

22.1.2016

Dnro 3050/4/15

**Ratkaisija: Oikeusasiamies Petri Jääskeläinen**

**Esittelijä: Vanhempi oikeusasiamiehensihteeri Mikko Sarja**

## **EDUNVALVOJA LAIMINLÖI YHTEISTOIMINNAN PÄÄMIEHENSÄ KANSSA**

### 1 KANTELU

Kantelija pyysi 26.6. ja 28.7.2015 saapuneissa kirjeissään oikeusasiamiestä tutkimaan entisen edunvalvojansa menettelyä. Kyse oli kantelijan asunnon siivoamisesta, tiedusteluihin vastaamisesta, etuuskien hakemisesta, asunnon hoitovastikkeiden maksamisesta ja pankkikorttimaksuista.

- - -

### 3 RATKAISU

#### 3.1 Päämiehen asunnon siivoaminen

##### 3.1.1 Asiakirjoista ilmeneviä tietoja

**Kantelija** on todennut muun muassa, että edunvalvoja oli kantelijan sairaalassa ollessa järjestyttänyt tämän asunnon siivoamisen, jonka seurauksena asunnosta oli hävinnyt kantelussa lähemmin yksilöityä kantelijan mukaan käyttökelpoista irtainta. Osalla tavaroista oli ollut kantelijalle rahallisen arvon ohella tunnearvoa. Kukaan edunvalvonnasta ei ollut keskustellut siivoamisesta kantelijan kanssa henkilökohtaisesti ennen toimenpiteisiin ryhtymistä sen paremmin kasvokkain kuin puhelimitsekaan, eikä kantelijalle ollut ennalta ilmoitettu siivouksen ajankohtaa, jotta joko hän itse tai joku hänen luottettunsa olisi voinut olla paikalla asunnossa valvomassa siivoamista.

**Johtavan yleisen edunvalvojan** mukaan päämies oli ollut sairaalahoidossa asunnon siivoamisen aikoihin. Sairaalan apulaisosastonhoitaja on puhelimitse 24.8.2015 vahvistanut, että päämiehen asioista oli pidetty neuvottelu kesällä 2013. Tässä yhteydessä hoitohenkilökunta oli tuonut esiin, että kantelijan asunto tulisi siivota, jotta hän voisi käydä kotilomilla. Kantelija oli ollut mukana hoitoneuvotteluissa ja hän oli tiennyt tulevasta siivouksesta. Hoitohenkilökunta oli käynyt paikalla ja nähnyt asunnon kunnon. Samoin isännöitsijä oli kertonut, että asunto tuli siivota. Selvityksessä on lähemmin kuvailtu asunnon kuntoa sen perusteella, mitä edunvalvontaan oli ilmoitettu. Sairaalasta oli kesällä 2013 otettu yhteyttä edunvalvontaan siivouksen järjestämiseksi ja edunvalvontasihteeri oli ottanut yhteyttä siivousyritykseen. Siivous oli toimitettu 27.6.2013. Johtavan yleisen edunvalvojan mukaan siivous oli ollut perusteltua päämiehen edun kannalta ja tämä oli tiennyt tulevasta siivouksesta.

Asunnossa olleiden tavaroiden katoamisesta johtava yleinen edunvalvoja on todennut edunvalvojan olleen kesällä 2015 kantelun johdosta yhteydessä asunnon siivouksen järjestäneen yrityksen edustajaan, joka on kertonut tarkastaneensa asunnon ja vieneensä sieltä käyttökeltottomia tavaroita kaatopaikalle. Kantelussa yksilöityjä esineitä ei pois heitetyissä tavaroissa ole hänen mukaansa ollut.

**Maistraatti** on johtavan yleisen edunvalvojan selvityksen perusteella arvioinut kantelijan olleen tietoinen tulevasta siivouksesta. Maistraatin tiedossa ei ole, olisiko siivous voitu järjestää kantelijan tai hänen valitsemansa henkilön läsnä ollen. Tämä olisi joka tapauksessa ollut toivottavaa, jos kantelija olisi niin halunnut. Maistraatti ei pysty arvioimaan, milloin tai missä yhteydessä kantelijan mainitsevat tavarat olivat hävinneet. Siksi maistraatti ei ole ottanut kantaa myöskään vahingonkorvauskysymykseen.

**Kantelija** on vastineessaan uudistanut näkemyksensä siitä, ettei häntä ollut kuultu, ja todennut muun muassa, että kesän 2013 hoitoneuvottelussa, jossa siivouksesta oli ollut puhe, ei ollut paikalla edunvalvonnan edustajaa. Hoitohenkilökunta oli ilmoittanut, että asunto siivotaan kantelijan puolesta, johon kantelija oli ilmoittanut, ettei asuntoon saanut mennä. Hoitokokouksen jälkeen kantelija oli olettanut, ettei siivousasia voinut olla loppuun käsitelty vain sairaalan hoitohenkilökunnan kanssa käydyn keskustelun perusteella. Kun kukaan ei ollut ollut kantelijaan tämän jälkeen yhteydessä asiasta, hän oli ottanut yhteyttä edunvalvontaan ja saanut kuulla, että asunto oli jo siivottu. Kantelijan mukaan hänen terveydentilansa ei olisi estänyt asiasta keskustelemista hänen kanssaan. Kantelija korosti sitä, että kantelun varsinainen aihe oli kuulematta jättäminen, ei siivoaminen tarpeellisuus tai tarpeettomuus. Kantelija on kiistänyt hävittäneensä tavaroitaan itse.

### 3.1.2

Oikeudellisen arvioinnin lähtökohdat

#### *Päämiehen yksityiselämän ja omaisuuden suoja*

Perustuslain 10 §:n 1 momentin mukaan jokaisen yksityiselämä, kunnia ja kotirauha on turvattu, ja 15 §:n 1 §:n mukaan jokaisen omaisuus on turvattu.

#### *Yleisen edunvalvojan yleinen huolenpitovelvollisuus*

Täysi-ikäiselle määrätyn edunvalvojan tulee holhoustoimilain 42 §:n mukaan huolehtia siitä, että päämiehelle järjestetään sellainen hoito, huolenpito ja kuntoutus, jota on päämiehen huollon tarpeen ja olojen kannalta sekä päämiehen toivomukset huomioon ottaen pidettävä asianmukaisena. Säännös ei perusteluidensa mukaan velvoita edunvalvojaa varsinaisten huoltotehtävien suorittamiseen, vaan kyse on siitä, että edunvalvoja huolehtii huollon tarpeen tyydyttämisestä esimerkiksi panemalla vireille sosiaali- tai terveydenhuollon alaan kuuluvan toimenpiteen (HE 146/1998 vp, s. 51).

#### *Päämiehen omaisuudesta huolehtiminen*

Edunvalvojalla on holhoustoimilain 29 §:n 1 momentin mukaan kelpoisuus edustaa päämiestä tämän omaisuutta ja taloudellisia asioita koskevissa oikeustoimissa, jollei tuomioistuimien ole tehtävää antaessaan toisin määrännyt tai jollei toisin ole säädetty. Edunvalvojan on 37 §:n 1 momentin mukaan hoidettava päämiehensä omaisuutta sillä tavoin, että omaisuus ja sen tuotto voidaan käyttää päämiehen hyödyksi ja tyydyttämään hänen henkilökohtaisia tarpeitaan. Tässä tehtävässään edunvalvojan tulee tunnollisesti pitää huolta päämiehen oikeuksista ja edistää hänen parastaan.

