



Vastaus Antero Eerolan ja 27 muun valtuutetun aloitteeseen yksityisten perintäyhtiöiden käytöstä luopumisesta sosiaali- ja terveyspalveluiden maksujen perinnässä

VD/4591/00.02.00.03/2019

JTS/AT/HH/LL

Antero Eerola ja 27 muuta valtuutettua jättivät seuraavan hallintosäännön mukaisen valtuustoaloitteen:

"Yksityisten perintäyhtiöiden käytöstä luopuminen sosiaali- ja terveyspalveluiden maksujen perinnässä

Vantaan kaupunki käyttää pelkästään yksityisiä perintäyhtiöitä sosiaali- ja terveyspalveluiden maksujen perinnässä.

Erityisesti terveyskeskusmaksuista saattaa lähteä perintäyhtiön kirje hyvin nopeasti ilman, että kaupunki edes lähettää myöhästyneestä maksusta muistutuskirjettä.

Yksityisten perintäyhtiöiden tavoite on maksimoida tuottojaan. Siksi ne perivät myöhästyneiden maksujen päälle vielä korkeita perintämaksuja. Näin pieni maksu voi nopeasti kasvaa isoksi. Erityisesti pienituloisten kohdalla tilanteet voivat muuttua kohtuuttomaksi. Maksujen kasaantuminen ja kasvu syventävät entisestään heidän maksuvaikeuksiaan.

Maksujen hoitamatta jättäminen voi johtua paitsi pienituloisuudesta, myös elämänhallinnan ongelmista. Kummassakin tapauksessa maksujen nopea nousu kuitenkin entisestään vaikeuttaa tällaisten ihmisten elämäntilannetta.

Edellä olevan perusteella ja Vantaan kaupungin hallintosäännön 22. luvun 1. kohtaan viitaten me allekirjoittaneet valtuutetut teemme seuraavan aloitteen:

* Vantaan kaupunki luopuu yksityisten perintäyhtiöiden käytöstä sosiaali- ja terveyspalveluiden asiakasmaksujen perimisessä, tekee selvityksen perintätoiminnan siirtämiseksi kaupungin omaksi toiminnaksi sekä on aloitteellinen Kuntaliiton suuntaan, jotta se tutkisi mahdollisuutta kuntien yhteisen, ei-voittoa tuottavan perintäyhtiön perustamiseksi."

Kaupunginvaltuusto 20.5.2019 § 22

Päätös:

Päätettiin ottaa asia käsiteltäväksi ja lähettää valtuustoaloite kaupunginhallitukselle valmisteltavaksi.

Sosiaali- ja terveydenhuollon toimiala toteaa vastauksena seuraavaa:

Vantaan kaupungin laskutus- ja perintäohjeiden mukaan kaupungin saatavat on laskutettava ja perittävä viipymättä, tehokkaasti ja taloudellisesti noudattaen lainsäädäntöä, kaupungin hallintosääntöä ja tehtyjä päätöksiä sekä ottaen huomioon sopimukset, hyvä perintätapa ja asiakaspalvelun vaatimukset.

Vantaan kaupungin lähettämillä laskuilla on maksuaikaa vähintään 17 päivää laskun päiväyksestä. Lisäksi odotetaan saatavien perinnästä annetun lain (513/1999, muutettuna 28/2005, perintälaki) mukaisesti vähintään 14 päivää eräpäivästä ennen maksumuistutuksen lähettämistä. Yhteensä velallisella on siten maksuaikaa vähintään kuukausi laskun päiväyksestä ennen maksumuistutuksen lähettämistä. Vantaan



kaupungin saatavista perittävä maksumuistutuksen kustannus velallisasiakkaalta on 2,10 euroa. Tällä tavoin toimitaan myös terveyskeskusmaksujen osalta.

