

Asia: VN/698/2021

## **Hallituksen esitys eduskunnalle työnhakijan palveluprosessin ja eräiden työttömyysetuuden saamisen edellytysten uudistamista koskevaksi lainsäädännöksi**

### Lausunnonantajan lausunto

#### **Yleistä lausuttavaa esitetyistä muutoksista?**

Hämeen TE-toimisto katsoo, että tavoite työnhakijoiden aktiivisemmasta kohtaamisesta on hyvä. On tärkeää, että kaikkien työnhakijaryhmien tilanne ja valmiudet kartoitetaan kunnolla heti työnhaun alussa, myös työssä olevat, lomautetut jne. Tällä hetkellä järjestelmä ohjaa osan asiakkaista pois aktiivisen palvelun piiristä asiakkaan ilmoittautumisen yhteydessä antamien tietojen perusteella. Muutos tulee tosin vaatimaan paljon lisää resursseja asiakaspalveluun.

Tarkasti määritellyt aikataulut kohtaamisille ovat kuitenkin hankalia. Kontaktoinnin ajankohdille ja tavoille tulisi jäädä enemmän harkintaa. Asiakkaiden ohjaustarpeet vaihtelevat ja yksilöllinen palvelu ei välttämättä toteudu ennalta määrättyllä rytmillä. Esimerkiksi, jos uudella asiakkaalla on terveydentila- tms. selvityksiä kesken, henkilökohtaiset tapaamiset hyödyttävät vasta tilanteen selvittyä.

Lakiesityksen tavoitetta ei pystytä saavuttamaan esitetyin resurssein. Tarkasti strukturoitu toimintamalli lukuisine poikkeuksineen lisää byrokratiaa ja työn haasteellisuutta. Resurssien niukkuus ja tiukka toimintamallin rakenne voivat helposti johtaa siihen, että keskustelujen kesto ja laatu kärsivät ja asiakkaan yksilöllistä ohjausta ei voida toteuttaa.

Esityksen laskelmat ovat epärealistisia eikä niissä ole huomioitu TE-virkailijoiden työnhakukeskusteluihin liittyviä muita työtehtäviä eikä esimerkiksi asiakastapahtumien peruuntumisia. Muun muassa nuorten palveluissa peruuntumisia on yllättävän paljon. Uusien

työnhakijoiden piikit ajoittuvat alkukesään ja vuodenvaihteeseen, jolloin tiiviin alkuvaiheen kontaktoinnit ruuhkauttavat palvelun, jos toimintamalli on kovin jäykkä. Ylimääräistä liikuteltavaa resurssia tai sijasreserviä ruuhkien purkamiseen ei ole.

Olemme yrittäneet rakentaa mallia, jossa kaikilla asiantuntijoilla olisi työmarkkinakytköksiä osaamisen ylläpitämiseksi ja voisimme toteuttaa laadukasta työnantajalähtöistä työnvälitystä -> pohjoismainen malli ei tunnista yritysyhteistyön tärkeyttä? Esitetyllä mallilla ja resurssilla joudumme valjastamaan suurimman osan asiantuntijoista henkilöasiakkaiden palveluun yrityspalveluiden kärsiessä.

Työhaun keskusteluiden tiivis tahti haastaa myös muita resursseja. TE-toimistoissa ei tällä hetkellä ole riittävästi tiloja henkilökohtaisiin tapaamisiin eikä toimivaa ajanvarausjärjestelmää. Esimerkiksi vaatimus järjestää ensimmäinen haastattelu kaikille 5 arkipäivän kohdalla on todella tiukka. Edes postitse lähetettävää kutsua haastatteluun ei pystyttäisi tässä ajassa hoitamaan.

Haluamme nostaa esille myös toimintamallin ympäristönäkökulman. Henkilökohtaiset haastattelut kasvotusten vaativat erittäin suuren määrän matkustamista niin asiakkailta kuin virkailijoiltakin ja kasvattavat näin hiilijalanjälkeämme.

Toivomme, että uusia teknologioita hyödynnettäisiin työhaun tuessa ja toimenpiteiden kohdistamisessa. Pelkkä kasvokkainen palvelu ei aina ole tarkoituksenmukainen tai välttämätön. Uusia teknologioita hyödyntämällä työvoimahallinnon työntekijät voisivat käyttää suuremman osan työajastaan asiakkaiden palvelemiseen.

