

Asia: VN/698/2021

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

Lausunnonantajan lausunto

Yleistä lausuttavaa esitetyistä muutoksista?

Pohjois-Karjalan TE-toimisto pitää hyvänä asiana sitä, että työllisyyden hoitaminen on nähty tärkeänä asiana valtakunnantasolla ja siihen on lähdetty nyt lausuttavana olevan lakiesityksen muodossa tekemään tarpeellisia uudistuksia ja saamaan siten työllisyyspalveluihin vaikuttavuutta. Lausuttavana olevassa lakiluonnoksessa otetaan huomioon vahvasti esille asiakasnäkökulma ja erityisesti asiakasprosessissa esitetyt muutokset asiakkaan palveluprosessiin. Lakiluonnoksessa on myös moniulotteisesti ja yksityiskohtaisesti avattu työllisyydenhoidon kokonaisuutta, arvioiden ja perustellen lakiluonnoksessa olevia varsin yksityiskohtaisesti määrittelyjä toimenpiteitä ja tapoja toimia TE-virkailijana asiakkaan palveluprosessin aikana.

Pohjois-Karjalan TE-toimisto näkee hyvänä asiana sen, että asiakkaasta otetaan heti vahva ote arvioimalla asiakkaan palvelutarve ja että asiakas nähdään nyt myös aktiivisena toimijana omaan työllistymiseensä. Haasteina lakiesityksessä huomioimme sen, että lakiesityksessä esitetty asiakasprosessi ja sen vaiheet on määritelty varsin monimutkaisesti sekä yksityiskohtaisesti ja niitä pitäisi selkiyttää. Lisäksi asiakasprosessin alkuvaiheessa tarvitaan resurssia moniammatilliseen työhön ja erityistarpeiden tunnistamiseen eli nämä tulisi myös huomioida.

Lakiesitys asettaa ja edellyttää myös TE-palvelujen asiantuntijoille uudenlaisen tavan toimia asiakkaan palveluprosessin aikana. Työntekijöillä tulee olla käytettävissään toimivat, asiakasta ja asiakastyötä tukevat digitaaliset järjestelmät alkaen ajanvarausjärjestelmästä työllisyysuunnitelman kirjaamista tukeviin tietoteknisiin järjestelmiin. Koulutus sekä asiakkaiden tiedottaminen ja huomioiminen nousevat siten vahvaan rooliin. Lisäksi lakiesityksessä olevien asioiden huomioiminen

vaatii sekä henkilöstöresursointia että asettaa nyt käytettävissä olevien tilojen suhteen haasteita toteuttaa lakiesityksen toimeenpanoa (muun muassa kasvokkain tapahtuvat asiakastapaamiset.)

Positiivisena ja kannatettavana asiana lakiesitykseen sisältyvä työnhakuvelvoitteiden laiminlyömisestä sanktioiden lieventäminen ja porrastaminen nähdään mahdollistajana ja hyvänä määreenä lakiesityksessä.

Haasteita asettaa enemmänkin moitittavien menettelyjen seuranta vuoden tarkastelujaksolla.

Meneillään ovat juuri alkaneet kuntakokeilut, joista ei ole vielä saatavilla arviointitietoa ja nyt rakennetaan uutta, erillistä palvelumallia työllisyyden hoitoon. Uuden mallin suhde olemassa oleviin kuntakokeiluihin ja niiden toimijoihin jää esityksessä vähälle huomiolle, samoin mahdollinen siirtymävaihe.

Lausuttavaa vaikutusten arvioinnista; taloudelliset vaikutukset?

Nyt lausuttavana olevassa lakiluonnoksessa on otettu huomioon ja tehty monipuolisia arvioita tulevan lain mahdollisista vaikuttavuuksista työllisyyden nostamiseksi.

Työttömien työllistyminen nopeasti vaikuttaa kansantaloudellisesti merkityksellisesti talouteen.

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

Lakiesityksessä esitetty malli tiheästi toteutettavista asiakastapaamisista vaatii henkilöstöresurssien nostoa huomattavasti nykyisestä TE-toimiston käytettävistä olevista henkilöstömäärästä.

Henkilöstön rekrytoiminen ja uusien henkilöiden perehdyttäminen vie oman osansa, joten mallin ottaminen tehokkaaseen ja vaikuttavaan käyttöön vie oman aikansa.

