

Jyrki Kasvi vihr ym.

Kirjallinen kysymys Kansaneläkelaitoksen ruuhkasta perustoimeentulotukihakemusten käsittelyssä

Eduskunnan puhemiehelle

Toimeentulotuen perusosan hakeminen ja maksaminen siirtyivät kunnista Kelalle 2.1.2017. Nyt helmikuun lopulla on nähtävissä, että Kela on aliarvioinut tähän siirtoon tarvittavan työmäärän, ja monet toimeentulotuen saajat ovat joutuneet sietämättömään tilanteeseen Kelan asiakaspalvelun tukkeutuessa tai maksujen myöhästyessä.

Asia koskee 261 500:aa suomalaiskotia. Toimeentulotukilaisissa säädetty, vuosittain kansaneläkeindeksillä tarkistettava perusosa on osa perustoimeentulotukea. Perusosan lisäksi perustoimeentulotukea annetaan tarpeellisen suuruisiin asumismenoihin, kuten vuokraan tai vastikkeeseen, vesimaksuun, lämmitykseen, sähkölaskuun ja kotivakuutusmaksuun sekä vähäistä suurempiin terveydenhuollon kustannuksiin.

Kunnissa toimeentulotuen perusosahakemuksia käsitteli 1 500 henkilöä, mutta Kela aloitti palvelun puolella tästä määrästä. Käytännössä päätökset valmistellaan kuitenkin samalla tavalla eli hakijan tulot ja menot syötetään laskentaohjelmaan, jonka antaman tuloksen perusteella tehdään päätös. Henkilöresursseja toimeentulotukilain edellyttämään hakijan tilanteen henkilökohtaiseen arviointiin ei ole kuitenkaan ollut, vaan päätökset on jouduttu tekemään mekaanisesti laskelman perusteella. Henkilökohtaisen arvioinnin puute on näkynyt erityisesti kiireellisissä tilanteissa, joissa kriisiapua on tarvittu mahdollisimman pian esimerkiksi lääkkeiden maksamiseksi tai perheen hädän estämiseksi.

Aliresursoinnin seurauksena Kelan toimipisteet ovat pahasti ruuhkautuneet, ja esimerkiksi hakemuksensa viivästymisestä kysyvä soittaja joutuu maksamaan tuntikausien jonotuksesta. Henkilökohtaista tapaamista on käytännössä turha edes yrittää, vaikka toimeentulotukilain mukaan sen pitäisi aina olla mahdollista. Kela on joutunut julkisesti vetoamaan, että asiakkaat eivät soittaisi eivätkä tulisi käymään, vaan jäisivät odottamaan päätöstä. Tilanteesta on seurannut monelle erittäin vaikea tilanne. Leipäjonot uhkaavat venyä, ja hakijoille voi syntyä maksuhäiriömerkintöjä, koska Kelan palvelut eivät toimi ajallaan.

Yhtenä tekijänä tilanteen taustalla ovat ilmeisesti tietotekniset ja tiedon hallinnan ongelmat. Kansaneläkelaitos ei ole voinut hyödyntää kuntien sosiaalitoimien tietovarantoja, eivätkä Kansaneläkelaitoksen hakemusten käsittelyyn käyttämät tietojärjestelmät ole tehostaneet päätösten tekoa odotetussa määrin. Tiedonhallinnan prosessien suunnittelu olisi tullut aloittaa hyvissä ajoin yhteistyössä kuntien kanssa.

Kirjallinen kysymys KK 62/2017 vp

Siirtoa on vaikeuttanut myös huono ajoitus, sillä kuntien sosiaalitoimet eivät monessa tapauksessa voineet tehdä toimeentulotukipäätöksiä kuin vuodenvaihteeseen asti, koska tieto perusosan suuruudesta vuonna 2017 saatiin vasta vuoden 2016 lopulla. Jos siirto olisi tehty esimerkiksi maaliskuussa, uudet hakemukset olisivat jakautunut pidemmälle ajalle, eikä käsittely olisi ruuhkautunut yhtä pahasti.

Tilanne on muodostunut nyt monelle Kelan perustoimeentulokiasiakkaalle kafkamaiseksi. Joissakin tilanteissa toimeentulotukena annettu maksusitoumus apteekkiin tammikuulle 2017 on tullut perille vasta helmikuussa ja on käyttökelvoton.

Tilanteesta on aiheutunut runsaasti erilaisia ongelmia, esimerkiksi seuraavia:

