

Vastaus kirjalliseen kysymykseen KKV 58/2024 vp

Vastaus kirjalliseen kysymykseen Digi- ja väestötietoviraston käsittelyajoista

Eduskunnan puhemiehelle

Eduskunnan työjärjestyksen 27 §:ssä mainitussa tarkoituksessa Te, Arvoisa puhemies, olette toimittanut asianomaisen ministerin vastattavaksi kansanedustaja Janne Heikkisen /kok näin kuuluvan kirjallisen kysymyksen KKV 58/2024 vp:

Mitä Digi- ja väestötietoviraston pitkille käsittelyajoille on tehty vuoden 2021 Eduskunnan oikeusasiamiehen kertomuksen jälkeen,

miten nykyisiin pitkiin käsittelyaikoihin aiotaan puuttua ja

millä tavoin kaksinkertaista byrokratiaa vähennetään DVV:n toiminnassa?

Vastauksena kysymykseen esitän seuraavaa:

Digi- ja väestötietoviraston (DVV) pitkittyneet käsittelyajat on saatu tavoitteen mukaisiksi jo vuoden 2022 lopulla liki kaikkien viraston palvelujen osalta. Ainoastaan edunvalvojan määrääminen kestää tällä hetkellä keskimäärin 5-6 kuukautta, mikä on nykyistä 3,5 kuukauden tavoitetta pidempi - ja asiakkaan kannalta ehdottomasti liian pitkä - aika. Toimenpiteisiin käsittelyajan lyhentämiseksi on jo valtiovarainministeriönkin pyynnöstä DVV:ssä ryhdytty, ja esimerkiksi digitalisaation avulla tilanne paranee jo tänä vuonna.

Edunvalvojan määräämisistä 80 % sujui vuonna 2023 keskimäärin 3 kuukaudessa. Lisäksi edunvalvojan määräämiselle vaihtoehtoisen omaehtoisen edunvalvontavaltuutuksen vahvistaminen kestää nyt 2 kuukautta ja edunvalvontaan liittyvien lupien antaminen esim. edunvalvottavan asunnon myymiseksi kestää yhden kuukauden. Nämä ja muut holhoustoimen käsittelyajat ovatkin selvästi aiemmista vuosista lyhentyneet ja ovat tavoitteiden mukaisia. Esillä ollut näkemys siitä, että edunvalvonta-asian käsittelyssä kestää lyhimmillään 12,5 kuukautta ja pisimmillään 18 kuukautta, perustuu virheelliseen tulkintaan asiasta. Vaikka asia etenisi vielä DVV:stä esim. asian riittaisuuden vuoksi käräjäoikeuteen, käsittelyaika pitenee, mutta kokonaiskäsittelyaika on silloinkin yhteensä 7-8 kuukautta.

Edunvalvojan määrääminen on aina viimesijainen, järeäkin toimenpide, koska se väistämättä jollain tavoin rajoittaa päämiehen itsemääräämisoikeutta. Tästä syystä jokainen edunvalvonta-asia on selvitettävä perusteellisesti ja edunvalvonnan tarpeesta on saatava riittävä näyttö. Käsittely-

prosessiin kuuluu useita vaiheita: mm. osapuolten ja läheisten kuuleminen, asioiden hoidon tarpeen ja ehdotetun edunvalvojan sopivuuden selvittäminen ja lääkärinlausunnon saaminen. Asian käsittely voi myös pitkittyä, jos joudutaan pyytämään lisäselvityksiä tai jos läheiset ovat erimielisiä edunvalvonnan tarpeesta tai edunvalvojan henkilöstä. Pelkästään lääkärinlausunnon saaminen kestää nykyään 6-8 viikkoa, monissa tapauksissa jopa useampia kuukausia. Lausuntojen sujuvoittamiseksi lääkäreille on laadittu helpokäyttöiset lomakkeet, ja syksyllä 2023 lääkäreille järjestettiin myös koulutustilaisuus edunvalvonta-asioista. Ongelmana kuitenkin on se, että lääkärin vastaanottoaikoja joutuu uusilla hyvinvointialueilla odottamaan pitkään. Tähän DVV:n on käytännössä mahdotonta vaikuttaa.

