

# Uhripoliittinen toimenpideohjelma: rahoitustyöryhmä

## Järjestökuulemisen kysymykset 8.3.2024

Rikosuhripäivystyksen vastaukset yleisten tukipalveluiden osalta 23.4.24

### Järjestön tuottamat rikoksen uhrien tukipalvelut

1. *Mitä tukipalveluja järjestönne tai jäsenjärjestönne tarjoaa rikoksen uhreille? Mille uhriryhmille palvelut on suunnattu?*

Rikosuhripäivystys tarjoaa peruspalveluidensa puitteissa tuki- ja neuvontapalveluita kaikille rikoksen uhreille yhdenvertaisesti, syrjimättömästi ja uhrin yksilölliset tarpeet huomioon ottaen. Palveluita saa molemmilla virallisilla kielillä ja tarvittaessa tulkkia käyttäen. Palvelut ovat ammatillisesti ohjattujen vapaaehtoisten sekä ammattityöntekijöiden toteuttamia.

Oikeusministeriö antoi RIKULle 21.12.17 tehdyllä päätöksellä kymmeneksi vuodeksi (2018–2027) julkisen palveluvelvoitteen rikosuhridirektiivin mukaisten uhrien **yleisten tukipalveluiden** tuottamiseksi ja tarjoamiseksi. Näitä palveluita tarjotaan maksuttomasti ja luottamuksellisesti uhrin tarpeiden mukaisesti. Ne ovat saatavilla jo ennen rikosoikeudellista menettelyä, sen kuluessa ja tarvittavan ajan sen jälkeen. Palvelut koskevat myös uhrin perheenjäseniä.

Palvelun sisältö on kuvattu tarkemmin direktiivin 9 artiklassa, jonka mukaan palvelun on tarjottava vähintään:

- a) uhrin oikeuksien käyttämisen kannalta olennaisia tietoja, neuvontaa ja tukea, jotka liittyvät esimerkiksi rikoksesta aiheutuneen vahingon korvaamista koskevien kansallisten järjestelmien hyödyntämiseen tai uhrin asemaan rikosoikeudellisissa menettelyissä, mukaan lukien valmistautuminen oikeuden istuntoon osallistumiseen;
- b) tietoja olemassa olevista asiaankuuluvista erityistukipalveluista tai välittömän ohjaamisen tällaiseen palveluun;
- c) emotionaalista ja, jos sitä on saatavilla, psykologista tukea;
- d) rikoksesta johtuviin taloudellisiin ja käytännön kysymyksiin liittyvää neuvontaa;
- e) toissijaisen ja toistuvan uhriksi joutumisen, pelottelun ja kostotoimien riskiä ja ehkäisemistä koskevaa neuvontaa, jolleivät muut julkiset tai yksityiset palvelut sitä muuten tarjoa.

Näitä palveluja tarjotaan puhelimesta, chatissa sekä kasvokkain. RIKUsta voi myös kysyä tukihenkilöä mukaan oikeudenkäyntiin, poliisikuulusteluun tai esimerkiksi asianajajan tapaamiseen. Kasvokkainen palvelu organisoidaan RIKUn paikallisista palvelupisteistä, joita on 31.

RIKU vastaa yleiseurooppalaisesta rikoksen uhreille suunnatusta 116 006 -puhelinpalvelusta. RIKUchat on toinen valtakunnallinen keskustuimistosta käsin organisoitu palvelu. Nämä palvelut ovat olleet 2.4.24 lähtien auki ma–to klo 9–18 ja pe klo 9–16. Näitä täydentää Juristin puhelinneuvonta, joka on auki ma–to klo 17–19. Palveluita toteuttavat sekä palkatut työntekijät että vapaaehtoiset. Juristin puhelinneuvonnassa toimii vain vapaaehtoisia, jotka ovat rikosasioita päätyössäänkin hoitavia juristeja tai rikosasioihin perehtyneitä juristeja.

RIKU tarjoaa palveluita myös äkillisissä laajoissa kriiseissä, joihin liittyy rikos. Vastaamo-tietomurron tultua julkisuuteen RIKUssa on vuodesta 2021 lähtien kehitetty valmiusjärjestelmä, jonka avulla työntekijöitä ja vapaaehtoisia voidaan hälyttää päivystyksiin nopealla aikataululla ja myös normaali- aukioloaikojen ulkopuolella. Tietomurtojen lisäksi toisena todennäköisenä laajana rikostapah- tumana pidetään laajoja väkivaltaisia iskuja kuten terrori-iskuja tai kouluhyökkäyksiä. Vantaan Vier- tolan koulussa tapahtuneen ampumisen jälkeen RIKUssa nostettiin valmiustasoa siltä varalta, että tapauksen johdosta RIKUun tulisi suurempi määrä yhteydenottoja.

2. *Mitä EU:n ja kansainvälisen sääntelyn edellyttämiä yleisiä ja/tai erityistukipalveluja järjestönne tai jäsenjärjestönne tuottaa?*

RIKU tuottaa EU:n uhridirektiivin mukaiset yleiset tukipalvelut Suomessa. Palvelun sisältö on kirjattu oikeusministeriön antamaan julkiseen palveluveloitteeseen (ks. kohta 1).

RIKU vastaa EU:n terrorismidirektiivin mukaisista terrori-iskun uhreille tarkoitetuista uhrien tukipal- veluista direktiivin 24 artiklan mukaisesti.

3. *Mikä on järjestönne tai jäsenjärjestöjenne nykyinen resurssitilanne kysymyksessä kaksi mainittujen palvelujen tuottamiseksi? Onko resurssitilanteessa tapahtunut muutoksia viimeisten viiden vuoden aikana? Jos muutosta on tapahtunut, mistä se arvioinne mukaan johtuu?*

RIKUn resurssikehitys on ollut hyvä vuodesta 2016 lähtien, jolloin uhridirektiivin toimeenpanon joh- dosta RIKUn palveluiden valtionavustukset kasvoivat merkittävästi. Kasvu pysähtyi vuonna 2023, jolloin RIKUlla oli kuitenkin käytettävissä korona-vuosien säästöistä johtuva suhteellisen suuri siirty- vien avustusten kokonaissumma (263 000 €), minkä arvioitiin turvaavan toiminnan rahoituksen riit- tävällä tasolla.