Koko TE-toimiston henkilöstöresurssi ei tee lakiesityksen mukaisesti esitettyä asiakaskohtaamista, vaan edelleen myös muita työvoimahallinnon tehtäviä ja osa henkilöstöstä joutuu tekemään lakiesityksen johtuen seurantatyötä (esimerkiksi työnhakuvelvoitteen toteuttamisen seuranta).

Henkilöstön palkkaamiseen tarvittava lisäbudjetointi tulisi siten huomioida.

Lisääntyvän henkilöstön johdosta tilaratkaisut tulevat olemana merkittävä tekijä. Nykyisten TE-toimistojen avotilakonttorit ja pienehköt tilaratkaisut eivät tue kasvokkainen tapahtuvaa haastattelua. Myös asiakastietojärjestelmien toimivuus tulee taata. Esimerkiksi asiakasvastaanottoajanjärjestelmä nousee merkittäväksi tekijäksi, kun päivittäiset asiakasmäärät ovat korkeat, asiakasajanvarauksissa tapahtuu muutoksia ja niin edelleen.

Lakiesityksessä ei juurikaan huomioida viranomaisten toimintaa verkosto- ja sidosryhmänyhteistyön vaikuttavuuden osalta.

Lausuttavaa vaikutusten arvioinnista; vaikutukset työllisyyteen?

Asiakkaiden säännöllisten tapaamisten ja kontaktointien uskotaan merkitsevän, että työllistyminen olisi nopeampaa ja tuottaisi palveluiden käytön sijaan pysyvän tai pitkäaikaisemman työllistyminen asiakkaalle.

Haasteena esimerkiksi Pohjois-Karjalan alueella on kohtaanto-ongelman ratkaiseminen ja uusien työpaikkojen syntyminen alueelle, jossa väestö vanhenee ja nuorten pysyminen alueella on yhä enemmän haasteellisempaa.

Lausuttavaa vaikutusten arvioinnista; muut vaikutukset?

Tilaratkaisut nousevat erittäin vahvasti lakiesityksessä esitetyn tiheiden asiakastapaamisten takia haasteeksi. Miten pohjoismainen työvoimapalvelumalli ja valtion tilastrategia vastaavat ja tukevat toisiaan?

Tietojärjestelmien toimivuus on välttämätöntä, niin asiakkaan näkökulmasta käyttäjäystävällisyyden osalta kuin TE-asiantuntijankin näkökulmasta. Työtä tehostavan, helposti omaksuttavan ja asiakastyötä tukevan järjestelmän saattaminen käyttöön ennen lain voimaan tuloa on tarpeen.

Tiedotus asiakkaille nousee myös merkittävään rooliin, kun uusi tapa toimia aloitetaan kokonaisvaltaisesti.

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

Työnhakijan palveluprosessin tehostaminen ja asiakkaan oman aktiivisuuden lisääminen on kannatettava asia. Alkuhaastattelu antaa hyvän lähtöasetelman, jossa merkittävään asemaan nousee hyvin tehty ja kirjattu työllistymissuunnitelma ja asiakkaan informointi. Palveluprosessi etenee laissa hyvin kaavamaisesti ja herättää kysymyksen, miten huomioidaan yksilöllinen asiakkaan palvelutarve ja jääkö sen selvittelyyn aidosti aikaa. Kuitenkin palveluprosessissa on monenlaisia asiakkuuksia ja niiden hoitaminen vaatii TE-asiantuntijalta vankkaa osaamista ja ammattitaitoa, koska prosessit ovat eri asiakkailla yksilöllisiä ja erilaisia tilanteista riippuen.

Asiakkaalle järjestettäisiin työnhakukeskustelut ja täydentävät työnhakukeskustelut lähtökohtaisesti kuukautta ennen palkkatukijakson, työkokeilun, kuntoutuksen tai opintojen päättymistä. Tuleeko näin ollen valmennuspalveluun osallistuvalla asiakkaalla järjestää työnhakukeskustelut ja täydentävät työnhakukeskustelut kuten työttömälle työnhakijalle? Valmennuspalvelut olisi hyvä keskustelutaajuudessa rinnastaa edellä mainittuihin palveluihin.

Tietojärjestelmistä toivotaan apua asiakasprosessin hoitamiseen. Järjestelmiä rakennettaessa tulisi huomioida asiakkaiden informointi ja esimerkiksi muistutusviestit. Lisäksi TE-palveluilla on oltava informatiiviset ja toimivat nettisivut sekä Oma asiointi -palvelu.

Kokonaisvaltaisesti laki ei anna kattavaa selvyyttä siihen kuka esimerkiksi varaa asiakasajat, asiakas vai virkailija, ja miten varmistetaan yhdenmukainen palvelun laatu kaikille asiakkaille?

Asiakstapaamisten määrät myös vaihtelevat kausittaisesti, esimerkiksi kesäkuun alussa tulevat nuoret opintojen päättymisen jälkeen.

Palveluprosessissa vaadittavat tiheästi tehtävät kasvokkain tapaamiset voivat muodostua pitkien etäisyyksien alueella haasteelliseksi toteuttaa erityisesti asiakkaan näkökulmasta, huomioiden mahdollisesti jo ennestään heikko pitkäaikaistyöttömän taloudellinen tilanne ja kulkumahdollisuudet asiakstapaamiseen.

Asiakkaan näkökulmasta ostopalveluiden käyttö asiakkaan täydentävissä työnhakukeskusteluissa ei takaa jatkumoa esitettyyn laadukkaaseen palveluprosessiin. Esimerkiksi työntekijän vaihtuminen ja tiedonkulun eheänä säilyminen asiakkaan asioiden hoitamisessa voi joissain tilanteissa heikentää

tavoitteiden saavuttamista. Toisaalta se voi tuoda joillekin asiakkaille mahdollisuuden toimia myös muiden työntekijöiden kanssa ostopalveluiden kautta. Pienemmissä TE-toimistoissa nähdään, että hyvä vuorovaikutussuhde yhden työntekijän kanssa palvelee asiakkaan tilannetta parhaiten.

Henkilöasiakaspalvelun suhdetta työnantaja- ja yrityspalveluihin ei ole esityksessä arvioitu ja huomioitu. Huolena on työnhakuvelvoitteen mukaisten määrällisten hakujen lisääminen suhteellisen pienellä työnmarkkina-alueella. Samoille työnantajille tulee mahdollisesti useita työnhakuja.

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

Osa-aikaisuuden käsitteen avaaminen ja tarkemmin sen määrittäminen suhteessa esitettyyn lakiehdotukseen eli kuinka asiakas tulee käytännössä asioita hoitamaan. Esimerkiksi kaupan alalla työskennellään tyypillisesti osa-aikaisesti ja myös näille työnhakija-asiakkaille tulee järjestää esityksen mukaisesti kolmen kuukauden välein työhakukeskustelu. Palvelutaajuuden ja -kanavan käytössä olisi etua mahdollisuudesta harkintaan palvelutarpeen mukaisesti. Huomioidaanko palveluprosessissa se, että osa-aikatyö on yksi tapa työllistyä tämän päivän työmarkkinoilla ja osa-aikatyöntekijät ovat erilaisia, moni voi esimerkiksi tehdä useaa osa-aikatyötä yhtä aikaa. Muun muassa hoiva-avusteinen työ voi olla monista eri työsuhteista muodostuvaa. Onko esityksessä huomioitu myös mahdollisia vaikutuksia osa-aikatyöhön työllistävien alojen työvoiman saatavuuteen?

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

Lähtökohtaisesti henkilöiden, jotka ovat koulutuksessa hankkimassa uutta ammattia/tutkintoa tai täydentämässä osaamistaan, tulisi keskittyä näiden läpivientiin ja tavoiteltuun tutkintoon ilman että koulutuksessa oleville henkilöille lähdetään aktiivisesti osoittamaan työnhauvelvoittavuutta. Opintojen ollessa yksilöllisesti suunniteltuja ei aina voida myöskään etukäteen tietää, milloin koulutus on päättymässä, joten työhakukeskustelun varaaminen kuukautta ennen opintojen päättymistä voi muodostua haasteelliseksi. Lisäksi opintojen loppuvaihe voi viedä opiskelijan resursseja tiiviistikin. Onko päätavoitteena siis, että opinnot saatetaan loppuun vai että opiskelija mahdollisesti työllistyy ennen opintojen loppuunsaattamista?

Julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta annettu laki; lausuttavaa muistutuksesta?

Muistutuksen käyttöönottoaminen siinä määrin kuin se on nähtävästi lakiesityksessä tarkoitettu vaatii hyvää seurantajärjestelmää ja TE-virkailijoiden tehtävänkuvan sisällyttämistä informatiivisen tiedon välittymiseen jo ensimmäisellä asiakaskohtaamisella. Asiakkaan informointi ja sen varmistaminen, että asiakas on tietoinen työttömyysetuuden saamisen edellytyksestä edellyttää TE-virkailijalta myös osaamista ottaa asia puheeksi. Henkilöstön hyvä koulutus, perehdytys ja jatkuva osaamisen täydentäminen on siten varmistettava.

Käytännössä muistutuksien lähettäminen asiakkaalle tulisi toimenpide, joka lähtee tietojärjestelmien kautta automaattisesti.

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

Yleisellä tasolla velvollisuus hakea työtä on erittäin kannatettava asia. Työhaun velvoittavuuden täyttyminen monin eri tavoin lienee tulevaisuutta ja perustunee myös tulevaisuuden asiakkaiden tapaan toimia työmarkkinoilla. Asiakkaan tiedottaminen uudesta tavasta toimia työnhakuvelvollisuuden täyttämiseksi tulee varmistaa huomioiden erilaiset asiakasryhmät.

Työnhakijalta ei edellytetä muuttamista työhaunvelvoitteen täyttämiseksi (esim. kannustimien huomioiminen), mutta tätä tulisi tarkistaa. Esimerkiksi Pohjois- Karjalan alueella mahdollisuudet työtarjousten tekemiseen on rajalliset ja huoleksi nousee pienillä alueilla se, että työnantajiin kohdistuu paineita aktiivisesti ja määrällisesti lisättyjen työnhakuvelvoitteiden takia.

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

TE-hallinnon asiakkaina on iso joukko työnhakijoita, jotka tekevät osa-aikaista työtä aloilla, joiden työsuhteet ovat vuodesta toiseen määräaikaista sekä kausityöskentelyä. Miten heidän osaltaan lakiesityksessä oleva palveluprosessi mahdollistetaan? Lisäksi useilla aloilla työskennellään tyypillisesti osa-aikaisesti kuten kaupan ala-alalla. Työnhakuvelvollisuuden voi täyttää useilla tavoilla. Aiheuttaako velvollisuus painetta hakeutua aloille, joissa työsuhteet ovat kokoaikaista ja vaikuttaako tämä eri alojen mahdollisuuteen saada myös osa-aikaista työvoimaa?

Pohjois-Karjalan TE-toimisto kannattaa osa-aikaisten työhönhakuvelvoitteen tarkistamista uudelleen käytännön asioita huomioiden.

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

Pohjois-Karjalan TE-toimisto ei kannata opiskelijan määrällistä työhönhakuvelvoitetta ennen kuin opintojen loppuvaiheessa. Opintojen loppuunsaattaminen ja tutkinnon suorittaminen on kansantaloudenkin kannalta kannattavampi tavoite kuin jättää opinnot kesken esimerkiksi määräaikaisen työn vuoksi.

Vain lyhyiden täydennys yms. koulutuksien aikana (1 kk) työhönhakuvelvoite olisi suotavaa ja kannatettavaa.

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

Pohjois-Karjalan TE-toimisto kannattaa työhönhakuvelvoitteen asettamista, kuten 9 § asia on kirjoitettu. Kuitenkin työhönhakuvelvollisuus voidaan jättää asettamatta, jos asiakkaalla on monialaisen yhteispalvelun tarve. Jos lisäksi tulee olla TYP-asiakkuus, tulee edellytys työttömyyden kestosta (vrt. TYP-laki). Näin kirjattuna ei velvoitetta voida harkita asiakkaan palvelutarpeen mukaisesti työttömyyden alkuvaiheessa.

Julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta annettu laki; muuta lausuttavaa?

Pohjois-Karjalan TE-toimisto haluaa nostaa esille myös työnantajien halukkuuden laittaa paikkoja avoimiksi jatkossa, kun työhönhakuvelvoite on määrällinen. Enemmänkin olisi syytä mahdollistaa työnhakijoiden sopivuus työpaikkaesittelyissä.

Työttömyysturvalaki; lausuttavaa työstä eroamisen perusteella asetettavasta seuraamuksesta?

-

Työttömyysturvalaki; lausuttavaa työstä kieltäytymisen perusteella asetettavasta seuraamuksesta?

-

Työttömyysturvalaki; lausuttavaa porrastetusta seuraamuksesta?

Pohjois- Karjalan TE-toimisto pääsääntöisesti tukee porrastettua seuraamusjärjestelmää. Hyvän seuraamusjärjestelmän ehdoton edellytys on, että tietojärjestelmät myös tukevat oikein kohdentumista sekä kirjaamista ja että asiakkaan tiedot on kirjattu riittävästi ja oikein.

Työttömyysturvalaki; muuta lausuttavaa?

Korvauksettomien määräaikojen lyhentäminen on erittäin hyvä asia verrattuna nykyisiin seuraamuksiin, joissa seuraamuksen suhde rikkeeseen voi olla varsin kohtuutonkin – esimerkiksi korvaukseton määräaika voi kestää kauemmin kuin määräaikainen työsuhde, josta on irtisanouduttu.

Veloitteen saaminen toisesta 6 kuukauden aikajanaalla tehdystä rikkeestä on liian kova sanktio.

Muistutus-menettely on erittäin hyvä erityisesti nuorille työnhakijoille, joille korvauksettomat määräajat voivat tulla yllätyksenä.

Muutokset tulevat lisäämään työnhakijoiden tekemien ilmoitusten määrää nykyiseen verrattuna ja tämä väistämättä lisää myös seurantaan kuluva aikaa. Tietojärjestelmän toimivuus ja tietojen ajantasaisuus ovat myös työttömyysturvakäsittelyn sujuvuuden kannalta erittäin tärkeitä ja ehdoton edellytys sille, että käsittely voisi toteutua siinä ajassa (20 minuuttia/yksi työttömyysturvaseuraamusta koskevan asian ratkaiseminen) kuin esityksessä arvioidaan.

Seuraamusjärjestelmästä tulee kokonaisuudessaan jossain määrin hajanaisempi, kun kaikki rikkeet eivät lukeudu esimerkiksi työssäolovelvoitteisiin ja osaan rikkeisiin tulee porrastuksia. Myös poikkeavat työnhakuvelvoitteet lisäävät hajanaisuutta, josta voi seurata käytännön haasteita. Työnhakijoiden informointi tulee korostumaan ja sen suhteen tulisi varmistaa myös yhdenvertaisuus

eri toimistojen välillä (esimerkiksi miten hyväksytään ilmoitukset työnhakuvelvollisuuden täyttymisestä.)

Lausuttavaa työllisyyden edistämisen kuntakokeilusta annetun lain muuttamisesta?

-

Lausuttavaa muiden lakien muuttamisesta?

-

Lausuttavaa muutosten voimaantulosta ja siirtymäajan järjestelyistä?

Pohjois-Karjalan TE-toimisto kannattaa pohjoismaisen työvoimapalvelumallin käyttöönottoa vasta toukokuussa 2022. Rekrytointien ja henkilöstön uudelleen järjestäytyminen sekä koulutukset lain sisällön avaamiseksi, uusien tietojärjestelmien opettamiseksi vie aikaa. Aikataulu on varsin tiukka toimeenpanon saattamiseksi kentällä.

Lausuttavaa suhteesta perustuslakiin ja säätämisjärjestyksestä?

-

Muuta lausuttavaa?

Lausuttavana ollut lakiesitys ja uudistus on kokonaisuutena kannatettava.

Huolenaiheena nostetaan esille esityksen yksityiskohtaisuus, jolla sinänsä on paikkansa ja joka puoltaa monilta osin asiakastyötä, mutta toisaalta määrittelee asiakasprosessin liian tarkasti. Luovuus, joustavuus ja osin yksilöllinen asiakkaan huomiointi saattaa muodostua ensi alkuun haasteelliseksi uudessa tavassa toteuttaa asiakastyötä.

Lisäksi liian vähälle huomiolle jäävät ne asiakkaat, jotka eivät pysty asioimaan verkkopalvelussa (esim. puutteelliset taidot käyttää verkkopalvelua tai laitteiston/nettityhteyksien puute tai toimimattomuus katvealueilla).

Salmela Mari
Pohjois-Karjalan TE-toimisto