Irtaimen käsittelyyn liittyen holhoustoimilaissa säädetään myös, millaista omaisuutta päämiehen käyttöön ja vallintaan tulee jättää. Päämiehelle on lain 38 §:n 1 momentin mukaan jätettävä se omaisuus, jota hän tarvitsee henkilökohtaista käyttöönsä varten, ja 39 §:n 1 momentin mukaan edunvalvojan on säilytettävä omaisuus, jota päämies edunvalvonnan kestäessä tai myöhemmin tarvitsee asumista tai elinkeinon harjoittamista varten tai jolla muuten on päämiehelle erityistä arvoa.

Esillä olevassa asiassa on tapauskohtaisesti syytä mainita myös asunto-osakeyhtiölain 8 luvun 2 §:n 1 momentin 2 kohta, jonka perusteella osakehuoneiston niin huono hoitaminen, että siitä aiheutuu yhtiölle tai toiselle osakkaalle haittaa, muodostaa perusteen osakehuoneiston ottamiseen yhtiön hallintaan.

### *Päämiehen kuuleminen ennen toimenpiteisiin ryhtymistä*

Holhustoimilain 43 §:ssä säädetään, että ennen kuin edunvalvoja tekee päätöksen tehtäviinsä kuuluvassa asiassa, hänen on tiedusteltava päämiehensä mielipidettä, jos asiaa on tämän kannalta pidettävä tärkeänä ja kuuleminen voi tapahtua ilman huomattavaa hankaluutta. Kuuleminen ei 2 momentin mukaan kuitenkaan ole tarpeen, jos päämies ei kykene ymmärtämään asian merkitystä.

Kuulemissäännöksen tarkoitus on korostaa edunvalvojan ja päämiehen välisen yhteistoiminnan merkitystä. Yhteistoiminnan tarve on säännöksen perusteluiden mukaan suurin silloin, kun päämiehen oikeutta määrätä varallisuudestaan ei ole lainkaan rajoitettu tai kun rajoitus on määrätty koskemaan ainoastaan tiettyjä oikeustoimia tai määrätty omaisuutta. Tämä yhteistoimintasääntely koskee hallituksen esityksen mukaan ainoastaan edunvalvojan ja päämiehen keskinäistä suhdetta. Kuulemisvelvollisuuden laiminlyönti ei vaikuta edunvalvojan tekemän oikeustoimen sitovuuteen eikä siihen muutoinkaan liity suoranaista sanktiota. Edunvalvojan kykenevyys yhteistoimintaan päämiehensä kanssa voidaan kuitenkin ottaa huomioon esimerkiksi silloin, kun harkitaan edunvalvojan määräämistä tehtävänsä tai hänen vapauttamistaan siitä (HE 146/1998 vp, s. 51).

Holhustoimilaissa ei säädetä eikä kuulemissäännöksen perusteluissa enemmälti luetella esimerkkejä asioista, joita voitaisiin yhteydenpidon näkökulmasta pitää päämiehelle tärkeinä. Kyse on siten aina tapauskohtaisesta harkinnasta. Olen aiemmassa ratkaisukäytännössäni tapauskohtaisesti pitänyt päämiehelle tärkeänä asiana ainakin oman kodin myymistä (esim. dnro:t 973/2/10 ja 2709/4/10), irtaimen käsittelyä asuntoa tyhjennettäessä ja/tai myytäessä (esim. dnro:t 3026/4/08 ja 973/2/10), erityistä tarkoitusta varten perustetun pankkitilin lopettamista (dnro 3943/4/11), käyttövarojen maksuaikataulun muuttamista (esim. dnro:t 4461/4/12 ja 791/4/13) ja laajamittaisen siivouksen järjestämistä (605/2/14). Viimeksi mainittua ratkaisua selostan laajemmin jakson lopussa.

Olen pitänyt lähtökohtana, että edunvalvojan tulee yhteistoiminnassa päämiehensä kanssa selvittää, mitä tämä haluaa irtaimelleen tehtävän. Tällöin esimerkiksi se, että päämies kysyttäessä ilmoittaa haluavansa ottaa tiettyä omaisuutta mukaansa uuteen asuntoon, ei vielä oikeuta tekemään vastakohtaispäätelmää siitä, että muun omaisuuden voi hävittää päämiehen mielipidettä tältä osin nimenomaisesti tiedustelematta. Aina päämies ei kuitenkaan voi tahtoaan asiassa ilmaista. Oikeusasiamies ei sinänsä voi kirjallisessa kantelumenettelyssä ratkaista sitä, kykeneekö päämies ymmärtämään jonkin asian tai sen merkityksen. Sen sijaan edunvalvoja joutuu arvioimaan asian itsenäisesti parhaan harkintansa mukaan. Edunvalvoja voi joutua arvioimaan esimerkiksi, onko päämiehen edun mukaista vuokrata varastotilaa – mahdollisesti jopa toiselta paikkakunnalta – sellaisen omaisuuden säilytykseen, jota päämies ei käytännössä enää tarvitse tai jota ei kuntosu puolesta ole tarkoituksenmukaista tai mahdollista säilyttää. Toisaalta, jos päämiehellä on siihen taloudelliset mahdollisuudet ja hän nimenomaisesti haluaa pitää kaiken irtaimen ja ymmärtää asian merkityksen, estettä kaiken irtaimen säilyttämiselle ei ainakaan holhouslainsäädännön nojalla nähdäkseni sinänsä ole. Eri asia on luonnollisesti, jos irtain on esimerkiksi sillä tavoin pilaantunutta tai muuten laadultaan sellaista, että jokin muu lainsäädäntö asettaa kieltoja, rajoituksia tai ehtoja sen säilyttämiselle.

Edelleen olen painottanut harkinnan huolellisuuden sekä päämiehen ja edunvalvojan yhteistyön merkitystä erityisesti koti-irtaimistoa koskevassa päätöksenteossa, koska kyse on päämiehen kannalta erityisen henkilökohtaisista asioista eikä koti-irtaimiston käsittely edellytä maistraatin lupaa.

Olen esillä olevan kantelun vireille tulon jälkeen arvioinut 11.9.2015 antamassani päätöksessä dnro 605/2/14 vastaavanlaista asunnon siivoamista koskenutta tapausta.

Päämiehen asunnossa oli toimitettu kaksi palotarkastusta ja lääkärinlausunnon mukaan asunnon siivoaminen oli ollut edellytys päämiehen kotiuttamiselle laitoshoidosta. Edunvalvoja ei ollut menetellyt lainvastaisesti, kun hän oli palotarkastusmääräysten, yleisen huolenpitovelvollisuutensa ja päämiehen edun toteuttamisvelvoitteensa puitteissa ryhtynyt toimenpiteisiin päämiehensä asumisolojen suhteen.

