Eduskunnan lakivaliokunnalle

U 44/2023 vp
2.6.2025

Rikosuhripäivystyksen lausunto valtioneuvoston jatkokirjelmästä koskien uhridirektiivin muuttamista

Rikosuhripäivystys (RIKU) kiittää mahdollisuudesta tulla kuulluksi valtioneuvoston jatkokirjelmästä eduskunnalle Euroopan komission ehdotuksesta uhridirektiivin muuttamiseksi.

Rikosuhripäivystys on antanut uhridirektiivin muuttamisesta lakivaliokunnalle aiemmat lausuntonsa 22.9.23 sekä 20.5.2024, eikä toista siinä annettuja näkemyksiä direktiivin muuttamisen merkityksestä. Keskitymme tässä lausunnossa perusmuistiossa annettuihin tietoihin neuvotteluiden etenemisestä koskien etenkin uhrien tukipalveluita.

Uhrien tukipalvelut

Rikosuhripäivystys pitää uhrien yhdenvertaisuuden kannalta hyvin tärkeänä sitä, että tukipalvelua olisi saatavilla uhrin ymmärtämällä kielellä. Chat-palvelussa tämä tullee olemaan helpointa toteuttaa, koska käyttöön voidaan ottaa uudenlaista käännösteknologiaa. Myös 116 006 -puhelinpalvelussa voitaneen tulevaisuudessa hyödyntää uudenlaisia tulkkausteknologioita. Näiden tietoturvallisuus tulee kuitenkin varmistaa. Tekoälypohjaisissa järjestelmissä tulee erityisesti huomioida uhrien kertomien asioiden täysi luottamuksellisuus.

RIKU pitää tärkeänä, että sekä puhelin- että chat-palvelua olisi saatavilla suomen kielen lisäksi myös ruotsiksi ja englanniksi. Englannin avulla voitaisiin tavoittaa iso määrä vieraskielisiä ihmisiä, mikä lisäisi merkittävällä tavalla vieraskielisten rikoksen uhrien mahdollisuutta saavuttaa RIKUn palvelut valtakunnallisesti yhdenvertaisesti.

RIKUn 116 006 -puhelinpalvelu ja RIKUchat ovat tällä hetkellä avoinna maanantaista torstaihin klo 9–18 ja perjantaisin klo 9–16. Ruotsinkielinen puhelinlinja on auki maanantaista perjantaihin klo 12–14. RIKUlla ei ole omaa chat-palvelua ruotsiksi, mutta palvelemme nuoria maanantai-iltaisin Luckanin nuorille tarkoitetussa Ärligt talat -chatissa. Resurssit eivät tällä hetkellä mahdollista sitä, että ruotsinkielinen puhelinpalvelu ja/tai chat olisivat auki yhtä laajasti kuin suomenkielinen palvelu, eikä henkilöstön kieliosaaminen ole riittävää.

Olemme tekemiemme laskelmien perusteella arvioineet, että yhden uuden palvelulinjan avaaminen uudelle kielelle suomenkielistä linjaa vastaavin aukioloajoin olisi asiakkaiden tavoitettavuuden kannalta hyvin kustannustehokasta ja palvelisi asiakkaiden tarpeita paremmin, jos se avattaisiin sekä ruotsin- että englanninkielisenä. Koska muiden kuin suomenkielisten asiakkaiden määrä olisi joka tapauksessa selvästi suomenkielisiä asiakkaita pienempi, olisi resurssien käytön kannalta järkevä yhdistää ruotsi ja englanti uuden linjan palvelukieliksi. Tämä tarkoittaisi käytännössä sitä, että uuden linjan työntekijöiden tulisi osata sekä ruotsia että englantia.

Rikosuhripäivystyksen resurssit

Uusien palvelukielien lisääminen 116 006 -puhelimeen ja RIKUchattiin edellyttää lisäresurssia ja kieliosaamista. Karkea vähimmäisarvio yhden uuden linjan avaamiselle nykyisillä, yllä mainituilla aukioloajoilla olisi noin 120 000 € vuodessa sekä puhelimen että chatin osalta. Koska saman henkilön ei ole mahdollista tehdä puhelinpalvelua ja chattia samaan aikaan, tarvittaisiin kummankin palvelun uudelle kielilinjalle oma henkilöstö eli yksi päivystäjä jokaiseen vuoroon, jolloin summa olisi kaksinkertainen molempien palveluiden osalta.

Lisäkustannusta toisivat myös käännös- ja tulkkausteknologian käyttö, mikäli kielivalikoimaa laajennettaisiin. Etenkin chat-palvelussa laajemman kielivalikoiman tarjoaminen käännösteknologian avulla tekisi palvelusta suhteellisen pienillä kustannuksilla huomattavasti nykyistä saavutettavamman vieraskielisille asiakkaille.

Myös perusmuistiossa mainittu artiklojen 9 ja 9a mukaisten palvelujen laadun seuraaminen näyttöön perustuvilla menetelmillä edellyttäisi RIKUlle lisäresurssia arviointimenettelyiden toteuttamista varten. Säännönmukainen arviointi on tärkeää kuten myös palveluiden sertifiointijärjestelmät. RIKU on alkuvuodesta 2025 saanut korkeatasoisten uhripalveluiden sertifikaatin eurooppalaisten rikosuhritoimijoiden yhteistyöjärjestöltä Victim Support Europelta (VSE), joka on tällä hetkellä ainoa taho Euroopassa, jota järjestää uhrien yleisten tukipalveluiden sertifiointia[1].