Mahdollisuus neuvotella maksulykkäyksestä ja vapautuksen myöntämisestä

Maksuvaikeustilanteissa velallisen on mahdollista neuvotella Vantaan kaupungin hallintosäännön 16 luvun 10 §:n mukaisesti maksulykkäyksen myöntämisestä mainitun vähintään kuukauden mittaisen maksuajan puitteissa. Velallisen on mahdollista hakea maksulykkäystä vapaamuotoisesti puhelimitse tai kirjallisesti. Kukin Vantaan kaupungin talouspalvelukeskuksen myyntilaskutusta ja -reskontraa hoitava henkilö on toimivaltainen myöntämään maksulykkäystä enintään 500 euron suuruisista saatavista ja maksimissaan neljäksi kuukaudeksi. Lisäksi Vantaan kaupungin talouspalvelukeskuksen myyntilaskutusta ja -reskontraa hoitavien yksiköiden palveluesimiehillä on oikeus myöntää maksulykkäystä maksimissaan 5 000 euron suuruisista saatavista ja maksimissaan kahdeksitoista kuukaudeksi sekä asiakkuuspäälliköllä on oikeus myöntää maksulykkäystä maksimissaan 10 000 euron suuruisista saatavista ja maksimissaan kahdeksaksitoista kuukaudeksi. Maksulykkäyksen käsittelystä tai myöntämisestä ei peritä velalliselta kuluja eikä lykätyltä ajalta korkoja.

Edelleen velallisen on mahdollista neuvotella Vantaan kaupungin hallintosäännön 16 luvun 11 §:n mukaisesti osittaisen tai täydellisen vapautuksen myöntämisestä julkisoikeudellisen tai yksityisoikeudellisen maksun suorittamisesta.

Toimeentulotuki, talous- ja velkaneuvonta sekä sosiaalinen luototus

Kelan myöntämää perustoimeentulotukea voi saada henkilö tai perhe, jonka tulot ja varat eivät riitä välttämättömiin jokapäiväisiin menoihin. Täydentävää ja ehkäisevää toimeentulotukea haetaan kunnasta.

Oikeusaputoimistojen tarjoama maksuton talous- ja velkaneuvontapalvelu on tarkoitettu yksityishenkilöille sekä pienimuotoista yritystoimintaa harjoittaville ammatin- ja elinkeinonharjoittajille.

Sosiaalinen luototus on sosiaalihuoltoon kuuluvaa luotonantoa, jonka tarkoituksena on ehkäistä taloudellista syrjäytymistä ja ylivelkaantumista sekä edistää henkilön ja perheen itsenäistä suoriutumista.

Perinnän sääntely

Perintätoimintaa säännellään yksityiskohtaisesti perintälailla. Perintätoimistoilta vaaditaan toimilupa ja lupaviranomaiset valvovat niiden toimintaa. Lisäksi kuluttaja-asiamies valvoo kuluttajasaatavien perintää.

Viivästyskorko ei ole perintäkulua. Viivästyskorkojen määrää voidaan sovitella korkolain perusteella ja myös sillä perusteella, että velan periminen on velallisesta riippumattomista syistä viivästynyt. Korkolakia ei sovelleta julkisoikeudellisesta perusteesta johtuvaan velkasuhteeseen. Kunnan julkisoikeudelliselle maksulle ei voida periä korkolain mukaista viivästyskorkoa, jollei maksua koskevassa laissa siitä erikseen säädetä.

Perintätoimiston käyttö



Valtaosa Suomen kunnista käyttää perintätoimistojen palveluja perinnässään ja säästää siten huomattavasti välittömissä sekä välillisissä hallintokuluissa ja toisaalta varmistaa saataviensa kertymistä. Mikäli saatavat jäävät velalliselta perimättä, lisärasitus kohdistuu käytännössä välillisesti muiden kaupunkilaisten maksettavaksi.

Vantaan kaupunginhallitus on päättänyt 4.9.2009 § 15 ulkoistaa perintäpalveluiden hoitamisen perintätoimisto Intrum Justitia Oy:lle. Perintäpalvelu kilpailutettiin uudelleen, ja kaupunginhallitus päätti 3.3.2014 § 15 valita perintätoimistoksi kokonaistaloudellisesti edullisimman tarjouksen jättäneen Intrum Justitia Oy:n. Perintäpalvelun tuottamista ollaan parhaillaan kilpailuttamassa uudelleen.

Perintäpalvelun kilpailutuksessa palveluntuottaja on sitoutunut noudattamaan lakia ja hyvää perintätapaa sekä niitä täydentävästi Vantaan kaupungin tarjouskilpailun osana asettamia sopimusehtoja.

