i>Käyttänyt lakimiesapua asian ratkaisemiseen</i>	<i>n</i>	<i>%</i>
	70	7,1

Mikäli lakimiesapua oli käytetty, kysyttiin vielä, minkälainen lakimiesapu vastaajalla oli käytössä. Suurin osa (69,5 prosenttia lakimiesapua käyttäneistä) oli käyttänyt itse rahoitettua asianajajaa tai juristia (tai tuttua juristia, joka saattoi tehdä työtä ilmaiseksi). ”Muuta juristia” käytti 13,7 prosenttia lakimiesapua käyttäneistä²⁷. Ammattiliiton, työnantajaliiton tai jonkin muun liiton juristin ja julkisen oikeusavustajan tai oikeusavun rahoittaman yksityisen asianajajan käyttö olivat harvinaisempia, joskin niidenkin käytöstä kerrottiin. Tarkka jakauma löytyy liitteistä (Taulukko 10).

5.3.3 Syyt sille, ettei ongelman ratkaisuun saatu neuvoja

Yllä todettiin, että vastaajista 35,8 prosenttia ei saanut neuvoja keneltäkään eivätkä he käyttäneet lakimiesapua (Kuvio 8). Neuvon saaminen ei aina ole tarpeen, jotta ongelma ratkeaisi. Kyselyssä haluttiin kuitenkin myös kysyä syitä sille, ettei neuvoja saatu, sillä nämä syyt voivat olla moninaisia. Niiltä vastaajilta, jotka eivät saaneet neuvoa keneltäkään, tiedusteltiin mikä tälle oli syynä²⁸. Vastaajat saivat valita useamman vastausvaihtoehdon.

²⁵ Kysymys esitettiin myös vastaajille, jotka vastasivat ”en osaa sanoa” kysymykseen siitä, saivatko he ongelman ratkaisuun neuvoja.

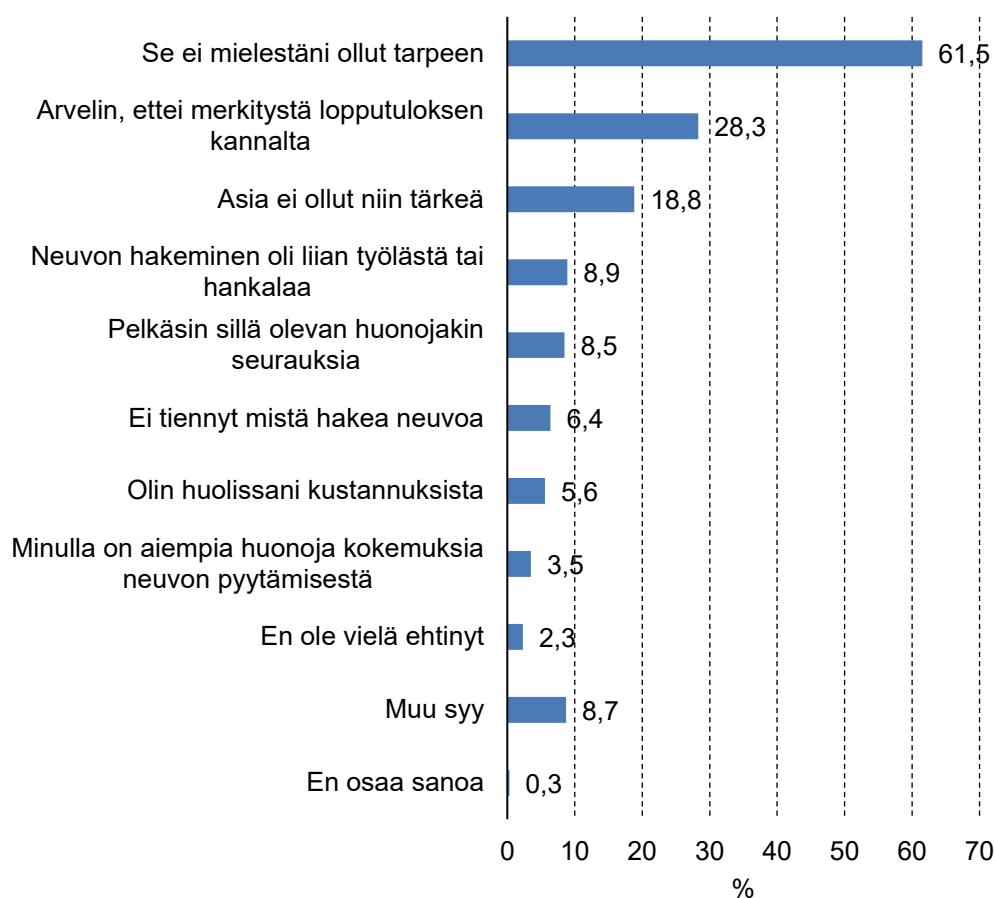
²⁶ Luku kuvaa lakimiesavun käyttöä suhteessa kaikkiin heihin, jotka olivat kokeneet ongelman, jonka ratkaisemisesta kysyttiin.

²⁷ Kyseistä vastausvaihtoehtoa ei kyselyssä määritelty tarkemmin, sillä kyseessä oli viimeinen vastausvaihtoehto, jota tarjottiin vastaajalle, jos muut vaihtoehdot eivät sopineet. Olikin kiinnostavaa, että vaihtoehdon valitsi näinkin moni vastaajista, Seuraavalla kierroksella voisi olla tarpeen pyytää vastaajaa määrittelemään mitä hän ”muulla juristilla” tarkoittaa.

²⁸ Kysymys esitettiin seuraavasti: ”Vastasit edellisessä kysymyksessä, että et saanut tai hakenut neuvoja asiantuntijalta tai viranomaiselta etkä käyttänyt lakimiesapua. Mikä oli syynä tähän?” Tämän lisäksi niiltä vastaajilta, jotka ilmoittivat saaneensa neuvoja ystävältä, kollegalta tai sukulaiselta taikka sosiaalisesta mediasta, mutta ei muilta tahoilta, tiedusteltiin miksi neuvoa ei saatu virallisemmalta taholta. Viimeksi mainitut luvut raportoidaan liitteissä.

Tavallisin syy sille, ettei neuvoa saatu oli se, ettei sen nähty olevan tarpeellista (61,5 %). Toiseksi yleisintä oli, ettei neuvojen hakemista nähty asian lopputuloksen kannalta merkityksellisenä (28,3 %) ja kolmanneksi yleisintä, ettei asiaa pidetty niin tärkeänä (18,8 %). Kuitenkin osalla syinä oli, että neuvon hakeminen koettiin liian työlääksi tai hankalana (8,9 %) tai että sillä pelättiin olevan huonojakin seurauksia (8,5 %). Jonkin verran syyksi mainittiin myös, ettei vastaaja tiennyt mistä hakea neuvoa (6,4 %) tai että vastaaja oli huolissaan kustannuksista (5,6 %).

Kuvio 11 Syyt sille, että neuvoja ei saatu keneltäkään, % (n=346)



Huomionarvoista on, että he, jotka eivät saaneet neuvoja ollenkaan, mainitsivat huolen kustannuksista syyksi varsin harvoin. Kuitenkin jopa 16,5 prosenttia sellaisista vastaajista, jotka hakivat neuvoa ainoastaan läheiseltä, kollegalta tai sosiaalisesta mediasta, mainitsi syyksi sen, että he olivat huolissaan kustannuksista²⁹. Voidaankin tulkita niin, että vaikka kustannukset eivät ole kaikkein yleisimpiä syitä

²⁹ Liitetaulukossa (Taulukko 11) on esitetty eri syiden osuudet erikseen niiden vastaajien osalta, jotka eivät hakeneet neuvoa ollenkaan sekä niiden osalta, jotka hakivat neuvoa vain ystävältä, sukulaiselta, työkaverilta tai sosiaalisesta mediasta, mutta eivät viralliselta taholta.

neuvon hakemattomuudelle, on kuitenkin olemassa kohtalaisen suuri ryhmä ihmisiä, joille kustannuksilla on merkitystä sille, haetaanko arjen oikeudelliseen ongelmaan neuvoja. Näin näyttäisi olevan etenkin niiden vastaajien keskuudessa, jotka kuitenkin hakivat neuvoja läheisiltä tai esimerkiksi kollegoilta, mutta eivät muilta. Tällaisella epävirallisella neuvonnalla voi olla huomattavan tärkeä rooli silloin, jos kustannukset ovat esteenä muulle neuvonnalle.

Aiemmat huonot kokemukset neuvon hakemisesta olivat varsin harvoin syynä neuvon hakemattomuudelle (3,5 %), minkä voidaan arvella johtuvan joko siitä, että aiemmat kokemukset ovat olleet hyviä tai siitä, että niitä ei ollut.

Yhteenvedona voidaan todeta, että kaikkein yleisimmin vastaajat sanoivat syyksi neuvon hakemattomuudelle, ettei neuvon hakeminen ollut tarpeen ongelman ratkaisemiseksi tai ettei sillä olisi ollut merkitystä. Kuitenkin neuvon hakemisen esteenä mainittiin myös sellaisia syitä, joiden ei toivosi olevan neuvon saamisen esteenä. Tällaisia syitä ovat esimerkiksi tiedon puute, neuvon hakemisen hankaluus tai pelko seurauksista. On myös ryhmä, jolle huoli kustannuksista on varteenotettava este neuvon hakemiselle.

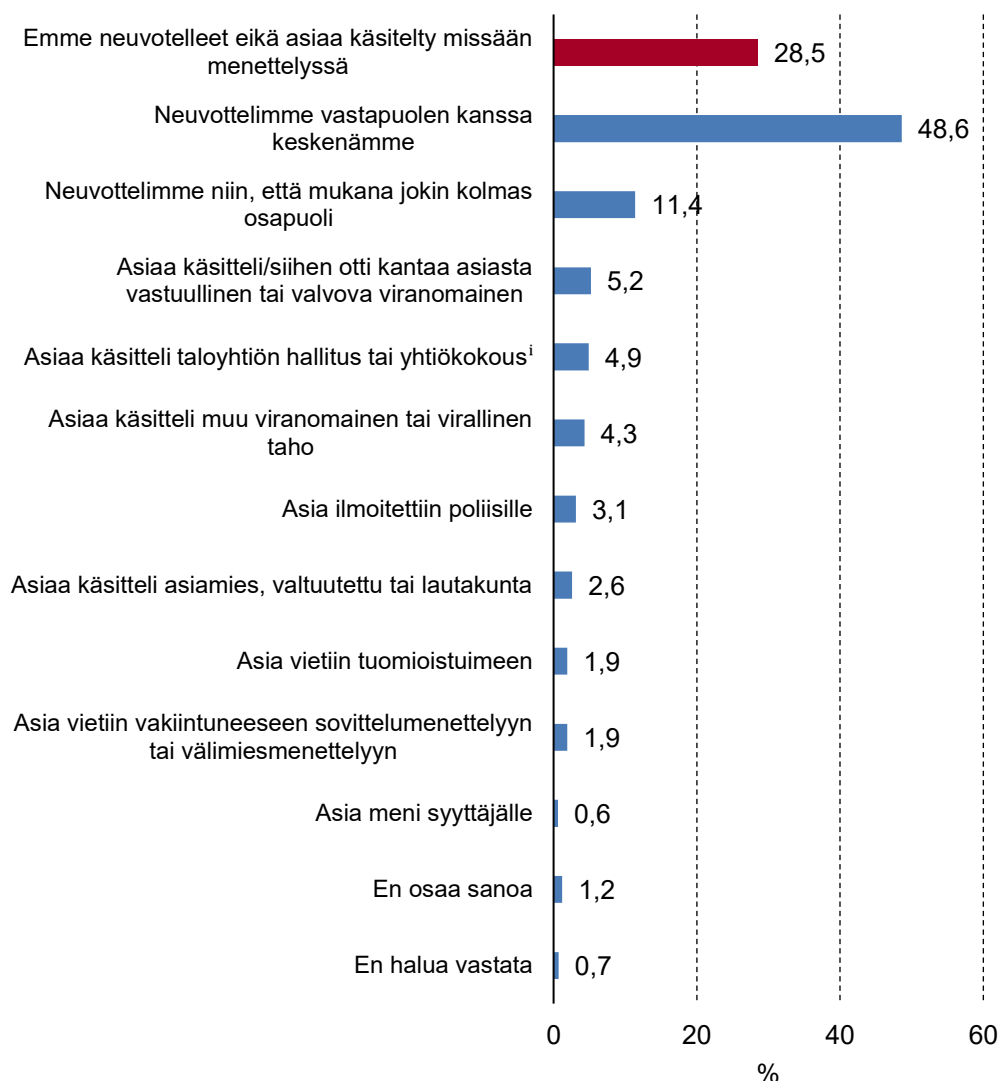
5.4 Ratkaisuprosessi ja ratkaisumenettelyt

Tutkimuksessa haluttiin selvittää, kuinka usein ongelman ratkaisemiseen käytetään jonkinlaista ratkaisuprosessia. Ratkaisuprosessi voidaan käsittää hyvin laajana. Joskus esimerkiksi neuvottelu vastapuolen kanssa on riittävä ratkaisukeino. Suppeimmassa merkityksessään ratkaisuprosessi voi tarkoittaa pelkästään oikeusprosessia.

Vastaajilta kysyttiin: "Sen lisäksi mitä olet edellä kertonut, neuvottelitteko te vastapuolen kanssa jotenkin tai käsiteltiinkö asiaa jollakin tavalla tai jossakin menettelyssä (asumiseen liittyvissä ongelmissa lisättiin: 'tai esimerkiksi taloyhtiön hallituksessa')?" Tämän jälkeen vastaajalle luettiin erilaisia vastausvaihtoehtoja, joista hän sai valita useamman. On mahdollista, että asian ratkaisuun käytetään useita ratkaisutapoja. Kuvio 12 esittää ratkaisuun käytettyjen prosessien osuudet.

Neuvottelu oli yleisin tapa käsitellä asiaa. Lähes puolet vastaajista (48,6 %) kertoi käsitelleensä asiaa neuvottelemalla vastapuolen kanssa. Vastaajista 11,4 prosenttia kertoi neuvotelleensa niin, että mukana oli joku puolueeton kolmas osapuoli. Esimerkkejä tällaisesta kolmannesta osapuolesta olivat esimerkiksi taloyhtiön hallitus, työsuojeluvaltuutettu, perheterapeutti tai asianajaja.

Kuvio 12 ”Neuvottelitteko te vastapuolen kanssa jotenkin tai käsiteltiinkö asiaa jollakin tavalla tai jossakin menettelyssä?” % (n=986)



ⁱTaloyhtiön hallitus tai yhtiökokous oli vaihtoehtona vain naapuri-, vuokra-asumis- ja asunnon omistamisongelmiin vastaaville.

Muiden ratkaisuprosessien käyttö oli harvinaisempaa. Vastaajista 5,2 prosenttia kertoi, että asiaa ryhtyi käsittelemään tai siihen otti kantaa jokin asiasta vastuullinen tai valvova viranomainen³⁰. Ongelmaa käsitteli taloyhtiön hallitus tai yhtiökokous 4,9 prosentissa tapauksia. Vastaajista 4,3 prosenttia kertoi, että asiaa käsitteli jokin muu viranomainen ja 3,1 prosenttia kertoi, että asiasta ilmoitettiin

³⁰ Näistä viranomaisista annettiin kyselylomakkeessa eri esimerkkejä riippuen ongelman luonteesta, jotta vastaaja käsittäisi helposti, minkälaista viranomaista haetaan. Esimerkiksi kuluttajaongelmissa mainittiin aluehallintavirasto, kunnan sosiaalivirasto tai kuluttajaneuvonta ja työongelmissa työsuojeluviranomainen (työsuojelu.fi) tai aluehallintavirasto (AVI).

poliisille. Asiaa käsitteli tai asiaan otti kantaa jokin asiamies, valtuutettu tai lautakunta 2,6 prosentissa tapauksista³¹.

Asia vietiin tuomioistuimeen noin kahdessa prosentissa tapauksista. Niin ikään kahdessa prosentissa tapauksista asiaa käsiteltiin jossakin vakiintuneessa sovitelumenettelyssä tai välimiesmenettelyssä³². Vielä harvinaisempaa oli se, että asia meni pelkästään syyttäjälle.

Kokonaisuutena varsin suuri osa vastaajista, 69,4 prosenttia, oli joko neuvotellut tai käyttänyt jotakin muuta edellä mainittua ratkaisuprosessia. Taulukko 3 kuvaa prosessimenettelyä käyttäneiden osuudet kokonaisuutena sekä erottelemalla prosessimenettelyistä neuvottelemisen ja ”virallisemman” prosessin.³³ Osuus vastan- neista, jotka olivat ainoastaan neuvotelleet vastapuolen kanssa, mutta eivät käyttäneet mitään muuta ratkaisuprosessia, oli 41,1 prosenttia. Vastaajista yhteensä 28,6 prosenttia taas käytti yhtä tai useampaa virallista prosessimenettelyä³⁴.

Taulukko 3 Asian käsittelyyn käytetyt prosessit yhteensä sekä erottamalla niistä neuvottelu, (n=986)

<i>Prosessimenettelyn tapa</i>	<i>%</i>
Jokin virallinen ⁱ prosessimenettely tai neuvottelu (n=686)	69,4
Neuvottelu ainoana prosessina ⁱⁱ (n=405)	41,1
Jokin virallinen prosessimenettely (n=281)	28,6

ⁱNeuvottelemisen kolmannen osapuolen ollessa paikalla on tässä laskettu viralliseksi prosessiksi.

ⁱⁱLuku on saatu niin, että kaikkien neuvotelleiden osuudesta (48,6 %) on poistettu ne, jotka neuvottelun lisäksi olivat käyttäneet jotakin virallista prosessimenettelyä

Kokonaisuudessaan noin seitsemänkymmentä prosenttia vastaajista siis teki jotakin – ainakin neuvotteli – saadakseen asiaan ratkaisun. Kuitenkin (28,5 %) *vastaajista, ei ollut neuvotellut tai käsitellyt asiaa mitenkään vastapuolen kanssa*. Prosessin käyttämättömyyttä ja sen syitä käsitellään tarkemmin edempänä.

³¹ Esimerkkeinä vastaajille annettiin mm. kuluttajariitalautakunta, sosiaaliturvan muutoksenhakulautakunta tai yhdenvertaisuusvaltuutettu.

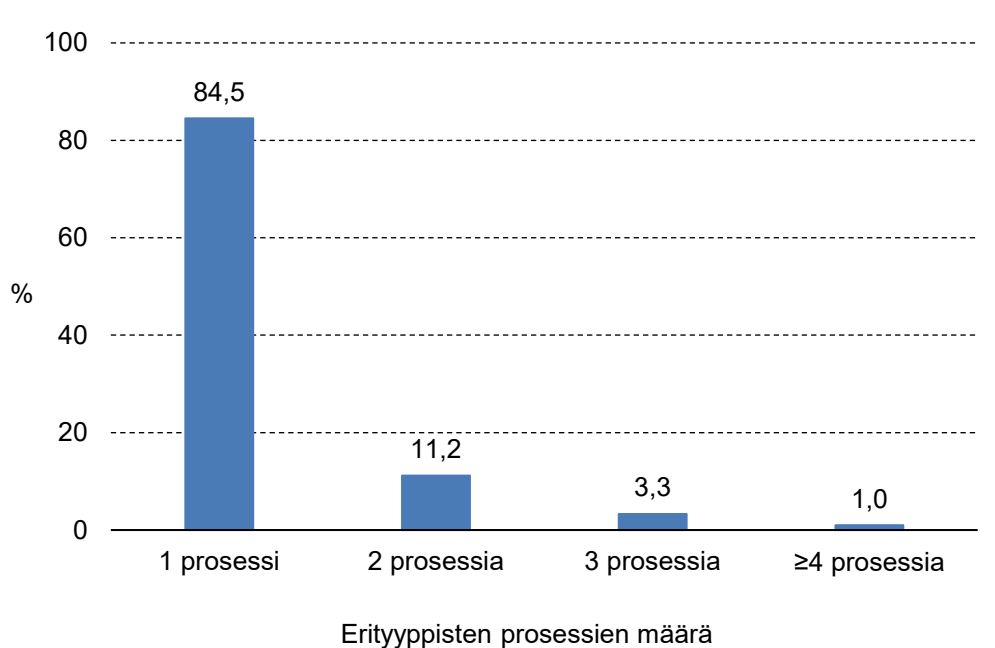
³² Suurin osa näistä tapauksista oli käsitelty sovittelussa, ja välimiesmenettelyn osuus oli hyvin pieni. Välimiesmenettelyn ja sovittelun osuudet on mahdollista muita analyysejä varten erottaa toisistaan, mutta tässä ne on yhdistetty, mikä seuraa kansainvälistä raportointitapaa. Välimiesmenettelyn hyvin pieni osuus kuvastaa ainakin osittain sitä, että AORR-tutkimuksessa fokuksena ovat yksityishenkilöiden ongelmat, eivätkä niinkään yritysten ongelmat. Yrittäjyyden ongelmia on kysytty, mutta niitäkin on kysytty yrittäjän itsensä näkökulmasta, ei yrityksen.

³³ Neuvottelemisen kolmannen osapuolen ollessa paikalla on tässä laskettu viralliseksi prosessiksi. Tällainen osapuoli on esimerkiksi asianajaja tai lastenvalvoja.

³⁴ Tähän lukuun lukeutuvat sellaiset vastaajat, jotka pelkästään käyttivät jotakin virallisempaa ratkaisuprosessia sekä myös sellaiset vastaajat, jotka virallisemman ratkaisuprosessin lisäksi ovat saattaneet neuvotella kahdestaan vastapuolen kanssa. Lukuun sisältyvät myös he, jotka ovat neuvotelleet vastapuolen kanssa, niin että mukana on ollut jokin kolmas osapuoli, esimerkiksi lastenvalvoja, asianajaja, jne.

Lopuksi tarkastellaan sitä, kuinka yleistä *usean eri prosessin* käyttö on ollut vastaajien keskuudessa (Kuvio 13). Suurin osa niistä vastaajista, jotka olivat lähteneet johonkin prosessiin, olivat käsitelleet asiaa vain yhdellä tapaa tai yhdessä menettelyssä. Näin toimi 84,5 prosenttia vastaajista. Kahta eri prosessia oli hyödyntänyt 11,2 prosenttia ja kolmea 3,3 prosenttia vastaajista. Useampien kuin kolmen menettelyn hyödyntäminen oli erittäin harvinaista. Jos ongelman käsittelyyn oli käytetty useita tapoja, yleensä vastapuolen kanssa neuvottelemineen oli niistä yksi.

Kuvio 13 Kuinka montaa eri ratkaisuprosessia käytettiin neuvottelu mukaan lukien, % (n=686)



5.4.1 Prosessimenettelyn käyttämättömyys ja sen syyt

Tutkimuksessa kartoitettiin syitä sille, miksi asiaa ei käsitelty missään virallisessa prosessimenettelyssä³⁵. Vastaajat saivat valita useita vaihtoehtoja. Kuvio 14 esittää vastausten osuudet.

Yleisimpiä syitä virallisen prosessin käyttämättömyydelle olivat, että asia ratkesi ilman tai poistui muutenkin (30,7 %), että vastaaja ei uskonut siitä olevan hyötyä (26,1 %) tai että asia ei vastaajan mielestä ollut niin tärkeä (23,0 %).

³⁵ Kysymys kysyttiin kaikilta vastaajilta, jotka eivät käyttäneet "virallista menettelyä" eli sekä heiltä, jotka eivät käsitelleet asiaa missään menettelyssä, että heiltä, jotka ainoana menettelynä neuvottelivat vastapuolen kanssa. Edellä (Kuvio 12) todettiin, että ongelmia kokeneista vastaajista 28,5 prosenttia ei neuvotellut vastapuolen kanssa, eikä käyttänyt ongelman ratkaisuun minkäänlaista prosessimenettelyä. Ongelmia kokeneista henkilöistä 41,1 prosenttia puolestaan ilmoitti (ks. Taulukko 3), että he vain neuvottelivat mutta eivät käyttäneet virallista prosessia.

Prosessin käyttämättömyydelle annettiin kuitenkin myös sellaisia syitä, joita voidaan pitää ongelmallisina tai oikeuden saamisen esteinä. Näiden syiden poistaminen voisi lisätä oikeuksiin pääsyä niissä tapauksissa, joissa prosessin käyttö olisi voinut edistää asian ratkeamista. Tällaisia syitä on esimerkiksi se, että prosessi koettiin stressaavana tai että vastaajalla ei ollut tarpeeksi voimia siihen (15,4 %). Varsin usein mainittiin myös tietämättömyys siitä, miten asiassa pitäisi edetä (11,3 %) ja epäily siitä, että virallinen prosessi vahingoittaisi suhdetta vastapuoleen (10,0 %). Lisäksi tällaisia syitä voivat olla huoli kustannuksista (6,9 %) tai asian pitäminen liian henkilökohtaisena tai kiusallisena (6,7 %).

Hieman harvinaisempi syy oli se, että vastaaja oli saanut neuvon, ettei asian eteenpäin vieminen ollut kannattavaa (5,0 %). Neuvonantaja tällaisessa tapauksessa on saattanut olla niin asiantuntija kuin maallikkokin.

Myös muita syitä prosessin käyttämättömyydelle mainittiin, mutta niiden osuudet olivat huomattavasti pienempiä. Esimerkiksi väkivallan pelko oli syynä hyvin harvoin.

Kuvio 14 Syyt sille, miksei käytetty virallista prosessimenettelyä, % (n=686ⁱ)

ⁱSyitä virallisen prosessin käyttämättömyydelle on kysytty sekä heiltä, jotka eivät käyttäneet mitään prosessimenettelyä, että heiltä, jotka ainoana prosessimenettelynä käyttivät neuvottelua.

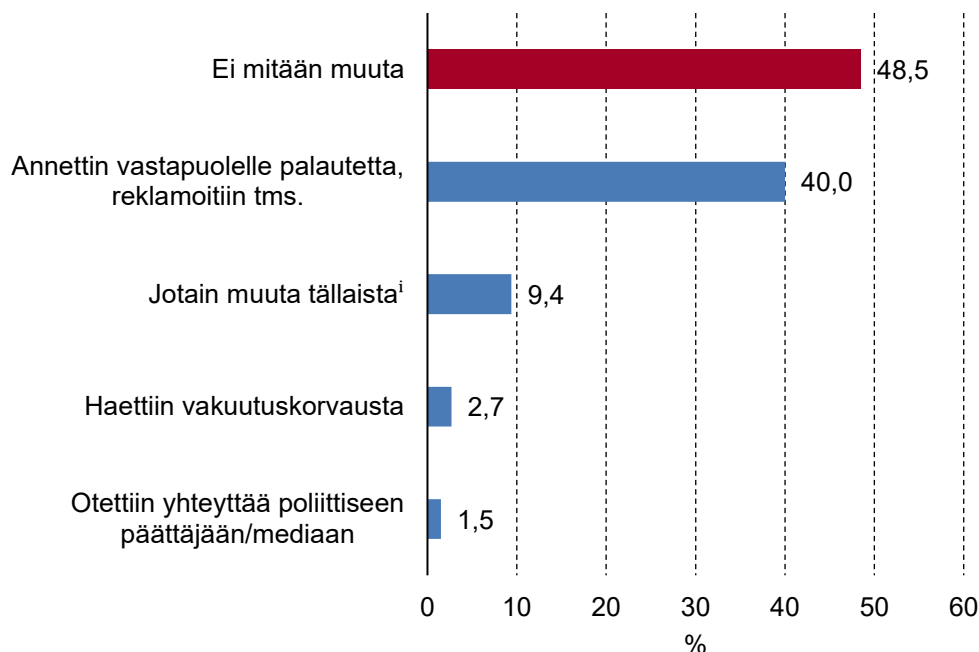
5.4.2 Muut ratkaisukeinot

Osa ongelmista on sellaisia, että niihin voi sopia ratkaisu- tai helpotuskeinoksi myös muu toimintatapa kuin neuvottelu tai virallinen prosessi. Kuluttajaongelmassa esimerkiksi reklamaatio saattaa olla hyvä tapa ratkaista asia. Myös vakuutuskorvauksen hakeminen voi auttaa ongelman vaikutusten vähentämisessä tai tilannetta voi yrittää parantaa esimerkiksi ottamalla yhteyttä mediaan. Tämän vuoksi kyselyssä kysyttiin myös tällaisista keinoista.

Ratkaisuprosessia kartoittavan kysymyksen jälkeen kaikilta vastaajilta kysyttiin, tekivätkö he jotain muuta ongelman takia, minkä jälkeen annettiin esimerkkejä eri

toiminnan muodoista. Noin puolet (48,5 %) ilmoitti heti, ettei asialle tehty mitään muuta.

Kuvio 15 Muiden ratkaisukeinojen käyttäminen, % (n=986)



ⁱVastaajat saivat tässä tarkentaa avovastauksena, mitä muuta ratkaisukeinoa he olivat käyttäneet. Yhteensä 2,8 prosenttia vastasi "en osaa sanoa" tai "en halua vastata", jota ei ole sisällytetty kuvioon.

Kuvio 15 esittää kaikkien vastausvaihtoehtojen osuudet. Ongelmia kokeneista vastaajista 40,0 prosenttia kertoi ilmoittaneensa vastapuolelle asiasta esimerkiksi antamalla palautetta tai tekemällä reklamaation. Vastaajista 9,4 prosenttia ilmoitti tehneensä jotain muuta tällaista. Vakuutuskorvausta oli hakenut 2,7 prosenttia vastaajista. Poliittiseen päättäjään tai mediaan puolestaan otti yhteyttä 1,5 prosenttia vastaajista.

Vastaajilta, jotka ilmoittivat tehneensä "jotain muuta" asian ratkaisemiseksi, tiedusteltiin vielä, mitä he olivat tehneet. Avovastauksissa vastaajat olivat kuitenkin tyypillisesti kirjoittaneet jo kysytyjä asioita. Mainittuja asioita olivat esimerkiksi keskustelu tai ilmoittaminen asiasta oletetulle vastapuolelle, yhteydenotto mediaan tai päättäjään, käsittely isännöitsijän tai taloyhtiön hallituksen kanssa, neuvon hakeminen joltain asiaan liittyvältä asiantuntijalta (esim. lääkärinlausunto) ja asian käsittely eri viranomaisten kanssa.

TIIVISTELMÄ: ONGELMIEN RATKAISEMINEN

- Vastaajilta, jotka olivat kokeneet ongelman, jolle he määrittivät vaikeusasteeksi 3 tai yli, kysyttiin lisäkysymyksiä ongelman ratkaisemisesta tai ratkaisemisyrityksistä.
- Ongelmia kokeneista vastaajista 43,2 prosenttia kertoi hakeneensa tietoa jostakin kirjallisesta lähteestä tai medialähteestä. Vastaavasti 56,4 prosenttia sanoi, ettei hakenut tietoa kyseisistä lähteistä.
- Tiedonhaussa hyödynnettiin tyypillisimmin viranomaisen, valtion tai kunnan internetsivuja tai muita internetsivuja. Harvemmin tietoa oli haettu sosiaalisesta mediasta, paperilehdestä, informaatiolehtisestä, kirjasta ja televisiosta tai radiosta.
- Ongelman kokeneista 64,2 prosenttia sai ongelman ratkaisuun neuvoja ainakin joltakin taholta. Tyypillisimmin neuvoja saatiin ystävältä, työkaverilta, kollegalta tai sukulaiselta (34,0 %) tai muulta asiantuntijalta (20,0 %). Asiantuntijalta tai lakimieheltä neuvoja oli saanut 11,4 % vastaajista ja vastaavalta viranomaiselta 9,6 %. Myös muita neuvonantajia mainittiin.
- Lakimiesapua asian ratkaisemiseen oli käyttänyt 7,1 prosenttia ongelmia kokeneista vastaajista.
- Ongelman kokeneista 35,8 prosenttia ei saanut ongelman ratkaisuun neuvoja keneltäkään. Yleisimpiä syitä tähän olivat se, ettei vastaaja pitänyt sitä tarpeellisena (61,5 %), sillä ei arvioitu olevan merkitystä lopputuloksen kannalta (28,3 %) tai asiaa ei pidetty niin tärkeänä (18,8 %). Muita syitä olivat esimerkiksi se, että vastaaja koki neuvon hakemisen liian työlääksi tai hankalaksi (8,9 %) tai pelkäsi siitä seuraavia huonojakin seurauksia (8,5 %). Muitakin harvinaisempia syitä raportoitiin.
- Noin puolet käsitteli asiaa neuvottelemalla vastapuolen kanssa (48,6 %).
- Muita kysyttyjä ratkaisuprosesseja olivat esimerkiksi neuvottelu niin, että mukana oli kolmas osapuoli (11,4 %), asiaa käsitteli tai siihen otti kantaa vastuullinen tai valvova viranomainen (5,2 %), asiaa käsiteltiin taloyhtiön hallituksessa tai yhtiökokouksessa (4,9 %), asiaa käsitteli muu viranomainen tai virallinen taho (4,3 %), asia ilmoitettiin poliisille (3,1 %) tai että asiaa käsitteli asiamies, valtuutettu tai lautakunta (2,6 %). Alle 2 prosenttia vastaajista ilmoitti, että asia vietiin tuomioistuimeen (1,9 %) tai vakiintuneeseen sovittelumenettelyyn tai välimiesmenettelyyn (1,9 %).
- Ongelman kokeneista vastaajista 28,5 prosenttia ilmoitti, etteivät he neuvotelleet eikä asiaa käsitelty missään menettelyssä.

- Jos ongelman ratkaisuun ei käytetty mitään prosessimenettelyä, mahdollista neuvottelua lukuun ottamatta, yleisimpiä syitä tähän oli, että asia ratkesi tai poistui muutenkin (30,7 %), vastaaja ei uskonut siitä olevan hyötyä (26,1 %) tai asia ei ollut niin tärkeä (23,0 %). Prosessin käyttämättömyydelle annettiin kuitenkin myös sellaisia syitä, joita voidaan pitää ongelmallisina tai oikeuden saamisen esteinä ja joiden poistaminen voisi lisätä oikeuksiin pääsyä. Tärkeimpiä tällaisia syitä olivat, että se koettiin stressaavana tai että vastaajalla ei ollut tarpeeksi voimia (15,4 %), vastaaja ei tiennyt miten asiassa olisi pitänyt edetä (11,3 %) tai että se vahingoittaisi suhdetta vastapuoleen (10,0 %). Muitakin syitä mainittiin.

6 ONGELMIEN PÄÄTTYMINEN

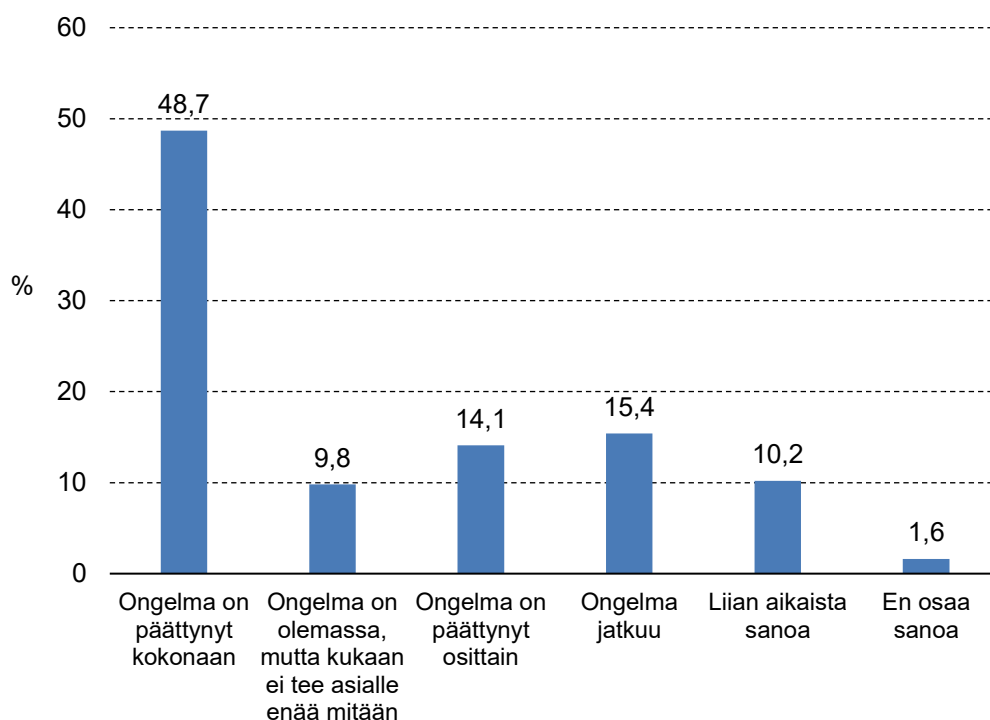
Ongelmasta on mahdollista kysyä hieman eri kysymyksiä riippuen siitä, onko ongelma päättynyt vai jatkuuko se. Näitä kysymyksiä esitellään tässä kappaleessa. Päättyneiden ongelmien osalta vastaajalle esitettiin esimerkiksi erilaisia kysymyksiä siitä, millä tavoin tai missä menettelyssä ongelma oli päättynyt (kappale 6.2). Lisäksi kysyttiin, mitä vastaaja ajattelee päätöksen onnistumisesta ja päätöksen sekä siihen johtaneet prosessin oikeudenmukaisuudesta (kappale 6.4).

Lähes puolet (48,7 %) vastaajista ilmoitti ongelman päättyneen kokonaan. Luku vertautuu varsin tarkasti World Justice Project 2019 -kyselyyn, jossa kartoitetuista ongelmista 46 prosenttia ilmoitettiin täysin päättäneiksi (mts. 40). Kuvio 16 esittää päättyneiden ja jatkuvien ongelmien osuudet.

Päättäneinä ongelmina pidetään luonnollisesti niitä ongelmia, joiden osalta vastaaja on ilmoittanut, että ongelma on päättynyt (48,7 % tässä tutkimuksessa). Legal needs -kyselyissä on kuitenkin ajateltu, että ongelmalle on saatu jonkinlainen lopputulos myös, jos ongelma on olemassa mutta kukaan ei enää tee sille mitään (9,8 % tässä tutkimuksessa). Esimerkki tällaisesta tilanteesta voisi olla ongelma, jossa toinen naapuri on rakentanut vajansa alueelle, joka toisen naapurin mielestä on hänen tontillaan. Jos naapurit lopettavat asiasta riitelyn, voidaan ajatella, että ongelma on päättynyt, vaikka jompikumpi osapuolista olisikin yhä tyytymätön tilanteeseen, eikä selvyyttä siihen kuka on oikeassa olla saatu.

Myös osittain päättäneiden ongelmien (14,1 %) osalta voidaan kysyä joitakin kysymyksiä ongelman päättymisestä. Osittain päättynyt ongelma voi olla esimerkiksi lasten tapaamistilanne, jossa on saatu selvyyttä elatuksen suuruudesta, mutta jossa tapaamisjärjestelyt ovat vieläkin kesken. Yhteensä päättäneitä ongelmia on näin ajatellen hieman yli 70 prosenttia kaikista tämän tutkimuksen ongelmista.

Jos vastaaja on ilmoittanut, että hänen ongelmansa jatkuu (15,4 %) tai että on liian aikaista sanoa (10,2 %), ollaan jatkokysymysten osalta oletettu ongelman jatkuvan. Näin määriteltynä jatkuvia ongelmia oli siis noin 26 prosenttia.

Kuvio 16 "Onko ongelma päättynyt vai jatkuuko se?" % (n=986)

Kuviossa ei ole mukana "en halua vastata" vastauksia (0,2 %).

6.1 Ongelman kesto

Osittain tai kokonaan päättäneistä sekä jatkuvista ongelmista, joiden eteen ei tehty enää mitään, laskettiin niiden kesto vastaajien tarjoamien ongelman alkamis- ja päättymispäivien avulla. Aivan kaikista ongelmista ei ole voitu laskea kesto, koska vastaaja ei ole osannut tai pystynyt arvioimaan ongelman tarkkaa alkamistai päättymisajankohtaa. Lisäksi joitakin epäloogisia vastauksia on poistettu.

Kaikkien päättäneiden ongelmien keskimääräinen kesto oli AORR-tutkimuksessa 11,6 kuukautta eli noin vuosi. Keskiarvo on lähellä World Justice Project -tutkimusta, jossa ongelmien kesto oli keskimäärin 12,8 kuukautta (WJP, 2019, s. 40). AORR-tutkimuksessa noin kymmenellä prosentilla ongelma kesti alle kuukauden ja vastaavasti kymmenellä prosentilla yli 2 vuotta. Sekä pitkät että lyhyet ongelmien kestot olivat siis tavallisia.

Kokonaan ratkaistut ongelmat kestivät hieman lyhyemmän aikaa. Keskimäärin pidempään kestivät ongelmat, jotka päättyivät siihen, ettei niille tehty enää mitään ja ongelmat, jotka ratkesivat osittain (Taulukko 12). Jatkotutkimuksissa on tärkeä ottaa huomioon ongelman kesto ja sen vaikutus esimerkiksi ihmisen hyvinvointiin tai ongelman ratkaisun koettuun oikeudenmukaisuuteen.

6.2 Miten ongelmalle saatiin päätös

Vastaajilta, joiden ongelma oli päättynyt, kysyttiin missä menettelyssä tai miten asialle saatiin päätös tai (osittainen) lopputulos. Vastaajien tuli valita yksi parhaiten sopiva vastausvaihtoehto.

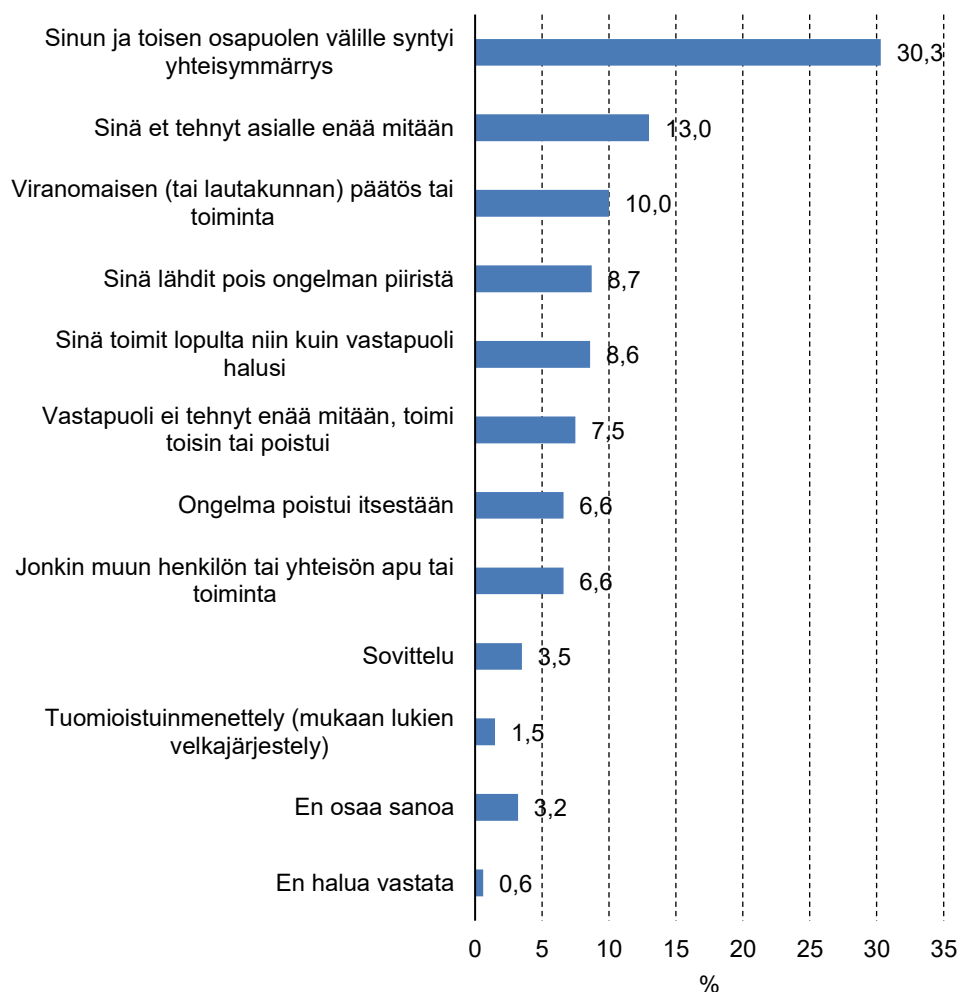
Tavallisinta oli, että ongelma päättyi osapuolten välille syntyneeseen yhteisymmärrykseen (30,3 %), kuten esimerkiksi reklamaation läpi menemiseen tai keskustelun päättymiseen johonkin lopputulemaan. Yhtä suuri osa, 30,3 prosenttia, päättyi kyselyvastaajan omaan toimintaan, niin että hän lähti pois ongelman piiristä, jätti ongelman sikseen tai toimi itsenäisesti vastapuolen toiveen mukaisesti.

Se, että vastapuoli itsenäisesti toimi niin kuin toinen osapuoli toivoi, tapahtui kyselyn mukaan vain 7,5 prosentissa tapauksista ja 6,6 prosenttia ilmoitti, että tilanteen oli päättänyt jonkin muun henkilön tai yhteisön apu tai toiminta. Viranomaisen päätti ongelman 10 prosentissa tapauksia, sovittelu 3,5 prosentissa ja tuomioistuimien 1,5 prosentissa tapauksia. Kyselyvastaajista 6,6 prosenttia ilmoitti ongelman poistuneen itsestään.

Jopa 3,2 prosenttia vastaajista ei osannut sanoa miten asialle saatiin päätös. Kuvio 17 näyttää tarkemmin mitä eri loppumisen tavat pitivät sisällään.

Päättäneistä ongelmista kysyttiin lisäkysymyksiä, joita kuvataan seuraavissa luvuissa. Näitä kysymyksiä on tärkeä jatkotutkimuksissa analysoida tarkemmin monien eri tekijöiden ja taustamuuttujien valossa.

Kuvio 17 Missä menettelyssä tai miten asialle saatiin päätös tai (osittainen) lopputulos?¹ % (n=711)

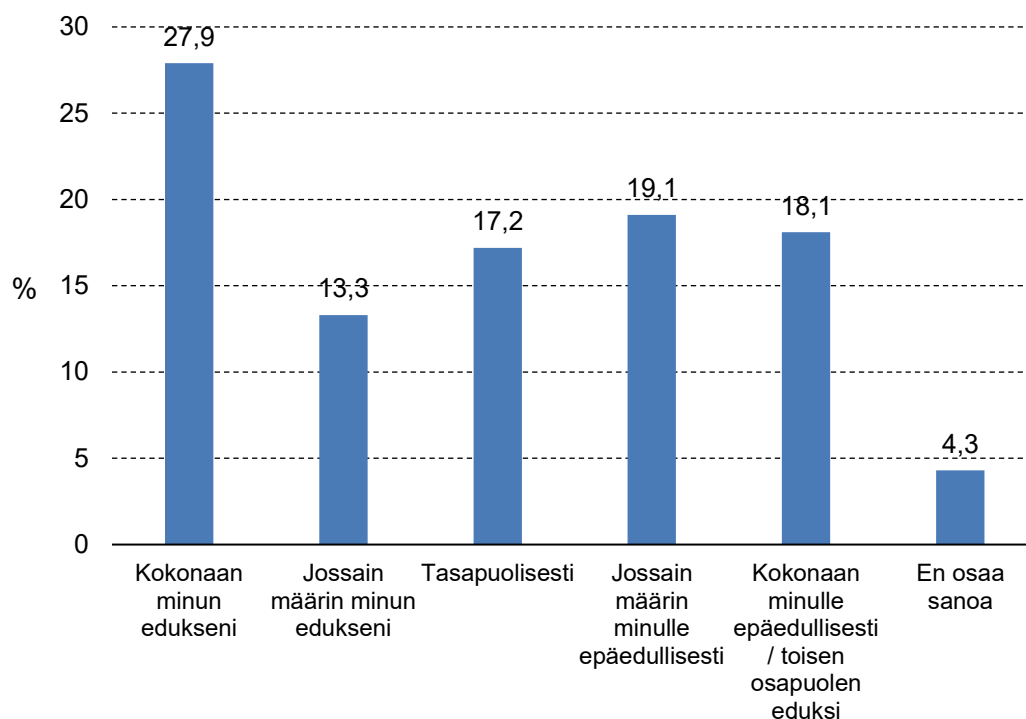


¹Tämän kysymyksen kohdalla vastaaja sai valita vain yhden vastausvaihtoehdon.

6.3 Edunsaaja

Vastaajilta kysyttiin, päätyikö ongelma vastaajan itsensä vai toisen osapuolen eduksi. Kysymys on luonteeltaan taustoittava, mutta vastausten jakauma itsessäänkin kiinnostava (Kuvio 18).

Oli hieman tavallisempaa kokea, että ongelma on päättynyt omaksi eduksi kuin itselle epäedullisesti tai vastapuolen eduksi. Vastaajista 41,3 prosenttia ilmoitti ongelman päättyneen kokonaan tai jossain määrin heidän eduksensa. Vastaajista 17,2 prosenttia koki ongelman päättyneen tasapuolisesti ja 37,2 prosenttia, että ongelma päättyi jossain määrin tai kokonaan heille epäedullisesti tai vastapuolen eduksi. Vastaajista 4,3 prosenttia ei osannut sanoa, kenen eduksi ongelma päättyi.

Kuvio 18 Kenen eduksi ongelma päättyi? % (n=711)

Vastaajista 0,1 % ei halunnut vastata, mutta näitä vastauksia ei ole sisällytetty kuvioon.

6.4 Arviot ongelman lopputuloksesta sekä siihen johtaneesta prosessista

Legal needs -kyselyissä halutaan selvittää vastaajan omaa kokemusta ongelman lopputuloksesta ja erilaisista oikeudenmukaisuuteen liittyvistä asioista. Keskeisiä mittareita ovat vastaajan arviot siitä, kuinka tyytyväinen hän on ongelman lopputulokseen, kuinka oikeudenmukaisesti ongelma päättyi ja kuinka oikeudenmukainen lopputulokseen johtanut prosessi oli.

6.4.1 Tyytyväisyys lopputulokseen

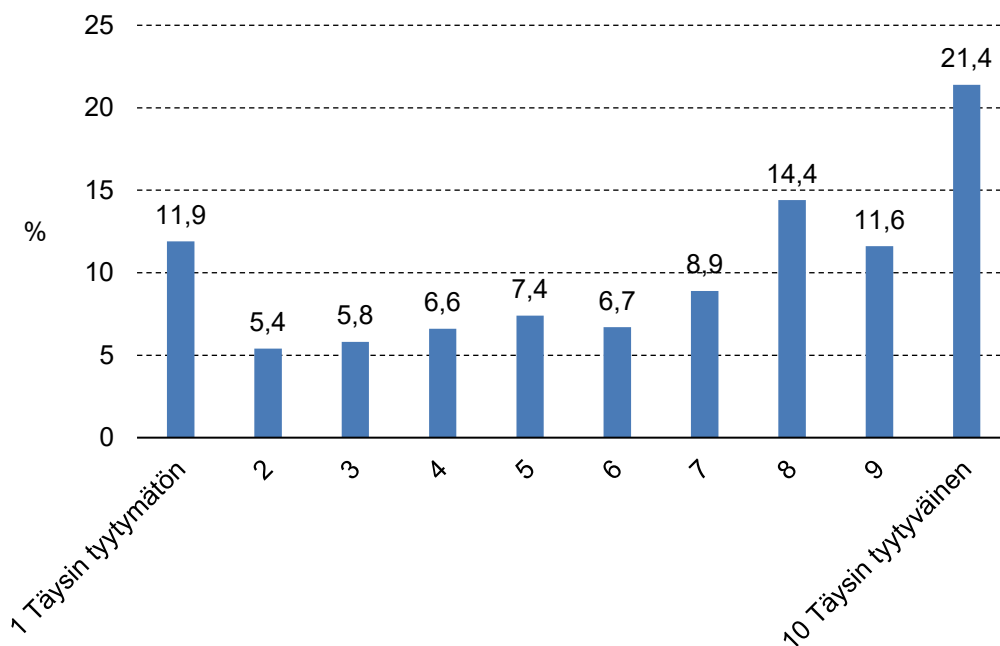
Vastaajalta kysyttiin, kuinka tyytyväinen hän oli ongelman lopputulokseen asteikolla 1–10, jossa 1 tarkoitti täysin tyytymätöntä ja 10 täysin tyytyväistä. Keskimäärin lopputulokseen oltiin hieman useammin tyytyväisiä kuin tyytymättömiä. Tyytyväisyyden keskiarvo oli 6,4 ja mediaani 7³⁶. Vastauksia kertyi kuitenkin asteikon molempiin ääripäihin. Täysin tyytyväisiä (arvio 10) lopputulokseen oli noin viidesosa vastaajista. Vastaajien joukossa oli kuitenkin myös monia, jotka eivät

³⁶ Keskiarvon luottamusväli oli 6,2–6,6.

olleet kovin tyytyväisiä lopputulokseen. Esimerkiksi lopputulokseen täysin tyytymättömiä oli 11,9 prosenttia vastaajista (ks. Kuvio 19).

Tyytyväisyyttä mittaava muuttuja voidaan käyttää monin eri tavoin jatkoanalyysissä, oikeuden saamisen yhtenä dimensiona (vrt. Pleasence ym., 2013).

Kuvio 19 Tyytyväisyys lopputulokseen, % (n=712)



Kuviossa ei ole mukana "en osaa sanoa" eikä "en halua vastata" vastauksia.

6.4.2 Päätöksen ja prosessin oikeudenmukaisuus

Tyytyväisyyden lisäksi, vastaajilta kysyttiin kokemuksia oikeudenmukaisuudesta. Vastaajilta tiedusteltiin kahta asiaa:

"Päätyikö ongelma (kokonaan tai osittain) mielestäsi oikeudenmukaisesti kaikille osapuolille?"

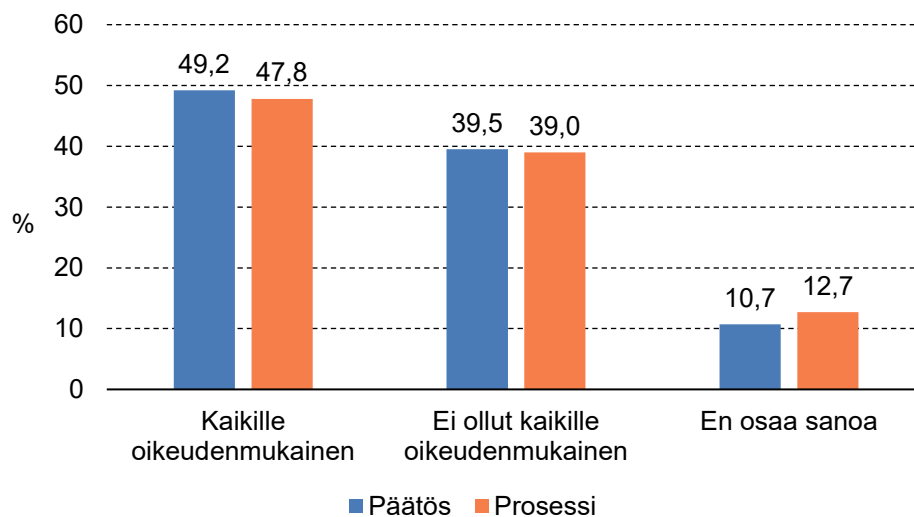
"Jos yritämme olla välittämättä ongelman ratkaisusta/lopusta, oliko mielestäsi ongelman loppumiseen johtanut prosessi oikeudenmukainen kaikille? Eli oliko se, miten asiassa edettiin ja miten sitä käsiteltiin (mahd. viranomaisten kanssa), oikeudenmukaista kaikille?"

Oikeudenmukaisuuskokemusta kysyttiin siis erikseen lopputuloksen ja prosessin osalta. Tämä johtuu siitä, että vaikka henkilö pitäisi ongelman lopputulosta oikeudenmukaisena, se ei aina tarkoita sitä, että hän pitää ratkaisuun johtanutta prosessia oikeudenmukaisena, tai toisin päin. Vaikka lopputulos ja prosessi ovat vahvasti kytköksissä toisiinsa, tutkimukset painottavat, että se, miten oikeudenmukaisena itse ratkaisuprosessi koetaan, on merkityksellistä koetun oikeudenmukaisuuden kannalta (etenkin Thibault & Walker, 1978).

Vastaajista 49,2 prosenttia piti ongelmansa päätöstä oikeudenmukaisena (Kuvio 20). Päätökseen johtaneen prosessin koki oikeudenmukaisena 47,8 prosenttia vastaajista. Vaikka prosessia piti oikeudenmukaisena hieman harvempi kuin itse päätöstä, ero oli hyvin pieni. Ongelman päätöstä piti epäoikeudenmukaisena 39,5 prosenttia vastaajista. Prosenttiosuus oli miltei sama ratkaisuprosessin osalta (39,0 %). Tässä on eroa World Justice Project -tutkimukseen, jossa prosessin koki reiluksi (fair) 68 prosenttia (WJP, 2019, s. 40)³⁷.

Kiinnostavaa oli en osaa sanoa -vastausten huomattava määrä. Vastaajista 10,7 prosenttia ei osannut sanoa, päättyikö ongelma oikeudenmukaisesti. Vastaajista 12,7 prosenttia puolestaan ei osannut sanoa, oliko ongelman päätökseen johtanut prosessi oikeudenmukainen.

Kuvio 20 Kokemus ongelman päätöksen ja siihen johtaneen prosessin oikeudenmukaisuudesta kaikille osapuolille, % (n=711)



Kuvio ei sisällä 0,5 % vastaajista, jotka eivät halunneet vastata kysymykseen.

³⁷ Ero AORR- ja WJP-kyselyiden tuloksista saattaa osittain johtua kysymyksen asettelusta ja kehystämisestä, sillä kysymykset oli rakennettu eri tavoilla. WJP-kyselyssä kysymys esitettiin seuraavasti: Huolimatta lopputuloksesta, oliko ongelman päätökseen johtanut prosessi mielestäsi: oikeudenmukainen? / hidas? / kallis? [“Regardless of the outcome, do you think that the process followed to solve the problem was: fair? / slow? / expensive?”] (WJP, 2018, s. 7). Vastaaja sai jokaisen kysymyksen kohdalla vastata kyllä, ei tai en osaa sanoa/en halua vastata.

TIIVISTELMÄ: ONGELMIEN PÄÄTTYMINEN

- Kyselyssä kartoitetut ongelmat kestivät keskimäärin 11,6 kuukautta eli noin vuoden.
- Jos ongelma oli päättynyt, tyypillisesti se päättyi osapuolten väliseen yhteisymmärrykseen (30,3 %). Yhtä suuri osa, 30,3 prosenttia, päättyi vastaajan omaan toimintaan niin, että vastaaja lähti pois ongelman piiristä, jätti ongelman sikseen tai toimi vastapuolen toiveen mukaisesti.
- Vastapuolen toiminnan nähtiin päättäneen tilanteen vain 7,5 prosentissa tapauksista ja 6,6 prosenttia ilmoitti, että tilanteen oli päättänyt jonkin muun henkilön tai yhteisön apu tai toiminta. Viranomainen päätti ongelman 10,0 prosentissa tapauksia, sovittelu 3,5 prosentissa ja tuomioistuin 1,5 prosentissa tapauksia. Kyselyvastaajista 6,6 prosenttia ilmoitti ongelman poistuneen itsestään.
- Ongelman lopputulokseen oltiin keskimäärin hieman useammin tyytyväisiä kuin tyytymättömiä. Tyytyväisyyden keskiarvo oli 6,4 arvioituna asteikolla 1–10. Tämä tarkoittaa kuitenkin, että joukkoon mahtui monia, jotka eivät olleet kovin tyytyväisiä lopputulokseen. Esimerkiksi lopputulokseen täysin tyytymättömiä oli 11,9 prosenttia vastaajista.
- Lähes puolet vastaajista koki päätöksen (49,2 %) ja prosessin (47,8 %) oikeudenmukaiseksi. Noin 40 prosenttia (39,5 %) ilmoitti kuitenkin kokeneensa päätöksen epäoikeudenmukaiseksi ja (39,0 %) prosessin epäoikeudenmukaiseksi. Varsin huomattava osuus vastaajista ei osannut sanoa, oliko päätös tai prosessi oikeudenmukainen. Molempien kysymysten kohdalla en osaa sanoa -vastauksia oli yli kymmenen prosenttia.

7 ONGELMIEN VAIKUTUKSET ELÄMÄÄN

Oikeudellisten ongelmien seurauksena tai yhteydessä voidaan kokea monia muitakin ongelmia, ja haittoja, jotka voivat olla luonteeltaan taloudellisia, juridisia, sosiaalisia tai terveydellisiä (Pleasence ym., 2016; Currie, 2007; Genn, 1999). Kuten monissa kansainvälisissä kyselyissä, myös AORR-kyselyssä on kysytty ongelmien yhteydessä koettuja haittoja ja sitä, kuinka paljon ongelma vaikeutti vastaajan elämää. Lisäksi on kysytty muita ongelmaan ja sen ratkaisuun liittyviä tekijöitä, näistä tärkeimpänä oikeudelliset voimavarat.

7.1 Kuinka paljon ongelma vaikeutti elämää?

Vastaajia pyydettiin arviomaan, kuinka paljon ongelma vaikeutti tai vaikeuttaa hänen elämäänsä asteikolla 1–10, jossa 1 oli ei ollenkaan ja 10 erittäin paljon. Kysymys kysyttiin erikseen heiltä, joiden ongelma oli päättynyt osittain tai kokonaan,³⁸ sekä heiltä, joiden ongelma jatkui edelleen³⁹. Ne, vastaajat, joiden ongelma oli olemassa, mutta sille ei tehty enää mitään, laskettiin tässä tarkastelussa jatkuviin ongelmiin.

Taulukko 4 Kuinka paljon ongelma vaikeutti tai vaikeuttaa elämää asteikolla 1–10?

<i>Engelman päättymisen</i>	<i>Keskiarvo</i>	<i>Keskiarvon luottamusväli</i>	<i>Mediaani</i>
Päättynyt ongelma (n=607)	4,9	4,7–5,2	5
Jatkuva ongelma (n=364)	4,6	4,4–4,9	4

Tämän kysymyksen pääasiallisena tarkoituksena on se, että se mahdollistaa erilaiset jatkoanalyysit esimerkiksi siitä, minkälaiset tekijät vaikuttavat siihen kuinka paljon ongelma vaikeuttaa vastaajan elämää. Asiaan liittyy luonnollisesti ongelman vakavuus, mutta myös monet muut asiat (Balmer ym. 2010). Tätä raporttia varten olemme tarkastelleet muuttujan mediaania sekä keskiarvoa ja sen keskihajontaa (Taulukko 4). Arviot ongelmien luomista vaikeuksista sijoittuivat pääasiassa arvoasteikon keskivälille. Tutkimukseen vastanneiden joukossa oli siis paljon sellaisia vastaajia, joilla ongelmat eivät ole merkittävästi vaikeuttaneet elämää, mutta myös heitä, joilla ongelma oli vaikeuttanut elämää huomattavasti.

³⁸ Kysymys esitettiin seuraavasti: ”Jos ajattelet ongelmaa kokonaisuutena nyt kun sille on saatu päätös tai osittainen päätös: kuinka paljon se vaikeutti elämääsi asteikolla 1–10?”

³⁹ ”Kuinka paljon ongelma vaikeuttaa tällä hetkellä elämääsi asteikolla 1–10?”

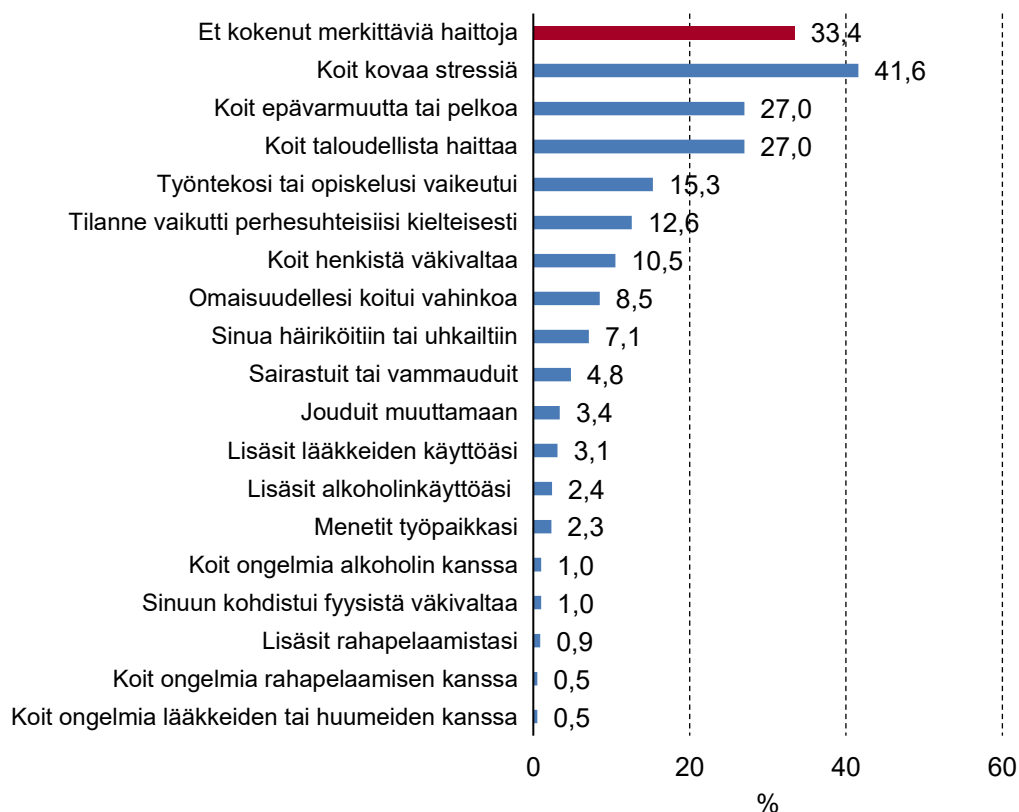
7.2 Haittojen kokeminen

On erittäin tavallista, että oikeudellisten ongelmien takia koetaan erilaisia kielteisiä kokemuksia tai haittoja. Vastaajilta kysyttiin, olivatko he kokeneet jonkin luetelluista haitoista ongelmansa vuoksi. Kaikista vastaajista 65,1 prosenttia oli kokenut yhden tai useamman kysytyn haitan. Kuvio 21 esittää erilaisten haittojen yleisyyden.

Yleisin raportoitu haitta oli kova stressi, jota ilmoitti kokeneensa 41,6 prosenttia vastaajista. Toiseksi yleisimmät haitat olivat epävarmuuden tai pelon kokeminen sekä taloudellinen haitta, joita molempia kertoi kokeneensa 27,0 prosenttia vastaajista. Verrattain usein koettiin myös työnteon, opiskelun taikka varusmies- tai siviilipalveluksen vaikeutumista (15,3 %) ja kielteisiä vaikutuksia perhesuhteisiin (12,6 %). Lisäksi oli jonkin verran vastaajia, jotka kertoivat kokeneensa henkistä väkivaltaa (10,5 %), uhkailua tai häiriköintiä (7,1 %) tai ilmoittivat että heidän omaisuudelleen oli koitunut vahinkoa (8,5 %).

Alle viisi prosenttia ilmoitti sairastuneensa tai vammautuneensa ongelman johdosta (4,8 prosenttia), joutuneensa muuttamaan (3,4 prosenttia) ja lisänneensä lääkkeiden (3,1 prosenttia) tai alkoholin käyttöään (2,4 prosenttia). Työpaikan menetyksestä ilmoitti 2,3 prosenttia. Muitakin haittoja raportoitiin, mutta niiden prevalenssit olivat hyvin pieniä.

Kuvio 21 Ongelman vuoksi koetut haitat, % (n=986)



Kuviossa ei ole mukana "en osaa sanoa" eikä "en halua vastata" vastauksia.

Vertailun vuoksi todettakoon, että myös World Justice Project 2019 -kyselyssä koetut haitat liittyivät Suomessa useimmiten terveyteen (27 %) tai talouteen (23 %). Hieman harvemmin ne liittyivät ihmissuhteisiin (14 %) tai alkoholin tai huumeiden väärinkäyttöön (yhteensä 4 %). (WJP, 2019, s. 40.) Tulokset ovat siis monin osin samansuuntaisia, mutta erojakin löytyy, mikä johtunee ainakin kyselytavasta. Kysymyksen muotoilu oli WJP-kyselyssä erilainen ja haittoja lueteltiin määrällisesti vähemmän (mts. 8).

Mikäli vastaaja ilmoitti sairastuneensa, vammautuneensa tai kokeneensa kovaa stressiä, kysyttiin häneltä lisäksi, kävikö hän tämän vuoksi lääkärissä, terveydenhuollon tai sosiaalihuollon palveluissa. Sairastuneista tai vammautuneista 84,1 prosenttia eli lähes jokainen oli käyttänyt kyseisiä palveluita. Kovaa stressiä kokeneista näin ilmoitti vain 21,8 prosenttia.

AORR-kysely osoittaa, että arjen oikeudellisten ongelmien vuoksi koetaan lukuisia haittoja. Niiden taustoja ja vaikutuksia, kuten esimerkiksi kustannuksia yhteiskunnalle ja tarpeellisia tukitoimia, on syytä selvittää jatkotutkimuksissa.

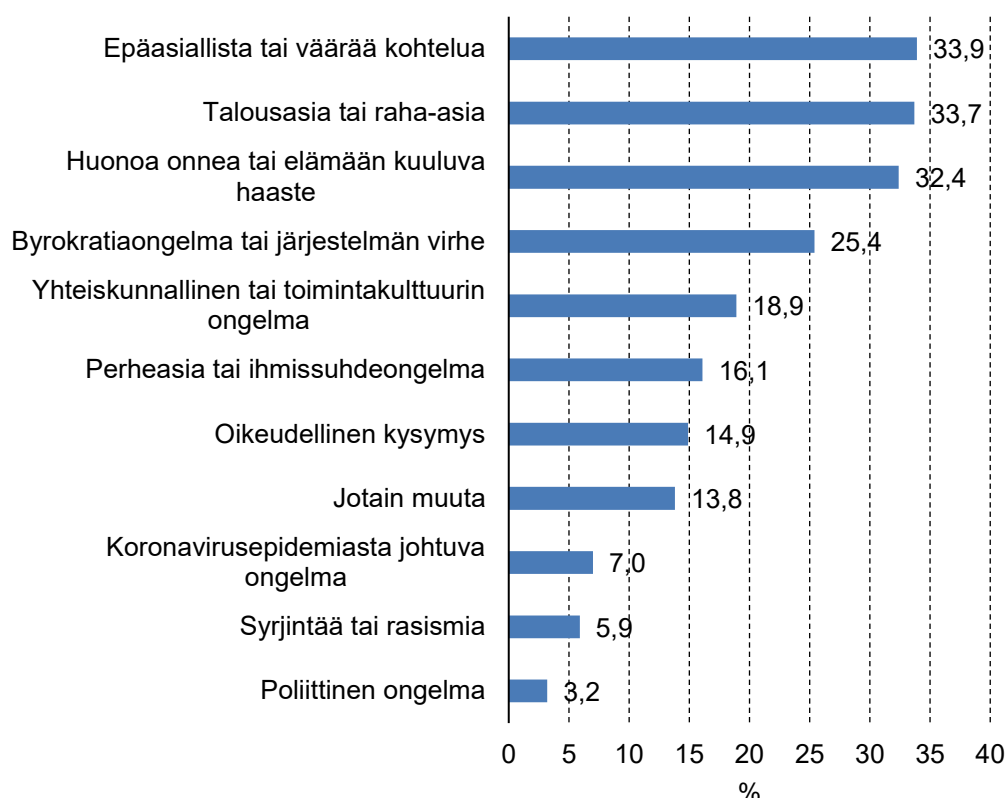
7.3 Käsitykset ongelman luonteesta ja omista oikeudellisista voimavaroista

7.3.1 Minkälaisena vastaaja itse piti ongelmaa

Nykyisten legal needs -kyselyiden lähtökohtana on se, että vastaajat eivät välttämättä miellä ongelmansa oikeudellista luonnetta (Genn, 1999). Lisäksi on todennäköistä, että ongelmat ovat moniulotteisia ja peräisin monilta eri elämänalueilta. Asian oikeudellisuuden mieltäminen ei välttämättä aina ole tarpeen ongelman tyydyttävään tai oikeudenmukaiseen ratkaisuun. Sillä miten asia käsitetään voi kuitenkin olla merkitystä sille, kuinka asiaa lähdetään hoitamaan ja miten sitä lähestytään. Vastaajan käsitys ongelman luonteesta onkin eräs keskeinen legal needs -kyselyissä kartoitettavia asia ja sitä voidaan käyttää monissa jatkoanalyseissä.

Vastaajilta tiedusteltiin, mitkä esitetyistä väitteistä kuvaavat heidän mielestään hyvin ongelmaa (Kuvio 22). Vastausvaihtoehtoja sai valita useita.

Noin kolmasosa (33,9 prosenttia) vastaajista piti ongelmaa epäasiallisena tai vääränä kohteluna. Suunnilleen sama osuus piti ongelmaa talous- tai raha-asiana (33,7 prosenttia) ja huonona onnena tai elämään kuuluvana haasteena (32,4 prosenttia). Noin neljäsosa (25,4 prosenttia) vastaajista piti ongelmaa byrokratiaongelmana tai järjestelmän virheenä.

Kuvio 22 ”Mitkä seuraavista väitteistä kuvaavat mielestäsi ongelmaa?” % (n=986)

Kuviossa ei ole mukana ”en osaa sanoa” eikä ”en halua vastata” vastauksia.

Laajempänä yhteiskunnallisena tai toimintakulttuurin ongelmana asiaansa piti 18,9 prosenttia ja perheasiana tai ihmissuhdeongelmana 16,1 prosenttia. Vastaa- jista 14,9 prosenttia piti ongelmaa oikeudellisena kysymyksenä ja 13,8 prosenttia määritteli sen olevan jotain muuta. Alle kymmenen prosenttia vastaajista piti on- gelmaa koronavirusepidemiasta johtuvana, syrjintänä tai rasismina, tai poliittisena ongelmana.

7.3.2 Oikeudelliset voimavarat

Tässä kappaleessa tarkastellaan tekijöitä, joilla tutkimusten mukaan voidaan olet- taa olevan merkitystä sille, missä määrin ihmiset onnistuvat ratkaisemaan ongel- miaan niin, että he kokevat ratkaisun oikeudenmukaiseksi. Tekijöillä on myös mer- kitystä sille, ryhtyvätkö he ollenkaan toimiin ratkaistakseen ongelmiaan. (Plea- sence & Balmer, 2019.) Oikeudellisia voimavaroja⁴⁰ pidetään jossain määrin yksi- lötason tekijänä, mutta voidaan ajatella, että myös yhteiskunnallisilla tekijöillä on suuri merkitys. Ihmisellä voi itsellään olla erilaisia voimavaroja, kuten varallisuutta

⁴⁰ Legal needs survey -perinteessä on oltu kiinnostuneita siitä, kuinka yksilö kokee mah- dollisuutensa ratkaista oikeudellisia ongelmiaan. Puhutaan legal capability -kysymyksistä. Tässä tutkimuksessa legal capability on käännetty muotoon ”oikeudelliset voimavarat.” Käytettyjen kysymysten teoreettinen ja käsitteellinen tausta on moninainen, eikä sitä käydä tässä yksityiskohtaisesti läpi.

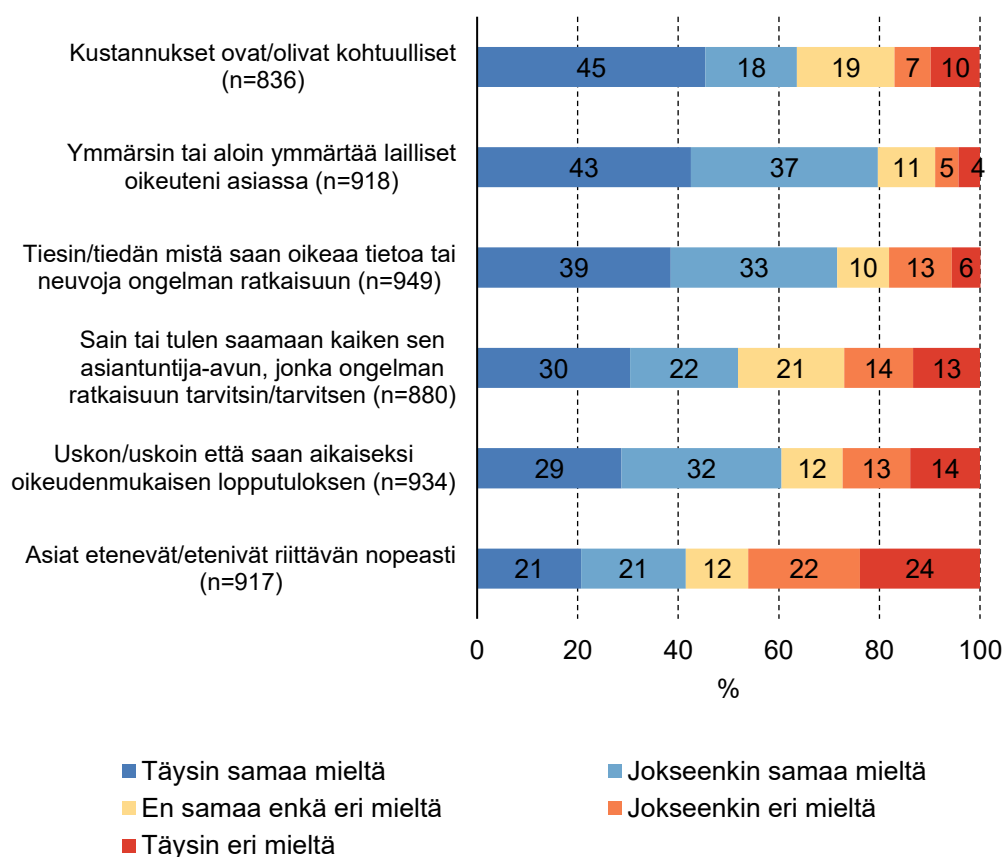
tai käytettävissä olevaa rahaa, osaamista, koulutusta ja kontakteja, jotka edistävät ongelman ratkaisua (vrt. esim. Mnookin & Kornhauser, 1979). Keskeisiä yhteiskunnallisia tekijöitä, jotka kehystävät oikeudellisia voimavaroja, ovat oikeus- ja viranomaisjärjestelmä, muu auttamisjärjestelmä ja koulutusjärjestelmä. Lisäksi merkitystä on sillä, kuinka hyvin nämä toimivat. Kuitenkin tutkimus on oikeudellisten voimavarojen osalta tähän saakka keskittynyt enemmän yksilön itsenä ominaisuuksiin.

AORR-kyselyssä on käytetty oikeudellisia voimavaroja mittavaa kysymystä siinä muodossa, jota kansainvälinen tutkijaryhmä suosittelee (OECD/2019)⁴¹. Vastajalle esitettiin erilaisia väittämiä ja häntä pyydettiin kertomaan, onko hän niiden kanssa täysin samaa mieltä, jokseenkin samaa mieltä, ei samaa eikä eri mieltä, jokseenkin eri mieltä vai täysin eri mieltä. Kuvio 23 esittää väittämien vastausjakaumat.

Näillä mittareilla voidaan osittain antaa positiivisiakin arvioita oikeudellisista voimavaroista Suomessa. Usean väitteen kohdalla oli runsaasti henkilöitä, jotka olivat samaa tai jokseenkin samaa mieltä esitettyjen väitteiden kanssa.

Yhteensä kahdeksankymmentä prosenttia vastaajista ilmoitti olevansa joko täysin tai jokseenkin samaa mieltä, väitteen ”ymmärsin tai aloin ymmärtää oikeudelliset tai lailliset oikeuteni asiassa” kanssa. Huomattava osuus vastaajista oli myös täysin samaa mieltä siitä, että ongelman ratkaisun kustannukset olivat kohtuulliset. Jos lasketaan mukaan jokseenkin samaa mieltä olevat, yli puolet vastaajista piti kustannuksia kohtuullisina. Kokemukset kustannuksista voivat riippua monista asioista, kuten luonnollisesti vastaajan taloudellisesta tilanteesta, ongelman luonteesta, käytetyistä ratkaisukeinosta ja neuvonantajista. On myös painotettava, että tutkimuksessa oli varteenotettava määrä vastaajia, jotka eivät kokeneet kustannuksia kohtuullisina.

⁴¹ Suomessa aiemmin tehdyssä WJP-kyselyssä ei kuitenkaan käytetty täsmälleen tätä mittaria. Niiltä osin kuin samankaltaisia asioita kysyttiin WJP-kyselyssä, AORR-kysely näyttäisi osittain antavan samansuuntaisia tuloksia. ”Tiesin/tiedän mistä saan oikeaa tietoa tai neuvoja ongelman ratkaisuun” -väitteen kanssa samaa ja jokseenkin samaa mieltä oli AORR-kyselyssä yhteensä noin 72 prosenttia vastaajista. Vastaukset ovat samaa luokkaa WJP 2019 -kyselyn kanssa, jossa 67 prosenttia ilmoitti tietävänsä, mistä saa neuvoja ja tietoa (mts. 40). ”Sain tai tulen saamaan kaiken sen asiantuntija-avun, jonka ongelman ratkaisuun tarvitsin/tarvitsen” väitteen kanssa samaa mieltä ja jokseenkin samaa mieltä oli yhteensä 52 prosenttia vastaajista. Tämä luku on hyvin samansuuntainen WJP 2019 -kyselyn kanssa, jossa 51 prosenttia koki saavansa kaiken ammattiavun, jota tarvitsee (mts. 40).

Kuvio 23 Käsitetykset oikeudellisista voimavaroista, %

Kuviossa ei ole mukana "en osaa sanoa" eikä "en halua vastata vastauksia".

Joissakin kysymyksissä täysin tai jokseenkin eri mieltä olevien osuudet olivat kuitenkin suurempia kuin edellä mainituissa. Lähes 20 prosenttia vastaajista oli täysin tai osittain eri mieltä siitä, että tiesivät mistä saisivat oikeaa tietoa tai neuvoa ongelman ratkaisuun. Hieman tätä useampi koki, että ei saanut kaikkea sitä asiantuntija-apua, jota tarvitsi ongelmansa ratkaisuun ja ettei heillä ollut varmuutta siitä, että he saisivat aikaiseksi oikeudenmukaisen lopputuloksen; Sekä asiantuntija-apun riittävydestä että oikeudenmukaisen lopputuloksen aikaansaamisen mahdollisuudesta täysin tai osittain eri mieltä oli 27 prosenttia vastaajista.

Eniten eri mieltä oltiin väitteen kanssa, jossa haluttiin tietää, etenivätkö asiat riittävän nopeasti. Tätä tulosta tulkittaessa voi toki pitää mielessä, että AORR-kyseilyssä havaitut päättäneiden ongelmien kestot ovat keskimäärin suunnilleen samanpituisia kuin Euroopassa WJP-kyselyn mukaan⁴². Yllä oleva tulos antaa kuitenkin viitteitä siitä, että asian käsittelyn hitaus on asia, johon on syytä kiinnittää huomiota arjen oikeudellisten ongelmien kohdalla, joita usein käsitellään oikeusjärjestelmän ulkopuolella tai sen liepeillä.

⁴² Mieliäpidettä ongelman kestosta kysyttiin kuitenkin myös heiltä, joiden ongelmat eivät olleet ratkenneet ja joiden kestoa emme tiedä.

Perinteisestä oikeusprosessista tiedetään, että se vaikuttaa ihmisten elämään psyykkisellä, taloudellisella ja sosiaalisella tasolla. Keskeistä on prosessin aiheuttama stressi, jonka syntyyn vaikuttavat yksilötason tekijät ja tilannetekijät. Tilannetekijöistä prosessin ajallinen kesto on merkittävimpiä vaikuttavia tekijöitä. (Häkänen-Nyholm, 2017.) Myös arjen oikeusongelmat stressaavat ihmisiä (Plea-sence & Balmer, 2019). Tästä saadaan viitteitä myös AORR-aineistossa, jossa kova stressi oli yksi useimmiten koetuista ongelmaan liittyvistä haitoista. On syytä selvittää tarkemmin, esimerkiksi missä määrin hitaus tai muut vaikeudet arjen ongelmien selvittämisessä lisäävät stressiä ja muita ongelman takia koettuja haittoja. Entä millaisia keskeisiä tuen tarpeita neuvon saamiseen ja erilaisten tukipalveluiden käyttöön liittyy?

TIIVISTELMÄ: ONGELMIEN VAIKUTUKSET ELÄMÄÄN

- Ongelmia kokeneista 65,1 prosenttia oli kokenut ongelman vuoksi jonkin haitan viimeisen kahden vuoden aikana. Yleisin raportoitu haitta oli kova stressi, jota ilmoitti kokeneensa 41,6 prosenttia vastaajista. Toiseksi yleisimmät haitat olivat epävarmuuden tai pelon kokeminen tai taloudellinen haitta, joita molempia kertoi kokeneensa 27,0 prosenttia vastaajista.
- Verrattain usein koettiin myös työnteon, opiskelun taikka varusmies- tai siviilipalveluksen vaikeutumista (15,3 %) ja kielteisiä vaikutuksia perhesuhteisiin (12,6 %). Lisäksi oli jonkin verran vastaajia, jotka kertoivat kokeneensa henkistä väkivaltaa (10,5 %), uhkailua tai häiriköintiä (7,1 %) tai ilmoittivat, että heidän omaisuudelleen oli koitunut vahinkoa (8,5 %).
- Hieman alle viisi prosenttia ilmoitti sairastuneensa tai vammautuneensa ongelman johdosta (4,8 %), joutuneensa muuttamaan (3,4 %), lisänneensä lääkkeiden käyttöä (3,1 %), lisänneensä alkoholinkäyttöä (2,4 %) tai menettäneensä työpaikkansa (2,3 %). Myös muita harvinaisempia haittoja raportoitiin.
- Henkilön oikeudellisilla voimavaroilla voi olla merkitystä sille, kuinka hyvin hänen ongelmaansa saadaan ratkaisu. AORR kyselyn mittareiden perusteella voidaan joiltain osin antaa positiivisiakin arvioita oikeudellisista voimavaroista Suomessa. Suurin osa vastaajista ilmoitti ymmärtävänsä, tai alkaneensa ymmärtää oikeudelliset tai lailliset oikeutensa. Huomattava osuus vastaajista myös koki, että ongelman ratkaisun kustannukset olivat kohtuulliset. On kuitenkin huomattava, että 17 prosenttia vastaajista ei kokenut kustannuksia kohtuullisina. Varsin moni oli myös täysin tai jokseenkin samaa mieltä väitteen kanssa, jonka mukaan hän tiesi mistä hakea oikeaa tietoa tai neuvoa ongelman ratkaisuun.
- Huomattavan moni oli kuitenkin eri mieltä väitteen kanssa, joka mittasi varmuutta siitä, että he saisivat aikaiseksi oikeudenmukaisen lopputuloksen. Eniten eri mieltä oltiin väitteen kanssa, jossa haluttiin tietää, etenivätkö asiat riittävän nopeasti. Tämä tulos antaa viitteitä siitä, että asian etenemisen hitaus ja kokemus oikeudenmukaisesta lopputuloksesta ovat asioita, joihin on syytä kiinnittää huomiota myös arjen oikeudellisten ongelmien kohdalla.

8 LOPUKSI

Tämä raportti on ensimmäinen suomalaisesta Arjen ongelmat riidat ja ratkaisut (AORR)-aineistosta kirjoitettu julkaisu. AORR-tutkimuksessa tarkastellaan ongelmia, joilla on oikeudellinen ulottuvuus, mutta joita ei välttämättä ole käsitelty yhdenkään viranomaisen kanssa. Aineisto on laaja, joten siinä on paljon vivahteita ja tulokulmia, joihin on syytä syventyä enemmän tulevaisuuden aineiston pohjalta tehtävissä julkaisuissa. Tästä raportissa saadaan kuitenkin tärkeitä perustietoja tulevien tutkimusten ja selvitysten tueksi.

Pääosin voidaan todeta, että tulokset ovat kansainvälisten tutkimusten valossa varsin odotettuja. AORR-aineistossa tavallisimpia ongelmia ovat kuluttajaongelmat ja asumisen ongelmat. Nämä ovat kansainvälisissäkin kyselyissä tavallisia ongelmia. Suomalaisten keskuudessa tavallisia ovat lisäksi myös palkkatyöhön, rahaan tai omaisuuteen liittyvät ongelmat. Velkaongelmia suomalaisessa aineistossa raportoitiin kansainvälisessä mittakaavassa varsin vähän, mikä johtunee ainakin osittain tässä tutkimuksessa käytetystä velkaongelmien suppeammasta määritelmästä moniin kansainvälisiin tutkimuksiin verrattuna. Myös perheongelmista on AORR-kyselyssä kysytty suppeammin kuin osassa kansainvälisiä kyselyitä.

Tulokset olivat osittain odotettuja myös sen osalta, mitä ongelmia pidettiin vakavimpina. Keskimäärin vakavimpina koettiin ongelmat, jotka liittyivät viranomaisten toimintaan, eroon avio- tai avoliitosta, lapsiin erotilanteissa sekä etuuksiin ja eläkkeisiin.⁴³ Keskimäärin vähemmän vakavina koettiin kuluttaja- ja naapuriongelmat ja ehkä hieman yllättäen raha- ja omaisuusongelmat. Rahan ja omaisuuden osalta vakavuuden vaihteluväli oli kuitenkin suuri. On myös tärkeä muistaa, että kaikkien ongelmaryhmien kohdalla vastaajat raportoivat sekä sellaisia ongelmia, jotka olivat luonteeltaan vähäpätöisempiä, että sellaisia, jotka koettiin todella vakavina.⁴⁴ Tutkimuksessa kartoitettiin ongelman ratkaisua niiden ongelmien osalta, joille vastaaja oli arvioinut vaikeusasteeksi 3 tai enemmän.

Iso osa (35,8 %) vastaajista ei saanut neuvoa ongelmansa ratkaisuun keneltäkään. Jos neuvoa saatiin, tavallisimmat neuvonantajat olivat ystäviä, sukulaisia tai kollegoita (34,0 %). Neuvoa saatiin varsin useasti myös erilaisilta asiantuntijoilta (20,0 %), juristeilta (11,4 %) tai asiasta vastaavalta viranomaiselta (9,6 %).

Niissä tapauksissa, joissa neuvoa ei haettu, tärkeimpiä syitä oli se, ettei se vastaajan mielestä ollut tarpeen (61,5 %). Jossain määrin keskeisiä syitä olivat myös,

⁴³ Kanadalaisessa legal needs -tutkimuksessa vastaajilta kysyttiin, kuinka paljon ongelma häiritse heidän arkeaan asteikolla yhdestä viiteen. Useimmin arkea häiritseviksi ongelmiksi koettiin sosiaaliavustuksiin tai eläkkeisiin liittyvät ongelmat. Kyselyssä tiedusteltiin samalla asteikolla, miten tärkeäksi vastaaja koki ongelman ratkaisemisen. Perheeseen liittyvät ongelmat koettiin tyypillisimmin tärkeäksi tai erittäin tärkeäksi ratkaista. (Currie, 2007, s. 34.)

⁴⁴ Vastaaja sai arvioida ongelmansa vakavuutta asteikolla 1–10, missä 1 oli vähäpätöisin ja 10 vakavin. Kaikissa ongelmaryhmissä arvioitu keskimääräinen vakavuusaste asettui arvoasteikon keskiväliin yläpuolelle.

että arvioitiin ettei neuvon hakemisella olisi ollut merkitystä lopputuloksen kannalta (28,3 %) tai että asia ei ollut niin tärkeä (18,8 %). Kuitenkin neuvon hakemisen esteenä mainittiin myös sellaisia syitä, joiden oleminen neuvon saamisen esteenä on valitettavaa. Tällaisia olivat esimerkiksi, että neuvon hakeminen oli liian työlästä tai hankalaa (8,9 %), neuvon hakemisella pelättiin olevan huonojakin seurauksia (8,5 %) tai epätietoisuus siitä mistä hakea neuvoa (6,4 %). On myös ryhmä, joille huoli kustannuksista on esteenä neuvon hakemiselle.

Tavallisin tapa käsitellä ongelmaa ratkaisun saamiseksi oli neuvottelu vastapuolen kanssa (48,5 %). Jotakin kysytystä virallisista prosessimenettelyistä oli käyttänyt vastaajista vajaa kolmasosa (28,6 %). Tärkeimpiä virallisia prosessimenettelyitä olivat neuvottelu puolueettoman kolmannen osapuolen ollessa mukana (11,4 %), se että asiaa käsitteli vastuullinen tai valvova viranomainen (5,2 %), taloyhtiön hallitus tai yhtiökokous (4,9 %) taikka muu viranomainen tai valvova taho (4,3 %). Asian ilmoittaminen poliisille oli harvinaisempaa (3,1 %), mikä kuvastanee myös sitä, että ratkaisutapoja kysyttiin ongelmista, jotka pääasiassa ovat luonteeltaan siviilioikeudellisia.

Harvinaisempia prosessimenettelyjä olivat asian käsittely lautakunnan valtuutetun tai asiamiehen toimesta (2,6 %), asian vieminen tuomioistuimeen (1,9 %), ja asian vieminen vakiintuneeseen sovittelumenettelyyn tai välimiesmenettelyyn (1,9 %). Viimeisimmät ovat kuitenkin tärkeitä ratkaisutapoja etenkin niiden ongelmien osalta, jotka ovat vakavia. Niiden osalta on syytä kuitenkin huomioida, että käyttö saattaa vaatia osaamista sekä mahdollisesti myös taloudellisia ja ajallisia resursseja. Vastaajista noin kolmasosa ei ollut käyttänyt mitään prosessimenettelyä eikä neuvotellut vastapuolen kanssa.

Tärkeimmät syyt prosessimenettelyn käyttämättömyyteen olivat, että asia ratkesi tai poistui ilmankin (30,7 %) tai että arvioitiin että siitä ei olisi hyötyä (26,1 %). Kuitenkin syinä lueteltiin varsin usein myös muunlaisia esteitä sille, ettei prosessia käytetty. Näistä huomionarvoisimpia olivat, että asia oli liian stressaava (15,4 %), epätietoisuus siitä miten asiassa olisi pitänyt edetä (11,3 %), pelko siitä, että vahingoitettaisiin suhdetta vastapuoleen (10,0 %), huoli kustannuksista (6,9 %) tai se, että asia tuntui liian henkilökohtaiselta tai kiusalliselta (6,7 %).

Vastaajista 49,2 prosenttia piti ongelmansa päätöstä oikeudenmukaisena. Päätökseen johtaneen prosessin koki oikeudenmukaisena 47,8 prosenttia vastaajista. Lähes neljäkymmentä prosenttia vastaajista ei kuitenkaan pitänyt ongelman päätöstä eikä siihen johtanutta prosessia oikeudenmukaisena. Tätä asiaa olisi syytä tutkia lähemmin.

Kyselyssä mitattiin myös niin sanottuja oikeudellisia voimavaroja. Nämä ovat jossain määrin sekä yksilöllinen että yhteiskunnallinen tekijä. Ihmisellä itsellään voi henkilökohtaisella tasolla olla erilaisia voimavaroja, kuten varallisuutta tai käytettävissä olevaa rahaa, osaamista, koulutusta ja kontakteja. Yhteiskunnallisella tasolla oikeudelliset voimavarat ovat oikeus- ja viranomaisjärjestelmä sekä muu auttamisjärjestelmä, koulutusjärjestelmä ja se, kuinka hyvin nämä pystyvät tukemaan

yksilöä. Väittämäkysymyksissä nousi esille monen kokevan, että heidän ongelmansa ratkaisu kesti liian pitkään. Varsin moni koki myös, että ei saanut tarpeeksi tietoa tai neuvoa ongelmansa ratkaisuun.

Keskeisimmät haitat, joita nämä arjen oikeudelliset ongelmat aiheuttavat olivat kova stressi (41,6 %), epävarmuus tai pelko (27,0 %) sekä taloudellinen haitta (27,0 %). Myös monia muita haittoja koettiin laajalti.

Tärkeimpänä havaintona voidaan pitää sitä, että melkein kuudellakymmenellä prosentilla suomalaisista on viimeisen kahden vuoden aikana ollut arjessaan vähintään yksi AORR-kyselyssä kysytty ongelma, jolla on oikeudellinen ulottuvuus. Näistä varsin suuri osa on sellaisia, jotka koettiin vaikeiksi tai erittäin vaikeiksi.

Tietyin varauksin voidaan lausua, että Suomessa näyttäisi olevan kohtuullinen määrä henkilöitä, joiden arjen oikeudelliset ongelmat ratkeavat hyvällä tavalla ja jotka kokevat, että he pystyvät ratkaisemaan ongelmiaan tyydyttävästi. Yleensä nämä ongelmat ratkeavat omin avuin tai vastapuolen kanssa neuvottelemalla, mutta joskus myös käyttämällä neuvonantajaa tai ottamalla yhteyttä viranomaisiin. Kuitenkin on myös laaja joukko heitä, joiden ongelmanratkaisu on vaikeaa tai jotka kokevat, että järjestelmä ei tue heidän ongelmanratkaisuaan.

Tärkeimpinä epäkohtina voidaan AORR-kyselyn valossa nostaa esille se, että erilaiset ongelmanratkaisun prosessit koetaan hitaina ja varsin mutkikkaana. Tämä koskee monenlaisia ongelmia, joilla on oikeudellinen ulottuvuus. Epäkohdat koskevat myös sellaisia ongelmia, joita ei yleensä käsitellä oikeudessa, vaan muiden viranomaisten tai asiantuntijoiden avulla tai muilla keinoin. Myös ongelmanratkaisun kustannuksilla on väliä. Väittämäkysymyksissä tuli ilmi, että monet olisivat kaivanneet enemmän asiantuntija-apua ongelmansa ratkaisuun ja etteivät he usko-neet mahdollisuuksiinsa saada aikaiseksi oikeudenmukaista lopputulosta.

AORR-kysely ei anna meille tietoa siitä, kuka on oikeassa kysytyssä ongelmassa tai riidassa. Sen sijaan se kertoo meille, kuinka paljon koetaan ongelmia, joihin tarvitaan oikeudellista tietoa. Kysely antaa tietoa siitä, miten tällaisia ongelmia ratkaistaan tai yritetään ratkaista, sekä mitä haasteita ja haittoja siihen liittyy.

Jatkotutkimuksissa on syytä tarkastella tarkemmin nimenomaan heitä, joiden ongelman ratkaisu oli jossain määrin vaikeaa, tai jotka kokivat ratkaisun huonoksi tai epäoikeudenmukaiseksi. AORR-kyselyä voidaan käyttää laajasti erilaisten kysymysten jatkotarkasteluun. Lisäksi AORR-kyselyä toistamalla voidaan tulevaisuudessa arvioida keskeisiä muutoksia ongelmien kokemisessa, ratkaisemisessa ja siihen liittyvissä tekijöissä.

KIRJALLISUUS

- Australian Government. (2009). *Access to justice*. Australian government, Attorney-General's department. Saatavilla: <https://www.ag.gov.au/legal-system/access-justice> (viitattu 12.1.2023).
- Balmer, N., Pleasence, P., & Buck, A. (2010). Psychiatric Morbidity and People's Experience of and Response to Social Problems Involving Rights. *Health & Social Care in the Community*, 18(6), 588–97. doi: 10.1111/j.1365-2524.2010.00927.x
- Balmer, N. (2013). *English and Welsh Civil and Social Justice Panel Survey: Wave 2. Summary Findings*. London, UK: Legal Services Commission.
- Buck, A., Balmer, N., & Pleasence, P. (2005). Social Exclusion and Civil Law: Experience of Civil Justice Problems among Vulnerable Groups. *Social Policy and Administration* 39(3), 302–22. doi: 10.1111/j.1467-9515.2005.00441.x
- Cappelletti, M. (toim.). (1981). *Access to Justice and the Welfare State*. Firenze: European University Institute.
- Cappelletti, M., & Garth, B. (1978). Access to Justice: The Newest Wave in the Worldwide Movement to Make Rights Effective. *Buffalo Law Review* 27(2), 181–292.
- Coumarelos, C., Macourt, D., People, J., McDonald, H.M., Wei, Z., Reiny, I., & Ramsey, S. (2012). *Legal Australia-Wide Survey: Legal Need in Australia. (Access to justice and legal needs 7)*. Law and Justice Foundation of New South Wales.
- Currie, A. (2007). *The legal problems of everyday life: Problèmes juridiques de la vie quotidienne: la nature, l'étendue et les conséquences des problèmes justiciables vécus par la Canadiens*. Canadian Electronic Library. Saatavilla: <https://canadacommons.ca/artifacts/1184609/the-legal-problems-of-everyday-life/1737735/> (viitattu 2.1.2023).
- Currie, A. (17.8.2016). *Nudging the paradigm shift, everyday legal problems in Canada*. Canadian Forum on Civil Justice. doi: 10.2139/ssrn.2825507
- Ellison, S., Schetzer, L., Mullins, J., Perry, J., & Wong, K. (2004). *Access to Justice and Legal Needs: The Legal Needs of Older People in NSW*. Law and Justice Foundation of New South Wales.
- Ervasti, K. (2011). Oikeuden saamisen monet kasvot. *Oikeus*, 40(3), 347–360.
- Ervasti, K. (17.12.2015). Asumiseen liittyvät konfliktit ja niiden oikeudellistuminen asianajajahaastatteluiden valossa. *Edilex Asiantuntija-artikkeli*. Saatavilla: <https://www.edilex.fi/artikkelit/15995> (viitattu 2.1.2023).
- Genn, H. (1999). *Paths to justice: What people do and think about going to law?* Oxford: Hart Publishing.
- Genn, H. (2019). 'When Law Is Good for Your Health: Mitigating the Social Determinants of Health through Access to Justice'. *Current Legal Problems* 72(1), 159–202. doi: 10.1093/clp/cuz003.
- Greene, S. S. (2016). Race, Class, and Access to Civil Justice. *Iowa Law Review* 101, 1234–1322.
- Hirvonen, J. (2013). *Suomalaisen naapuruuden piirteitä asukaskyselyn valossa*. Aalto-yliopiston julkaisusarja TIEDE + TEKNOLOGIA 4/2013. Saatavilla: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-60-5093-5> (viitattu 2.1.2023).
- Häkkänen-Nyholm. (2017). Oikeusprosessiin liittyvä stressi ja reaktiiviset häiriöt. *Lääketieteellinen aikakauskirja Duodecim* 133(24), 2351–2356. Saatavilla: <https://www.duodecimlehti.fi/duo14079> (viitattu 2.1.2023).

- Jaakkola, R. (1993). *Kansalaisten kokemat oikeusongelmat ja niistä selviäminen. Haastattelututkimuksen tuloksia*. Helsinki: Oikeuspoliittinen tutkimuslaitos.
- Kontto, J., Tolonen, H., & Salonen, A. H. (2020). What are we missing? The profile of non-respondents in the Finnish Gambling 2015 survey. *Scandinavian Journal of Public Health*, 48(1), 80–87. doi: 10.1177/1403494819849283
- Litmala, M. (2000). *Kansalaisarvioita oikeusongelmista ja oikeudellisista oloista*. Helsinki: Oikeuspoliittinen tutkimuslaitos.
- Mnookin, R., & Kornhauser, L. (1979). Bargaining in the Shadow of Law: The Case of Divorce. *The Yale Law Journal* 88(5), 950–997.
- OECD/Open Society Foundations. (2019). *Legal Needs Surveys and Access to Justice*. Paris: OECD Publishing. doi: 10.1787/g2g9a36c-en
- Pleasence, P., Balmer, N., Buck, A., O'Grady, A., & Genn, H. (2004). Multiple Justiciable Problems: Common Clusters and Their Social and Demographic Indicators. *Journal of Empirical Legal Studies*, 1(2), 301–329.
- Pleasence, P., Balmer, N., Patel, A., Cleary, A., Huskinson, T., & Cotton, T. (2011). *English and Welsh Civil and Social Justice Panel Survey: Wave 1. Findings and Technical Report*. London: Legal Services Commission.
- Pleasence, P., Balmer, N., & Sandefur, R. (2013). *Paths to justice: A past, present and future roadmap*. Centre for Empirical Legal Studies.
- Pleasence, P., Balmer, N., & Sandefur, R. (2016). Apples and oranges: An international comparison of the public's experience of justiciable problems and the methodological issues affecting comparative study. *Journal of Empirical Legal Studies*, 13(1), 50–93. doi: 10.1111/jels.12097
- Pleasence, P., & Balmer, N. J. (2019). Justice & the capability to function in society. *Daedalus* 148(1), 140–149. doi:10.1162/daed_a_00547
- Reese, R. W., & Eldred, C. A. (1994). *Legal Needs among Moderate-Income Households: Findings from the Comprehensive Legal Needs Study*. Chicago: American Bar Association.
- Rissanen, A., & Rantala, K. (2014). Oikeusapujärjestelmä ja oikeudensaanti-mahdollisuudet. *Oikeus* 43(4), 397–413.
- Sage-Jacobson, S. (2015). Access to justice for older people in Australia. *Law Context: A Socio-Legal Journal* 33, 142–162.
- Suomen Lakimiesliitto ry. (2019). Oikeusturvavakuutuksen tunnettuus. Taloustutkimus. Saatavilla: https://www.lakimiesliitto.fi/site/assets/files/22270/suomen_lakimiesliitto_oikeusturvavakuutuksen_tunnettuus_telebus_vko_6_raportti.pdf (viitattu 4.1.2023).
- Suomen virallinen tilasto (SVT): Väestörakenne (2021) [verkojulkaisu]. ISSN=1797–5379. Helsinki: Tilastokeskus. Saatavilla: <http://www.stat.fi/til/vaerak/> (viitattu 25.5.2022).
- Suomen virallinen tilasto (SVT): Väestön koulutusrakenne (2020) [verkojulkaisu]. ISSN=1799–4586. Helsinki: Tilastokeskus. Saatavilla: <http://www.stat.fi/til/vkour/index.html> (viitattu 25.5.2022).
- Trebilock, M., Duggan, A., & Sossin, L. (toim.). (2012). *Middle Income Access to Justice*. Toronto: University of Toronto Press.
- Trubek, D. M., Grossman, J. B., Felstiner, W. L. F., Kritzer, H.M., & Sarat, A. (1983). *Civil Litigation Research Project: Final Report - Summary of Principal Findings*. Madison: University of Wisconsin Law School. Saatavilla: <https://www.ojp.gov/ncjrs/virtual-library/abstracts/civil-litigation-research-project-final-report-summary-principal> (viitattu 4.1.2023).
- Thibault, J. W., & Walker, L. (1978). A theory of procedure. *California Law Review* 66, s. 541–566. doi: 10.2307/3480099

- World Justice Project. (2018). *Access to Justice Module of the World Justice Project General Population Poll 2018*. Saatavilla: https://worldjusticeproject.org/sites/default/files/documents/WJP%20General%20Population%20Poll_Access%20to%20Justice%20Module_2018.pdf (viitattu 4.1.2023).
- World Justice Project. (2019). *Global Insights on Access to Justice: Findings from the World Justice Project General Population Poll in 101*. Washington, DC: World Justice Project.

LIITE 1: LIITETAULUKOT

Taulukko 5 Vähintään yhden ongelman kokeminen ikäryhmittäin, %

<i>Tarkasteltavat ongelmat</i>	<i>Kaikki</i>	<i>20–34</i>	<i>35–49</i>	<i>50–64</i>	<i>65–80</i>
Kaikki ongelman kokeneet (n=1118) ^a	58,4	72,8	67,8	55,9	37,0
Ongelman vakavuusaste 3 tai enemmän (n=986) ^b	51,6	63,6	61,3	48,9	32,1

^a Ikä $\chi^2=146,293$; $df=3$; $p=0,001$.

^b Ikä $\chi^2=117,2$; $df=3$; $p=0,001$.

Taulukko 6 Kuinka monta samantyyppistä ongelmaa koettiin keskimäärin eri ongelmaryhmissä

<i>Ongelmatyyppi</i>	<i>Keskiarvoⁱ</i>	<i>95 %:n luottamusväli</i>
Lapset erotilanteessa (n=42)	3,6	2,2–5,0
Naapurit (n=385)	2,9	2,5–3,3
Muu kuin työsuhteinen työ (n=72)	2,9	1,4–4,3
Palkkatyö (n=304)	2,5	2,0–3,0
Velka (n=76)	2,1	1,6–2,7
Kuluttaja (n=436)	1,9	1,7–2,1
Raha ja omaisuus (n=229)	1,9	1,7–2,1
Viranomaiset (n=192)	1,9	1,3–2,4
Läheisen kuolema tai perintö (n=119)	1,8	1,0–2,7
Vuokra-asuminen (n=97)	1,7	1,4–2,0
Etuudet ja eläkkeet (n=128)	1,6	1,4–1,8
Ero (n=44)	1,6	1,2–2,0
Asunnon omistaminen (n=142)	1,3	1,1–1,5

Analyyseistä on poistettu arvot, joissa vastaaja on vastannut 0 tai yli 199 ongelmaa. Nämä on merkitty puuttuviksi tiedoiksi. Lukuihin ei myöskään sisälly ”En osaa sanoa” ja ”en halua vastata” vastauksia.

ⁱKeskiarvo on laskettu vain ongelmia kokeneista.

Taulukko 7 Viranomaistahot, joihin viimeisin viranomaisongelma on liittynyt, %
(n=91)

Viranomainen	%
Poliisi	15,8
Kansaneläkelaitos	15,8
Verotus	11,5
Rakentaminen ja ympäristö	10,8
Kunta	9,7
Terveyspalvelut	8,8
Sosiaalipalvelut	8,6
Työllisyyspalvelut	9,7
Aluehallintovirasto tai ELY-keskus	3,5
Oikeusjärjestelmä (esim. käräjäoikeus)	2,1
Muu	9,3

Taulukko 8 Yhden tai useamman ongelmatyyppin kokeminen ikäluokittain, %
(n=1109)

Erityyppisten ongelmien lukumäärä	20–34	35–49	50–64	65–80	Kaikki
1	36,2	37,5	48,9	57,1	42,9
2	25,1	24,5	22,9	26,8	24,7
3	21,6	14,9	13,4	10,7	15,9
4 tai yli	17,2	23,2	14,8	5,4	16,4

Ikä $\chi^2=50,065$; $df=9$; $p<0,001$.

Taulukko 9 Ongelmien koettu vakavuus keskimäärin asteikolla 1–10

<i>Ongelmatyyppi</i>	<i>Keskiarvo</i>	<i>95 %:n luot- tamusväli</i>
Viranomaiset (n=209)	6,5	6,2–6,9
Ero (n=45)	6,3	5,6–7,0
Etuudet ja eläkkeet (n=141)	6,3	5,9–6,7
Lapset erotilanteessa (n=46)	6,3	5,6–7,0
Läheisen kuolema tai perintö (n=120)	6,0	5,6–6,5
Asunnon omistaminen (n=151)	6,0	5,6–6,4
Palkkatyö (n=333)	6,0	5,7–6,2
Muu kuin työsuhteinen työ (n=83)	5,9	5,3–6,5
Velka (n=80)	5,6	5,0–6,2
Vuokra-asuminen (n=107)	5,5	5,0–5,9
Raha (n=247)	5,0	4,7–5,3
Naapurit (n=443)	4,9	4,7–5,1
Kuluttaja (n=480)	4,7	4,4–4,9
Kaikki ongelmat (n=1117 ⁱ)	5,2	5,1–5,3

ⁱLuku kuvaa vähintään yhdyntyyppisen ongelman kokeneiden henkilöiden määrää. Vastaaja on kuitenkin voinut kokea useamman yllä luetelluista ongelmista.

Taulukko 10 Lakimiesavun tyypit (n=70)

<i>Lakimiesavun tyyppi</i>	<i>n</i>	<i>%</i>
Itse rahoitettu yksityinen asianajaja tai juristi	49	69,5
Muu juristi	9	13,7
Ammattiliiton, työnantajaliiton tai muun liiton juristi	6	7,9
Julkinen oikeusavustaja	4	5,8
Oikeusavun rahoittama yksityinen asianajaja/juristi	3	4,2

Taulukko 11 Syyt sille, ettei neuvoja saatu tai haettu asiantuntijalta tai viranomaiselta, eikä käytetty lakimiesapua, %

<i>Syy sille, että neuvoja ei saatu</i>	<i>Ei saatu ollenkaan neuvoja (n=346)</i>	<i>Neuvo saatu ystävältä, kollegalta, sukulaiselta tai sosiaalisesta mediasta, mutta ei virallisemmalta taholta (n=336)</i>
Se ei mielestäni ollut tarpeen ^a	61,5	66,9
Arvelin, ettei merkitystä lopputuloksen kannalta ^b	28,3	24,7
Asia ei ollut niin tärkeä ^c	18,8	23,4
Olin huolissani kustannuksista ^d	5,6*	16,7
Neuvon hakeminen oli liian työlästä tai hankalaa ^e	8,9	11,1
Pelkäsin sillä olevan huonojakin seurauksia ^f	8,5	10,3
Muu syy ^g	8,7	5,5
Ei tiennyt mistä hakea neuvoa ^h	6,4	4,8
Minulla on aiempia huonoja kokemuksia neuvon pyytämisestä ⁱ	3,5	2,4
En ole vielä ehtinyt ^k	2,3	3,3
En osaa sanoa ^m	0,3	0,4

*= ero ryhmien välillä on tilastollisesti merkitsevä 95 % luottamustasolla.

^a $\chi^2=1,775$; $df=1$; $p=0,183$

^b $\chi^2=0,658$; $df=1$; $p=0,417$

^c $\chi^2=1,106$; $df=1$; $p=0,293$

^d $\chi^2=17,929$; $df=1$; $p=<,001$

^e $\chi^2=0,197$; $df=1$; $p=0,657$

^f $\chi^2=0,111$; $df=1$; $p=0,739$

^g $\chi^2=1,310$; $df=1$; $p=0,252$

^h $\chi^2=0,679$; $df=1$; $p=0,410$

ⁱ $\chi^2=0,251$; $df=1$; $p=0,616$

^k $\chi^2=0,820$; $df=1$; $p=0,365$

^m $\chi^2=0,100$; $df=1$; $p=0,752$

Taulukko 12 Päättäneiden ongelmien keston keskiluvut (n=619)

<i>Päättymisen tyyppi</i>	<i>Keskiarvo (kk)</i>	<i>95 %:n luotta- musväli</i>	<i>Mediaani (kk)</i>	<i>Vaihtelu- väli (kk)</i>
Kaikki	11,6	9,5–13,7	4	0–292
Ratkennut	7,9	6,3–9,4	3	0–252
Ei tehdä enää mitään	23,0	12,7–33,2	6	0–259
Ratkennut osittain	16,9	10,8–23,0	7	0–292

LIITE 2: KUTSUKIRJEET SUOMEKSI

Tässä katsauksessa liitteenä ovat kutsukirjeet, jotka lähetettiin sellaisille otokseen kuuluville, joille löytyi puhelinnumero. Sellaisille otokseen kuuluville, joille ei löytynyt puhelinnumeroa, lähetettiin muuten samanlainen kutsukirje, mutta siitä puuttui maininta puhelinsoitosta. Viimeisenä oleva muistutuskirje lähetettiin kuitenkin ainoastaan niille otokseen kuuluville, joille ei löytynyt puhelinnumeroa.



Arjen ongelmat, riidat ja ratkaisut Kutsu osallistua tutkimukseen

Arvoisa vastaanottaja! Ihmiset saattavat kokea elämässään erilaisia ongelmia ja riitoja liittyen erimielisyyksiin ja kokemuksiin epäoikeudenmukaisuudesta. Helsingin yliopiston Arjen ongelmat, riidat ja ratkaisut -tutkimus kartoittaa tällaisia ongelmia liittyen mm. *asumiseen, kuluttamiseen, työnteekoon, raha-asioihin, perheasioihin, rikoksen kohteeksi joutumiseen sekä asiointiin eri viranomaisten kanssa*. Tutkimustiedon avulla voidaan mm. parantaa yhteiskunnallisia palveluita, jotta ne paremmin vastaisivat ihmisten tarpeita.

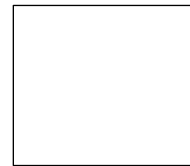
Tutkimuksen toteuttaa ja rahoittaa Helsingin yliopisto ja tiedonkeruusta vastaa Taloustutkimus Oy. **Tutkimukseen liitetään myös rekisteritietojasi hallinnollisista rekistereistä.** Tämän kirjeen kääntöpuolella kerromme lisää tietosuojasta ja tutkittavan oikeuksista.

Voit osallistua puhelimitse tai internetissä

Tutkimushaastattelija tulee soittamaan sinulle sopiakseen haastattelusta. Mikäli haluat, että sinulle soimitaan tietyssä ajankohtana, voit maksutta ilmoittaa toiveesi joko jättämällä viestin vastaajaan numerossa xxxxxxxx tai lähettämällä viestin osoitteeseen arki@taloustutkimus.fi. Ilmoita nimesi, puhelinnumerosi, lomakenumero ja toivomasi ajankohta soitolle. Voit myös vastata internetissä.

1. Kirjoita osoite tietokoneen tai mobiililaitteen selaimen osoitekenttään, tai avaa lomake QR -koodilla:
s2.taloustutkimus.fi/oikeudelliset

2. Syötä lomakenumero ja salasana:
Lomakenumero: xxxx
Salasana: xxxxx



Vastauksesi ovat vapaaehtoisia ja luottamuksellisia

Osallistuminen on vapaaehtoista. Sinuun ei kohdistu mitään negatiivista seuraamusta, jos et osallistu tutkimukseen. Voit myös huoletta keskeyttää osallistumisesi tutkimukseen tai jättää vastaamatta johonkin kysymykseen, vaikka olet jo aloittanut tutkimukseen vastaamisen.

Vastauksesi ovat luottamuksellisia. Haastattelun avulla saadut tiedot julkistetaan tilastoina ja taulukoina, joista ei ole mahdollista nähdä, mitä yksittäinen henkilö on vastannut tai muita häntä koskevia tietoja. Lisää tietoa tutkimuksesta sekä tutkijoiden yhteystiedot löytyvät tästä kirjeestä, oheisesta informaatiolehtisestä sekä osoitteesta: <https://blogs.helsinki.fi/arjen-ongelmat/>

Vastauksesi on tärkeä

Tutkimukseen on väestötietojärjestelmästä poimittu arpomalla 16 000 Suomessa asuvaa 20–79-vuotiasta henkilöä, joista sinä olet yksi. Jotta tutkimus voisi antaa luotettavaa tietoa, **toivomme, että juuri sinä vastaat kyselyyn riippumatta siitä, oletko mielestäsi kokenut ongelmia vai et.**

Yhteistyöstäsi kiittäen!

Yaira Obstbaum,
VTT, tutkijatohtori, vastuututkija

Tapio Lappi-Seppälä
Professori, johtaja, Kriminologian ja oikeuspolitiikan instituutti



Tietoa tietosuojasta

Tutkimuksen rekisterinpitäjä on Helsingin yliopisto. Osaa henkilötiedoistasi käsittelee tutkimuksen alkuvaiheessa myös tiedonkeruun suorittava Taloustutkimus Oy, joka luovuttaa kerätyt tiedot Helsingin yliopiston tutkijoille poistettuaan siitä kaikki suorat tunnistetiedot (nimi, yhteystiedot).

Tilastokeskus liittää antamiisi vastauksiin tietoa hallussaan olevista tietoaaineistosta. Näitä rekisteritietoja saavat käyttää vain Helsingin yliopiston nimetyt tutkijat Tilastokeskuksen tietoturvallisen etäyhteyden kautta. Tutkijoiden ei ole mahdollista tunnistaa yksittäistä henkilöä rekisteritiedoista. Rekisteritietoja ovat syntymävuosi, sukupuoli, syntymävaltio, kansalaisuus, äidinkieli, ikä, asuinkunta, kunnan kaupunkimaisuus-maaseutumaisuus ja taajama-aste, siviilisääty, sosioekonominen asema, koulutus, tiedot tutkinnoista, ammatti, pääasiallinen toiminta, työttömyys ja työllisyys, asuinmuoto, asuntokunnan koko ja rakenne sekä asunnon tyyppi, hallintaperuste ja kokotiedot, alaikäisten lasten lukumäärä ja ikä, perheasema, perhekoko ja perhetyyppi, eläkkeet, ajoneuvon omistaminen, tulosi, saamasi tulonsiirrot, sairauspäivärahat, eläketulot, etuudet, tuet, verot, verotettava varallisuus, käytettävissä olevat rahatulot ja velat.

Tilastokeskus on kerännyt useilta tahoilta tietoja tilastointitarkoituksiin ja voi tilastolain mukaan luovuttaa tietoja tutkimuskäyttöön. Rekisteritiedot on haettu muun muassa seuraavilta viranomaisilta: Kansaneläkelaitos, Digi-, ja Väestötietovirasto (entinen Väestörekisterikeskus), Eläketurvakeskus, Verohallinto, työ- ja elinkeinoministeriö, oikeusministeriö ja Oikeusrekisterikeskus. Nämä rekisteritiedot voidaan kerätä yleisen edun mukaisesti tutkimuskäyttöön, vaikka et vastaisi kyselyyn.

Henkilötietojen käsittelyoikeus tässä tutkimuksessa perustuu EU:n tietosuoja-asetuksen (GDPR) tarkoittamaan yleiseen etuun. Tieteellisen tutkimuksen tietosuojailmoitus on nähtävissä tutkimuksen verkkosivuilla osoitteessa. Voit myös pyytää, että tietosuojailmoitus lähetetään sinulle kotiin soittamalla numeroon xxx xxxxxx.

Jos haluat vastustaa rekisteritietojesi käsittelyä, ota yhteys tutkimuksen vastuuhenkilöön osoitteessa arjen-ongelmat@helsinki.fi

Helsingin yliopiston tietosuojavastaavan sähköpostiosoite on tietosuoja@helsinki.fi.

Tutkimuksessa saadut tiedot arkistoidaan ilman tunnistetietoja ja rekisteritietoja tietoturvallisesti Tampereen yliopiston yhteiskuntatieteelliseen tietoarkistoon, jotta tietoja voidaan tulevaisuudessa verrata samanlaisten tutkimusten tuloksiin aikasarjana. Tietoja säilytetään lisäksi ilman tunnistetietoja tietoturvallisesti Helsingin yliopistossa.

Osoitelähde: Väestötietojärjestelmä
Digi- ja väestötietovirasto
PL 123
00531 HELSINKI

Puhelinnumeroiden osoitelähde:
Bisnoden yhteystieto- ja henkilömarkkinointirekisteri,
Kumpulantie 3, 00520 HELSINKI
sekä Leadcloud Profinder.



KYSYMYKSIÄ JA VASTAUKSIA -KIRJE

Arjen ongelmat, riidat ja ratkaisut. Mitä tutkimus koskee ja miten se suoritetaan? Vastauksia tavallisimpiin kysymyksiin.

Miksi tämä tutkimus tehdään?

Ihmiset kokevat elämässään erilaisia ongelmia ja riitoja, joihin liittyy erimielisyyksiä tai kokemuksia epäoikeudenmukaisuudesta. Tällaisia ongelmia tai riitoja voidaan kokea esimerkiksi liittyen työntekoon, kuluttamiseen, asumiseen, raha-asioihin, parisuhteen erotilanteisiin, läheisen kuolemaan, rikoksen kohteeksi joutumiseen tai asioidessa erilaisten viranomaisien kanssa tai haettaessa etuuksia. Ongelmilla saattaa olla suuri vaikutus elämään ja ratkaisun löytäminen voi olla vaikeaa ja viedä aikaa, rahaa ja voimia. Yhteiskunnallisista palveluista ei aina ole toivottua apua. Muualla maailmalla näitä asioita on tutkittu samantapaisilla kyselytutkimuksilla jo pidemmän aikaa ja nyt haluamme tuoda tutkimusperinteen Suomeen.

Tässä tutkimuksessa Helsingin yliopisto kartoittaa suomalaisten arjen ongelmia ja niiden ratkaisuun liittyviä haasteita kahden edellisen vuoden ajalta. Tarkempaa tietoa tutkimuksen kulusta ja sisällöstä löydät tästä informaatiolehtisestä, sekä www.sivuilltamme.fi/blogs/helsinki.fi/arjen-ongelmat/.

Miksi minun pitäisi vastata ja onko vastaaminen pakollista?

Sinut on valittu vastaamaan tähän kyselyyn arpomalla Väestötietojärjestelmästä. Vastauksesi edustaa useaa sataa muuta saman ikäistä Suomessa asuvaa. **Sinun vastaustasi ei voi korvata toisen henkilön vastauksella.** Tutkimukseen vastaamalla voit antaa tutkijoille tietoa siitä, minkälaisia ongelmia juuri sinunlaisesi ihmiset arjessaan kohtaavat, miten ne vaikuttavat heidän elämänsä ja mitä tukea he niiden ratkaisuun tarvitsevat. Tiedon avulla voidaan kehittää yhteiskunnallisia palveluita. **Toivomme, että vastaat, vaikka sinulla ei mielestäsi olisi ollut ongelmia,** sillä myös se tieto on erittäin tärkeä!

Vastaaminen on vapaaehtoista. Voit myös huoletta jättää vastaamatta kysymyksiin, joihin et halua vastata, tai lopettaa vastaamisen, milloin vain ilman, että siitä seuraa sinulle mitään kielteistä.

Ketkä suorittavat tutkimuksen?

Tutkimuksen suorittavat Helsingin yliopiston tutkijat. Tiedon kerää puhelinhaastatteluilla ja internet-lomakkeella Taloustutkimus Oy.

Miten haastattelutiedot kerätään?

Tutkimukseen **vastataan puhelimitse.** Vastaaminen kestää **vastauksistasi riippuen keskimäärin noin 20-40 minuuttia.** Tutkimushaastattelija soittaa sinulle sopiaukseen haastattelusta. Voit myös soittaa ja varata itsellesi sopivan haastatteluaian puhelimitse. Puhelinnumeron löydät oheisesta kutsukirjeestä.

Voit myös vastata **internetissä.** Tiedot internet-vastaamiseen löytyvät oheisesta kutsukirjeestä.



Miten tietoja käsitellään?

Tiedot ovat luottamuksellisia. Tutkimuksen vastauksista muodostetaan aineisto, jota käytetään vain tieteellisiin tutkimuksiin ja tilastollisiin selvityksiin. Tutkimustulokset julkaistaan tilastoina ja taulukoina, joista ei voi tunnistaa yksittäisen henkilön vastauksia.

Aineistosta poistetaan mm. nimi ja yhteystiedot (suorat tunnistetiedot) ennen kuin se luovutetaan Helsingin yliopiston tutkijoille. Kattavammilla hallinnollisilla tiedoilla myöhemmin täydennettävä kyselyaineisto on Helsingin yliopiston tutkijoiden käytettävissä ainoastaan Tilastokeskuksen tietoturvallisen etäkäyttöjärjestelmän kautta.

Haastattelun tiedot arkistoidaan niin, ettei niistä voi tunnistaa yksittäistä henkilöä Tampereen Yliopiston Yhteiskuntatieteelliseen tietoarkistoon, jotta tietoja voidaan tulevaisuudessa verrata samanlaisten tutkimusten tuloksiin taulukoin ja kuvioin. Tietoja säilytetään lisäksi ilman tunnistetietoja tietoturvallisesti Helsingin yliopistolla.

Mitä kieltä tutkimushaastattelija puhuu minulle?

Jos Väestötietojärjestelmään ilmoitettu äidinkielesi on suomi tai ruotsi, haastattelija puhuu tätä kieltä. Voit pyytää haastattelua suomen- tai ruotsinkielellä.

Mitä minulta kysytään?

Puhelinhaastattelija kysyy sinulta ensin suostumustasi osallistua tutkimukseen, minkä jälkeen sinulta kysytään muutamia taustatietoja, kuten sukupuolesi ja ikäsi. Tämän jälkeen sinulle esitetään kysymyksiä erilaisista ongelmista tai riidoista, joita olet saattanut kohdata arjessasi.

Haastattelija kysyy eri elämäntilanteisiin liittyvistä ongelmista ensin yleisellä tasolla. Tämän jälkeen syvennyttään yhteen mahdolliseen ongelmaan tarkemmin liittyen sen ratkaisemiseen sekä ongelman vaikutuksiin elämäsi kannalta. Kysymykset koskevat kuluttamista, työasioita, raha-asioita, velka-asioita, asumista, perheasioita, etuuksia, eläkkeitä ja asiointia viranomaisten kanssa sekä rikoksen uhriksi joutumista.

Täytyykö minun tietää, mihin ”luokkaan” minun ongelmani tutkimuksessa kuuluu?

Sinun ei tarvitse miettiä etukäteen koskeeko ongelmasi esimerkiksi kuluttamista, raha-asioita vai velkaa. Usein ongelmat ja niiden selvittäminen saattavatkin kietoutua yhteen. Tärkeintä on, että mainitset ongelman ensimmäisessä sellaisessa kohdassa, joka tuntuu sopivalta.

Mitä riidalla tai ongelmalla tarkoitetaan tässä?

Riidalla tai ongelmalla tarkoitetaan erilaisia erimielisyyksiä, kiistoja tai ongelmia sinun ja jonkun henkilön, yrityksen tai viranomaisen kanssa. Saatat kokea, että oikeuksiasi poljettiin tai ne olivat vaakalaudalla. Riita ei aina tarkoita, että asioista oltaisiin riideltä. Riittää, että olit asiasta eri mieltä tai että sinulle koitui erimielisyydestä tai tilanteesta haittaa tai harmia. Ongelma voi olla sellainen, joka on päättynyt tai sellainen joka jatkuu.



Mitä päättymisellä tarkoitetaan?

Päättymisellä tarkoitetaan, että ongelma on jollain tavalla saatu päätökseen niin, ettei asiaa enää käsitellä tai lopputulosta yritetä muuttaa. Se ei välttämättä tarkoita, että olisit lopputulokseen tyytyväinen. Joskus asian ratkaisemiseen on käytetty jotakin asiantuntijaa tai neuvonantajaa, tai sen johdosta on otettu yhteyttä viranomaisiin. Joskus ratkaisemiseen on riittänyt keskustelu ystävän tai sukulaisen kanssa. Asia saattaa myös olla sellainen, jota et ole käsitellyt kenenkään kanssa tai että vain lopetit asian ratkaisemisyritykset tai annoit jollain tavoin periksi.

Haetteko te minusta jotain tietoja muualta?

Kyllä, Tilastokeskus liittää antamiisi vastauksiin tietoa hallussaan olevista tietoaaineistosta. Näitä rekisteritietoja saavat käyttää vain Helsingin yliopiston nimetyt tutkijat Tilastokeskuksen tietoturvalisen etäyhteyden kautta. Tutkijoiden ei ole mahdollista tunnistaa yksittäistä henkilöä rekisteritiedoista.

Tilastokeskus on kerännyt useilta tahoilta tietoja tilastointitarkoituksiin ja voi tilastolain mukaan luovuttaa tietoja tutkimuskäyttöön. Lisää tietoa tästä löydät oheisesta "tietoa tietosuojasta" -kohdasta.

Miten henkilötietojani suojataan?

Arjen ongelmat, riidat ja ratkaisut -tutkimuksen rekisterinpitäjä haastatteluvastausten osalta on Helsingin yliopisto. Rekisteritietojen osalta rekisterinpitäjä on Tilastokeskus. Nämä tahot vastaavat siitä, että henkilötietojasi suojataan asianmukaisesti eikä kukaan ulkopuolinen pääse niihin käsiksi.

Mitä teen, jos minulla on kysymyksiä henkilötietojen suojasta?

Henkilötietojen käsittelyoikeus tässä tutkimuksessa perustuu EU:n tietosuoja-asetuksen (GDPR) tarkoittamaan yleiseen etuun. *Tieteellisen tutkimuksen tietosuojailmoitus* on nähtävissä Helsingin yliopiston verkkosivuilla osoitteessa <https://blogs.helsinki.fi/arjen-ongelmat/>

Tietojesi käsittelyn peruste on yleistä etua koskeva tieteellinen tutkimus. Lain mukaan sinulla on kuitenkin myös oikeus vastustaa tietojesi käsittelyä. Ilmoita tällöin asiasta tutkimuksen vastuuhenkilölle osoitteeseen arjen-ongelmat@helsinki.fi. Helsingin yliopiston tietosuojavastaavan yhteystiedot ovat tietosuoja@helsinki.fi.

Henkilötietojen käsittelyä valvoo tietosuojavaltuutettu. Sinulla on oikeus saattaa asia tietosuojavaltuutetun toimiston käsiteltäväksi, mikäli katsot, että henkilötietojesi käsittelyssä on rikottu voimassa olevaa tietosuojalainsäädäntöä.

Missä tutkimustulokset julkaistaan?

Tutkimuksen tuloksia julkaistaan suomeksi Helsingin yliopiston valtiotieteellisen tiedekunnan julkaisusarjassa. Tuloksia on saatavilla sekä kirjallisesti että internetissä. Lisäksi aineistosta kirjoitetaan useita tutkimusartikkeleita kansainvälisiin tiedejulkaisuihin.

Mistä saan lisää tietoa tutkimuksesta?

Lisää tietoa tutkimuksesta saat tutkimuksen kotisivuilta <https://blogs.helsinki.fi/arjen-ongelmat/>, jonne myös kerätään aineistosta tehdyt julkaisut.



Minkälaisista ongelmista on kyse?

Eletyn arjen ongelmat voivat olla mutkikkaita. Joskus ongelmia käsitellään viranomaisten tai neuvonantajien kanssa, joskus ongelma taas on lähtöisin viranomaisten kanssa asioinnista. Alla muutamia esimerkkejä ongelmista.

Ostat autokaupasta käytetyn auton. Kun lähdet ajamaan, huomaat rikkoontumisen, joka täytyy välittömästi korjata. Viet auton takaisin myyjälle ja valitat asiasta. Myyjä väittää, että sinä olet syyllinen. Otat yhteyttä myyjän esimieheen, joka ei myöskään auta. Lopulta otat yhteyttä kuluttajansuojaan ja asia ratkeaa.

Naapuri rakentaa vajaa mielestäsi liian lähelle yhteistä aitaanne ja kaataa puun, joka kaatuu vahingossa sinun pihallesi ja turmelee paitsi aitasi, myös vanhan, lapsuudestasi saakka omenoita antaneen omenapuun. Naapuri korvaa aidan, kun olette keskustelleet asiasta, mutta omenapuuta ei saada takaisin.

Yläkerran asunnossa tehdään remonttia ja katosta valuu vesi sinun asuntoosi aiheuttaen mittavan vesivahingon. Yrität saada rahoja oman asuntosi vesivahingon korjaukseen, mutta kukaan ei ota vastuuta asiasta ja asia on vieläkin kesken.

Työskentelet freelancerina. Olet sopinut yrityksen kanssa kotisivujen teosta, ja olette laatineet kirjallisen sopimuksen. Saat kuitenkin huomattavasti enemmän tehtävää kuin mitä sopimus mielestäsi antaa ymmärtää. Yrittäjä latelee lisäksi täysin asiattomia kommentteja, jotka liittyvät henkilökohtaisiin ominaisuuksiisi. Onneksi kysyt neuvoa ammattiliitosi juristilta ja asiaan saadaan selvyys.

Kelassa tulkitaan antamiasi tietoja vahingossa puutteellisesti ja tämän takia työkyvyttömyyseläkkeesi käsittely viivästyy. Yrität korjata asiaa jälkikäteen, mutta asia on vieläkin kesken.

Haet töitä yrityksestä, mutta työsopimus on puutteellinen eikä sitä täydennetä pyynnöistäsi huolimatta. Ylitöistä ei makseta kuin harvakseltaan. Lopulta saat apua liittosi lakimieheltä.

Sinulle lähetetään lasku tuotteesta, jota et ole mielestäsi ostanut. Otat yhteyttä ja neuvottelet laskun lähettäjän kanssa. Asiakaspalvelu ei ota asiasta mitään vastuuta. Saat jo toisen laskun ja perintäkirjeenkin ennen kuin asia lopulta ratkeaa sinun hyväksesi viranomaisten avulla.

Käyt läpi kipeää avioeroa. Entinen puolisisi väittää maksaneensa kokonaan viime kesänä ostamanne pienen veneen ja monia muita esineitä, vaikka olet aivan varma, että olette maksaneet kaiken puoliksi. Et löydä tarpeeksi todisteita tästä, ja sinua vaaditaan osituksessa maksamaan aivan liikaa tasinkoa hänelle. Lopulta annat vain periksi ja asia ratkeaa entisen puolisisi hyväksi.

Avioeron myötä ette pääse yksimielisyyteen lasta/lapsia koskevista tapaamisjärjestelyistä ettekä elatusmaksuista. Asiaa puidaan lastenvalvojalla ja lopulta ratkaisu saadaan käräjäoikeudesta. Kukaan ei oikeastaan ole tyytyväinen päätökseen, mutta tuntuu että asia on loppuun käsitelty.

Olet perustanut ravintolan. Yhtiökumppanisi on pitkäaikainen ystäväsi. Sinä hoidat ruokapuolen ja hän raha-asiat. Välillä kassasta vaikuttaisi puuttuvan rahaa. Kysyt yhtiökumppaniltasi, mistä on kyse, mutta hän sanoo, ettei tiedä asiasta mitään. Lopulta viet asian poliisin tietoon, vaikka pelkää että ystäväsi loukkaantuu.

Helsingin yliopisto kiittää sinua etukäteen arvokkaista vastauksistasi! Muistutamme että tiedot käsitellään luottamuksellisesti!



MUISTUTUSKIRJE

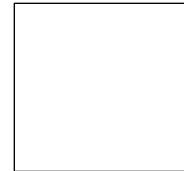
Arjen ongelmat, riidat ja ratkaisut Kutsu osallistua tutkimukseen

Helsingin yliopiston *Arjen ongelmat, riidat ja ratkaisut* -tutkimus kartoittaa erilaisia ongelmia tai riitoja, joihin liittyy erimielisyyksiä tai kokemuksia epäreilusta kohtelusta liittyen mm. *asumiseen, työnteeseen, raha-asioihin, perheasioihin, rikoksen kohteeksi joutumiseen* sekä *asiointiin eri viranomaisten kanssa*.

Tutkimuksen toteuttaa ja rahoittaa Helsingin yliopisto ja tiedonkeruusta vastaa Taloustutkimus Oy. **Tutkimukseen liitetään myös joitakin rekisteritietojasi hallinnollisista rekistereistä.** Tämän kirjeen kääntöpuolella kerromme lisää tietosuojasta ja tutkittavan oikeuksista.

Voit osallistua internetissä tai puhelimitse

1. Kirjoita osoite tietokoneen tai mobiililaitteen selaimen osoitekenttään, tai avaa lomake QR -koodilla: **s2.taloustutkimus.fi/arki**
2. Syötä lomakenumero ja salasana:
Lomakenumero: xxxx
Salasana: xxxxx



Mikäli haluat, että sinua haastatellaan puhelimitse, voit maksutta ilmoittaa toiveesi jättämällä viestin vastaajaan numeroon xxxxxxxxx tai lähettämällä viestin osoitteeseen arki@taloustutkimus.fi. Ilmoita nimesi, puhelinnumero, josta sinut tavoittaa, sekä lomakenumero.

Vastauksesi ovat vapaaehtoisia ja luottamuksellisia

Osallistuminen on vapaaehtoista. Sinuun ei kohdistu mitään negatiivista seuraamusta, jos et osallistu tutkimukseen. Voit myös huoletta keskeyttää osallistumisesi tutkimukseen tai jättää vastaamatta johonkin kysymykseen. Vastauksesi ovat luottamuksellisia. Haastattelun avulla saadut tiedot julkistetaan tilastoina ja taulukoina, joista ei ole mahdollista nähdä, mitä yksittäinen henkilö on vastannut tai muita häntä koskevia tietoja.

Tietoa tutkimuksesta löytyvät tästä kirjeestä, aiemmin sinulle kotiin lähettämästämme kirjeestä, sekä osoitteesta: <https://blogs.helsinki.fi/arjen-ongelmat/>

Vastauksesi on tärkeä

Jotta tutkimus voisi antaa luotettavaa tietoa, **toivomme, että juuri sinä vastaat kyselyyn riippumatta siitä, oletko mielestäsi kokenut ongelmia vai et.**

Yhteistyöstäsi kiittäen!

Yaira Obstbaum
Tutkijatohtori, vastuututkija

Tapio Lappi-Seppälä
Professori, johtaja, Kriminologian ja oikeuspolitiikan instituutti



Tietoa tietosuojasta

Tutkimuksen rekisterinpitäjä on Helsingin yliopisto. Osaa henkilötiedoistasi käsittelee tutkimuksen alkuvaiheessa myös tiedonkeruun suorittava Taloustutkimus Oy, joka luovuttaa kerätyt tiedot Helsingin yliopiston tutkijoille poistettuaan siitä kaikki suorat tunnistetiedot (nimi, yhteystiedot).

Tilastokeskus liittää antamiisi vastauksiin tietoa hallinnollisista rekistereistä. Näitä rekisteritietoja saavat käyttää vain Helsingin yliopiston nimetyt tutkijat Tilastokeskuksen tietoturvallisen etäyhteyden kautta. Tutkijoiden ei ole mahdollista tunnistaa yksittäistä henkilöä rekisteritiedoista.

Rekisteritietoja ovat syntymävuosi, sukupuoli, syntymävaltio, kansalaisuus, äidinkieli, ikä, asuinkunta, kunnan kaupunkimaisuus-maaseutumaisuus ja taajama-aste, siviilisääty, sosioekonominen asema, koulutus, tiedot tutkinnoista, ammatti, pääasiallinen toiminta, työttömyys ja työllisyys, asuinmuoto, asuntokunnan koko ja rakenne sekä asunnon tyyppi, hallintaperuste ja kokotiedot, alaikäisten lasten lukumäärä ja ikä, perheasema, perhe koko ja perhetyyppi, eläkkeet, ajoneuvon omistaminen, tulosi, saamasi tulonsiirrot, sairauspäivärahat, eläketulot, etuudet, tuet, verot, verotettava varallisuus, käytettävissä olevat rahatulot ja velat.

Tilastokeskus on kerännyt useilta tahoilta tietoja tilastointitarkoituksiin ja voi tilastolain mukaan luovuttaa tietoja tutkimuskäyttöön. Rekisteritiedot on haettu mm. seuraavilta viranomaisilta: Kansaneläkelaitos, Digi- ja Väestötietovirasto (entinen Väestörekisterikeskus), Eläketurvakeskus, Verohallinto, työ- ja elinkeinoministeriö, oikeusministeriö ja Oikeusrekisterikeskus. Nämä rekisteritiedot voidaan kerätä yleisen edun mukaisesti tutkimuskäyttöön, vaikka et vastaisi kyselyyn.

Henkilötietojen käsittelyoikeus tässä tutkimuksessa perustuu EU:n tietosuoja-asetuksen (GDPR) tarkoitamaan yleiseen etuun. Tieteellisen tutkimuksen tietosuojailmoitus on nähtävissä Helsingin yliopiston verkkosivuilla osoitteessa <https://blogs.helsinki.fi/arjen-ongelmat/> Voit myös pyytää, että tietosuojailmoitus lähetetään sinulle kotiin soittamalla numeroon xxx xxxxxxx.

Jos haluat vastustaa rekisteritietojesi käsittelyä, ota yhteys tutkimuksen vastuuhenkilöön osoitteessa arjen-ongelmat@helsinki.fi

Helsingin yliopiston tietosuojavastaavan sähköpostiosoite on tietosuoja@helsinki.fi.

Tutkimuksessa saadut tiedot arkistoidaan ilman tunnistetietoja ja rekisteritietoja tietoturvallisesti Tampereen yliopiston yhteiskuntatieteelliseen tietoarkistoon, jotta tietoja voidaan tulevaisuudessa verrata samanaisten tutkimusten tuloksiin aikasarjana. Tietoja säilytetään lisäksi ilman tunnistetietoja tietoturvallisesti Helsingin yliopistossa.

Osoitelähde: Väestötietojärjestelmä
Digi- ja väestötietovirasto
PL 123
00531 HELSINKI

LIITE 3: KUTSUKIRJEET RUOTSIKSI



KUTSUKIRJE RUOTSI

Vardagens problem och tvister och deras lösningar Inbjudan att delta i forskningen

Bästa mottagare! I forskningen Vardagens problem och tvister och deras lösningar kartlägger Helsingfors universitet problem eller dispyter i vardagen gällande olika oenigheter eller upplevelser av att bli fel behandlad. Frågorna gäller bl.a. *boende, arbete, konsumentärenden, ekonomi, familjefrågor, problem med myndigheter samt att bli utsatt för brott*. Forskningsresultaten kan användas för att förbättra och utveckla samhällets tjänster.

Helsingfors universitet finansierar och utför forskningen. Materialet samlas in av Taloustutkimus Oy. **Till forskningen bifogas också registerinformation om dig som finns lagrade i myndighetsregister.** Information om dataskydd och dina rättigheter som forskningsdeltagare finns på baksidan av brevet.

Du kan delta per telefon eller via internetblankett

En forskningsintervjuare kommer att ringa dig den närmaste tiden för att intervjua dig. Om du helst vill bli uppringd en viss tid, kan du kostnadsfritt meddela detta genom att ringa en telefonsvarare på numret xxxxxxxx eller genom att skicka e-post till arki@taloustutkimus.fi. Meddela ditt namn, ditt telefonnummer, enkätnumret, och önskad tidpunkt för intervjun. Du kan också svara via en webbenkät.

1. Skriv följande adress i datorns eller mobilplattans webbläsare eller använd QR-koden:
s2.taloustutkimus.fi/oikeudelliset

2. Mata in enkätnummer och lösenord:

Enkätnummer: xxxx

Lösenord: xxxxx



Det är frivilligt att delta och dina svar är konfidentiella

Det är frivilligt att delta i forskningen. Det följer inga negativa konsekvenser om du väljer att inte delta. Du kan också låta bli att svara på en del av frågorna utan att behöva ange någon orsak för det även om du redan svarat på andra frågor.

Dina svar är konfidentiella. Den information som erhållits genom intervjun publiceras i form av statistik och tabeller från vilka individuella svar eller annan personlig information inte kan urskiljas. Information om studien och forskarnas kontaktinformation finns i det här brevet, den bifogade informationsbroschyren och på <https://blogs.helsinki.fi/arjen-ongelmat/sv/>

Ditt svar är viktigt

16 000 personer i åldern 20–79 år som bor i Finland har slumpmässigt valts ut från Befolkningsdatasystemet för studien, och du är en av dem. För att forskningen ska ge tillförlitlig information **hoppas vi att just du varar på denna forskning, oavsett om du anser att du har haft problem eller inte.**

Tack för ditt samarbete!

Yaira Obstbaum
Forskardoktor, ansvarig forskare

Tapio Lappi-Seppälä
Professor, direktör, Institutet för kriminologi och rättspolitik



Information om dataskydd

Registeransvariga för studien är Helsingfors universitet. I början av studien kommer en del av dina personuppgifter också att behandlas av Taloustutkimus Oy, som genomför datainsamlingen (telefonintervjuerna och internetblanketten). Taloustutkimus Oy kommer att överlämna de insamlade uppgifterna till forskarna vid Helsingfors universitet efter att ha raderat all direkt identifieringsinformation (namn, kontaktinformation).

Statistikcentralen bifogar information till dina svar från material som de förvaltar. De här registeruppgifterna får användas endast av utsedda forskare vid Helsingfors universitet via Statistikcentralens säkra distansanslutning. Forskarna har inte möjlighet att känna igen dig eller någon annan från de här uppgifterna.

Information som används: ditt födelseår, registrerat kön, födelseland, nationalitet, modersmål, ålder, bostadsort, kommunens stadsmässighet respektive landsbygdmässighet samt tätortsmässighet, civilstånd, socioekonomisk status, utbildning, avlagda examina, yrke, huvudsaklig verksamhet, arbetslöshet och sysselsättning, form av boende, hushållets storlek och struktur samt bostadstyp, upplåtelseform och storleksuppgifter, antalet minderåriga barn och deras ålder, ställning i familjen, familjens storlek och familjetyp, pensioner, ägande av fordon, inkomster, inkomstöverföringar, sjukpensioner, pensionsinkomster, förmåner, stöd, skatter, skattepliktiga tillgångar, disponibla penninginkomster och skulder.

Statistikcentralen har för sin statistikföring samlat in uppgifter från flera myndigheter och kan enligt statistiklagen överlåta uppgifter för forskning. Registerinformationen har hämtats från bl.a.: Folkpensionsanstalten, Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata, Pensionsskyddscentralen, Skatteförvaltningen, arbets- och näringsministeriet, justitieministeriet och Rättsregistercentralen. Denna registerinformation kan samlas in i allmänhetens intresse för forskningsändamål, även om du inte svarar på frågeformuläret.

Rätten att behandla personuppgifter i denna studie baseras på allmänintresset enligt EU:s dataskyddsförordning (GDPR). Dataskyddsmeddelandet som gäller vetenskaplig forskning finns på Helsingfors universitets webbplats <https://blogs.helsinki.fi/arjen-ongelmat/sv/>. Du kan också begära att ett dataskyddsmeddelande skickas till ditt hem genom att ringa xxx xxxxxxx.

Om du vill motsätta dig behandlingen av dina personuppgifter, vänligen kontakta forskningens ansvarsperson på: arjen-ongelmat@helsinki.fi

Dataskyddsombudet vid Helsingfors universitet kan nås på tietosuoja@helsinki.fi.

Uppgifterna som erhållits i studien kommer att arkiveras utan identifieringsuppgifter och registeruppgifter på ett säkert sätt i Finlands samhällsvetenskapliga dataarkiv (FSD) vid Tammerfors universitet så att datan i framtiden kan jämföras med resultaten från liknande studier över tiden. Uppgifterna förvaras även utan identifieringsuppgifter datasäkert vid Helsingfors universitet.

Adresskälla:
Befolkningsdatasystemet
Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata
PB 123
00531 HELSINGFORS

Källa för telefonnummer:
Bisnodes kontaktuppgifts- och personmarknadsföringsregister
Gumtåktsvägen 3, 00520 HELSINGFORS
och Leadcloud Profinder



KYSYMYKSIÄ JA VASTAUKSIA -KIRJE RUOTSI

Vardagens problem och tvister, och deras lösningar. Vad handlar forskningen om och hur görs den? Svar på de vanligaste frågorna.

Varför görs forskningen?

Människor kan uppleva olika problem eller tvister i sina liv gällande olika oenigheter eller upplevelser av att bli fel behandlad. Sådana problem eller tvister kan upplevas till exempel i samband med arbete, konsumtion, boende, ekonomiska frågor, separation eller skilsmässa, en närståendes död, eller när man uträttar ärenden hos olika myndigheter eller ansöker om förmåner eller om man blir utsatt för ett brott. Problemen kan ha en stor inverkan på livet och att hitta en lösning kan vara svårt och kräva tid, pengar och krafter. Samhällets tjänster är inte alltid till önskad hjälp.

I den här studien kartlägger vi finländarnas vardagsproblem och utmaningarna med att lösa dem under de två senaste åren. På andra håll i världen har dessa frågor studerats med liknande forskningar redan länge, och nu vill vi hämta forskningstraditionen till Finland.

Noggrannare information om studiens gång och innehåll finns i denna informationsbroschyr samt på webbplatsen <https://blogs.helsinki.fi/arjen-ongelmat/sv/>.

Varför borde jag svara och är det obligatoriskt?

Du har blivit utvald att svara på denna undersökning genom slumpmässigt urval från Befolkningsdatasystemet. Ditt svar representerar hundratals andra personer i samma ålder som bor i Finland.

Ditt svar kan inte ersättas med någon annans svar. Genom att svara på forskningen ger du forskare information om hurdana problem människor i just din livssituation möter i sina dagliga liv, hur problemen påverkar livet och hurdan stöd som behövs för att lösa dem. Informationen behövs för att utveckla samhällliga tjänster. **Vi hoppas att du svarar även om du inte tycker att du har haft några problem**, för den informationen är också mycket viktig!

Deltagandet är frivilligt. Du kan också låta bli att svara på frågor som du inte vill svara på eller avsluta undersökningen när som helst utan att det följer några negativa konsekvenser.

Vem genomför forskningen?

Forskningen utförs av forskare från Helsingfors universitet. Informationen samlas in via telefonintervjuer och webbenkäter av Taloustutkimus Oy.

Hur samlar man in intervjuinformationen?

Man svarar på forskningsfrågorna **per telefon eller webbenkät**. Det tar i **genomsnitt mellan 20-40 minuter att svara** beroende på dina svar. Forskningsintervjuaren ringer dig för att komma överens om intervjun. Du kan också själv boka en intervjutid som passar dig. Instruktionerna hittar du i bifogade forskningsinbjudan.

Du kan också svara via en **webbenkät**. Instruktionerna finns i bifogade forskningsinbjudan.



Hur behandlas informationen?

All information behandlas konfidentiellt. Forskningens svar formas till data som endast används för vetenskapliga studier och statistiska utredningar. Forskningsresultaten publiceras i form av statistik och tabeller från vilka en enskild individs svar inte kan identifieras. Från materialet avlägsnas t.ex. namn och kontaktinformation (direkta identifieringsuppgifter) innan det överlämnas till forskarna vid Helsingfors universitet. Intervjumaterialet, som senare kompletteras med mer omfattande administrativa uppgifter, är tillgängligt för forskare vid Helsingfors universitet endast via Statistikcentralens datasäkra distansanslutning.

Intervjuinformationen arkiveras i Finlands samhällsvetenskapliga dataarkiv (FSD) vid Tammerfors universitet så att man inte kan känna igen en enskild individ från det. Materialet arkiveras för att det i framtiden ska kunna jämföras med resultat av liknande studier i form av tabeller och figurer. Därtill bevaras informationen utan registerdata datasäkert vid Helsingfors universitet.

Vilket språk talar intervjuaren?

Intervjuaren talar antingen finska eller svenska, beroende på vad som är angivet som ditt modersmål i Befolkningsdatasystemet. Du kan be att bli intervjuad på finska eller på svenska.

Vad frågar ni om?

Vi frågar först om ditt samtycke till att delta i studien, och sedan frågar vi om en del bakgrundsinformation som till exempel ålder och kön. Efter det här följer frågor om olika problem eller tvister som du kan ha stött på i ditt dagliga liv.

Intervjuaren frågar först om problem relaterade till olika livsområden på allmän nivå. Slutligen behandlas ett av dina eventuella problem mer ingående, vi frågar hur man sökte lösningar till problemet och hur problemet har påverkat ditt liv. Frågorna gäller konsumentärenden, arbete, pengar, skulder, boende, familjeärenden, förmåner och pensioner, andra myndighetsärenden samt att bli utsatt för brott.

Behöver jag veta vilken "kategori" mitt problem klassas till i forskningen?

Du behöver inte fundera i förväg om ditt problem handlar om t.ex. konsumtion, pengar eller skulder. Problem kan ibland passa in i flera kategorier eller vara sammanflätade. Ta upp problemet vid första fråga som verkar passa.

Vad menas med en tvist eller ett problem?

En tvist eller ett problem avser olika oenigheter eller upplevelser att ha blivit orättvist behandlad, mellan dig och någon person, något företag eller någon myndighet där du kan ha upplevt att dina rättigheter står på spel. En tvist betyder inte nödvändigtvis att man skulle ha grälat eller talat med motparten om saken. Det räcker att du varit om en annan åsikt angående saken eller att oenigheten eller situationen orsakade dig besvär eller skada. Problemet kan vara ett som har avslutats eller ett som fortsätter.



Vad menar ni med att ett problem är avslutat?

Med att problemet är avslutat menar vi att ärendet inte längre behandlas eller att man inte gör några försök för att ändra slutresultatet, eller att det är helt löst. Det betyder inte nödvändigtvis att du är nöjd med resultatet. Ibland kan man ha bett om råd av en expert eller rådgivare använts för att lösa ärendet, eller kontaktat någon myndighet angående ärendet. Ibland har en konversation med en vän eller släkting varit tillräckligt för att lösa problemet. Ärendet kan också vara ett som du inte har behandlat med någon eller att du bara slutat försöka lösa ärendet eller gett upp på något sätt.

Tar ni fram någon information om mig på annat sätt?

Ja, Statistikcentralen bifogar information till dina svar från material som de innehar. Dessa registeruppgifter får användas endast av utsedda forskare vid Helsingfors universitet via Statistikcentralens säkra distansanslutning. Forskarna har inte möjlighet att känna igen dig eller någon annan från de här uppgifterna. Statistikcentralen har samlat in uppgifter från flera sektorer för statistiska ändamål och kan enligt statistiklagen utlämna uppgifter för forskningsanvändning.

Mer information om detta finns i den medföljande texten "information om dataskydd".

Hur skyddas mina personuppgifter?

Helsingfors universitet är registeransvarig gällande intervju svaren. När det gäller registeruppgifter är registerföraren Statistikcentralen. De är ansvariga för att dina personuppgifter skyddas ändamålsenligt och inte nås av någon utomstående.

Vad gör jag om jag har frågor angående skydd av personuppgifter?

Rätten att behandla personuppgifter i denna forskning baseras på allmänintresset enligt EU:s dataskyddsförordning (GDPR). *Dataskyddsbeskrivning gällande vetenskaplig forskning* kan läsas på Helsingfors universitets webbsidor på adressen <https://blogs.helsinki.fi/arjen-ongelmat/sv/>.

Grunden för behandlingen av dina uppgifter är vetenskaplig forskning i allmänhetens intresse. Enligt lagen har du rätt att motstå behandlingen av din information. Informera i så fall forskningens ansvarsperson på adressen arjen-ongelmat@helsinki.fi. Kontaktuppgifterna för dataskyddsombudet vid Helsingfors universitet är tietosuoja@helsinki.fi.

Behandlingen av personuppgifter övervakas av dataombudsmannen. Du har rätt att hänskjuta ärendet till dataombudsmannen om du anser att behandlingen av dina personuppgifter har brutit mot gällande dataskyddslagstiftning.

Var publiceras forskningsresultaten?

Resultaten av forskningen publiceras på finska i publikationsserien vid statsvetenskapliga fakulteten vid Helsingfors universitet. Resultaten finns tillgängliga både skriftligt och på nätet. Därtill skrivs flera forskningsartiklar i internationella vetenskapliga publikationer.

Var kan jag få mer information om forskningen?

Mer information om studien finns på studiens webbplats <https://blogs.helsinki.fi/arjen-ongelmat/sv/>, där också forskningspublikationer kommer att publiceras.



Vilken typ av problem är det frågan om?

Vardagens problem kan vara komplicerade. Ibland kan man få hjälp med problemen av myndigheter eller rådgivare och ibland uppstår det problem när man handlar med myndigheter. Nedan följer några exempel på problem.

Du köper en begagnad bil av en bilförsäljare. När du kört en stund märker du ett fel som måste repareras omedelbart. Du tar bilen tillbaka till försäljaren och klagar. Säljaren hävdar att du har fel. Du kontaktar försäljarens chef som inte hjälper. Slutligen kontaktar du konsumentskyddet och ärendet blir löst.

Grannen bygger ett lider. Du tycker att den byggs alltför nära ert gemensamma staket och i samma veva faller ett träd från grannens gård på din gård. Trädet förstör ditt staket samt ett gammalt äppelträd som burit frukt sedan din barndom. Efter att ni diskuterat saken, byter grannen ut ditt staket mot ett nytt, men äppelträdet får du inte tillbaka.

Lägenheten ovanför din genomgår renoveringar och vatten läcker ut genom taket till din lägenhet och orsakar omfattande vattenskador. Du försöker få pengar för att reparera vattenskadorna i din egen lägenhet, men ingen tar ansvar för det och ärendet pågår fortfarande.

Du arbetar som frilansare. Du har kommit överens med ett företag om att skapa webbsidor och gjort ett skriftligt avtal. Du får dock mycket mera arbete att göra än du tycker att avtalet innebär. Företagaren ger alldeles osakliga kommentarer om dina personliga egenskaper. Lyckligtvis ber du om råd av fackföreningens jurist och saken rättas till.

FPA misstolkar information som du gett och som ett resultat blir behandlingen av din invalidpension försenad. Du försöker korrigera saken i efterhand, men ärendet är fortfarande outrett.

Du söker om jobb hos ett företag, men arbetsavtalet är ofullständigt och kompletteras inte trots dina önskemål. Övertid betalas sällan. Du får hjälp av en jurist från din fackförening.

Du får en faktura för en produkt som du anser att du inte har köpt. Du kontaktar och förhandlar med avsändaren av fakturan. Kundtjänsten tar inget ansvar för saken. Du får ännu en ny faktura och ett kravbrev innan ärendet slutligen löses till din fördel med hjälp av myndigheterna.

Du går igenom en smärtsam skilsmässa. Din före detta make påstår sig ensam ha betalat för den lilla båten ni köpte sommaren innan samt för många andra saker, även om du är helt säker att ni betalat lika mycket båda två. Du hittar inte nog med bevis på detta och i uppdelningen blir du tvungen att betala allt för mycket utjämning. Slutligen ger du bara upp och saken avgörs till förmån för din före detta make.

Efter skilsmässan kommer ni inte överens om vårdnad och umgängesrätt för barnen och inte heller om betalandet av underhåll. Ärendet behandlas med barnatillsyningsmannen och slutligen ger tingsrätten ett beslut angående saken. Ingen är egentligen nöjd med beslutet men det känns att saken är slutbehandlad.

Du har grundat en restaurang. Din affärspartner är en vän som du känt länge. Du tar hand om matlagandet och din vän om finanserna. Ibland fattas det pengar i kassan. Du frågar din vän vad det handlar om, men din vän påstår sig inte veta något om saken. Slutligen för du ärendet till polisen, även om du är rädd att din vän kommer att bli sårad.

Helsingfors universitet vill i förväg tacka dig för den värdefulla forskningsinformation du ger om du deltar i forskningen! Vi påminner dig om att all information behandlas konfidentiellt!



MUISTUTUSKIRJE RUOTSI

Vardagens problem och tvister och deras lösningar Inbjudan att delta i forskningen

I forskningen *Vardagens problem och tvister och deras lösningar* kartlägger Helsingfors universitet problem eller dispyter i vardagen gällande olika oenigheter eller upplevelser av att bli fel behandlad. Frågorna gäller bl.a. *boende, arbete, konsumentärenden, ekonomi, familjefrågor, problem med myndigheter samt att bli utsatt för brott.*

Helsingfors universitet finansierar och utför forskningen. Materialet samlas in av Taloustutkimus Oy. **Till forskningen bifogas registerinformation om dig som finns lagrade i myndighetsregister.** Information om detta, dataskydd och dina rättigheter som forskningsdeltagare finns på baksidan av brevet.

Du kan delta per telefon eller via internetblankett

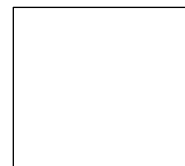
1. Skriv följande adress i datorns eller mobilplattans webbläsare eller använd QR-koden:

s2.taloustutkimus.fi/arki

2. Mata in enkätnumret och lösenordet:

Enkätnummer: xxxx

Lösenord: xxxxx



Om du vill svara per telefon kan du meddela detta kostnadsfritt genom att ringa en telefonsvarare på numret xxxxxxxxx eller genom att skicka e-post till arki@taloustutkimus.fi. Meddela ditt namn, ditt telefonnummer, enkätnumret, och eventuell önskad tidpunkt för intervjun.

Det är frivilligt att delta och dina svar är konfidentiella

Det är frivilligt att delta i forskningen. Det följer inga negativa konsekvenser om du väljer att inte delta. Du kan också låta bli att svara på en del av frågorna. Dina svar är konfidentiella. Den information som erhållits genom intervjun publiceras i form av statistik och tabeller från vilka individuella svar eller annan personlig information inte kan urskiljas.

Information om studien finns i det här brevet, i informationsbrevnen vi skickat dig tidigare, och på <https://blogs.helsinki.fi/arjen-ongelmat/sv/>.

Ditt svar är viktigt

För att forskningen ska ge tillförlitlig information **hoppas vi att just du varar på denna forskning, oavsett om du anser att du har haft problem eller inte.** Tack för ditt samarbete!