Toisaalta edunvalvoja ei ollut tiedustellut päämiehensä kantaa asunnon suursiivoukseen. Kyse ei ollut tavanomaisesta siivouksesta, vaan paljon olennaisemmasta puuttumisesta päämiehen yksityisyyteen, koska siivoamisen yhteydessä asunnossa olleita tavaroita oli hävitetty. Siksi kyse oli ollut sellaisesta päämiehelle tärkeästä asiasta, jossa päämiestä olisi tullut kuulla, koska asiassa ei ollut laissa tarkoitettulla tavalla edes vedottu päämiehen ymmärryskykyyn eikä kuulemisen vaikeuteen liittyviin syihin. Korostin sitä, että kuulemisen ja yhteistoiminnan tarkoitus ei ole vain se, että edunvalvoja saa tietoa päätöksentekonsa tueksi. Kyse on myös siitä, että päämies saa tietoa hänelle tärkeistä vireillä olevista asioista, vaikkei hän voisikaan suoraan määrätä lopputuloksesta. Katsoin edunvalvojan laiminlyöneen holhoustoimilaissa säädetyn kuulemis- ja yhteistoimintavelvoitteensa.

Siivouksen valvonnasta totesin, että edunvalvoja oli pyrkinyt varmistamaan päämiehensä edun valitsemalla luotettavana pitämänsä siivoajan ja ohjeistamalla tätä. Siivoaja oli ottanut asunnolta valokuvia ennen siivoamista. Siivous oli ollut mittava toimenpide ja toteutettu useana päivänä. En pitänyt kohtuullisena lähteä siitä, että edunvalvojan olisi tullut olla koko ajan valvomassa siivoustyötä. Toisaalta valokuvien perusteella ei välttämättä ollut mahdollista saada kokonaiskuvaa asunnossa olleista tavaroista. Edunvalvoja oli jäänyt pitkälti sen varaan, mitä siivoaja oli jälkikäteen ilmoittanut hävitetyistä tavaroista ja niiden luonteesta. Toisaalta, vaikka edunvalvoja olisikin käynyt asunnossa ennen siivoustyön aloittamista, yksityiskohtaisen kuvan saaminen kaikista asunnossa olleista tavaroista olisi tavaramäärän ja asunnon yleisen kunnon takia voinut olla vaikeaa.

Pidin päämiehen kotiin kohdistuvien toimenpiteiden merkitys huomioon ottaen lähtökohtaisesti perusteltuna, että edunvalvoja pyrki tekemään myös omakohtaisia havaintoja kulloisestakin asunnosta. Edelleen katsoin, että toimenpiteen dokumentointiin olisi tullut kiinnittää enemmän huomiota kuin nyt oli tehty. Saatoin käsitykseni yleisen edunvalvojan tietoon.

### 3.1.3

#### Arviointia

Päämiehen asuntoon meneminen siivoamistarkoituksessa ilman asian ymmärtävän päämiehen suostumusta merkitsee puuttumista hänen yksityisyytensä ja kotirauhansa ytimeen. Tässä tapauksessa siivoamisen järjestämiseen oli sinänsä ollut hyväksyttävä syy. Saadun selvityksen mukaan sairaalan hoitohenkilökunta oli nimittäin pitänyt asunnon siivoamista tarpeellisena kantelijan kotilomien toteuttamisen näkökulmasta. Lisäksi taloyhtiön isännöitsijä oli ilmoittanut, että asunto tuli siivota. Tähän nähden edunvalvoja ei ollut ylittänyt kelpoisuuttaan, kun hän oli yleisen huolenpitovelvollisuutensa ja päämiehen edun toteuttamisvelvoitteensa puitteissa ryhtynyt toimenpiteisiin päämiehensä asumisolojen suhteen.

Seuraavaksi on arvioitava sitä, onko nyt ollut kyseessä sellainen päämiehen näkökulmasta tärkeä asia, jossa päämiestä olisi tullut kuulla ennen toimenpiteeseen ryhtymistä. Tältä osin totean seuraavan.

Kyse ei ollut tavanomaisen siivoamisen järjestämisestä, kun siivoaminen oli tosiasiallisesti sisältänyt myös asunnossa olleiden tavaroiden hävittämistä. Koti-irtaimiston voidaan lähtökohtaisesti olettaa olevan sellaista omaisuutta, jolla on päämiehelle erityistä arvoa riippumatta sen taloudellisesta arvosta.

Edunvalvonta oli määrätty 13.6.2013 ja siivous oli suoritettu 27.6.2013. Siten edunvalvonta oli ennen siivousta kestänyt vasta vain lyhyen aikaa. Kantelija on itse kertonut, että hän oli tavannut edunvalvojan sairaalassa edellä mainitulla aikavälillä vain kerran, eikä tuolloinkaan ollut keskusteltu asunnon siivoamisesta. Tätä taustaa vasten pidän varsin todennäköisenä, että edunvalvojalla ei ole ennen siivoustyön aloitusta voinut olla juurikaan tai ainakaan laajaa käsitystä päämiehensä toiveista ja mieltymyksistä asioiden hoidon suhteen.

Katson, että kyse on ollut holhoustoimilain tarkoittamasta päämiehelle tärkeästä asiasta. Saadusta selvityksestä ei kuitenkaan ilmene, että yleinen edunvalvoja olisi itse tiedustellut päämieheltään tämän kantaa asiaan. Sen sijaan sairaalan hoitohenkilökunta oli nähtävästi ainakin jossakin muodossa keskustellut siivouksesta kantelijan kanssa. Tästä huolimatta asiakirjoista ei käy ilmi, että mikään taho olisi ilmoittanut päämiehelle siivoamisen tarkasta ajankohdasta. Asiassa ei ole edes väitetty, että päämiehen kuulematta jättäminen olisi johtunut päämiehen ymmärryskykyyn liittyvistä syistä tai että kuuleminen ei olisi ollut toteutettavissa ilman huomattavaa hankaluutta.

Kun otetaan huomioon asian erityinen merkitys päämiehelle, en pidä riittävänä kuulemisena sitä, että sairaalan hoitohenkilökunta on keskustellut asiasta päämiehen kanssa. Sen sijaan edunvalvojan olisi itse tullut toimia yhteistyössä päämiehensä kanssa ja kuulla tätä ennen toimenpiteeseen ryhtymistä.

Asiakirjoissa on korostettu siivouksen välttämättömyyttä. Tämä ei kuitenkaan poista kuulemisvelvollisuutta, jos kuulemisen edellytykset muutoin ovat olemassa. On tehtävä ero kuulemisen ja sen välille, mikä merkitys päämiehen mielipiteellä mahdollisesti olisi nyt esillä olevassa tapauksessa ollut edunvalvojan toiminnan näkökulmasta. Holhoustoimilaissa ei erikseen säädetä siitä, mikä merkitys päämiehen mielipiteelle tulee antaa arvioitaessa toimiin ryhtymistä, ja oikeuskirjallisuudessa asiaa onkin lähestytty eri tavoin (ks. esim. Ahti Saarenpää: Holhouksesta edunvalvontaan, Pohjois-Suomen tuomarikoulun julkaisuja 1–2/2000, s. 165, Ahti Saarenpää: Henkilö- ja persoonallisuus oikeus, teoksessa Oikeusjärjestys, osa 1, 2009, s. 311, Markku Helin: Edunvalvojan päätösvallan rajoista, Lakimies 6–7/2001, s. 1073, Pertti Välimäki: Holhoustoimen pääpiirteet, 2008, s. 31 ja Ari Heikkinen – Aila Heusala – Soja Mäkelä – Kari Nuotio: Holhoustili, 2003, s. 31).