Vuoden 2024 rahoituksen osalta tilanne oli epävarma loppuvuoteen 2023 saakka, mikä aiheutti pal- jon huolta RIKUn henkilöstössä. Rahoitukseen saatiin lopulta 100 000 euron tasokorotus oikeusmi- nisteriöltä eli avustuksen taso nousi 4 775 000 euroon. Koska RIKUn palveluita olisi jouduttu supis- tamaan ilman riittävää indeksikorotusta, myönnettiin RIKUlle lisäksi 200 000 euroa eduskunnan ns. joululahjarahoja vuodelle 2024.

Alla olevassa taulukossa on kuvattu julkisen palveluveloitteen valtionavustuksen kehitys vuosina 2021–2024. Vuonna 2020 valtionavustus oli 4 105 000 €. Vuonna 2021 saatu tasokorotus liittyi muun muassa RIKUn valmiusjärjestelmän kehittämiseen ja Vastaamo-tietomurron uhrien tukitoi- miin.

	2021	2022	2023	2024*
Valtioavustus/julkinen palveluveloite	4605000	4675000	4675000	4975000
Siirtyneet avustukset edell. vuodelta	264000	446000	263000	186000
Muut tuotot	60000	60000	60000	76000
<b>Käytettävissä oleva avustus yhteensä (talousarvion mukaan)</b>	<b>4929000</b>	<b>5181000</b>	<b>4998000</b>	<b>5237000</b>
<b>Käytetty valtionavustus</b>	<b>4496000</b>	<b>4928000</b>	<b>4751900</b>	

\*2024 avustukseen sisältyy 200 000 € joululahjarahoja

RIKUn asiakasmäärien kasvaessa jatkuvasti (ks. kohta 4) ja yleisen kustannustason nousun johdosta RIKUn rahoitus olisi ollut hyvin tiukilla vuonna 2024 ja palveluita olisi jouduttu supistamaan ilman eduskunnan myöntämiä joululahjarahoja ja vuonna 2023 toteutettuja säästötoimia. Esimerkkejä

säästötoimista: kaikille poissa olleille työntekijöille ei palkattu sijaisia, henkilökunnan kaksipäiväinen työkokous pidettiin etäkokouksena, matkustamista rajoitettiin, aineistoa ei painatettu. Henkilötyövuosien kokonaismäärä peruspalveluiden osalta oli vuonna 2023 yhteensä 64, kun se vuonna 2022 oli 66, eli supistusta oli noin kaksi henkilötyövuotta.

Vuoden 2024 talous on saatu turvattua kohtuulliselle tasolle, mutta huoli tulevasta ja tulevista vuosista on suuri. Asiakasmäärien kasvaessa palveluiden ylläpitäminen nykytasolla edellyttäisi henkilöstön lisäystä. Vapaaehtoisia voidaan lisätä jonkin verran, mutta vapaaehtoistoiminta edellyttää riittävää ammattihenkilöstöä, joten se ei ole ratkaisu palvelutason ylläpitämiseen ilman lisäystä henkilöresurssiin.

Palveluiden ruuhkautuminen on selvästi lisääntynyt RIKUn palveluissa viime vuosina. Valtakunnallisissa palveluissa käytyjen keskustelujen määrät ja toisaalta jonosta poistuneiden määrät ovat lisääntyneet (toimitamme näistä tarvittaessa tilastot). Ruuhkaisimmissa palvelupisteissä on ajoittain jouduttu turvautumaan osittaisiin sulkutilanteisiin uusien asiakkaiden määrän rajaamiseksi. RIKUssa on myös käynnistetty prosessi, jossa arvioidaan julkisen palveluvelvoitteen mukaisten palveluiden sisältöä ja mahdollista rajaamista, mikäli henkilöstön määrä ei lisäännä.

4. *Miten arvioisitte järjestönne tai jäsenjärjestöjenne resurssien riittävyyttä kysymyksessä kaksi mainittujen tukipalvelujen tuottamiseksi nyt ja tulevaisuudessa? Mikäli arvioitte resurssit liian alhaisiksi, esittäkää arvio riittävästä resurssien tasosta.*

3. kohtaan antamamme vastaukseen viitaten tilanne vuoden 2024 osalta on turvattu siten, että varsinaisiin palveluiden leikkauksiin ei kuluvan vuoden aikana jouduta. Määräaikaiset asiakassulut palvelupisteissä ovat kuitenkin mahdollisia ja mikäli yhteydenotot valtakunnallisiin palveluihin (116 006 ja RIKUchat) jatkavat kasvuaan, on todennäköistä, että myös jonosta putoavien määrä kasvaa.

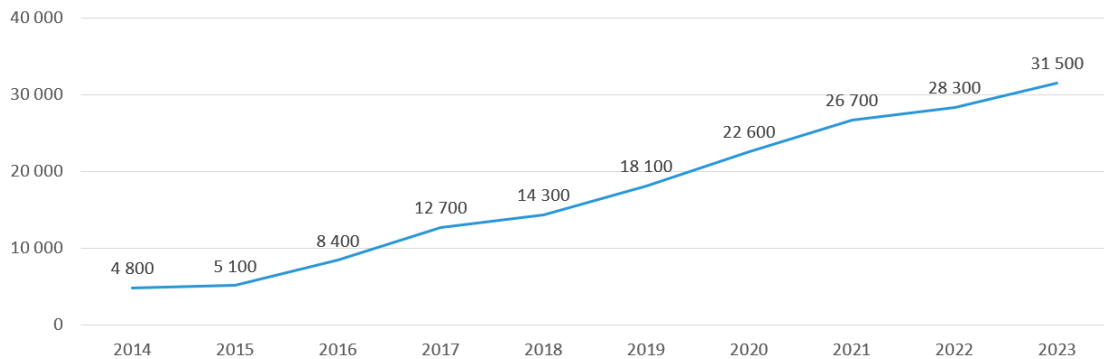
Vuoden 2025 osalta rahoitustilanne on epävarma. Mikäli oikeusministeriön kautta maksettava valtionavustus ei kasva siitä mille tasolle se on nostettu vuonna 2024 (4 775 000 €, ilman joululahjarahoja) joudumme ilman muualta kuten eduskunnasta saatua lisärahoitusta supistamaan palvelua. Tämä johtuu yleisen kustannustason ja palkkojen noususta, jotka inflaation pienenemisestä huolimatta tuottavat edelleen painetta rahoituksen riittävyydelle.

