



Työ- ja elinkeinoministeriö

[kirjaamo@tem.fi](mailto:kirjaamo@tem.fi)  
[eeva.vartio@tem.fi](mailto:eeva.vartio@tem.fi)

Työ- ja elinkeinoministeriön lausuntopyyntö hallituksen esitykseen eduskunnalle työttömyysturva- ja vuorotteluvapaajärjestelmien toimeenpanon järjestämistä koskevaksi lainsäädännöksi, TEM019:00/2019VN/6449/2019

## TE-asiakaspalvelukeskuksen lausunto

TE-asiakaspalvelukeskus (TE-aspä) pitää hallitusohjelman mukaista työttömyysturvan ja työttömien kansalaisten palveluiden uudistusta kannatettavana. Uudistuksen tavoitteena on lyhentää työttömyysjaksojen kestoä, helpottaa työn vastaanottamista, kannustaa työnhakuun sekä uudistaa ja kohtuullistaa työttömyysturvan seuraamusjärjestelmää. Tavoitteena on myös uudistaa työllisyyspalveluita tukemaan nopeaa työllistymistä ja turvata henkilökohtaisen palvelun resurssit työ- ja elinkeinotoimistoissa (TE-toimistot).

Osana edellä mainittua uudistusta hallitus esittää muiden kuin työttömyysturvaseuraamuksiin liittyvien työvoimapolitiittisten edellytysten tutkimisen siirtämistä työttömyysetuuden maksajille, käytännössä kahdellekymmenelle viidelle työttömyyskassalle ja Kelalle. Esityksen ajatuksena on edistää TE-toimistojen mahdollisuuksia keskittyä palvelutoiminnassaan työnhakijoiden työllistymisen edistämiseen ja palvelujen tarjoamiseen sekä vahvistaa työvoimaviranomaisen roolia työvoima- ja yrityspalvelujen järjestäjänä. Lisäksi tavoitteena on joustavoittaa työttömyysetuuden saamiseen liittyvää asiointia.

TE-aspä palvelee vuosittain satoja tuhansia asiakkaita puhelimen ja muiden sähköisten kanavien välityksellä ja perustaa omassa lausunnossaan esiin nostettuja seikkoja tähän kokemukseen.

### Muutoksen toteuttamisvaihtoehdot

Esitysluonnoksessa kerrotaan kolmesta muutoksen toteuttamisen vaihtoehdosta. Yhtä vaihtoehtoa kuvataan tarkemmin ja kahta muuta hyvin lyhyesti. Tarkimmin kuvattu esitys voisi onnistuessaan selkiyttää toimintaa TE-toimistojen ja työttömyysetuuden maksajien välillä. Tähän esitykseen liittyy kuitenkin epävarmuustekijöitä. Nykyisin viisitoista autonomista TE-toimistoa ratkaisee varsin eri tavoin esimerkiksi yritystoiminnan pää- tai sivutoimisuuden. Miten jatkossa, kun tulkintoja tekisi Kela ja lukuisa joukko eri työttömyyskassoja? Miten asiakkaiden tasavertainen ja yhdenmukainen kohtelu taataan? Lisäksi TE-aspän huolena on se, että kun työttömyyskassat tekevät päätöksiä



nimenomaan omille jäsenilleen, voidaanko objektiivisuuteen luottaa? Vaikuttaako kassojen kilpailutilanne asiakkaista joko kassan itsensä tai asiakkaiden käyttäytymiseen? Joka tapauksessa työttömyysetuuden maksajille tulee laatia mahdollisimman seikkaperäiset menettelytapaohjeet, joissa muun muassa määritellään työttömyys ja työttömyysetuusoikeus. Myös valvonnan merkitys korostuu (Finanssivalvonta).

TE-aspan mielestä toisena vaihtoehtona lyhyesti esitetty malli nykyisten palvelujen kehittämisestä resursseja lisäämällä ja työttömyysturvatehtäviä keskittämällä, on tarkemman tarkastelun arvoinen. Nykyhetken prosesseissa on toki kehitettävää, mutta jo tulevilla tietojärjestelmämuutoksilla saataneen useita kompastuskiviä raivattua. Valtio voisi kohdentaa lisää resursseja TE-toimistoille samoilla varoilla, jotka esityksen mukaan kohdennettaisiin etuuden maksajille tehtävien siirron yhteydessä. TE-toimistojen työttömyysturvatehtävät voitaisiin keskittää esitetyllä tavalla ja se takaisi yhdenmukaisuutta asiakasrajapintaan. Tässä mallissa jäisi pois epäkohta, jossa etuustilanteiden käsittelijöiden määrä (työttömyyskassat ja Kela) edelleen nykyisestä kasvaisi, eikä tulisi eteen tilannetta, jossa työttömyyskassat tekisivät omille jäsenilleen tulkintoja esim. opintojen tai yrittäjyyden pää- tai sivutoimisuudesta. TE-toimistoissa ja TE-aspassa on tällä hetkellä hyvä osaaminen ja ammattitaito työttömyysturva-asioissa. Miksi romuttaa toimiva systeemi, kun siitä sopivalla hiomisella saataisiin erittäin hyvä?