Rikosuhripäivystyksessä toteutettiin syksyllä 2024 sopeuttamistoimet peruspalveluiden käytettävissä olevien resurssien pienenemisen ja toisaalta kustannustason nousun johdosta. RIKUn seitsemästä alueesta kaksi yhdistettiin siten, että toimintaa toteutetaan nyt kuuden alueen koordinoimana. Palvelupisteitä on tällä hetkellä 23, kun niitä viime vuonna oli 31. Muutoksia on toteutettu pääosin yhdistämällä palveluita isompiin kokonaisuuksiin, mikä on perusteltua toiminnan organisoinnin kannalta, mutta on kuitenkin joillain paikkakunnilla heikentänyt henkilökohtaisen palvelun saantia lähialueella.

Palvelupisteiden harventaminen haastaa myös vapaaehtoistoiminnan järjestämistä etenkin vapaaehtoisten tukihenkilöiden kattavuuden kannalta. RIKUn tukihenkilöt tukevat asiakkaita menemällä heidän tuekseen mm. oikeudenkäynteihin ja poliisikuulusteluihin. Tämä toiminta on hyvin arvostettua ja tärkeää. Toiminnan rakenteissa onkin huomioitava sekä käräjäoikeuksien istuntopaikkojen että poliisiasemien sijainti, koska RIKU tarvitsee edelleen vapaaehtoisia näillä alueilla asiakkaiden tueksi. Vapaaehtoisten ammatillinen ohjaaminen vapaaehtoisten osaamisen ja motivaation ylläpitämiseksi pidempien etäisyyksien päästä tuo jonkin verran lisäkustannuksia.

RIKUn toiminta on uudessa rakenteessa lähtenyt hyvin käyntiin, vaikka resurssit ovat tiukilla ja palveluissa on välillä ruuhkaa ja jonoutumista. Alkuvuodesta on jouduttu turvautumaan osittaisiin asiakassulkuihin. Toiminnan järjestämistä pidempien etäisyyksien päästä sekä palveluiden osittaista digitalisoitumista kehitetään, mutta näillä keinoilla ei voida kokonaan korvata sitä henkilökohtaista tukea, mitä asiakkaat tarvitsevat omalla alueellaan.

[1] Lisätietoja: https://victim-support.eu/working-for-victims/standards-and-accreditation/

Muut huomiot

RIKU pitää erittäin hyvänä sitä, että neuvottelujen tässä vaiheessa on vielä nostettu esille tarve vahvistaa uhrin oikeutta saada tietoja asiansa käsittelystä (6 artikla). Käytännön työssämme näemme jatkuvasti tilanteita, joissa uhrit eivät tiedä missä heidän asiaansa käsitellään. Asiakkaat saattavat luulla, että heidän asiansa käsittely on päättynyt, kun he eivät ole saaneet viranomaisilta mitään tietoa pitkään aikaan. Pidämme edelleen tärkeänä sellaisen digitaalisen ”Oikeuden OmaKanta” -järjestelmän kehittämistä, jonka avulla uhrit voisivat nähdä, missä heidän asiansa etenee, ja kommunikoida tietoturvallisesti viranomaisten kanssa.

Halumme myös kiinnittää huomiota perusmuistion kohtaan, jossa todetaan, että uhrien tukipalveluja koskevaa 8 artiklaa on muutettu niin, että jäsenvaltioiden tulisi pyrkiä varmistamaan erityistukipalvelujen täysi toimintakyky kriisiaikoina. Pelkän perusmuiston perusteella ei pysty arvioimaan, koskeeko kriisiaikojen toimintakyky myös yleisiä tukipalveluita. RIKU korostaa, että sekä yleisten että erityisten tukipalveluiden toimintakyky on turvattava kriisiaikoina. RIKUlla on valmiusjärjestelmä, joka on nopeasti käyttöönotettavissa laajoissa rikostilanteissa kuten esimerkiksi isoissa tietomurroissa tai väkivaltaisissa iskuissa.

Lopuksi Rikosuhripäivystys haluaa korostaa oikeusalalla toimivien koulutusta koskevan 25 artiklan sekä tietoisuuden lisäämistä ja uhrien oikeuksista tiedottamista koskevan 25 a artiklan tärkeyttä. Uhrien tunnistamista, heidän sensitiivistä ja oikeudenmukaista kohtaamistaan ja palveluihin ohjautumista tulee kehittää, jotta kaikilla uhreilla on yhdenvertainen mahdollisuus saada apua ja oikeutta. Rikosuhripäivystys omalta osaltaan on käynnistänyt kehittämishankkeita, joissa on tarkoitus lisätä lähisuhdeväkivallan uhrien kykyä itse tunnistaa väkivalta sekä vahvistaa ammattilaisten osaamista arvioida uhrien tarpeet ja ohjata uhrit heidän tarvitsemiinsa tukipalveluihin.



Leena-Kaisa Åberg
toiminnanjohtaja