Olen aiemmissa ratkaisuisani korostanut sitä, että riippumatta siitä, onko päämiehen mielipide ratkaiseva eri toimenpiteitä harkittaessa vai ei, edunvalvoja ei voi jättää tiedustelematta asian ymmärtävän päämiehen mielipidettä tämän kannalta tärkeissä asioissa. Olen korostanut myös sitä, että kuulemis- ja yhteistoimintasäännöksen tarkoitus on paitsi se, että edunvalvoja saa tietoa päätöksentekonsa tueksi, myös se, että päämies saa vastavuoroisesti tietoa hänelle tärkeistä vireillä olevista asioista riippumatta siitä, voiko hän suoraan määrätä lopputuloksesta. Esimerkiksi tässä tapauksessa päämiehelle olisi kuulemisen yhteydessä voitu ilmoittaa siivoamisen tarkka ajankohta ja hänelle olisi tarjoutunut tilaisuus yrittää saada joku luotettunsa paikalle seuraamaan siivoustyön suorittamista. Kuulemisella olisi siten voinut olla päämiehelle erityistä merkitystä, vaikkei hän olisikaan voinut vaikuttaa nimenomaan siihen, siivotaanko asunto vai ei.

Johtopäätökseni on siten, että asiassa oli laiminlyöty holhoustoimilain 43 §:ssä edunvalvojalle säädetyn kuulemis- ja yhteistoimintavelvoitteen noudattaminen.

Siivouksen valvonnasta totean vielä, että käytettävissäni olleista asiakirjoista ei lähemmin ilmene, miten siivoustyö on dokumentoitu. Sekään ei ilmene, oliko edunvalvoja käynyt asunnossa ennen sen siivoamista tekemässä havaintoja asunnosta ja sen kunnosta. Käytettävissäni olleen aineiston perusteella jää vahva vaikutelma, että nyt on jääty lähinnä sen varaan, mitä siivousyrityksen edustaja on hävitetyistä tavaroista ja niiden luonteesta yli kaksi vuotta siivouksen jälkeen ilmoittanut edunvalvojalle tämän pyydettyä yritystä kommentoimaan asiaa kantelun johdosta. Toisaalta, vaikka edunvalvoja olisikin käynyt asunnossa ennen siivoustyön aloittamista, yksityiskohtaisen kuvan saaminen kaikista asunnossa olleista tavaroista olisi voinut olla vaikeaa ainakin siihen nähden, mitä käytettävissäni olleissa asiakirjoissa on tuotu esiin asunnon kunnosta. Tällöin jää aiheellisesti kysymään, millaista lisäarvoa paikan päällä käyminen olisi asiaan lopulta konkreettisesti tuonut.

Edellä todetusta huolimatta pidän päämiehen kotiin kohdistuneen toimenpiteen merkitys huomioon ottaen lähtökohtaisesti kuitenkin perusteltuna, että edunvalvoja pyrki tekemään myös omakohtaisia havaintoja kulloisenkin toimenpiteen kohteena olevasta asunnosta ja siellä

olevista tavaroista. Kaiken kaikkiaan toimenpiteen dokumentointiin olisi ollut perusteltua kiinnittää enemmän huomiota kuin nyt oli tehty.

Kysymykseen edunvalvojan korvausvelvollisuudesta totean, että asiassa on esitetty eriäviä näkemyksiä irtaimen katoamisesta siivouksen aikana. Käytettävissäni olleen aineiston perusteella en voi enemmälti ottaa kantaa siihen, mitä irtainta asunnossa oli ollut ennen siivousta ja sen jälkeen, enkä siihen, oliko irtainta kadonnut nimenomaan siivouksen seurauksena. Kun asunnon siivoaminen on toimitettu yli kaksi ja puoli vuotta sitten (27.6.2013), asiaan ei arvioni mukaan ole kirjallisessa kantelumenettelyssä saatavissa enemmälti selvitystä. Toisaalta oikeusasiamiehen tehtävä ei edes ole ratkaista korvauskysymyksiä. Hallinnollisessa menettelyssä edunvalvojen toimintaa koskevia vahingonkorvausvaatimuksia käsittelee Valtiokonttori. Vaihtoehtoisesti asian voi saattaa vahingonkorvauskanteena käräjäoikeuteen. Korvausvaateiden menestymistä en voi arvioida.

Toimenpiteeni ilmenee kohdassa 4.

### 3.2

Tiedusteluihin vastaaminen

#### 3.2.1

Asiakirjoista ilmeneviä tietoja

**Kantelijan** mukaan hän oli kesällä 2015 ottanut sähköpostitse yhteyttä edunvalvontatoimistoon kysyäksään toimiston kantaa muun muassa niihin asioihin, joista hän sittemmin kanteli oikeusasiamiehelle. Edunvalvonta ei kuitenkaan ollut suostunut vastaamaan sähköpostitse, vaan vastaukset olisi ollut mahdollista saada vain suullisesti joko puhelimitse tai paikan päällä edunvalvontatoimistossa järjestettävässä palaverissa. Kantelijalle tätä menettelyä oli hänen mukaansa perusteltu ajankäyttöön ja menettelyn helppouteen liittyvillä syillä.

**Johtavan yleisen edunvalvojan** mukaan kantelija oli halunnut selvittää asioitaan ainoastaan sähköpostitse. Ottaen huomioon viestien määrän, asioiden monimutkaisuuden ja edunvalvontatoimiston työtilanteen edunvalvonnassa oli päädytty siihen, että asiat on parasta, nopeinta ja yksinkertaisinta selvittää tilanteessa, jossa aito vuorovaikutus kantelijan ja edunvalvontatoimiston henkilökunnan välillä on mahdollista. Asioiden selvittämiseksi kustannustehokkaasti oli tarkoitus järjestää keskusteluyhteys joko puhelimitse tai palaverissa, jossa olisi voitu keskustella ja kerralla selvittää kaikki epäselvyydet. Kantelija olisi samalla voinut tutustua edunvalvonnassa olleisiin asiakirjoihin. Kantelijalle oli soitettu useita kertoja, mutta hän ei ollut vastannut. Hänelle oli myös varattu neuvottelu-aika, mutta hän ei ollut tullut paikalle. Tarvittaessa edunvalvonta on edelleen valmis järjestämään yhteisen neuvottelun ja mahdollisuuden asiakirjoihin tutustumiseen. Johtava yleinen edunvalvoja on pahoitellut kantelijan kokemaa mielipahaa edunvalvonnan toiminnasta.

**Maistraatin** mukaan on sinänsä riidatonta, että kantelijalla on ollut oikeus saada vastaukset kysymyksiinsä. Toisaalta maistraatti on katsonut, että asioiden selvittäminen tilanteessa, jossa aito vuorovaikutus on mahdollista, on usein tarkoituksenmukaisin tapa toimia. Kantelija oli kuitenkin sähköposteissaan ilmoittanut perustellun toiveensa siitä, että hänelle vastattaisiin sähköpostitse. Maistraatin mukaan tämän toiveen huomioon ottaminen olisi ollut hyvän tavan mukaista.

