

Kasvun ja oppimisen lautakunta 08.10.2025 § 255

§ 255

Lausunto valtuustoaloitteeseen ohjausta varhaiskasvatusmaksujen tuloksetyksen tekemiseen turhien perintäprosessien välttämiseksi (pöydälle 24.9.2025)

Valmistelijat / lisätiedot:
Talmat Maarit
Askolin-Berggren Anni
Koiso-Kanttila Maija
Reimars Mia
etunimi.sukunimi@espoo.fi
Puhelinnumero 09 816 21

Päätösehdotus

Esittelijä
Kasvun ja oppimisen toimialajohtaja Narvo-Akkola Merja

Kasvun ja oppimisen lautakunta antaa selostusosan mukaisen lausunnon valtuutettu Henna Partanen ja 20 muun kaupunginvaltuutetun 28.4.2025 jättämään valtuustoaloitteeseen ohjausta varhaiskasvatusmaksujen tuloksetyksen tekemiseen turhien perintäprosessien välttämiseksi.

Käsittely

Päätös

Kasvun ja oppimisen lautakunta:
Esittelijän ehdotus hyväksyttiin yksimielisesti.

Selostus

Valtuustoaloite

Henna Partanen ja 20 muuta kaupunginvaltuutettua ovat 28.4.2025 jättäneet valtuustoaloitteen, jossa esitetään, että:

- kaupunki selvittää perintään päätyvien varhaiskasvatusmaksujen määrän ja syyt maksamatta jättämiselle.
- kaupunki ryhtyy viipymättä lisäämään perheiden neuvontaa ja ohjeistusta varhaiskasvatusmaksujen tuloksetysten tekemiseksi oikein ja ajallaan syyttä perintään päätyvien maksujen vähentämiseksi.
- kaupunki varmistaa etenkin maahanmuuttajataustaisten vanhempien ymmärryksen tuloksetysten tekemisen tärkeydestä ja tarvittaessa antaa opastusta eVaka-järjestelmän käytössä.

Vastaus

Espoon kaupungin varhaiskasvatusmaksujen perintään päätyy vuosittain huomattava määrä laskuja. Vuonna 2024 perintään meni 14 402 laskua, yhteisarvoltaan 1,8 miljoonaa euroa. Näistä 2 391 laskua on edelleen aktiivisessa perinnässä. Lisäksi noin 4000 asiakasta jättää toistuvasti maksamatta vähintään kolme laskua vuodessa.

Syitä maksamatta jättämiselle ovat muun muassa:

- Laskun erääntyminen ennen yleistä palkkapäivää (15. päivä), jolloin lasku siirtyy perintään 16 päivän kuluttua eräpäivästä.
- Asiakas ei välttämättä ole tietoinen siitä, että laskut ohjautuvat Suomi.fi-palveluun tai johonkin muuhun sovellukseen. Lisäksi asiakas on saattanut sulkea ilmoitukset laskun saapumisesta kyseiseen sovellukseen, mikä voi johtaa siihen, ettei laskun saapumisesta tule erillistä ilmoitusta.
- Asiakkailta on usein puutteellinen ymmärrys tulospalvelun merkityksestä ja siitä, että tulospalvelu tulee tehdä vähintään kerran vuodessa. Tämä korostuu erityisesti maahanmuuttajataustaisten vanhempien keskuudessa, mutta koskee myös monia suomalaisia asiakkaita. Verohallinnon tulorekisteriysikön antaman ohjeen mukaan kunta ei voi varhaiskasvatusmaksun määrittämistä varten tarkistaa tulorekisteristä asiakkaan tulotietoja ilman asiakkaalta saatua suostumusta. Suostumus on kertaluonteinen. Yleinen harhaluulo on, että kun suostumus tulorekisterin käyttöön on kerran annettu, tulot tarkistetaan automaattisesti vuosittain.

Kaupunki on jo ryhtynyt toimiin:

- Syksyn asiakasmaksukirjeeseen on lisätty ohjeistava saate.
- Yhteistyötä asiointipisteiden ja kotouttamispalveluiden kanssa on vahvistettu, jotta asiakkaat saavat tukea asiointiin kasvotusten, chatin tai videopuheluiden välityksellä. Asiointipisteiden henkilöstöä on koulutettu palveluiden sisällöstä, ja asiakaspalvelijoiden tueksi on perustettu sisäinen Teams-kanava, jossa voi kysyä neuvoa ja jakaa tietoa.
- YouTube-video tulospalveluksesta on julkaistu englanniksi.
- Huoltajille lähetetään muistutusviesti, kun aiemmin ilmoitettu tulotieto on vanhenemassa. Lisäksi, kun lapsi aloittaa varhaiskasvatuksen, lähetetään muistutus tulospalveluksen tekemisestä lapsen kanssa samassa taloudessa asuville aikuisille.
- Vuonna 2024 asiakasmaksutiedotetta on selkeytetty ja muokattu selkokielellisemmäksi, jotta se olisi helpommin ymmärrettävissä kaikille asiakkaille.
- Varhaiskasvatusyksiköissä korostetaan aloituskeskusteluissa huoltajille maksullisuuden ja tulospalveluksen merkitystä. Molempien samassa taloudessa asuvien huoltajien tulee aina tehdä oma henkilökohtainen tulospalvelus.
- Asiakasmäärä on kasvanut merkittävästi, minkä vuoksi asiakasmaksutiimin henkilöstöä on lisätty ja lisätään edelleen. Tavoitteena on varmistaa, että tulospalvelukset ehditään käsitellä ajallaan ja estää laskujen aiheeton siirtyminen perintään. Asiakkaat ovat myös entistä tarkempia tulojen ilmoittamisessa ja tekevät tulospalveluksia useammin vuoden aikana.
- Tarjoamme puhelinpalvelua kolmena päivänä viikossa, vastaamme sähköposteihin ja viestimme tulospalveluksen tietojen puutteista eVakan kautta. Asiakas voi saada eVaka-tukea myös palveluaikojen ulkopuolella. Pyrimme ohjeistamaan asiakkaita mahdollisimman selkeästi esimerkiksi lähettämällä suoria viestejä tai päivittämällä kotisivujen ohjeita.

Päätöshistoria

Kasvun ja oppimisen lautakunta 24.09.2025 § 247

Päätösehdotus

Esittelijä

Kasvun ja oppimisen toimialajohtaja Narvo-Akkola Merja

Kasvun ja oppimisen lautakunta antaa selostusosan mukaisen lausunnon valtuutettu Henna Partanen ja 20 muun kaupunginvaltuutetun 28.4.2025 jättämään valtuustoaloitteeseen ohjausta varhaiskasvatusmaksujen tulostelityksen tekemiseen turhien perintäprosessien välttämiseksi.

Käsittely

Puheenjohtaja Laiho ehdotti Wallsin kannattamana asian jättämistä pöydälle.

Keskustelun päätyttyä puheenjohtaja tiedusteli, voidaanko pöydällepanoehdotus yksimielisesti hyväksyä. Koska sitä ei vastustettu, puheenjohtaja totesi sen tulleen yksimielisesti hyväksytyksi.

Päätös

Kasvun ja oppimisen lautakunta:

Asia jätettiin yksimielisesti pöydälle.

Liitteet

Oheismateriaali

- Valtuustoaloite ohjausta varhaiskasvatusmaksujen tulostelityksen tekemiseen

Tiedoksi