

Asia: VN/698/2021

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

Lausunnonantajan lausunto

Yleistä lausuttavaa esitetyistä muutoksista?

TE-asiakaspalvelukeskus katsoo, että TE-hallinnon asiakkaiden palveluihin panostaminen resurssein sekä prosesseja kehittämällä on aina kannatettavaa ja koko yhteiskuntaa hyödyttävää. Työhaun vahva alku tukitoimineen edistää työllistymistä ja ehkäisee tehokkaasti virtaa pitkäaikaistyöttömyyteen. Hallituksen esityksessä työnhakijan palveluprosessin ja eräiden työttömyysetuuden saamisen edellytysten muutoksissa on kuitenkin kokonaisuutena merkittäviä vaikutuksia, joita TE-asiakaspalvelukeskuksen mukaan ei ole riittävällä tavalla kuvattu tai huomioitu.

Lausuttavaa vaikutusten arvioinnista; taloudelliset vaikutukset?

Esityksen mukaan asiakkaille tarjottaisiin nykyistä selvästi enemmän yksilöllistä ja henkilökohtaista tukea työhaun eri vaiheissa. Onnistuakseen tämä edellyttää merkittäviä lisäyksiä henkilöstöresursseihin ja siten kustannusvaikutuksia voidaan olettaa tulevan. Merkittäviä kustannuksia tulee niin ikään teknologian kehittämisestä ja sen hyödyntämisestä kunnissa sekä valtiolla; lisäksi nykyiset asiointipalvelut ovat voimakkaasti uudistumassa samoihin aikoihin esitetyn mallin mahdollisen toimeenpanon alkaessa.

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

Hallituksen esitys pohjoismaisen työvoimapalvelumallin käyttöönotosta on merkittävästi nykyistä palvelujärjestelmää velvoittavampi sekä viranomaisen että asiakkaan näkökulmista. Asiakasohjaus on hallituksen esittämässä mallissa huomioitava esitettyä tarkemmin; asiakkaiden tieto-, neuvonta- ja ohjauspalvelut tukevat parhaimmillaan esitetyn mallin toimivuutta, mutta liian vähän resursoituna tuottavat vain monimutkaisen hallinnollisen ikiliikkujan. Asiakaspalvelussa tulee olla aidosti ja riittävän kattavasti vaihtoehtoja asiakkaiden valittavaksi; työmarkkinoiden tilanne on useilla Suomen alueilla jo nyt huolestuttava ja määrällinen työnhakuvelvoite on osin suorastaan irrationaalinen tavoite.

TE-asiakaspalvelukeskus tuottaa kaikkien TE-toimistojen puhelinpalvelut ja palvelee myös työllisyyden kuntakokeilujen asiakkaita yhdenvertaisesti ja saavutettavasti usealla eri kanavalla. Pohjoismaisen työvoimapalvelumallin mahdollinen käyttöönotto generoi koko TE-palvelujen kokonaisuuden kannalta merkittävää uutta informaatio-, neuvonta ja asiakasohjaustarvetta ja tähän on ehdottomasti syytä varautua lisäämällä myös TE-asiakaspalvelukeskuksen resursseja.

Todettakoon myös, että esitetyn pohjoismaisen työvoimapalvelumallin myötä vuosikymmenen ajan toteutettu asiakaspalvelu ja -ohjaus verkkopalveluihin muutettaisiin käytännössä täysin päinvastaiseksi: asiakkaita kohdattaisiin henkilökohtaisesti ja jopa samassa fyysisessä tilassa. Tämä uusi kehityssuunta tulee myös huomioida valtion toimitilaratkaisuissa.

Lausuttavaa vaikutusten arvioinnista; vaikutukset työllisyyteen?

-

Lausuttavaa vaikutusten arvioinnista; muut vaikutukset?

Hallituksen esityksen työnhakijan työnhakuvelvoite tulee todennäköisesti lisäämään työnantajien saamia yhteydenottoja. Mallin toimeenpanossa ja sen arvioinnissa on syytä kiinnittää huomiota työnantajien palautteisiin ja tarpeisiin; työllisyyden hoidon ei pitäisi rasittaa työnantajia vaan pikemminkin auttaa osaavan työvoiman saatavuudessa kaikin keinoin.