**Kantelija** on vastineessaan todennut muun muassa, että hänen tiedustelunsa eivät ole olleet niin monimutkaisia tai lukuisia, että niihin ei olisi voitu vastata sähköpostitse. Hän on kertonut kysyneensä edunvalvonnan toimista ensimmäisen kerran kesällä 2014 ja seuraavan kerran vasta vuotta myöhemmin. Edelleen kantelija on katsonut, että olisi selkeämpää, että viranomaisen vastaisi kansalaiselle sillä välineellä, jota kansalainen itse on käyttänyt. Hän on

myös tuonut esiin, että hänelle oli tarjottu vain yhtä tapaamisaikaa, joka ei kuitenkaan ollut sopinut hänelle, mistä hän oli myös ilmoittanut edunvalvontaan.

### 3.2.2

#### Tapahtumatietoja

Käytettävissäni olleista asiakirjoista ilmeni kantelijan lähettäneen edunvalvonnalle 7.6.2015 tiedustelun, joka oli koskenut asunnon siivoamista. Kyse oli siitä, miten asia oli lähtenyt liikkeelle, miten siinä oli edetty ja mikä edunvalvonnan rooli oli ollut. Kantelijalle oli vastattu 9.6.2015. Kantelija oli samana päivänä lähettänyt lisätiedustelun, jossa hän oli kysynyt, miksi häneen ei oltu yhteydessä ennen siivousta, ja kuka korvaa siivouksen aikana hävinneet tavarat, arvoltaan 1 500 euroa. Näihin kysymyksiin ei ollut vastattu, vaikka kantelija oli uudistanut tiedustelunsa 11., 16. ja 24.6.2015.

Sen sijaan kantelijalle oli 24.6.2015 lähetetty sähköpostiviesti, jossa häntä oli pyydetty soittamaan edunvalvontatoimistoon. Tähän viestiin kantelija oli samana päivänä vastannut esittäen lisäkysymyksen ja ilmaisten halunsa saada vastauksen sähköpostitse. Kysymys oli koskenut vuositilin 2013 osalta sitä, miksi edunvalvonta ei ollut antanut maistraatille sen tuossa tilintarkastuksessa pyytämää lisäselvitystä etuuksien hakemisesta. Tähän viestiin edunvalvontatoimistosta oli 24.6.2015 vastattu, että jos kantelija ei vastaa puhelimeen tai soita, kysymyksiin ei voida vastata. Kantelija oli samana päivänä tiedustellut, miksi vastauksia ei voida antaa sähköpostitse, ja tuonut esiin, että ainakaan tietoturvasyyt eivät olisi esteenä, koska vastaukset voidaan antaa ilmaisematta yksityiskohtaisia tietoja, kuten henkilötunnusta tai pankkitilin numeroa. Tähän kantelijalle oli niin ikään samana päivänä vastattu, että menettelylle ei ole muuta erityistä syytä kuin aika ja se, että asia hoituu helpommin puhelimitse. Lisäksi oli tiedusteltu, oliko kantelijalla jokin erityinen syy siihen, ettei asiaa voi hoitaa puhelimitse. Kantelija oli vastannut muun muassa, että sähköpostivastauksista jää kirjallinen todiste, ja tuonut esiin kokemuksiaan aiemmasta kohtelustaan.

Tämän jälkeen kantelija oli 28.6.2015 lähettänyt viestin, jossa hän pyysi ilmoittamaan päivämäärän, johon mennessä hän saa tarvitsemansa vastaukset. Edunvalvontatoimistosta oli seuraavana päivänä vastattu, että kantelijaa oli tuloksetta yritetty tavoitella puhelimitse, minkä vuoksi hänelle oli varattu tapaaminen 3.7.2015 klo 12 edunvalvonnan toimitiloissa. Samalla oli ilmoitettu, että kantelija voi ottaa mukaan tukihenkilön tai avustajan. Kantelija oli vastannut 1.7.2015, että ehdotettu aika ei sovi hänelle.

### 3.2.3

#### Oikeudellisen arvioinnin lähtökohdat

##### *Holhustoimilaki*

Edunvalvojan on holhustoimilain 39 §:n 3 momentin mukaan pyynnöstä selvitettävä päämiehelle tämän taloudellista asemaa ja toimenpiteitä, joihin edunvalvoja on ryhtynyt omaisuutta hoitaessaan.

Holhustoimilakia koskevan hallituksen esityksen perusteluissa on säännöksen tarkoituksena todettu olevan turvata se, että edunvalvonnassa oleva saa haluamansa tiedot siitä, millä tavoin hänen omaisuuttaan on hoidettu ja mikä on hänen taloudellinen asemansa. Edunvalvoja on säännöksen mukaan päämiehen pyynnöstä velvollinen esittämään mainituista seikoista selvitystä. Pykälässä ei kuitenkaan säädetä siitä, millä tavalla selvitys on annettava. Esimerkiksi suullista selvitystä, joka esitetään päämiehelle ymmärrettävällä tavalla, voidaan säännöksen perusteluiden mukaan pitää riittävänä (HE 146/1998 vp, s. 50).

Olen aiemmassa päämiehen tietojensaantioikeutta koskevassa ratkaisukäytännössäni (esim. dnro 4208/4/08) korostanut sitä, että päämiehellä on oikeus seurata asioidensa hoitamista, mikä käytännössä toteutuu käyttämällä hänelle säädettyä tietojensaantioikeutta. Edelleen olen eritellyt

tietojensaantioikeudelle ainakin kaksi keskeistä tarkoitusta: päämies voi tätä oikeuttaan käyttämällä sekä turvata osallistumismahdollisuuksiaan häntä itseään koskevassa taloudellisessa päätöksenteossa että valvoa edunvalvojansa toimintaa. Edelleen olen todennut, että päämiehen tiedonsaantioikeutta ei ole asiaa koskevan säännöksen sanamuodon perusteella millään tavalla rajoitettu kytkemällä sitä esimerkiksi päämiehen kykyyn ymmärtää pyytämiensä tietojen merkitys.

Holhoustoimilaisissa ei erikseen säädetä menettelytavoista yhteydenottoihin vastaamisessa. Olen kuitenkin katsonut laissa sinänsä sääntelemättömän hyvän edunvalvontatavan näkökulmasta, että päämiehen tietopyyntöjen käsittelyssä tulisi tapauskohtaisesti omaksua menettelytavat, joilla parhaiten turvataan päämiehen tosiasiallinen mahdollisuus tietojen saantiin. Tämä tarkoittaa esimerkiksi, että päämiehen tietopyyntö olisi perusteltua toteuttaa ensisijaisesti hänen haluamallaan tavalla, josta poikettaisiin vasta erityisistä pyynnön toteuttamisen käytännön vaikeuteen liittyvistä syistä. Vastaavalla tavalla olisi perusteltua, että asiakirjapyynnön voisi esittää jo ennen asiakirjan valmistumista. Jos päämies esimerkiksi pyytää saada tiliotteet kerran kuukaudessa, yleisen edunvalvojan tulisi näin menetellä ilman, että päämiehen tarvitsisi pyytää tiliotteita erikseen kuukausittain.

Edelleen olen arvioinut päämiehen oikeutta saada tiedot hänen haluamassaan muodossa (dnro 4097/4/14) tapauksessa, jossa päämies ei ollut pyynnöstään huolimatta saanut edunvalvontatoimistosta pankin tiliotteita vaan ainoastaan edunvalvontatoimiston asiakasohjelmistosta tulostetun otteen edunvalvontatilistä. Pyydetty tiedot oli siten sinänsä annettu sisällöllisesti, muttei kantelijan haluamalla tavalla. Tämä oli johtunut siitä, että pankin erillisiä tiliotteita ei ollut pidetty edunvalvontatehtävän hoitamiseksi tarpeellisina, jolloin niitä ei ollut tilattu pankista edunvalvontatoimistoon.