RIKUssa tullaan myös tulevassa strategiaprosessissa arvioimaan sitä, miten palveluiden toteuttamisen rakennetta voitaisiin nykyisestä kehittää. Tämä ei kuitenkaan ratkaise sitä, että RIKUn palveluita on jatkossakin tarjottava sekä valtakunnallisesti puhelimitse ja chatissa että paikallisesti kasvokkain. Olennainen osa RIKUn palveluita on mahdollisuus saada tukihenkilö mukaan oikeudenkäyntiin ja esimerkiksi poliisikuulusteluun. RIKUn tukihenkilöt rinnastetaan ROL 2:3:ssä (laki oikeudenkäynnistä rikosasioissa) tarkoitettuihin tukihenkilöihin, vaikka heitä ei tarvitse erikseen tähän tehtävään määrätä eikä heille makseta tehtävästä palkkiota.

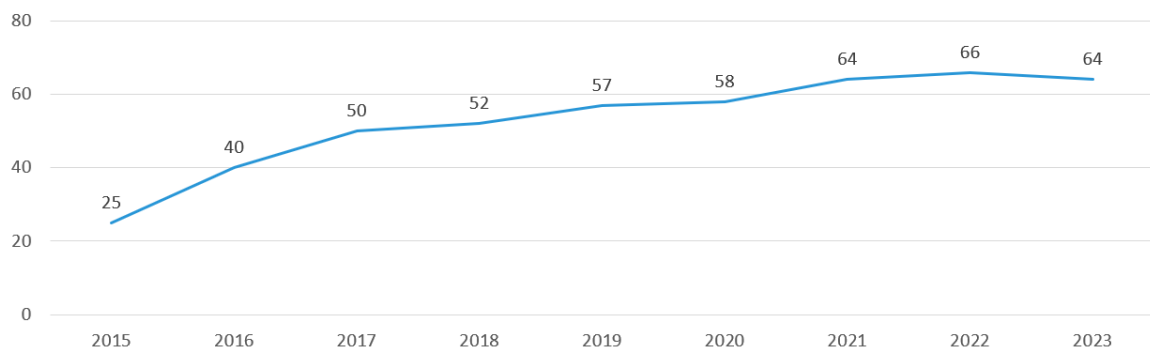
Nykyisten palveluiden riittävä rahoitus viime vuosien kaltaisessa asiakasmäärän kasvussa tarkoittaisi tarvetta noin 10 %:n vuosittaiselle valtionavustuksen kasvulle. Tämä vastaisi suurin piirtein viime vuosien asiakasmäärän vuosittaista kasvuvauhtia olettaen inflaatiokehityksen jatkuvan tulevina vuosina kohtuullisella tasolla. Tässä arvioissa ei ole huomioitu mahdollisia yllättäviä Vastaamotietomurron kaltaisia laajoja rikostapahtumia, jotka voivat aiheuttaa yllättävää avun tarpeen kasvua.

Alla olevassa kaaviossa on kuvattu RIKUn asiakasmäärän kehitys vuosina 2014–2023. Sen alapuolella olevassa kaaviossa on kuvattu RIKUn perustyon henkilöstömäärän kehitys vuosina 2015–2023.

## Asiakkaat Rikosuhripäivystyksen eri palveluissa 2014-2023



## Henkilökunta RIKUn perustyoössä (htv)



On todennäköistä, että kansainvälisen sääntelyn kehittyminen tulee vahvistamaan uhrien ja tukipalveluiden asemaa EU:n jäsenvaltioissa. Esimerkiksi komission esityksessä heinäkuulta 2023 uhridirektiivin tarkistamiseksi on esitetty uutta 10a artiklaa, jonka mukaan uhreille tulisi tarjota tukea tuomioistuimissa. Tämä tarkoittaisi todennäköisesti sitä, että RIKUn tukipalvelun tulisi nykyistä paremmin olla saatavilla yleisissä tuomioistuimissa. Koska Suomessa on edelleen laaja käräjäoikeusverkosto (sis. 36 istuntopaikkaa) on RIKUn palvelurakenteen kehittämisessä otettava huomioon tukihenkilöiden saatavuus varsin laajasti eri puolilla maata.

Mikäli edellä mainittu ehdotus 10a artiklasta toteutuu siten, että RIKUn tehtäväksi tulisi järjestää tukitoimintaa tuomioistuimissa, tarkoittaisi tämä alustavan arvion mukaan tarvetta noin 10 lisähenkilövuodesta. Vapaaehtoisia tarvittaisiin muutama sata lisää. Tällainen tukitoiminta voitaisiin toteuttaa joko (vilkkaimmat tuomioistuimet) säännöllisinä päivystyksinä ("on call") tai kutsusta ("on demand"). Jälkimmäinen tarkoittaa sitä, että vapaaehtoiset tulevat tuomioistuimiin etukäteen sovitusti silloin, kun tuomioistuin ilmoittaa RIKUun, että tiettyä ajankohtana käsittelyssä on rikosasia, jossa on asianomistaj(i)a tai esimerkiksi henkirikoksen uhrin läheisiä.

RIKU on kiinnostunut toteuttamaan myös muita mahdollisia tukipalveluiden laajennuksia, joita voi uuden kansainvälisen sääntelyn myötä tulla Suomessa toteutettavaksi edellyttäen, että toiminnalle taataan riittävä ja pitkäjänteinen rahoitus. RIKUlla on organisaationa mahdollisuus toteuttaa myös uusia erityistukipalveluita nykyisen ihmiskaupan uhrien erityistukipalvelun lisäksi. RIKUn valtakunnallinen rakenne ja pitkä kokemus palveluiden tuottamisesta antaa hyvät mahdollisuudet rakentaa yhdenvertaisia palveluita koko maan kattavasti.

5. *Kuinka paljon järjestöllänne tai jäsenjärjestöllänne on ollut asiakkaita kysymyksessä kaksi mainituissa rikoksen uhreille tarjoamissanne palveluissa viimeisen viiden vuoden aikana? Asiakasmäärät pyydetään erittelemään palvelukohtaisesti ja vuositasolla. Eritelkää myös mahdollisuuksien mukaan palvelunne keskeisimmät asiakasryhmät rikoslajeittain.*

Taulukossa on esitetty RIKUn asiakkaat eri palvelumuodoissa vuosina 2019–2023. Asiakkaiden kokonaisluku on RIKUn virallisissa tilastoissa laskettu eri palvelumuotojen tarkoista luvuista, jotka on tässä esitetty pyöristettyinä.

