



Työvoimapalveluiden kehittäminen -työryhmä

Aika: Tiistai 19.12.2023, kello 14.00–16.00

Paikka: Teams

Paikalla:

- **Puheenjohtaja:** Tiina Korhonen (TEM)
- **Osallistujat:** Lindberg Erja (Kuntaliitto, poistui klo 15.41), Holm-Richardson Niina (Kymenlaakson hyvin-vointialue), Tötterman Patrik (KT), Oksanen Pirjo (Kuopion kaupunki), Sirviö Tom-Henrik (STTK), Tuliara Merru (HELA ry), Mänttäri-Tikka Ulla (Kontiolahden kunta), Tien-suu Alli (SAK), Heinämäki Liisa (Alavuden kaupunki), Maisonlahti Marjaana (STM), Mentula Simo (VM), Milka Kortet (Palta ry), Erma Raisa (ELY), Hannamari Heinonen (Suomen yrittäjät, poistui klo 15.12), Westerlund Jaakko (KEHA-keskus), Sorjonen Annukka (Helsingin kaupunki), Ruth Kimmo (TEM, klo 14.47 lähtien), Räsänen Mikko (EK), Saari Timo (ELY, klo 15:13 lähtien).
- **Sihteeristö:** Tiina Oinonen (TEM), Eveliina Vainikka (TEM), Anne Hokkanen (TEM), Eeva Vartio (STM), Riku Hurme (ELY).
- **Erikseen kutsutut:** Ruokonen Toni (TEM), Meling Timo (TEM).

Käsitellyt asiat:

1. Kokouksen avaaminen

Työvoimapalveluiden kehittäminen -työryhmän kokouksen avasi puheenjohtaja Tiina Korhonen kello 14.00.

2. Edellisen kokouksen pöytäkirjan hyväksyminen

Pöytäkirja hyväksyttiin ilman kommentteja.

3. Asialistan hyväksyminen

Kokouksen asialista hyväksyttiin ilman kommentteja.

4. Selvitys uuden asiakaspalvelumallin toimeenpanosta ja toimivuudesta

Ruokonen esitteli selvityksen uuden asiakaspalvelumallin toimeenpanosta ja toimivuudesta. Esitys sisälsi ennakoitua lyhyemmän katsauksen Kaarlo Tuorin selvityksestä, sillä Meling oli estynyt saapumasta. (Liite 1).

Työryhmän keskustelu esityksestä:

Selvityksen osalta annettiin kiitosta siitä, että TEM oli huomionnut selvityksessä eri osapuolia, kuten henkilöasiakkaat, yritykset ja henkilöstön.

Useassa puheenvuorossa nostettiin esiin lisäresurssien tarve uuteen palvelumalliin liittyen, sillä palvelumallia ei vielä kukaan pystytä toteuttamaan lain edellyttämällä tavalla, vaikkakin TEM:n selvityksessä resursseja todettiin olevan riittävästi. Resurssikysymykseen liittyen keskusteluun nostettiin myös VTV:n raportti uudesta asiakaspalvelumallista. Tämän mukaan resurssit olisivat riittämättömät, mikä johtaa asiakkaiden yli- ja alipalveluun. Puheenvuoroissa nostettiin esille TEM:n selvityksen ja VTV:n raportin erilaiset lopputulokset ja se, miten TEM:n tulisi ottaa VTV:n raportin lopputulos huomioon tulevaisuudessa. Toivottiin, että molempiin raportteihin kiinnitetään huomiota palveluprosessin lainsäädäntöä kehitettäessä ja resurssien riittävyttä arvioitaessa.

Työllisyysvaikutuksien arvion teettämistä pidettiin myös hyvänä ja sellainen tarvitaan uudesta asiakaspalvelumallista.

Lainsäädännön monimutkaisuus nostettiin esille ja toivottiin sidosryhmien yhteistyötä lainsäädännön jatkokehittämisen yhteydessä. Uutta asiakaspalvelumallia koskevaa lakia säädettäessä piti alun perin kiinnittää huomioita yksilökohtaiseen palveluprosessiin ja tätä tulisi tarkastella uudelleen. Lisäksi esitettiin huolia siitä, että jos puretaan nykyistä mallia niin, mitä hyvää, joka ei välttämättä ole tiedossa vielä ilman jatkoselvityksiä, menetetään. Uuden asiakaspalvelumallin purkaminen saattaisi siis vain johtaa siihen, että tiukennetaan työttömyysturvan saamisen edellytyksiä.

Uuden palvelumallin monimutkaisuus on johtanut myös siihen, että virkailijoiden työaika menee palveluprosessiin ja siihen liittyviin toimiin, kuten asiakastietojärjestelmään kirjaamisiin eikä esimerkiksi työnvälitystä voida suorittaa tavoitteiden mukaan. Tämä on johtanut myös siihen, että kunnissa on pitänyt palkata lisäresursseja lakisääteisiin työtehtäviin. Esille nostettiin myös se, että digitaalisten palvelupolkujen mahdollisuus on vähäinen, ja että nykyisin moni itsenäinen työnhakija hyötyisi tällaisista palvelupoluista paremmin kuin jatkuvista tapaamisista.