Totesin, että vaikka asiakasohjelmistosta saatava tuloste oli päämiehen näkökulmasta edullinen ja nopea tapa saada tietoa asioiden hoidosta, edunvalvojan tuli lähtökohtaisesti ja mahdollisuuksiensa rajoissa myötävaikuttaa siihen, että päämies saa pyytämänsä tiedot nimenomaan haluamassaan muodossa, kuten esimerkiksi tilitapahtumat pankin tiliotteen muodossa. Merkitystä ei ollut sillä, että edunvalvoja ei itse omassa toiminnassaan tarvinnut näitä tietoja samassa muodossa. Toisaalta on olennaista havaita se, että tiliotteiden saaminen pankista voi olla maksullista.

Korostin sitä, että tietojensaantioikeuden toteutuminen on sellainen päämiehen näkökulmasta merkittävä asia, jossa edunvalvojan on syytä pyrkiä yhteistyöhön päämiehensä kanssa. Edunvalvojan tulisi myötävaikuttaa tiedonsaantioikeuden toteutumiseen päämiehen haluamalla tavalla, jos päämiehellä on siihen taloudelliset edellytykset, tai hän esimerkiksi yhteistoiminnassa edunvalvojansa kanssa nimenomaisesti hyväksyy sen, että tietojensaantioikeuden toteuttaminen halutulla tavalla voi vaikuttaa muuhun käyttöön jäävien varojen määrään. Tätä voitiin pitää päämiehen itsemääräämisoikeutta kunnioittavana ja hyvän edunvalvontatavan mukaisena menettelynä. Minulla ei kuitenkaan ollut oikeudellisia perusteita katsoa edunvalvojan menetelleen lainvastaisesti. Saatoin kuitenkin edunvalvojan tietoon käsitykseni hyvästä edunvalvontatavasta.

Myös holhoustoimilain 60 § on tietojensaantioikeutta koskeva säännös. Sen nojalla sillä henkilöllä, jolla on oikeus omaisuuden vastaanottamiseen edunvalvojan tehtävän lakattua, on oikeus pyynnöstä saada edunvalvojalta nähtäväkseen vuositileihin ja päätöstiliin liittyvät tositteet.

### *Hallintolaki*

Hallintolain 7 §:n mukaan asiointi ja asian käsittely viranomaisessa on pyrittävä järjestämään siten, että hallinnossa asioiva saa asianmukaisesti hallinnon palveluja ja viranomainen voi suorittaa tehtävänsä tuloksellisesti.

Asioinnilla tarkoitetaan säännöksen perusteluiden mukaan kaikkea julkisen tehtävän hoitamiseen liittyvien palvelujen käyttöä. Säännös korostaa asiakasnäkökulmaa. Pykälän sisältämään palveluperiaatteeseen kuuluu, että julkisia palveluja järjestettäessä kiinnitetään huomiota palvelujen riittävyteen ja saatavuuteen sekä hallinnossa asioivan valinnanvapauteen. Palveluperiaate ja viranomaisen tehtävien tuloksellinen hoitaminen puolestaan merkitsevät, että asioinnin tulee voida tapahtua sekä hallinnossa asioivan että viranomaisen kannalta mahdollisimman nopeasti, joustavasti ja yksinkertaisesti sekä



kustannuksia säästään. Säännös mahdollistaa käytettävissä olevien taloudellisten ja muiden voimavarojen huomioon ottamisen (HE 72/2002 vp, s. 57).

Hallintolain 8 §:n 1 momentin mukaan viranomaisen on toimivaltansa rajoissa annettava asiakkailleen tarpeen mukaan hallintoasian hoitamiseen liittyvää neuvontaa sekä vastattava asiointia koskeviin kysymyksiin ja tiedusteluihin.

Säännöksen perusteluissa todetaan neuvontavelvoitteesta muun muassa, että hallintoasian hoitamiseen liittyvään menettelylliseen neuvontavelvollisuuteen kuuluu muun muassa tietojen antaminen viraston käytännöistä, kuten käsittelytavasta ja -vaiheista. Edelleen todetaan, että hallintoasian hoitamista koskevaan neuvontaan saattaa liittyä oikeudellisten seikkojen ohella myös tosiasiallista neuvontaa. Kyse voi olla esimerkiksi siitä, kuinka kauan asian käsittely kestää. Neuvontavelvollisuus koskee ainoastaan viranomaisen toimivaltaan kuuluvia tehtäviä. Lisäksi neuvonta edellyttää konkreettista neuvonnan tarvetta. Edelleen perusteluissa todetaan, että neuvontavelvollisuutta on täydennetty viranomaisen yleisellä velvollisuudella vastata asiointia koskeviin kysymyksiin ja tiedusteluihin. Käytännössä vastaamisvelvoite koskee asiallisia ja riittävän yksilöityjä kysymyksiä ja tiedusteluja. Sen sijaan säännös ei velvoita vastaamaan laajoihin ja yleisluontoisiin tiedusteluihin. Vastauksen tulee olla perusteltu, jos tällaista on pyydetty (HE 72/2002 vp, s. 57–58).

Olen aiemmassa ratkaisukäytännössäni (esim. dnro 4485/4/15) todennut, että päämiehen yksityisoikeudellisten asioiden hoitamisessa tai niitä koskevissa yhteydenotoissa ei sinänsä ole kyse sellaisesta hallinnon ja sen asiakkaan välisestä vuorovaikutuksesta, jota hallintolaki perinteisimmillään sääntelee. Oikeusaputoimistojen edunvalvontayksiköt ovat kuitenkin hallintolaissa tarkoitettuja lain soveltamisalaan kuuluvia viranomaisia, ja hallintolaissa säädettyjä hyvän hallinnon perusteita voidaan soveltuvin osin soveltaa kaikkeen viranomaistoimintaan. Tämän vuoksi olen katsonut, että hallintolaissa säädettyyn hyvään hallintoon kuuluva yhteydenottoihin vastaaminen koskee mielestäni myös yhteydenottoja edunvalvojan.

Toisaalta olen kuitenkin todennut, että yhteydenottoihin vastaaminen riippuu yhteydenoton sisällöstä ja asiayhteydestä. Olennaista on esimerkiksi se, sisältääkö yhteydenotto jonkin konkreettisen vastausta edellyttävän kysymyksen, vai onko kyse pikemminkin kommenttityyppisestä yhteydenotosta tai muusta sellaisesta palautteesta, johon ei sisälly vastaamistoimenpiteitä edellyttävää tiedustelua. Merkillä pantavaa on se, voidaanko yhteydenoton sisällöstä päätellä, että henkilö odottaa saavansa vastauksen. Kaikkia yhteydenottoja ei siten voida vastaamisvelvollisuuden näkökulmasta arvioida aivan samalla tavalla. Se, millaisia toimia yhteydenotto kulloinkin edellyttää, jää siten viime kädessä tapauskohtaiseen harkintaan.