	Toteuma 2019	Toteuma 2020	Toteuma 2021	Toteuma 2022	Toteuma 2023
Asiakkaat eri palveluissa*	18 100	22 600	26 700	28 300	31 500
Tukisuhteet	7 100	7 100	8 100	9 400	10 100
Palvelupisteiden yksittäiset yhteydenotot	3 900	5 000	6 700	6 700	6 900
116 006 -puhelinpalvelu	2 100	5 500	6 700	6 700	8 300
RIKUchat	3 500	3 700	4 000	4 100	4 900
Juristin puhelinneuvonta	400	640	900	850	860
Visitor-toiminta (muu kuin tuomioistuimissa toteutettu)	1030	460	390	490	460
Muu (mm. verkon keskustelupalstat)	40	50	30	200	50

Alla olevassa tilastossa Rikosuhripäivystyksen asiakkaat eri palveluissa on eritelty rikostyyppin mukaan vuosina 2019–2023.

Rikostyyppi	2019		2020		2021		2022		2023	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Omaisuusrikokset	1436	8	2067	9	2606	10	2843	10	3465	11
Pahoinpitelyt	1804	10	2044	9	2263	9	2554	9	2621	9
Seksuaalirikokset	2857	16	3208	14	4076	15	4461	16	4706	15
Lähisuhdeväkivalta	4655	26	5312	24	6225	23	6147	22	6382	21
Ihmiskauppa tai sen kaltais. rikokset	312	2	507	2	665	2	1254	5	1386	5

Henkirikokset (sis. yrityksiä 30–40 %)	227	1	338	2	381	2	340	1	286	1
Kiusaaminen ym.	1897	10	3715	16	3340	13	3141	11	3484	11
Rikosasian todistaminen	294	2	212	1	270	1	271	1	339	1
Muut	4642	25	5200	23	6523	25	6746	25	7911	26
<b>Yhteensä*</b>	<b>18124</b>	<b>100</b>	<b>22603</b>	<b>100</b>	<b>26349</b>	<b>100</b>	<b>27757</b>	<b>100</b>	<b>30580</b>	<b>100</b>

\*Vuosien 2021–2023 kokonaisluvut eroavat jonkin verran aiemmassa tilastossa olevasta asiakkaiden kokonaisluvusta, koska näissä suoraan Sofia-asiakasrekisteristä otetuissa rikostyyppitilastoissa ei ole mukana vuoden 2021 syksystä lähtien (poliisin sähköisen kuulemisjärjestelmän alkaessa) käyttöön otettua Vastaamo-asiakkaiden erillistilastointia. Tämä järjestelmä otettiin käyttöön, jotta voimme seurata ko. tapauksen asiakasmäärien kehitystä. Näitä erikseen kirjattuja Vastaamo-asiakkaita oli vuonna 2021 yhteensä 280, vuonna 2022 yhteensä 490 ja viime vuonna 900.

Yllä olevien rikostyyppien sisältö on kuvattu tarkemmin alla olevassa koonnissa poimittuna RIKUn tilastoissa käytössä olevien rikostyyppien mukaisesti:

Omaisuusrikokset	Murtovarkaus, petos, kavallus, ryöstö, vahingonteko, varkaus
Pahoinpitelyt	Yleisellä tai yksityisellä paikalla, joka ei ole lähisuhdeväkivaltaa
Seksuaalirikokset	Seksuaalinen hyväksikäyttö, grooming, raiskaus, raiskauksen yritys, lapsenraiskaus, seksuaalinen kajoaminen lapseen, seksuaalisen kuvan levittäminen, seksuaalinen ahdistelu, muu seksuaalirikos/alaikäinen ja täysi-ikäinen
Lähisuhdeväkivalta	Henkinen väkivalta, uhkailu, häirintä, kiristys läheisen taholta, lähestymiskiellon rikkominen, lähestymiskieltoasiat, vaino, fyysinen väkivalta/lähi-suhde ja parisuhde, alaikäinen ja täysi-ikäinen
Ihmiskauppa tai sen kaltaiset rikokset	Ihmiskauppa (pakkoavioliitto, rikolliseen toimintaan pakottaminen, seksuaalinen hyväksikäyttö, työperäinen) sekä ihmiskaupan kaltainen rikos
Henkirikokset	Sisältää myös yritykset
Kiusaaminen ym.	Jonkun muun kuin läheisen taholta: häirintä, kiusaaminen, kunnianloukkaus, yksityiselämää loukkaava tiedon levittäminen, kotirauhan rikkominen, uhkailu, häirintä, kiristys, identiteettivarkaus

6. *Kuinka kattavia järjestönne tai jäsenjärjestönne tarjoamat kysymyksessä kaksi mainitut palvelut ovat maantieteellisesti?*

Palvelut ovat valtakunnallisia. Pohjoisin palvelupiste sijaitsee Ivalossa ja RIKUlla on palvelupiste myös Ahvenanmaalla Maarianhaminassa. Yhteensä palvelupisteitä on 31, joista neljä on sellaisia, että niissä ei ole omaa työntekijää, vaan ne hoidetaan suuremmasta palvelupisteestä käsin. Parhailaan RIKUssa on selvittelyn alla, miten palvelupisterakennetta tulisi kehittää.

Paikallinen läsnäolo kattavasti eri puolilla Suomea on katsottu tarpeelliseksi, koska Suomessa on 20 käräjäoikeutta ja 36 istuntopaikkaa, joihin pyritään järjestämään asiakkaan tilanteen mukaan tukihenkilö oikeudenkäyntiin. Tämä tarkoittaa, että kohtuullisen etäisyyden puitteissa alueelle tarvitaan vapaaehtoisia tukihenkilöitä, jotka voivat mennä mukaan oikeudenkäyntiin asiakkaan tukena.

7. *Miten arvioitte järjestönne tai jäsenjärjestöjenne pystyvän vastaamaan EU:n ja kansainvälisen sääntelyn edellyttämien palvelujen tarpeeseen?*

Rikosuhripäivystys pystyy vastaamaan nykysisällön mukaisen EU:n ja kansainvälisen sääntelyn edellyttämien palvelujen tarpeeseen hyvin, mutta asiakasmäärän nousun myötä tilanne voi muuttua

siten, että palvelun sisältöä ja rakennetta voidaan joutua supistamaan, mikäli resurssit eivät riitä nykyisen tasoiseen palveluun. Resurssikehityksessä on otettava huomioon sekä asiakasmäärien kehitys että kustannusten nousu.