Esitystä pitäisi yksinkertaistaa ja lisätä TE-toimistoille vapautta toteuttaa tehokasta työnvälitystä. Tähän liittyen työnantajakontaktit ja työnvälitys- ja yrityspalvelut pitäisi tuoda esitykseen paljon näkyvämpään asemaan. Yrityspalvelut puuttuvat käytännössä kokonaan esityksestä.

Esityksen toteuttaminen vaatii myös ehdottomasti asiakastietojärjestelmien ja verkkopalveluiden uudistamisen, mikä voi sekä aikataulullisesti, että teknisesti olla vaikeaa.

### **Lausuttavaa vaikutusten arvioinnista; taloudelliset vaikutukset?**

Kustannuksia tulevat nostamaan esimerkiksi henkilöstömäärän sekä tilojen ja tulkkaukspalvelujen käytön lisääntyminen sekä TE-asiantuntijoiden matkakustannukset, joita tulee heidän liikkueensa eri palvelupisteisiin asiakastapaamisiin. Järjestelmiin tarvitaan suuria muutoksia ja uusia järjestelmiä

(esim. ajanvaraus) tulisi ottaa käyttöön. Työnvälitystä ja työllistymistä tukevia toimia painotetaan heti työnhaun alkuun ja tämä edellyttänee myös lisärahoitusta palveluihin.

Ainakin alkuvaiheessa muutos aiheuttaisi myös lisääntyvää tarvetta sekä paikalliseen että valtakunnalliseen asiakasviestintään ja neuvontapalveluihin, jotka tulisi myös resursoida.

Työnhakijoiden matkakustannukset lisääntyvät osalla hakijoista tihentyvien kasvokkain järjestettävien haastattelujen takia.

### **Lausuttavaa vaikutusten arvioinnista; vaikutukset viranomaisten toimintaan (ml. resursseja koskevat asiat)?**

Tiiviisti tapahtuvat työnhakukeskustelut edellyttävät huomattavaa lisäystä TE-asiantuntijoiden määrässä ja tilaresursseissa. HTV-seurantojen mukaan asiantuntija pystyy tosiasiallisesti käyttämään työajastaan hieman alle 40% työnhakukeskusteluihin. Hämeen TE-toimiston arvion mukaan työnhakukeskusteluita toteutettaisiin uudessa mallissa vuoteen 2019 verrattuna noin kolminkertainen määrä. 2019 tehtiin koko maassa 888 000 haastattelua liittyen työllistymissuunnitelmiin ja vain neljäsosa näistä arvion mukaan paikan päällä, joten henkilökohtaisten tapaamisten määrän kasvu olisi erittäin suuri.

Mikäli asiakkaiden aktivoitumista tapahtuu paljon työnhakukeskusteluiden tuloksena, on lisäresursseja varattava myös erilaisiin ostopalveluihin ja niiden taustatehtäviin. Vaikka palveluohjaus tehtäisiin itse keskustelutilanteessa, tarvitaan sen jälkeen paljon työtä työvoimakoulutuksen, omaehtoisen koulutuksen, valmennusten jne. järjestelyihin, lausunnonantoihin, käytännön asioiden hoitamiseen. Palveluiden aikainen ja niiden jälkeinen työ on huomioitava resursseissa ohjaustyön ohella.

TE-toimiston lisäksi resursseja tarvitaan ELY-keskuksiin, joissa palveluiden hankinnat ja valvonta pääsääntöisesti tehdään. Lisäksi TE-hallintoon olisi pikaisesti saatava toimiva ajanvarausjärjestelmä.

### **Lausuttavaa vaikutusten arvioinnista; vaikutukset työllisyyteen?**

Lähtökohta asiakkaiden tiiviimmästä kohtaamisesta sekä palveluiden ja työpaikkojen säännöllisestä tarjoamisesta on hyvä asia, mutta sillä ei tule olemaan kaikkien asiakkaiden kohdalla selkeää tai ainakaan nopeaa työllistymisvaikutusta. Sosiaali- ja terveystieteiden tarpeessa olevien asiakkaiden, kouluttamattomien tai kielitaidottomien asiakkaiden sekä kohtaannon ongelmista kärsivien asiakkaiden palvelupolut ovat pitkiä ja heidän kohdallaan positiivisten vaikutusten saavuttaminen on usein pitkä prosessi riippumatta tapaamisten tai työnhakujen määrästä.