### *Henkilötietolaki*

Henkilötietolain 32 §:n 1 momentin suojaamisvelvoitteen mukaisesti rekisterinpitäjän tulee toteuttaa tarpeelliset tekniset ja organisatoriset toimenpiteet henkilötietojen suojaamiseksi asiattomalta pääsylvä tietoihin ja vahingossa tai laittomasti tapahtuvalta tietojen hävittämiseltä, muuttamiselta, luovuttamiselta, siirtämiseltä taikka muulta laittomalta käsittelyltä. Toimenpiteiden toteuttamisessa on otettava huomioon käytettävissä olevat tekniset mahdollisuudet, toimenpiteiden aiheuttamat kustannukset, käsiteltävien tietojen laatu, määrä ja ikä sekä käsittelyn merkitys yksityisyyden suojan kannalta.

Tietosuojavaltuutettu on edellä todettuun säännökseen viitaten ottanut kantaa muun muassa sähköpostin käyttämiseen viranomaisen ja asiakkaan välisessä yhteydenpidossa terveydenhuollon näkökulmasta todeten muun muassa seuraavaa (ks. esim. TSV 1.7.2010, dnro 1475/41/2009).

Tietosuojavaltuutettu on aikaisemmassa ohjauksikäytännössään todennut, että käsiteltäessä henkilörekisteriin kuuluvia henkilötietoja automaattisen tietojenkäsittelyn avulla, esimerkiksi lähettämällä sähköpostitse henkilötietoja, tulee henkilötietolain 32 §:n mukaiset huolellisuus- ja suojaamisvelvoitteet sekä tietoturva ottaa riittävällä tavalla huomioon. Edelleen on todettu, että esimerkiksi arkaluonteisia tai lain mukaan salassa pidettäviä henkilötietoja (esimerkiksi potilastiedot ja

sosiaalihuollon tiedot) ei tulisi lähettää suojaamattomassa sähköpostiyhteydessä. Jo tieto potilassuhteesta voidaan katsoa arkaluonteiseksi tiedoksi. Näin ollen suojaamattoman sähköpostin käyttö potilastietojen lähettämiseen ei lähtökohtaisesti voida pitää tietosuojavaatimukset täyttävänä.

Edelleen tietosuojavaltuutettu on katsonut, että suojaamattoman sähköpostiyhteyden kautta voidaan kysyä yleistä neuvontaa esimerkiksi siitä, millä edellytyksillä ja miten jotain etuutta tai palvelua voi hakea. Tällaiseen yleiseen tiedusteluun voi myös vastata sähköpostitse. Asiakkaan ei ole suositeltavaa lähettää Internet-sähköpostin kautta arkaluonteisia henkilötietoja. Jos asiakas lähettää esimerkiksi aikavarauksen sähköpostilla, siihen tulee vastata puhelimitse tai kirjallisesti. Sama koskee myös muita tiedusteluja, joihin ei voida vastata yleisellä neuvolla paljastamatta asiakkaan nimeä tai muita asiakastietoja. Viranomaisen tai muu terveydenhuollon järjestäjä ei saa myöskään oma-aloitteisesti lähettää tavallisessa suojaamattomassa sähköpostissa asiakkaan nimeä tai muita terveydenhuollon asiakkuuden paljastavia tietoja asiakkaalle itselleen tai muille tahoille.

Tietosuojavaltuutettu on edellä mainitussa kannanotossaan viitannut myös oikeusasiamiehen 12.11.2009 antamaan ratkaisuun dnro 704/4/08, joka koski sosiaalihuollon tietojen lähettämistä asiakkaalle sähköpostitse.

### 3.2.4

#### Arviointia

Holhustoimilain 39 §:n 3 momentti koskee päämiehen edunvalvonnan aikaista tietojensaantioikeutta, kun taas edunvalvonnan päättymisen jälkeistä aikaa koskee nimenomaisesti vain lain 60 §, joka koskee oikeutta saada tileihin liittyvät tositteet.

Kantelun ja saadun selvityksen mukaan kantelija oli lähettänyt yhteydenottonsa edunvalvojalle 2015. Vastineessaan kantelija on toisaalta kertonut olleensa edunvalvontatoimistoon yhteydessä myös kesällä 2014. Tältä osin jää kuitenkin jossain määrin epäselväksi, oliko kantelija ollut edunvalvontaan yhteydessä edunvalvonnan aikana vai vasta sen 12.6.2014 tapahtuneen päättymisen jälkeen. Muun selvityksen puuttuessa lähdän siten siitä, että kantelija oli ollut edunvalvontaan yhteydessä edunvalvontansa päätyttyä. Tällöin holhustoimilain 39 §:n 3 momentti ja sitä koskeva aiempi tulkintakäytäntöni ei toisaalta lähtökohtaisesti tulisi sovellettavaksi.

Asian arvioinnissa olennaista on kuitenkin se, että kantelijan yhteydenotot olivat nyt koskeneet nimenomaan hänen edunvalvontansa aikaisten asioiden hoitamista, vaikka tiedustelut oli lähetetty vasta edunvalvonnan päätyttyä. Mielestäni tällaisissa tilanteissa on perusteltua noudattaa samoja periaatteita kuin jos päämies edunvalvonnan aikana haluaa saada tietoja asioistaan. Edunvalvonta on ihmisen perusoikeuksien näkökulmasta hyvin merkityksellinen asia, jolloin intressi saada tietoa asioiden hoidosta voi jatkua edunvalvonnan päätyttyäkin.

Edellä todetun perusteella katson, että tiedot tai vastaukset tiedusteluihin olisi lähtökohtaisesti perusteltua antaa edunvalvonnan päättymisen jälkeenkkin entisen päämiehen haluamalla tavalla, ellei tästä poikkeamiseen ole olemassa jokin erityinen syy. Tällainen syy voi mielestäni olla se tietosuojavaltuutetun vakiintuneessa ratkaisukäytännössä omaksuma tulkinta, jonka mukaan arkaluonteisia tai lain mukaan salassa pidettäviä henkilötietoja ei tulisi lähettää suojaamattomassa sähköpostiyhteydessä, kun taas tällaista yhteyttä käyttäen voidaan lähettää yleistä neuvontaa sisältäviä vastauksia. Arkaluonteisia tai salassa pidettäviä tietoja sisältävät vastaukset annettaisiin siten puhelimitse tai kirjeitse.

Toisaalta edunvalvontatoimisto ei sinänsä ole edes vedonnut tietosuojasyihin, vaan kyse on ollut lähinnä tarkoituksenmukaisuudesta. Sinänsä asioiden selvittäminen henkilökohtaisessa vuorovaikutuksessa voi olla hyvinkin tarkoituksenmukaista, joskin paikan päälle saapumisesta ja ajankohdan sopimisesta saattaa aiheutua asiakkaalle sellaista ylimääräistä vaivaa, että tietojensaantioikeus voi tosiasiallisesti jäädä toteutumatta.