8. *Miten arvioitte järjestönne tai jäsenjärjestöjenne tuottamien kysymyksessä kaksi mainittujen tukipalvelujen vaikuttavuutta, laatua ja tehokkuutta? Mikäli tukipalveluista on laadittu ulkopuolisen tahon tekemiä vaikuttavuusarvioita, pyydämme toimittamaan ne lausunnon liitteenä.*

Palveluiden laatua ja tehokkuutta seurataan RIKUssa monin eri tavoin. Toimintaa seurataan ja arvioidaan pitkin vuotta johtokunnassa, aluetyöryhmissä, toiminnallisessa johtoryhmässä, eri yksiköiden tiimipalaverissa sekä vapaaehtoisten tapaamisissa käydyissä keskusteluissa. Asiakastilastojen lisäksi seuranta tehdään RIKUn asiakastyön, vapaaehtoistoiminnan ja vaikuttamistyön muiden tunnuslukujen avulla. Riskejä arvioidaan riskienarvointirekisterin sekä vapaaehtoisten riskikyselyn avulla. Henkilöstön hyvinvointia ja osaamista seurataan muun muassa työhyvinvointikyselyn, työhyvinvoinnin indikaattoreiden sekä osaamisen kehittämistä koskevien tunnuslukujen avulla.

Seuranta tehdään myös RIKUssa kehitetyn palvelupisteiden arvioinnin työkalun avulla. Työkalun avulla voidaan arvioida työtehtävien kuormittavuutta ja jakautumista asiakastyön, vapaaehtoistoiminnan ammatillisen ohjaamisen ja vaikuttamistyön näkökulmasta. Malli tukee alueen johtamista ja sen pohjalta voidaan esimerkiksi tasata ja kohdentaa henkilöresurssia täsmällisemmin eri palvelupisteiden välillä.

Kaikissa RIKUn palvelupisteissä on käytössä vapaaehtoistoiminnan seurannan työkalu. Excel-lomakkeen avulla seurataan muun muassa vapaaehtoisten osallistumista täydennyskoulutuksiin, työnohjauksiin, ammatillisiin ryhmäohjauksiin, kehityskeskusteluihin ja virkistykseen. Vapaaehtoisilla on myös käytössä itsearviointi tukisuhteiden osalta.

Asiakastyytyväisyyden seuraamiseksi on käytössä pääasiassa verkkolomakkeella kerättävä kysely, johon saatiin vuonna 2023 yhteensä 880 vastausta. Jo useiden vuosien tulokset osoittavat, että asiakkaat ovat pääsääntöisesti varsin tyytyväisiä saamaansa palveluun.

Asiakastyytyväisyyskyselyn yhteenveto kaikkien palveluiden osalta vuonna 2023 (vastaajia 880):

	Kyllä	En	En osaa sanoa
Löysin itselleni sopivan tavan ottaa yhteyttä Rikosuhripäivystykseen?	90 %	3 %	6 %
Rikosuhripäivystys tarjosi tarpeellista tietoa	88 %	6 %	4 %
Koin tulleeeni kuulluksi ja tilanteeseeni suhtauduttiin vakavasti	88 %	7 %	4 %
Saamani apu auttoi selviytymisessäni?	77 %	8 %	13 %

Lisäksi RIKUn peruspalveluissa on valtakunnallisten palveluiden osalta käytössä mystery shopping -menetelmä. Menetelmän avulla voidaan arvioida, kuinka hyvin RIKUn asettamat laadulliset tavoitteet toteutuvat asiakkaan kohtaamisessa, hänen turvallisuutensa varmistamisessa sekä oleellisten neuvojen antamisessa. Tätä menetelmää käytetään 116 006 -puhelinpalvelussa, RIKUchatissa, Juristin puhelinneuvonnassa sekä palvelupisteiden numeroihin ja se toteutetaan vuosittain.

Vuonna 2023 testausyhteydenottoja tehtiin yhteensä 49 kpl, joista noin puolet 116 006 -puheliin ja lähes puolet chat-palveluun. Lumeasiakkaat olivat tyypillisimpiä RIKUn asiakkaita sekä yhteydenoton syyn että statuksensa (uhri, läheinen, todistaja) osalta. Yhteydenottajat arvioivat Likertin asteikolla (1=huonoin, 5=paras) saamaansa palvelua. Menetelmässä arvioitiin vuorovaikutusta, saadun tiedon selkeyttä, jatko-ohjauksen selkeyttä ja yleistä asiakaskokemusta. Arvioinnit sijoittuivat välille 4,0–4,8 keskiarvon ollessa 4,5. Tämän arviointimenetelmän käyttöön laajennetaan vuonna 2024.

Vaikuttavuuden arviointi on osoittanut haasteelliseksi. Asiakkailta on vuodesta 2021 lähtien kysytty asiakassuhteen päätteeksi lupaa lähettää heille vielä vuoden kuluttua kysely, jossa he arvioivat omaa selviytymistään ja saadun avun vaikutuksia heidän hyvinvointiinsa. Tämän työkalun kautta saatujen vastausten vähäisyyden vuoksi päätelmiä vaikuttavuudesta ei voida tehdä. RIKUssa suunnitellaan parhaillaan sellaista menetelmää, missä asiakkaan kokemusta oman tilanteensa ja hyvinvointinsa muutosta seurattaisiin asiakassuhteen aikana.

Asiakastytyväisyyskyselyn, vapaaehtoisten itsearviointin ja mystery shoppingin tulokset 2023 on esitetty tarkemmin liitteessä 1. Näiden kaikkien mittareiden tulokset ovat vuosien ajan pysyneet hyvin samalla tasolla.

9. *Mitkä ovat arvionne mukaan järjestönne tai jäsenjärjestöjenne suurimmat haasteet EU:n ja kansainvälisen sääntelyn edellyttämien yleisten ja/tai erityistukipalvelujen tuottamiseksi lähivuosina?*

Suurin haaste on epävarmuus riittävistä resursseista asiakasmäärien kasvaessa. Epävarmuus ja huoli vaikuttaa myös työntekijöiden kuormittumiseen ja sitoutumiseen. Jos huolena painaa se, että joudutaanko palveluita supistamaan eli käytännössä myös henkilökunnan määrää vähentämään, vaikuttaa se luonnollisesti työntekijöiden jaksamiseen.

