

Kasvun ja oppimisen lautakunta 24.09.2025

Lausunto valtuustoaloitteeseen ohjausta varhaiskasvatusmaksujen tuloksetyksen tekemiseen turhien perintäprosessien välttämiseksi

Valmistelijat / lisätiedot:
Talmat Maarit
Reimars Mia
Koiso-Kanttila Maija
Askolin-Berggren Anni
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

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 tärkeystä 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.

- Asiakkailla on usein puutteellinen ymmärrys tulospelvityksen merkityksestä ja siitä, että tulospelvitys tulee tehdä vähintään kerran vuodessa. Tämä korostuu erityisesti maahanmuuttajataustaisten vanhempien keskuudessa, mutta koskee myös monia suomalaisia asiakkaita. Verohallinnon tulorekisteriyksikön antaman ohjeen mukaan kunta ei voi varhaiskasvatusmaksun määräämistä 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 tulospelvityksestä on julkaistu englanniksi.
- Huoltajille lähetetään muistutusviesti, kun aiemmin ilmoitettu tulotieto on vanhenemassa. Lisäksi, kun lapsi aloittaa varhaiskasvatuksen, lähetetään muistutus tulospelvityksen tekemisestä lapsen kanssa samassa taloudessa asuville aikuisille.
- Vuonna 2024 asiakasmaksutiedotetta on selkeytetty ja muokattu selkokielisemmäksi, jotta se olisi helpommin ymmärrettävissä kaikille asiakkaille.
- Varhaiskasvatussyksiköissä korostetaan aloituskeskusteluissa huoltajille maksullisuuden ja tulospelvityksen merkitystä. Molempien samassa taloudessa asuvien huoltajien tulee aina tehdä oma henkilökohtainen tulospelvitys.
- Asiakasmäärä on kasvanut merkittävästi, minkä vuoksi asiakasmaksutiimin henkilöstöä on lisätty ja lisätään edelleen. Tavoitteena on varmistaa, että tulospelvitykset ehditään käsitellä ajallaan ja estää laskujen aiheeton siirtyminen perintään. Asiakkaat ovat myös entistä tarkempia tulojen ilmoittamisessa ja tekevät tulospelvityksiä useammin vuoden aikana.
- Tarjoamme puhelinpalvelua kolmena päivänä viikossa, vastaamme sähköposteihin ja viestimme tulospelvityksen 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

Liitteet

Oheismateriaali

- Valtuustoaloite ohjausta varhaiskasvatusmaksujen tulospelvityksen tekemiseen

Tiedoksi