

25.10.2021

Uudenmaan TE-toimisto

Työelämä- ja tasa-arvovaliokunta

Työelämä- ja tasa-arvovaliokunta 26.10.2021 klo 12.15 / HE 1672021 vp / Asiantuntijalausunto

Lausunto hallituksen esityksestä eduskunnalle työnhakijan palveluprosessin ja eräiden työttömyysetuuden saamisen edellytysten uudistamista koskevaksi lainsäädännöksi

Uudenmaan Työ ja Elinkeinotoimistolta on pyydetty lausuntoa Työelämä- ja tasa-arvovaliokunnalle.

Esityksen vaikutukset TE-toimiston resursseihin ja toimintaan

Uudenmaan TE-toimiston näkemyksen mukaan julkisten työvoima- ja yrityspalveluiden asiakaspalvelun vaikuttavuuden ongelmana nykytilanteessa ei voida pitää tarkkojen säädösten puutetta. Huomiota tulisi kiinnittää enemminkin asiakasmäärään ja –tarpeeseen nähden riittämättömiin resursseihin järjestää tarkoituksenmukaista ja riittävää henkilökohtaista palvelua työmarkkinoiden kohtaannon edistämiseksi. Nykytilanteessa työnvälitystä haastavat lisäksi merkittävällä tavalla vanhentuneet digitaaliset työvälineet sekä järjestelmien heikot mahdollisuudet keskinäiseen kommunikaatioon, joita ei Uudenmaan TE-toimiston näkemyksen mukaan saada riittävällä tavalla uudistettua ennen ehdotettua lain voimaantuloa.

Pohjoismainen työvoimapalvelumalli sisältää runsaasti lainsäädännön toimeenpanoon liittyviä velvoitteita, jotka paitsi kuormittavat palveluprosessia niin myös kaventavat viranomaisen mahdollisuuksia tehdä tarkoituksenmukaista priorisointia palveluiden toteuttamiseksi ja tilanteisiin reagoimiseksi. Uudenmaan TE-toimiston arvion mukaan Pohjoismaiseen työvoimapalvelu malliin osoitetut lisäresurssit eivät ole riittäviä mallin toteuttamiseksi ja työllisyysvaikutusten aikaansaamiseksi. Pysyvällä määrärahalisäyksellä pystytään toimeenpanemaan nykyisen lainsäädännön asettamat velvoitteet. Koronamäärärahat huomioiden kokonaislisäys on noin 5htv:tta Uudenmaan TE-toimiston näkökulmasta.

Uudenmaan TE-toimisto kiinnittää huomiota siihen, että henkilöasiakaspalvelua hoitavan asiantuntijan työtehtäviin sisältyy määräaikaishaastattelujen lisäksi runsaasti erilaisia muita viranomaistehtäviä. Uusi pohjoismainen malli kasvattaa haastattelujen ja asiakkaan kanssa käytävien keskustelujen määrää, mutta ei vähennä muita tehtäviä. Uudenmaan TE-toimiston arvion mukaan henkilöasiakaspalvelua hoitavien asiantuntijoiden työajasta arviolta noin puolet voidaan kohdentaa käytettäväksi haastatteluihin, ja noin puolet työajasta kohdentuu nyt ja jatkossakin muuhun asiakastyöhön.

25.10.2021

(erilaiset asiakasyhteydenotot, työttömyysturvatehtävät, muut hallintotehtävät) sekä työmarkkinoiden kohtaannon edistämisen kannalta välttämättömään ja olennaiseen työnantaja- ja verkostotyöhön. Tämä huomioden Uudenmaan TE-toimiston arvioi, että henkilöresurssit ovat riittävät nykyisiin 3 kk:n välein tapahtuviin määräaikaishaastatteluihin.