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

Esitettyssä mallissa on määritelty asiakasprosessin muodostuvan alkuhaastattelusta, työnhakukeskusteluista ja täydentävistä työnhakukeskusteluista. Asiakkaalle asetettaisiin työnhakuvelvollisuus, joka kirjattaisiin työnhakusuunnitelmaan. TE-asiakaspalvelukeskus katsoo, että sinänsä ajatus tiivistä ja kaikkia osapuolia velvoittavasta toimintamallista on hyvä, mutta näkee

tilanteessa myös haasteita. Perustilanteeseen liittyviä poikkeuksia, reunaehtoja ja mekanismeja on niin monta, että yksittäinen henkilöasiakas joutuu helposti epäselvyyteen ja pahimmillaan tilanteet edellyttävät tulkintaa, jossa yhdenvertaisuus on koetuksella. Kaikki tulkintaa ja harkintaa edellyttävät tilanteet edellyttävät ylipäänsä viranomaisresursseja sekä sitovat neuvonta- ja ohjauspalveluja. Huomioitavaa on se, että tulevan lainsäädännön soveltajia on niin ikään runsaasti; nykyisten TE-toimistojen lisäksi työllisyyden kuntakokeilujen kunnat. Viranomaisten ja asiantuntijoiden kouluttaminen pohjoismaiseen työvoimapalvelumalliin tulee olla systemaattista ja jatkuvaa.

Esityksen mukaisen työnhakijaksi rekisteröityvän alkuhaastattelun tulisi toteutua viiden arkipäivän kuluessa työnhaun alkamisesta. Tämä edellyttäisi tehokkaan ajanvarausjärjestelmän käyttöönottoa sekä yhteydenpidon mahdollistamista asiakkaan ja palvelun järjestävän organisaation välillä. Ajanvarausten velvoittavuuden myötä hallinnollinen ihmistymäärä todennäköisesti lisääntyy TE-asiakaspalvelukeskuksessa, kun asiakas ei voi itse esimerkiksi perua varattua aikaa. Ajanvarausjärjestelmiä- ja prosesseja on jatkossa myös useampia ja pahimmillaan ajanvarauksen perumatta jättämisellä voi olla vaikutuksia asiakkaan työttömyysetuuteen.

Alkuhaastattelu tulisi esityksen mukaan järjestää TE-toimiston tai kuntakokeilun toimipisteessä, ellei muu järjestämistapa olisi tarkoituksenmukaisempi esimerkiksi erityisen pitkien asiointimatkojen tai työttömyyden tiedossa olevan lyhyen keston takia, taikka sen vuoksi, että työnhakija on vielä työssä, eikä voi osallistua alkuhaastatteluun paikan päällä. Tähän määrittelyyn tulee saada seikkaperäiset ohjeistukset, jotka siten myös edistävät asiakkaiden yhdenvertaisuutta. TE-asiakaspalvelukeskuksen näkemyksen mukaan tulee myös määrittää asiakkaiden liikkumiseen esimerkiksi matkustamiseen tarvittava aika- tai kilometriraja, jonka mukaan asiakkaiden voidaan edellyttää matkustavan työllisyyden hoidon toimipaikkaan. Toisaalta voisi olla syytä pohtia muitakin tapaamisten vaihtoehtoja, kuten esimerkiksi viranomaisen liikkumista asiakkaan luo.

Hallituksen esityksen mukaan työnhakijan tulisi ilmoittaa työmahdollisuuksien hakemisesta ja muusta työllistymissuunnitelman toteuttamisesta ensisijaisesti verkkopalvelussa. TE-asiakaspalvelukeskuksen jokapäiväisten havaintojen mukaan verkkopalvelujen ja sähköisen asioinnin onnistumisen perusedellytyksenä ovat kuitenkin riittävän kattavat neuvontapalvelut. Neuvonta ei tarkoita pelkästään teknistä apua, vaan vaatii syvällistä ymmärtämystä asiakkaan valintojen seuraamuksista koko työllisyyden hoidon prosessille ml. työttömyysturvaseuraamukset.