Intrum Oy tekee velallisten kanssa maksusopimuksia Vantaan kaupungin kanssa vahvistettujen periaatteiden mukaisesti ottaen huomioon velallisen taloudellinen tilanne. Henkilön maksukyky, saatavalaji (esim. terveyskeskusmaksu tai hoivapalveluveloitus) ja saatavan suuruus huomioidaan julkisoikeudellisten saatavien ulosottoon lähettämisen ja yksityisoikeudellisten saatavien oikeudellisen perinnän aloittamisen mahdollisuutta selvittäessä. Velallisen on mahdollista keskeyttää saatavan periminen ja pyytää saatavan siirtoa suoraan oikeudelliseen perintään, mikäli velallinen katsoo sen itselleen edullisemmaksi vaihtoehdoksi.

Intrum Oy lähettää Vantaan kaupungin toimeksiantajana maksumuistutuksen, josta veloitetaan maksumuistutusmaksua 2,10 euroa. Seuraava toimenpide on ensimmäinen maksuvaatimus, josta veloitetaan 4,50 euroa. Toisesta maksuvaatimuksesta veloitetaan 2,25 euroa.

Sopimuksen mukaan toimeksisaajan hoitama perintä tapahtuu lakia ja hyvää perintätapaa noudattaen. Sopimuksessa on lisäksi mm. rajoitettu lähetettävien maksuvaatimusten määrää perintälaissa säädettyä tiukemmaksi. Sopimuksessa on sovittu palvelun ohjaukseen liittyvästä yhteistoiminnasta sekä toimeksisaajan raportoinnista osana palvelutason toteutumisen seurantaa. Perintäjärjestys on sopimuksen piiriin kuuluvassa perinnässä ollut koko sopimuskauden ajan uudistetun perintälain vaatimusten mukainen (viivästyskorot ensin, seuraavana pääoma ja viimeisenä perintäkulut).

Asiakasreklamaatioita ulkoistettuun perintäpalveluun liittyen kaupunki vastaanottaa vuosittain muutamia ja muita asiakaspalautteita n. 100. Palaute on koskenut lähinnä kaupungin menettelyä antaa perintäpalvelut ammattimaisen ja voittoa tavoittelevan tahon hoidettavaksi.

Perintätoiminnan järjestäminen Vantaan kaupungin omana toimintana

Perintälain mukaan toimeksisaajan perittäväksi ei saa antaa sellaisia lainvastaisen menettelyn vuoksi määrättyjä julkisoikeudellisia maksuseuraamuksia, jotka voidaan periä ulosottoin ilman tuomiota tai päätöstä siten kuin verojen ja maksujen perimisestä ulosottoin annetuissa laissa säädetään. Tällaisten saatavien, kuten pysäköintivirhemaksujen, perinnän kaupunki hoitaa omana työnä.

Koko perintätoiminnan järjestäminen kaupungin omana työnä edellyttäisi merkittäviä tietojärjestelmämuutoksia, asiakaspalvelunumeron ja muiden palvelukanavien perustamista, henkilöstön



täydennyskoulutusta, asiakaspalveluhenkilöstön, perintälakimiesten, tietojärjestelmäasiantuntijoiden sekä esimiehen palkkaamista perintätoimintaa hoitamaan. Perintätoiminnan siirtäminen omaksi toiminnaksi edellyttäisi talouspalvelukeskuksen arvion mukaan vähintään 150 000 euron perustamiskustannuksia sekä moninkertaisia vuotuisia kustannuksia.

Nykyisellä toimintamallilla Vantaan kaupunki tarjoaa monipuoliset mahdollisuudet suunnitella laskujen maksamista ja talouden tasapainotusta ilman perinnän käynnistämistä. Laskuille annetaan kuukauden mittainen maksuaika ennen minkäänlaisten perintätoimenpiteiden käynnistämistä. Tämän maksuajan puitteissa asiakkaan on mahdollista neuvotella lähetetylle laskulle korotonta maksulykkäystä. Lisäksi Vantaan kaupunki ja muut julkishallinnon toimijat tarjoavat useita eri tukimuotoja taloudellisissa vaikeuksissa oleville tai ylivelkaantuneille henkilöille. Vantaan kaupungin kanssa on myös mahdollista neuvotella osittaisen tai täydellisen vapautuksen myöntämisestä laskun suorittamisesta. Mikäli periminen on katsottava kohtuuttomaksi, kaupunki voi luopua laskun perimisestä.