HE-luonnoksessa mainittu kolmas vaihtoehto, jossa TE-toimistolle kuuluvia työttömyysturva- ja vuorotteluvapaajärjestelmään liittyviä tehtäviä siirtyisi Kelalle, ei saa TE-aspan kannatusta.

### **Taloudelliset vaikutukset**

Esityksessä ehdotetaan muutoksesta tulevien kulujen korvausta valtion varoista. Luonnoksen mukaiset tehtäväsiirrot aiheuttavat jokaiselle toimijalle merkittäviä kustannuksia; esitetyllä mallilla eniten toki työttömyyskassoille ja Kelalle. Tehtävien siirron taloudelliset vaikutukset tulee TE-aspan näkemyksen mukaan kartoittaa tarkemmin ja huomioida erilaisten työttömyysturvatehtävien toteuttamisen mallien erilaisuudet suhteessa kokonaiskustannuksiin.

Lisäksi on syytä huomioida myös ehdotetun tehtäväsiirron aikataululliset vaikutukset muun muassa tietojärjestelmien osalta. Tämän kokoluokan muutokset tulee pyrkiä ajoittamaan siten, että kaikki järjestelmät ja sovellukset ovat toimintakykyisiä eikä katvehetkiä pääse syntymään - lyhyille siirtymäajoille erikseen räätälöidyt ratkaisut aiheuttavat vain lisäkustannuksia. Huomioitava on myös mahdollisen siirtymäajan vaikutukset - asiakkaiden työllisyysprosessit ovat usein pitkiä ja eteen tulee todennäköisesti tilanteita, joissa eri toimijat joutuvat tarkastelemaan asiakkaan toimintaa ennen ja jälkeen mahdollisen lakimuutoksen. Näissä tilanteissa kunkin toimijan osaaminen tulee taata.

### **Vaikutukset TE-toimistojen ja TE-aspan toimintaan**

Hallituksen esityksen mukaan työnhaun alussa tapahtuva työttömyyden määrittely ja yrittäjyys- ja opiskeluasioiden siirto maksajille vähentäisi lausuntojen antamista TE-toimistossa, mutta seuraamusjärjestelmän jäädessä TE-toimistoon, TE-toimisto tarjoaisi



edelleen sekä keppiä että porkkanaa. TE-toimiston rooli ei siis tämän esityksen myötä tulisi muuttumaan tarkoituksenmukaisesti. Sen sijaan TE-toimisto ei enää jatkossa muun muassa tutkisi onko henkilö työtön, vaan joutuisi odottamaan tiedon maksajalta. Viivästyttääkö tämä TE-toimiston palveluiden tarjoamista, vaikka esityksen tarkoituksena on tehostaa palveluiden tarjoamista. TE-aspa pohtii, kääntyisivätkö kyselyt asiakkaiden tilanteista toiseen suuntaan; TE-toimisto kyselisikin maksajalta mikä on asiakkaan status esimerkiksi palveluiden järjestämiseksi?

Esityksen mukaan myös jatkossa TE-toimistojen asiantuntijoiden tulisi hallita työttömyysturvaan ja sen edellytyksiin liittyvät asiat: työnhakijan palvelut ovat laaja kokonaisuus ja toimeentulo on jokaiselle kansalaiselle fundamentaalinen osa elämää. Myös TE-aspan neuvonta- ja ohjausosaaminen tulee tulevaisuudessakin olemaan laaja-alaista hallituksen esityksen mukaisesta mahdollisesta tehtäväsiirrosta huolimatta. Asiakkaiden informaatiotarve ei katoa, vaikka tehtäviä siirrettäisiin ja organisaatiot muuttuisivat. Riittävät resurssit ja neuvonta- ja ohjaustyötä tekevien jatkuva kouluttaminen on erittäin tärkeää.