1. Päätösten viivästyminen. Laissa määritellään, että hakemuksen käsittelyn enimmäiskesto on seitsemän arkipäivää. Tästä määräajasta ei ole nyt kyetty pitämään kiinni, vaan päätökset ovat voineet viipyä jopa useita viikkoja.
2. Vastuun palaaminen kunnille. Kela neuvoo kääntymään kiireellisissä tapauksissa kunnan puoleen ja hakemaan täydentävää toimeentulotukea. Se ei kuitenkaan auta, jos Kela ei ole tehnyt toimeentulotuen perusosaa koskevaa päätöstä, jota kunnan sosiaalitoimelta edellytetään. Tästä periaatteesta on jouduttu viime päivinä tinkimään, mutta ohjeistus ja käytännöt ovat riskitöitä, mikä on aiheuttanut sekaannuksia kuntien ja Kelan rajapinnassa.
3. Sosiaalityön suunnitelmallisuuden loppuminen. Kansaneläkelaitos ei huomioi kuntien sosiaalitoimessa laadittuja sosiaalityön taloudellisia suunnitelmia, vaan tekee pelkkiä laskennallisia päätöksiä. Sosiaalityön taloudellisen suunnitelman lähtökohtana on hakijan kokonaistilanteen pitkäjänteinen arviointi, ja tavoitteena on elämänhallinnan lisääminen ja toimeentulokiasiakkuuden poistaminen. Kelan tulisikin hyväksyä kunnan sosiaalityöntekijän laatima taloudellisen tuen suunnitelma osaksi laskelmaa.
4. Tulojen vyörytys. Työmarkkinatuki maksetaan neljän viikon välein, ja toimeentulotuki myönnetään kalenterikuukaudeksi. Joinakin kuukausina työmarkkinatukea maksetaan kahdesti, jolloin Kela katsoo kuun lopussa maksettavan työmarkkinatuen ylijäämäksi ja vähentää sen seuraavan kuukauden toimeentulotuesta. Näin siitä huolimatta, että sillä oli tarkoitus maksaa seuraavan kuukauden vuokra, ja seuraavan kerran työmarkkinatuki maksetaan vasta neljän viikon kuluttua. Kunnissa tämä ongelma oli ratkaistu siten, että käytettiin kokonaisharkintaa ja arkijärkeä. Kelan tekemissä päätöksissä tätä kokonaisharkintaa ei ole tehty.
5. Kokonaisharkinta toimeentulotukea alennettaessa. Kokonaisharkintaa on aiemmin käytetty tilanteissa, joissa jostain syystä työstä kieltäytyneeksi katsotun toimeentulotukea alennetaan. Lain mukaan ennen tuen alentamista on tehtävä kokonaisharkinta asiakkaan elämäntilanteesta ja lisäksi on laadittava suunnitelma asiakkaan selviytymisen edistämiseksi. Kansaneläkelaitoksessa tätäkään kokonaisharkintaa ei käytännössä enää tehdä.
6. Vainajien hautauskulut. Vainajalle on haettava toimeentulotuen perusosaa ennen kuin vainajan omaiset voivat hakea vainajalle kunnalta täydentävää toimeentulotukea hautauskuluja varten. Päätöksen viivästyminen on voinut jopa siirtää hautajaisia. Tällaisissa tilanteissa tulisi vainajan ja omaisten kunnioittaminen ottaa huomioon.

Käynnissä on vanhasta järjestelmästä uuteen siirtyminen, mikä näyttää aiheuttavan poikkeuksellista harmia ja vaikeuttaa kohtuuttomasti Kelan asiakkaiden elämäntilanteita. Samalla sosiaalityön pitkäjänteisyys ja suunnitelmallisuus ovat vaarantuneet.

Kirjallinen kysymys KK 62/2017 vp

Edellä olevan perusteella ja eduskunnan työjärjestyksen 27 §:ään viitaten esitämme asianomaisen ministerin vastattavaksi seuraavan kysymyksen:

Onko hallitus tietoinen, että perustoimeentulotukien maksatuksen siirryttyä Kelaan 1.1.2017 monet asiakkaat ovat joutuneet odottamaan päätöksiään kohtuuttoman kauan, että asiakaspalvelut Kelassa ovat pahoin ruuhkautuneet ja että lain edellyttämää henkilökohtaista harkintaa ei kyetä tekemään?

Pitääkö hallitus syntynyttä tilannetta hallintolain mukaisena, ja mihin toimenpiteisiin hallitus aikoo ryhtyä Kelan asiakaspalvelun nopeuttamiseksi välittömästi ja Kelan päätösten saattamiseksi asiakkaille määräajassa?

Hallitus leikkasi Kelan resursseja budjetissaan, ja Kelan on valtion laitoksena tultava toimeen niillä resursseilla, jotka hallitus sille myöntää. Miten hallitus huolehtii jatkossa, etteivät Kelan lisääntyneet tehtävät yhdessä leikattujen resurssien kanssa vaaranna ihmisten perusoikeuksien toteutumista?

Kelan virkailijat samoin kuin kuntien sosiaaliohjaajat ovat tehneet toimeentulotuen perusosan Kelalle siirron jälkeen toisistaan poikkeavia päätöksiä. Miten hallitus aikoo varmistaa, että Kelassa ja kunnissa noudatetaan samoja ohjeistuksia ja periaatteita toimeentulotuen tarvetta arvioitaessa? Millaisia kriteerejä noudatetaan esimerkiksi siinä, kuinka asumistuen enimmäiskatto määräytyy?

Helsingissä 2.3.2017

Jyrki Kasvi vihr
Johanna Karimäki vihr
Pekka Haavisto vihr
Antero Vartia vihr
Emma Kari vihr
Ozan Yanar vihr
Satu Hassi vihr
Heli Järvinen vihr
Krista Mikkonen vihr
Ville Niinistö vihr