Pohjoismainen työvoimapalvelujen malli edellyttää myös välttämättä uusia tilaratkaisuja asiakkaiden lisääntyviä tapaamisia varten, sillä nykyiset asiakaspalvelutilat on mitoitettu huomattavasti pienemmälle käyttäjämäärälle. Uudenmaan TE-toimiston huonekapasiteetilaskelmien mukaan asiakaspalveluhuoneiden käyttöaste nousee osin kestävämmälle tasolle. Esimerkiksi Vantaan toimipisteen asiakaspalveluhuoneiden kapasiteetista käytössä olisi yli 200 prosenttia. Tilaratkaisujen suunnittelua ja edistämistä hankaloittaa se, että valmisteilla oleva tehtävien siirto kuntiin (TE-palvelut 2024 –hanke) on tällä hetkellä käytännössä jäädyttänyt uudet toimitilahankkeet.

Käsiteltävien työttömyysturva-asioiden määrän on arvioitu kasvavan huomattavasti. Työttömyysturvaan liittyvä selvitys- neuvonta- ja lausuntotyö tulee lisääntymään Uudenmaan TE-toimistoon keskitetyssä valtakunnallisesti toimivassa työttömyysturvayksikössä. Huomiota kiinnittää se, että tätä ei ole huomioitu resurssijaoissa.

Riskinä voi myös olla epärealistiset palvelulupaukset, mikäli asiakaspalvelun ruuhkautuessa tapaamiset viivästyvät, kasvokkainen palvelu ei onnistu tai intensiivijakso turhauttaa. Nämä voivat aiheuttaa asiakkaissa pettymyksiä ja tyytymättömyyttä, vaikeuttaa palvelutilanteita sekä lisätä turvallisuusuhkia asiakaspalvelussa.

Vaikutukset kohtaannon edistämiseen

Uudenmaan TE-toimisto pitää hyvänä malliin sisältyvää ajatusta työnhakijasta aktiivisena toimijana ja omaehtoisen työnhaun merkityksen vahvistumista työnhakuvelvoitteen myötä, mikä toivottavasti näkyy myös positiivisena vaikutuksena työllisyyteen. Ansiosidonnaisella olevien työllistyminen tulee todennäköisesti mallin myötä kohentumaan jonkin verran (vrt. aktiivimalli I tulokset).

Positiivisena voidaan nähdä se, että asiakas itse valitsee hakemansa työpaikat. Tämä lisää varmasti asiakkaan motivaatiota, ja voi parantaa työnvälityksen vaikuttavuutta etenkin työttömyyden alkuvaiheissa lähimpänä työmarkkinoita olevilla (vrt. Aktiivimalli I tulokset). Asiakkaiden hakemukset tullevat olemaan osuvampia ja kohdistumaan nykytilanteeseen verrattuna laajempaan kirjoon työpaikkoja. Työhakemusten laadun voi odottaa paranevan, mikäli työnhakukeskusteluissa on riittävästi aikaa käydä läpi työnhakijan hakemuksia. Toisaalta hakemusten osuvuuden voidaan odottaa paranevan, kun avoimia tehtäviä käydään läpi työnhakukeskusteluissa yhdessä asiantuntijan kanssa. Mallissa ehdotettu asiakasprosessin vahva

25.10.2021

alku sekä sen aikana tehty asiakkaiden palvelutarvearvio antavat asiakkaista luotettavampaa tietoa ehdokashakuihin ja palveluohjaukseen.

Toisaalta määrälliset kaavamaiset työnhakuvelvoitteet työttömillä, lomaetuilla, palvelussa olevilla (jne.) voivat myös aiheuttaa jossain määrin epämotivoitunutta näennäishakua, mikä ei palvele työmarkkinoiden kohtaantoa. Jos yritys ei ole ilmoittanut avointa paikkaa, avoimet hakemukset voivat lisätä yritysten kiinnostusta rekrytointeihin. On tärkeää varmistaa, että TE-palvelut kykenevät mallin toimeenpanossa tukemaan tehokkaasti paitsi työnhakijoita, myös rekrytoinnista kiinnostuneita yrityksiä.