DVV:n toiminnan alussa syntynyt käsittelyaikojen ruuhkautunut tilanne on siis radikaalisti parantunut ja saatu hallintaan kahden viime vuoden aikana. Valtiovarainministeriö tiivistä viraston ohjausta ja tukea ongelmien tultua esiin vuonna 2021. Ministeriö seuraa edelleen jatkuvasti DVV:n henkilöasiakaspalvelujen käsittelyaikoja esimerkiksi kuukausittaisissa tulosohtauskoksissa. Valtiovarainministeriön esityksestä eduskunta osoitti virastolle myös väliaikaisia lisäresursseja ruuhkien purkuun valtion talousarvioprosesseissa vuosina 2021 ja 2022. Lisäksi tuottavuusrahoituksen kautta on ryhdytty edistämään DVV:n henkilöasiakaspalvelujen digitalisointia OIVA-hankkeessa (v. 2022-2028). Digitalisointi on tärkeää paitsi siksi, että sen avulla voidaan tarjota asiakkaille saavutettava ja helppo tapa asioida, myös siksi, että palvelujen tuottavuutta on välttämättä kohotettava, koska väestön ikääntymisen vuoksi mm. holhoustoimessa ja perintöoikeudellisissa palveluissa asiakasmäärät lisääntyvät koko ajan.

Lisäresurssien avulla ruuhkautuneiden palvelujen tilanne saatiin jo vuoden 2022 lopulla liki kaikkien palvelujen osalta tavoitteiden mukaisiksi. Lisäksi useiden palvelujen osalta OIVA-hankkeessa toteutettu digitalisaatio ja automaatio ovat jo lyhentäneet käsittelyaikoja kasvavasta palvelujen kysynnästä huolimatta. Kehittäminen jatkuu edelleen. Myös viraston tuottavuus on kohentunut: esimerkiksi vuonna 2023 saavutettiin jo 14 henkilötyövuoden tuottavuuden kohentuminen ja vuoden 2026 loppuun mennessä tuottavuuden on tarkoitus kohentua yhteensä 146 henkilötyövuodella. Asiakkaille OIVA-hankkeen tulokset näkyvät, kun esimerkiksi vanhemmuuden vahvistamisen käsittelyaika on lyhentynyt yhteen päivään ja verkossa haettavissa automaattisissa nimenmuutospäätöksissä muutamiin minuutteihin. Lisäksi holhoustoimessa on avattu uusi Edunvalvonnan asiointipalvelu (<https://edunvalvonta.dvv.fi>), jossa jo nyt voi hakea verkossa holhoukseen liittyviä lupia esimerkiksi holhottavan asunnon myyntiin.

DVV kertoo henkilöasiakaspalvelujensa kuukausikohtaiset käsittelyajat verkkosivuillaan (<https://dvv.fi/henkiloasiakkaiden-kasittelyajat>). Tällä hetkellä vain edunvalvojan määräämiseen viraston tulossopimuksessa asetettu käsittelyajan tavoite (100 päivää) ylitetään, ja keskimääräinen käsittelyaika on siis 5-6 kuukautta. Kuten alussa todettiin, tämä on selvästi liian pitkä aika ja virasto on jo ryhtynyt asiaa korjaaviin toimiin. Vuonna 2022 edunvalvojan määräämisen käsittelyaika oli keskimäärin 117 päivää ja vuonna 2023 119 päivää, mutta viraston saamien lisäresurssien loppuminen alkoi syksyllä 2023 ruuhkauttaa juuri edunvalvojan määräämisiä, eikä digitalisointi ole vielä ehtinyt kohentaa tilannetta. Edunvalvojan määräämisen käsittelyajan pidentymiseen vuoden 2022 lopun liki tavoitteen mukaisesta tilanteesta vaikuttavat myös palvelutarpeen

kasvu, pidentyneet lääkärintodistusten toimitusajat sekä luonnollisesti 20 vuotta vanha paperinen käsittelyprosessi.

Edunvalvojan määräämisen käsittelyaikojen tilanne tulee kuitenkin paranemaan jo tämän vuoden aikana. Digitalisointi etenee: loppuvuodesta 2023 otettiin käyttöön verkkolomakkeet edunvalvonta-asioiden vireillepanossa sekä lausumien antamisessa ja edunvalvojan määräämisen digitaalinen palvelu tulee käyttöön vuoden 2024 aikana. Lisäksi kehitystyötä on tehty muun muassa robotisoimalla laskutusta ja sujuvoittamalla työprosesseja – esimerkiksi vuoden 2024 alusta holhoustoimen asioiden käsittelyä on tehostettu uuden ryhmäjaon ja ryhmien erikoistumisen avulla. Lisäksi kun holhoustoimen lupa- ja tilivalvonta on jo pääosin digitalisoitu ja niissä tuottavuus on parantunut merkittävästi, resursseja voidaan nyt siirtää edunvalvojan määräämisasioihin. Kun edunvalvojan määräämisen digitaalinen palvelu tulee tänä vuonna käyttöön, itse prosessi tehostuu lisää ja käsittelyajat saadaan myös sen avulla laskuun. Koska kaikki asiakkaat eivät luonnollisesti siirry käyttämään digitaalisia palveluja, kuluu paperihakemusten kirjaamiseen, skannaukseen ja käsittelyyn edelleen runsaasti aikaa ja henkilötyötä. Näiden osalta on tehty ja tarvittaessa tehdään edelleen myös ylitöitä ja lisäksi kirjaamisen robotisointia suunnitellaan, mikä tehostaa prosessia.