Yaira Obstbaum
Forskardoktor, ansvarig forskare

Tapio Lappi-Seppälä
Professor, direktör, Institutet för kriminologi och rättspolitik



Information om dataskydd

Registeransvariga för studien är Helsingfors universitet. I början av studien kommer en del av dina personuppgifter också att behandlas av Taloustutkimus Oy, som genomför datainsamlingen (telefonintervjuerna och internetblanketten). Taloustutkimus Oy kommer att överlämna de insamlade uppgifterna till forskarna vid Helsingfors universitet efter att ha raderat all direkt identifieringsinformation (namn, kontaktinformation).

Statistikcentralen bifogar information till dina svar från material som de förvaltar. De här registeruppgifterna får användas endast av utsedda forskare vid Helsingfors universitet via Statistikcentralens säkra distansanslutning. Forskarna har inte möjlighet att känna igen dig eller någon annan från de här uppgifterna.

Information som används: ditt födelseår, registrerat kön, födelseland, nationalitet, modersmål, ålder, bostadsort, kommunens stadsmässighet respektive landsbygdsmässighet samt tätortsmässighet, civilstånd, socioekonomisk status, utbildning, avlagda examina, yrke, huvudsaklig verksamhet, arbetslöshet och sysselsättning, form av boende, hushållets storlek och struktur samt bostadstyp, upplåtelseform och storleksuppgifter, antalet minderåriga barn och deras ålder, ställning i familjen, familjens storlek och familjetyp, pensioner, ägande av fordon, inkomster, inkomstöverföringar, sjukpensioner, pensionsinkomster, förmåner, stöd, skatter, skattepliktiga tillgångar, disponibla penninginkomster, skulder.

Statistikcentralen har för sin statistiksföring samlat in uppgifter från flera myndigheter och kan enligt statistiklagen överlåta uppgifter för forskning. Registerinformationen har hämtats från bl.a.: Folkpensionsanstalten, Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata, Pensionsskyddscentralen, Skatteförvaltningen, arbets- och näringsministeriet, justitieministeriet och Rättsregistercentralen. Denna registerinformation kan samlas in i allmänhetens intresse för forskningsändamål, även om du inte svarar på frågeformuläret.

Rätten att behandla personuppgifter i denna studie baseras på allmänintresset enligt EU:s dataskyddsförordning (GDPR). Dataskyddsmeddelandet som gäller vetenskaplig forskning finns på Helsingfors universitets webbplats <https://blogs.helsinki.fi/arjen-ongelmat/sv/>. Du kan också begära att ett dataskyddsmeddelande skickas till ditt hem genom att ringa xxx xxxxxxxx.

Om du vill motsätta dig behandlingen av dina personuppgifter, vänligen kontakta forskningens ansvarsperson på: arjen-ongelmat@helsinki.fi

Dataskyddsombudet vid Helsingfors universitet kan nås på tietosuoja@helsinki.fi.

Uppgifterna som erhållits i studien kommer att arkiveras utan identifieringsuppgifter och registeruppgifter på ett säkert sätt i Finlands samhällsvetenskapliga dataarkiv (FSD) vid Tammerfors universitet så att datan i framtiden kan jämföras med resultaten från liknande studier över tiden. Uppgifterna förvaras även utan identifieringsuppgifter datasäkert vid Helsingfors universitet.

Adresskälla:
Befolkningsdatasystemet
Myndigheten för digitalisering och befolkningsdata
PB 123
00531 HELSINGFORS

LIITE 4: KYSELYLOMAKE SUOMEKSI

Arjen ongelmat, riidat ja ratkaisut (AORR)

Kyselylomake

Tutkimuslomake

Helsingin yliopisto
Kriminologian ja
oikeuspolitiikan instituutti

2021

Sisällysluettelo

KYSELYN KULKU	1
Ongelmaryhmäkokonaisuudet listattuna	2
LOMAKE	2
TAUSTAKYSYMYKSET	3
TUTKIMUKSEN ESITTELY [Luetaan kaikille]	5
YLEISET ONGELMARYHMÄKOKONAISUUDET [Kysytään soveltuvasti kaikilta]	6
A KULUTTAJA/Kuluttaja	6
B TYÖ/Työ- tai virkasuhdeongelmat	8
B TYÖ/Yrittäminen	9
C ASUMINEN/Vuokra_filter	11
C ASUMINEN/Naapurit	11
C ASUMINEN/Vuokra	13
C ASUMINEN/Omistus	14
D PERHE/Kuolema	15
D PERHE/Ero	16
D PERHE/Erolapsi_filter	17
D PERHE/Erolapsi	17
E TALOUS/Raha	19
F ETUUDET JA VIRANOMAISET/Etuudet ja eläke	22
F ETUUDET JA VIRANOMAISET/Viranomaiset	23
G RIKOS/Rikos	24
JATKOKYSYMYKSET (tai mennään loppukysymyksiin)	26
Q4 KULUTTAJA/Kuluttaja	26
Q4 TYÖ/Työ- tai virkasuhde	27
Q4 TYÖ/Yrittäjä	28
Q4 ASUMINEN/Naapuri	29
Q4 ASUMINEN/Vuokra	30
Q4 ASUMINEN/Omistus	31
Q4 PERHE/Kuolema	32
Q4 PERHE/Ero	33
Q4 PERHE/Erolapsi	34
Q4 TALOUS/Raha	35
Q4 TALOUS/Velka	36
Q4 ETUUDET JA VIRANOMAISET/Etuudet ja eläke	37

Q4 ETUUDET JA VIRANOMAISET/Viranomaiset	38
Q5 VASTAPUOLI	39
Q6 TIEDONHAKU	40
Q7 NEUVO	41
Q7_B EINEUVOA	43
Q8 PROSESSI	43
Q9 KUKA ALOITTI?	45
Q8_B Tehtiinkö vielä jotain muuta?	45
Q8_C Miksi asiaa ei käsitelty menettelyssä	46
Q11 ONKO PÄÄTTYNYT	47
Q11_B EDUNSAAJA	48
Q11_C TYYTYVÄISYYS	48
Q12 ONGELMAN PÄÄTTYMINEN	49
Q13 OLIKO OIKEIN	49
Q14 OLIKO PROSESSI OIKEIN	50
Q15 KUSTANNUKSET	50
Q15B SUMMA	51
Q15C MAKSUN VAIKEUS	51
Q15D MAKSAJA	51
Q16A TAI 16B VAIKUTUKSET	52
Q16 A Kuinka paljon ongelma jatkuessaan vaikeutti elämääsi?	52
Q16 B Vaikeuttaako jatkuessaan elämää?	52
Q17 KORONAVAIKUTUS	53
Q18 ONGELMALUONNE	53
Q19 VÄITTÄMÄT	54
Q20 HAITAT	55
Q21 ALKU	56
Q22 RATKAISEMISYRITYKSET LOPPU	56
Q23 Milloin ongelma päättyi?	56
Q23b Milloin ongelma päättyi osittain?	57
LOPPUKYSYMYKSET	58
Q24 VIRANOMAISSUOTTAMUS	58
Q25 TERVEYDENTILA	58
Haastattelu on nyt päättynyt	59

KYSELYN KULKU

Lukijaa kehoitetaan perehtymään kappaleeseen ”kyselyn kulku” ja sisällysluetteloon ennen kyselyn läpilukua!

Käsillä oleva tutkimus on Suomen oloihin muokattu kansainvälinen kyselytapa koskien arjen oikeudellisia ongelmia. Kyselyssä kysytään ensin taustakysymykset ja tämän jälkeen *yleisesti*, onko haastateltava kokenut seitsemän eri ongelmaryhmien osalta ongelmia (Ongelmaryhmät: A- G, tarkempi kuvaus alla). Ongelmaryhmien järjestys satunnaistetaan, mutta niiden sisällä kysymyksen kysytään aina samassa järjestyksessä. Perheasioista kysytään aina ensin läheisen kuolema, sitten ero ja tämän jälkeen lasten asiat erossa. Raha kysytään vastaavasti aina ennen velkaa.

Kun yleiset kysymykset on kysytty, kysytään yhden vakavammaksi luokitellun ongelman osalta *jatkokysymykset* siitä, onko ongelma ratkennut tai onko sitä yritetty ratkaista ja miten. Jos henkilö on kokenut useampia ongelmatyyppejä, niin tietokone arpoo mistä ongelmasta kysytään jatkokysymykset. Tämän jälkeen vielä *loppukysymykset*.

Kyselynkulku vaihtelee hieman sen mukaan, minkälaisessa elämäntilanteessa tutkittava on. Kaikki tutkittavat eivät esimerkiksi ole eronneet avo- tai avioliitosta tai asu vuokra-asunnossa, joten heidän osaltaan kysyminen loppuu näissä kohdissa ensimmäiseen kysymykseen. Lisäksi kyselyn kulkuun vaikuttaa se, minkälaisia ongelmia tutkittava on kokenut. Jatkokysymykset ovat erilaisia riippuen siitä, onko ongelma päättynyt vai jatkuuko se.

Yleisesti voidaan myös huomauttaa, että kyselyssä on huomattava määrä hyppyjä, jotka tulee toteuttaa tietokoneen avulla.

1. **Kyselyn esittely (=tutkittavalle soittaminen):** esitetään kaikille.
2. **Taustakysymykset:** esitetään kaikille.
3. **Yleiset ongelman määrittelyn kysymykset Q1-Q3**
 - a. Esimerkiksi: ” Onko sinulla viimeisen kahden vuoden aikana ollut tai jatkunut **ongelmia tai riitoja** liittyen perheenjäsenen tai läheisen kuolemaan, tai liittyen perintöön tai testamenttiin?”
 - b. Nämä kysymykset esitetään kaikille **ongelmaryhmittäisessä satunnaistetussa järjestyksessä**¹,
 - c. Nämä kysymykset on **otsikoitu myös kirjaimella ongelmaryhmäkokonaisuuksien hahmottamiseksi.** Ongelmaryhmiä on 7 (A-G ryhmät, ks. luettelo alla).
 - d. Ongelmaryhmässä, jotka määräytyvät siis kirjaimen mukaan, kysytään aina ensimmäinen kysymys ensin. Esimerkiksi D PERHE - kokonaisuuteen kuuluvat kysymykset kysytään järjestyksessä: KUOLEMA, ERO, LAPSIIN LIITTYVÄT EROASIAT, E kokonaisuudessa RAHA kysytään ennen VELKAA. Kokonaisuudet on kerrottu alla.
 - e. Huom! RIKOS kysymyksen paikkaa ei arvota, vaan se tulee aina viimeisimpänä.
4. Kohdissa, joissa vastaajan täytyy arvioida kokemustaan asteikolla 1–10, **numero 10 edustaa vakavinta mahdollista ongelmaa, jonka voisi kohdata ja numero 1 vähiten vakavaa ongelmaa.**
5. **Jatkokysymykset Q4-Q23**
 - a. Nämä kysymykset esitetään sattumanvaraisessa järjestyksessä **yhdestä ongelmasta, jolle tutkittava on määritellyt vaikeusasteeksi 3 tai enemmän.**
 - b. Tietokone arpoo yli 3 vaikeusasteen saaneen ongelman, jonka osalta kysytään kysymyksiä myös ongelman ratkaisemisesta.

¹ Näin välttyään siltä, että jokin ongelma painottuu liialti kysymysten järjestyksen takia.

Ongelmaryhmäkokonaisuudet listattuna

Ongelmaryhmäkokonaisuudet löytyvät listattuna alta. Hakasulkuihin on merkitty ne kysymyskokonaisuudet, jotka saatetaan jättää kysymättä riippuen edellisistä vastauksista.

A KULUTTAJA/Kuluttaja

B TYÖ/Työ- tai virkasuhdeongelmat

B TYÖ/Yrittäminen

C ASUMINEN/Vuokra_FILTER [Jos ei ole asunut vuokralla hypätään yli C ASUMINEN/Vuokra]

C ASUMINEN/Naapurit

[C ASUMINEN/Vuokra]

C ASUMINEN/Asunnon tai kiinteistön omistus ("Omistus")

D PERHE/Kuolema

D PERHE/Avioero tai ero parisuhteesta ("Ero")

D PERHE / EROLAPSI_FILTER [Kysytään myös, vaikkei olisi ollut ero-ongelmia, mutta ei jos ei ole lapsia]

[D PERHE/Lapsiin liittyvät asiat erossa ("Erolapsi")]

E TALOUS/Raha

E TALOUS/Velka

F ETUUDET JA VIRANOMAISET/Etuudet

F ETUUDET JA VIRANOMAISET/Viranomaiset

HUOM! RIKOS kysymyksen kohtaa ei arvota, vaan se kysytään aina viimeisenä.

G RIKOS/Rikos

LOMAKE

cawisuostumus Minut on valittu vastaajaksi tähän Helsingin yliopiston tutkimukseen, joka koskee arjen ongelmia tai riitoja. (Linkki tutkimuksen sivuille: blogs.helsinki.fi/arjen-ongelmat)

Kysymykset liittyvät esimerkiksi työhön, asumiseen ja perheasioihin, rikoksen kohteeksi joutumiseen sekä viranomaisten toimintaan ja siihen mitä yhteiskunnallisia haasteita ongelmien ratkaisuihin liittyy.

Ymmärrän, että tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista ja luottamuksellista. Minua tai minun vastaustani ei voida tunnistaa aineistosta tai siitä tehdyistä julkaisuista. Jos en halua vastata johonkin kysymykseen, voin huoletta jättää vastaamatta. **Vastaaminen kestää arviolta 20–40 minuuttia vastauksistani riippuen.**

1. ☐ Olen tutustunut tietojeni käsittelyyn ja tietosuojaan (linkki tietosuojaselosteeseen) tässä Helsingin yliopiston tieteellisessä tutkimuksessa ja annan lupani tietojeni käsittelyyn.

info Voit täyttää tämän kyselyn pöytätietokoneella, kannettavalla tietokoneella, tabletilla tai älypuhelimella. Voit keskeyttää vastaamisen milloin tahansa ja **jatkaa kyselyn täyttämistä kirjautumalla uudestaan lomakkeelle** tai käyttämällä meiltä mahdollisesti saamaasi lomakelinkkiä.

alkukiitos Kiitos, että haluat osallistua tutkimukseen!

TAUSTAKYSYMYKSET

1. T_SUKUP Mikä on sukupuolesi?

- 1. ☐ Nainen
- 2. ☐ Mies
- 3. ☐ Muu
- 99. ☐ En halua vastata

2. T_SYNTYMA Mikä on syntymävuotesi?

- 1. AVOIN NUMEROKOODI _____
- 99. ☐ En halua vastata

3. T_KOULUTUS Mikä on korkein koulutusaste, jonka olet suorittanut?

- 1. ☐ Peruskoulu tai vastaava
- 2. ☐ Ylioppilastutkinto tai lukio
- 3. ☐ Ammattikoulu tai muu ammatillinen tutkinto
- 4. ☐ Ammatillinen opistoasteen tutkinto
- 5. ☐ Ammattikorkeakoulututkinto tai muu alempi korkeakoulututkinto
- 6. ☐ Ylempi korkeakoulututkinto
- 7. ☐ Lisensiaatti- tai tohtorintutkinto
- 8. ☐ Jokin muu
- 9. ☐ En ole suorittanut mitään tutkintoa loppuun
- 999. ☐ En osaa sanoa
- 99. ☐ En halua vastata

4. T_TULOT Arvioisitko omat tulosi kuukaudessa, kun verot on vähennetty. Ota huomioon kaikki säännölliset tulosi, eli mahdolliset ansio- ja omaisuustulosi, ja eläkkeet tai sosiaaliturvaetuudet.

- 1. AVOIN NUMEROKOODI _____ euroa
- 999. ☐ En osaa sanoa
- 99. ☐ En halua vastata

5. T_TYO Mikä kuvaa parhaiten työmarkkinatilannettasi tällä hetkellä? Valitaan vain yksi vaihtoehto (pääasiallinen toiminta).

1. ☐ Palkansaaja, kokopäivätyössä (väh. 35 tuntia viikossa)
2. ☐ Palkansaaja, osa-aikatyössä (alle 35 tuntia viikossa)
3. ☐ Maatalousyrittäjä
4. ☐ Muu yrittäjä tai ammatinharjoittaja
5. ☐ Opiskelija (myös oppisopimus)
6. ☐ Työtön tai lomautettu
7. ☐ Eläkkeellä iän tai työvuosien perusteella
8. ☐ Työkyvyttömyyseläkkeellä tai pitkäaikaisesti sairas
9. ☐ Varusmies tai siviilipalveluksessa
10. ☐ Hoidan omia lapsia, omaista tai kotitaloutta
11. ☐ Teen jotain muuta
999. ☐ En osaa sanoa
99. ☐ En halua vastata

6. T_SIVS Mikä on siviilisäätysi?

1. ☐ Avioliitossa/rekisteröidyssä parisuhteessa
2. ☐ Avoliitossa
3. ☐ Naimaton
4. ☐ Asumuserossa
5. ☐ Eronnut
6. ☐ Leski
999. ☐ En osaa sanoa
99. ☐ En halua vastata

7. T_LAPSET Onko sinulla lapsia?

1. ☐ Kyllä
2. ☐ Ei
999. ☐ En osaa sanoa
99. ☐ En halua vastata

TUTKIMUKSEN ESITTELY [Luetaan kaikille]

Kiitos! Seuraavaksi tulen luettelemaan sinulle [luettelemme] erilaisia ongelmia tai riitoja, joita olet saattanut kohdata.

Ongelmalla tai riidalla tarkoitamme tässä **jonkinlaista erimielisyyttä tai kokemusta epäreilusta kohtelusta sinun ja jonkun henkilön tai yrityksen tai viranomaisen välillä**. Olet ehkä käsitellyt ongelmaa tai riitaa jonkun viranomaisen, asiantuntijan tai neuvonantajan kanssa, mutta se ei ole välttämätöntä.

Annan [Annamme] jokaisen kysymyksen kohdalla muutaman esimerkin siitä, minkä tyyppisiä ongelmia tarkoitetaan.

Tutkimus koskee sellaisia ongelmia tai riitoja, jotka ovat olleet ajankohtaisia viimeisen kahden vuoden aikana, eli elokuun 2019 jälkeen. Ongelma tai riita on voinut alkaa joko elokuun 2019 jälkeen tai ennen, mutta se tai sen käsittely on jatkunut elokuun 2019 jälkeen. **Tarkoitamme sekä sellaisia ongelmia, jotka ovat jo päättyneet, että sellaisia, jotka jatkuvat vielä.**

Kysymme **ensin** eri ongelmatyyppien kokemisesta **yleisellä tasolla**, ja **lopuksi** kysymme loppukysymykset tai kysymme yhdestä mainitsemastasi ongelmasta **tarkemmin**. Kysymme vain sinulle henkilökohtaisesti sattuneita asioita. Jos olet esimerkiksi kokenut ongelmia yrittäjänä, kysymme siitä erillisessä kysymyksessä.

Nyt siirrymme varsinaisiin kysymyksiin.

YLEISET ONGELMARYHMÄKOKONAISUUDET [Kysytään soveltuvasti kaikilta]²

A KULUTTAJA/Kuluttaja

1. Q1_KULUTTAJA. Tässä kysymme **kuluttajaongelmista, eli ongelmista tai riidoista liittyen tuotteen, palvelun tai urakan ostamiseen.** Asia voi koskea virhettä ostoksen tai palvelun laadussa, palautuksessa tai laskutuksessa tai liittyä myös hyödykkeiden, kuten sähkön, puhelinliittymän tai internet-yhteyden pitkäaikaisiin katkoksiin. Kysymys koskee myös internetin tai puhelimen tai lehti-ilmoituksen kautta tehtyjä ostoksia. Onko sinulla viimeisen kahden vuoden aikana ollut tai jatkunut tämänkaltaisia ongelmia tai riitoja?

- 1. ☐ Kyllä
- 2. ☐ Ei → SEURAAVA Q1 KOKONAISUUS / RIKOS
- 999. ☐ En osaa sanoa → SEURAAVA Q1 KOKONAISUUS / RIKOS
- 99. ☐ En halua vastata → SEURAAVA Q1 KOKONAISUUS / RIKOS

2. Q2_KULUTTAJA Kuinka monta tämänkaltaista ongelma olet kokenut viimeisen kahden vuoden aikana?

*([Ensimmäisen kerran, jatkossa tarvittaessa:] Samanlaiset ongelmat, joissa vastapuoli pysyi samana, lasketaan yhdeksi ongelmaksi (esimerkiksi lukuisat reklamaatiot koskien samaa, väärin tehtyä keittiöremonttia).)

- 1. AVOIN NUMEROKOODI _____
- 999. ☐ En osaa sanoa
- 99. ☐ En halua vastata

² Kyselyn kulku -kohdassa on selitetty, miten kysymysten järjestys satunnaistetaan.

3. Q3_KULUTTAJA Jos ajattelet tätä [tai jos useampia: **viimeisintä**] kuluttamiseen liittyvää ongelmaa tai riitaa kokonaisuutena – kuinka vakavaksi luokittelisit sen asteikolla 1–10?

[Tarvittaessa: Numero 10 edustaa vakavinta mahdollista ongelmaa, jonka voisi kohdata ja numero 1 vähiten vakavaa ongelmaa.]

☐ 10 Vakavin mahdollinen

☐ 9

☐ 8

☐ 7

☐ 6

☐ 5

☐ 4

☐ 3

☐ 2

☐ 1 Vähiten vakava

999. ☐ En osaa sanoa

99. ☐ En halua vastata

➔ SEURAAVA Q1 KOKONAISUUS / RIKOS

B TYÖ/Työ- tai virkasuhdeongelmat

4. Q1_TYOTV Tässä kysymme ongelmista tai riidoista liittyen **palkkatyöhön, eli työhön työ- tai virkasuhteessa**. Asia on voinut koskea esimerkiksi epäkohtia työnhaussa, työsuhteen solmimisessa tai päättymisessä, tai liittyä aiheettomiin varoituksiin. Se on voinut myös liittyä työhön liittyviin oikeuksiin kuten palkkaan, työaikaan tai lomiin tai koskea vaarallisia tai huonoja työoloja, työpaikkakiusaamista tai häirintää. Onko sinulla viimeisen kahden vuoden aikana ollut tai jatkunut tämänkaltaisia riitoja tai ongelmia?

[Ohje: Tässä ei kysytä yrittäjänä, freelancerina tai maatalousyrittäjänä tai apurahalla toimimisen ongelmista tai muusta tämänlaisesta työstä, niistä kysytään myöhemmin.]

- 1. ☐ Kyllä
- 2. ☐ Ei → Q1 YRITTÄMINEN
- 999. ☐ En osaa sanoa → Q1 YRITTÄMINEN
- 99. ☐ En halua vastata → Q1 YRITTÄMINEN

5. Q2_TYOTV Kuinka monta tämänkaltaista ongelma olet kokenut viimeisen kahden vuoden aikana?

*([Ensimmäisen kerran, jatkossa tarvittaessa:] Samanlaiset ongelmat, joissa vastapuoli pysyi samana, lasketaan yhdeksi ongelmaksi (esimerkiksi lukuisat yritykset puuttua samaan työpaikkakiusaamiseen lasketaan yhdeksi ongelmaksi).)

- 1. AVOIN NUMEROKOODI _____
- 999. ☐ En osaa sanoa
- 99. ☐ En halua vastata

6. Q3_TYOTV Jos ajattelet tätä [tai jos useampia: **viimeisintä** tällaista] ongelmaa tai riitaa kokonaisuutena – kuinka vakavaksi luokittelisit sen asteikolla 1–10?

[Tarvittaessa: Numero 10 edustaa vakavinta mahdollista ongelmaa, jonka voisi kohdata ja numero 1 vähiten vakavaa ongelmaa.]

- ☐ 10 Vakavin mahdollinen
- ☐ 9
- ☐ 8
- ☐ 7
- ☐ 6
- ☐ 5
- ☐ 4
- ☐ 3
- ☐ 2
- ☐ 1 Vähiten vakava
- 999. ☐ En osaa sanoa
- 99. ☐ En halua vastata

→ Q1 YRITTÄMINEN

B TYÖ/Yrittäminen³

Ohje: Jos sanoo heti, että ei ole toiminut yrittäjänä/osakkaana/apurahalla niin jatka suoraan seuraavaan osioon.

15. Q1_YRITTAJA Tässä kysytään **ongelmista tai riidoista liittyen ansaintatapaan, jossa et ole ollut työsuhteessa**, kuten **toimintaasi yrittäjänä tai maatalousyrittäjänä tai työskentelyäsi toiminimellä tai esimerkiksi stipendirahoituksella**.

Asia on voinut koskea erilaisia sopimuksia tai niiden noudattamista esimerkiksi liittyen toimitiloihin, vuokriin, osto- tai myyntisopimuksiin, yrityksen työntekijöiden työsuhteisiin tai omaan työkorvaussopimukseesi. Tai se on voinut liittyä johonkin rahasaatavaan, kuten asiakkaan maksamattomaan laskuun. Ongelma voi myös liittyä viranomaisasiaan, kuten lupa-asiaan, tukiin tai veroihin tai konkurssiin. Ongelmana voisi olla myös jokin toiminnassa tapahtunut tapaturma tai toimintaasi vaikuttanut vaurio kuten vesivahinko tai aineettoman oikeutesi loukkaus. Asia voi koskea myös ongelmallista tai epäasiallista toimintaa, jonka osapuolena on yhteistyötaho, asiakas, työntekijä tai yhtiökumppanisi. Onko sinulla viimeisen kahden viimeisen vuoden aikana ollut tai jatkunut tämänkaltaisia ongelmia?

1. ☐ Kyllä
2. ☐ Ei → SEURAAVA Q1 KOKONAISUUS / RIKOS
999. ☐ En osaa sanoa → SEURAAVA Q1 KOKONAISUUS / RIKOS
99. ☐ En halua vastata → SEURAAVA Q1 KOKONAISUUS / RIKOS

16. Q2_YRITTAJA Kuinka monta tämänkaltaista ongelma olet kokenut viimeisen kahden vuoden aikana?
*(Samanlaiset ongelmat, joissa vastapuoli pysyi samana, lasketaan yhdeksi ongelmaksi (esimerkiksi riidat saman yhtiökumppanin kanssa samasta asiasta).)

1. AVOIN NUMEROKOODI _____

999. ☐ En osaa sanoa
99. ☐ En halua vastata

³ Toimiminen yrittäjänä, toiminimellä, osakkaana, maa- tai metsätalousyrittäjänä tai apurahansaajana tms.
[nettilomakkeen otsikko]

17. Q3_YRITTAJA Jos ajattelet tätä [tai jos useampia: **viimeisintä**] ongelmaa tai riitaa kokonaisuutena – kuinka vakavaksi luokittelisit sen asteikolla 1–10?

[Tarvittaessa: Numero 10 edustaa vakavinta mahdollista ongelmaa, jonka voisi kohdata ja numero 1 vähiten vakavaa ongelmaa.]

☐ 10 Vakavin mahdollinen

☐ 9

☐ 8

☐ 7

☐ 6

☐ 5

☐ 4

☐ 3

☐ 2

☐ 1 Vähiten vakava

999. ☐ En osaa sanoa

99. ☐ En halua vastata

18. MINKALAISTA Minkälaista toimintaa asia pääasiassa koski, koskiko se...

Valitse vain yksi vaihtoehto

1. ☐ Toiminimellä tai freelancerina toimimista → SEURAAVA Q1 KOKONAISUUS / RIKOS

2. ☐ Yrittäjänä toimimista → KUINKAMONTA

3. ☐ Maa- tai metsätalousyrittäjänä toimimista → KUINKAMONTA

4. ☐ Apurahalla/stipendillä työskentelyä → SEURAAVA Q1 KOKONAISUUS / RIKOS

5. ☐ Muuta työtä tai ansaintatapaa, jossa et ole ollut työsuhteessa → SEURAAVA Q1 KOKONAISUUS / RIKOS

999. ☐ En osaa sanoa → SEURAAVA Q1 KYSYMYS / RIKOS

99. ☐ En halua vastata → SEURAAVA Q1 KYSYMYS / RIKOS

19. KUINKAMONTA Kuinka monta henkilöä yrityksesi työllistää suunnilleen?

1. AVOIN NUMEROKOODI _____

999. ☐ En osaa sanoa

99. ☐ En halua vastata

→ SEURAAVA Q1 KOKONAISUUS / RIKOS

C ASUMINEN/Vuokra_filter

20. VUOKRA_FILTER Oletko viimeisen **viiden vuoden** aikana asunut vuokralla?

1. ☐ Ei → Q1_NAAPURI jonka jälkeen Q1_OMISTUS
2. ☐ Kyllä → Q1_NAAPURI jonka jälkeen Q1_VUOKRA ja Q1_OMISTUS
999. ☐ En osaa sanoa → Q1_NAAPURI jonka jälkeen Q1_OMISTUS
99. ☐ En halua vastata → Q1_NAAPURI jonka jälkeen Q1_OMISTUS

C ASUMINEN/Naapurit

21. Q1_NAAPURI Tässä kysymme **naapureihin liittyvistä ongelmista**. Asia on voinut liittyä esimerkiksi erimielisyyksiin yhteisten asioiden hoidosta tai naapurien eri tavoin ongelmalliseen ja asumistasi vaikeuttavaan käytökseen, kuten myös ilkivaltaan, tupakointiin, väkivaltaiseen käytökseen tai ylenpalttiseen meluun. Onko sinulla viimeisen kahden vuoden aikana ollut tai jatkunut tällaisia ongelmia tai riitoja?

1. ☐ Kyllä
2. ☐ Ei → [IF VUOKRA_FILTER=2] Q1_VUOKRA → Q1_OMISTUS [IF VUOKRA_FILTER=1, 99, 999] Q1_OMISTUS
999. ☐ En osaa sanoa → [IF VUOKRA_FILTER=2] Q1_VUOKRA → Q1_OMISTUS [IF VUOKRA_FILTER=1, 99, 999] Q1_OMISTUS
99. ☐ En halua vastata → [IF VUOKRA_FILTER=2] Q1_VUOKRA → Q1_OMISTUS [IF VUOKRA_FILTER=1, 99, 999] Q1_OMISTUS

22. Q2_NAAPURI Kuinka monta tällaista ongelma olet kokenut viimeisen kahden vuoden aikana?
*(Samanlaiset ongelmat, joissa vastapuoli pysyi samana, lasketaan yhdeksi ongelmaksi (esimerkiksi lukuisat ongelmat koskien saman naapurin häiritsevää käytöstä).)

1. AVOIN NUMEROKOODI _____
999. ☐ En osaa sanoa
99. ☐ En halua vastata

23. Q3_NAAPURI Jos ajattelet tätä [tai jos useampia: **viimeisintä**] ongelmaa tai riitaa kokonaisuutena – Kuinka vakavaksi luokittelisit sen asteikolla 1-10?

[Tarvittaessa: Numero 10 edustaa vakavinta mahdollista ongelmaa, jonka voisi kohdata ja numero 1 vähiten vakavaa ongelmaa.]

☐ 10 Vakavin mahdollinen

☐ 9

☐ 8

☐ 7

☐ 6

☐ 5

☐ 4

☐ 3

☐ 2

☐ 1 Vähiten vakava

999. ☐ En osaa sanoa

99. ☐ En halua vastata

➔ [IF VUOKRA_FILTER = 2] Q1_VUOKRA ➔ Q1_OMISTUS

➔ [IF VUOKRA_FILTER = 1 tai 999 tai 99] ➔ Q1_OMISTUS

[IF VUOKRA_FILTER = 2]

24. Q1_VUOKRA Nyt kysymme **vuokra-asumiseen liittyvistä ongelmista**. Asia on voinut liittyä esimerkiksi vuokrasopimukseen tai sen noudattamiseen, asunnon huonoon kuntoon tai puutteelliseen ylläpitoon taikka vuokranantajan tai alivuokralaisten ongelmalliseen tai epäasialliseen toimintaan. Ongelma on voinut koskea takuuvuokran takaisinsaamista tai itseesi kohdistunutta häätöuhkaa tai häätöä. Onko sinulla viimeisen kahden vuoden aikana ollut tai jatkunut tämän kaltaisia ongelmia tai riitoja?

1. ☐ Kyllä
2. ☐ Ei → Q1_OMISTUS
999. ☐ En osaa sanoa → Q1_OMISTUS
99. ☐ En halua vastata → Q1_OMISTUS

25. Q2_VUOKRA Kuinka monta tämänkaltaista ongelma olet kokenut viimeisen kahden vuoden aikana?

*(Samanlaiset ongelmat, joissa vastapuoli pysyi samana, lasketaan yhdeksi ongelmaksi (esimerkiksi lukuisat ongelmat koskien saman asunnon vuokrasopimusta lasketaan yhdeksi ongelmaksi).)

1. AVOIN NUMEROKOODI _____
999. ☐ En osaa sanoa
99. ☐ En halua vastata

26. Q3_VUOKRA Jos ajattelet tätä [tai jos useampia: **viimeisintä**] ongelmaa tai riitaa kokonaisuutena – Kuinka vakavaksi luokittelisit sen asteikolla 1–10?

[Tarvittaessa: Numero 10 edustaa vakavinta mahdollista ongelmaa, jonka voisi kohdata ja numero 1 vähiten vakavaa ongelmaa.]

- ☐ 10 Vakavin mahdollinen
- ☐ 9
- ☐ 8
- ☐ 7
- ☐ 6
- ☐ 5
- ☐ 4
- ☐ 3
- ☐ 2
- ☐ 1 Vähiten vakava
- 999. ☐ En osaa sanoa
- 99. ☐ En halua vastata

→ Q1_OMISTUS

27. Q1_ OMISTUS Seuraavaksi kysytään **ongelmia tai riitoja liittyen kiinteistön tai asunto-osakkeen omistamiseen, ostamiseen tai myymiseen**. Asia voi koskea esimerkiksi asunnossa olevaa virhettä, rakenteellista virhettä, homeongelmaa tai vaurioitumista esimerkiksi vahingon takia tai liittyä harhaanjohtavaan kuntokartoitukseen tai maanmittaukseen. Ongelma voi liittyä myös rajakiistaan, käyttöoikeuksiin tai esimerkiksi riitaan asunto-osakeyhtiön kanssa tai kodin menettämistä. Onko sinulla viimeisen kahden vuoden aikana ollut tai jatkunut tällaisia ongelmia tai riitoja?*

*(Omistamasi vuokra-asunnon ongelmat lukeutuvat näihin, poisluettuna omistamasi asunnon vuokralaisten vuokranmaksun myöhästymisistä, niistä kysytään kohdassa raha.)

Ohje: Ohita, mikäli ei omista/ole ostanut tai myynyt kiinteistöä/asuntoa.

1. ☐ Kyllä
2. ☐ Ei → SEURAAVA Q1 KOKONAISUUS
999. ☐ En osaa sanoa → SEURAAVA Q1 KOKONAISUUS
99. ☐ En halua vastata → SEURAAVA Q1 KOKONAISUUS

28. Q2_ OMISTUS Kuinka monta tällaista ongelmaa olet kokenut viimeisen kahden vuoden aikana?*

*(Samanlaiset ongelmat, joissa vastapuoli pysyi samana, lasketaan yhdeksi ongelmaksi (esimerkiksi lukuisat ongelmat johtuen samasta rakennuslupa-asiasta).)

1. AVOIN NUMEROKOODI _____
999. ☐ En osaa sanoa
99. ☐ En halua vastata

29. Q3_ OMISTUS Jos ajattelet tätä [tai jos useampia: **viimeisintä**] ongelmaa tai riitaa kokonaisuutena – Kuinka vakavaksi luokittelisit sen asteikolla 1–10?

[Tarvittaessa: Numero 10 edustaa vakavinta mahdollista ongelmaa, jonka voisi kohdata ja numero 1 vähiten vakavaa ongelmaa.]

- ☐ 10 Vakavin mahdollinen
- ☐ 9
- ☐ 8
- ☐ 7
- ☐ 6
- ☐ 5
- ☐ 4
- ☐ 3
- ☐ 2
- ☐ 1 Vähiten vakava
- 999. ☐ En osaa sanoa
- 99. ☐ En halua vastata

→ SEURAAVA Q1 KOKONAISUUS / RIKOS

D PERHE/Kuolema

30. Q1_KUOLEMA Seuraavaksi kysytään **ongelmista tai riidoista, jotka liittyvät perheenjäsenen tai läheisen kuolemaan tai perintöasioihin**. Ongelmat voivat liittyä esimerkiksi hautausjärjestelyihin, perintöön, testamenttiin tai perityn omaisuuden hoitoon. Onko sinulla viimeisen kahden vuoden aikana ollut tai jatkunut tällaisia riitoja?

- 1. ☐ Kyllä
- 2. ☐ Ei → Q1_ERO
- 999. ☐ En osaa sanoa → Q1_ERO
- 99. ☐ En halua vastata → Q1_ERO

31. Q2_KUOLEMA Kuinka monta tällaista ongelmaa olet kokenut viimeisen kahden vuoden aikana?*

*(Samanlaiset ongelmat, joissa vastapuoli pysyi samana, lasketaan yhdeksi ongelmaksi (esimerkiksi lukuisat riidat saman henkilön kanssa samasta perinnöstä lasketaan yhdeksi ongelmaksi).)

- 1. AVOIN NUMEROKOODI _____
- 999. ☐ En osaa sanoa
- 99. ☐ En halua vastata

32. Q3_KUOLEMA Jos ajattelet tätä [tai jos useampia: **viimeisintä**] ongelmaa tai riitaa kokonaisuutena – kuinka vakavaksi luokittelisit sen asteikolla 1–10? [Tarvittaessa: Numero 10 edustaa vakavinta mahdollista ongelmaa, jonka voisi kohdata ja numero 1 vähiten vakavaa ongelmaa.]

- ☐ 10 Vakavin mahdollinen
- ☐ 9
- ☐ 8
- ☐ 7
- ☐ 6
- ☐ 5
- ☐ 4
- ☐ 3
- ☐ 2
- ☐ 1 Vähiten vakava
- 999. ☐ En osaa sanoa
- 99. ☐ En halua vastata

→ Q1_ERO

D PERHE/Ero

33. Q1_ERO Tässä kysymme **ongelmista tai riidoista liittyen avioeroon tai eroon rekisteröidystä parisuhteesta tai avoliitosta** liittyen esimerkiksi omaisuuden tai velkojen ositukseen tai muuhun tällaiseen? Onko sinulla viimeisen kahden vuoden aikana ollut tai jatkunut tämänkaltaisia ongelmia?

([JOS **T_LAPSET** =1 lisätään:] Tässä ei kysytä ongelmista liittyen lasten elatukseen tai asumisjärjestelyihin, niistä kysytään seuraavassa.)

1. ☐ Kyllä

2. ☐ Ei → [IF **T_LAPSET** =1] → EROLAPSI_FILTER TAI [IF **T_LAPSET** =2, 99, 999] → seuraava Q1 kokonaisuus / RIKOS

999. ☐ En osaa sanoa → [IF **T_LAPSET** =1] → EROLAPSI_FILTER TAI [IF **T_LAPSET** =2, 99, 999] → seuraava Q1 kokonaisuus / RIKOS

99. ☐ En halua vastata → [IF **T_LAPSET** =1] → EROLAPSI_FILTER TAI [IF **T_LAPSET** =2, 99, 999] → seuraava Q1 kokonaisuus / RIKOS

34. Q2_ERO Kuinka monta tämänkaltaista ongelmaa olet kokenut viimeisen kahden vuoden aikana?*

*(Samanlaiset ongelmat, joissa vastapuoli pysyi samana, lasketaan yhdeksi ongelmaksi (esimerkiksi useat yritykset setviä samaa ositusta lasketaan yhdeksi ongelmaksi).)

1. AVOIN NUMEROKOODI _____

999. ☐ En osaa sanoa

99. ☐ En halua vastata

35. Q3_ERO Jos ajattelet tätä [tai jos useampia: **viimeisintä**] ongelmaa tai riitaa kokonaisuutena – Kuinka vakavaksi luokittelisit sen asteikolla 1–10?

[Tarvittaessa: Numero 10 edustaa vakavinta mahdollista ongelmaa, jonka voisi kohdata ja numero 1 vähiten vakavaa ongelmaa.]

☐ 10 Vakavin mahdollinen

☐ 9

☐ 8

☐ 7

☐ 6

☐ 5

☐ 4

☐ 3

☐ 2

☐ 1 Vähiten vakava

999. ☐ En osaa sanoa

99. ☐ En halua vastata

→ IF **T_LAPSET** =1 → EROLAPSI_FILTER

→ IF **T_LAPSET** =2, 99, 999 → Seuraava Q1 kokonaisuus / RIKOS

D PERHE/Erolapsi_filter

[IF T_LAPSET =1]

36. ERO_LAPSI_FILTER Onko sinulla viimeisen kahden vuoden aikana ollut **alaikäistä lasta**, jonka toisen vanhemman kanssa et ole parisuhteessa?

- 1. ☐ Kyllä
- 2. ☐ Ei → SEURAAVA Q1 KOKONAISUUS / RIKOS
- 999. ☐ En osaa sanoa → SEURAAVA Q1 KOKONAISUUS / RIKOS
- 99. ☐ En halua vastata → SEURAAVA Q1 KOKONAISUUS / RIKOS

37. LAPSIASUU Asuuko tämä lapsi/Asuvatko nämä lapset nyt..

- 1. ☐ Kokonaan sinun luonasi
- 2. ☐ Pääosin sinun luonasi (ja esim. joka toinen viikonloppu toisen vanhemman luona)
- 3. ☐ Yhtä paljon (tai lähes yhtä paljon) sinun ja toisen vanhemman luona, esimerkiksi vuoroviikoin.
- 4. ☐ Pääosin toisen vanhemman luona (ja esim. joka toinen viikonloppu sinun luonasi)
- 5. ☐ Kokonaan toisen vanhemman luona
- 6. ☐ Muu järjestely tai järjestely kesken
- 7. ☐ Eri lapsilla eri järjestelyt
- 999. ☐ En osaa sanoa
- 99. ☐ En halua vastata

D PERHE/Erolapsi

38. Q1_EROLAPSI Onko sinulla viimeisen kahden vuoden aikana ollut tai jatkunut **ongelmia tai riitoja liittyen alaikäisistä lapsista huolehtimiseen erotilanteessa tai sen jälkeen**, esimerkiksi liittyen lasten huoltajuuteen tai elatusmaksuihin, asumiseen tai tapaamisjärjestelyihin?

- 1. ☐ Kyllä
- 2. ☐ Ei → SEURAAVA Q1 KOKONAISUUS / RIKOS
- 999. ☐ En osaa sanoa → SEURAAVA Q1 KOKONAISUUS / RIKOS
- 99. ☐ En halua vastata → SEURAAVA Q1 KOKONAISUUS / RIKOS

39. Q2_EROLAPSI Kuinka monta tämänkaltaista ongelmaa olet kokenut viimeisen kahden vuoden aikana?*

*(Samanlaiset ongelmat, joissa vastapuoli pysyi samana, lasketaan yhdeksi ongelmaksi (esimerkiksi lukuisat ongelmat saman tapaamisjärjestelyn kanssa).)

1. AVOIN NUMEROKOODI _____

999. ☐ En osaa sanoa

99. ☐ En halua vastata

40. a) Q3_EROLAPSI Jos ajattelet tätä [tai jos useampia: **viimeisintä**] ongelmaa tai riitaa kokonaisuutena – kuinka vakavaksi luokittelisit sen asteikolla 1–10? [Tarvittaessa: Numero 10 edustaa vakavinta mahdollista ongelmaa, jonka voisi kohdata ja numero 1 vähiten vakavaa ongelmaa.]

☐ 10 Vakavin mahdollinen

☐ 9

☐ 8

☐ 7

☐ 6

☐ 5

☐ 4

☐ 3

☐ 2

☐ 1 Vähiten vakava

999. ☐ En osaa sanoa

99. ☐ En halua vastata

→ SEURAAVA Q1 KOKONAISUUS / RIKOS

40. b) Q1_RAHA Tässä kysytään ongelmista tai riidoista liittyen raha-asioihin, omaisuuteen tai sijoituspalveluihin. Tarkoitamme etenkin erilaisia ongelmia sinulle kuuluvan rahan saamisessa käyttöön, liittyen esimerkiksi toiselle lainaamasi rahan saamiseen takaisin, vakuutuskorvauksen saamiseen, tai vuokralaisesi vuokranmaksun toistuviin myöhästymisiin. Asia on voinut koskea myös aiheettomia laskuja, virheellistä perintää, virhettä luottotiedoissasi, tai olla erimielisyys liittyen omaisuutesi virheelliseen hoitoon, ja myös sitä, että sinulle on annettu väärää tietoa ostaessasi, eläkevakuutusta tai muuta rahoitustuotetta. Onko sinulla viimeisen kahden vuoden aikana ollut tai jatkunut tämänkaltaisia ongelmia?

*(Tässä ei kysytä perinnön saamisen ongelmista, niistä kysytään toisaalla.)

1. ☐ Kyllä

2. ☐ Ei → Q1 VELKA

999. ☐ En osaa sanoa → Q1 VELKA

99. ☐ En halua vastata → Q1 VELKA

41. Q2_RAHA Kuinka monta tämänkaltaista ongelmaa olet kokenut viimeisen kahden vuoden aikana?

*(Samanlaiset ongelmat, joissa vastapuoli pysyi samana, lasketaan yhdeksi ongelmaksi, esimerkiksi lukuisat aiheettomat laskut samasta asiasta.)

1. AVOIN NUMEROKOODI _____

999. ☐ En osaa sanoa

99. ☐ En halua vastata

42. Q3_RAHA Jos ajattelet tätä [tai jos useampia: **viimeisintä**] ongelmaa tai riitaa kokonaisuutena – Kuinka vakavaksi luokittelisit sen asteikolla 1–10?

[Tarvittaessa: Numero 10 edustaa vakavinta mahdollista ongelmaa, jonka voisi kohdata ja numero 1 vähiten vakavaa ongelmaa.]

☐ 10 Vakavin mahdollinen

☐ 9

☐ 8

☐ 7

☐ 6

☐ 5

☐ 4

☐ 3

☐ 2

☐ 1 Vähiten vakava

999. ☐ En osaa sanoa

99. ☐ En halua vastata

→ TÄMÄN JÄLKEEN KYSYTÄÄN AINA E VELKA

43. Q1_VELKA Seuraavat kysytään **ongelmista tai riidoista liittyen velkaan**. Velka voi olla joltakulta lainaamasi raha tai henkilökohtainen pankkilaina, tai se on voinut syntyä esimerkiksi maksamattomista laskuista, osamaksurahoituksesta tai asumiskuluista. Tarkoitamme **erityisesti velkaan tai sen maksuun liittyvää erimielisyyttä tai esimerkiksi velkojien tai perintätoimistojen mielestäsi virheellistä toimintaa?** Onko sinulla viimeisen kahden vuoden aikana ollut tai jatkunut tällankaltaisia ongelmia tai riitoja?*

*(Myös velan korkoihin liittyvä erimielisyys on tällainen ongelma)

1. ☐ Kyllä

2. ☐ Ei → SEURAAVA Q1 KOKONAISUUS

999. ☐ En osaa sanoa → SEURAAVA Q1 KOKONAISUUS

99. ☐ En halua vastata → SEURAAVA Q1 KOKONAISUUS

44. Q2_VELKA Kuinka monta tällankaltaista ongelmaa olet kokenut viimeisen kahden vuoden aikana?

1. AVOIN NUMEROKOODI _____

999. ☐ En osaa sanoa

99. ☐ En halua sanoa

45. Q3_VELKA Jos ajattelet tätä [tai jos useampia: **viimeisintä**] ongelmaa tai riitaa kokonaisuutena – kuinka vakavaksi luokittelisit sen asteikolla 1–10?

[Tarvittaessa: Numero 10 edustaa vakavinta mahdollista ongelmaa, jonka voisi kohdata ja numero 1 vähiten vakavaa ongelmaa.]

☐ 10 Vakavin mahdollinen

☐ 9

☐ 8

☐ 7

☐ 6

☐ 5

☐ 4

☐ 3

☐ 2

☐ 1 Vähiten vakava

999. ☐ En osaa sanoa

99. ☐ En halua vastata

46. VELKA FILTER_1 Kysyn vielä, onko sinulla viimeisen kahden vuoden aikana syystä tai toisesta ollut vakavia taloudellisia vaikeuksia maksaa laskuja, lainoja tai muuta velkaa? *(Tässä ei tarkoiteta yksittäisten laskujen maksamisen unohtamista ja myöhässä hoitamista.)

- 1. ☐ Kyllä → VELKA FILTER_2
- 2. ☐ Ei → SEURAAVA Q1 KOKONAISUUS / RIKOS
- 999. ☐ En osaa sanoa → SEURAAVA Q1 KOKONAISUUS / RIKOS
- 99. ☐ En halua vastata → SEURAAVA Q1 KOKONAISUUS / RIKOS

47. VELKA FILTER_2 Onko sinulla viimeisen kahden vuoden aikana ollut voimassa olevaa maksuhäiriömerkintää?

- 1. ☐ Kyllä → VELKA FILTER 3
- 2. ☐ Ei → VELKA FILTER 3
- 999. ☐ En osaa sanoa → VELKA FILTER 3
- 99. ☐ En halua sanoa → VELKA FILTER 3

48. VELKA FILTER_3 Oletko viimeisen kahden vuoden aikana ollut ulosotossa jonkin velan/velkasaatavan takia?

- 1. ☐ Kyllä
- 2. ☐ Ei
- 999. ☐ En osaa sanoa
- 99. ☐ En halua sanoa

→ SEURAAVA Q1 KOKONAISUUS / RIKOS

F ETUUDET JA VIRANOMAISET/Etuudet ja eläke

49. Q1_ETUUDET Tässä kysymyksessä kartoitamme **ongelmia tai riitoja liittyen eläkkeeseen tai johonkin etuuteen**, kuten esimerkiksi työttömyysturvaan, kuntoutustukeen, tai opintotukeen, niin että viranomainen on tehnyt sisällöltään väärän päätöksen tai että käsittelyssä on toimittu väärin esimerkiksi liittyen etuuden tai eläkkeen saamiseen tai sen määrään? Onko sinulla viimeisen kahden vuoden aikana ollut tai jatkunut tämänkaltaisia ongelmia tai riitoja?

1. ☐ Kyllä

2. ☐ Ei → SEURAAVA Q1 KOKONAISUUS / RIKOS

999. ☐ En osaa sanoa → SEURAAVA Q1 KOKONAISUUS / RIKOS

99. ☐ En halua vastata → SEURAAVA Q1 KOKONAISUUS / RIKOS

50. Q2_ETUUDET Kuinka monta tämänkaltaista ongelmaa olet kokenut viimeisen kahden vuoden aikana?*

*(Samanlaiset ongelmat, joissa vastapuoli pysyi samana, lasketaan yhdeksi ongelmaksi (esimerkiksi samasta asiasta tehdyt lukuisat epäreilut/virheellisesti päätökset, joissa vastapuoli pysyi samana).)

1. AVOIN NUMEROKOODI _____

999. ☐ En osaa sanoa

99. ☐ En halua vastata

51. Q3_ETUUDET Jos ajattelet tätä [tai jos useampia: **viimeisintä**] ongelmaa tai riitaa kokonaisuutena – kuinka vakavaksi luokittelisit sen asteikolla 1–10?

[Tarvittaessa: Numero 10 edustaa vakavinta mahdollista ongelmaa, jonka voisi kohdata ja numero 1 vähiten vakavaa ongelmaa.]

☐ 10 Vakavin mahdollinen

☐ 9

☐ 8

☐ 7

☐ 6

☐ 5

☐ 4

☐ 3

☐ 2

☐ 1 Vähiten vakava

999. ☐ En osaa sanoa

99. ☐ En halua vastata

→ Q1_VIRANOMAISET

F ETUUDET JA VIRANOMAISET/Viranomaiset

52. Q1_VIRANOMAISET Tässä kysymyksessä kartoitamme **ongelmia tai riitoja liittyen siihen, että jokin viranomainen on toiminut mielestäsi väärin**. Ongelma on voinut koskea asian hoitoa esimerkiksi verottajalla, sosiaalitoimistossa, oikeuslaitoksessa, poliisissa tai rakennusvalvontavirastossa. Onko sinulla viimeisen kahden vuoden aikana ollut tai jatkunut tämänkaltaisia ongelmia tai riitoja?*

*(Tässä kysytään vain ongelmista, jotka koskevat sinua itseäsi, alaikäisiä tai huollettavia lapsiasi. Älä mainitse asioita, jotka koskevat muita, kuten esim. iäkästä vanhempaasi.)

- 1. ☐ Kyllä
- 2. ☐ Ei → SEURAAVA Q1 KOKONAISUUS / RIKOS
- 999. ☐ En osaa sanoa → SEURAAVA Q1 KOKONAISUUS / RIKOS
- 99. ☐ En halua vastata → SEURAAVA Q1 KOKONAISUUS / RIKOS

53. Q2_VIRANOMAISET Kuinka monta tämänkaltaista ongelmaa olet kokenut viimeisen kahden vuoden aikana? *(Samanlaiset ongelmat, joissa vastapuoli pysyi samana, lasketaan yhdeksi ongelmaksi (esimerkiksi samaan rakennuslupa-asiaa liittyvät ongelmat).)

- 1. AVOIN NUMEROKOODI _____
- 999. ☐ En osaa sanoa
- 99. ☐ En halua vastata

54. Q3_VIRANOMAISET Jos ajattelet tätä [tai jos useampia ongelmia: **viimeisintä** tällaista] ongelmaa tai riitaa kokonaisuutena – kuinka vakavaksi luokittelisit sen asteikolla 1–10?

[Tarvittaessa: Numero 10 edustaa vakavinta mahdollista ongelmaa, jonka voisi kohdata ja numero 1 vähiten vakavaa ongelmaa.]

- ☐ 10 Vakavin mahdollinen
- ☐ 9
- ☐ 8
- ☐ 7
- ☐ 6
- ☐ 5
- ☐ 4
- ☐ 3
- ☐ 2
- ☐ 1 Vähiten vakava
- 999. ☐ En osaa sanoa
- 99. ☐ En halua vastata

→ SEURAAVA Q1 KOKONAISUUS / RIKOS

G RIKOS/Rikos

55. Q1_RIKOS Onko sinuun viimeisen 2 vuoden aikana kohdistunut jokin **rikollinen teko tai teko, jota voitaisiin pitää rikoksena**, kuten esimerkiksi varkaus, vahingonteko, petos, väärinkäyttö, kiristys, häirintä tai uhkailu, jokin väkivaltainen teko tai liikenne rikoksen kohteeksi joutuminen? Teon ei tarvitse olla sellainen, että olet raportoinut sen poliisille tai muulle viranomaiselle.

- 1. ☐ Kyllä
- 2. ☐ Ei
- 999. ☐ En osaa sanoa
- 99. ☐ En halua vastata

56. MIKARIKOS Minkälaisesta teosta/minkälaisista teoista tuolloin oli kyse? Voit vastata myöntävästi useampaan kohtaan.

Ohje haastattelijalle: luettele.