TE-asiakaspalvelukeskus pyytää huomioimaan myös asiakkaiden esitetystä mallista poikkeavat tavat osoittaa aktiivisuutensa työmarkkinoilla ja työttömyysetuuden perusteena; työnhakijat ovat verkkoasiointiin liittyviltä valmiuksiltaan ja mahdollisuuksiltaan varsin heterogeenisessä asemassa toisiinsa verrattuna. Yhdenvertaisuuden näkökulmasta tulee siis olla mahdollista ilmoittaa esimerkiksi työnhakuveloitteen täyttämisestä myös muilla kanavilla.

Nykyään TE-hallinnon asiakkaalla on ollut valinnanvapaus asiointinsa toimipisteeseen, pl. työllisyyden kuntakokeilujen asiakkailla, joilla on oman kotikuntansa perusteella asiointi

kokeilukunnassa. TE-asiakaspalvelukeskus tiedustelee, tulleeeko vastaava valinnanvapaus säilymään myös pohjoismaisen työvoimapalvelumallin käyttöönoton jälkeenkin. Mikäli näin on, tulee tämä ottaa huomioon asiakkaiden erilaisten keskustelujen ajanvarauksissa ja velvoittavuuksissa sekä määriteltäessä asiakkaan oikeutta kulukorvaukseen. Tähän liittyvä asiakasneuvonta on jatkossa entistäkin haasteellisempaa.

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

-

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

Esityksessä on mainittu, että työvoimakoulutuksessa tai muissa palveluissa olevan työnhakijan työnhaku- tai muut täydentävät keskustelut järjestettäisiin vasta koulutuksen tai muun palvelun loppuvaiheessa. Asiakkaan työllistymisen edistämisen näkökulmasta voisi olla järkevämpää, että jo palvelun aikana havaitut seikat voitaisiin huomioida työllistymissuunnitelmassa ja suunnitella palvelun jälkeistä aikaa mahdollisimman ennakkoiden.

Julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta annettu laki; lausuttavaa muistutuksesta?

Työnhakijoiden kannalta muistutus on kannatettava ja tervetullut uudistus. Esityksessä muistutus on mainittu annettavan kirjallisesti. TE-asiakaspalvelukeskuksen näkökulmasta kaikki asiakkaalle viranomaiselta menevät kirjalliset lähestymiset generoivat kuitenkin kysymyksiä ja täten muistutuksen sanamuodot, tarkoituksenmukaisuus ja etenkin asiakasohjaus tulee olla kaikille osapuolille yksiselitteiset.

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

Esitysluonnoksessa todetaan, että työttömyysetuuden saamisen edellytysten täyttymisen seuranta toteutuisi työnhakijan itse ilmoittamana verkkopalvelussa. TE-asiakaspalvelukeskus kannattaa tätä tapaa. Samoin TE-asiakaspalvelukeskus kannattaa ao. verkkopalvelujen kehittämistä suuntaan, joka mahdollistaa työnhakuvelvoitteen toteutumisen ilmoittamisen mahdollisimman automaattisesti ja yksinkertaisesti sekä asiakkaan että viranomaisen näkökulmista.

TE-asiakaspalvelukeskus kysyy, kuinka määrältään alennettu työnhakuvelvoite käytännössä mahdollistetaan esimerkiksi ammatinvaihtajien, työnhaun nivelvaiheessa ja/tai jonkin prosessin vaiheessa olevien asiakkaiden kohdalla. Riittävän seikkaperäisellä ohjeistuksella voidaan varmentaa asiakkaiden yhdenvertaisuutta, vaikka harkintaa toki on edellä mainittujen asiakkaiden kohdalla voitava käyttää.

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

Osa TE-hallinnon asiakkaista työllistyy määräaikaisena ja kausiluontoisesti vuodesta toiseen. TE-asiakaspalvelukeskus kysyy, kuinka näiden asiakkaiden kohdalla pohjoismaisen työvoimapolymallin toteuttaminen onnistuu huomioimalla ammattitaitosuoja. Oletettavasti ohjeistus on tarpeen, jotta nämä asiakkaat tulee kohdelluksi yhdenvertaisesti myös jatkossa.