Malli varmasti lisää työnantajien saamia yhteydenottoja työnhakijoilta ja lisää näin aktiivisuutta, mutta sisältää vaaran, että työnantajat vetäytyvät pois julkisista rekrytoinnin kanavista välttääkseen omia prosessejaan rasittavat yhteydenotot. Työnhakuvelvoite saa osan hakijoista tekemään hakemuksia, joiden tavoite on työttömyysturvan säilyttäminen, ei työpaikan saaminen.

### **Lausuttavaa vaikutusten arvioinnista; muut vaikutukset?**

Asiakkaan prosessissa käytetään paljon ostopalveluna käytettäviä valmennuksia ja koulutuksia. Ostopalveluiden roolia ja asiantuntijan ohjaajan roolia tulisi tarkentaa. Voiko ostopalvelussa tehty työnhakuhaastattelu olla osa asiakkaan prosessia ja kuinka tiedonvaihto järjestetään sujuvasti tietosuoja ja tietoturva huomioiden? Palveluntuottajien ja TE-toimiston välille tarvittaisiin toimiva ohjausjärjestelmä.

### **Julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta annettu laki; yleistä lausuttavaa työnhakijan palveluprosessista?**

Esitetty asiakasprosessi on erittäin monimutkainen sekä asiakkaalle että virkailijalle. Asiakkaan näkökulmasta jatkuva varmistaminen siitä, noudattaako hän varmasti hänelle henkilökohtaisesti asetettuja vaatimuksia ja näyttääkö oman aktiivisuutensa vaaditulla tavalla, tulevat olemaan monelle epäselvää tai vähintäänkin työlästä. Ratkaisevassa roolissa tässä on toimiva verkkopalvelu, mutta tämän hetken tietojen mukaan verkkopalveluita ei saada uusittua pohjoismaisen työvoimapalvelumallin mukaisiksi toukokuuhun 2022 mennessä.

Virkailijan näkökulmasta esitykseen liittyy monia reunaehtoja, poikkeuksia ja harkittavia kohtia, joka johtavat siihen, että virkailijan on käytettävä entistä enemmän aikaa lain soveltamiseen, asiakkaan tilanteen tutkimiseen sekä pyrittävä varmistamaan asiakkaan oikeudenmukainen ja yhdenvertainen kohtelu muihin nähden. Nykyisessä mallissa 15 TE-toimistoa ja 25 kuntakokeilua yhteensovittavat toimintatapojaan, tulevaisuudessa määrä voi olla jopa 300 eri toimijaa.

Katsomme, että lakiesityksessä on tällä hetkellä paljon tulkinnanvaraa ja yksittäiselle virkailijalle sysätään vastuu yksittäisen asiakkaan oikeudenmukaisesta ja yhdenvertaisesta kohtelusta ja päätökset on tehtävä resurssien niukkuudesta johtuen todella nopeasti.

Lakiesityksessä erinomainen ehdotus on se, että sähköistä työnhakijaksi ilmoittautumista muutetaan tässä yhteydessä yksinkertaisemmaksi ja työnhakijan kolmivaiheinen ilmoittautuminen poistuu. Se on aiheuttanut ylimääräistä työtä sekä hämmennystä niiden asiakkaiden kanssa, jotka eivät ole onnistuneet ilmoittautumisessa ja työnhaku on tästä syystä katkennut.

## **Julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta annettu laki; lausuttavaa osa-aikaista työtä tekevien palveluprosessista?**

Prosessin ohjaamisessa tulisi olla virkailijalla harkinnan mahdollisuus. Tiukat aikarajat keskusteluille eivät tässä tapauksessa ole tarkoituksenmukaisia.

## **Julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta annettu laki; lausuttavaa koulutuksessa olevien palveluprosessista?**

Pitkissä ammatillisissa koulutuksissa työnhaun tukeminen koulutuksen loppuvaiheessa tulisi aloittaa jo aiemmin kuin kuukautta ennen koulutuksen päättymistä, mutta työttömyysturvan jatkumiseen sidottua työnhakuvelvollisuutta ei tulisi vaatia koulutuksen aikana, mikäli tavoitteena on että henkilö suorittaa koulutuksen loppuun. Osaamisen kehittämisen kannalta ei ole järkevää, että ensin asiakas ohjataan koulutukseen ja sitten veloitetaan keskeyttämän se.