Samaan aikaan monet työntekijät kokevat, että he eivät voi tarjota niin kattavaa ja laadukasta palvelua asiakkaille kuin mitä asiakkaat tarvitsisivat, koska aikaa ei ole riittävästi. Tätä on pyritty helpottamaan selkeyttämällä sitä, miten laajasti palvelua voidaan kullekin asiakkaalle tarjota resursien puitteissa käymällä mm. läpi julkisen palveluvelvoitteen ja tukihenkilötoiminnan sisältöä rikosprosessin eri vaiheiden näkökulmasta.

10. *Millaisena näette järjestönne tai jäsenjärjestöjenne tuottamien rikoksen uhrien tukipalvelujen merkityksen rikosprosessin sujuvuuden ja rikosvastuun toteutumisen kannalta? Onko järjestöllänne tai jäsenjärjestöillänne jokin vakiintunut yhteistyö- ja ohjausmalli rikosprosessiviranomaisten kanssa? Onko järjestöllänne tai jäsenjärjestöillänne esittävä tilastotietoa, arvioiteja tai muuta materiaalia siitä, miten palvelunne ovat edistäneet rikosprosessin sujuvuutta tai rikosvastuun toteutumista?*

EU:ssa on korostettu uhrien tukipalveluiden merkitystä uhrien oikeuksien ja suojelun toteutumisessa sekä uhrin ja rikosprosessiviranomaisten välisen yhteyden luomisessa, mikä on keskeistä myös RIKUn toiminnassa. Tätä on tarkasteltu muun muassa Euroopan perusoikeusviraston FRA:n raportissa Underpinning victims' rights – Support service, reporting and protection<sup>1</sup> (2023):

---

<sup>1</sup> [http://fra.europa.eu/sites/default/files/fra\\_uploads/fra-2023-underpinning-victims-rights\\_en.pdf](http://fra.europa.eu/sites/default/files/fra_uploads/fra-2023-underpinning-victims-rights_en.pdf)



*“Support organisations establish an essential link between the victim and the criminal justice system by providing victims with advice and guidance.”*

RIKUn toiminta fokuksuu nimenomaan siihen, että uhrin ja uhrin läheiset saivat tietoa ja ymmärrystä rikosprosessista ja sellaista emotionaalista tukea, mikä auttaa heitä selviytymään rikosta pahtumasta ja rikosprosessista. RIKUssa myös varmistetaan se, että asiakkaiden oikeusturva toteutuu, mihin kuuluu muun muassa sen arviointi, että tarvitseeko asiakas avustajan ja saako hän katetua avustajan kulut vakuutuksesta tai valtion varoista. Lisäksi RIKUssa selvitetään, mitä vahinkoa asiakkaalle on rikoksen johdosta aiheutunut ja tarvittaessa neuvotaan korvausvaatimusten esittämisessä. Ja lopulta tuomion jälkeen neuvotaan tarvittaessa myös hakemuksen tekemisessä Valtiokonttoriin.

RIKUssa tuetaan asiakkaita monin tavoin myös lähestymiskieltoon liittyvissä asioissa. Kerromme kiellon hakemisen mahdollisuudesta ja merkityksestä, autamme sen hakemisessa ja tukihenkilö voi olla asiakkaan tukena oikeudenkäynneissä. Vaikka lähestymiskiellon hakeminen ei ole osa rikosprosessia, pohjautuu tarve sen hakemiseen usein tapahtuneeseen rikokseen tai sen uhkaan.

Uhridirektiivin keskeinen tavoite on vähentää uhrin ns. toissijaista uhritumista eli rikosprosessin uhrille aiheuttamaa ylimääräistä kärsimystä. Tukipalveluiden avulla tätä toissijaista uhritumista voidaan vähentää ja siten myös vahvistaa uhrin osallistumista rikosprosessiin. Jo pelkästään ennakoon saatu tieto rikosprosessin eri vaiheista ja uhrin oikeuksien läpikäyminen ja varmistaminen vähentävät rikosprosessin aiheuttamaa stressiä. RIKUssa saamme paljon palautetta siitä, että tukitoimintamme auttaa uhreja toimimaan rikosprosessissa ja esimerkiksi todistamaan oikeudessa, mutta erillistä arviointia tästä ei ole tehty.

RIKUssa on jatkuvasti kehitetty yhteistyötä rikosprosessiviranomaisten ja myös oikeusavustajien kanssa. RIKUn palveluilla on tärkeä merkitys myös viranomaisten työn helpottamisessa, kun rikosprosessiin liittyviä asioita selvitetään asiakkaan kanssa, mikä vähentää yhteydenottojen tarvetta viranomaisten suuntaan.

Alla linkit RIKUn verkkosivuilla julkaistuihin juttuihin, joissa poliisi, asianajaja ja syyttäjät kertovat RIKUn tukihenkilöiden merkityksestä heidän työssään:

- [Rikoskomisario Petri Korpisammal](#)
- [Asianajaja Liisa Pellinen](#)
- [Syyttäjät Yrjö Reenilä](#)

Poliisin kanssa yhteistyö on ollut erityisen tiivistä. Yhteistyötä tehdään sekä valtakunnallisesti Poliisihallituksen kanssa että alueellisesti ja paikallisesti poliisilaitosten ja -asemien kanssa. RIKUlla ja poliisin USEL-verkostolla (uhri-, sovittelu-, edunvalvonta-, lähestymiskieltoasiat) on viime vuosina ollut yhteiset koko päivän kokoukset vuosittain, joissa on paneuduttu uhrin ohjaamiseen ja etenkin lähisuhteiden väkivallan ja seksuaalirikosten uhrin asemaan sekä muun muassa lähestymiskieltoa koskeviin kehittämistarpeisiin.

Poliisin ohjaukset RIKUn palveluihin ovat yhteistyön ja RIKUn vakiintuneen aseman tuloksena lisääntyneet huomattavasti viime vuosien aikana. RIKU on alun perin ryhtynyt tilastoimaan poliisiohjauksia sisäministeriön poliisiohjauksen pyynnöstä. Tilastot ohjauksista on saatavilla poliisiasema-kohtaisesti. Alla olevassa tilastossa on koottuna kaikki poliisin ohjaukset vuosina 2018–2023.