- 1. ☐ Liikenne rikoksen kohteeksi joutuminen
- 2. ☐ Varkaus, ryöstö tai vahingonteko tai vastaava
- 3. ☐ Petos, väärinkäyttö tai kiristys
- 4. ☐ Uhkailu tai häirintä
- 5. ☐ Pahoinpitely tai muu väkivaltainen teko
- 6. ☐ Seksuaalirikos
- 7. ☐ Muu rikollinen teko
- 999. ☐ En osaa sanoa
- 99. ☐ En halua vastata

57. [IF MIKARIKOS (1-7 tai 999) = 1, kyllä] MAININTA Oletko maininnut tästä teosta/jostakin näistä teoista jonkin muun kysymyksen kohdalla tai liittyvätkö ne johonkin edellä käsiteltyyn ongelmaan?

Kysytään erikseen jokaisen MIKARIKOS-muuttujan vastausvaihtoehdosta, johon vastaaja vastasi kyllä.

- 1. ☐ En MIKARIKOS / Q2 RIKOS edellinen kysymys **MIKARIKOS** → tarpeellinen määrä kertoja
- 2. ☐ Kyllä, olen maininnut MIKARIKOS / Q2 RIKOS
- 3. ☐ En ole maininnut mutta kyllä liittyi MIKARIKOS / Q2 RIKOS
- 999. ☐ En osaa sanoa MIKARIKOS / Q2 RIKOS
- 99. ☐ En halua vastata MIKARIKOS / Q2 RIKOS

58. Q2 RIKOS Kuinka monta erilaista tällaista tekoa olet kokenut viimeisen kahden vuoden aikana?

- 1. AVOIN NUMEROKOODI _____
- 999. ☐ En osaa sanoa
- 99. ☐ En halua vastata

59. Q3_RIKOS Jos ajattelet tätä [tai jos useampia: **viimeisintä** tällaista] tekoa kokonaisuutena – kuinka vakavaksi luokittelisit sen asteikolla 1-10? [Tarvittaessa: Numero 10 edustaa vakavinta mahdollista ongelmaa, jonka voisi kohdata ja numero 1 vähiten vakavaa ongelmaa.]

☐ 10 Vakavin mahdollinen

☐ 9

☐ 8

☐ 7

☐ 6

☐ 5

☐ 4

☐ 3

☐ 2

☐ 1 Vähiten vakava

999. ☐ En osaa sanoa

99. ☐ En halua vastata

JATKOKYSYMYKSET (tai mennään loppukysymyksiin)

[If johdanto4 = 1;2;4;5;6;7;8;9;10;12;13] ” Seuraavaksi kysytään tarkemmin mainitsemastasi ongelmasta, jolle annoit vaikeusasteen 3–10]

Q4 KULUTTAJA/Kuluttaja

63. Q4 KULUTTAJA Kuluttajaongelman luonne Kerroit aiemmin [tai jos useampia: viimeisimmästä] ongelmastasi tai riidastasi liittyen kuluttamiseen *(jonkin hyödykkeen tai palvelun ostamiseen). Mihin ongelma liittyi? Voit vastata myöntävästi useampaan lueteltuun vaihtoehtoon, jos ovat osa samaa (viimeisintä) ongelmaa.

Ohje haastattelijalle: Jos muistat mistä ongelmasta oli kyse voit suoraan ehdottaa sopivaa vastausvaihtoehtoa luettelematta kaikkia. Jos sopivaa vaihtoehtoa ei helposti löydy, merkitse lähin vaihtoehto.

1. ☐ Viallinen tai virheellinen tuote, erimielisyyksiä tai ongelmia liittyen laskutukseen tai palautukseen
 2. ☐ Palveluun, urakkaan tai työtilaukseen liittyvä työ- tai laskutusvirhe tai erimielisyys näihin liittyen
 3. ☐ Ongelma tai riitaa jonkin hyödykkeen toimittamisessa *(esim. vesi, sähkö, kaasu, puhelin, internet)
 4. ☐ Harhaanjohtaminen tai ongelma netti- ja puhelintilauksissa tai lehti-ilmoituksen kautta tehdyssä tilauksessa
 5. ☐ Muu kuluttamiseen liittyvä ongelma
999. ☐ En osaa sanoa
99. ☐ En halua vastata

64. KULURAHHA Mikä oli ostetun tuotteen tai palvelun rahallinen arvo tai laskun summa arviolta?

1. AVOIN NUMEROKOODI _____
999. ☐ En osaa sanoa
99. ☐ En halua vastata

→ Q5 VASTAPUOLI

Q4 TYÖ/Työ- tai virkasuhde

65ts. Q4 TYÖTV Työ- tai virkasuhdeongelman luonne Kerroit aiemmin, [jos useampia: viimeisimmästä] ongelmastasi liittyen työhön työ tai- virkasuhteessa (liittyen palkkatyöhön). Mihin ongelma liittyi? Voit vastata myöntävästi useampaan luetelluista vaihtoehtoista, jos ovat osa samaa (viimeisintä) ongelmaa.

Ohje haastattelijalle: Jos muistat mistä ongelmasta oli kyse, voit suoraan ehdottaa sopivaa vastausvaihtoehtoa luettelematta kaikkia. Jos sopivaa vaihtoehtoa ei helposti löydy, merkitse lähin vaihtoehto.

1. ☐ Työn hakemiseen tai ylennyksiin tai työsuhteen/työtehtävän päättymiseen epäilellä
 2. ☐ Työsopimukseen liittyviin muihin ongelmiin tai puutteisiin *(esim. vaikeuksia saada työsopimus kirjallisena tai puutteellinen työsopimus tai epäilellä työsopimus)
 3. ☐ Muihin oikeuksiin tai epäkohtiin työpaikalla *(esim. työajat, sairausajan palkka, ylityökorvaukset, loma, vanhempainvapaat)
 4. ☐ Työpaikkakiusaamiseen, häirintään tai ahdisteluun
 5. ☐ Kuormittaviin tai vaarallisiin työoloihin tai työtapaturmaan, tai muuhun työoloihin liittyvään epäkohtaan
 6. ☐ Muuhun ongelmaan työsuhteiseen työhön liittyen
999. ☐ En osaa sanoa
99. ☐ En halua vastata

→ Q5 VASTAPUOLI

Q4 TYÖ/Yrittäjä

65yr. Q4 YRITTÄJÄ Kerroit aiemmin [tai jos useampia: viimeisimmästä] ongelmasta tai riidasta liittyen yrittäjänä toimimiseen / freelancerina toimimiseen / maa- tai metsätalousyrittäjänä toimimiseen / stipendillä tai apurahalla työskentelemiseen [muotoilu riippuu kysymyksen **MINKALAISTA** vastauksista]. Mihin ongelma liittyi? Voit vastata myöntävästi useampaan luetelluista vaihtoehtoista, jos ovat osa samaa (viimeisintä) ongelmaa.

Ohje haastattelijalle: Jos muistat mistä ongelmasta oli kyse voit suoraan ehdottaa sopivaa vastausvaihtoehtoa luettelematta kaikkia. Jos sopivaa vastausvaihtoehtoa ei helposti löydy, merkitse lähin vaihtoehto.

*Kohdat 1. tai 2. kysytään ja koodataan heti, jos kysymys **MINKALAISTA** antaa aiheutta, muuten suoraan kohtaan 3.*

1. [IF MINKALAISTA= 1]

- ☐ Freelancesopimukseen tai työkorvaussopimukseen *(tai työkorvaukseen itsessään)

2. [IF MINKALAISTA = 4]

- ☐ Apuraha- tai stipendisopimukseen

[IF MINKALAISTA = 2,3, 5, 999 tai 99, aloitetaan tästä]

3. ☐ Laskusaataviin tai muihin saataviin *(esimerkiksi asiakkaiden maksamattomiin laskuihin)

4. ☐ Toimitilasopimukseen tai vuokriin

5. ☐ Työntekijöiden työsuhteisiin

6. ☐ Muihin sopimukseen ja niiden noudattamiseen *(ostosopimuksia-, toimitussopimuksia, leasing- tai ylläpitosopimuksia tms.)

7. ☐ Johonkin viranomaisasiaan *(esim. lupiin, tukiin tai veroihin tai muuhun)

8. ☐ Konkurssiin

Ohje: ei kysyä, jos tiedetään, että ei.

9. ☐ Toimintaasi vaikuttaneeseen vahinkoon tai vaurioon *(kuten vesivahinko tai työtapaturma)

10. ☐ Johonkin ongelmalliseen toimintaan tai käytökseen, johon on syylistynyt asiakas tai muu yhteistyötaho, yrityksen osakas tai työntekijä

11. ☐ Johonkin muuhun

999. ☐ En osaa sanoa

99. ☐ En halua vastata

→ Q5 VASTAPUOLI

Q4 ASUMINEN/Napuri

66. Q4 NAAPURI Naapuriongelman luonne Kerroit aiemmin [tai jos useampia: viimeisimmästä] ongelmastasi tai riidastasi liittyen naapureiden käytökseen. Mihin ongelma liittyi? Luettelen alla eri vaihtoehtoja. Voit vastata myöntävästi useampaan luetelluista vaihtoehtoista, jos ovat osa samaa (viimeisintä) ongelmaa.

Ohje haastattelijalle: Jos muistat mistä ongelmasta oli kyse, voit suoraan ehdottaa sopivaa vastausvaihtoehtoa luettelematta kaikkia. Jos sopivaa vaihtoehtoa ei helposti löydy, merkitse lähin vaihtoehto.

1. ☐ Erimielisyyksiin yhteisten asioiden hoidosta
2. ☐ Erimielisyyksiä liittyen toistuvaan meluun / meluaminen
3. ☐ Erimielisyyksiä liittyen tupakointiin
4. ☐ Ilkivaltaan tai omaisuuteesi kohdistuneeseen muuhun vaurioon
5. ☐ Naapureiden yleisesti ongelmalliseen tai häiritsevään käytökseen
6. ☐ Väkivaltaan
7. ☐ Muuhun naapureihin liittyvään asiaan
999. ☐ En osaa sanoa
99. ☐ En halua vastata

→ Q5 VASTAPUOLI

Q4 ASUMINEN/Vuokra

67. Q4 VUOKRA Kerroit aiemmin [jos useampia ongelmia: viimeisimmästä] ongelmastasi tai riidastasi liittyen **vuokra-asumiseen**. Mihin ongelma liittyi? Luettelen alla eri vaihtoehtoja, kerro mikä näistä kuvaa ongelmaa tai riitaa. Voit vastata myöntävästi useampaan luetelluista vaihtoehtoista, jos ovat osa samaa (viimeisintä) ongelmaa.

Ohje haastattelijalle: Jos muistat mistä ongelmasta oli kyse, voit suoraan ehdottaa sopivaa vastausvaihtoehtoa luettelematta kaikkia. Jos sopivaa vaihtoehtoa ei helposti löydy, merkitse lähin vaihtoehto.

1. ☐ Vuokranmaksuun liittyviin erimielisyyksiin (ml. takuuvuokran takaisinsaamisen ongelmat)
2. ☐ Vuokrasopimukseen, sen sisältöön tai noudattamiseen muulla tavoin
3. ☐ Asumisolosuhteisiin
4. ☐ Vuokranantajan epäasialliseen käytökseen
5. ☐ Asuinkumppaneiden tai alivuokralaisten käytökseen
6. ☐ Häätöön tai häätöuhkaan
7. ☐ Muihin vuokralla asumisen ongelmiin
999. ☐ En osaa sanoa
99. ☐ En halua vastata

→ Q5 VASTAPUOLI

68. Q4 OMISTUS Kerroit aiemmin [jos useampia ongelmia: viimeisimmästä] ongelmastasi tai riidastasi liittyen asunnon omistamiseen. Mihin ongelma liittyi? Luettelen [Alla] eri vaihtoehtoja, valitse se mikä parhaiten kuvaa ongelmaa. Voit vastata myöntävästi useampaan luetelluista vaihtoehtoista, jos ovat osa samaa (viimeisintä) ongelmaa.

Ohje haastattelijalle: Jos muistat mistä ongelmasta oli kyse voit suoraan ehdottaa sopivaa vastausvaihtoehtoa luettelematta kaikkia. Jos sopivaa vaihtoehtoa ei helposti löydy, merkitse lähin vaihtoehto.

1. ☐ Ongelma liittyen asunnon ostamiseen *(esim. harhaanjohdetuksi tuleminen tai syyte harhaanjohtamisesta)
2. ☐ Ongelma liittyen asunnon myyntiin *(esim. harhaanjohdetuksi tuleminen tai syyte harhaanjohtamisesta)
3. ☐ Ongelma liittyen asunnon vuokraamiseen *(mahd. vuokralaisiin)
4. ☐ Asunnossa mahdollisesti olevaan virheeseen *(esimerkiksi homeongelma tai muu rakenteellinen virhe)
5. ☐ Ongelma liittyen taloyhtiön vastuulla oleviin tai yhteisesti tehtäviin huoltotöihin *(lumityöt/putkiremontti jne.)
6. ☐ Asunnon tai tontin vaurioituminen esim. vesivahingon/tulipalon takia tai jokin vakuutusasia
7. ☐ Ongelma tai riita koskien tonttien rajoja tai käyttöoikeuksia
*(esim. vedenjakelun toimittamisessa oman/toisen henkilön tontin kautta)
8. ☐ Rakennuslupa tai muu viranomaisasia
9. ☐ Kotisi menettäminen
10. ☐ Jokin muu asia
999. ☐ En osaa sanoa
99. ☐ En halua vastata

→ Q5 VASTAPUOLI

Q4 PERHE/Kuolema

69. Q4_KUOLEMA Kerroit aiemmin [jos useampia: viimeisimmästä] ongelmasta tai riidasta liittyen läheisen kuolemaan tai perintöön tai perityn omaisuuden hoitoon. Minkälaisesta ongelmasta tuolloin oli kyse? Voit vastata myöntävästi useampaan luetelluista vaihtoehtoista, jos ovat osa samaa (viimeisintä) ongelmaa.

Ohje haastattelijalle: Jos muistat mistä ongelmasta oli kyse, voit suoraan ehdottaa sopivaa vastausvaihtoehtoa luettelematta kaikkia. Jos sopivaa vaihtoehtoa ei helposti löydy, merkitse lähin vaihtoehto.

1. ☐ Hautausjärjestelyn erimielisyyksistä
 2. ☐ Perinnön jaon erimielisyyksistä tai riidasta
 3. ☐ Perityn omaisuuden hoidosta perinnönjaon jälkeen *(esim. yhteisomisteinen mökki)
 4. ☐ Perinnön verotuksesta
 5. ☐ Muusta, mistä? _____
999. ☐ En osaa sanoa
99. ☐ En halua vastata

→ Q5 VASTAPUOLI

Q4 PERHE/Ero

70. Q4_ERO Kerroit aiemmin [jos useampia ongelmia: viimeisimmästä] ongelmastasi tai riidastasi liittyen avioeroon tai rekisteröidyn parisuhteen tai avoliiton päättymiseen. Mihin ongelma liittyi? Voit vastata myöntävästi useampaan luetelluista vaihtoehtoista, jos ovat osa samaa (viimeisintä) ongelmaa.

1. ☐ Omaisuuden ja/tai velkojen ositukseen/tasinkoon

2. ☐ Muuhun yhteisten kustannusten/asioiden hoitoon (pl. lasten kustannukset)

3. ☐ Muuhun, mihin _____

999. ☐ En osaa sanoa

99. ☐ En halua vastata

→ Q5 VASTAPUOLI

Q4 PERHE/Erolapsi

71. Q4_EROLAPSI Kerroit aiemmin [jos useampia ongelmia – viimeisimmästä] ongelmastasi tai riidastasi liittyen lapsista huolehtimiseen erotilanteessa tai sen jälkeen. Mihin ongelma liittyi? Voit vastata myöntävästi useampaan luetelluista vaihtoehtoista, jos ovat osa samaa (viimeisintä) ongelmaa.

Ohje haastattelijalle: Jos muistat mistä ongelmasta oli kyse, voit suoraan ehdottaa sopivaa vastausvaihtoehtoa luettelematta kaikkia. Jos sopivaa vaihtoehtoa ei helposti löydy, merkitse lähin vaihtoehto.

1. ☐ Ongelmia elatusmaksuista sopimisesta tai niiden saamisesta tai maksamisesta

2. ☐ Vaikeuksia liittyen lasten huoltajuuteen, asumiseen- tai tapaamiseen

3. ☐ Muuta, mitä _____

999. ☐ En osaa sanoa

99. ☐ En halua vastata

→ Q5 VASTAPUOLI

Q4 TALOUS/Raha

72. Q4_RAHA Kerroit aiemmin, että sinulla on ollut ongelma tai riita [tai jos useampia: viimeisimmästä ongelmasta tai riidastasi] koskien raha-asiaa, omaisuutta tai rahoituspalveluita. Minkälaisesta ongelmasta tuolloin oli kyse? Voit vastata myöntävästi useampaan luetelluista vaihtoehtoista, jos ovat osa samaa (viimeisintä) ongelmaa.

Ohje haastattelijalle: Jos muistat mistä ongelmasta oli kyse, voit suoraan ehdottaa sopivaa vastausvaihtoehtoa luettelematta kaikkia. Jos sopivaa vaihtoehtoa ei helposti löydy, merkitse lähin vaihtoehto.

1. ☐ Sinulle kuuluvan rahan saamiseen käyttöön *(esim. ongelmia saada takaisin jollekulle lainattua rahaa, että vakuutusyhtiö on evännyt korvaushakemuksen, tai virhe luottotiedoissasi)
 2. ☐ Vuokralaisen vuokran pitkittynyt maksamatta jättäminen
 3. ☐ Aiheettomiin laskuihin tai aiheettomaan perintään tai väärin määrättyyn veroon tai muuhun tämäntapaiseen
 4. ☐ Omaisuutesi hoitoon *(esim. kiinteän ja muun omaisuuden hoitajan huolimattomuus)
 5. ☐ Pankin toimintaan
 6. ☐ Vakuutukseen, sijoitukseen tai muuhun pankkipalveluun *(esim. sait virheellistä tietoa, jonka nojalla ostit vakuutuksen, otit lainan tai ostit muita rahapalveluita)
 7. ☐ Muuta
999. ☐ En osaa sanoa
99. ☐ En halua vastata

→ Q5 VASTAPUOLI

Q4 TALOUS/Velka

73. Q4_VELKA Kerroit aiemmin velkaan liittyvästä [jos useampi – viimeisimmästä ongelmasta] erimielisyydestä tai ongelmasta. Minkälaisesta ongelmasta tuolloin oli kyse? Voit vastata myöntävästi useampaan luetelluista vaihtoehtoista, jos ovat osa samaa (viimeisintä) ongelmaa.

Ohje haastattelijalle: Jos muistat mistä ongelmasta oli kyse voit suoraan ehdottaa sopivaa vastausvaihtoehtoa luettelematta kaikkia. Jos sopivaa vaihtoehtoa ei helposti löydy, merkitse lähin vaihtoehto.

1. ☐ Velkojen, perintätoimiston tai ulosoton ylimitoitetusta tai asiattomasta käyttäytymisestä
 2. ☐ Velkaan, sen osaan tai velan korkoon liittyvästä muusta erimielisyydestä
 3. ☐ Muuta, mitä _____
999. ☐ En osaa sanoa
99. ☐ En halua vastata

→ Q5 VASTAPUOLI

Q4 ETUUDET JA VIRANOMAISET/Etuudet ja eläke

74. Q4_ ETUUDET_ETUUTEEN Kerroit aiemmin [jos useita ongelmia – viimeisimmästä] ongelmasta tai riidasta liittyen eläkkeisiin tai etuuksiin. Liittyykö ongelma...

Ohje haastattelijalle: Jos muistat mistä ongelmasta oli kyse, voit suoraan ehdottaa sopivaa vastausvaihtoehtoa luettelematta kaikkia. Jos sopivaa vaihtoehtoa ei helposti löydy, merkitse lähin vaihtoehto.

Valitaan vain yksi vaihtoehto, jonka jälkeen voidaan valita useampi kohdissa a,b,c.

1. ☐ Eläkkeeseen

- a. ☐ Eläkekäsittelyn ongelmiin (ylipitkä käsittelyaika, tms.)
- b. ☐ Eläkkeen saamiseen yleensä, tai eläkkeen määrään
- c. ☐ Muuhun, mihin _____

2. ☐ Etuuteen, mihin? _____

- a. ☐ Etuuskäsittelyn ongelmiin (ylipitkä käsittelyaika tms.)
- b. ☐ Tuen saamiseen yleensä tai tuen/tukien määrään
- c. ☐ Muuhun, mihin _____

999. ☐ En osaa sanoa

99. ☐ En halua vastata

→ Q5 VASTAPUOLI

Q4 ETUUDET JA VIRANOMAISET/Viranomaiset

77. Q4 VIRANOMAISET Kerroit [jos useita – viimeisimmästä] ongelmasta liittyen jonkin viranomaisen toimintaan.

Ohje haastattelijalle: Jos muistat mistä ongelmasta oli kyse voit suoraan ehdottaa sopivaa vastausta.

Mikä viranomainen oli kyseessä? _____

999. ☐ En osaa sanoa

99. ☐ En halua vastata

→ Q5 VASTAPUOLI

Q5 VASTAPUOLI

78. VASTAPUOLI. Kuka oli ongelman pääasiallinen vastapuoli? [Emme tässä kysy henkilön nimeä, vaan pyydämme kertomaan, oliko kyseessä esimerkiksi...]

Ohje haastattelijalle: Jos muistat mihin liittyy, voit suoraan ehdottaa sopivaa vastausvaihtoehtoa luettelematta kaikkia.

1. ☐ Yksityishenkilö *(esim. naapuri, työkaveri, entinen puoliso.)
 2. ☐ Viranomainen *(esim. verottaja, lastensuojeluvirasto, Kela, tuomioistuin.)
 3. ☐ Yritys, yhtiö tai taloyhtiö *(esim. vakuutusyhtiö, pankki, perintätoimisto.)
 4. ☐ Muu yhteisö tai muu julkisyhteisö. *(esim. organisaatio, järjestö, säätiö, uskonnollinen yhteisö.)
 5. ☐ Ei ollut vastapuolta
999. ☐ En osaa sanoa
99. ☐ En halua vastata

Q6 TIEDONHAKU

[Nyt seuraa kysymyksiä siitä mitä tehtiin tai tapahtui ongelman ratkaisemiseksi.]

79. Q6 TIEDONHAKU Haitko ongelman tai riidan ymmärtämistä tai ratkaisemista varten tietoa jostakin kirjallisesta lähteestä tai mediasta, kuten internetsivuilta, sosiaalisen median sivulta tai seuraamalla televisiota tai radiota jne.?

(*Tässä tarkoitamme vain olemassa olevia kirjallisia lähteitä. Jos kysyt neuvoa joltakin henkilöltä tai viranomaiselta tai vaikka lakimieheltä, esim. sosiaalisen median, sähköpostin tai chatin kautta, niin siitä kysymme seuraavassa kysymyksessä.)

- 1. ☐ En
- 2. ☐ Kyllä
- 999. ☐ En osaa sanoa
- 99. ☐ En halua vastata

80. [IF Q6 TIEDONHAKU = 2] MIKATIETO Oliko kyseessä...

Voidaan valita useampi vaihtoehto.

- 1. ☐ Viranomaisen tai valtiollisen/kunnallisen tahon internetsivut
- 2. ☐ Muut internetsivut (esim. jokin järjestö)
- 3. ☐ Sosiaalinen media (esim. Facebook, Instagram)
- 4. ☐ Paperilehti, informaatiolehtinen, kirja tms.
- 5. ☐ Televisio tai radio tms.
- 999. ☐ En osaa sanoa
- 99. ☐ En halua vastata

Q7 NEUVO

81. Q7 NEUVO Saitko ongelman tai riidan ratkaisemiseksi tai ymmärtämiseksi neuvoja joltakin henkilöltä, asiantuntijalta tai viranomaiselta tai käyttikö lakimiesapua?

Voidaan valita useampi vaihtoehto.

1. ☐ Ystävältä, työkaverilta/kollegalta tai sukulaiselta
*(jos henkilöllä on ammatinsa puolesta tietämystä asiasta, vastaa henkilön ammatin mukaan)
2. ☐ Sosiaalisesta mediasta [jos 1 ja/tai 2 ainoat neuvonantajat → EINEUVOA]
3. ☐ Asianajajalta, lakimieheltä tai jostakin juridisesta neuvontapalvelusta
*(TALOUS/Velka: ml. oikeusavun talous- ja velkaneuvonta)
4. ☐ Joltakin tällaisista asioista vastaavalta viranomaiselta
*(KULUTTAJA: kuten esimerkiksi kuluttaja-asiamieheltä, kuluttajaneuvonnasta (neuvontapalvelu digihuijatuille), kilpailu- ja kuluttajavirastosta)
*(TYÖ/TV: kuten esimerkiksi tasa-arvovaltuutetulta)
*(TYÖ/Yrittäjä: kuten esimerkiksi Aluehallintovirastosta /Maatilaneuvonnasta)
*(ASUMINEN/Naapurit: kuten esimerkiksi rakennusvalvontavirastosta jne.)
*(ASUMINEN/Vuokra: kuten esimerkiksi kuluttaja-asiamieheltä, kuluttajaneuvonnasta, kilpailu- ja kuluttajavirastosta)
*(ASUMINEN/Omistus: kuten esimerkiksi rakennusvalvontavirastosta jne.)
*(PERHE/Kuolema: kuten esimerkiksi maistraatista, verotoimistosta)
*(PERHE/Ero: kuten esimerkiksi sosiaalityöntekijältä, lastenvalvojalta etc.)
*(PERHE/Erolapsi: kuten esimerkiksi sosiaalityöntekijältä, lastensuojelusta)
*(TALOUS/Raha: kuten esimerkiksi Finanssivalvonnasta, verotoimistosta)
[*(TALOUS/Velka: jos tässä sanotaan talous ja velkaneuvonta niin laita ylle 3)
*(ETUUDET JA VIRANOMAISET: kuten esimerkiksi Kelasta, sosiaaliasiamieheltä)
*(KAIKKI: tai oikeusasiamieheltä, tietosuojavaltuutetulta tai yhdenvertaisuusvaltuutetulta.)
5. ☐ Muulta asiantuntijalta tai neuvovalta taholta
*(KULUTTAJA: esim. jokin toinen samaa tuotetta tai palvelua myyvä tai tuottava henkilö tai yritys)
*(TYÖ/TV: esim. esimies (ellei vastapuoli), työsuojeluvaltuutettu, muu työpaikan tai työasioiden luottamushenkilö, työpsykologi)
*(TYÖ/Yrittäjä: esim. Neuvo 2020 /kansalaisneuvonta tai Suomi.fi yrittäjälle, saman alan yrittäjien yhdistys)
*(ASUMINEN/Naapurit: esim. taloyhtiön hallitus, huoltoyhtiö, homekartoittaja, Hengitysliitto, kiinteistöalan ammattilainen, etujärjestö (esim. Asukasliitto))
*(ASUMINEN/Vuokra: esim. Vuokralaiset ry. VKL, homekartoittaja, Hengitysliitto, kiinteistöalan ammattilainen, etujärjestö (esim. Suomen vuokranantajat))
*(ASUMINEN/Omistus: esim. taloyhtiön hallitus, huoltoyhtiö, homekartoittaja, Hengitysliitto, kiinteistöalan ammattilainen, etujärjestö (esim. Suomen vuokranantaja))
*(PERHE/Kuolema: esim. seurakunta, diakoni, vakuutusyhtiö, pankki)
*(PERHE/Ero: perheterapia, perheneuvola, tai esim. jokin järjestö, kuten Ensi- ja turvakotien liitto, Aggredi tai muu organisaatio)
*(PERHE/Erolapsi: esim. neuvola, psykologi, eroryhmä)
*(TALOUS/Raha: esim. Takuu-Säätiö, pankki, rahoitusalan ammattilainen, Vakuutus- ja rahoitusneuvonta FINE)
*(TALOUS/Velka: esim. Takuu-Säätiö, pankki, sosiaaliohjaaja)
*(ETUUDET JA VIRANOMAISET: esim. Sosiaalineuvonta, erilaiset neuvovat asiamiehet ilman oikeudellista päätösvaltaa, kuten päihdeasiamies)

[Liiton lakimies menee kuitenkin ylle kohtaan 3]

- 6. ☐ Joltakin muulta henkilöltä tai muulta yhteisöltä
- 7. ☐ En keneltäkään
- 999. ☐ En osaa sanoa
- 99. ☐ En halua vastata

Tarkentava kysymys, mikäli vastaaja vastasi kysymyksen Q7 NEUVO. kohtaan 3 ”kyllä”:

82. Neuvo_asianajaja Asianajajalta, lakimieheltä tai jostakin juridisesta neuvontapalvelusta, oliko kyseessä

...

Voidaan valita useampi vaihtoehto.

- 1. ☐ oikeusaputoimiston *(VELKA: oikeusaputoimiston talous- ja velkaneuvonnan) puhelin, chatti tai asiointi
- 2. ☐ muu ilmainen juridinen puhelinneuvontapalvelu, internetpalvelu tai asiointi esim. jonkin asiantuntijaliiton maksuton ohjaus tai neuvonta
- 3. ☐ jokin maksullinen juridinen puhelinneuvontapalvelu tai internetpalvelu esim. lakiasiantuntijaliiton avoimet maksulliset puhelin-/internetneuvonnat
- 4. ☐ Muun lakimiehen tai asianajajan antama neuvonta esim. lakiasiantuntijaliiton

83. [IF Q7 NEUVO = 1,2, 3, 4, 5,6 tai 999] LAKIMIES Käytitkö asian **ratkaisemiseen** *(tai ratkaisun etsimiseen) **lakimiesapua**? Lakimiesavulla tarkoitamme sitä, että jokin lakimies *(esim. juristi tai asianajaja) ”hoiti asiaa”, suoritti jotain toimenpiteitä asiassa, kuten esimerkiksi asiankirjojen laadinnassa tai neuvottelussa, saattoi jutun vireille viranomaisessa tai tuomioistuimessa tai avusti oikeudessa.

- 1. ☐ Ei → Q8 PROSESSI / [IF Q7 NEUVO = 7 (ei) TAI 1,2] EINEUVOA
- 2. ☐ Kyllä
- 999. ☐ En osaa sanoa → Q8 PROSESSI / [IF Q7 NEUVO = 7 (ei) TAI 1,2] EINEUVOA
- 99. ☐ En halua vastata → Q8 PROSESSI / [IF Q7 NEUVO = 7 (ei) TAI 1,2] EINEUVOA

84. MIKALAKIMIES Millainen lakimiesapu oli käytössäsi? Oliko kyseessä...

Voidaan valita useampi vaihtoehto.

- 1. ☐ Julkinen oikeusavustaja *(eli oikeusavun kautta saatu juristi)
- 2. ☐ Oikeusavun rahoittama yksityinen asianajaja/juristi
- 3. ☐ Itse rahoittamasi yksityinen asianajaja/juristi *(tai tuttu joka teki ilmaiseksi)
- 4. ☐ Ammattiliiton, työnantajaliiton tai muun liiton juristi *(ml. muu liitto, kuten esim. Vuokranantajat)
- 5. ☐ Muu juristi
- 999. ☐ En osaa sanoa
- 99. ☐ En halua vastata

Q7_B EINEUVOA

85. [IF Q7 NEUVO = 7 (ei) TAI 1,2] EINEUVOA [Tämä kysytään siis jos ei ole kysynyt keneltäkään neuvoja tai jos on kysynyt neuvoja vain ystävältä tai sosiaalisesta mediasta]

Vastasit edellisessä kysymyksessä, että et saanut tai hakenut neuvoja asiantuntijalta tai viranomaiselta etkä käyttänyt lakimiesapua. Mikä oli syynä tähän?

Ohje haastattelijalle: luettele (jos heti sanoo, että ei ole vielä ehtinyt, voit merkitä sen luettelematta kaikkia vaihtoehtoja).

Voidaan valita useampi vaihtoehto.

1. ☐ Se ei mielestäni ollut tarpeen
2. ☐ Arvelin, ettei sillä olisi merkitystä lopputuloksen kannalta
3. ☐ En tiennyt mistä hakea neuvoa
4. ☐ Olen pyytänyt aiemmin neuvoa ja minulla on huonoja kokemuksia siitä
5. ☐ Neuvon hakeminen tuntui liian työläältä tai oli liian hankalaa
6. ☐ Olin huolissani kustannuksista
7. ☐ Pelkäsin, että sillä olisi ollut huonojakin seurauksia
8. ☐ Asia ei ollut niin tärkeä
9. ☐ En ole vielä ehtinyt
10. ☐ Muu syy
999. ☐ En osaa sanoa
99. ☐ En halua vastata

Q8 PROSESSI

86. Q8 PROSESSI Prosessi: Sen lisäksi mitä olet edellä kertonut, neuvottelitteko te vastapuolen kanssa jotenkin tai käsiteltiinkö asiaa jollakin tavalla tai jossakin menettelyssä (ASUMINEN/Naapuri, Vuokra tai Omistus: tai esimerkiksi taloyhtiön hallituksessa)? Voit vastata myöntävästi useaan vaihtoehtoon.

Ohje haastattelijalle: luettele.

Voidaan valita useampi vaihtoehto.

1. ☐ Kyllä, neuvottelimme vastapuolen kanssa keskenämme.
2. ☐ Neuvottelimme niin, että mukana oli jokin kolmas osapuoli *
*(ASUMINEN/Omistus, Vuokra: kuten taloyhtiön hallitus, Kiinteistöliiton edustaja tai asianajaja.)
*(TYÖ: kuten esimies (jos ei vastapuoli), työsuojeluvaltuutettu, tai asianajaja.)
*(PERHE/Ero, Erolapsi: kuten perheterapeutti tai perheneuvolan työntekijä tai asianajaja.)
*(KAIKKI: kuten esim. asianajaja tai muu asiantuntija tms.)
3. ☐ Asiaa vietiin käsiteltäväksi vakiintuneeseen sovittelumenettelyyn (esim. tuomioistuinsovittelussa tai sovittelutoimistossa) *
*(ASUMINEN/Naapuri: tai naapurisuussovitteluun)
*(TYÖ: tai työyhteisösovitteluun)
*(PERHE/Ero, Erolapsi: esim. perheasiainsovittelussa tai follo-sovittelussa)

4. ☐ Asia vietiin välimiesmenettelyyn *(esim. kauppakamarin välityslautakunta tai itsenäisesti haetut välimiehet)
5. ☐ Asia ilmoitettiin poliisille
6. ☐ Asia meni syyttäjälle
7. ☐ Asia vietiin tuomioistuimeen
*(TALOUS/Velka: tai haettiin velkajärjestelyä käräjäoikeudesta)
8. ☐ Asiaa käsitteli tai asiaan otti kantaa jokin asiamies, valtuutettu tai lautakunta*
*(KULUTTAJA: esim. kuluttaja-asiames, kuluttajariitalautakunta)
*(TYÖ/TV: esim. tasa-arvovaltuutettu/yhdenvertaisuusvaltuutettu)
*(TALOUS/Raha: esim. arvopaperilautakunta)
*(ETUUDET JA VIRANOMAISET/Etuudet: esim. sosiaaliturvan muutoksenhakulautakunta)
*(MUUT: esim. tasa-arvovaltuutettu/yhdenvertaisuusvaltuutettu tai oikeusasiamies)
*(KAIKKI: tai oikeuskansleri)
9. ☐ Asiaa ryhtyi käsittelemään tai otti kantaa muu tästä asiasta vastuullinen tai valvova viranomainen
*(KULUTTAJA: esim. aluehallintavirasto, kunnan sosiaalivirasto, (sosiaalinen luototus), Kuluttajaneuvonta)
*(TYÖ/TV: esim. työsuojeluviranomainen (työsuojelu.fi) tai aluehallintavirasto (AVI))
*(TYÖ/Yrittäjä: esim. aluehallintavirasto (AVI))
*(ASUMINEN/Omistus, Vuokra, Naapuri: esim. rakennusvalvontavirasto, aluehallintavirasto (AVI), tai museovirasto)
*(PERHE/Erolapsi: esim. lastensuojelu tai lastenvalvoja)
*(TALOUS/Raha: esim. Finanssivalvonta)
*(TALOUS/Velka: esim. aluehallintavirasto, (kunnan) sosiaalivirasto (sosiaalinen luototus) tai kuluttajaneuvonta)
*(ETUUDET JA VIRANOMAISET/Etuudet: esim. Kela tai Finanssivalvonta)
*(KAIKKI: Myös, jos tehtiin asiaa käsittelevälle viranomaiselle valitus/muistutus heidän omasta toiminnastaan, myös kantelu)
10. ☐ (Vain ASUMINEN/Naapuri, vuokra tai omistus:) Asiaa käsitteli taloyhtiön hallitus tai yhtiökokous.
11. ☐ Asiaa käsitteli jokin muu viranomainen tai virallinen taho.
12. ☐ Ei, emme neuvotelleet eikä asiaa käsitelty missään menettelyssä.
999. ☐ En osaa sanoa
99. ☐ En halua vastata

Ohje: Jokaisen ”kyllä” vastauksen jälkeen kysytään Q9 KUKAALOITTI: kuka oli aloitteellinen. Tämän jälkeen kysytään kaikilta Q8B_MUUTA kysymys.

[jos 12. ”ei, emme neuvotelleet” niin kysytään vain MUUTA ja Q8_C MIKSIEI]

Q9 KUKA ALOITTI?

87. [IF Q8 PROSESSI = 1-11, eli neuvottelu tai jokin menettely] Q9 KUKAALOITTI Kuka teki aloitteen tähän?

1. ☐ Sinä
2. ☐ Vastapuoli
3. ☐ Molemmat osapuolet yhdessä
4. ☐ Kolmas osapuoli (esim. asianajaja, syyttäjä, lastenvalvoja, kontrolliviranomainen, taloyhtiön hallitus)
999. ☐ En osaa sanoa
99. ☐ En halua vastata

Q8_B Tehtiinkö vielä jotain muuta?

88. Q8_B MUUTA Tehtiinkö tämän asian takia ehkä jotakin muuta? Esimerkiksi...

1. ☐ Ongelmasta tai asiasta ilmoitettiin vastapuolelle esim. annettiin palautetta, tehtiin reklamaatio
2. ☐ Asian takia haettiin korvausta vakuutuksesta
3. ☐ Otettiin yhteyttä poliittiseen päättäjään (esim. kunnallisvaltuutettuun) tai mediaan
4. ☐ Jotain muuta tällaista, mitä? _____
5. ☐ Ei tehty mitään muuta
999. ☐ En osaa sanoa
99. ☐ En halua vastata

Q8_C Miksi asiaa ei käsitelty menettelyssä

[Tämä kysymys kysytään SEKÄ niiltä vastaajilta, jotka ovat vastanneet kysymykseen Q8 PROSESSI 12. Ei, emme neuvotelleet tai käsitelleet asiaa menettelyssä, ETTÄ niiltä, jotka vastasivat AINOASTAAN 1. Kyllä, neuvottelitte vastapuolen kanssa keskenänne, muuten mennään suoraan Q11 PAATTYI]

89. [IF Q8 PROSESSI = 12 TAI ainoastaan 1] Q8_C MIKSIEI

Kerroit yllä, että asiaa ei käsitelty missään prosessimenettelyssä [IF Q8 PROSESSI=1, vaan keskusteltiin]. Miksi?

Voidaan valita useampi vaihtoehto.

1. ☐ Mielestäni vastapuoli oli oikeassa
2. ☐ Asiassa ei ollut erimielisyyttä
3. ☐ Asia ei ollut niin tärkeä
4. ☐ En ole vielä ehtinyt *Ohje: voidaan koodata heti, jos sanotaan.*
5. ☐ Asia tuntui liian henkilökohtaiselta tai kiusalliselta
6. ☐ Sain neuvon, ettei asiaa kannata viedä eteenpäin
7. ☐ Ongelma ratkesi tai poistui muutenkin
8. ☐ En tiennyt miten asiassa olisi pitänyt edetä
9. ☐ Olin huolissani kustannuksista
10. ☐ Se olisi ollut liian stressaavaa tai minulla ei ollut tarpeeksi voimia
11. ☐ Se olisi vahingoittanut suhdettani vastapuoleen
12. ☐ Sillä olisi ollut ikäviä seurauksia perhe- tai muille ihmissuhteilleni
13. ☐ Sillä olisi ollut ikäviä seurauksia maineelleni
14. ☐ Koin tilanteen uhkaavana
15. ☐ Pelkäsin väkivaltaa
16. ☐ En uskonut, että siitä olisi ollut mitään hyötyä
17. ☐ Oli jo liian myöhäistä (esim. jokin aikaraja umpeutui)
18. ☐ Muu
999. ☐ En osaa sanoa
99. ☐ En halua vastata

Q11 ONKO PÄÄTTYNYT

90. Q11 PAATTYI Onko ongelma päättynyt kokonaan tai osittain vai jatkuuko se? Päättymisellä tarkoitamme, että ongelma on **ratkennut tai poistunut kokonaan tai ainakin osittain** tai että se jatkuu mutta **kukaan ei tee sille enää mitään**.

Valitaan vain yksi vaihtoehto.

1. ☐ Ongelma jatkuu
Ohje haastattelijalle: varmista onko kyseessä ongelman jatkuminen vai että on vielä liian aikaista sanoa, tai että ongelma on olemassa mutta kukaan ei tee sille enää mitään. → Q16B
2. ☐ Liian aikaista sanoa *(esim. koska jokin päätösmenettely, neuvottelu tai oikeusprosessi kesken)
→ Q16B
3. ☐ Ongelma on päättynyt osittain
4. ☐ Ongelma on päättynyt kokonaan
5. ☐ Ongelma on olemassa mutta kukaan ei tee asialle enää mitään
999. ☐ En osaa sanoa → Q16B
99. ☐ En halua vastata → Q16B

Ohje: Q11B – Q15D kysytään, jos ongelma on päättynyt kokonaan tai osittain, tai se jatkuu mutta kukaan ei enää tee sille mitään [eli, Q11 PAATTYI = 3, 4 tai 5]. Asetelma muuttuu kysymyksessä Q16.

Q11_B EDUNSAAJA

91. [IF Q11 PAATTYI = 3, 4 tai 5 = päättynyt/osittain päättynyt/ei enää tehdä mitään] Q11_B EDUNSAAJA

[IF Q11 PAATTYI=3: Koituiko ongelman osittainen päätös] Päättökö ongelma mielestäsi pääasiassa sinun eduksesi tai pääasiassa toisen osapuolen eduksi/sinulle epäedullisesti?

1. ☐ Kokonaan minun edukseni
 2. ☐ Jossain määrin minun edukseni
 3. ☐ Tasapuolisesti
 4. ☐ Jossain määrin minulle epäedullisesti
 5. ☐ Kokonaan minulle epäedullisesti / toisen osapuolen eduksi
999. ☐ En osaa sanoa
99. ☐ En halua vastata

Q11_C TYYTYVÄISYYS

92. [IF Q11 PAATTYI = 3, 4 tai 5 = päättynyt/osittain päättynyt/ei enää tehdä mitään] Q11_C

TYTYTYVAISYYS Kuinka tyytyväinen olet lopputulokseen asteikolla 1–10? [Numero 1 on täysin tyytymätön 10 täysin tyytyväinen]

- ☐ 10 Täysin tyytyväinen
- ☐ 9
- ☐ 8
- ☐ 7
- ☐ 6
- ☐ 5
- ☐ 4
- ☐ 3
- ☐ 2
- ☐ 1 Täysin tyytymätön
999. ☐ En osaa sanoa
99. ☐ En halua vastata

Q12 ONGELMAN PÄÄTTYMINEN

93. [IF Q11 PAATTYI = 3, 4 tai 5 = päättynyt/osittain päättynyt/ei enää tehdä mitään] MENETTELY Missä menettelyssä tai miten asialle saatiin päätös tai [IF Q11 PAATTYI = 3: osittainen] lopputulos?

Valitse (yksi) parhaiten sopiva vaihtoehto.

1. ☐ Tuomioistuinmenettely (mukaan lukien velkajärjestely)
2. ☐ Välimiesmenettely
3. ☐ Sovittelu
4. ☐ Jonkin viranomaisen (tai lautakunnan) päätös tai toiminta *(esim. Poliisi, Verovirasto, Kela, lastenvalvoja, Rakennusvalvontavirasto)
5. ☐ Jonkin muun henkilön tai yhteisön apu tai toiminta *(esim. asianajaja, työpaikan luottamusmies, taloyhtiön hallitus, sukulainen)
6. ☐ Sinun ja toisen osapuolen välille syntyi yhteisymmärrys. *(esim. jos reklamaatio ”meni läpi” tai keskustelussa päästiin johonkin lopputulemaan)
7. ☐ Sinä lähdit pois ongelman piiristä *(muutit tai vaihdoit työpaikkaa jne.)
8. ☐ Sinä toimit lopulta niin kuin vastapuoli halusi [Tarvittaessa: maksoit laskun tms.]
9. ☐ Sinä et tehnyt asialle enää mitään
10. ☐ Vastapuoli päätti olla tekemättä asialle enää mitään tai toimi itsenäisesti toiveittesi mukaisesti tai lähti pois ongelman piiristä *(muuttti tai vaihtoi työpaikkaa)
11. ☐ Ongelma poistui itsestään
999. ☐ En osaa sanoa
99. ☐ En halua vastata

Q13 OLIKO OIKEIN

94. [IF Q11 PAATTYI = 3, 4 tai 5 = päättynyt/osittain päättynyt/ei enää tehdä mitään] PAATOIK Päättikö ongelma (kokonaan tai osittain) mielestäsi oikeudenmukaisesti kaikille osapuolille?

1. ☐ Oikeudenmukaisesti kaikille
2. ☐ Ei ollut kaikille oikeudenmukainen
999. ☐ En osaa sanoa
99. ☐ En halua vastata

Q14 OLIKO PROSESSI OIKEIN

95. [IF Q11 PAATTYI = 3, 4 tai 5 = päättynyt/osittain päättynyt/ei enää tehdä mitään] PROSOIK Jos yritämme olla välittämättä ongelman ratkaisusta/lopusta, **oliko mielestäsi ongelman loppumiseen johtanut prosessi oikeudenmukainen kaikille?** Eli oliko se, miten asiassa edettiin ja miten sitä käsiteltiin (mahd. viranomaisten kanssa) oikeudenmukaista kaikille?

- 1. ☐ Oikeudenmukainen kaikille
- 2. ☐ Ei ollut kaikille oikeudenmukainen
- 999. ☐ En osaa sanoa
- 99. ☐ En halua vastata

Q15 KUSTANNUKSET

96. [IF Q11 PAATTYI = 3, 4 tai 5 = päättynyt/osittain päättynyt/ei enää tehdä mitään] Q15 KUSTANSI Koituiko ongelman tai riidan ratkaisemisesta sinulle jokin seuraavista kustannuksista? Vastaa myös, jos kustannukset maksoi joku muu *(esim. vakuutusyhtiö tai oikeusapu).

Ohje: Tarvittaessa luetaan pois epäsuorat kustannukset, kuten vakuutusmaksut tai jäsenmaksut. Luettele.

Voidaan valita useampi vaihtoehto.

- 1. ☐ Asianajajan tai muun lakimiehen kustannukset oman → Q15B
- 2. ☐ Vastapuolen oikeudenkäyntikulut *(sekä oikeudenkäyntimaksu että avustajan kustannukset) → Q15B
- 3. ☐ Oikeudenkäyntimaksu tai sovittelusta perittävä maksu *(esim. oikeudenkäyntimaksu, käsittelymaksu) (VELKA: velkajärjestelyn yhteydessä perittävä oikeudenkäyntimaksu) → Q15B
- 4. ☐ Muun asiantuntijan käyttöön ja neuvoon käytetyt kulut, tai liittyen näytön tai lausunnon hankkimiseen *(Esim. terapeutti, homekartoittaja, lääkäri, tekninen asiantuntija) → Q15B
- 5. ☐ Ansionmenetys, jos jouduit esim. olemaan poissa töistä asiaa selvittääksesi *(nettomenetys, eli se mikä olisi jäänyt käteen) → Q15B
- 6. ☐ Matkakustannuksia tai muita oheiskuluja tai kotitalouden kuluja *(esim. bussiliput tai polttoainekulut matkalla tapaamaan neuvonantajaa, lastenhoitajan palkkaaminen käsittelyiden ajaksi) → Q15B
- 7. ☐ Muut hallinnolliset kulut → Q15B
- 8. ☐ Muuta → Q15B
- 9. ☐ Ei koitunut kuluja → Q16
- 999. ☐ En osaa sanoa → Q16
- 99. ☐ En halua vastata → Q16

Q15B SUMMA

Tarkentava kysymys niille Q15 KUSTANSI vastausvaihtoehdoille 1-8, joihin vastaaja vastasi ”kyllä”:

97. [IF Q11 PAATTYI = 3, 4 tai 5 = päättynyt/osittain päättynyt/ei enää tehdä mitään] Q15B SUMMA

Kuinka paljon tämä/nämä maksoivat suunnilleen? (Jos et muista kustannuksia tarkasti, pyri antamaan jokin arvio)

1. AVOIN NUMEROKOODI (summa) _____

999. ☐ En osaa sanoa

99. ☐ En halua vastata

Q15C MAKSUN VAIKEUS

98. [IF Q11 PAATTYI = 3, 4 tai 5 = päättynyt/osittain päättynyt/ei enää tehdä mitään] Q15C VAIKEAA

Kuinka vaikeaa sinun oli löytää rahaa näiden kustannusten maksuun (yhteenlaskettuna)?

1. ☐ Erittäin helppoa

2. ☐ Melko helppoa

3. ☐ Ei vaikeaa eikä helppoa

4. ☐ Melko vaikeaa

5. ☐ Erittäin vaikeaa

999. ☐ En osaa sanoa

99. ☐ En halua vastata

Q15D MAKSAJA

99. [IF Q11 PAATTYI = 3, 4 tai 5 = ongelma ratkennut kokonaan tai osittain] Q15D MAKSAJA Maksoiko

joku seuraavista henkilöistä/organisaatioista kulujasi kokonaan tai osittain? Voit vastata myöntävästi useampaan vaihtoehtoon.

Voidaan valita useampi vaihtoehto.

1. ☐ Ei kukaan, maksoit kaiken itse → MAKSAJA1a, MAKSAJA1b.

2. ☐ Vakuutusyhtiö

3. ☐ Oikeusapu

4. ☐ Ammattiliitto tai ammattiyhdistys

5. ☐ Työnantajasi

6. ☐ Sukulainen tai ystävä

7. ☐ Joku muu henkilö tai taho, mikä _____

999. ☐ En osaa sanoa

99. ☐ En halua vastata

[IF MAKSAJA = 1] MAKSAJA1a 1a. Lainasitko kustannuksia varten rahaa tai käytitkö luottoa?

1. ☐ Kyllä
2. ☐ Ei

[IF MAKSAJA = 1] MAKSAJA1b 1b Myitkö omaisuuttasi tai esim. arvopapereita tms.?

1. ☐ Kyllä
2. ☐ Ei

Q16A TAI 16B VAIKUTUKSET

Q16 A Kuinka paljon ongelma jatkuessaan vaikeutti elämääsi?

100. [IF Q11 PAATTYI = 3 tai 4 =ratkennut ongelma] Q16A OLIVAIK Jos ajattelet ongelmaa kokonaisuutena nyt kun sille on saatu päätös tai osittainen päätös: kuinka paljon se vaikeutti elämääsi asteikolla 1-10? [Numero 1 on ei ollenkaan 10 erittäin paljon]

- ☐ 10 Erittäin paljon
- ☐ 9
- ☐ 8
- ☐ 7
- ☐ 6
- ☐ 5
- ☐ 4
- ☐ 3
- ☐ 2
- ☐ 1 Ei ollenkaan
- 999. ☐ En osaa sanoa
- 99. ☐ En halua vastata

Q16 B Vaikeuttaako jatkuessaan elämää?

101. [IF Q11 PAATTYI = 1 tai 2 tai 5 = ongelma jatkuu tai on liian aikaista sanoa, tai kukaan ei tee sille enää mitään] ONVAIK Kuinka paljon ongelma vaikeuttaa tällä hetkellä elämääsi asteikolla 1–10? [Numero 1 on ei ollenkaan 10 erittäin paljon.]

- ☐ 10 Erittäin paljon
- ☐ 9
- ☐ 8
- ☐ 7
- ☐ 6
- ☐ 5
- ☐ 4
- ☐ 3
- ☐ 2
- ☐ 1 Ei ollenkaan
- 999. ☐ En osaa sanoa
- 99. ☐ En halua vastata

Q17 KORONAVAIKUTUS

102. KORONA Onko keväällä 2020 alkanut koronavirusepidemia vaikeuttanut vai helpottanut ongelman ratkaisua?

1. ☐ Vaikeutti erittäin paljon
2. ☐ Vaikeutti vähän
3. ☐ Ei vaikeuttanut eikä helpottanut
4. ☐ Helpotti vähän
5. ☐ Helpotti erittäin paljon
999. ☐ En osaa sanoa
99. ☐ En halua vastata

Q18 ONGELMALUONNE

[Lopuksi kysyn vielä mielipiteitäsi ongelmasta tai riidasta.]

103. KUVAA Mitkä seuraavista väitteistä kuvaavat mielestäsi ongelmaa? Voit valita useita.

Voidaan valita useampi vaihtoehto.

1. ☐ Huonoa onnea, tai elämään kuuluva haaste
2. ☐ Byrokratiaongelma tai järjestelmän virhe
3. ☐ Perheasia tai ihmissuhdeongelma
4. ☐ Oikeudellinen kysymys
5. ☐ Epäasiallista tai väärää kohtelua
6. ☐ Syrjintää tai rasismia
7. ☐ Poliittinen ongelma
8. ☐ Laajempi yhteiskunnallinen ongelma tai toimintakulttuurin ongelma
9. ☐ Talousasia tai raha-asia
10. ☐ Koronavirusepidemiasta johtuva ongelma
11. ☐ Jotain muuta
999. ☐ En osaa sanoa
99. ☐ En halua vastata

Q19 VÄITTÄMÄT

104. VAITTEET Seuraavaksi muutamia väittämiä. Kerro, oletko niiden kanssa täysin samaa mieltä, jokseenkin samaa mieltä, et samaa etkä eri mieltä, jokseenkin eri mieltä tai täysin eri mieltä.