Resurssien korvamerkitseminen henkilöasiakaspalveluun ja Pohjoismaisen työvoimapalvelumallin poikkeuksellisen yksityiskohtaisen lainsäädännön keskittyminen henkilöasiakaspalveluun ei kohtaa yritys- ja työnantaja lähtöistä palvelua. Lisäksi malli kannustaa työvoimaviranomaista siirtämään resursseja yritys- ja työnantajapalvelusta henkilöasiakaspalveluun, jotta viranomaisen selviäisi lainsäädännön asettamista velvoitteista. Kohtaantongelman purkamiseksi kannustin on epätarkoituksenmukainen, sillä työnantajien tarpeisiin ja palveluun tulisi kiinnittää erityistä huomiota rekrytointien varmistamiseksi.

Malliin voi myös sisältyä jonkinasteinen riski siitä, että ei-toivotut hakemukset voivat vähentää suoraan rekrytoivien työntajien halukkuutta ilmoittaa paikkoja TE-palveluihin, ja ylipäättään lisätä työnantajien tyytymättömyyttä rekrytointiongelmiansa saamansa julkisen palvelun tukeen. Tästä voi seurata, ettei paikkoja tule entiseen tapaan julkiseen alustaan hakuun eikä niiden täyttymistä saada edistettyä. Uudenmaan TE-toimiston näkemyksen mukaan onkin tärkeää seurata paitsi työnhakijoiden, myös yritysten ja muiden työnantajien kokemuksia mallin toimivuudesta.

Uudenmaan TE-toimiston kokemuksen mukaan tavoite tarjota kaikille henkilöasiakkaille tarkasti säädeltyä palvelua ei ole kustannustehokkain tapa edistää työmarkkinoiden kohtaantoa. Esimerkiksi erilaisten terveysrajoitteiden, kielitaidon, harvinaisempien ammattien osaajien, pitkän työuran tehneiden tai lähellä eläkeikää olevien yksilöllinen huomioiminen ei ole esityksessä esitetyssä mallissa kovin helppoa tai edes mahdollista. Eri asiakasryhmien ”oikea palveluprosessi” jää monimutkaisesti kuvattuna melko epäselväksi.

Pohjoismaiseen työvoimapalvelumalliin sisältyvän työttömyysturvan porrastamisen ja työnhakuvelvollisuuden voidaan olettaa lisäävän työnhakija-asiakkaiden aktiivisuutta.

Työnhakijan palveluprosessista

Vaikka Pohjoismaainen työvoimapalvelumalli korostaa asiakkaan omaa roolia työnhauksessa, ehdotetussa muodossaan malli ei Uudenmaan TE-

25.10.2021

toimiston näkemyksen mukaan luota riittävästi asiakkaan omaan toimijuuteen eikä TE-hallinnon asiantuntijan ammattitaitoa onnistuta hyödyntämään täysimääräisesti. Prosessissa tulisikin vahvemmin hyödyntää TE-asiantuntijoiden kokemusperäistä osaamista ja näkemystä yksilöllisten palveluprosessien suunnittelusta ja siitä, miten ihmistä voidaan parhaiten rohkaista kohti uutta työtä, osaamista tai parempaa elämänhallintaa.

Uudenmaan TE-toimisto pitää tärkeänä, että esityksessä jätettäisiin TE-toimistoille laajempi harkintavalta, milloin alkuhaastattelun järjestäminen on välttämätöntä ja tarkoituksenmukaista.

Uudenmaan TE-toimiston näkemyksen mukaan sähköistä asiointia tulisi kehittää siten, että se edellyttäisi asiakkaalta pakollisena nykyistä kattavammin tietoja, jotka ovat välttämättömiä työttömyysturvan ratkaisemiseksi. Samoin asiakkaan tiedot pitäisi saada suoraan muiden viranomaisten palveluista (Eläketurvakeskus, Koski, YTJ).