## Kaikki poliisin RIKUun ohjaamat asiakkaat

	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Naiset	2021	3077	3619	4476	5043	5101
Miehet	445	810	1122	1355	1609	1616
Muut tai ei tiedossa	16	26	29	57	99	109
<b>Kaikki ohjatut asiakkaat yhteensä</b>	<b>2482</b>	<b>3913</b>	<b>4770</b>	<b>5888</b>	<b>6751</b>	<b>6826</b>

Yhteistyötä tehdään paikallisesti myös tuomioistuimien kanssa, vaikka yhteistyö on vaihdellut alueittain. Tuomioistuinviraston kanssa kehitetyssä yhteistyössä on toimitettu yleisiin tuomioistuimiin lisätietoja RIKUn tukihenkilöiden asemasta oikeudenkäynneissä ja vahvistettu tuomioistuimeen kuultavaksi kutsuttavien asianomistajien tiedonsaantia RIKUn palveluista AIPA-järjestelmän kautta.

Vastaamo-tapauksen yhteydessä yhteistyö rikosprosessiviranomaisten kanssa on ollut erityisen tiivistä. RIKU, KRP, Poliisihallitus sekä tapauksen syyttäjät ovat kokoontuneet säännöllisesti uhrien asemaa koskevien tietojen vaihtamiseksi ja sen varmistamiseksi, että uhrien asema huomioidaan mahdollisimman hyvin prosessin eri vaiheissa. RIKU on myös muun muassa osallistunut KRP:n ja syyttäjien tapausta koskeviin tiedotustilaisuuksiin. Yhteistyössä Länsi-Uudenmaan käräjäoikeuden kanssa RIKU järjesti pop-up-tukipisteet Vastaamo-oikeudenkäynnissä asianomistajille järjestettyihin istuntopaikkoihin ja tekee muutenkin yhteistyötä käräjäoikeuden kanssa uhrien tiedonsaannin osalta.

Vastaamo-tietomurto on hyvä esimerkki siitä, miten tukipalvelut ja viranomaiset voivat tehdä myös tapauskohtaista yhteistyötä uhrien oikeuksien toteutumisen varmistamiseksi isoissa rikostapahtumissa. RIKU on tehnyt yhteistyötä KRP:n kanssa myös vuonna 2023 ilmi tulleessa HUS-urkintatapauksessa ja laajempaa yhteistyötä myös paikallisen poliisin tutkimissa tapauksissa.

## Järjestön näkemykset tarvittavista toimenpiteistä

### 11. Miten rikoksen uhrien tukipalvelujen koordinaatiota ja yhteistyötä voisi parantaa?

RIKUssa yhteistyötä tehdään tälläkin hetkellä hyvin laajasti erilaisten erityistukipalveluiden kanssa. Paikallisesti tukipalveluita tuottavat järjestöt ovat yleensä hyvin verkostoituneita ja tuntevat toistensa palvelut ja usein myös viranomaiset on kytketty näihin yhteistyörakenteisiin.

RIKU itse ohjaa vuosittain tuhansia asiakkaita muihin palveluihin ja tilastoi kaikki RIKUun tehdyt ohjaukset ja omat ohjaukset muihin palveluihin. Tämä auttaa seuraamaan sitä, miten hyvin käytännön asiakastason yhteistyö toimii sekä paikallisesti että valtakunnan tasolla. Ohjaustilastoja voisi hyödyntää laajemmin sen arvioimisessa, miten asiakastason yhteistyö eri paikkakunnilla toimii. RIKUn kokemus on se, että yksi asiakas voi saada tukea eri toimijoilta, mikä on kattavan palvelunsaannin kannalta usein välttämätöntä, koska eri palveluntuottajien palveluiden sisällöt vaihtelevat. Toisaalta monille rikoksen uhreille riittää hyvin yksi tukipalvelu.

Haasteena on se, että eri paikkakunnilla palveluiden tarjonta vaihtelee. Pienemmillä paikkakunnilla muita tukipalveluita on yleensä tarjolla selvästi isompia kaupunkeja vähemmän. Tämä vaikuttaa RIKUn työhön siten, että RIKUn palvelun sisältö saattaa olla laajempi, jos asiakasta ei ole mahdollista ohjata muihin palveluihin kuten esimerkiksi kriisikeskukseen tai erityistukipalveluun. Paikkakunta-kohtaiset erot palvelurakenteissa korostavat verkostotyön tärkeyttä.

Uhrien tukipalveluita tulisi olla saatavilla yhdenvertaisesti eri puolilla Suomea. Tukipalveluiden saatavuudesta tulisi tehdä paikkakuntakohtainen arvio, jonka perusteella tehtäisiin ratkaisuja siitä, miten niitä tulisi katvealueilla vahvistaa.

Valtakunnallisella tasolla tarvitaan lisää yhteistyötä eri vastuuministeriöiden välille, jotta uhrien tukipalveluiden kokonaistilanne olisi selkeä. Tällä hetkellä kokonaisuus on siinä mielessä hajanainen, että esimerkiksi uhrien tukemista koskevan kansainvälisen sääntelyn osalta vastuu on jakautunut eri ministeriöille. Uhrien tukipalvelut tulee nähdä yhtenä kokonaisuutena, jossa eri osa-alueet tukevat ja täydentävät toisiaan ja toisaalta tukipalveluiden yhteistyön eri viranomaisten kanssa tulee toimia käytännössä riippumatta siitä, minkä hallinnonalan vastuulle jokin tietty osa tukipalveluista kuuluu. Jonkinlainen pysyvä rakenne tämän kokonaisuuden seurantaan olisi hyvin tarpeellinen.

12. *Onko EU:n ja kansainvälisen sääntelyn edellyttämien yleisten ja/tai erityistukipalvelujen tarjoamisessa näkemyksenne mukaan puutteita? Jos kyllä, millaisia?*

Yleisten tukipalveluiden tilannetta on kuvattu kattavasti aiemmissa kysymyskohdissa. Näkemyksemme mukaan uhridirektiivin edellytykset täyttyvät tällä hetkellä hyvin Rikosuhripäivystyksen palveluina, vaikka palveluiden sisältöä joudutaan tarkastelemaan nykyistä tarkemmin ja mahdollisesti rajaamaan resurssitilanteen mukaan.