TE-aspan näkemys on, että työttömyysturvajärjestelmän toimeenpanoon liittyviä tehtäviä mahdollisesti keskitettäessä, valtakunnallisesti keskitetty yksikkö tarvitsisi TE-aspan kaltaisen palveluyksikön tiiviiseen yhteistyöhön. Asiakkaat tarvitsevat neuvontaa ja ohjausta ennen omien ratkaisujensa tekemistä sekä niiden jälkeen. Viranomaisten välinen keskustelu työvoimapolitiittisen lausuntojen osalta todennäköisesti tulevaisuudessa vähenisi, mutta nykyisen kaltaista, erillistä ja keskitettyä Viranomaispalvelua tarvittaisiin jatkossakin. TE-aspa epäilee, että pelkillä tietojärjestelmien mahdollistamalla viesteillä kaikki viranomaisten väliset pyynnöt ja erilaiset kyselyt olisi mahdollista hoitaa. Puhelin- ja verkkopalvelussa työvoimapolitiittisten lausuntojen sisältöjä tulee nykyisinkin avata tarvittaessa myös maksajille epäselvissä tilanteissa.

### **Asiakasvaikutukset**

Asiakkaiden kokemus nykyisestä työttömyysturvajärjestelmästä on usein byrokraattinen ja sekava. Jo tänään asiakkaiden täytyy tietää mihin tahoon (TE-toimistoon vai työttömyysetuuden maksajaan) missäkin tilanteessa pitää olla yhteydessä. TE-aspan huolena on se, että käytännöt monimutkaistuvat entisestään ja asiakas tulee saamaan tietoa, neuvontaa ja ohjausta monesta eri paikasta -samalla tavalla?

TE-aspa tunnistaa useita käytännön tilanteita, joissa mahdollisen muutoksen toteutumisen asiakasvaikutuksia on vielä syytä pohtia. Näitä ovat esimerkiksi seuraavat:

- asiakkaan työllisyysstatuksen määrittely työnhaun alkaessa
- etuuden hakeminen tai hakematta jättäminen vs. palvelujen tarjonta
- työttömyysetuudella tuettu omaehtoinen opiskelu, opintojen etenemisen seuranta, opiskelun tilapäinen keskeyttäminen
- lyhytkestoiset opinnot (OD6-lausunto)
- yritystoimintaan liittyvät tulkinnot.

Yhdenvertaisuus ja päätöksen tai ratkaisun riippumattomuus sen tekijästä on asiakkaiden kannalta keskeistä ja huomioitava mikäli työttömyysturvatehtävien siirto toteutuisi hallituksen esityksen mukaisesti.



### **Vuorotteluvapaa**

Vuorotteluvapaa-asioiden siirto etuuden maksajille on TE-aspan näkemyksen mukaan kokonaisuus, joka on mahdollista siirtää nyky muodossaan maksajien hoidettavaksi.

### **Lopuksi**

Minkä tahansa työttömyysturvajärjestelmän uudistuksen myötä byrokratian pitäisi vähentyä ainakin työttömyysetuuden hakemiseen liittyen. Lisäksi taloudellinen tehokkuus ja asiakaskokemuksen saaminen positiivisemmaksi tulisi olla fokuksessa. Esitysluonnos ei TE-aspan mielestä anna näihin riittäviä vastauksia. Lainsäädäntöä pitäisi yksinkertaistaa ja harkinnanvaraisuutta vähentää samalla, kun tai jos työttömyysturvatehtävien hoitaminen siirtyisi pääosin maksajille. Ajankohta 1.4.2021 alkaen on nopea ja TE-aspa empii, ehtivätkö suunnitellut tietojärjestelmämuutokset toteutua siihen mennessä. TE-aspan kokemuksen mukaan pienempienkin muutostilanteiden viestintä ja asiakasneuvonta on olennaista muutoksen toteutumisen onnistumisessa. Tämä on kaikkien osapuolten yhteinen tekemisen paikka jo ennen mahdollisen lain voimaantuloa, sen aikana ja sen jälkeen.

Stefan Strandberg  
Johtaja  
TE-asiakaspalvelukeskus

Kirsi Suovalkama  
Palvelupäällikkö  
TE-asiakaspalvelukeskus

Tämä asiakirja KEHA/637/2020 on hyväksytty sähköisesti / Detta dokument KEHA/637/2020 har godkänts elektroniskt

Hyväksyjä Strandberg Stefan 05.03.2020 11:58

Hyväksyjä Suovalkama Kirsi 05.03.2020 11:57