## **Julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta annettu laki; lausuttavaa muistutuksesta?**

Muistutuksen tulisi olla järjestelmästä automaattisesti lähtevä kirjallinen, selkeä tiedote ja ohjeistus asiakkaalle suunnitelmassa sovitun tehtävän laiminlyönnistä. Muistutuksen antamisen ei tulisi olla virkailijan tehtävä.

Vaikka muistutuksella sinänsä ei ole vaikutusta asiakkaan työttömyysturvaan ja prosessiin, sillä kuitenkin on välillinen vaikutus tuleviin tapahtumiin esim. laiminlyönnin toistuessa, joten peruste muistutuksen lähtemiseen pitää olla täysin selkeä ja oikeutettu. Muistutuksen antamiseen johtaneen tapahtuman moitittavuutta ei tutkita muistutuksen antamisen yhteydessä eikä ole realistista, että niitä jälkikäteen lähdetään selvittämään mahdollisten tulevien työttömyysturvaselvityksen yhteydessä.

## **Julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta annettu laki; yleistä lausuttavaa työnhakuvelvollisuudesta?**

Työnhaun määrittelemisen selkeästi työnhakijan perustehtäväksi ja työttömyysturvan saamisen edellytykseksi on hyvin nostettu esiin lakiesityksessä. Työnhakuvelvollisuuden määrittelemisen yksilöllisesti tulee olemaan TE-asiantuntijoille erittäin vaikea ja työläs tehtävä. Asiakkaiden yhdenvertaisuudesta on huolehdittava.

Laki mahdollistaa edelleenkin täysin työkyvyttömiä henkilöiden rekisteröitymisen työnhakijaksi ja heille syntyy käytännössä oikeus työttömyysturvaan ilman työnhakuvelvollisuutta vaikka lain henki on se, että työttömyysetuus on vastikkeellista. Tämä asia pitäisi korjata ja asiakkaat siirtää oikeiden palveluiden ja oikeiden etuuksien piiriin.

Työtarjousten osalta malli on erittäin vaikeaselkoinen ja monimutkainen. Valmistelun täytyy toteutua niin, että sekä asiakkaat että virkailijat tietävät, milloin työtarjous on velvoittava, milloin ei ja tämän täytyy näkyä myös selkeästi työtarjousten tekstissä.

### **Julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta annettu laki; lausuttavaa osa-aikaista työtä tekevien työnhakuvelvollisuudesta?**

Lakiehdotuksessa esitetään osa-aikatyössä oleville osatyökykyisillekin vaatimukseksi kokoaikatyön hakeminen. Käytännössä vaatimus olisi vain teoreettinen, jos työkykyä kokoaikatyöhön ei ole ja asettaa työnhakijat eri asemaan työnhakuvelvollisuuden näkökulmasta.

Työmarkkinoiden rakenne tarvitsee myös joustavia työsuhteiden muotoja. Tarvitaan osa-aikaisia ja esim. sijaisuuksia tekeviä työntekijöitä. Heillä työtuntien määrät vaihtelevat. Yritysten kannalta toiminta heikkenee, jos osa-aikaista työvoimaa ei ole saatavilla. TE-toimiston asiakasprosessissa raportointivelvoitteen asettaminen osa-aikatyössä oleville on erittäin työllistävä sekä selvitysten, että kyselyjen muodossa.

### **Julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta annettu laki; lausuttavaa koulutuksessa olevien työnhakuvelvollisuudesta?**

Esitys velvoittaa TE-toimiston tarjoamaan työpaikkoja myös koulutuksessa oleville. Tällaisessa tilanteessa hakuvelvoite kesken koulutuksen on ristiriidassa TE-toimiston alun perin tekemän päätöksen kanssa, jossa henkilö on ohjattu koulutukseen osaamisen lisäämiseksi. Hakuvelvoitteen tulisi tulla voimaan vasta koulutuksen loppuvaiheessa, niin, että osaamisen kasvattamiseen tähtäävä koulutus voidaan kuitenkin suorittaa loppuun. Pidemmällä tähtäimellä opintokokonaisuuksien loppuun suorittaminen lisää asiakkaan työllistymismahdollisuuksia ja osaamista.