1. Ymmärsin tai aloin ymmärtää lailliset oikeuteni asiassa	1. ☐ Täysin samaa mieltä	2. ☐ Jokseenkin samaa mieltä	3. ☐ En samaa enkä eri mieltä	4. ☐ Jokseenkin eri mieltä	5. ☐ Täysin eri mieltä	999. ☐ En osaa sanoa	99. ☐ En halua sanoa
2. Tiesin/tiedän mistä saan oikeaa tietoa tai neuvoja ongelman ratkaisuun	1. ☐ Täysin samaa mieltä	2. ☐ Jokseenkin samaa mieltä	3. ☐ En samaa enkä eri mieltä	4. ☐ Jokseenkin eri mieltä	5. ☐ Täysin eri mieltä	999. ☐ En osaa sanoa	99. ☐ En halua sanoa
3. Sain tai tulen saamaan kaiken sen asiantuntija-avun, jonka ongelman ratkaisuun tarvitsin/tarvitsen	1. ☐ Täysin samaa mieltä	2. ☐ Jokseenkin samaa mieltä	3. ☐ En samaa enkä eri mieltä	4. ☐ Jokseenkin eri mieltä	5. ☐ Täysin eri mieltä	999. ☐ En osaa sanoa	99. ☐ En halua sanoa
4. Uskon/uskoin että saan aikaiseksi oikeudenmukaisen lopputuloksen	1. ☐ Täysin samaa mieltä	2. ☐ Jokseenkin samaa mieltä	3. ☐ En samaa enkä eri mieltä	4. ☐ Jokseenkin eri mieltä	5. ☐ Täysin eri mieltä	999. ☐ En osaa sanoa	99. ☐ En halua sanoa
5. Asiat etenevät/etenivät riittävän nopeasti	1. ☐ Täysin samaa mieltä	2. ☐ Jokseenkin samaa mieltä	3. ☐ En samaa enkä eri mieltä	4. ☐ Jokseenkin eri mieltä	5. ☐ Täysin eri mieltä	999. ☐ En osaa sanoa	99. ☐ En halua sanoa
6. Kustannukset ovat/olivat kohtuulliset	1. ☐ Täysin samaa mieltä	2. ☐ Jokseenkin samaa mieltä	3. ☐ En samaa enkä eri mieltä	4. ☐ Jokseenkin eri mieltä	5. ☐ Täysin eri mieltä	999. ☐ En osaa sanoa	99. ☐ En halua sanoa

Q20 HAITAT

[Nyt kysyn tähän ongelmaan liittyen vielä yhden pitkän kysymyksen.]

105. HAITAT Koitko sinä jotain seuraavista haitoista tämän ongelman vuoksi? [Luettelen eri vaihtoehtoja.]
Jos olet kahden vaiheilla, niin mieti onko enemmän ”kyllä” vai ”ei”.

Voidaan valita useampi vaihtoehto:

1. ☐ Sairastuit tai vammauduit
2. ☐ Koit kovaa stressiä
3. ☐ Tilanne vaikutti perhesuhteisiisi kielteisesti
4. ☐ Sinua häiriköitiin tai uhkailtiin
5. ☐ Sinuun kohdistui fyysistä väkivaltaa
6. ☐ Koit henkistä väkivaltaa
7. ☐ Omaisuudellesi koitui vahinkoa
8. ☐ Työntekosi tai opiskelusi (ase/siviilipalveluksesi) vaikeutui
9. ☐ Menetit työpaikkasi
10. ☐ Jouduit muuttamaan
11. ☐ Koit taloudellista haittaa
12. ☐ Koit epävarmuutta tai pelkoa
13. ☐ Lisäsit alkoholinkäyttöäsi
14. ☐ Koit ongelmia alkoholinkäytön kanssa [ei kysytä, jos sanoo edellä, ettei käytä]
15. ☐ Lisäsit lääkkeiden käyttöäsi
16. ☐ Koit ongelmia lääkkeiden tai huumeiden käytön kanssa [älä lue, jos edellä sanoi, ettei käytä]
17. ☐ Lisäsit rahapelaamistasi
18. ☐ Koit ongelmia rahapelaamisen kanssa [älä lue, jos edellä sanoi, ettei käytä]
19. ☐ Ei, et kokenut merkittäviä haittoja
999. ☐ En osaa sanoa
99. ☐ En halua vastata

Jos vastasit 105. HAITAT kohtaan 1. kyllä, vastaa tähän kysymykseen:

HAITAT1a Sairastui tai vammautui - Kävitkö tämän takia lääkärissä / terveydenhuollon / sosiaalihuollon palveluissa

1. ☐ Kyllä
2. ☐ Ei

Jos vastasit 105. HAITAT kohtaan 2. kyllä, vastaa tähän kysymykseen:

HAITAT2a Kova stressi - Kävitkö tämän takia lääkärissä / terveydenhuollon / sosiaalihuollon palveluissa

1. ☐ Kyllä
2. ☐ Ei

Q21 ALKU

106. ALKU Lopuksi [kysyn] suunnilleen minä vuonna ja missä kuussa ongelma alkoi?

ALKUKK kuukausi [valitaan tammi-joulukuun väliltä]

ALKUVV vuonna [valitaan 1930–2021 väliltä]

999. ☐ En osaa sanoa

99. ☐ En halua vastata

Q22 RATKAISEMISYRITYKSET LOPPU

107. [IF Q11 PAATTYI = 5, ongelmalle ei enää tehdä mitään] EI TEHDA Suunnilleen minä vuonna ja missä kuussa oli selvää, että ongelmalle ei tehdä mitään?

EITEHDAKK kuukausi [valitaan tammi-joulukuun väliltä]

EITEHDAVV vuonna

1. ☐ 2019

2. ☐ 2020

3. ☐ 2021

999. ☐ En osaa sanoa

99. ☐ En halua vastata

→ lopuksi

Q23 Milloin ongelma päättyi?

108. [IF Q11 PAATTYI = 4, päättynyt kokonaan] Q23 RATKESI Suunnilleen minä vuonna ja missä kuussa ongelma ratkesi tai päättyi?

RATKESIKK kuukausi [valitaan tammi-joulukuun väliltä]

RATKESIVV vuosi

1. ☐ 2019

2. ☐ 2020

3. ☐ 2021

999. ☐ En osaa sanoa

99. ☐ En halua vastata

→ lopuksi

Q23b Milloin ongelma päättyi osittain?

109. [IF Q11 PAATTYI = 3, osittain päättynyt] Q23b OSPAAT Sanoit, että ongelma on päättynyt osittain. Suunnilleen minä vuonna ja missä kuussa ongelmalle saatiin osittainen päätös?

OSPAATKK kuukausi [valitaan tammi-joulukuun väliltä]

OSPAATVV

1. ☐ 2019

2. ☐ 2020

3. ☐ 2021

999. ☐ En osaa sanoa

99. ☐ En halua vastata

lopuksi Kiitos, kysely on melkein päättynyt, nyt seuraa vielä kolme lyhyttä yleisluontoista kysymystä.

LOPPUKYSYMYKSET

Q24 VIRANOMAISLUOTTAMUS

110. LUOTAN Mikä seuraavista kuvaa parhaiten luottamustasi suomalaisiin viranomaisiin keskimäärin: luotatko viranomaisiin...

- 1. ☐ Erittäin paljon
- 2. ☐ Melko paljon
- 3. ☐ En kovinkaan paljon
- 4. ☐ En ollenkaan
- 999. ☐ En osaa sanoa
- 99. ☐ En halua vastata

111. LISAA Sanoisitko, että viimeisen kahden vuoden aikana luottamuksesi viranomaisiin on...

- 1. ☐ Vähentynyt
- 2. ☐ Lisääntynyt
- 3. ☐ Pysynyt samana
- 999. ☐ En osaa sanoa
- 99. ☐ En halua vastata

Q25 TERVEYDENTILA

112. TERVEYS Millainen on yleinen terveydentilasi mielestäsi nykyisin?

- 1. ☐ Hyvä
- 2. ☐ Melko hyvä
- 3. ☐ Keskitasoinen
- 4. ☐ Melko huono
- 5. ☐ Huono
- 999. ☐ En osaa sanoa
- 99. ☐ En halua vastata

Haastattelu on nyt päättynyt

Helsingin yliopisto kiittää sinua ajastasi. Muistutamme että antamasi tiedot käsitellään luottamuksellisesti.

LIITE 5: KYSELYLOMAKE RUOTSIKSI

Vardagens problem och tvister och deras lösningar

Forskningsenkät

Frågeformulär

Helsingfors universitet
Institutet för kriminologi
och rättspolitik

2021

Innehållsförteckning

INTERVJUNS GÅNG	1
Listade problemgrupper	2
ENKÄT	3
BAKRUNDSFRÅGOR	4
PRESENTATION AV FORSKNINGEN [Läs för alla]	6
ALMÄNNA PROBLEMGRUPPER [Frågas till lämpliga delar av alla]	7
A KONSUMENTÄRENDE/Konsumentärende	7
B ARBETE/Anställnings- eller tjänsteförhållande	9
B ARBETE/Annat arbete än lönearbete	10
C BOENDE/Hyresbostad_filter	12
C BOENDE/Grannar	13
C BOENDE/Hyresboende	14
C ASUMINEN/Att äga en bostad	16
D FAMILJ/Närståendes bortgång eller arvsfrågor	17
D FAMILJ/äktenskapsskillnad eller separation	18
D FAMILJ/ERO_LAPSI_FILTER (Barn_filter)	19
D FAMILJ/Barn i samband med upplösning av samboförhållande/äktenskapsskillnad	19
E EKONOMI/Pengar eller egendom	21
E EKONOMI/Skulder	22
F FÖRMÅNER OCH MYNDIGHETER/Förmåner och pension	24
F FÖRMÅNER OCH MYNDIGHETER/ Myndigheter	25
G BROTT/Brott	26
FÖLJDFRÅGOR (eller direkt till slutfrågorna)	28
Q4 KONSUMENTÄRENDE/Konsumentärende	28
Q4 ARBETE/Annat arbete än lönearbete	29
Q4 ARBETE/Annat arbete än lönearbete	30
Q4 BOENDE/Grannar	31
Q4 BOENDE/Hyresboende	32
Q4 BOENDE/Att äga en bostad	33
Q4 FAMILJ/Närståendes bortgång	34
Q4 FAMILJ/Äktenskapsskillnad eller separation	35
Q4 FAMILJ/Barn i samband med upplösning av samboförhållande/äktenskapsskillnad	36
Q4 EKONOMI/Pengar eller egendom	37
Q4 EKONOMI/Skulder	38

Q4 FÖRMÅNER OCH MYNDIGETER/Förmåner och pensioner	38
Q4 FÖRMÅNER OCH MYNDIGETER/Myndigheter	39
Q5 VASTAPUOLI/MOTPART	40
Q6 ATT SÖKA INFORMATION	41
Q7 ATT FÅ RÅD	42
Q7_B INGA RÅD	44
Q8 PROCESS	45
Q9 VEM TOG INITIATIV?	46
Q8_B Gjorde man något annat?	46
Q8_C Varför behandlande man inte ärendet (i något förfarande)?	47
Q11 Är problemet avslutat?	48
Q11_B TILL VEMS FÖRDEL	48
Q11_C UPPFATTNING OM SLUTRESULTATET	49
Q12 AVSLUTANDE AV PROBLEMET	49
Q13 Rättvist för alla?	50
Q14 Var processen rättvis?	50
Q15 KOSTNADER	51
Q15B SUMMA	51
Q15C HUR SVÅRT VAR DET ATT HITTA PENGAR?	52
Q15D BETALARE	52
Q16A ELLER 16B KONSEKVENSER	53
Q16 A Hur mycket försvårade problemet ditt liv?	53
Q16 B Hur mycket försvårar problemet ditt liv?	53
Q17 KORONAEPIDEMIN	54
Q18 PROBLEMETS NATUR	54
Q19 PÅSTÅENDEN	55
Q20 OLÄGENHETER	56
Q21 NÄR BRÖJADE PROBLEMET	57
Q22 NÄR SLUTADE MAN GÖRA NÅGOT ÅT PROBLEMET?	57
Q23 När avslutades problemet?	58
Q23b När blev problemet delvis löst?	58
AVSLUTANDE FRÅGOR	59
Q24 MYNDIGHETSFÖRTROENDE	59
Q25 HÄLSA	59
Intervjun är nu slut	59

INTERVJUNS GÅNG

Det här kapitlet beskriver principerna för hur intervjun fortskrider. **Vi uppmanar läsaren bekanta sig med det här kapitlet** samt med innehållsförteckningen först och sedan gå vidare till själva frågeformuläret! Målet för AORR surveyn är att frågan om livets problem och dispyter som har rättsliga dimensioner. Surveyn följer internationella konventioner för sk. Legal Needs surveys, som till behövliga delar omarbetats eller justerats för finska förhållanden.

Surveyn börjar med *bakgrundsfrågor*. Efter detta får forskningspersonerna svara på om de upplevt olika typer av problem gällande *12 olika problemtyper*. Problemtyperna är grupperade i 7 problemgrupper (A- G, som beskrivs noggrannare medan). Problemgruppernas inbördes ordning lottas, så att olika forskningspersoner får svara på frågorna i olika ordning. Men inom grupperna är ordning den samma. Vi frågar t.ex. alltid först om problem gällande närståendes bortgång eller arvsfrågor före problem gällande äktenskapsskillnad eller separation och därefter om problem gällande barn i samband med separation/äktenskapsskillnad. Vi frågar om pengar eller egendom före skulder.

Gällande ett problem som forskningspersonen ansett ha allvarlighetsgraden 3 eller över, frågar man tillägsfrågor. Om forskningspersonen upplevt flera problemtyper, väljer man slumpmässigt vilket problem man frågar tillägsfrågor om. Om forskningspersonen inte har upplevt något av problemtyperna går man direkt till *avslutande frågor*.

Surveyns gång påverkas av olika faktorer. En är bl.a. av forskningspersonens livssituation. Den som inte har genomgått äktenskapsskillnad eller bott i hyresbostad behöver inte svara på de frågorna och filtreras bort av de första filterande frågorna. Dessutom blir formen annorlunda beroende på om forskningsdeltagaren haft problem som denne anser ha svårighetsgraden 3 eller mer, eller ej. Försättningsfrågorna är även olika beroende på om problemen fortsätter eller om de är avslutade.

Surveyn innehåller en stor mängd "hopp" som görs med hjälp av en dator.

1. **Introduktion och presentation av forskningen (=att ringa upp forskningspersonen):** "God dag, jag ringer..." **läses för alla.**
2. **Bakgrundsfrågor:** frågas av alla
3. **Frågor gällande definitionen av problemen Q1-Q3**
 - a. Till exempel: "Har det under de två senaste åren uppstått eller fortsatt **ett problem eller en tvist** som uppkommit i och med en familjemedlems eller närståendes bortgång?"
 - b. De här frågorna presenteras för alla; en problemgrupp i taget i slumpmässig ordning¹
 - c. De här frågorna är i denna instruktion rubricerade med bokstäver så att man ska uppfatta vilka de olika problemgrupperna är. Det finns 7 problemgrupper (A-G grupperna, se lista nedan)
 - d. Inom en problemgrupp frågar man alltid första frågan först. Till exempel i D FAMILJ – gruppen frågar man frågorna i ordningen: NÄRSTÅENDES BORTGÅNG, ÄKTENSKAPSSKILLNAD/UPPLÖSNING AV SAMBOFÖRHÅLLANDE, Barn i samband med upplösning av samboförhållande/äktenskapsskillnad, i E-gruppen frågar man PENGAR före SKULDER. Grupperna är presenterade nedan.
 - e. Obs! Ordningen av BROTT frågan aldrig slumpmässig. BROTT kommer alltid sist och där frågas inga följdfrågor.

¹ Så undviker vi att något problem betonas för mycket på grund av frågornas ordning.

4. Forskningspersonen ombeds på flera ställen värdera sin upplevelse av problemet på skalan 1-10.
Då representerar 10 det allvarligaste möjliga problemet som kunde komma emot och 1 det minst allvarliga problemet.
5. **Följdfrågorna Q4-Q23**
 - a. De här frågorna presenteras i slumpmässig ordning av ett problem som forskningspersonen har gett svårighetsgraden 3 eller högre
 - b. Datorn lottar ut frågorna som fått svårighetsgraden 3 eller högre och som fördjupas
6. Variablernas namn i enkäten och materialet är på finska. Det finska namnet har lämnats i enkäten så att användaren som också har tillgång till forskningsdatan vid behov kan hitta den rätta variabeln också från materialet. Variabelns namn presenteras alltid i fet text före frågan t.ex.:
 - a. **T_TYO** Vilket alternativ beskriver bäst din arbetssituation för närvarande
7. Hopp i blanketten betecknas i de flesta fall så att man också då använder sig av de finskspråkiga variabelnamnen t.ex.:
 - a. **[IF Q11 PAATTYI = 3 tai 4 =avslutat/delvis avslutat]**

Listade problemgrupper

Problemgrupperna finns nedan. Hakparenteser [HELHET] indikerar de frågeuppsättningar som kan lämnas obesvarade beroende på tidigare svar.

A KONSUMENTÄRENDEN/Konsumentärenden

B ARBETE/ Anställningsförhållande eller tjänsteförhållande

B ARBETE/Företagsverksamhet

C BOENDE/Hyresbostad_FILTER[Hoppa över C BOENDE/Hyresbostad om personen inte har bott i en hyreslägenhet]

C BOENDE/Grannar

[C BOENDE/Hyresbostad]

C BOENDE/Ägande av en lägenhet eller fastighet

D FAMILJ/Närståendes bortgång

D FAMILJ/ Äktenskapsskillnad/upplösning av samboförhållande

D FAMILJ/ barn_FILTER [Frågas även om det inte fanns problem med separationen men frågas inte om personen inte har barn]

[D FAMILJ/, Barn i samband med upplösning av samboförhållande/äktenskapsskillnad]

E EKONOMI/pengar

E EKONOMI/skulder

F FÖRMÅNER OCH MYNDIGHETER/Förmåner

F FÖRMÅNER OCH MYNDIGHETER/Myndigheter

[Obs! brottsfrågorna (G BROTT) ställs alltid sist]

G BROTT/brott

ENKÄT

Du har blivit utvald att delta i Helsingfors universitets forskning Vardagens problem, tvister och lösningar (Länk: blogs.helsinki.fi/arjen-ongelmat/sv/).

Frågorna gäller bl. a. arbete, boende, familj, att bli utsatt för brott och myndigheternas verksamhet samt möjliga utmaningar med att lösa problemen.

Jag förstår att deltagandet i forskningen är frivilligt och konfidentiellt. Man kan inte känna igen mig eller mitt svar i forskningsmaterialet eller forskningspublikationerna. Om jag inte vill svara på någon av frågorna kan jag utan bekymmer låta bli att svara. **Att svara tar mellan 20-40 minuter beroende på hur jag svarar.**

1. ☐ Jag har bekantat mig med hur mina personuppgifter behandlas och dataskyddet (länk till dataskyddmeddelande) i den här vetenskapliga forskningen, och jag ger mitt godkännande till att behandla mina uppgifter.

Du kan genomföra denna undersökning på en stationär dator, bärbar dator, surfplatta eller smarttelefon. Du kan ta en paus i svarandet när som helst och **gå tillbaka till enkäten senare genom att mata in enkätnumret och lösenordet på nytt**. Om du har fått en länk av oss via e-post, kan du också använda den på nytt.

Tack att du vill delta!

BAKRUNDSFRÅGOR

1. T_SUKUP Vad är ditt kön?

- 1. ☐ Kvinna
- 2. ☐ Man
- 3. ☐ Annat
- 99. ☐ Vill inte svara

2. T_SYNTYMA Vad är ditt födelseår?

- 1. ÖPPEN NUMMERKOD _____
- 99. ☐ Vill inte svara

3. T_KOULUTUS Vad är den högsta utbildning som du slutfört?

- 1. ☐ Grundskola eller motsvarande
- 2. ☐ Studentexamen eller gymnasium
- 3. ☐ Yrkesskola eller annan yrkesexamen
- 4. ☐ Yrkesexamen på institutnivå
- 5. ☐ Yrkeshögskoleexamen eller annan lägre högskoleexamen
- 6. ☐ Högre högskoleexamen
- 7. ☐ Licensiat- eller doktorsexamen
- 8. ☐ Något annat
- 9. ☐ Jag har inte slutfört någon examen
- 999. ☐ Vet ej
- 99. ☐ Vill inte svara

4. T_TULOT Ungefär hur stora är dina inkomster per månad när skatterna är avdragna? Försök beakta alla regelbundna inkomster, såsom arbetsinkomster och kapitalinkomster samt t.ex. pensioner eller socialskyddsförmåner.

- 1. ÖPPEN NUMMERKOD _____ euro
- 999. ☐ Vet ej
- 99. ☐ Vill inte svara

5. T_TYO Vilket alternativ beskriver bäst din arbetssituation för närvarande?

[Vid behov: Jobbar du till exempel som löntagare eller gör du något annat?]

Instruktion: Välj bara ett alternativ (huvudsaklig sysselsättning)

1. ☐ Löntagare, heltidsjobb (minst 35 timmar i veckan)
2. ☐ Löntagare, deltidsjobb (under 35 timmar i veckan)
3. ☐ Lantbruksföretagare
4. ☐ Annan företagare eller yrkesutövare
5. ☐ Studerande (vid behov läroavtal)
6. ☐ Arbetslös eller permitterad
7. ☐ Ålderspension eller pension baserad på tjänsteår
8. ☐ Invalidpension eller är sjukpension
9. ☐ Utför värnplikt eller civiltjänst
10. ☐ Tar hand om egna barn, anhörig eller hushåll
11. ☐ Något annat
999. ☐ Vet ej
99. ☐ Vill inte svara

6. T_SIVS Vad är ditt civilstånd?

1. ☐ Gift eller i registreratpartnerskap
2. ☐ Samboende
3. ☐ Ogift
4. ☐ Hemskild
5. ☐ Frånskild
6. ☐ Änka/änkling
999. ☐ Vet ej
99. ☐ Vill inte svara

7. T_LAPSET Har du barn?

1. ☐ Ja
2. ☐ Nej
99. ☐ Vill inte svara
999. ☐ Vet ej

PRESENTATION AV FORSKNINGEN [Läs för alla]

Tack! I de följande frågorna olika problem eller tvister som du kan ha upplevt.

Med problem eller tvist menar vi någon slags **oenighet mellan dig och någon person, företag eller myndighet eller upplevelse av att bli orättvist behandlad**. Du har kanske behandlat saken med en myndighet, expert eller rådgivare men så är det inte alltid.

Vi [Jag i intervjun] ger några exempel vid varje fråga på vilken typ av problem vi tänker på.

Forskningen gäller sådana problem eller tvister som har varit aktuella under de två senaste åren, det vill säga efter december 2019. Problemet eller tvisten kan antingen ha uppstått efter december 2019 eller så kan den ha uppstått före det men problemet eller hanteringen av det har fortsatt efter december 2019. **Vi menar både sådana problem som redan är avslutade och sådana som ännu fortsätter.**

Vi frågar först **på ett allmänt plan** om du haft olika typer av problem och till slut ställer vi **några mer detaljerade frågor**. Vi frågar bara om problem som du haft själv och som privatperson. Om du har upplevt problem som företagare, frågar vi om dem skiljt.

Nu övergår vi till frågorna.

ALMÄNNA PROBLEMGRUPPER [Frågas till lämpliga delar av alla]²

A KONSUMENTÄRENDE/Konsumentärende

1. Q1_KULUTTAJA Nu frågar vi om problem eller tvister gällande konsumentärenden. Här menar vi olika problem gällande köp av varor, tjänster eller entreprenader. Saken kan gälla ett kvalitetsfel i köpet, eller fakturering, återlämnande eller leverans. Det kunde också gälla större leveransproblem på till exempel elektricitet, telefon- eller internetuppkoppling. Vi menar också problem med inköp via telefon, internet eller tidningsnotis. Har du haft den här typen av problem eller tvister som börjat eller fortsatt under de två senaste åren?

- 1. ☐ Ja
- 2. ☐ Nej → NÄSTA Q1 HELHET / BROTT
- 999. ☐ Vet ej → NÄSTA Q1 HELHET / BROTT
- 99. ☐ Vill inte svara → NÄSTA Q1 HELHET / BROTT

2. Q2_KULUTTAJA Hur många olika problem eller tvister av den här typen har du sammanlagt haft under de senaste två åren?

*([Första gången, i fortsättningen vid behov]: Likadana problem, där motparten var den samma, räknas som ett problem (t.ex. flera reklamationer gällande samma felgjorda köksrenovering).)

- 1. ÖPPEN NUMMERKOD _____
- 999. ☐ Vet ej
- 99. ☐ Vill inte svara

² I avsnittet Intervjuns gång förklaras hur frågornas ordning har lottats ut.

3. Q3_KULUTTAJA Om du tänker på det här problemet [eller om flera: det senaste problemet av den här typen] som helhet – hur allvarligt anser du det vara på en skala från 1-10?

[Nummer 10 står för det allvarligaste möjliga problemet man skulle kunna uppleva i livet och 1 det minst allvarliga.]

☐ 10 Det allvarligaste möjliga

☐ 9

☐ 8

☐ 7

☐ 6

☐ 5

☐ 4

☐ 3

☐ 2

☐ 1 Det minst allvarliga

999. ☐ Vet ej

99. ☐ Vill inte svara

➔ NÄSTA Q1 HELHET / BROTT

B ARBETE/Anställnings- eller tjänsteförhållande

4. Q1_TYOTV Nu frågar vi om problem eller tvister gällande lönearbete, d.v.s. arbete i **ett anställnings- eller tjänsteförhållande**? Problemet kan gälla en arbetsansökningsprocess, eller ingående eller avslutande av ett anställningsförhållande eller du fått en obefogad varning. Det kan ha att göra med andra rättigheter i arbetet som till exempel lön, arbetstid eller semester eller, gälla farliga eller dåliga arbetsförhållanden, arbetsplatsmobbing, trakasserier eller annat liknande. Har du haft den här typen av problem eller tvister som börjat eller fortsatt under de två senaste åren?

[Vid behov: Här frågar vi inte om problem som gäller företagande, jord- eller skogsbruksarbete, frilansarbete, stipendiearbete eller andra liknande typer av arbete. Vi frågar om det i en annan fråga.]

- 1. ☐ Ja
- 2. ☐ Nej → Q1 Annat arbete än lönearbete
- 999. ☐ Vet ej → Q1 Företagsverksamhet
- 99. ☐ Vill inte svara → Q1 Företagsverksamhet

5. Q2_TYOTV Hur många olika problem eller tvister av den här typen har du sammanlagt haft under de senaste två åren?

*([Likadana problem, där motparten var den samma, räknas som ett problem (till exemplet flera försök att få bukt med samma fall av arbetsplatsmobbing räknas som ett problem).)

- 1. ÖPPEN NUMMERKOD _____
- 999. ☐ Vet ej
- 99. ☐ Vill inte svara

6. Q3_TYOTV Om du tänker på det här problemet [eller om flera: **det senaste problemet** av den här typen] som helhet – hur allvarligt anser du det vara på en skala från 1-10?

[Nummer 10 står för det allvarligaste möjliga problemet man skulle kunna uppleva i livet och 1 det minst allvarliga.]

- ☐ 10 Det allvarligaste möjliga
- ☐ 9
- ☐ 8
- ☐ 7
- ☐ 6
- ☐ 5
- ☐ 4
- ☐ 3
- ☐ 2
- ☐ 1 Det minst allvarliga
- 999. ☐ Vet ej
- 99. ☐ Vill inte svara

→ Q1 Annat arbete än lönearbete

B ARBETE/Annat arbete än lönearbete³

[Om svararen säger genast att hen inte har arbetat som företagare eller motsvarande, gå till nästa avsnitt.]

15. Q1_YRITTAJA Nu frågar vi om **problem eller tvister gällande annat arbete än lönearbete, såsom företagsverksamhet, jordbruksföretagande, frilansarbete, eller stipendiefinansierat arbete**. Problemet kunde till exempel gälla olika avtal, till exempel gällande lokaler, inköps- eller försäljningsavtal, arbetstagarnas arbetsförhållanden, eller din egen arbetsersättning eller gälla tvister om räkningar, fordringar, obetalda räkningar. Det kunde gälla ett myndighetsärende, licenser, understöd, skatter eller konkurs. Det kan vara en olycka som skett i arbetet, eller annan skada såsom en vattenskada eller intrång på immaterialrätt. Saken kan också gälla problematiskt eller osakligt beteende från en samarbetspart, klient, arbetstagare eller din företagspartner. Har du haft den här typen av problem eller tvister som börjat eller fortsatt under de två senaste åren?

- 1. ☐ Ja
- 2. ☐ Nej → NÄSTA Q1 HELHET / BROTT
- 999. ☐ Vet ej → NÄSTA Q1 HELHET / BROTT
- 99. Vill inte svara → NÄSTA Q1 HELHET / BROTT

16. Q2_YRITTAJA Hur många olika problem eller tvister av den här typen har du sammanlagt haft under de senaste två åren? *(Likadana problem, där motparten var den samma, räknas som ett problem. (T.ex. upprepade tvister om samma sak med samma företagspartner).)

- 1. ÖPPEN NUMMERKOD _____
- 999. ☐ Vet ej
- 99. ☐ Vill inte svara

³ företagsverksamhet, jordbruksföretagande, frilansarbete, eller stipendiefinansierat arbete.

17. Q3_YRITTAJA Om du tänker på det här problemet [eller om flera: det senaste problemet av den här typen] – hur allvarligt anser du det vara på en skala från 1-10?

[Nummer 10 står för det allvarligaste möjliga problemet man skulle kunna uppleva i livet och 1 det minst allvarliga.]

☐ 10 Det allvarligaste möjliga

☐ 9

☐ 8

☐ 7

☐ 6

☐ 5

☐ 4

☐ 3

☐ 2

☐ 1 Det minst allvarliga

999. ☐ Vet ej

99. ☐ Vill inte svara

18. MINKALAISTA Hurdan verksamhet gällde ärendet huvudsakligen? Gällde det...

Välj endast ett alternativ

1. ☐ Frilansverksamhet eller verksamhet som enskild näringsidkare [”firma”] → NÄSTA Q1
HELHET

2. ☐ Allmän företagsverksamhet [inom eget företag eller bolag]

3. ☐ Jordbruksföretagande eller skogsbruksföretagande

4. ☐ Verksamhet finansierat med stipendium → NÄSTA Q1 HELHET

5. ☐ Annat arbete eller intjäningssätt där du inte varit i ett anställningsförhållande → NÄSTA
Q1 HELHET

999. ☐ Vet ej → NÄSTA Q1 FRÅGA / BROTT

99. ☐ Vill inte svara → NÄSTA Q1 FRÅGA / BROTT

19. KUINKAMONTA Ungefär hur många personer sysselsätter ditt företag?

1. ÖPPEN NUMMERKOD _____

999. ☐ Vet ej

99. ☐ Vill inte svara

→ NÄSTA Q1 HELHET / BROTT

C BOENDE/Hyresbostad_filter

20. VUOKRA_FILTER Har du bott i hyreslägenhet under de senaste **fem** åren?

- 1. ☐ Ei → Q1_NAAPURI följd av Q1_OMISTUS
- 2. ☐ Kyllä → Q1_NAAPURI följd av Q1_VUOKRA och Q1_OMISTUS
- 999. ☐ Vet ej → Q1_NAAPURI följd av Q1_OMISTUS
- 99. ☐ Vill inte svara → Q1_NAAPURI följd av Q1_OMISTUS

C BOENDE/Grannar

21. Q1_NAAPURI Följande fråga gäller **problem eller tvister med grannar**. Saken kan gälla till exempel oenigheter angående skötandet av gemensamma angelägenheter eller grannarnas allmänt problematiska beteende som försvårar ditt boende. Sådant beteende kan vara till exempel vandalisering, rökande, våldsamt uppförande eller överdrivet oväsen. Har du haft den här typen av problem eller tvister som börjat eller fortsatt under de två senaste åren?

1. ☐ Ja

2. ☐ Nej → [IF VUOKRA_FILTER=2] Q1_VUOKRA → Q1_OMISTUS [IF VUOKRA_FILTER=1, 99, 999]
Q1_OMISTUS

999. ☐ Vet ej → [IF VUOKRA_FILTER=2] Q1_VUOKRA → Q1_OMISTUS [IF VUOKRA_FILTER=1, 99, 999]
Q1_OMISTUS

99. ☐ Vill inte svara → [IF VUOKRA_FILTER=2] Q1_VUOKRA → Q1_OMISTUS [IF VUOKRA_FILTER=1, 99, 999]
Q1_OMISTUS

22. Q2_NAAPURI Hur många olika problem eller tvister av den här typen har du sammanlagt haft under de senaste två åren? *(Likadana problem, där motparten var den samma, räknas som ett problem (t.ex. flera försök att få bukt på samma grannes störande beteende räknas som ett problem).)

1. ÖPPEN NUMMERKOD _____

999. ☐ Vet ej

99. ☐ Vill inte svara

23. Q3_NAAPURI Om du tänker på det här problemet [eller om flera: **det senaste problemet** av den här typen] som helhet – hur allvarligt anser du det vara på en skala från 1-10?

[Nummer 10 står för det allvarligaste möjliga problemet man skulle kunna uppleva i livet och 1 det minst allvarliga.]

10. ☐ 10 Det allvarligaste möjliga

9. ☐ 9

8. ☐ 8

7. ☐ 7

6. ☐ 6

5. ☐ 5

4. ☐ 4

3. ☐ 3

2. ☐ 2

1. ☐ 1 Det minst allvarliga

999. ☐ Vet ej

99. ☐ Vill inte svara

- ➔ [IF VUOKRA_FILTER = 2] Q1_VUOKRA ➔ Q1_OMISTUS
- ➔ [IF VUOKRA_FILTER = 1, 999 eller 99] ➔ Q1_OMISTUS

C BOENDE/Hyresboende

[IF VUOKRA_FILTER = 2]

24. Q1_VUOKRA Här frågar vi om **problem eller tvister gällandet hyresboende**. Problemet kan t.ex. gälla hyresavtalet eller följandet av det, bostadens dåliga skick bristfälliga utrustning eller underhåll. Saken kan också gälla hyresvärdens eller underhyresgästerna problematiska eller osakliga beteende. Det kan också ha varit frågan om att få tillbaka hyressäkerheten eller att du upplevt ett vräkningshot eller vräkning. Har du haft den här typen av problem eller tvister som börjat eller fortsatt under de två senaste åren?

- 1. ☐ Ja
- 2. ☐ Nej ➔ Q1_OMISTUS
- 999. ☐ Vet ej ➔ Q1_OMISTUS
- 99. ☐ Vill inte svara ➔ Q1_OMISTUS

25. Q2_VUOKRA Hur många olika problem eller tvister av den här typen har du sammanlagt haft under de senaste två åren?

*(Likadana problem, där motparten var den samma, räknas som ett problem (t.ex. ett flertal problem gällande samma bostads hyresavtal räknas som ett problem).)

- 1. AVOIN NUMEROKOODI _____
- 999. ☐ Vet ej
- 99. ☐ Vill inte svara

26. Q3_VUOKRA Om du tänker på det här problemet [eller om flera: **det senaste problemet av den här typen**] som helhet – hur allvarligt anser du det vara på en skala från 1-10?
[Nummer 10 står för det allvarligaste möjliga problemet man skulle kunna uppleva i livet och 1 det minst allvarliga.]

☐ 10 Det allvarligaste möjliga

☐ 9

☐ 8

☐ 7

☐ 6

☐ 5

☐ 4

☐ 3

☐ 2

☐ 1 Det minst allvarliga

999. ☐ Vet ej

99. ☐ Vill inte svara

→ Q1_OMISTUS

C ASUMINEN/Att äga en bostad

[hoppa över om svararen inte har ägt, köpt eller sålt en bostad/fastighet]

27. Q1_ OMISTUS Nu frågar vi om **problem eller tvister som gäller att äga bostad eller att köpa eller sälja bostadsaktie eller fastighet**. Saken kan gälla ett fel i lägenheten som t.ex. ett strukturellt fel eller ett mögelproblem eller t.ex. en skadehändelse såsom vattenskada. Saken kunde också gälla en vilseledande konditionsgranskning eller lantmäteri, en dispyt om gränser eller nyttjanderätt, eller en dispyt med bostadsaktiebolaget eller att mista lägenheten. Har du haft den här typen av problem som börjat eller fortsatt under de två senaste åren?*

*(Här frågar vi också om problem som gäller en hyreslägenhet som du äger, bortsett från hyresgästens betalningsförseningar, dem frågar vi om när det gäller 'pengar'.)

- 1. ☐ Ja
- 2. ☐ Nej → NÄSTA Q1 HELHET
- 999. ☐ Vet ej → NÄSTA Q1 HELHET
- 99. ☐ Vill inte svara → NÄSTA Q1 HELHET

28. Q2_ OMISTUS Hur många olika problem eller tvister av den här typen har du sammanlagt haft under de senaste två åren?*

*(Likadana problem, där motparten var den samma, räknas som ett problem (t.ex. flera problem till följd av samma bygglovsärende räknas som ett problem).)

- 1. ÖPPEN NUMMERKOD _____
- 999. ☐ Vet ej
- 99. ☐ Vill inte svara

29. Q3_ OMISTUS Om du tänker på det här problemet [eller om flera: **det senaste problemet av den här typen**] som helhet – hur allvarligt anser du det vara på en skala från 1-10?

[Nummer 10 står för det allvarligaste möjliga problemet man skulle kunna uppleva i livet och 1 det minst allvarliga.]

- ☐ 10 Det allvarligaste möjliga
- ☐ 9
- ☐ 8
- ☐ 7
- ☐ 6
- ☐ 5
- ☐ 4
- ☐ 3
- ☐ 2
- ☐ 1 Det minst allvarliga
- 999. ☐ Vet ej
- 99. ☐ Vill inte svara

D FAMILJ/Närståendes bortgång eller arvsfrågor

30. Q1_KUOLEMA Nu frågar vi om **problem eller tvister som uppkommit i och med en familjemedlems eller närståendes bortgång eller arvsfrågor**. Problemet kan ha gällt till exempel organiseringen av begravningen, arvet, testamente eller förvaltandet av arvegodset. Har du haft den här typen av problem eller tvister som börjat eller fortsatt under de två senaste åren?

- 1. ☐ Ja
- 2. ☐ Nej → Q1_ERO
- 999. ☐ Vet ej → Q1_ERO
- 99. ☐ Vill inte säga → Q1_ERO

31. Q2_KUOLEMA Hur många olika problem eller tvister av den här typen har du sammanlagt haft under de senaste två åren? *

*(Likadana problem, där motparten var den samma, räknas som ett problem (t.ex. flera dispyter gällande samma arv räknas som ett problem).)

- 1. ÖPPEN NUMMERKOD _____
- 999. ☐ Vet ej
- 99. ☐ Vill inte svara

32. Q3_KUOLEMA Om du tänker på det här problemet [eller om flera: **det senaste problemet** av den här typen] som helhet – hur allvarligt anser du det vara på en skala från 1-10?
[Nummer 10 står för det allvarligaste möjliga problemet man skulle kunna uppleva i livet och 1 det minst allvarliga]

- ☐ 10 Det allvarligaste möjliga
- ☐ 9
- ☐ 8
- ☐ 7
- ☐ 6
- ☐ 5
- ☐ 4
- ☐ 3
- ☐ 2
- ☐ 1 Det minst allvarliga
- 999. ☐ Vet ej
- 99. ☐ Vill inte svara

→ Q1_ERO

D FAMILJ/äktenskapsskillnad eller separation

33. Q1_ERO Följande fråga gäller **problem eller tvister i samband med äktenskapsskillnad, separation från ett registrerat partnerskap eller från ett samboförhållande**, till exempel gällande delning av egendom eller skulder eller annat dylikt. Har du haft den här typen av problem eller tvister som börjat eller fortsatt under de två senaste åren?

(Om: **T_LAPSET**=1, Sägs det också: Här frågar vi inte om problem som gäller boendet eller försörjandet av barn, det frågar vi om senare.)

1. ☐ Ja

2. ☐ Nej → [IF **T_LAPSET** =1] → EROLAPSI_FILTER ELLER [IF **T_LAPSET** =2, 99, 999] → NÄSTA Q1 helhet / BROTT

999. ☐ Vet ej → [IF **T_LAPSET** =1] → EROLAPSI_FILTER ELLER [IF **T_LAPSET** =2, 99, 999] → NÄSTA Q1 helhet / BROTT

99. ☐ Vill inte säga → [IF **T_LAPSET** =1] → EROLAPSI_FILTER TAI [IF **T_LAPSET** =2, 99, 999] → NÄSTA Q1 helhet / BROTT

34. Q2_ERO Hur många olika problem eller tvister av den här typen har du sammanlagt haft under de senaste två åren?* (Likadana problem, där motparten var den samma, räknas som ett problem (t.ex. flera försök att lösa delningen av egendomen räknas som ett problem).)

1. ÖPPEN NUMMERKOD _____

999. ☐ Vet ej

99. ☐ Vill inte svara

35. Q3_ERO Om du tänker på det här problemet [eller om flera: **det senaste problemet av den här typen**] som helhet – hur allvarligt anser du det vara på en skala från 1-10?
[Nummer 10 står för det allvarligaste möjliga problemet man skulle kunna uppleva i livet och 1 det minst allvarliga.]

☐ 10 Det allvarligaste möjliga

☐ 9

☐ 8

☐ 7

☐ 6

☐ 5

☐ 4

☐ 3

☐ 2

☐ 1 Det minst allvarliga

999. ☐ Vet ej

99. ☐ Vill inte svara

- IF **T_LAPSET** =1 → EROLAPSI_FILTER
- IF **T_LAPSET** =2, 99, 999 → NÄSTA Q1 helhet / BROTT

D FAMILJ/ERO_LAPSI_FILTER (Barn_filter)

[IF **T_LAPSET** =1]

36. ERO_LAPSI_FILTER Har du under de senaste två åren haft **ett minderårigt barn** vars andra förälder du inte är i ett parförhållande med?

- 1. ☐ Ja
- 2. ☐ Nej → NÄSTA Q1 HELHET / BROTT
- 999. ☐ Vill inte svara → NÄSTA Q1 HELHET / BROTT
- 99. ☐ Vill inte svara → Q1 HELHET / BROTT

37. LAPSIASUU Hur bor det här barnet/de här barnen?

- 1. ☐ Helt och hållet hos dig
- 2. ☐ Huvudsakligen hos dig (och t. ex. vartannat veckoslut hos andra föräldern)
- 3. ☐ Lika mycket (eller nästan lika mycket) hos dig som hos andra föräldern, t. ex vecka-vecka
- 4. ☐ Huvudsakligen hos den andra föräldern
- 5. ☐ Helt och hållet hos andra föräldern
- 6. ☐ Annat arrangemang eller arrangemanget är inte avgjort
- 7. ☐ Olika barn har olika arrangemang
- 999. ☐ Vet ej
- 99. ☐ Vill inte svara

D FAMILJ/Barn i samband med upplösning av samboförhållande/äktenskapsskillnad

38. Q1_EROLAPSI Har det under de senaste två åren börjat eller fortsatt **problem eller tvister som gäller de här barnen /det här barnet under eller efter separationen?** Saken kan ha gällt t.ex. försörjning, vårdnaden, underhåll, boende eller umgänge.

- 1. ☐ Ja
- 2. ☐ Nej → NÄSTA Q1 HELHET / BROTT
- 999. ☐ Vet ej → NÄSTA Q1 HELHET / BROTT
- 99. ☐ Vill inte svara → NÄSTA Q1 HELHET / BROTT

39. Q2_EROLAPSI Hur många olika problem eller tvister av den här typen har du sammanlagt haft under de senaste två åren?*

*(Likadana problem, där motparten var den samma, räknas som ett problem (t.ex. flera problem med försörjningen räknas som ett).)

1. ÖPPEN NUMMERKOD _____

999. ☐ Vet ej

99. ☐ Vill inte svara

40. a) Q3_EROLAPSI Om du tänker på det här problemet (eller det **senaste** om flera) – hur allvarligt anser du det vara på en skala från 1-10? [Nummer 10 står för det allvarligaste möjliga problemet man skulle kunna uppleva i livet och 1 det minst allvarliga.]

☐ 10 Det allvarligaste möjliga

☐ 9

☐ 8

☐ 7

☐ 6

☐ 5

☐ 4

☐ 3

☐ 2

☐ 1 Det minst allvarliga

999. ☐ Vet ej

99. ☐ Vill inte svara

→ NÄSTA Q1 HELHET / BROTT

Obs. Konsumentfrågor alltid före pengar och pengar alltid före skulder

E EKONOMI/Pengar eller egendom

40. b) Q1_RAHA Här frågar vi **problem eller tvister gällande pengar, egendom eller investeringstjänster. Vi menar olika svårigheter med att få tillgång till pengar som du är berättigad till.** Till exempel gällande pengar som du lånat någon, en försäkringsersättning du sökt eller din hyresgästs hyresbetalning. Saken kunde också gälla obefogade fakturor, obefogad indrivning eller en felaktig kreditupplysning eller gälla meningsskiljaktigheter gällande felaktigt underhåll av din egendom, eller att du har blivit vilseledd när du har köpt pensionsförsäkring eller annan bankprodukt. Har du haft den här typen av problem eller tvister som börjat eller fortsatt under de två senaste åren?

**(Här frågar vi inte om problem gällande arv eller testamente det frågar vi om annanstans)*

- 1. ☐ Ja
- 2. ☐ Nej → Q1 VELKA
- 999. ☐ Vet ej → Q1 VELKA
- 99. ☐ Vill inte svara → Q1 VELKA

41. Q2_RAHA Hur många olika problem eller tvister av den här typen har du sammanlagt haft under de senaste två åren?

**(Likadana problem, där motparten var den samma, räknas som ett problem. T.ex. flera obefogade fakturor om samma sak)*

- 1. ÖPPEN NUMMERKOD _____
- 999. ☐ Vet ej
- 99. ☐ Vill inte svara

42. Q3_RAHA Om du tänker på det här problemet [eller om flera: det senaste problemet av den här typen] som helhet – hur allvarligt anser du det vara på en skala från 1-10? [Nummer 10 står för det allvarligaste möjliga problemet man skulle kunna uppleva i livet och 1 det minst allvarliga]

- ☐ 10 Det allvarligaste möjliga
- ☐ 9
- ☐ 8
- ☐ 7
- ☐ 6
- ☐ 5
- ☐ 4
- ☐ 3
- ☐ 2
- ☐ 1 Det minst allvarliga
- 999. ☐ Vet ej
- 99. ☐ Vill inte svara

→ EFTER E EKONOMI/PENGAR FRÅGAS ALLTID E EKONOMI/SKULDER

E EKONOMI/Skulder

43. Q1_VELKA Följande frågor gäller problem eller tvister skulder. Skulden kan vara ett personligt banklån eller annat lån, eller den ha uppstått t.ex. till följd av obetalda räkningar, avbetalningsköp, eller boendekostnader. Här frågar vi **efter oenigheter, meningsskiljaktighet eller andra problem, när det gäller skulder eller återbetalning av skulder eller till exempel att borgenärer eller inkassoföretag som gjort fel eller som bedrivit felaktig verksamhet** gällande dig? Har du haft den här typen av problem eller tvister som börjat eller fortsatt under de två senaste åren?*

*(Här menar vi också sådana meningsskiljaktigheter som bara gäller räntan på lån eller skulder)

1. ☐ Ja

2. ☐ Nej → NÄSTA Q1 HELHET/BROTT

999. ☐ Vet ej → NÄSTA Q1 HELHET/BROTT

99. ☐ Vill inte svara → NÄSTA Q1 HELHET/BROTT

44. Q2_VELKA Hur många olika problem eller tvister av den här typen har du sammanlagt haft under de senaste två åren?

1. ÖPPEN NUMMERKOD _____

999. ☐ Vet ej

99. ☐ Vill inte svara

45.Q3_VELKA Om du tänker på det här problemet [eller om flera: det senaste problemet av den här typen] som helhet – hur allvarligt anser du det vara på en skala från 1-10?

[Nummer 10 står för det allvarligaste möjliga problemet man skulle kunna uppleva i livet och 1 det minst allvarliga.]

☐ 10 Det allvarligaste möjliga

☐ 9

☐ 8

☐ 7

☐ 6

☐ 5

☐ 4

☐ 3

☐ 2

☐ 1 Det minst allvarliga

999. ☐ Vet ej

99. ☐ Vill inte svara

46. VELKA FILTER_1 [Jag frågar dessutom], har du under de senaste två åren haft allvarliga ekonomiska svårigheter att betala tillbaka räkningar, lån eller andra skulder. *(Här menar vi inte enstaka förseningar, eller glömska som rättats till senare)

- 1. ☐ Ja → VELKA FILTER_2
- 2. ☐ Nej → NÄSTA Q1 HELHET / BROTT
- 999. ☐ Vet ej → NÄSTA Q1 HELHET / BROTT
- 99. ☐ Vill inte svara → NÄSTA Q1 HELHET / BROTT

47. VELKA FILTER_2 Har du under de senaste två åren haft en anteckning om betalningsstörning?

- 1. ☐ Ja → VELKA FILTER 3
- 2. ☐ Nej → VELKA FILTER 3
- 999. ☐ Vet ej → VELKA FILTER 3
- 99. ☐ Vill inte svara → VELKA FILTER 3

48. VELKA FILTER_3 Har du under senaste två åren varit föremål för utsökning eller utmätning på grund av skulder?

- 1. ☐ Ja
- 2. ☐ Nej
- 999. ☐ Vet ej
- 99. ☐ Vill inte svara

→ NÄSTA Q1 HELHET / BROTT

F FÖRMÅNER OCH MYNDIGHETER/Förmåner och pension

49. Q1_ETUDET Här frågar vi om **problem eller tvister som gäller pensioner eller olika förmåner** - till exempel arbetslöshetsskydd, rehabiliteringsstöd eller studiestöd - gällande att en myndighet har gjort ett innehållsmässigt felaktigt beslut eller att det förekommit fel eller problem i handläggningen, t.ex. när det gäller att vara berättigad till förmånen eller pensionen eller dess belopp (storlek)? Har du haft den här typen av problem eller tvister som börjat eller fortsatt under de två senaste åren?

1. ☐ Ja

2. ☐ Nej → NÄSTA Q1 HELHET / BROTT

999. ☐ Vet ej → NÄSTA Q1 HELHET / BROTT

99. ☐ Vill inte svara → NÄSTA Q1 HELHET / BROTT

50. Q2_ETUDET Hur många olika problem eller tvister av den här typen har du sammanlagt haft under de senaste två åren?*

*(Likadana problem där motparten var den samma räknas som ett problem. T.ex. om myndigheten upprepade gånger gör felaktigt beslut gällande samma ansökan.)

1. ÖPPEN NUMMERKOD _____

999. ☐ Vet ej

99. ☐ Vill inte svara

51. Q3_ETUDET Om du tänker på det här problemet [eller om flera: **det senaste problemet** av den här typen] som helhet – hur allvarligt anser du det vara på en skala från 1-10?

[Nummer 10 står för det allvarligaste möjliga problemet man skulle kunna uppleva i livet och 1 det minst allvarliga.]

☐ 10 Det allvarligaste möjliga

☐ 9

☐ 8

☐ 7

☐ 6

☐ 5

☐ 4

☐ 3

☐ 2

☐ 1 Det minst allvarliga

999. ☐ Vet ej

99. ☐ Vill inte svara

→ Q1_VIRANOMAISET

F FÖRMÅNER OCH MYNDIGHETER/ Myndigheter

52. Q1_VIRANOMAISET Följande fråga gäller **problem eller tvister till följd av att någon myndighet har handlat fel enligt dig?** Saken kan ha gällt ett ärende hos till exempel skatteverket, socialbyrån, rättsväsendet, polisen eller byggnadstillsynen. Har du haft den här typen av problem eller tvister som börjat eller fortsatt under de två senaste åren?*

*(Här frågar vi endast om problem som gäller dig själv, eller barn du har vårdnaden om. Nämn inte saker som gäller någon annan, som t.ex. en äldre släkting.)

1. ☐ Ja

2. ☐ Nej → NÄSTA Q1 HELHET / BROTT

999. ☐ Vet ej → NÄSTA Q1 HELHET / BROTT

99. ☐ Vill inte svara → NÄSTA Q1 HELHET / BROTT

53. Q2_VIRANOMAISET Hur många olika problem eller tvister av den här typen har du sammanlagt haft under de senaste två åren? *(Likadana problem, där motparten var den samma, räknas som ett problem. T.ex. upprepade försök att sköta samma byggnadstillsynsärende.)

1. ÖPPEN NUMMERKOD _____

999. ☐ Vet ej

99. ☐ Vill inte svara

54. Q3_VIRANOMAISET Om du tänker på det här problemet [eller om flera: **det senaste problemet av den här typen**] som helhet – hur allvarligt anser du det vara på en skala från 1-10? [Nummer 10 står för det allvarligaste möjliga problemet man skulle kunna uppleva i livet och 1 det minst allvarliga.]

☐ 10 Det allvarligaste möjliga

☐ 9

☐ 8

☐ 7

☐ 6

☐ 5

☐ 4

☐ 3

☐ 2

☐ 1 Det minst allvarliga

999. ☐ Vet ej

99. ☐ Vill inte svara

→ NÄSTA Q1 HELHET / BROTT

55. Q1_RIKOS Har du under de två senaste åren **blivit utsatt för någon brottslig handling eller handling som kunde uppfattas som ett brott**, som till exempel att du blivit bestulen, eller att någon förstört din egendom missbrukat dina uppgifter, eller att du blivit utsatt för bedrägeri, eller blivit föremål för utpressning, trakasserier, hotelser eller våld eller t.ex. utsatt för ett trafikbrott? Det spelar ingen roll om du anmält händelsen till polisen eller någon annan myndighet eller inte.

- 1. ☐ Ja
- 2. ☐ Nej
- 999. ☐ Vet ej
- 99. ☐ Vill inte svara

56. MIKARIKOS En hurdan handling var det frågan om? Du kan svara "ja" på flera alternativ

Instruktion: Räkna upp alla

- 1. ☐ Blivit offer för trafikbrott
- 2. ☐ Stöld, rån eller att man förstört din egendom
- 3. ☐ Du blivit utsatt för bedrägeri, utpressning, eller att man missbrukat dina uppgifter
- 4. ☐ Hotelser eller trakasserier
- 5. ☐ Misshandel eller annat våld
- 6. ☐ Sexuellt övergrepp
- 7. ☐ Annan brottslig handling
- 999. ☐ Vet ej
- 99. ☐ Vill inte svara

57. [IF MIKARIKOS (1-7 tai 999) = 1, ja] MAININTA Har du nämnt den här handlingen vid någon tidigare fråga eller hade handlingen att göra med något av problemen som vi tagit upp tidigare i den här undersökningen?

Instruktion: Frågans ställs varje gång som forskningspersonen svarar ja på någon av svarsalternativen på MIKARIKOS-frågan.

- 1. ☐ Nej → **MIKARIKOS / Q2 RIKOS** föregående fråga **MIKARIKOS** → nödvändigt antal gånger
- 2. ☐ Ja, jag har nämnt → **MIKARIKOS / Q2 RIKOS**
- 3. ☐ Jag har inte nämnt det men den har att göra med ett annat problem i undersökningen → **MIKARIKOS / Q2 RIKOS**
- 999. ☐ Vet ej → **MIKARIKOS / Q2 RIKOS**
- 99. ☐ Vill inte svara → **MIKARIKOS / Q2 RIKOS**

58. Q2 RIKOS Hur många olika handlingar den här typen har du sammanlagt upplevt under de senaste två åren?

1. ÖPPEN NUMMERKOD _____

999. ☐ Vet ej

99. ☐ Vill inte svara

59. Q3 RIKOS Om du tänker på det här handlingen [eller om flera: **den senaste handlingen**] som helhet – hur allvarlig anser du den vara på en skala från 1-10?