Toivottiin, että TEM tarkastelisi tilastojen valossa onko työllistyminen uuden asiakaspalvelumallin myötä vähentynyt ensimmäisen 3 kuukauden aikana (tästä olisi ilmeisesti olemassa kaavio).

Toisaalta esille nostettiin näkemys siitä, että tutkimusnäyttö määräaikaishaastattelujen ja työnhakuvelvollisuuden osalta työllistymiseen on kiistan. Esimerkiksi Ruotsissa haastattelu kaikkine toimineen kestää noin 68 minuuttia asiakasta kohden ja tästä näkökulmasta resurssien tulisi olla riittäviä myös Suomessa huomioiden sen, että asiakaspalvelumalli ei toteudu lain edellyttämällä tavalla. Tältä osin tulisi selvittää mihin resurssit menevät ja miten resurssien käyttöä voisi parantaa uudessa palvelumallissa.

Esille nostettiin TE-toimiston haastattelukutsun ”piilovaikutus” työllistymiseen, eli se, että jo kutsun saaminen TE-toimistosta lisää työnhakijan aktiivisuutta ja tämä on osaltaan myös se mitä uusi palvelumalli toteuttaa välillisesti.

Palvelutarpeen arviointiin olisi myös tulossa Westerlundin mukaan lisäkeinoja, kun KEHA:n tutkimusraportista (datalähtöiseen segmentointiin liittyen) saadaan parempaa tietoa tulevaisuudessa ja pystytään sen perusteella arvioimaan esimerkiksi tulorekisterin tietojen vaikutus työttömyyden kestoon. Tätä kautta voidaan myös kohdentaa resursseja paremmin, kohdistaa palvelumallia ja sitä kautta kehittää palvelupolkuja eri asiakasryhmille.

TEM:n selvityksen julkisuudesta tiedusteltiin, sillä siitä pitäisi voida keskustella taustaorganisaation kanssa huomioiden se, että selvitys sisältää tärkeää tietoa nyt lausunnolla olevan hallituksen esityksen (diarinumero: VN/23400/2023) lausumisen kannalta.

Uusien henkilöiden palkkaaminen kokonaisuuteen nostettiin myös esille ja sen vaikutus uuden asiakaspalvelumallin toimeenpanoon. Tietojärjestelmäkirjauksien tehostaminen nostettiin esille ja tältä osin Westerlund totesi, että tietojärjestelmäkirjauksia pystytään tehostamaan, mutta toisaan vasta jatkokehitysvaiheessa.

Nyt lausunnolla olevan hallituksen esityksen (VN/23400/2023) ilmaistiin keskustelussa ja keskusteluraidalla olevan riittämätön virkailijan harkintavallan lisäämiseen uudessa asiakaspalvelumallissa.

Ruokosen kommentteja keskusteluun:

Selvityksen perusteella ei ole voitu käydä lävitse eri alueilla vaikuttavia asioita, eli esimerkiksi sitä miksi alkuhaastatteluja on järjestetty eri tavoin TE-toimistoissa ja kokeilun alueen kunnissa.

VTV:n näkemys resursseista on perustunut pelkästään TE-toimistojen haastatteluihin ja materiaali on tältä osin ollut suppeaa. TEM:n arvioissa on pyritty huomioimaan ennen kaikkea laskelmien kautta ongelmakohtia asiakaspalvelumallissa. Resursseja tulee jatkossa arvioida molempien selvitysten valossa ja tehdä jatkotutkimus henkilöstöresurssien riittäväyydestä. Suurimpana haasteena on kuitenkin se, ettei ole olemassa luotettavaa tilastollista dataa resurssien kohdentumisesta. KEHA:n kanssa on tarkoitus selvittää mihin virkailijoiden työpäivä menee, minkä johdosta voidaan arvioida luotettavammin myös mahdollisia lainsäädäntömuutoksia. Lisäksi tulee huomioida Suomen ja Ruotsin välinen ero haastattelujen kestossa ja mahdolliset syyt tämän taustalla.

Huomionarvoista on kuitenkin se, että henkilöasiakkaat ovat olleet sitä mieltä, että esimerkiksi työnhakuvelvollisuuden asettamisen perusteet on esitetty heillä selkeästi. Yli- ja alipalvelua pyrittiin taklaamaan nyt lausunnolla olevalla hallituksen esityksellä, jossa on muun muassa muutoksia palvelumalliin.