### **Julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta annettu laki; lausuttavaa työnhakuvelvollisuuden asettamatta jättämisestä?**

Laki mahdollistaa työnhakuvelvollisuuden asettamatta jättämisen. Tällainen mahdollisuus on tarpeen monissa väliaikaisissa tilanteissa, mutta vaatii selkeän ohjeistuksen virkailijoille asiakkaiden yhdenvertaisuuden takaamiseksi.

On myös huolehdittava, ettei synny sellaista järjestelmää, jossa työttömyysetuus muodostuu pysyvästi vastikkeettomaksi. Esimerkiksi työnhakija, jolla ei ole jäljellä työkykyä, tulee ohjata muiden palvelujen ja etuuksien piiriin eikä hänen kuulu olla työnhakijana.

#### **Julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta annettu laki; muuta lausuttavaa?**

Henkilöt, jolla ei ole jäljellä työkykyä, tulee ohjata muiden palvelujen piiriin eikä heidän tulisi olla työnhakijana.

#### **Työttömyysturvalaki; lausuttavaa työstä eroamisen perusteella asetettavasta seuraamuksesta?**

-

#### **Työttömyysturvalaki; lausuttavaa työstä kieltäytymisen perusteella asetettavasta seuraamuksesta?**

-

#### **Työttömyysturvalaki; lausuttavaa porrastetusta seuraamuksesta?**

Esityksen mukainen porrastettu seuraamusjärjestelmä on monimutkainen ja lisää varmasti yhteydenottoja TE-toimistoihin asiakkaiden varmistellessa tilannettaan. Seuraamusjärjestelmän ensimmäisen portaan, muistutuksen osalta ongelmallista on se, että työvoimapolitiisesti moitittavan teon syytä ei selvitetä. Mahdollisten kiistatilanteiden selvittäminen on vaikeaa ja mikäli asiaan palataan vasta asiakkaan toistaessa moitittavan menettelyn, jo menneiden tapahtumien selvittäminen jopa vuoden takaa on vaikeaa.

#### **Työttömyysturvalaki; muuta lausuttavaa?**

Lain mukaan ilmeisesti nykyisiä työnhakuun ja työllistymistä tukeviin palveluihin liittyviä korvauksettomia määräaikoja ei enää asetettaisi. Työllistymistä edistäviin palveluihin osallistumisen tulee edelleen olla velvoittavaa ja siksi niistä kieltäytymisestä tulee myös aiheutua työttömyysturvaan seuraamuksia.

### **Lausuttavaa työllisyyden edistämisen kuntakokeilusta annetun lain muuttamisesta?**

-

### **Lausuttavaa muiden lakien muuttamisesta?**

-

### **Lausuttavaa muutosten voimaantulosta ja siirtymäajan järjestelyistä?**

On hyvä, että esityksen voimaantuloa siirrettiin toukokuuhun 2022. Henkilöresurssien osalta on kuitenkin tärkeää, että palkattavat henkilöstöresurssit saadaan perehtymään tehtäviinsä jo hyvissä ajoin, viimeistään vuoden alusta alkaen.

Lain voimaantuloa määritellessä on huomioitava suunnitellut työhallinnon asiakastietojärjestelmän ja verkkopalveluiden muutokset. Nykyiseen asiakastietojärjestelmään ei ilmeisesti saada toteutettua pohjoismaisen mallin vaatimia muutoksia ja tämänhetkisen tiedon mukaan uuden järjestelmän valmistuminen ei ole mahdollinen toukokuuhun 2022.

### **Lausuttavaa suhteesta perustuslakiin ja säätämisyjärjestyksestä?**

-

### **Muuta lausuttavaa?**

Jotta lakiesityksen keskeiset tavoitteet saavutetaan, on kiinnitettävä erityistä huomiota resurssien lisäämiseen, tietojärjestelmien toimivuuteen, henkilöstön kouluttamiseen ja työnhakija-asiakkaiden selkeään tiedottamiseen muutoksista.