[Nummer 10 står för det allvarligaste möjliga problemet man skulle kunna uppleva i livet och 1 det minst allvarliga.]

☐ 10 Det allvarligaste möjliga

☐ 9

☐ 8

☐ 7

☐ 6

☐ 5

☐ 4

☐ 3

☐ 2

☐ 1 Det minst allvarliga

999. ☐ Vet ej

99. ☐ Vill inte svara

FÖLJDFRÅGOR (eller direkt till slutfrågorna)

[If johdanto4 = 1;2;4;5;6;7;8;9;10;11;12;13] " Nu kommer jag ännu att fråga dig lite noggrannare frågor om ett problem som du nämnt gällande [det slumpmässigt valda (sista) problemet] och som du sade hade svårighetsgraden [X] . [Vid behov: Datorn lottar ut vilket problem som vi kommer att fråga noggrannare frågor om.]

Q4 KONSUMENTÄRENDE/Konsumentärende

63. Q4 KULUTTAJA Du berättade tidigare om ett problem eller en tvist (det senaste om flera) gällande ett konsumentärende *eller: köp av vara eller tjänst. Vad gällde problemet? Du kan svara ja på flera av de uppräknade alternativen om det är en del av samma (senaste) problem.

Instruktion: Om intervjuaren minns vad problemet gällde kan hen fråga och koda lämpligt alternativ direkt. Om det användbaraste inte är lätt tillgängligt kan intervjuaren använda det närmaste alternativet.

- 1 ☐ Fel eller brist i en vara, felaktig fakturering eller problem med returnering av vara
- 2 ☐ Problem gällande utförande, eller fakturering av tjänst, entreprenad, eller andra oenigheter gällande dem
- 3 ☐ Större leveransproblem på till exempel elektricitet, telefon- eller internetuppkoppling eller andra liknande problem
- 4 ☐ Du blev vilseledd eller det förekom problem p.g.a. telefonförsäljare, försäljning på internet eller via en tidningsnotis?
- 5 ☐ Annat konsumentproblem
- 999. ☐ Vet ej
- 99. ☐ Vill inte svara

64. KULURAHA Vad var värdet på produkten eller tjänsten ungefär i euro (vad kostade den)?

1. ÖPPEN NUMMERKOD _____

999. ☐ Vet ej

99. ☐ Vill inte svara

→ Q5 VASTAPUOLI / MOTPART

Q4 ARBETE/Annat arbete än lönearbete

65ts. Q4 TYÖTV Du berättade tidigare att du har haft ett problem (det senaste om flera) eller en tvist när det gäller så kallat lönearbete, d.v.s. arbete i ett anställnings- eller tjänsteförhållande? Vad gällde problemet? Du kan svara ja på flera av de uppräknade alternativen om det är en del av samma (senaste) problem.

Instruktion: Om intervjuaren minns vad problemet gällde kan hen fråga och koda lämpligt alternativ direkt. Om det användbaraste inte är lätt tillgängligt kan intervjuaren använda det närmaste alternativet.

1. ☐ Arbetsansökningsprocess, befordring eller orättvist avslutande av ett anställningsförhållande
 2. ☐ Andra problem eller brister med arbetsavtal *(t.ex. svårigheter att få ett skriftligt arbetsavtal, ett bristfälligt arbetsavtal eller ett arbetsavtal med orättvisa villkor)
 3. ☐ Andra rättigheter eller missförhållanden på arbetsplatsen *(t.ex. arbetstider, arbetstimmar, lön för sjukdomstid, semester, föräldraledighet)
 4. ☐ Arbetsplatsmobbing, trakasserier eller ofredande
 5. ☐ Överbelastande eller farliga arbetsförhållanden eller olycksfall i arbetet, annat missförhållande inom arbetsmiljön.
 6. ☐ Annat problem gällande arbete med anställningsförhållande
999. ☐ Vet ej
99. ☐ Vill inte svara

→ Q5 VASTAPUOLI / MOTPART

Q4 ARBETE/Annat arbete än lönearbete

65yr. Q4 YRITTÄJÄ Du berättade att du haft ett problem (det senaste om flera) som uppkommit när du jobbat som företagare(MINKALAISTA=2)/som freelancer(MINKALAISTA=2)/som jordbruks eller skogsföretagare (MINKALAISTA=3) /med arbete som finansierats med stipendium (MINKALAISTA=4) /som arbete som inte är lönearbete [Formuleringen är beroende av svaren på frågan MINKALAISTA]. Vad gällde problemet? Du kan svara ja på flera av de uppräknade alternativen om det är en del av samma (senaste) problem.

Instruktion: Om intervjuaren minns vad problemet gällde kan hen fråga och koda lämpligt alternativ direkt. Om det användbaraste inte är lätt tillgängligt kan intervjuaren använda det närmaste alternativet.

Alternativ 1. eller 2. frågas och kodas direkt, om frågan MINKALAISTA ger anledning till det, annars gå direkt till alternativ 3.

1. [IF MINKALAISTA= 1]

- ☐ Frilansavtal eller avtal om arbetsersättning *(eller arbetsersättningen i sig)

2. [IF MINKALAISTA = 4]

- ☐ Avtal om stipendium eller understöd

[IF MINKALAISTA = 2,3, 5, 999 eller 99, Börja här]

3. ☐ Fakturafordringar eller andra fordringar *t.ex. obetalda räkningar
4. ☐ Lokalhyror, eller andra avtal om utrymmen
5. ☐ Arbetstagarnas anställningsförhållanden
6. ☐ Andra avtal och följandet av dem * t.ex. köpeavtal, leveransavtal, avtal om leasing, underhållsavtal osv.
7. ☐ Ett myndighetsärende * t.ex. olika tillstånd, understöd, skatter eller annat
8. ☐ Konkurs *Instruktion: Läs inte om svaret är nej*
9. ☐ En skada eller olycka som påverkat din verksamhet * T.ex. vattenskada eller ett arbetsolycksfall
10. ☐ Problematiskt beteende eller osakligt uppträdande av en samarbetspart, en klient, en arbetstagare eller din företagspartner
11. ☐ Något annat
999. ☐ Vet ej
99. ☐ Vill inte svara

→ Q5 VASTAPUOLI / MOTPART

Q4 BOENDE/Grannar

66. Q4 NAAPURI Du berättade tidigare att du haft ett problem [det senaste om flera] eller en tvist gällande dina grannar. Vad var det frågan om? Du kan svara ja på flera av de uppräknade alternativen om det är en del av samma (senaste) problem.

Instruktion: Om intervjuaren minns vad problemet gällde kan hen fråga och koda lämpligt alternativ direkt. Om det användbaraste inte är lätt tillgängligt kan intervjuaren använda det närmaste alternativet.

1. ☐ Vi hade olika åsikt om hur gemensamma ärenden ska skötas
2. ☐ Olika åsikter om återkommande ljud
3. ☐ Olika åsikter gällande rökning
4. ☐ Vandalism eller annan skada på din egendom
5. ☐ Grannens allmänt problematiska eller störande beteende
6. ☐ Våld
7. ☐ Något annat problem gällande grannar
999. ☐ Vet ej
99. ☐ Vill inte svara

→ Q5 VASTAPUOLI / MOTPART

Q4 BOENDE/Hyresboende

67. Q4 VUOKRA Du berättade tidigare om ett problem eller en tvist gällande hyresboende. Vad gällde problemet? Du kan svara ja på flera av de uppräknade alternativen om det är en del av samma (senaste) problem.

Instruktion: Om intervjuaren minns vad problemet gällde kan hen fråga och koda lämpligt alternativ direkt. Om det användbaraste inte är lätt tillgängligt kan intervjuaren använda det närmaste alternativet.

1. ☐ Betalningen av hyran (inkl. problem med återvinning av hyressäkerheten)
2. ☐ Hyresavtalet, dess innehåll eller hur det ska följas
3. ☐ Boendeförhållandena (t.ex. farliga eller på annat vis olämpliga boendeomständigheter, mögelskada)
4. ☐ Hyresvärdens osakliga beteende
5. ☐ Underhyresgästens eller medhyresgästens (rumskompisens) beteende
6. ☐ Vräkning eller vräkningshot
7. ☐ Andra problem gällande hyresboende
999. ☐ Vet ej
99. ☐ Vill inte svara

→ Q5 VASTAPUOLI / MOTPART

Q4 BOENDE/Att äga en bostad

68. Q4 OMISTUS Du berättade tidigare om ett problem [det senaste om flera] eller en tvist gällande boende i ägarbostad eller ägandet av en bostad eller fastighet. Vad gällde problemet? Du kan svara ja på flera av de uppräknade alternativen om det är en del av samma (senaste) problem.

Instruktion: Om intervjuaren minns vad problemet gällde kan hen fråga och koda lämpligt alternativ direkt. Om det användbaraste inte är lätt tillgängligt kan intervjuaren använda det närmaste alternativet.

1. ☐ Köp av bostad *(t.ex. att bli vilseledd)
2. ☐ Försäljning av bostad *(t.ex. köparen anklagade dig för att vilseleda)
3. ☐ Uthyrandet av lägenheten eller problem med hyresgästerna
4. ☐ Ett eventuellt fel i lägenheten *(t.ex. fuktskada eller mögelskada eller annat strukturellt problem)
5. ☐ Underhållsarbete som husbolaget står för eller gemensamma uppgifter i husbolaget *(t.ex. snöarbete/ rörrenovering osv.)
6. ☐ Skada på bostaden, tomten eller skogen t.ex. pga. vattenskada eller problem med ett försäkringsärende
7. ☐ Tomtens gränser eller egna eller andras nyttjanderätter
*(servitut eller t.ex. vattentillförsel över tomt)
8. ☐ Byggnadslov eller annat myndighetsärende
9. ☐ Ditt hem blev utmätt eller du förlorade ditt hem
10. ☐ Något annat
999. ☐ Vet ej
99. ☐ Vill inte svara

→ Q5 VASTAPUOLI / MOTPART

Q4 FAMILJ/Närståendes bortgång

69. Q4_KUOLEMA Du berättade tidigare om ett problem [det senaste om flera] eller en tvist som uppkommit i och med en närståendes bortgång. Vad gällde problemet? Du kan svara ja på flera av de uppräknade alternativen om det är en del av samma (senaste) problem.

Instruktion: Om intervjuaren minns vad problemet gällde kan hen fråga och koda lämpligt alternativ direkt. Om det användbaraste inte är lätt tillgängligt kan intervjuaren använda det närmaste alternativet.

1. ☐ Olika åsikter gällande organiseringen av begravningen
2. ☐ Olika åsikter gällande uppdelningen av arvet
3. ☐ Skötsel/underhåll av arvegodset efter arvskiftet *(t.ex den samägda sommarstugan.)
4. ☐ Beskattning av arvet
5. ☐ Annat, vad? _____

999. ☐ Vet ej

Obs. läses inte.

99. ☐ Vill inte svara

Obs. läses inte.

→ Q5 VASTAPUOLI / MOTPART

Q4 FAMILJ/Äktenskapsskillnad eller separation

70. Q4_ERO Du berättade tidigare om ett problem (det senaste om flera) eller en tvist som gällde äktenskapsskillnad eller avslutande av ett samboförhållande eller registrerat partnerskap. Vad gällde problemet? Du kan svara ja på flera av de uppräknade alternativen om det är en del av samma (senaste) problem.

Instruktion: Om intervjuaren minns vad problemet gällde kan hen fråga och koda lämpligt alternativ direkt. Om det användbaraste inte är lätt tillgängligt kan intervjuaren använda det närmaste alternativet.

1. ☐ Fördelning/utjämning av egendom och/eller skulder
 2. ☐ Annan skötsel av gemensamma utgifter/ärenden (bortsett från barnens utgifter)
 3. ☐ Annat, vad _____
999. ☐ Vet ej
99. ☐ Vill inte svara

→ Q5 VASTAPUOLI / MOTPART

Q4 FAMILJ/Barn i samband med upplösning av samboförhållande/äktenskapsskillnad

71. Q4_EROLAPSI Du berättade tidigare om ett problem [det senaste om flera] eller en tvist gällande barnen under eller efter en separation. Vad gällde problemet? Du kan svara ja på flera av de uppräknade alternativen om det är en del av samma (senaste) problem.

Instruktion: Om intervjuaren minns vad problemet gällde kan hen fråga och koda lämpligt alternativ direkt. Om det användbaraste inte är lätt tillgängligt kan intervjuaren använda det närmaste alternativet.

1. ☐ Att komma överens om underhåll, få underhåll eller betala underhåll

2. ☐ Vårnaden om barnen, barnens boende eller umgänge med barnen

3. ☐ Annat, vad _____

999. ☐ Vet ej

99. ☐ Vill inte svara

→ Q5 VASTAPUOLI / MOTPART

Q4 EKONOMI/Pengar eller egendom

72. Q4_RAHA Du berättade tidigare om ett problem [det senaste om flera] eller en tvist gällande pengar, egendom eller investeringstjänster. Hurdant problem var det frågan om? Du kan svara ja på flera av de uppräknade alternativen om det är en del av samma (senaste) problem.

Instruktion: Om intervjuaren minns vad problemet gällde kan hen fråga och koda lämpligt alternativ direkt. Om det användbaraste inte är lätt tillgängligt kan intervjuaren använda det närmaste alternativet.

1. ☐ Svårigheter med att erhålla eller få ut pengar som du varit berättigad till *(t.ex. problem med att få tillbaka pengar som du lånat åt någon, försäkringsbolaget har avslagit din ersättningsansökan, felaktig kreditupplysning)
 2. ☐ Hyresästen låter bli att betala hyran upprepade gånger
 3. ☐ Obefogade fakturor, obefogad indrivning eller felaktigt påförd beskattning eller annat liknande
 4. ☐ Oenighet gällande underhåll av din egendom *(t.ex. vårdslöst underhåll av fast eller annan egendom)
 5. ☐ Bankens agerande
 6. ☐ Pensionsförsäkring, investering eller annan bankprodukt *(t.ex. du fick felaktig information på basis av vilken du köpte en försäkring, tog ett lån eller köpte andra bankprodukter)
 7. ☐ Annat
999. ☐ Vet ej
99. ☐ Vill inte svara

→ Q5 VASTAPUOLI / MOTPART

Q4 EKONOMI/Skulder

73. Q4_VELKA Du berättade tidigare om ett problem (det senaste om flera) eller en tvist gällande skulder som kunde gälla till exempel att borgenärer eller inkassoföretag gjort fel eller bedrivit felaktig verksamhet. Hurdant problem var det huvudsakligen frågan om? Du kan svara ja på flera av de uppräknade alternativen om det är en del av samma (senaste) problem.

Instruktion: Om intervjuaren minns vad problemet gällde kan hen fråga och koda lämpligt alternativ direkt. Om det användbaraste inte är lätt tillgängligt kan intervjuaren använda det närmaste alternativet.

1. ☐ Borgenärers, inkassoföretags eller utmätningens överdimensionerade eller osakliga beteende
 2. ☐ Annan oenighet gällande skulder, en del av skulderna eller skuldernas ränta
 3. ☐ Annat, vad _____
999. ☐ Vet ej
99. ☐ Vill inte svara

→ Q5 VASTAPUOLI / MOTPART

Q4 FÖRMÅNER OCH MYNDIGETER/Förmåner och pensioner

74. Q4_ETUODET_ETUUTEEN Du berättade tidigare att du har haft ett problem (det senaste om flera) eller en tvist gällande pensioner eller förmåner. Gällde problemet...

Instruktion: Om intervjuaren minns vad problemet gällde kan hen fråga och koda lämpligt alternativ direkt. Om det användbaraste inte är lätt tillgängligt kan intervjuaren använda det närmaste alternativet.

Endast ett alternativ väljs, varefter flera kan väljas i punkterna a,b,c.

1. ☐ Pension
 - a. ☐ Problem med behandlandet av pensionsansökan (oskäligt lång behandlingstid, el. dyl)
 - b. ☐ Erhållandet av pension överlag, eller pensionsbeloppet
 - c. ☐ Annat, vad _____
2. ☐ Förmån, vilken? _____
 - a. ☐ Problem med behandlandet av förmånsansökan (oskäligt lång behandlingstid)
 - b. ☐ Erhållandet av stöd eller stödbeloppet
 - c. ☐ Annat, vad _____

999. ☐ Vet ej

99. ☐ Vill inte svara

→ Q5 VASTAPUOLI / MOTPART

Q4 FÖRMÅNER OCH MYNDIGETER/Myndigheter

77. Q4 VIRANOMAISET Du berättade om ett problem [det senaste om flera] eller en tvist som uppstått till följd av att någon myndighet hade gjort eller handlat fel enligt dig. Vilken myndighet var det frågan om?

Instruktion: Om intervjuaren minns vad problemet gällde kan hen fråga och koda lämpligt alternativ direkt. Om det användbaraste inte är lätt tillgängligt kan intervjuaren använda det närmaste alternativet.

Vilken myndighet var det frågan om?

999. ☐ Vet ej

99. ☐ Vill inte svara

→ Q5 VASTAPUOLI / MOTPART

Q5 VASTAPUOLI/MOTPART

78. VASTAPUOLI. Vem var den huvudsakliga motparten i problemet? [Vi ber inte här om personens namn, utan vi ber dig berätta om det var frågan om till exempel...]

Instruktion: Om intervjuaren minns vad problemet gällde kan hen fråga och koda lämpligt alternativ direkt. Om det användbaraste inte är lätt tillgängligt kan intervjuaren använda det närmaste alternativet.

1. ☐ En privatperson *(t.ex. granne, kollega, före detta partner.)
 2. ☐ En myndighet *(t.ex. skattemyndighet, barnskydd, FPA, domstol.)
 3. ☐ Ett företag, bolag eller bostadsaktiebolag *(t.ex. försäkringsbolag, bank, inkassoföretag.)
 4. ☐ Något annat samfund eller annat offentligt samfund *(t.ex. organisation, stiftelse, religiöst samfund.)
 5. ☐ Det fanns ingen motpart
999. ☐ Vet ej
99. ☐ Vill inte svara

Q6 ATT SÖKA INFORMATION

[Nu följer frågor om hur man gick till väga för att lösa problemet eller tvisten.]

79. Q6 TIEDONHAKU För att du bättre förstå eller lösa problemet, sökte du information, från någon skriftlig källa eller via media på tex. internetsidor eller sociala mediasidor, eller på teve eller radio?

(*Här menar vi endast existerande skriftliga källor. Om du bad om råd av någon person, myndighet eller t.ex. en jurist via social media, e-post eller chat, så frågar vi om det i nästa fråga.)

- 1. ☐ Nej
- 2. ☐ Ja
- 999. ☐ Vet ej
- 99. ☐ Vill inte svara

80. [IF Q6 TIEDONHAKU = 2] MIKATieto Var det frågan om?

Du kan välja flera alternativ

- 1. ☐ Någon myndighets eller statliga/kommunala internetsidor
- 2. ☐ Andra internetsidor (t.ex. någon organisations)
- 3. ☐ Sociala media (Facebook, Instagram etc.)
- 4. ☐ En papperstidning, informationsblad, bok etc. (icke-elektronisk text)
- 5. ☐ Teve eller radio etc.
- 999. ☐ Vet ej
- 99. ☐ Vill inte svara

Q7 ATT FÅ RÅD

81. Q7 NEUVO Fick du råd av någon person, expert eller myndighet för att lösa eller förstå problemet eller tvisten, eller använde du juridisk hjälp?

Instruktion: Om personen genast svarar nej, fråga ändå åtminstone alternativ 1 (=vänner) och 2 (=sociala media).

Du kan välja flera

1. ☐ En vän, arbetskompis/kollega, eller släkting *(om personen har kunskap om saken via sitt yrke, svara enl. personens yrke)
2. ☐ På sociala media [om 1 och/eller 2 är enda rådgivarna → EINEUVOA]
3. ☐ Advokat, jurist eller någon juridisk rådgivningstjänst *(även rättshjälpsbyråns ekonomi- och skuldrådgivning)
4. ☐ Någon myndighet som ansvarar för de här frågorna..
*(Konsumentärenden: t.ex. Konsumentombudsmannen, Konsumentrådgivningen, Konkurrens- och konsumentverket)
*(ARBETE: t.ex. Jämställdhetsombudsmannen)
*(ARBETE: t.ex. Regionförvaltningsverket /jordbruksrådgivningen (ministeriets) osv.)
*(BOENDE/grannar: t.ex. byggnadstillsynen etc.)
*(BOENDE/hyresboende t.ex. konsumentombudsmannen, konsumentrådgivningen, (rådgivningstjänst för digitalt svindel, Konkurrens- och konsumentverket))
*(BOENDE/ att äga en bostad: t.ex. byggnadstillsynen etc.)
*(FAMILJ/närståendes bortgång: t.ex. magistraten, skattebyrå)
*(FAMILJ/Skillsmässa: t.ex. barnatillsyningsman, socialarbetare etc.
*(FAMILJ/barn: t.ex. barnatillsyningsman, socialarbetare, familjerådgivare
*(EKONOMI/pengar: t.ex. Finansinspektionen, skattebyrå
*(EKONOMI/skulder: t.ex. FPA, socialombudsmannen, eller Justitieombudsmannen, Dataombudsmannen eller Diskrimineringsombudsmannen)
Obs. om här sägs ekonomi och skuldrådgivning (=Talous- ja velkaneuvonta) så sätt ovan 3
*(FÖRMÅNER OCH MYNDIGHETER: t.ex. FPA, eller socialombudsmannen)
5. ☐ Annan expert eller rådgivande organisation
*(KONSUMENTÄRENDEN: t.ex. någon annan som säljer eller producerar samma produkt eller service)
*(ARBETE: t.ex. Din förman (om inte motpart), arbetarskyddsfullmäktig, annan förtroendeman på arbetsplatsen eller för arbetsärenden, arbetsplatspsykologen)
*(ARBETE: t.ex. Råd 2020 /medborgarrådgivning eller Suomi.fi för företagare, förening för företagare av samma bransch)
*(BOENDE/grannar t.ex. bostadsbolagets styrelse, disponentföretag, mögelundersökare, Andningsförbundet, expert inom fastighetsbranschen)
*(BOENDE/hyresboende t.ex. Vuokralaiset ry. VKL, mögelundersökare, Andningsförbundet, expert inom fastighetsbranschen, intresseorganisation (t.ex. Suomen vuokranantajat)
*(BOENDE/att äga en bostad: t.ex. husbolagets styrelse, ett disponentföretag, en mögelundersökare, Andningsförbundet, expert inom fastighetsbranschen, någon intresseorganisation (t.ex. Suomen vuokranantajat)
*(FAMILJ/närståendes bortgång: t.ex. församling, diakon, ett försäkringsbolag, banken)
*(FAMILJ/äktenskapsskillnad: t.ex. familjeterapi, Förbundet för mödra- och skyddshem, Aggredi eller annan organisation)
*(FAMILJ/barn: t.ex. familjerådgivningsbyrå, psykolog, skillsmässogrupp)
*(EKONOMI/pengar: t.ex. Takuu-Säätiö, bank, expert inom finansbranschen, Försäkrings- och finansrådgivningen FINE)

*(EKONOMI/skulder: t.ex. Takuu-Säätiö, bank, socialhändledare, socialarbetare)

*(FÖRMÅNER OCH MYNDIGHETER: t.ex. socialrådgivningen, (något rådgivande ombud utan juridisk bestämmanderätt) rusmedelsombudsmannen)

[[Fackförbundets advokat: sätt ovan 3]

6. ☐ Någon annan person eller något annat samfund

7. ☐ Nej jag fick inte råd av någon

999. ☐ Vet ej

99. ☐ Vill inte svara

Förtydligande fråga, ifall svararen svarade "ja" på frågan Q7 NEUVO alternativet 3:

82. Neuvo_asianajaja Advokat, jurist eller någon juridisk rådgivningstjänst, Var det frågan om ...

Du kan välja flera

1. ☐ Telefon, chat eller rådgivning som ges av rättshjälpsbyrå (eller rättshjälpsbyråns ekonomi- och skuldrådgivning)
2. ☐ Någon annan gratis juridisk rådgivning, telefonrådgivning, eller internetjänst t.ex. kostnadsfri handledning eller rådgivning erbjuden av ett expertförbund
3. ☐ En avgiftsbelagd juridisk telefon- eller internetjänst? t.ex. juridiska byråers öppna kostnadsbelagda telefon- eller internetrådgivningar
4. ☐ Annan rådgivning av jurist eller advokat *t.ex. juridisk byrå

83. [IF Q7 NEUVO = 1-6 ELLER 999] Q62 LAKIMIES Använde du dig av en jurist för att lösa* eller försöka lösa ärendet? Här menar vi att en jurist, t.ex. advokat eller annan jurist, "skötte ärendet" på något sätt eller vidtog någon åtgärd, t.ex. vid upprättande av en handling, förhandlingar, eller med att inleda ärende i en myndighet eller domstol eller biträda dig i rätten.

1. ☐ Nej → Q8 PROSESSI / [IF Q7 NEUVO = 1, 2 ELLER 7] EINEUVOA

2. ☐ Ja

999. ☐ Vet ej → Q8 PROSESSI / [IF Q7 NEUVO = 1, 2 ELLER 7] EINEUVOA

99. ☐ Vill inte svara → Q8 PROSESSI / [IF Q7 NEUVO = 1, 2 ELLER 7] EINEUVOA

84. MIKALAKIMIES Hurdan jurist använde du dig av?

Instruktion: Du behöver inte läsa upp alla om det är klart för dig vilket alternativ som är det rätta. t.ex. privat advokat, jurist på fackförbund

Du kan välja flera

1. ☐ Offentligt rättsbiträde * jurist från rättshjälpen
 2. ☐ Privat jurist eller rättsbiträde som finansierades av rättshjälpen
 3. ☐ Privat advokat eller jurist som du finansierade själv *eller som gjorde jobbet gratis
 4. ☐ Jurist via fackförbund eller annat förbund
 5. ☐ Annan jurist
999. ☐ Vet ej
99. ☐ Vill inte svara

85. [IF Q7 NEUVO = 7 (ej) TAI 1,2] EINEUVOA [Den här frågan frågas endast ifall man inte har frågat råd av någon eller om man endast frågat råd av en vän eller från sociala media.]

Du svarade på förra frågan att du inte använde expertrådgivning eller juridisk hjälp. Vad var orsaken eller orsakerna till detta?

Instruktion: Räkna upp alla.

Du kan välja flera.

1. ☐ Det behövdes inte, tyckte jag
2. ☐ Jag trodde inte att det skulle påverka slutresultatet
3. ☐ Jag visste inte var jag skulle be om råd
4. ☐ Jag har bett om råd förr och jag har dåliga erfarenheter av det.
5. ☐ Att be om råd kändes för jobbigt eller för svårt
6. ☐ Jag var orolig för kostnaderna
7. ☐ Jag var rädd för eventuella negativa följder
8. ☐ Ärendet var inte så viktigt
9. ☐ Jag har inte hunnit ännu
10. ☐ Annan orsak
999. ☐ Vet ej
- 99 Vill inte svara

Q8 PROCESS

86. Q8 PROSESSI Utöver det du redan berättat, diskuterade du eller **förhandlade du med motparten** eller **behandlade man ärendet i något förfarande** eller på annat sätt [IF BOENDE: eller av husbolagets styrelse]? Du kan svara "ja" på flera alternativ.

Instruktion: räkna upp alla.

Du kan välja flera.

1. ☐ Ja, du och motparten förhandlade/diskuterade sinsemellan.
2. ☐ Förhandlade eller diskuterade ni så att en tredje part var närvarande
*(BOENDE/Ägarbostad/Hyresbostad: bostadsbolagets styrelse, representant för Fastighetsförbundet)
*(ARBETE: t.ex. en förman (om inte motpart) eller arbetarskyddsfullmäktig)
*(SEPARATION OCH BARN: familjeterapeut eller arbetare inom familjerådgivningen eller en religiös organisation, advokat)
*(ALLA PROBLEMBRUPPER: t.ex. advokat)
3. ☐ Ärendet fördes till något medlingsförfarande t.ex. på medlingsbyrå (medling av brotts- och civilmål) eller i domstolmedling
*(BOENDE/Grannar: t.ex. grannmedling)
*(ARBETE: t.ex. arbetsplatsmedling)
*(FAMILJ/Separation/barn): t.ex. familjemedling)
4. ☐ Ärendet fördes till skiljeförfarande * (t.ex. handelskammarens skiljenämnd eller självständigt uppsökta skiljemän)
5. ☐ Ärendet fördes till polisen
6. ☐ Ärendet fördes till åklagaren
7. ☐ Ärendet fördes till domstol * (eller man ansökte om skuldsanering från tingsrätten)
*(EKONOMI/Skulder: tai haettiin velkajärjestelyä käräjäoikeudesta)
8. ☐ Ärendet behandlades av något ombud, befullmäktigad eller nämnd
*(KONSUMENTÄRENDEN: t.ex. konsumentombudsmannen, Konsumenttvistenämnden)
*(ARBETE/ Anställnings- eller tjänsteförhållande: t.ex. jämställdhetsombudsmannen, justitiekansler)
*(EKONOMI/Pengar: t.ex. Värdepappersnämnden eller Försäkringsnämnden)
*(FÖRMÅNER OCH MYNDIGHETER/förmåner: t.ex. Besvärnämnden för social trygghet)
*(ANDRA: t.ex. jämställdhetsombudsmannen, justitieombudsmannen)
*(ALLA PROBLEMGRUPPER: t.ex. justitiekansler)
9. ☐ Ärendet behandlades av en annan ansvarig eller övervakande myndighet
*(KONSUMENTÄRENDEN: t.ex. regionsförvaltningsverket, (kommunens) socialbyrå (social kreditbeviljning) eller konsumentrådgivningen)
*(ARBETE/Anställnings- eller tjänsteförhållande: t.ex. arbetsskyddsfullmäktige (työsuojelu.fi) eller regionsförvaltningsverket (AVI))
*(ARBETE/företagsverksamhet: t.ex. regionsförvaltningsverket (AVI))
*(BOENDE: t.ex. Byggnadstillsynen, regionsförvaltningsverket (AVI), museiverket)
*(FAMILJ/separation/barn: t.ex. barnskyddet eller barnatillsyningsmannen)
*(EKONOMI/Pengar: t.ex. Finansinspektionen)

*(EKONOMI/skulder: t.ex. regionsförvaltningsverket, (kommunens) socialbyrå (social kreditbeviljning) eller konsumentrådgivningen)

*(FÖRMÅNER OCH MYNDIGHETER/Förmåner: t.ex. FPA eller Finansinspektionen)

*(ALLA PROBLEMGRUPPER: svara "ja" också om man besvärade sig hos myndigheten som behandlade saken)

10. ☐ (Endast BOENDE) Ärendet behandlades av husbolagets styrelse eller bolagsstämman/styrelsemöte.

11. ☐ Ärendet behandlades av någon annan myndighet eller allmän aktör

12. ☐ Nej, man diskuterade/förhandlade inte och ärendet behandlades inte i något förfarande.

999. ☐ Vet ej

99. ☐ Vill inte svara

Instruktion: Efter varje "ja" svar, frågas Q9KUKAALOITTI "vem tog initiativet". Efter det frågas av alla frågan Q8B_MUUTA

[om 12. "nej, man diskuterade inte" frågas bara Q8B_MUUTA och Q8_C MIKSIEI]

Q9 VEM TOG INITIATIV?

87. [IF Q8 PROSESSI = 1-11, Förhandling eller något förfarande] Q9 KUKAALOITTI Vem tog initiativet till det här?

1. ☐ Du

2. ☐ Motparten

3. ☐ Båda parterna tillsammans [eller om flera, alla tillsammans]

4. ☐ Någon tredje part [t.ex. advokat, åklagare, barnatillsyningsman, kontrollmyndighet som t.ex. inspektör osv. också husbolagets styrelse e.d.]

999. ☐ Vet ej

99. ☐ Vill inte svara

Q8_B Gjorde man något annat?

88. Q8_B MUUTA Gjorde man något annat [på grund av det här ärendet], som t.ex. [ge lämpligt alternativ]

1. ☐ Man [du eller någon annan] meddelade motparten om problemet. Tex. gav respons, ("palautetta"), eller reklamerade.

2. ☐ Man ansökte om ersättning från en försäkring [eller försäkringsbolag]

3. ☐ Man tog kontakt med en politiker (t.ex. en kommunalpolitiker) eller med media

4. ☐ Någon annat liknande, vad? _____

5. ☐ Det gjordes inte något annat

999. ☐ Vet ej

99. ☐ Vill inte svara

Q8_C Varför behandlade man inte ärendet (i något förfarande)?

[Fråga den här frågan av BÅDE de forskningspersoner som har svarat på Q8 12. Nej, vi förhandlade inte eller ärendet behandlades inte på något sätt OCH av dem som svarade ENDAST 1. Ja, jag och motparten förhandlade sinsemellan, flytta annars direkt till Q11].

89. [IF Q8 PROSESSI = 12 eller endast 1] Q8_C MIKSIEI

Du sade att ärendet inte behandlades i något förfarande [IF=Q8 ”utan man diskuterade”]. Varför?

Du kan välja flera alternativ

1. ☐ Motparten hade rätt, tyckte jag
2. ☐ Alla hade samma åsikt i saken
3. ☐ Ärendet var inte så viktigt
4. ☐ Jag har inte ännu hunnit [Instruktion: Kan kodas direkt, om det uppdagas]
5. ☐ Ärendet kändes för personligt eller genant/pinsamt
6. ☐ Någon gav mig ett råd att inte lönar sig att föra saken framåt
7. ☐ Problemet löstes eller tog slut ändå
8. ☐ Jag visste inte hur jag skulle gå framåt med saken
9. ☐ Jag var oroad över kostnaderna
10. ☐ Det skulle ha varit för stressigt eller tungt
11. ☐ Det skulle ha skadat mitt förhållande till motparten
12. ☐ Det skulle ha haft negativa följder för mina familjerelationer- eller andra relationer
13. ☐ Det skulle ha skadat mitt rykte
14. ☐ Jag kände mig hotad
15. ☐ Jag var rädd för våld
16. ☐ Jag trodde inte att det skulle ha varit till någon nytta
17. ☐ Det var redan för sent (t.ex. någon tidsgräns gick ut)
18. ☐ Annat
999. ☐ Vet ej
99. ☐ Vill inte svara.

Q11 Är problemet avslutat?

90. Q11 PAATTYI Är problemet helt eller delvis avslutat eller fortsätter det? Med avslutat menar jag att problemet faktiskt är löst åtminstone delvis, eller att problemet fortsätter men ingen gör något åt problemet mera.

Välj bara ett alternativ.

1. ☐ Problemet fortsätter → Q16B

Ohje haastattelijalle: varmista onko kyseessä ongelman jatkuminen vai että on vielä liian aikaista sanoa, tai että ongelma on olemassa mutta kukaan ei tee sille enää mitään. → Q16B

2. ☐ Det är för tidigt att säga. T.ex. eftersom något beslutsförfarande eller förhandlingar pågår som bäst. → Q16B

3. ☐ Problemet är delvis avslutat

4. ☐ Problemet är helt avslutat

5. ☐ Problemet existerar men ingen gör något åt saken längre

999. ☐ Vet ej → Q16B

99. ☐ Vill inte svara → Q16B

Instruktion: Fråga Q11B – Q15D om problemet är helt eller delvis avslutat, eller det fortsätter men ingen gör något åt saken längre [Q11 = 3, 4 eller 5]. Uppsättningen ändras i frågan Q16.

Q11_B TILL VEMS FÖRDEL

91. [IF Q11 = 3, 4 eller 5 = avslutat/delvis avslutat/inget görs mera] Q11_B_EDUNSAAJA [Vid behov: Du berättade att problemet är helt eller delvis avslutat eller att ingen gör något åt problemet mera.] Anser du att det här slutresultatet var till din fördel eller till andra partens fördel/till din nackdel?

1. ☐ Helt min fördel

2. ☐ Delvis min fördel

3. ☐ Lika

4. ☐ Delvis till min nackdel

5. ☐ Helt oförmånligt för mig/till den andra partens fördel

999. ☐ Vet ej

99. ☐ Vill inte svara

Q11_C UPPFATTNING OM SLUTRESULTATET

92. [IF Q11 = 3, 4 eller 5 = avslutat/delvis avslutat/inget görs mera] Q11_C_TYYTYVAISYYS Hur nöjd är du med slutresultatet på skalan 1-10? Nummer 1 står för fullständigt missnöjd och 10 fullständigt nöjd.

- ☐ 10 Fullständigt nöjd
- ☐ 9
- ☐ 8
- ☐ 7
- ☐ 6
- ☐ 5
- ☐ 4
- ☐ 3
- ☐ 2
- ☐ 1 Fullständigt missnöjd

999. ☐ Vet ej

99. ☐ Vill inte svara

Q12 AVSLUTANDE AV PROBLEMET

93. [IF Q11 = 3, 4 tai 5 = avslutat/delvis avslutat/inget görs mera] MENETTELY Hur eller med vilket förfarande avslutades problemet [IF Q11 = 3: delvis]?

Välj det alternativ som passar bäst

1. ☐ Ett domstolsförfarande (även skuldsanering)
 2. ☐ Skiljeförfarande (tidigare skiljemannaförfarande)
 3. ☐ Medling
 4. ☐ Ett myndighetsbeslut eller en myndighets agerande *(t.ex. polisen, skatteverket, FPA, barnatillsyningsman, Byggnadstillsynen)
 5. ☐ Genom hjälp av någon annan person eller annat samfund *(t.ex. advokat, arbetsplatsens förtroendeman, bolagsaktiebolagets styrelse, släkting)
 6. ☐ Ni kom till ett samförstånd med motparten *(t.ex. om reklamationen”gick igenom” eller om förhandlingar/förlikningar kom till någon slutsats)
 7. ☐ Du tog dig bort från problemet *(flyttade, bytte arbetsplats osv.)
 8. ☐ Du gjorde slutligen så som motparten ville betalade räkningen e.d.]
 9. ☐ Du gjorde ingenting åt saken mera /lät saken vara
 10. ☐ Motparten bestämde sig för att låta saken vara, gjorde självmant som du önskade, eller tog sig bort från problemet *(flyttade, bytte arbetsplats jne.)
 11. ☐ Problemet tog slut av sig själv
999. ☐ Vet ej
99. ☐ Vill inte svara

Q13 Rättvist för alla?

94. [IF Q11 = 3, 4 tai 5 = avslutat/delvis avslutat/inget görs mera] PAATOIK Avslutades problemet [helt eller delvis] rättvist för alla parter enligt dig?

- 1. ☐ Rättvist för alla
- 2. ☐ Inte rättvist för alla
- 999. ☐ Vet ej
- 99. ☐ Vill inte svara

Q14 Var processen rättvis?

95. [IF Q11 = 3, 4 tai 5 = avslutat/delvis avslutat/inget görs mera] PROSOIK Om vi försöker att inte tänka på problemets lösning/avslutning, anser du att processen som ledde till avslutningen till problemet var rättvis för alla? Alltså var det hur man gick till väga med ärendet och hur ärendet behandlades (med eventuella myndigheter) rättvist för alla?

- 1. ☐ Rättvist för alla
- 2. ☐ Inte rättvist för alla
- 999. ☐ Vet ej
- 99. ☐ Vill inte svara

Q15 KOSTNADER

96. [IF Q11 = 3, 4 tai 5 = avslutat/delvis avslutat/inget görs mera] Q15 KUSTANSI

Medförde lösandet av problemet kostnader för dig? Svara även om någon annan har betalat för kostnaderna, som försäkring eller rättshjälp.

*Instruktion: Indirekta kostnader som försäkringsavgifter eller medlemsavgifter ska inte räknas med. **Fråga Q15B (hur mycket) efter varje jakande svar och sedan tillbaka för att läsa upp andra relevanta alternativ.***

Du kan välja flera alternativ

1. ☐ Advokatens eller juristens arvoden ("din" advokat) → Q15B
2. ☐ Motpartens rättegångskostnader (både rättegångsavgift och biträdets kostnader) → Q15B
3. ☐ Rättegångsavgift eller medlingsavgift (som t.ex. rättegångsavgift, förhandlingsavgift) [SKULD rättegångsavgift vid skuldsanering] → Q15B
4. ☐ Kostnader för andra rådgivare (som t.ex. psykolog, familjeterapi) eller andra experter för utlåtande eller för bevis (t.ex. teknisk expert, mögelutredare, läkarutlåtande) → Q15B
5. ☐ Förlorad arbetsinkomst om du t.ex. måste vara borta från jobbet för att utreda saken [nettoförlust d.v.s. det som skulle ha blivit i handen] → Q15B
6. ☐ Resekostnader eller andra biutgifter eller hushållsutgifter (t.ex. bussbiljetter eller bensinutgifter på vägen till att träffa rådgivaren, anställning av barnvakt under förhandlingarna) → Q15B
7. ☐ Andra administrativa utgifter → Q15B
8. ☐ Annat → Q15B
9. ☐ Nej, inga kostnader → Q16
999. ☐ Vet ej → Q16
99. ☐ Vill inte svara → Q16

Q15B SUMMA

Förtydligande fråga för de Q15 KUSTANSI svarsalternativen 1-8, som svararen har svarat "ja" på:

97. [IF Q11 = 3, 4 tai 5 = avslutat/delvis avslutat/inget görs mera] Q15B_SUMMA Ungefär hur mycket kostade detta/dessa?

1. ÖPPEN NUMMERKOD (summa) _____

999. ☐ Vet ej

99. ☐ Vill inte svara

Q15C HUR SVÅRT VAR DET ATT HITTA PENGAR?

98. [IF Q11 = 3, 4 eller 5 = avslutat/delvis avslutat/inget görs mera] Q15C_VAIKEAA Hur svårt var det för dig att betala dessa kostnader (sammanlagt)?

- 1. ☐ Mycket lätt
- 2. ☐ Ganska lätt
- 3. ☐ Varken svår eller lätt
- 4. ☐ Ganska svårt
- 5. ☐ Mycket svårt
- 999. ☐ Vet ej
- 99. ☐ Vill inte svara

Q15D BETALARE

99. [IF Q11 PAATTYI = 3, 4 tai 5 = problemet helt eller delvis avslutat/inget görs mera] Q15D MAKSAJA Betalade någon av följande personer/organisationer dina kostnader helt eller delvis? Du kan svara ja på flera alternativ.

Du kan välja flera

- 1. ☐ Ingen, du betalade allt själv → MAKSAJA1a, MAKSAJA1b.
- 2. ☐ Försäkringsbolag
- 3. ☐ Rättshjälp
- 4. ☐ Fackförbund eller fackförening
- 5. ☐ Din arbetsgivare
- 6. ☐ Släkting eller vän
- 7. ☐ Någon annan person eller annan instans, vilken

999. ☐ Vet ej

99. ☐ Vill inte svara

[IF MAKSAJA = 1] MAKSAJA1a: Lånade du pengar för kostnaderna eller använde du kredit?

- 1. ☐ Ja
- 2. ☐ Nej

[IF MAKSAJA = 1] MAKSAJA1b: Såld du egendom eller t.ex. värdepapper el. dyl.?

- 1. ☐ Ja
- 2. ☐ Nej

Q16A ELLER 16B KONSEKVENSER

Q16 A Hur mycket försvårade problemet ditt liv?

100. [IF Q11 PAATTYI = 3 tai 4 =avslutat/delvis avslutat] Q16A OLIVAIAK Om du tänker på problemet som helhet nu när det är helt eller delvis avslutat: hur mycket försvårade det ditt liv på skalan 1-10? [Nummer 1 står för inte alls och 10 för väldigt mycket]

☐ 10 Väldigt mycket

☐ 9

☐ 8

☐ 7

☐ 6

☐ 5

☐ 4

☐ 3

☐ 2

☐ 1 Inte alls

999. ☐ Vet ej

99. ☐ Vill inte svara

Q16 B Hur mycket försvårar problemet ditt liv?

101. [IF Q11 = 1 tai 2 tai 5 = problemet fortsätter eller det är för tidigt att säga, eller ingen gör något åt problemet mera] ONVAIAK Hur mycket försvårar problemet ditt liv just nu på skalan 1-10? [Nummer ett står för inte alls och 10 för väldigt mycket]

☐ 10 Väldigt mycket

☐ 9

☐ 8

☐ 7

☐ 6

☐ 5

☐ 4

☐ 3

☐ 2

☐ 1 Inte alls

999. ☐ Vet ej

99. ☐ Vill inte svara

Q17 KORONAEPIDEMIN

102. KORONA Har coronavirusepidemin som började våren 2020 försvårat eller underlättat **lösningen** av problemet?

1. ☐ Ja, försvårade väldigt mycket
2. ☐ Ja, försvårade lite
3. ☐ Varken försvårade eller underlättade
4. ☐ Underlättade lite
5. ☐ Underlättade väldigt mycket
999. ☐ Vet ej
99. ☐ Vill inte svara

Q18 PROBLEMETS NATUR

[Slutligen frågar jag ännu om dina åsikter angående problemet eller tvisten och hur det behandlats]

103. KUVAA Vilka av följande påståenden beskriver problemet, enligt dig? Du kan svara "ja" på flera påståenden.

Du kan välja flera alternativ

1. ☐ Otur eller vardagsproblem
2. ☐ Byråkratiskt problem eller problem i systemet
3. ☐ Familjesak eller människörelationsproblem
4. ☐ Rättslig fråga
5. ☐ Osaklig eller felaktig behandling
6. ☐ Diskriminering eller rasism
7. ☐ Politiskt problem
8. ☐ Samhälleligt problem eller problem i verksamhetskulturen
9. ☐ Ekonomisk fråga eller fråga som gäller pengar
10. ☐ Ett problem som härstammar från coronavirusepidemin
11. ☐ Något annat
999. ☐ Vet ej
99. ☐ Vill inte svara

Q19 PÅSTÅENDEN

104. VAITTEET Nu följer några påståenden. Berätta om du är helt av samma åsikt, delvis av samma åsikt, varken av samma eller annan åsikt, delvis av annan åsikt, helt av annan åsikt.

1. Jag förstod eller började förstå mina lagliga rättigheter i ärendet	1. ☐ Helt av samma åsikt	2. ☐ Delvis av samma åsikt	3. ☐ Varken av samma eller annan åsikt	4. ☐ Delvis av annan åsikt	5. ☐ Helt av annan åsikt	999. ☐ Vet ej	99. ☐ Vill inte svara
2. Jag visste/vet var jag får rätt information eller råd för att lösa problemet	1. ☐ Helt av samma åsikt	2. ☐ Delvis av samma åsikt	3. ☐ Varken av samma eller annan åsikt	4. ☐ Delvis av annan åsikt	5. ☐ Helt av annan åsikt	999. ☐ Vet ej	99. ☐ Vill inte svara
3. Jag fick eller kommer att få all den professionella hjälp jag behövde/behöver för att lösa problemet	1. ☐ Helt av samma åsikt	2. ☐ Delvis av samma åsikt	3. ☐ Varken av samma eller annan åsikt	4. ☐ Delvis av annan åsikt	5. ☐ Helt av annan åsikt	999. ☐ Vet ej	99. ☐ Vill inte svara
4. Jag trodde/tror att jag fick/får till stånd ett rättvist slutresultat	1. ☐ Helt av samma åsikt	2. ☐ Delvis av samma åsikt	3. ☐ Varken av samma eller annan åsikt	4. ☐ Delvis av annan åsikt	5. ☐ Helt av annan åsikt	999. ☐ Vet ej	99. ☐ Vill inte svara
5. Saken framskred/framskrider tillräckligt snabbt	1. ☐ Helt av samma åsikt	2. ☐ Delvis av samma åsikt	3. ☐ Varken av samma eller annan åsikt	4. ☐ Delvis av annan åsikt	5. ☐ Helt av annan åsikt	999. ☐ Vet ej	99. ☐ Vill inte svara
6. Kostnaderna var/är rimliga	1. ☐ Helt av samma åsikt	2. ☐ Delvis av samma åsikt	3. ☐ Varken av samma eller annan åsikt	4. ☐ Delvis av annan åsikt	5. ☐ Helt av annan åsikt	999. ☐ Vet ej	99. ☐ Vill inte svara

Q20 OLÄGENHETER

[Nu frågar jag ännu en lång fråga som gäller det här problemet.]

105. HAITAT Upplevde du någon av följande olägenheter på grund av det här problemet? Om det är svårt att välja, fundera om det är ”mera ja” än ”nej”.

Du kan välja flera alternativ:

1. ☐ Du insjuknade eller fick en skada
2. ☐ Du upplevde svår stress
3. ☐ Saken invercade negativt på dina familjerelationer
4. ☐ Du blev trakasserad eller hotad
5. ☐ Du utsattes för fysiskt våld
6. ☐ Du utsattes för fysiskt våld
7. ☐ Din egendom skadades
8. ☐ Ditt arbete eller dina studier (värnplikt/civiltjänst) försvårades
9. ☐ Du blev av/miste ditt jobb
10. ☐ Du blev tungen att flytta
11. ☐ Du utsattes för ekonomisk skada
12. ☐ Du upplevde osäkerhet eller rädsla
13. ☐ Du använde mer alkohol än vanligt
14. ☐ Du upplevde problem med ditt alkoholbruk [läs inte om forskningspersonen nämnt att hen inte dricker alkohol]
15. ☐ Du använde mer medicin än vanligt
16. ☐ Du upplevde problem med användningen av mediciner eller droger [läs inte om forskningspersonen sade ovan att hen inte använder dessa]
17. ☐ Du ökade ditt penningsspel
18. ☐ Du upplevde problem med penningsspel [läs inte om forskningspersonen sagt ovan att hen inte spelar penningsspel]
19. ☐ Nej, du upplevde inga betydande olägenheter
999. ☐ Vet ej
99. ☐ Vill inte svara

*Om du svarade ”ja” på frågan 105. **HAITAT** punkt 1, frågar vi ännu:*

HAITAT1a Insjuknade eller fick en skada - Använde du på grund av detta en läkares / hälsovårdens / socialvårdens tjänster?

1. ☐ Ja
2. ☐ Nej

*Om du svarade ”ja” på frågan **HAITAT** punkt 2, frågar vi ännu:*

HAITAT2a Svår stress - Använde du på grund av detta en läkares / hälsovårdens / socialvårdens tjänster?

1. ☐ Ja
2. ☐ Nej

Q21 NÄR BRÖJADE PROBLEMET

106. ALKU Slutligen [frågar jag] ungefär vilket år och vilken månad började problemet?

ALKUKK månad [väljs mellan **januari-december**]

ALKUVV år [väljs mellan **1930–2021**]

999. ☐ Vet ej

99. ☐ Vill inte svara

Q22 NÄR SLUTADE MAN GÖRA NÅGOT ÅT PROBLEMET?

107. [IF Q11 PAATTYI = 5, ingen gör något åt problemet] EI TEHDA Ungefär vilket år och i vilken månad blev det klart att ingen gör något åt problemet mera?

EITEHDAKK månad [väljs mellan januari-december]

EITEHDAVV år

1. ☐ 2019

2. ☐ 2020

3. ☐ 2021

999. ☐ Vet ej

99. ☐ Vill inte svara

→ AVSLUTANDE FRÅGOR

Q23 När avslutades problemet?

108. [IF Q11 PAATTYI = 4, problemet helt avslutat] Q23 RATKESI Ungefär vilket år och i vilken månad löstes eller avslutades problemet?

RATKESIKK månad [väljs mellan januari-december]

RATKESIVV år

1. ☐ 2019

2. ☐ 2020

3. ☐ 2021

999. ☐ Vet ej

99. ☐ Vill inte svara

→ AVSLUTANDE FRÅGOR

Q23b När blev problemet delvis löst?

109. [IF Q11 PAATTYI = 3, Delvis avslutat] Q23b OSPAAT Du berättade att problemet hade blivit delvis löst. Ungefär vilket år och i vilken månad blev problemet delvis löst?

RATKESIKK månad [väljs mellan januari-december]

RATKESIVV år

1. ☐ 2019

2. ☐ 2020

3. ☐ 2021

999. ☐ Vet ej

99. ☐ Vill inte svara

Slutligen Tack, nu är forskningen nästan slut. Till slut tre korta allmänna frågor.

AVSLUTANDE FRÅGOR

Q24 MYNDIGHETSFÖRTROENDE

110. LUOTAN Hur stort förtroende har du för finska myndigheter i genomsnitt?

- 1. ☐ Väldigt mycket
- 2. ☐ Ganska mycket
- 3. ☐ Inte särskilt stort förtroende
- 4. ☐ Inget förtroende alls
- 999. ☐ Vet ej
- 99. ☐ Vill inte svara

111. LISAA Skulle du säga att ditt förtroende till myndigheterna under de två senaste åren har..

- 1. ☐ Minskat
- 2. ☐ Ökat
- 3. ☐ Förblivit oförändrat
- 999. ☐ Vet ej
- 99. ☐ Vill inte svara

Q25 HÄLSA

112. TERVEYS Hurdant är ditt allmänna hälsotillstånd nuförtiden: anser du att ditt hälsotillstånd är....

- 1. ☐ Bra
- 2. ☐ Ganska bra
- 3. ☐ Genomsnittligt
- 4. ☐ Ganska dåligt
- 5. ☐ Dåligt
- 999. ☐ Vet ej
- 99. ☐ Vill inte svara

Intervjun är nu slut

Helsingfors universitetet tackar dig för tid och den viktiga informationen du gett. Vi vill påminna dig om att all information behandlas konfidentiellt.

Yaira Obstbaum, Minni Teerikangas,
Kaisla Saartenoja and Heini Litmanen

SUMMARY

Institute of Criminology and Legal Policy

No. 54

EXTENDED ENGLISH SUMMARY: THE FINNISH EVERYDAY PROBLEMS, DISPUTES AND SOLU- TIONS SURVEY

The Finnish Everyday Problems, Disputes and Solutions survey (FEP-survey), a population survey about legal needs carried out between 2021 and 2022 in Finland. The following chapters summarize the most important findings from a more comprehensive main report in Finnish, covering the first numbers from the FEP-survey. The FEP-survey inquiries about everyday problems and disputes with legal dimensions, and about their resolutions – legal or non-legal – as well as possible needs for support, from people themselves. This summary shows basic prevalence and crosstabulations of the most important questions, along with brief information on the survey methodology and sample.

People may experience different kinds of problems or disputes in their everyday lives, that may raise civil legal issues, whether this is recognized by those facing them, and whether or not any action taken to deal with the problems, involves the legal system (Genn 1999). Problems often concern areas such as consumer-problems, money, debt, housing, neighbours, family-issues, work, welfare benefits or pensions etc. People use many different means to solve these problems, such as negotiation, contacting authorities or – less seldom – legal proceedings. Many legal problems are solved outside or on the outskirts of the legal system, “in the shadow of the law” (Mnookin and Kornhauser 1979). However, it is not uncommon that people try to solve their problems in ways that are not effective, or that problems end in ways that do not feel satisfactory, or fair to the person experiencing them, or that they are not solved at all.

Since legal problems of everyday life concern various areas of life, and are duly dealt with in many ways, we cannot gain a picture of their prevalence through looking only at the legal system or official registers. Survey studies – legal needs studies – have become an important and necessary way to produce information and knowledge about everyday legal problems.