Kestävänä perusteluna saatavien perinnän siirtämiselle kaupungin omaksi toiminnaksi tilanteessa, jossa järjestelystä on nähtävissä huomattavat ylimääräiset kustannukset, ei voida pitää sitä, että saatavien yksityisessä perinnässä olisi ilmennyt joitakin julkisuudessa käsiteltyjä epäkohtia. Vantaan kaupungin ja Intrum Oy:n välinen voimassa oleva sopimus on kaupungille kustannustehokas ja yhteistyö on ollut toimivaa. Vantaan kaupunki seuraa ulkoistetun palvelun sisältöä sekä sopimuksenmukaisuutta eikä toimeksisaajan palvelussa ole ilmennyt puutteita tai sopimuksen vastaisuutta. Edellä kuvatun perusteella ei ole tarkoituksenmukaista muuttaa nykyistä käytäntöä.

Uudenmaan, pääkaupunkiseudun tai Helsingin mahdolliset erillisratkaisut sote-uudistuksessa selvitetään tämän vuoden loppuun mennessä. Kyseisen selvityksen lopputuloksella ja ylipäätään sote-uudistuksella lienee merkittävä vaikutus sosiaali- ja terveyspalveluiden tuottamiseen niin Vantaan kaupungissa kuin muutoinkin Uudenmaan kunnissa. Selvitys taloushallinnon palveluiden tuottamisesta tulee tehdä kokonaisuudessaan – ei pelkästään perintätoiminnan osalta – sote-uudistuksen lopputuleman ja aikataulun selvityä.

Vantaan kaupunki on päättänyt ulkoistaa perintäpalveluiden hoitamisen (KH 4.9.2009 § 15), jolloin kilpailutuksen voitti kokonaistaloudellisesti edullisin perintätoimisto Intrum Justitia Oy. Perintäpalvelu on tämän jälkeen kilpailutettu uudelleen kaksi kertaa (KH 3.3.2014 § 15 ja KH:n ottomenettelyssä 3.6.2019 hallintosäännön 4. luvun 7 §:n mukaan talouspalvelukeskuksen johtajalle delegoitu päätös). Edellisen perintäpalvelupäätöksen (2014) mukainen hankintahinta 4 vuodelle oli 1.117.640 euroa ja tällä hetkellä voimassa olevan Intrum Oy:n kanssa solmitun sopimuksen mukainen hinta neljälle vuodelle on 768.370 euroa.

Esitys selvityksen tekemisestä perintätoiminnan siirtämiseksi kaupungin omaksi toiminnaksi on sinällään kannatettava ja olisi syytä tehdä säännöllisin väliajoin. Kuntaliiton suuntaan voisi olla hyvinkin perusteltua olla aloitteellinen kuntien yhteisen, ei-voittoa tuottavan perintäyhtiön perustamisen tutkimiseksi, kun sote-uudistuksen lopputulema on selvillä.

Kaupunginhallitus 28.10.2019 § 7

Sosiaali- ja terveydenhuollon toimialan apulaiskaupunginjohtajan esitys:

Päätetään

- a) antaa Antero Eerolalle ja 27 muulle aloitteen allekirjoittaneelle valtuutetulle esityksen mukainen kaupunginhallituksen vastaus, ja
- b) esittää kaupunginvaltuustolle merkittäväksi kaupunginhallituksen vastaus tiedoksi.

**Päätös:**

Hyväksyttiin esitys.

Kaupunginvaltuusto 11.11.2019 § 9**Kaupunginhallituksen esitys:**

Päätetään merkitä kaupunginhallituksen vastaus tiedoksi.

Päätös:

Hyväksyttiin esitys.

Lisäksi merkittiin, että kaikki kaupunginvaltuuston valtuustoryhmät jättivät asiaan seuraavan pöytäkirjalausuman:

”Kaupunginvaltuusto edellyttää, että jatkossa kaupungin palvelumaksuja koskevissa, perintään menossa olevista laskuissa tiedotetaan erikseen mahdollisuuksista hakea maksuun lykkäystä tai kohtuuttomissa tilanteissa vapautusta.”

Liite:

- Antero Eerolan ja 27 muun valtuutetun aloite yksityisten perintäyhtiöiden käytöstä luopumisesta sosiaali- ja terveystalouden maksujen perinnässä

Muutoksenhakuohje: 2.1 Valituskielto

Lisätiedot:

Taluspäällikkö Hanna Heinikainen, puh. 050 312 2109, etunimi.sukunimi[at]vantaa.fi