

Nämnden Svenska rum 25.09.2025

Motion om handledning för inkomstutredningar för klientavgifter inom småbarnspedagogik för att undvika onödiga indrivningsprocesser

Beredning och upplysningar:
Talmat Maarit
Reimars Mia
Koiso-Kanttila Maija
Askolin-Berggren Anni
fornamn.efternamn@esbo.fi
Telefon 09 816 21

Förslag

Föredragande
Direktör för sektorn för fostran och lärande Narvo-Akkola Merja

Nämnden Svenska rum ger ett utlåtande enligt redogörelsedelen som svar på Henna Partanens och 20 andra fullmäktigeledamöters motion 28.4.2025 om handledning för inkomstutredningar för klientavgifter inom småbarnspedagogik för att undvika onödiga indrivningsprocesser.

Behandling

Beslut

Redogörelse

Motionen

Henna Partanen och 20 andra ledamöter lämnade 28.4.2025 en motion där de föreslår att:

- staden utreder antalet avgifter för småbarnspedagogik som går till indrivning och orsakerna till att de inte betalats.
- staden utan dröjsmål börjar utöka rådgivningen och anvisningarna för familjer om hur de kan göra en inkomstutredning för fastställande av avgifter inom småbarnspedagogiken på rätt sätt och vid rätt tidpunkt, så att man kan minska antalet avgifter som går till indrivning.
- staden säkerställer att i synnerhet föräldrar med invandrarbakgrund förstår vikten av att göra en inkomstutredning och vid behov ger handledning i användningen av eVaka-systemet.

Svar

Ett betydande antal fakturor som gäller Esbo stads avgifter för småbarnspedagogik går årligen till indrivning. År 2024 gick 14 402 fakturor till indrivning. Det sammanlagda värdet på dem var 1,8 miljoner euro. Av dessa är 2 391 fakturor fortfarande föremål för aktiv indrivning. Dessutom underlåter cirka 4 000 kunder upprepade gånger att betala minst tre fakturor per år.

Orsakerna till utebliven betalning är bland annat:

- Fakturans förfallodag är före den vanligaste lönedagen (den 15:e i månaden) och då går fakturan till indrivning 16 dagar efter förfallodagen.
- Kunden är inte nödvändigtvis medveten om att fakturorna skickas till Suomi.fi-tjänsten eller någon annan applikation. Dessutom kan kunden ha stängt av anmälningarna om att fakturan har anlänt till applikationen, vilket kan leda till att det inte kommer någon separat notis om att fakturan har anlänt.
- Kunderna har ofta en bristfällig förståelse för hur viktig inkomstredogörelsen är och vet inte att den ska göras minst en gång om året. Detta är speciellt vanligt bland föräldrar med invandrarbakgrund, men gäller också många finländska kunder. Enligt en anvisning av Skatteförvaltningens inkomstregisterenhet kan kommunen inte kontrollera kundernas inkomstuppgifter i inkomstregistret för att fastställa avgifterna för småbarnspedagogik, om kommunen inte har kundens samtycke. Samtycket är av engångsnatur. Många kunder tror att inkomsterna automatiskt justeras årligen i inkomstregistret när de en gång har gett samtycke till att använda registret

Staden har redan vidtagit följande åtgärder:

- Till höstens brev om småbarnspedagogikens avgifter fogades en anvisning.
- Samarbetet med stadens servicepunkter och integrationstjänsterna har stärkts så att kunderna får stöd med att uträta ärenden ansikte mot ansikte, via chattar eller genom videosamtal. Personalen vid servicepunkterna har fått utbildning om tjänsternas innehåll, och till stöd för kundbetjänarna har det inrättats en intern Teams-kanal där de kan be om råd och dela information.
- En YouTube-video om inkomstredogörelsen har publicerats på engelska.
- Ett påminnelsemeddelande skickas till vårdnadshavarna när den tidigare anmälda inkomstinformationen håller på att förfalla. När barnet börjar i småbarnspedagogik sänds dessutom en påminnelse om att en inkomstutredning ska göras till de vuxna som bor i samma hushåll som barnet.
- År 2024 har meddelandet om avgifterna förtydligats och gjorts mer klarspråkligt, så att det lättare kan förstås av alla kunder.
- Vid de inledande diskussionerna i enheterna för småbarnspedagogik förklarar personalen för vårdnadshavarna vad det innebär att småbarnspedagogiken är avgiftsbelagd och hur viktigt det är att göra en inkomstutredning. Båda vårdnadshavarna som bor i samma hushåll ska alltid göra en separat inkomstutredning.
- Antalet kunder har ökat markant och därför har personalen inom klientavgiftsteamet utökats och kommer att utökas mer i framtiden. Målet är att säkerställa att inkomstutredningarna hinner behandlas i tid och förhindra att fakturorna överförs till indrivning utan grund. Kunderna är också allt noggrannare när det gäller att meddela inkomster och gör inkomstutredningar flera gånger under året.

- Vi erbjuder telefonservice tre dagar i veckan, svarar på e-post och informerar via eVaka om brister i uppgifterna i inkomstredogörelsen. Kunderna kan få eVaka-stöd också utanför servicetiderna. Vi strävar efter att ge kunderna så tydliga anvisningar som möjligt, till exempel genom att skicka direktmeddelanden eller uppdatera anvisningarna på webbsidorna.

Beslutshistoria

Bilaga

- 1 Fullmäktigemotion, Henna Partanen och 20 andra fullmäktigeledamöter

Tilläggsmaterial

För kännedom