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

Hallituksen esityksessä on määritelty, että myös koulutuksen aikana työtä tulisi hakea. Ajatus on TE-asiakaspalvelukeskuksen mielestä ristiriitainen: työllisten osaamisen kehittämisen tarkoituksena on koko yhteiskunnan osaamisen nosto eikä mahdollisesti työnhakuvelvoitteen vuoksi keskeytyneiden opintojen voi katsoa olevan millään tavalla tuon tavoitteen mukaista. Todennäköisesti keskeytykset hankaloittavat myös oppilaitosten toimintaa; on järkevä harkita koulutuksen aloittamisen kohdalla opintojen tarkoituksenmukaisuus ja niiden optimaalinen onnistuminen. Jos lakiin jää kirjaus työllisten työnhakuvelvoite koulutuksen aikana niin tähän tarvittaisiin yksinkertaiset määrittelyt edellä mainittuihin seikkoihin liittyen.

TE-asiakaspalvelukeskuksen mukaan erilaisiin maahanmuuttajien kotokoulutuksiin osallistuvat tulisi voida vapauttaa velvoittavasta työnhausta. Kielitaidon ja Suomen työ- ja koulutusjärjestelmien oppiminen tulisi olla heillä ensisijaista toimintaa.

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

TE-asiakaspalvelukeskuksen näkökulmasta on järkevää, että määrällinen työnhakuvelvoite voidaan jättää asettamatta, mikäli asiakkaan tilanne ei ole työnhaun tai työllistymisen kannalta mahdollinen. Tähän poikkeukseen tarvitaan kuitenkin mahdollisimman yksinkertaiset määrittelyt. Lisäksi esityksessä lukee: ”Työnhakuvelvollisuutta ei asetettaisi myöskään työnhakijoille, joilla ei lääketieteellisen selvityksen mukaan ole jäljellä työkykyä.” Mikäli työnhakijalla ei ole jäljellä työkykyä, hänet tulisi TE-asiakaspalvelukeskuksen mielestä ohjata muihin palveluihin kuin työnhakijaksi eikä tällaisen henkilön siis kuuluisi olla työttömänä työnhakijana vaan muissa palveluissa.

Julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta annettu laki; muuta lausuttavaa?

Erilaisten keskustelujen luonteen hahmottamisessa TE-asiakaspalvelukeskus kysyy, ovatko uraohjauksen keskustelut myös työnhakukeskusteluja tai täydentäviä työnhakukeskusteluja ja onko psykologi-professiolle ajateltu muuta osuutta mahdollisen pohjoismaisen työvoimapalvelumallin toimeenpanossa.

Työttömyysturvalaki; lausuttavaa työstä eroamisen perusteella asetettavasta seuraamuksesta?

-

Työttömyysturvalaki; lausuttavaa työstä kieltäytymisen perusteella asetettavasta seuraamuksesta?

-

Työttömyysturvalaki; lausuttavaa porrastetusta seuraamuksesta?

TE-asiakaspalvelukeskuksen mukaan kaikki poikkeukset yleisestä lisäävät byrokratiaa ja asiakkaan tiedontarvetta. Olisi selkeämpää sekä asiakkaalle että viranomaiselle, jos seuraamukset olisivat mahdollisimman yksinkertaiset ja selkeät.

Työttömyysturvalaki; muuta lausuttavaa?

-

Lausuttavaa työllisyyden edistämisen kuntakokeilusta annetun lain muuttamisesta?

-

Lausuttavaa muiden lakien muuttamisesta?

-

Lausuttavaa muutosten voimaantulosta ja siirtymäajan järjestelyistä?

TE-asiakaspalvelukeskus pitää kannattavana pohjoismaisen työvoimapalvelumallin käyttöönottoa vasta toukokuusta 2022. Siirtymäaikana uusien henkilöiden rekrytointi ja uuden teknisen sovellukseen perehtyminen voidaan toteuttaa harkitusti ja hallitusti.

Lausuttavaa suhteesta perustuslakiin ja säätämijärjestyksestä?

-

Muuta lausuttavaa?

-

Suovalkama Kirsi
Etelä-Savon ELY