Käytettävissäni olleet kantelijan edunvalvontatoimistolle osoittamat tiedustelut (ks. kohta 3.2.2) ovat olleet lyhyitä ja selkeitä, ja kantelija oli ilmoittanut perustellun toiveensa siitä, että hänelle vastattaisiin sähköpostitse. Vaikka henkilökohtaisessa kanssakäymisessä asioita voi joissakin tilanteissa olla mahdollista selostaa ja käydä läpi seikkaperäisemmin kuin kirjallisessa menettelyssä, kantelijan tiedusteluita ei mielestäni kuitenkaan voida pitää sellaisina, että niihin ei olisi ainakin johonkin mittaan saakka ollut vastattavissa myös kirjallisesti. Korostan sitä, että kirjallisiin tiedusteluihin vastaaminen ylipäätään ja se, mitä kulloinkin vastataan, ovat kaksi eri asiaa. Viranomaisen vastaamisvelvollisuus voi siten objektiivisesti arvioiden tulla asianmukaisesti täytetyksi sellaisellakin vastauksella, jonka vastauksen saaja voi subjektiivisesti kokea sisältönsä puolesta riittämättömäksi. Vastauksen sisältö jättää sijaa viranomaisen harkinnalle, enkä tässä yhteydessä ota enemmälti kantaa siihen, millaisia vastausten olisi nyt esillä olevassa tapauksessa tullut sisältönsä puolesta olla.

Kantelijan vastaamistapaa koskeneen toiveen huomioon ottaminen olisi ollut mahdollista ottaa huomioon hyvän hallinnon asiakaslähtöisyyden näkökulmasta esimerkiksi siten, että kantelijalle olisi vastattu sähköpostitse siltä osin kuin avoimeen verkkoon liittyvät tietoturvasyyt eivät olisi sitä estäneet. Jos taas vastaaminen ei joiltakin tai miltään osin olisi ollut mahdollista tuomatta esiin arkaluontoisia tai salassa pidettäviä tietoja, kantelijalle olisi voitu vastata muulla tavalla kirjallisesti, käytännössä kirjeitse. Tällä tavoin toimien olisi voitu toteuttaa kantelijan perimmäinen toive eli dokumentoidun vastauksen saaminen.

Toimenpiteeni ilmenee kohdassa 4.

### 3.3

#### Muut asiat

#### *Selvityksen antaminen etuuksien hakemisesta*

Kantelija pyysi myös tutkimaan, oliko edunvalvoja laiminlyönyt antaa maistraatille selvityksen kantelijan oikeuksista etuuksiin. Vuositiliä 2013 tarkastettaessa maistraatti oli pyytänyt edunvalvojaa selvittämään, oliko päämiehelle haettu kaikki etuudet, joihin hän voisi olla oikeutettu. Päätöstiiliin 2014 tarkastuksen yhteydessä maistraatti on lausunut, ettei tällaista selvitystä ollut annettu. Johtavan yleisen edunvalvojan selvityksessä on selostettu edunvalvonnan aikaisia toimenpiteitä etuuksien suhteen. Maistraatti puolestaan on lausunnossaan todennut tarkastetusta päätöstilistä ilmenevän, että kantelijalle oli myönnetty kuntoutustukea, ja asumistuen osalta maistraatti on katsonut edunvalvojan selvittäneen asian, vaikka se olikin jäänyt kirjaamatta päätöstiiliin.

Asiakirjojen perusteella voi mielestäni sinänsä aiheellisesti jäädä sellainen mielikuva, että edunvalvoja olisi jättänyt tekemättä jotakin sellaista, jota valvova viranomainen oli häneltä edellyttänyt. Kun edunvalvoja oli saamani selvityksen perusteella kuitenkin tosiasiallisesti toiminut maistraatin edellyttämällä tavalla, katson, ettei asia dokumentoinnin puutteista huolimatta edellytä toimenpiteitäni. Siihen, oliko kantelijalle jäänyt hakematta jokin sellainen etuus, johon hänellä mahdollisesti olisi ollut oikeus, en kuitenkaan voi käytettävissäni olleen aineiston perustella ottaa enemmälti kantaa.

#### *Pankkikorttimaksujen maksaminen*

Kantelijan mukaan edunvalvoja oli tarpeettomasti pitänyt voimassa kantelijan pankkikorttia, mistä oli aiheutunut turhia maksuja. Johtava yleinen edunvalvoja on selvityksessään kertonut edunvalvonnan tehneen pankille ilmoituksen kortin väliaikaisesta käyttökiellosta. Maistraatin mukaan edunvalvoja on sinänsä voinut luottaa pankin ilmoitukseen kortin lopettamisesta ja siihen, että pankki ottaa tämän huomioon palvelumaksuja veloittaessaan. Kantelijan edun mukaista olisi kuitenkin maistraatin mukaan ollut selvittää, mistä tililtä veloitetuissa palvelumaksuissa oli ollut kysymys. Yhdyn maistraatin arvioon.

## *Hoitovastikkeiden maksaminen*

Asiassa on tullut ilmi, että kantelijan asunnon hoitovastikkeet olivat kantelussa kerrotulla tavalla jääneet maksamatta touko- ja kesäkuulta 2014. Johtavan yleisen edunvalvojan selvityksen mukaan siihen oli keskeisesti vaikuttanut se, että taloyhtiö oli vaihtanut pankkia eikä osa suoraveloituksista ollut siirtynyt uuteen pankkiin. Tieto tästä oli tullut edunvalvontaan tiliotteen myötä kesäkuun alkupuolella, jolloin sitä ei kuitenkaan ollut huomattu. Kun edunvalvonta oli päättynyt 12.6.2014, asiassa oli ryhdytty edunvalvonnan päättymisen edellyttämiin toimenpiteisiin. Maistraatti on todennut, että edunvalvojan tulee huolehtia siitä, että päämiehen maksut maksetaan ajallaan. Ottaen kuitenkin huomioon, että kantelijan määräaikainen edunvalvonta oli lakannut pian tiliotteen saapumisen jälkeen, maistraatin arvion mukaan on epävarmaa, olisiko edunvalvoja ylipäättään ehtinyt hoitaa maksuja ajan tasalle ennen edunvalvonnan lakkaamista. Katson, että tältä osin on kyse pikemminkin olosuhteista johtuneesta ymmärrettävästä inhimillisestä erehdyksestä kuin toimenpiteitani edellyttävästä laiminlyönnistä.

### *Lopuksi*

Vielä totean, että kantelija on minulle antamassaan vastineessa tuonut esiin sekä etuuksien hakemista että muita taloudellisia asioita koskevia lisänäkökohtia. Tämän vuoksi ja kun johtava yleinen edunvalvoja on ilmoittanut edunvalvontatoimiston edelleenkin olevan valmis selvittämään asiaa kantelijan kanssa, lähetän kantelijan vastineen edunvalvontatoimistolle tiedoksi ja pyydän sitä vielä käymään siinä esiin tuotuja asioita läpi yhdessä kantelijan kanssa ja mahdollisuuksien mukaan tämän toivomalla tavalla.

## 4

### TOIMENPITEET

Saatan edellä kohdassa 3.1.3 lausumani käsityksen asunnon siivoamiseen liittyvän kuulemismenettelyn virheellisyydestä yleisen edunvalvonnan tietoon ja kiinnitän sen huomiota siihen, mitä olen todennut siivoustyön valvonnasta ja dokumentoinnista.

Lisäksi kiinnitän edunvalvontatoimiston huomiota siihen, mitä olen edellä kohdassa 3.2.4 todennut tiedusteluihin vastaamisesta, ja siihen, mitä olen kohdassa 3.3 todennut pankkikorttimaksuista ja asian jatkoselvittämisestä.

Tässä tarkoituksessa lähetän jäljennöksen tästä päätöksestäni johtavalle yleiselle edunvalvojalle.

Samalla lähetän päätökseni tiedoksi maistraatille.

Tänne toimitettu lääkärinlausunto palautetaan kantelijalle.