Selvityksen palautteen mukaan uusi asiakaspalvelumalli on lähtökohtaisesti sitä mitä lakimuutoksella on tarkoitettu saatavan aikaiseksi, vaikkakin haasteita on ilmennyt suuren muutoksen yhteydessä, ja potentiaali ei ole vielä realisoitunut täysin 1,5 vuodessa. Lausunnolla oleva hallituksen esitys on vain ensimmäinen steppi korjaamisen osalta.

TEM:n selvitys tulee TyV:n käsittelyn liitteeksi lisäämisen jälkeen julkiseksi, mutta puheenjohtaja Korhonen lupasi täsmällisen tiedon vielä jälkikäteen asiasta työryhmälle.¹

Korhonen nosti esiin lopuksi yhteenvedona kansainväliset tutkimukset mallin hyödyllisyydestä ja sen, että jos mallia muutetaan ilman selvittämistä jotain konkreettista, joka toimii hyvin, saatetaan menettää. Uusi asiakaspalvelumalli on kuitenkin ollut vasta 1,5 vuotta voimassa, mutta HaO:ssa on linjattu, että muutoksia tehdään, joten tämä otetaan kyllä huomioon kokonaisuudessa ja lausunnolla oleva hallituksen esitys oli vasta ensimmäinen askel HaO:n toteuttamisessa. Jos mallia kevennetään, niin tällä saattaisi myös olla vaikutuksia jo nykyisiin resursseihin varsinkin suhteutettuna tämänhetkiseen julkisen talouden tilanteeseen. Lisäksi tulisi huomioida vielä työllisyyspalvelujen siirto työvoimaviranomaisille ja se mitä tämä tarkoittaa resurssien näkökulmasta.

5. Kevään alustava työsuunnitelma

Korhonen kertoi kevään alustavasta työsuunnitelmasta. Tiimerissä on kevään kokouksien alustavat aikataulut, jotka olisivat noin kuukauden välein (liite 2). Teemoja ja työsuunnitelmia tarkennetaan lähempänä ennen kokouksia.

Vaikeasti työllistyvien kehittämisohjelman esittelystä toivottiin materiaalit aikaisemmin kuin viikkoa aikaisemmin, jotta voidaan käydä taustajoukkojen kanssa aineisto läpi. Rajapintoja joudutaan myös pohtimaan todennäköisesti monialaisesti.

Ruth kertoi, että vaikeasti työllistyvien kehittämisohjelmaa koskevaan työryhmään tullaan kutsumaan jäsenet, monet myös tästä ryhmästä. Helmikuussa on tarkoitus esitellä lähinnä ohjelman lähtökohtia, sillä ohjelma on vielä valmistelussa.

6. Muut asiat

Edellisen kokouksen sisältöön liittyen esitettiin että, JTYPL-soveltamisohjeessa tulisi ohjeistaa, että viranomaisen asettaisi lähtökohtaisesti kaikkien määräaikaisten palkkatukityösuhteiden palkkatukipäätöksiin ehdon siitä, että työsopimukseen olisi otettava ns. irtisanomisehto, jolloin tuella palkattu voisi päättää määräaikaisen työsopimuksen kesken sopimuskauden, jos henkilö saa esimerkiksi työpaikan, jolla voisi täyttää työssäoloehdot.

Työttömyysturvalain osalta toivottiin, että työsuhde, joka täyttää työssäoloehdot olisi pätevä syy erota palkkatuetusta työsuhteesta, vaikka työssäoloehdot täyttävä työsuhde olisi lyhytkestoisempi tai työtunneiltaan vähäisempi kuin palkkatuettu työsuhde. Perusteluna se, että palkkatukityö ei täyttäisi työssäoloehdot. Lisäksi ehdotettiin vastaavaa muutosta työsopimuslain puolelle, siinä muodossa, että edellä mainittu olisi myös työsopimuslain mukainen syy päättää työsuhde.

¹ TEM:n selvitys toimitettiin työryhmälle tiedoksi 21.12.2023 lisäämällä työryhmän Tiimeri -työtilaan.

Tiedusteltiin koska yksityisten työnvälitysyrietyksien rooleihin liittyvä tiivis selvitys olisi työryhmän käytettävissä. Oinonen kertoi, että asiaan palataan ensi vuoden puolella helmikuussa.

Puheenjohtaja Korhonen muistutti, että Tiimerissä on lomake liittyen hyviin käytäntöihin ja malleihin yhteistyöstä yksityisten työnvälitysyrietyksien kanssa, ja toivotaan että siihen vastataan.

7. Seuraava kokous

26.1.2024

8. Kokouksen päättäminen

Työvoimapalveluiden kehittäminen -työryhmän puheenjohtaja Korhonen päätti kokouksen kello 15.51.

LIITTEET

Liite 1, Selvitys uudesta asiakaspalvelumallista
Liite 2, TYKE kokoukset kevät 2024

JAKELU

Työryhmän puheenjohtaja ja jäsenet, Tiimeri-työtila sekä Hankeikkuna