The FEP survey is a Finnish adaption of the *legal needs survey tradition*, a tradition of surveys that ask people themselves about everyday life problems, that may raise legal issues. The FEP survey is a first national Finnish legal needs survey. Earlier, Finland has taken part in the comparative international *Global Insights on*

Access to Justice (WJP) 2019, but the method and questions are different from this study, so the results are mostly not directly comparable.

Legal needs surveys, of different types, have over the last 25–30 years, been carried out in many different countries, including Australia, Bangladesh, England and Wales, Japan, and Lebanon (OECD/Open Society Foundations, 2019). In different countries surveys look a bit different, but to some degree they also show similar results. For example, consumer problems seem to be common problems according to many studies (Pleasence et al., 2016). Researchers have built framework and recommendations for designing, implementing, and analyzing legal needs -surveys (OECD/Open Society Foundations, 2019). The FEP survey follows the framework to a high degree. However, questions are designed to suite the Finnish context, for instance regarding details about official authorities, sources of (legal) advice and about possible solution processes. Also, there might be differences in the wording or inclusion of certain problem areas⁴⁵, as well as some “extra” questions. The survey is thus an independent study, and the results are not directly comparable to other surveys⁴⁶.

The survey-data was collected between August 2021 and January 2022 using structured telephone interviews (CATI) or internet forms (CAWI). The target population were 20–79-years old Finns, who were registered as speakers of either Finnish or Swedish. The number of respondents was 1927. Two thirds answered the survey online and the rest via telephone. Respondents were asked questions about problems and disputes that they had experienced during the last two years. The problem could have started during the last two years, or earlier but continued during the requested time-period. The wording of the problem-questions, and details about the sample, can be found at the end of this summary. For the analyses presented in this summary, the data was weighted by age and gender.

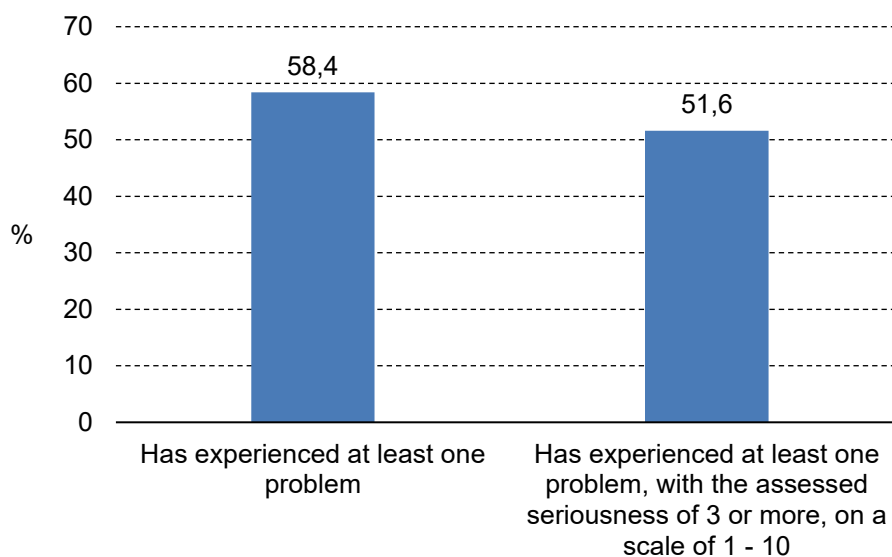
⁴⁵ For instance, the FEP did not ask about personal injury, or medical/clinical negligence. Additionally, the wording regarding debt problems and, also family problems, was somewhat stricter than for some international surveys (cf. OECD/2019).

⁴⁶ The wording and structure of the survey has been carefully considered by the steering group for the FEP project, as well as many group meetings at the Institute of Criminology and Legal Policy, at the University of Helsinki. The steering group consisted of: Mikko Aaltonen, Olli-Pekka Aaltonen, Petri Danielsson, Juha Kääriäinen, Karoliina Majamaa, Kati Nieminen and Kati Rantala. The survey instrument has been commented on by: Noora Alasuutari, Chris Carling, Kaijus Ervasti, Aino Jauhiainen, Inka Järvikangas, Karoliina Majamaa, Kati Nieminen, Laura Sarasoja, Virve Toivonen and Kati Rantala. Sanna Haarla and Chris Carling have been a great help with technical details. Matti Näsi and Markus Kaakinen have given important comments regarding representativeness of the data. The final version of this manuscript has been proof-read by Aino Jauhiainen, Sofia Selkämaa and Virve Toivonen. A warm thank you to everyone!

Problem prevalences

In this summary-report we introduce basic numbers about 13 different problem types that may raise civil legal issues, that were inquired about in the FEP-survey.⁴⁷ Over half of the respondents (58,4 %) had experienced at least one of the inquired problems during the last two years.

Figure 1 Experiencing at least one problem during the last two years, %
(n=1 927)



The most frequently experienced problems were consumer problems (25 %)⁴⁸ and the second most frequent were neighbour problems (23,1 %). Employed work (17,5 %) and money or property problems (12,9 %) were also common sources of problems.

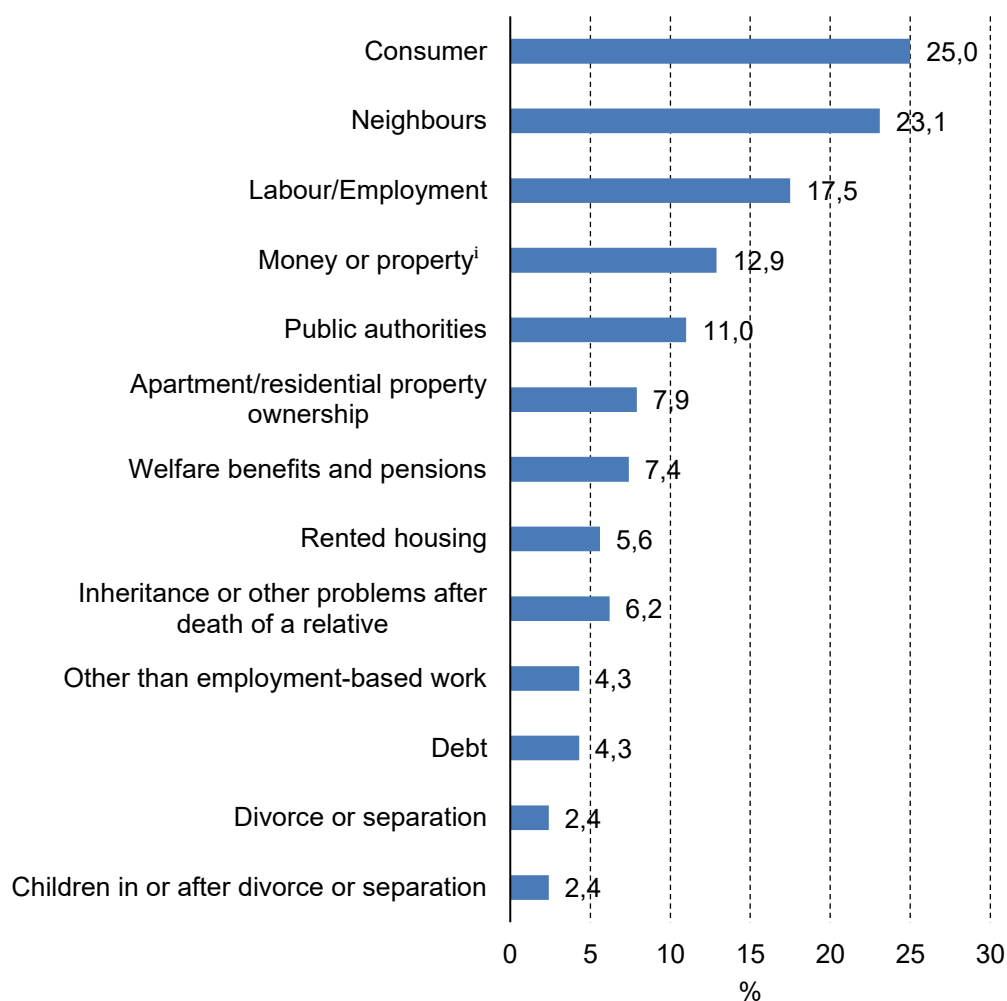
Fairly frequent were problems that had to do with authorities (11,0 %), apartment or residential property ownership (7,9 %), welfare benefits and pensions (7,4 %), and problems emerging after the death of a relative or concerning inheritance (6,2 %) as well as problems with rented housing (5,6 %). Less common, were

⁴⁷ Respondents were also asked about crime victimization, but those figures are not reported here.

⁴⁸ The median price for the product or service was 300 euros. However, the mean price, 9799 euros, was considerably higher since there was high variation in the reported prices (min. 2 euros and max. 999999 euros).

problems from other than employment-based work⁴⁹ (4,3 %), debt⁵⁰ (4,3 %), divorce or separation⁵¹ (2,4 %) as well as problems or disputes about caring for children during or after divorce or separation (2,4 %). Figure 2 shows the frequencies of all problem categories.

Figure 2 Experiencing at least one problem during last two years, by problem category, % (n=1927)



ⁱIncluding investment services.

Survey respondents typically experienced one problem per problem category, during the last two years. This was especially true with problems having to do with

⁴⁹ By other than employment-based work, the study meant other methods of earning than working under employment contract, such as working as an entrepreneur, a farmer, or for instance scholarship funded work.

⁵⁰ This figure is rather low compared to some international studies (cf. Pleasence et al. 2016.) This should be attributed to the fact that debt problems were defined rather strictly in the FEP study. The exact wordings of the questions can be found at the bottom of this summary (cf. also, OECD/2019).

⁵¹ This meant problems or disputes due to divorce from marriage, or separation from unmarried cohabitation, or from a civil union.

death of a relative or inheritance (88 %) and ownership of an apartment or residential property (83 %). However, there was a fair number of respondents who had experienced many problems per problem type. This was most common with neighbour problems, and problems or disputes concerning children in divorce or separation; over 50 percent of people experiencing these problems had experienced more than one problem belonging to the same category.

Respondents were asked to assess the seriousness of their problem on a scale from 1 to 10, where 1 represented the least serious, and 10 the most serious problem that one could face⁵².

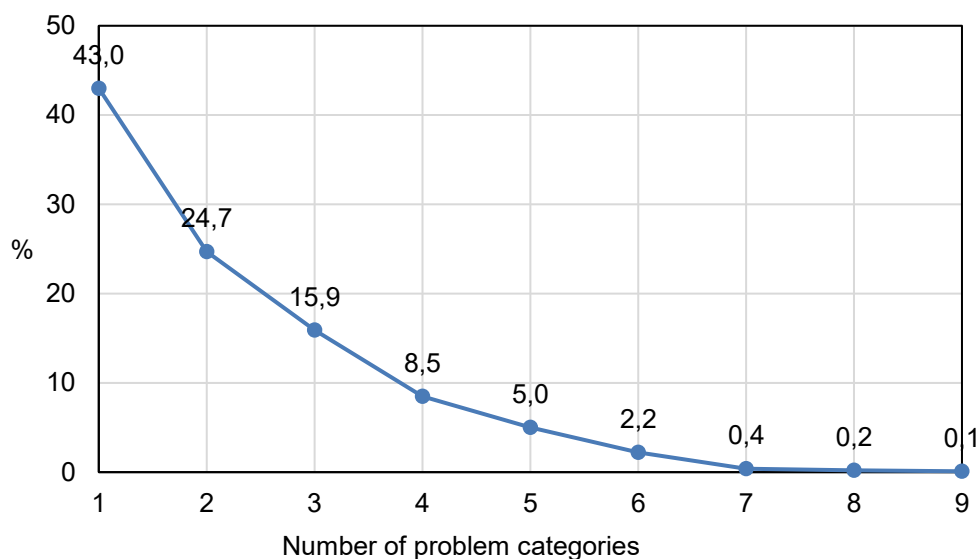
On average problems regarding authorities, divorce or separation, pensions and benefits and problems regarding children in separation were considered more serious. Consumer problems, neighbour problems, and money problems were considered less serious.

Problems regarding divorce or separation, and children in separation were not very frequent in the data and thus some caution should be exercised when interpreting figures regarding them. Those who had experienced problems in these fields often experienced many similar problems (belonging to the same problem category), and the assessed seriousness of the problems was usually high. The assessed seriousness could be expected from earlier studies in other countries (Pleasence et al., 2016), and the result seems plausible.

On average, over half of respondents had experienced problems from several problem-categories⁵³. Approximately one fourth of the respondents had faced two different types of problems, 15,9 percent three different problem types and 8,5 percent four different types. Around 5 percent had experienced five different problem types. Notable is also that a quite large proportion, 43,0 percent of the respondents who experienced problems, had experienced only one type of problem during the last two years.

⁵² For each problem category that the respondent had experienced, the following question was asked: If you consider this problem or dispute (or if several: the latest problem or dispute of this type of) as a whole – how serious would you grade it on a scale from 1 to 10?

⁵³ The average number of experienced problem categories was 2,17; confidence interval 2,09–2,25; median 2.

Figure 3 Respondents who experienced one, or several problem categories, %

Solving problems: Obtaining information or advice or engaging in a solution process

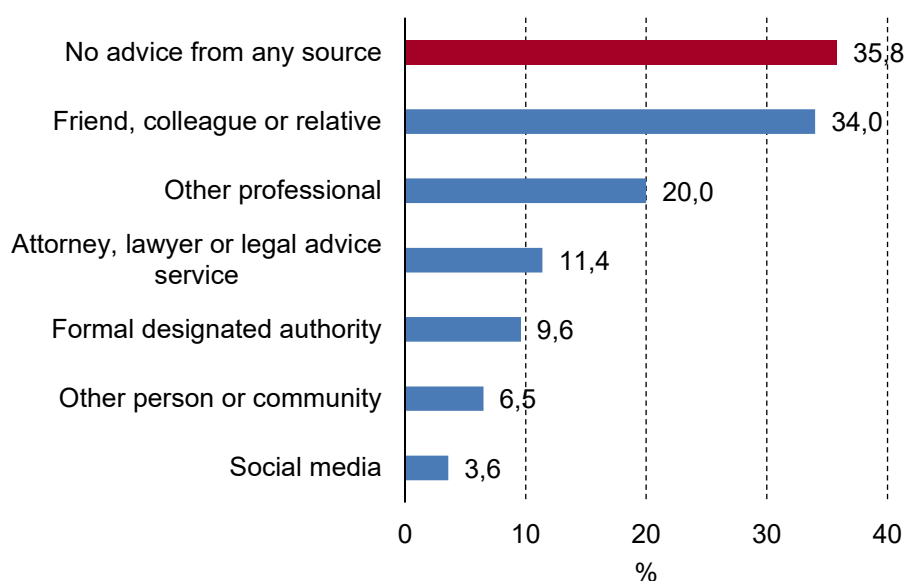
After the initial questions about experiencing problems, the FEP survey moved on to ask about problem details, and how problems were solved. One problem per respondent, with the assessed seriousness score of 3 or more on the scale of 1 to 10, was randomly selected for more detailed questions.

Respondents were asked if they searched for information to solve the problem⁵⁴. More than half (56,4 %) answered, that they did not. However, if the respondent had searched for information, the following questions asked about sources. The most common sources were different websites. Authority, state, or municipality websites were used by 61,5 percent, other websites (such as third sector organizations' websites) by 60,7 percent, and social media by 12,5 percent of the respondents. It was less common to use a magazine or newspaper, information leaflet or book (9,3 %), or television or radio (2,9 %).

⁵⁴ The question was asked in the following way: To understand or solve the problem or dispute, did you search for information from a written source, or from some media source, such as websites, social media or by following television or radio etc.? (Here we mean only pre-existing written sources. If you asked for advice from some person, authority, or lawyer via for example, social media, e-mail, or chat, we are asking that in the next question.)

Next, the survey asked whether the respondents obtained information, advice, or representation to solve the problem⁵⁵. Of the FEP survey's respondents 64,2 percent had obtained advice from at least one external source to solve their problem, and conversely 35,8 said they had not obtained any advice at all. Typically, the advice was from a friend, colleague or relative (34,0 %) or from "other professionals" (20,0 %)⁵⁶. Legal advice, from an attorney, lawyer or professional advice service was used by 11,4 percent of the respondents. Other sources of advice that survey asked about, were a formal designated authority (9,6 %), some other person or community (6,5 %) and social media (3,6 %)⁵⁷.

Figure 4 Obtaining advice, % (n=986)



Up to 72,6 percent of those who had obtained advice, had obtained it from only one source. Two sources were used by 21,6 percent, and three sources by 4,5 percent. Obtaining advice from more than three sources was uncommon.

⁵⁵ The question was asked in the following way: To solve or better understand the problem, did you obtain advice from some person, professional, or authority, or did you use legal representation?

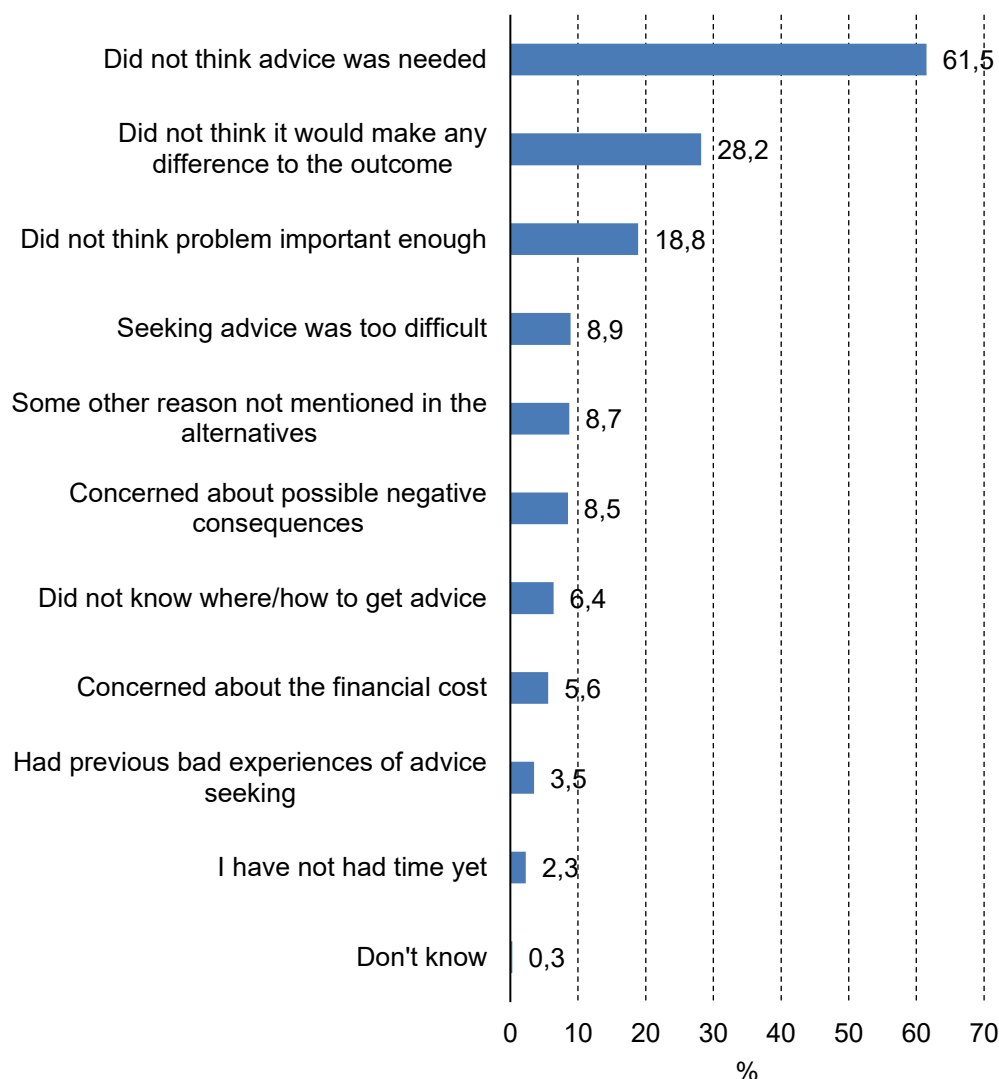
⁵⁶ Depending on the problem, other professionals could be for instance family workers, social workers, doctors, insurance or banking advisers, professionals in construction or housing etc.

⁵⁷ The survey additionally had a question separate from the question about advice. It was worded: "Did you a lawyer assist you in solving your problem? By assisting we mean that the lawyer took some action in the matter such as, or prepared documents, assisted in negotiations, filed an errand with an authority or represented you in court". Of the respondents who had experienced a problem, 7,1 percent answered that they had done so.

Those respondents who did not obtain any advice were asked about the reason for this⁵⁸. Figure 5 presents the prevalences of different reasons, of which the respondent could choose many. The most typical reason was, that the respondent thought that they did not need advice. Over 60 percent chose this answer. Other relatively common options were, that they thought that advice would not make any difference to the outcome, or that the problem was not that important.

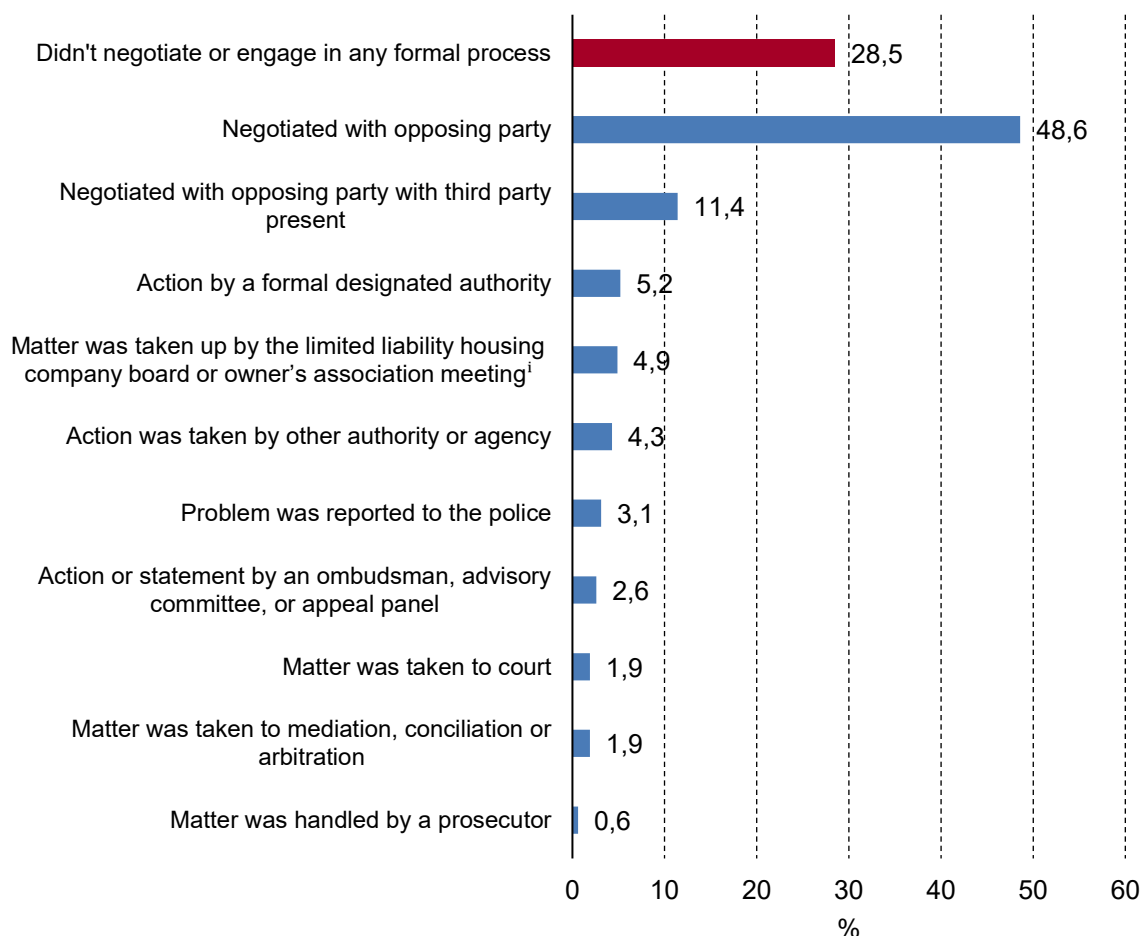
The question was also posed to those, who obtained advice only from a friend, relative, colleague, or social media. Comparing these respondents to those who did not obtain advice at all, the biggest difference had to do with the question “I was concerned about the financial cost”. Among those who obtained advice from friend, relative, colleague, or social media, but not from other sources, 16,3 percent said they were concerned about the cause, whereas the proportion was only 5,6 percent among those who did not obtain advice at all. The difference was statistically significant ($X^2=17,929$, $df=1$, $p<0,001$).

⁵⁸ The question was asked in the following way: Previously you said that you didn't obtain advice from professional or authority or use legal advice or representation. What was the reason for that?

Figure 5 Reasons for not obtaining any advice, % (n=346)

The survey asked about use of formal or informal process to solve the problem⁵⁹. Almost half (48,6 %) of the respondents had negotiated with the other party. Negotiation with a third-party present (such as a labor protection delegate or a lawyer) was also fairly common (11,4 %).

⁵⁹ The question was asked in the following way: Apart from what you have told before, did you negotiate with the opposing party or was the matter handled in any way or in some formal process? You can choose more than one option.

Figure 6 Process used to solve the problem, % (n=986)

ⁱ Housing problems only.

Other types of formal process were more scattered into different options partly depending on the problem. The prevalences can be found above (Figure 6). Considering that some had used more than one process, all in all, 28,6 percent had used at least one kind of informal or formal process (this figure includes negotiation with a third-party present). Almost 30 percent, however, reported that no process, not even negotiation, was used to solve the problem.

A majority of those who used an informal or formal process (84,5 %) used only one process. Two processes were used by 11,2 percent and three by 3,3 percent. More was very uncommon and usually the other process used was negotiation.

Problem duration and problem outcome

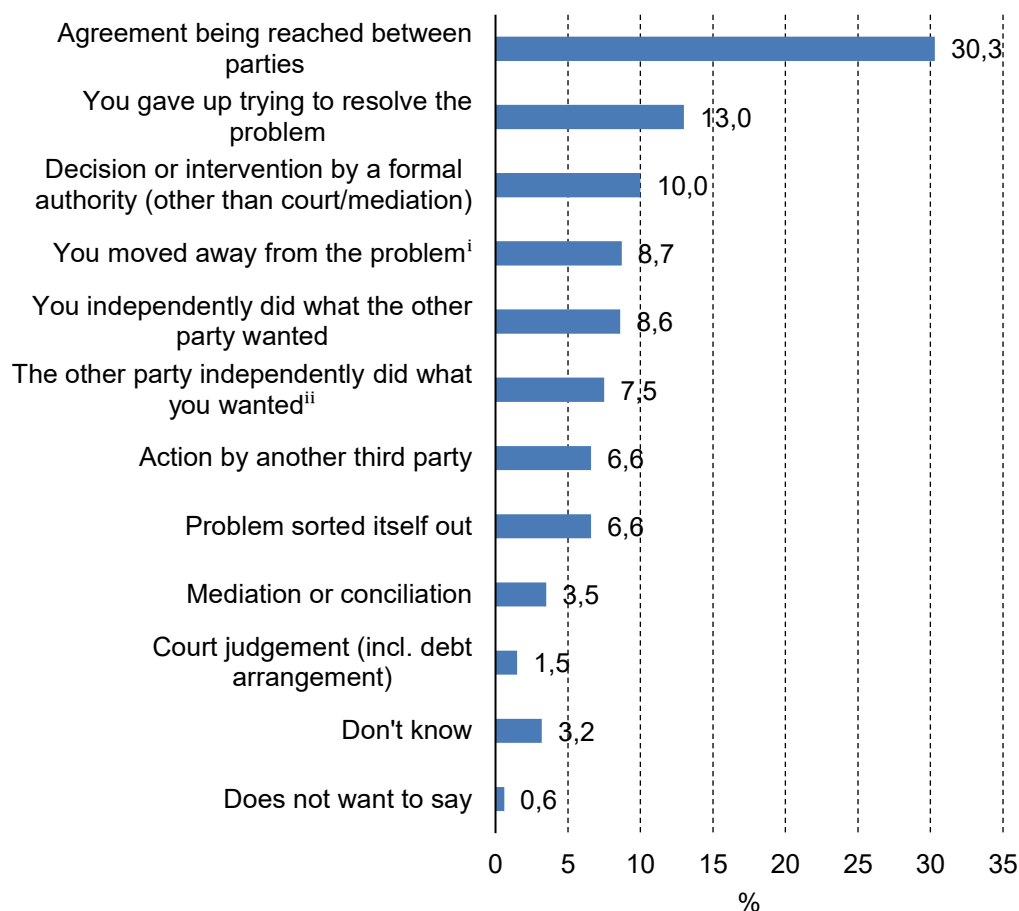
Problems lasted on average 11,6 months. This figure is close to the results from World Justice Project -study, in which problems around the world were found to last on average 12,8 months (WJP, 2019, s. 40).

Almost half of the respondents (48,7 %) reported that their problem was resolved entirely. The problem being partly over was reported by 14,1. The problem persisting but everyone giving up any effort of doing anything about it was reported by 9,8 percent. The problem being still ongoing was reported by 15,4 percent and 10,2 percent reported that it is too early to say.

Most typically the problem ended in agreement being reached between the parties (30,3 %). The second most common answer was that the respondent gave up trying to resolve the problem (13,0 %), and the third most common, that the problem ended by decision or action by formal authority (10,0 %).⁶⁰

Less than 10 percent of the respondents reported that the problem ended when they moved away from the problem (8,7 %) or independently did what the other party wanted (8,6 %), or with the other party independently deciding to take no further action or acting as wished (7,5 %). Action by a third party or community ended the problem even more seldom (6,6 %), as well as the problem sorting itself out (6,6 %). Less than 5 percent answered that the problem ended in mediation or conciliation (3,5 %) or court proceedings (1,5 %). Figure 7 presents all options and their prevalences.

⁶⁰ The question was asked in the following way: In which process or how was the problem outcome brought about?

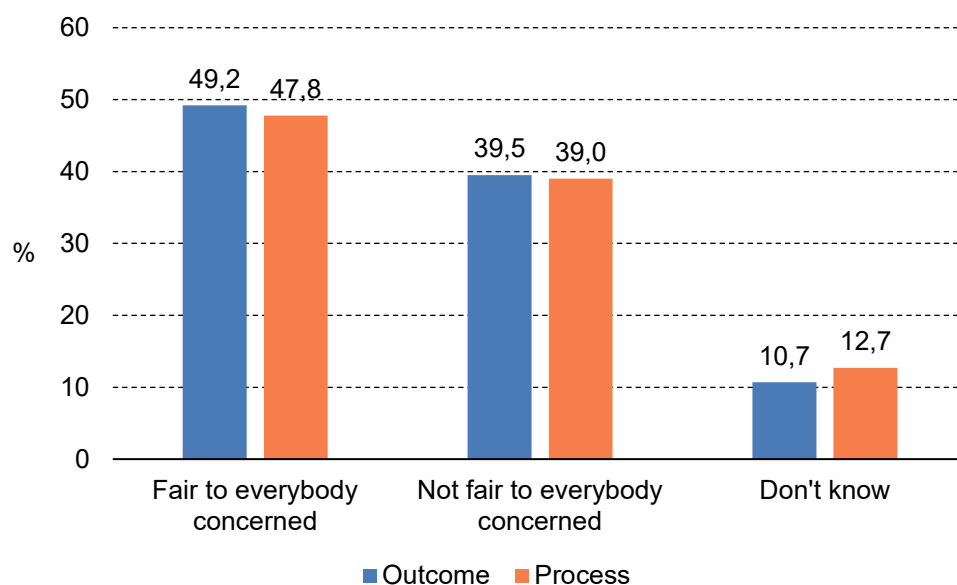
Figure 7 How the problem outcome was brought about, % (n=711)

ⁱ E.g. moving home, changing job

ⁱⁱ The other party decided to take no (further) action, independently acted as you wanted or moved away from the problem

Respondents were asked for their view about the quality of process and outcome. Questions were whether they felt that the outcome was fair to everyone concerned and, regardless of the outcome, whether they thought that the process through which the outcome was reached was fair to everybody concerned?

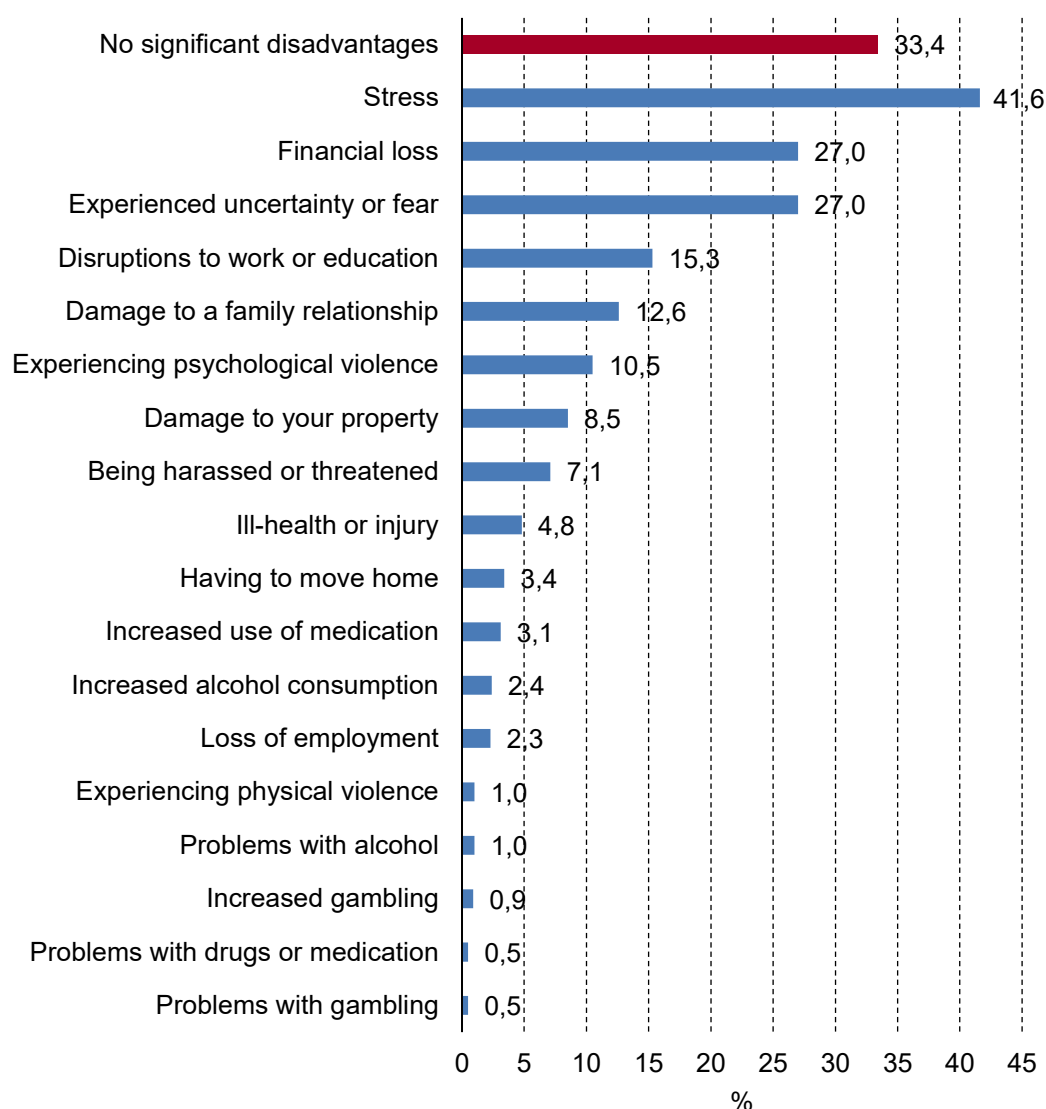
Almost half of the survey respondents considered the outcome (49,2 %) and the process (47,8 %) fair. The outcome was considered unfair by 39,5 percent and process by 39,0 percent. Over 10 percent said they did not know. The proportion of persons who didn't know, was higher regarding the process (12,7 %) than the outcome (10,7 %).

Figure 8 Perceived fairness of the process and outcome, % (n=711)

All respondents were asked if they had experienced disadvantages due to the problem⁶¹. A little more than 65 percent (65,1 %) had experienced at least one of the named disadvantages. Correspondingly a little more than a third (33,4 %) said they had not experienced any significant disadvantages because of the problem.

The most frequently reported disadvantage was severe stress, which was experienced by 41,6 percent of the respondents. Other common disadvantages were uncertainty or fear (27,0 %) and financial loss (27,0 %).

⁶¹ The question was asked in the following way: Did you experience some of the following disadvantages because of the problem? If you hover between yes and no, please think would the answer be more yes or more no.

Figure 9 Disadvantages caused by the problem, % (n=986)

Legal needs studies commonly measure legal capability, meaning the ability of individuals to respond effectively to justiciable problems; Knowledge and ability to function in the (legal) system (OECD/Open Society Foundations, 2019). The inquired capabilities can be viewed to have both an individual and societal component, as experiencing them may vary depending for instance on how well authorities work in a country, or the overall education level⁶². Figure 10 shows the results of the question on legal capability. Respondents were presented with statements and were asked to answer on a scale from strongly agree to strongly disagree⁶³.

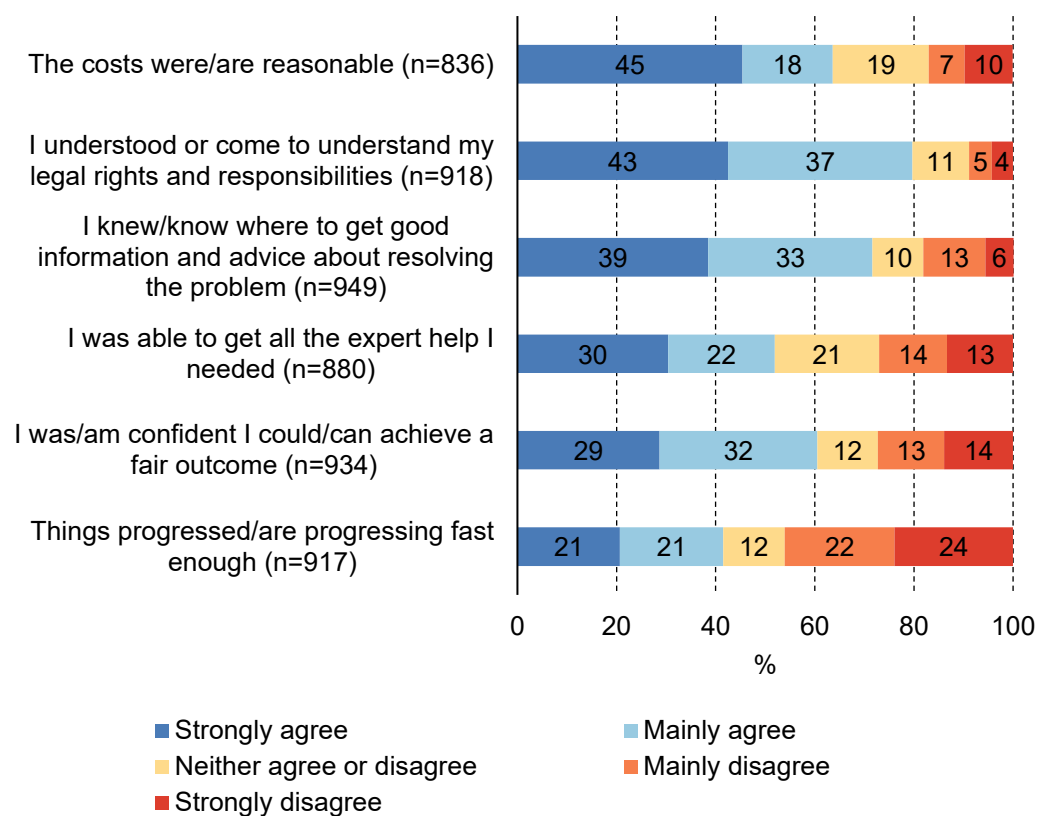
⁶² The theoretical and conceptual background to these questions is complex and is thus not tackled here in any detail.

⁶³ The question was asked in the following way: Next some statements. Please say, do you strongly agree, agree, disagree, or strongly disagree with them?

There was a rather large group mainly or strongly disagreeing with the statement, of being confident that they could achieve a fair outcome. There was also somewhat large share of respondents who did not feel they got the expert advice they needed to solve the problem. Most importantly a large group of respondents indicated that the resolution process was too lengthy.

When it came to costs there was a large share of persons who found costs reasonable, but also a share that found that they were not. This resonates with other measurements in the study pointing at there, indeed, exists a group for whom costs act as a barrier to solve every day legal problems. However, for some groups they are not an issue, or at least not too high to be covered.

Figure 10 Statements about the problem and the solution process



Main results in a wider perspective

These first figures from the Finnish FEP study are to some degree what could be expected, but also some less expected results. This is true both when comparing the FEP study to the comparative World Justice Project survey from 2019 that also included Finland, and, in some part, when comparing it to surveys conducted in other countries.

The most common problems in the FEP study were consumer problems and different kinds of housing problems. These are common problems also in other legal needs surveys. Other common problems in the Finnish survey were problems related to employed work and money or property. Debt problems were less common, which may have to do with the wording of the question that was less inclusive of different aspects of debts compared to some legal needs-surveys. Also, questions about family problems in the FEP were quite strictly worded, focusing on the economic aspects of separations and care for children after separations. Some other surveys have included a broader wording for family-related problems.

The results of the FEP survey were, at least to some part, expected also regarding what problems were experienced as most serious. On average, the problems that were considered most serious were problems with authorities, problems stemming from divorce or separation or children during or after a family separation, as well as problems with pension or welfare benefits. Problems that were regarded on average least serious were consumer and neighbour problems, and problems regarding money or property. However, in all problem areas there were a number of survey respondents, who reported more trivial problems as well as respondents who reported problems that they rated very serious.

Almost sixty percent of Finns had, during the last two years, experienced an everyday problem with legal dimension. Considerable amounts of problems were regarded as serious.

A fair number of Finns seem to be able to solve their justiciable problems in a satisfactory manner. A good share of people, almost half, are satisfied with the problem outcome, and how the outcome was brought about.

However, there are noteworthy numbers of people facing barriers to solutions. There are also considerable numbers of persons for whom problems do not end in satisfactory ways, and who feel that services or circumstances do not support solving their problems. For instance, a considerable share of respondents felt they did not obtain enough expert help to solve their problem. Importantly, a considerable part of respondents felt that the resolution process was not very swift.

Many people feel that processes of solving problems are complicated, take too long and a fair outcome does not always feel achievable. This seems to be true regarding many types of problems, although this should be looked into further by future studies.

This Finnish Everyday Problems, Disputes and Solutions survey data can be used widely to explore different questions. By repeating the survey in the future, it is possible to estimate the central changes in experiencing and resolving everyday legal problems in Finland.

Sampling, data gathering, and representativeness of the data

For the study, a random sample was drawn from the Finnish Population Information System. It included 16 002 persons, who were registered as speakers of either Finnish or Swedish. The sample was stratified according to age and gender. Since it was anticipated that responding would be low in the youngest age group, oversampling was conducted in this stratum, to reach a sufficient number of younger respondents. This proved a good strategy. Phone numbers were found for 6 028 persons (38 %). A total of 1 927 people responded, which is 12 percent of the original sample. In proportion to the number of respondents, for whom a telephone number was obtained, the share of respondents is 32 percent.

Responding was, as anticipated, most frequent among 50–64-year-olds and lowest among 20–34-year-olds (Table 1). Women responded more frequently than men and the lowest response rate was among 20–34-year-old males. The prevalence in this report were calculated using data that was weighted by age and gender.

In general, the survey reached sufficient numbers of respondents in each stratum, making the survey representative of the Finnish population with regard to age and gender. Table 1 shows the distribution of key background variables in the data, weighted and in the population. Regarding education, response activity was lowest in the group with primary school education. It is, indeed, common that response rates are lower in groups with less academic training. (E.g., Kontto et al., 2020.) This should, however, be kept in mind when interpreting the results.

The shares of respondents from the two chosen different language responded to population shares quite well, however, with slightly fewer respondents among Swedish speakers than we hoped for. Also, regarding marital status, percentages mirrored the population well when it came to respondents who were married or in a registered partnership and those who were widowed, but less so, when it came to those who were divorced. This is also something that can be kept in mind while interpreting the results about problems regarding divorce and separation in our data. As the numbers from Statistic Finland do not portray cohabitators, but our data asked for this, the numbers are not completely comparable regarding all aspects of marital status. Regarding labor force status comparable numbers were not available.

The respondents were informed about the study, how to respond (either through the internet form or by waiting for a phone call), and processing of their personal

data, through an information letter sent to their address. The letter included information about the voluntariness of participating and that the data will be reported so that individual respondents cannot be identified. Data collection was conducted by Taloustutkimus Oy. The interviewers were trained to answer participants' questions about where to find further information about the study.

To those, whose phone number was found, a phone call was made up to five times. To those persons for which a phone number was not found, a similar letter was sent later to inform about the possibility to answer online and about the possibility to call the study conductors directly. The letter also informed them about willingness to participate. Seventy percent answered online and thirty percent by telephone interview.

The average telephone interview took 19 minutes and 12 seconds. The longest interview took 70 minutes and 17 second whereas the shortest took 2 minutes and 16 seconds. The average duration of filling out the internet form was 11 minutes and 59 seconds. The shortest duration was 1 minute and 45 seconds whereas the longest took 7 hours and 28 minutes.

The Research Ethics Committee in the Humanities and Social and Behavioral Sciences at the University of Helsinki has stated that the study plan follows the ethical principles of research in the humanities and social and behavioral sciences issued by the Finnish Advisory Board on Research Integrity and thus the study is ethically acceptable (Statement 57/2020).

Table 1 Participants' background variable's proportions in unweighted and weighted data, and proportions in Finnish population

Respondent group	Unweighted		Weighted		Population	
	n	%	n	%	n	%
Total	1927	100	1927	100	5 548 241	100
Gender						
Female	1038	53,9	965	50,1	2 743 101	49,4
Male	888	46,1	962	49,9	2 805 140	50,6
First language						
Finnish	1842	95,6	1844	95,7	4 799 228	86,5
Swedish	84	4,4	83	4,3	288 509	5,2
Age group						
20–34	439	22,8	470	24,4	1 016 060	25,0
35–49	459	23,8	478	24,8	1 040 365	25,6
50–64	529	27,5	515	26,7	1 058 291	26,0
65–79(80) ⁱ	500	25,9	464	24,1	948 351	23,3
Educationⁱⁱ						
Primary school	154	8,0	147	7,6	947 139	21,7
Upper secondary	923	47,9	929	48,2	1 902 020	43,5
Bachelor's or equivalent	423	22,0	428	22,2	992 955	22,7
Higher	412	21,4	408	21,2	532 586	12,2
Unknown	15	0,8	15	0,8	-	-
Marital status						
Married/registered partnership	915	47,5	895	46,5	1 837 643	44,7
Cohabiting	397	20,6	406	21,1		
Single	364	18,9	384	19,9	1 555 478	37,9
Separated	11	0,6	11	0,6		
Divorced	156	8,1	150	7,8	569 737	13,9
Widowed	76	3,9	73	3,8	146 640	3,6
Unknown	8	0,4	8	0,4	-	-
Labour force status						
Employed	1076	56,1	1107	57,8	-	-
Unemployed or laid off	90	4,7	91	4,8	-	-
Pensioner	505	26,3	469	24,5	-	-
Student	115	6,0	121	6,3	-	-
Disability pension	74	3,9	74	3,9	-	-
Caring for (own)child or other relative	35	1,8	31	1,6	-	-
Other	22	1,1	22	1,2	-	-
Unknown	10	0,5	12	0,6	-	-

The table uses respondents' gender, age and first language information from the Finnish Population Information System, to make the comparison to the data from Statistics Finland (Tilastokeskus) possible. From the information about first language in population demographics only Finnish and Swedish is included.

ⁱThe oldest age group in this research data is 65–80-years-olds, and in population demographics 65–79-years-olds. The research data includes eight over 80-years-old respondents that had already turned 80 before they had the opportunity to answer the study.

ⁱⁱBy educational groups the population demographics include everyone over 20-years-old. Official statistics didn't have the possibility to exclude over 80-years-olds, and for this reason, the numbers aren't fully comparable.

Source: Official Statistics of Finland, Population structure; Official Statistics of Finland, Educational structure of population.

Problem-question formulation in the FEP survey translated into English

Consumer problems

Here we ask about consumer problems, in other words problems or disputes about buying a product, service, or work contract. The matter could concern a flaw or low quality of a purchase or service, or concern returning or invoicing. We also mean long-lasting disruptions to commodities such as electricity, telephone, or internet subscriptions/connections. We also mean purchases made through the internet, by phone, or via newspaper/magazine advertisements. During the last two years, have you had, or do you currently have these kinds or similar problems or disputes?

Labour/Employment problems

Here we ask about problems or disputes about your work employment or your work as government official? The matter could concern, for example, the hiring process, formulating or terminating the employment contract, or an unjustified warning. The problem could also concern employment-related rights such as wages, working hours, holidays, or dangerous or poor working conditions, workplace bullying or harassment. During the last two years, have you had, or do you currently have these kinds or similar problems or disputes?

Other than employment-based work-problems

Here we ask about problems or disputes about work that you do or have done outside of standard employment relationships, such as working as an entrepreneur, farmer, under a business name or on scholarship.

The matter could concern different contracts or how they are followed, for example regarding facilities, rent, contracts of purchase or sale, company's employees' contracts, or your own work compensation. Or a money claim such as for example customer's bill. It could also be a problem with authorities, and concern, for example permits, allowances, taxes, or bankruptcy. We also mean work related accidents, or some damage that has affected your work, such as water damage or infringement of your immaterial property. The problem could also be inappropriate actions or behavior by a customer, employee, or your business partner. During the last two years, have you had, or do you currently have these kinds or similar problems or disputes?

Neighbour problems

Here we ask about problems or disputes involving neighbours. The matter could be disagreement about how to take care of collective matters in the house, or for

example concern a neighbour's problematic behavior, such as smoking, vandalism, violent behavior, or noisemaking. During the last two years, have you had, or do you currently have these kinds of problems or disputes?

Rented housing

Now we ask about problems with rented housing. The matter could concern the rent contract or how it is followed or be about the apartment's poor condition, insufficient maintenance, or inappropriate actions from a landlord or subtenant. It could also be about getting back a rental security deposit, an eviction-treat or eviction. During the last two years, have you had, or do you currently have these kinds or similar problems or disputes?

Apartment/residential property ownership

Next, we ask about problems or disputes that involve owning, buying, or selling an apartment or residential property. The matter could concern a fault in apartment or structures, a mold problem, or an accidental damage, or be about misleading condition assessment or land surveying. The problem could also be a boundary dispute, concern access rights, or be for example a dispute with housing association or about losing your home. During the last two years, have you had, or do you currently have these kinds or similar problems or disputes?*

*(This includes problems relating to an apartment you own but rent out, excluding rent paid late by a tenant, which will be asked in a section about money and property.)

Inheritance or other problems after death of a relative

Now, we ask about problems or disputes that have followed from the death of a relative or loved one, or that concern wills or inheritance. The problem could concern for instance burial arrangements, inheritance, wills or managing inherited property. During the last two years, have you had, or do you currently have these kinds or similar problems or disputes?

Divorce or separation related problems

Here we ask about problems or disputes regarding divorce or separation from cohabitation or a civil union, for example concerning division of property and debt, or something else like this. During the last two years, have you had, or do you currently have these kinds or similar problems or disputes?

Children in or after divorce or separation

During the last two years have you had, or do you currently have problems or disputes about taking care of underaged children while going through divorce or

separation, or after it. For example, regarding custody or paying child support, housing, or visiting arrangements?

Money, property, or investment services problems

Here we ask about problems or disputes regarding money, property, or investment services. We particularly mean different problems trying to retrieve money that belongs to you, for instance getting back money you have loaned, claiming insurance benefits, or repeated delays in tenant's rent payments. The matter could concern also unjustified bills, incorrect debt collection, an error in your credit rating, or a disagreement about mismanagement of your property or that you have been misled when buying pension insurance or other financial product. During the last two years, have you had, or do you currently have these kinds or similar problems or disputes?

Debt problems

Next, we ask about problems or disputes related to debt. The debt could be a personal debt, or loan, or it could have come from unpaid bills, installment financing or living expenses. We particularly mean disputes about the debt and about paying it, or for example, inaccurate proceedings by claimants or a debt collection agency. During the last two years, have you had, or do you currently have these kinds or similar problems or disputes?*

*(This could include disputes about debt interests.)

Welfare benefits and pensions

In this question we ask about problems or disputes concerning pensions or social benefits, such as unemployment benefits, rehabilitation allowances, or student benefits, in a sense that some authority has made a faulty decision or processed the matter inaccurately. The matter could concern for instance reception of pension or its amount. During the last two years, have you had, or do you currently have these kinds or similar problems or disputes?

Public authorities

In this question, we ask about problems or disputes where a public authority has acted incorrectly, according to you. The problem could concern the handling of your matter, for example by the tax authority, social services, the justice system, the police, or by building supervision authority. During the last two years, have you had, or do you currently have these kinds or similar problems or disputes?*

*(Here we only mean problems that concern yourself, or your underaged children or children in your custody. We do not mean matters that concern someone else, for example your older parents.)

References

- Genn, H. (1999). *Paths to justice: What people do and think about going to law?* Oxford: Hart Publishing.
- Kontto, J., Tolonen, H., & Salonen, A. H. (2020). What are we missing? The profile of non-respondents in the Finnish Gambling 2015 survey. *Scandinavian Journal of Public Health*, 48(1), 80–87. doi: 10.1177/1403494819849283
- Mnookin, R., & Kornhauser, L. (1979). Bargaining in the Shadow of Law: The Case of Divorce. *The Yale Law Journal* 88(5), 950–997.
- OECD/Open Society Foundations. (2019). *Legal Needs Surveys and Access to Justice*. Paris: OECD Publishing. doi: 10.1787/g2g9a36c-en
- Pleasence, P., Balmer, N., & Sandefur, R. (2016). Apples and oranges: An international comparison of the public's experience of justiciable problems and the methodological issues affecting comparative study. *Journal of Empirical Legal Studies*, 13(1), 50–93. doi: 10.1111/jels.12097
- Official Statistics of Finland (OSF): Population structure (2021) [e-publication]. ISSN=1797-5395. Helsinki: Statistics Finland. http://www.stat.fi/til/vaerak/index_en.html (referred: 18.4.2023).
- Official Statistics of Finland (OSF): Educational structure of population (2020) [e-publication]. ISSN=2242-2919. Helsinki: Statistics Finland. http://www.stat.fi/til/vkour/index_en.html (referred: 18.4.2023).
- World Justice Project (2019). *Global Insights on Access to Justice: Findings from the World Justice Project General Population Poll in 101*. Washington, DC: World Justice Project.