Istanbulin sopimuksen edellyttämät erityistukipalvelut (etenkin Seri-tukikeskukset ja Nollalinja) toimivat kokemuksemme mukaan hyvin, vaikka Nollalinjan osalta resurssit ovat olleet tietojemme mukaan tiukilla ja muun muassa chat-palvelun jatkuvuudessa on ollut ongelmia. (Turvakotien rahoitus ei ymmärryksemme mukaan kuulu tähän kuulemiseen, joten siihen emme ota kantaa.)

Suomeen tarvittaisiin kuitenkin nykyistä enemmän mm. sellaisia matalan kynnyksen palveluita, joiden piiriin etenkin vähemmistöihin kuuluvia henkilöitä tavoitettaisiin ja joihin heidän olisi helppo tulla. Tällä viitataan mm. Istanbulin sopimuksen selitysdokumentin "Explanatory Report to the Council of Europe Convention on preventing and combating violence against women and domestic violence"<sup>2</sup> artiklaa 22 koskevaan kohtaan 132.

Kaiken kaikkiaan kysymys sääntelyn edellyttämistä palveluista on haasteellinen, koska tarvittaisiin selkeämpiä tulkinta siitä, mitä kansainvälinen sääntely tarkoittaa ottaen edellyttää. Osa tukipalveluista on sellaisia, että kv-sääntelyn velvoittavuus on hyvin selkeää, osa taas voidaan tulkita sellaisiksi, jotka epäsuorasti, mutta merkittäväällä tavalla, tukevat valtioita niiden täyttäessä velvoitteitaan. Järjestöjen kannalta erityisen haasteelliseksi tämän asetelman tekee se, että STEA:n rahoitus ei kata ns. lakisääteisiä palveluita, joihin esimerkiksi RIKUn yleiset tukipalvelut lasketaan kuuluvan. Tulkinnan tulisi tältä osin olla joustava, jotta tärkeiden, valtioiden velvoitteiden täyttymistä tukevien palveluiden, STEA-rahoitus ei vaarannu. Ks. myös kohta 13. Ei myöskään ole hyvä, jos Suomi lähtee siitä, että se täyttää vain kv-sääntelyn vähimmäisvaatimukset.

13. *Onko EU:n ja kansainvälisen sääntelyn edellyttämien yleisten ja/tai erityistukipalvelujen järjestämisen, tuottamisen ja rahoittamisvastuuta syytä näkemyksenne mukaan muuttaa tai tarkentaa nykyisestä? Jos kyllä, miksi ja miten?*

Yleisten tukipalveluiden osalta järjestämis-, tuottamis- ja rahoittamisjärjestelmä on selkeä. SGEI-päätöksenä tehty julkinen palveluvelvoite Rikosuhripäivystykselle kymmeneksi vuodeksi on taannut mahdollisuuden toteuttaa ja kehittää tukipalvelua pitkäjänteisesti selkeällä rakenteella.

---

<sup>2</sup> <https://rm.coe.int/ic-and-explanatory-report/16808d24c6>

Erityistukipalveluiden osalta tilanne on paljon epäselvempi ja hajanaisempi SERI-tukikeskuksia ja Nollalinjaa lukuun ottamatta. Tällä hetkellä rahoittamisvastuu on liikaa STEA:n varassa. Kun tiedossa on STEA:n rahoituksen merkittävä väheneminen tulevina vuosina, tarkoittanee se myös useiden erityistukipalveluiden nykyisen rahoituspohjan merkittävää heikkenemistä. Ei ole kestävää, että Suomen kansainvälisten velvoitteiden täyttämiseksi tarvittavien järjestöjen tuottamien tukipalveluiden rahoitus on vahvasti riippuvainen sote-järjestöjen rahoitusta koskevista poliittisista päätöksistä. RIKU pitää tärkeänä erillisen valtionrahoitusjärjestelmän luomista erityistukipalveluiden rahoittamiseksi.

14. *Mitä ehdotuksia toimenpiteiksi uhripoliittiseen toimenpideohjelmaan tulisi näkemyksenne mukaan sisällyttää rikoksen uhrien yleisten ja erityisten tukipalveluiden rahoituksen turvaamiseksi ja rahoitusvastuiden edelleen selkeyttämiseksi?*

Keskeisinä asioina pidämme seuraavia toimenpiteitä:

- Riittävän valtion rahoituksen turvaaminen pitkällä tähtäimellä ja uuden uhrien tukipalveluille tarkoitetun valtionrahoitusjärjestelmän kehittäminen. Tukipalvelut nopeuttavat uhrien selviytymistä rikoskokemuksesta ja samalla myös paluuta normaalin elämän piiriin kuten työelämään ja opintoihin. Tukipalvelut osaltaan myös helpottavat viranomaisten työtä muun muassa siten, että uhrit eivät ole niin paljon yhteydessä rikosprosessiviranomaisiin, kun asioita selvitetään heille RIKUssa. Näin ollen tukipalveluihin panostaminen maksaa itsensä takaisin muualla.
- STEA:n rahoitukseen suunniteltujen leikkausten kattaminen uuden uhrien tukipalveluiden rahoitusjärjestelmän kautta.
- SGEI-menettelyn jatkaminen uhrien yleisten tukipalveluiden rahoittamisessa ja SGEI-järjestelmän mahdollinen laajempi käyttöönotto. Rikosuhripäivystykselle kymmeneksi vuodeksi (2018–2027) annettu julkinen palveluvelvoite on osoittautunut toimivaksi ratkaisuksi, kun kyse on direktiivin selkeästi edellyttämistä palveluista. RIKUn palveluita on sen avulla voitu kehittää pitkäjänteisesti ja turvattu rahoituspohja on myös lisännyt viranomaisten luottamusta palveluun, kun sen jatkuvuudesta on ollut varmuus. Tämä on näkynyt mm. poliisiohjausten määrän kasvuna.
- Rikosuhrimaksun nostaminen. Tämä tuo kuitenkin vain osittaista lisäystä tukipalveluiden rahoituspohjaan, eikä poista tarvetta valtion rahoituksen vahvistamiseen myös muilla tavoin.
- Eri tukipalveluista vastaavien ministeriöiden välisen pysyvän elimen luominen tukipalvelurakenteen ja sen rahoituksen koordinoimiseksi ja yhteistyön kehittämiseksi.
- Järjestölähtöisen toiminnan periaatteiden vahvistaminen järjestöjen tuottamien tukipalveluiden osalta. Tämä tarkoittaa muun muassa sitä, että järjestöt tuottavat palveluita oman autonomiansa puitteissa, riippumattomina toimijoina.