On kuitenkin todettava, että kun edunvalvojan määräämisen ruuhkaa nyt puretaan, käsittelyaika saattaa hetkellisesti jopa hieman pidentyä ennen kuin se digitalisoinnin ja muiden kehittämistoimien myötä kääntyy tavoitteen mukaisesti pysyvästi laskuun. Kuitenkin tällä hetkellä vireille tulevista uusissa asioissa tavoitekäsittelyaika on jo nykyistä keskimääräistä käsittelyaikaa lyhyempi eli 4-5 kuukautta, ellei käräjäoikeuskäsittelyä tarvita.

Edunvalvojan määräämisen tarvetta on myös DVV:n toimin pyritty vähentämään lisäämällä tietoa ja viestintää ennakolta tehtävästä edunvalvontavaltuutuksesta, joka mahdollistaa edunvalvojan vahvistamisen kevyemmällä ja yleensä nopeammalla prosessilla. Vireille tulleet edunvalvontavaltuutusasiat ovatkin lisääntyneet noin 20% vuosittain. Tämä ei kuitenkaan ole vaikuttanut aivan toivotusti edunvalvojan määräämisen tarpeeseen. Taustalla vaikuttanee väestön ikääntymisen lisäksi mielenterveysongelmien ja syrjäytymisen lisääntyminen ja niiden aiheuttama palvelutarpeen kasvu.

Edustaja Heikkinen pyytää myös selvitystä siitä, miten kaksinkertaista byrokratiaa vähennetään DVV:n holhoustoimessa. Holhoustoimilain mukaan jokainen edunvalvontahakemus tutkitaan omana asianaan. Jos samalle henkilölle haetaan edunvalvojaa eri aikaan eri tehtävään, tutkitaan jokainen hakemus ja edunvalvojan tarve erikseen ja esimerkiksi suostumukset ja muu selvitys tarvitaan juuri kyseistä tilannetta varten. Myös edunvalvojan sopivuus esitettyyn tehtävään on aina selvitettävä erikseen. Tällaisessa tapauksessa ei ole kyse kaksinkertaisesta byrokratiasta: se, että samalle henkilölle on aikaisemmin haettu edunvalvojaa eri tehtävään, ei tarkoita sitä, että aiempi selvitys olisi suoraan riittävä myöhemmässä tilanteessa. DVV:lle jo aiemmin toimitettua selvitystä (esimerkiksi perukirja tai sukuselvitys) ei kuitenkaan pyydetä uudelleen.

Hallitus tulee jatkossakin seuraamaan ja varmistamaan, että DVV:n henkilöasiakaspalvelujen käsittelyajoille asetetut tavoitteet saavutetaan, käsittelyajat edelleen lyhenevät ja kansalaisten oikeusturva toteutuu. Valtiovarainministeriö myös raportoi sekä eduskunnan oikeusasiamiehelle että apulaisoikeusasiamiehelle niiden pyynnön mukaan DVV:n käsittelyaikojen kehityksestä kesäkuussa 2024. Jotta virasto pystyy palvelujen kysynnän kasvamisesta huolimatta suoriutumaan lakisääteisistä tehtävistään käsittelyaikatavoitteiden mukaisesti, se vaatii palvelujen automaation, digitalisoinnin ja toimintaprosessien kehittämisen jatkamista suunnitelmien mukaan sekä niihin liittyvien lainsäädäntömuutosten toteuttamista. Hallitusohjelman mukainen (”Edunvalvontaa ja edunvalvontavaltuutusta koskevaa lainsäädäntöä ajantasaistetaan ja sähköisten palvelujen hyödyntäminen toiminnassa mahdollistetaan.” s. 190) oikeusministeriön vetämä holhoustoimen lainsäädännön uudistamistyö on alkanut ja työryhmän on määrä saada ehdotuksensa valmiiksi vuoden loppuun mennessä.

Helsingissä 20.03.2024

Kunta- ja alueministeri Anna-Kaisa Ikonen

VN/7108/2024-VM-2

Seuraavat henkilöt ovat allekirjoittaneet tämän asiakirjan sähköisesti /

Följande personer har undertecknat denna handling elektroniskt /

This document has been signed electronically by the following persons: