

HALLITUKSEN ESITYS EDUSKUNNALLE TYÖNHAKIJAN PALVELUPROSESSIN JA ERÄIDEN TYÖTTÖMYYSETUUDEN SAAMISEN EDELLYTYSTEN UUDISTAMISTA KOSKEVAKSI LAINSÄÄDÄNNÖKSI

Vantaan ja Keravan työllisyyspalvelujen lausunto

Vantaan ja Keravan työllisyyspalvelujen nuorten Ohjaamolta on pyydetty lausuntoa hallituksen esityksestä eduskunnalle työnhakijan palveluprosessin ja eräiden työttömyysetuuden saamisen edellytysten uudistamista koskevaksi lainsäädännöksi.

Lausunnossa Ohjaamo-toimintaa tarkastellaan Vantaan ja Keravan työllisyyspalvelujen kehittämisen näkökulmasta. Lähtökohtana on pohjoismaisen työvoimapalvelumallin ja työllisyyspalvelujen pysyvä siirto.

Lakimuutoksilla HE 167/2021 vp uudistetaan työ- ja elinkeinotoimistojen ja kuntakokeilujen työttömille suunnattua palveluprosessia ja tehostetaan asiakkaiden palveluohjausta. Lakiehdotuksessa määritellään työttömille työnhakijoille suunnatun palvelun toteuttamista, sisältöä ja esimerkiksi tapaamiskertojen määrää palvelun eri vaiheissa.

Työnhakijoiden olisi lakiehdotuksen mukaan haettava asiakkaan tilanteen mukaan työllistymissuunnitelmassa yksilöity määrä työpaikkoja. Työnhakijalle voidaan myös palveluntuottajan taholta esittää haettavaksi yksilöityjä työpaikkoja työttömyysetuuden jatkumisen edellytyksenä. Samalla uudistetaan työnhakijoiden seuraamusjärjestelmää porrastamalla ja kohtuullistamalla työnhakijan mahdollisista laiminlyönneistä koituvia seurauksia.

HE- lakiesityksen toimeenpanoon on varattu valtion talousarviossa rahoitusta 70 miljoonaa.

1 Yleiset huomiot Ohjaamotoiminnan tehtävästä Vantaan ja Keravan työllisyyspalveluissa

Pohjoismaisen työllisyyspalvelumallin mukainen palveluprosessin uudistaminen vastaa pääpiirteissään Vantaan ja Keravan työllisyyden kuntakokeilulle asetettuja tavoitteita.

Vantaan/Keravan kaupunki pitää perusteltuna sitä, että esityksen mukaan työnhakijaa tavataan työttömyyden alkuvaiheessa henkilökohtaisesti ja tehostetusti.

Yksilöllinen palvelu työttömyyden alkuvaiheessa edistää palvelutarpeiden tunnistamista ja tehostaa asiakkaan ohjaamista ensisijaisesti työhön sekä tarpeen mukaisiin palveluihin.

1.2 Pohjoismaisen työvoimapalvelumallin palveluprosessin määrittely on tehtävä säädöstasolla joustavammin

Hallituksen esitykseen kirjattu työnhakijan palveluprosessin sisällön ja tapaamisten luonteen ja määrän tarkkaa määrittelyä on lausuntojen perusteella tarkistettu, mutta edelleen prosessin säädösperusteinen ohjaus voi johtaa käytännössä joustamattomiin menettelyihin, jossa keskeistä ei ole asiakkaan tarpeiden ja tilanteen tunnistaminen, vaan määrämuotoisen prosessin kirjaimellinen toteuttaminen. Riskinä edelleen on, että määrittely johtaa henkilöstöresurssien tehottomaan käyttöön, sillä esityksen mukaan kaikilla asiakkailla henkilökohtaisia tapaamiskertoja tulisi olla sama määrä, riippumatta siitä, millainen asiakkaan tilanne ja palvelutarve on.

Työnhakijan tapaamisten määrä, jaksottaminen ja tapaamisten toteuttamisen tapa tulisi voida määritellä asiakkaan palvelutarpeen mukaisesti määrämittaisen säätelyn sijaan. Määrittelyssä huomioitaisiin työnhakijan tilanne ja palvelutarve ja se vaikuttaisi tarvittavien tapaamisten määrään. Palvelutarpeen määrittely tehtäisiin esityksen mukaisesti alkuhaastattelun yhteydessä. Kunkin työnhakijan kanssa sovittu menettely kirjattaisiin työllistymissuunnitelmaan.

1.3 Ohjaamopalvelun kokemukset yksilöllisistä palveluista

Pohjoismaisen työnhaun mallin toteuttamiseen on kohdennettu lisäresursseja myös kuntakokeiluihin. Resurssilisäys ei riitä kuitenkaan kattamaan asiakaspalvelun vaatimuksia, sillä muutos työmäärässä ja lakisääteisten tapaamisten määrässä monikertaistuu.

Pohjoismaisen mallin resursoinnissa erityinen haaste on, että resurssit on laskettu olettaen, että henkilöstön työviikkoon ei sisälly kehittämis- tai verkostotyötä. Varsinkin Ohjaamossa palveluiden kehittäminen sekä yhteydenpito eri sidosryhmiin, kuten nuorisopalveluihin, hankkeisiin, järjestöihin ja työnantajiin, on ollut keskeinen osa asiakaspalvelijan työtä ja Ohjaamojen menestystarinan avain.

POMA- mallin mukainen yksityiskohtainen lainsäädäntö, joka korvamerkitsee käytettävissä olevan työajan lakisääteisten työtehtävien suorittamiseen, jäykistää asiakkaan palveluprosessia, jonka luonne on ohjaamoissa ollut aikuisille suunnatun palveluun verrattuna monipuolisempi.

- a. Pohjoismaisen työnhaun malli ei juuri muuta palvelun luonnetta Ohjaamoissa, sillä yksilöllinen palvelu tapaamisineen on ollut normaali osa Ohjaamojen toimintaa.
- b. Ohjaamon palvelukokemusten perusteella arvioimme, että pohjoismaisen mallin tapaamisvelvoite on kunnianhimoinen. Vantaan Ohjaamossa kaikkia asiakkaita ei ole voitu tavata kahden viikon välein, vaikka työntekijöillä on ollut vain noin 50 asiakasta kullakin.

Teoriassa kahden viikon välein toistuvat palvelutapaamiset voidaan toteuttaa, mikäli niiden järjestämisessä voidaan hyödyntää ostopalveluita, etätapaamisia, ryhmätapaamisia ja useita eri palveluntarjoajia.

Ohjaamoissa on aiemmin kohdennettu palveluita asiakkaiden palvelutarpeen mukaisesti. Asiakkaissa on myös niitä asiakkaita, jotka etenevät omatoimisesti kohti työllistymistä. Toisaalta kuntakokeilussa on asiakkaita, joiden työllistyminen edellyttää monialaista palvelutarjontaa ja hyvin yksilöllistä palvelua. Vaikuttavuuden ja resurssien käytön kannalta olennaista on selvittää asiakkaan palvelutarpeet ja palvella asiakasta yksilöllisesti palvelutarpeen mukaisesti.

Osa asiakkaista voi kokea tiivistähtisen palvelun enemmän työnhakua haittaavana kuin sitä hyödyttävänä, etenkin aktiivisesti ja omatoimisesti työtä hakevat asiakkaat.

2. OHJAAMOT TYÖLLISYYDENHOIDON PILOTTINA

Ohjaamot ovat toimineet eräänlaisina työllisyydenhoidon pilotteina, joiden kokemuksia voidaan hyödyntää käynnissä olevissa muutoksissa; kuten kuntakokeiluissa, pohjoismaisen työnhaun mallissa sekä TE2024 –uudistuksessa hyödynnetään.

2.1 Ohjaamojen palvelumallin vahvuudet

Ohjaamo-toiminnassa on korostunut asiakkaan yksilöllinen ja monialainen palvelu, jossa on etsitty ratkaisuja esimerkiksi elämänhallinnan ongelmiin. Ohjaamo-toiminta ei ole aiemmin sisältänyt monia niistä lakisääteisistä tehtävistä, joiden toimivalta on nyt siirtynyt kuntakokeiluille. Ohjaamo-toiminnasta on muodostunut nuorille kohdennettu brändi, joka tunnustetaan myös valtakunnallisesti. Ohjaamo-toiminnassa mukana olevat haluavat vaalia nuorille kohdennettua, saavutettavaa palvelubrändiä, jonka olennaisia vahvuuksia ovat:

- a. Monialainen palvelu, jossa työskentelee rinnakkain työntekijöitä eri ammattiosaamisilla ja eri hallintokunnista. Asiakkaan kokonaistilanteen huomioiminen ja ratkaisujen hakeminen, vaikka ne edistäisivät työllistymistä vain välillisesti, esimerkiksi asunnontarpeen ratkominen tai itsetunnon vahvistaminen.
- b. Kasvokkainen, yksilöllinen palvelu. Asiakkaalle on ollut enemmän aikaa kuin muualla työllisyyspalveluilla. Edellytyksenä on riittävä resursointi, jotta asiakasmäärä yhtä asiakaspalvelijaa kohti säilyy kohtuullisena. Tavoitteena on asiakkaan toiveiden ja tarpeiden huomioiminen, kuunteleminen ja voimaannuttaminen.
- c. Avoimet matalan kynnyksen neuvontapalvelut, joihin saa tulla riippumatta työllisyysstatuksesta.
- d. Jatkuva kehittämis- ja verkostotyö sekä viestintä. Ohjaamo on nuorille suunnattu lähestyttävästi viestivä, useita palveluita yhteen tuova keskittymä, joka tarjoaa muutakin kuin suoraan työllisyyteen liittyviä palveluita. Kehittäminen ja verkostotyö on keskeinen osa jokaisen työntekijän arkea.

2.2 Ohjaamon palvelut osana uudistuvia työllisyyspalveluita

Edellä kuvailtuja vahvuuksia on Vantaan ja Keravan kuntakokeilussa hyödynnetty laajemmin osana koko kuntakokeilun suunnittelua ja toteutusta. Kokonaisuudessaan TE-palveluiden siirto ja kuntiin ja POMA:n tuomat resurssilisäykset mahdollistavat ohjaamomaisen työotteen lisäämisen palveluissa laajemminkin.

- a. Monialainen palvelu: Kuntakokeilujen ja TE2024-uudistuksen myötä työllisyydenhoito siirtyy kuntien tehtäväksi. Sosiaali- ja terveyspalvelut ja kuntouttava työtoiminta siirtyvät samanaikaisesti soteuudistuksen myötä osaksi hyvinvointialueen organisaatiota.

Monialaisten palveluiden tuottaminen työllisyyspalvelujen ja sote-palvelujen kesken edellyttää aiempaa vahvemmin yhteistyörakenteiden kehittämistä ja asiakaslähtöisten palvelupolkujen rakentamista: Tätä tehdään parhaillaan mm. TEOT-hankkeen välinein työllisyyspalvelujen ja sosiaali- ja terveyspalvelujen kesken. Oman huomionsa vaativat myös osaamisen kehittämisen palvelujen kiinnittäminen osaksi työllisyyspalvelujen asiakaslähtöistä palvelutarjontaa. Yhteistyö nuoriso-, elinkeino- ja maahanmuuttopalveluiden kanssa mahdollistaa työllistymisen näkökulmasta toimivan palveluekosysteemin.

Olennessa kysymys Ohjaamo-, Osaamiskeskus ja TYP-toimintamalleissa on työllisyyspalvelujen sisään integroitunut monialainen yhteistyö, jossa asiakasta on voitu auttaa TE- hallinnon, sosiaaliohjaajien ja terveysohjaajien toimesta.

- b. Kasvokkainen, yksilöllinen palvelu: Pohjoismainen työnhaun mallissa korostuu asiakaslähtöinen ja yksilöllinen palvelun tarjoaminen, eli palvelumalli, jota Ohjaamo on tarjonnut nuorille työnhakijoille. Ohjaamomallin mukaisen, monialaisen ja integroidun palvelumallin säilyttäminen ja laajentaminen aikuisten palveluihin olisi sovellettavissa myös pohjoismaisen työvoimapalvelumallin (POMA) toteuttamiseen.

POMA:n toteuttamiseen on varattu TE- hallintoon lisäresursseja, mutta tehtävien ja asiakasmäärän lisääntymisen lisääntymisen johdosta ohjaamon asiakasmäärä

asiakaspalvelijaa kohti kasvaa n. 50 asiakkaasta noin sataan asiakkaaseen/asiakaspalvelija.

- c. Matalan kynnyksen neuvontapalvelut: Kuntakokeilussa on kehitetty avoimia, matalan kynnyksen neuvontapalveluita myös yli 30-vuotiaille. Ohjaamon neuvonnan kehittäminen nuorille alle 30-vuotiaille suunnattuna neuvontapalveluna on edelleen perusteltua.
- d. Kehittämis- ja verkostotyö sekä viestintä: Vantaan ja Keravan kuntakokeilussa Ohjaamo on yksi osa kuntakokeilua. Nuorille suunnattujen palvelujen verkostot ja erityisosaaminen sekä nuoria puhutteleva viestintä on jatkokehittämisessä perusteltua.

Nuorten ohjaamo edellä kuvattuine piirteineen integroituu luontevasti osaksi tulevaa pohjoismaista työvoimapalvelumallia ja TE 2024 uudistusta. Siksi Ohjaamo-toimintaa säätelevälle, erilliselle lainsäädännölle ei ole tarvetta.