Uudenmaan TE-toimisto kiinnittää huomiota siihen, että virtuaalinen palvelu voi parhaimmillaan olla kasvokkaista palvelua innostavampi, vaikuttavampi ja tarkoituksenmukaisin palvelutapa. Videohaastattelu toimii Uudenmaan TE-toimiston omien selvitysten ja kokemuksen mukaan monilla asiakasryhmillä vaikuttavammin kuin samassa paikassa kasvokkain tapaaminen (nuoret, lähellä työmarkkinoita olevat, erilaisista sosiaalisista rajoitteista tai liikuntarajoitteista kärsivät jne). Ehdoton vaatimus kasvokkain toteutettavista haastatteluista voi vaikuttaa heikentävästi tiettyjen asiakasryhmien asiointiin. Video/virtuaalihaastattelut voidaan nykyisin järjestää kustannustehokkaasti monipaikkaisesti niin, että eri kielten tulkit, työnantajat, sosiaalityöntekijät ym. tukihenkilöt voivat helposti liittyä niihin mukaan. Uudenmaan TE-toimistossa on myös havaittu, että etätulkkausmahdollisuus on sujuvoittanut ja nopeuttanut harvinaisten kielten tulkkien saatavuutta asiakastilanteisiin. Uudenmaan TE-toimisto ehdottaa ehdottomasta kasvokkain toteutettavista haastatteluista luopumista ja sen sijaan toivoo asiassa voivan käytettävän tilannekohtaista asiantuntijan harkintaa sekä ja asiakkaan palvelutarpeen ja -valmiuksien huomioimista.

Myös työtä haetaan enenevästi videohaastatteluin. Monet rekrytoivat yritykset ja muut työnantajat ovat siirtyneet käyttämään joko yksinomaan tai osittain videohaastatteluja, ja siksi myös TE-palvelujen on hyvä omalla palvelullaan valmistaa asiakasta moderneihin työnhakutapoihin. Korona-aika on vienyt onnistuneesti yhteiskunnan eri sektoreilla entistä isomman osan kohtaamisista sähköisiin viestintäkanaviin. Digitaalisia palvelukanavia hyödynnetään nykyisin laajasti eri palveluissa (esim. lääkärikäynnit hoituvat etäyhteyksiä hyödyntämällä). Kun huomioidaan laajemmin yhteiskunnan ja sen tuottamien palveluiden kehityssuunta kohti digitaalisuutta, päinvastainen kehityssuunta TE-palveluissa kaipaisikin Uudenmaan TE-toimiston näkemyksen mukaan tuekseen vahvempia perusteluja kuin esityksessä on esitetty.

Tammikuussa 2018 linjattiin sähköisen asioinnin tavoitetilasta vuonna 2022 (<https://vm.fi/digipalvelujen-ensisijaisuus>). HE-esitys on jättänyt huo-

25.10.2021

mioimatta digitaalisten palveluiden ensisijaisuuden tavoitteen myös luonnollisten henkilöiden asioidessa ja viestiessä viranomaisten kanssa. HE-luonnos ei tältä osin edistä nykyisen hallituksen hallitusohjelman tavoitteiden toteuttamiseksi laadittua Digitalisaation edistämisen ohjelmaa (<https://vm.fi/digitalisaation-edistamisen-ohjelma>).

Pohjoismaisen työvoimapalvelumallin työttömyysturvaprosessi on kokonaisuutena monimutkainen ja pirstaleinen. Esitysluonnos herättää huolta siitä, kuinka eri tilanteet sekä niihin liittyvät asiakkaan oikeudet ja velvollisuudet kyetään TE-palveluiden asiakaspalvelussa kommunikoidaan asiakkaille ymmärrettävästi ja oikein. Uudenmaan TE-toimisto pitää esitysluonnokseen sisältyvänä merkittävänä riskinä sitä, että mallin erilaisten yksityiskohtien hallinta asiakaspalvelussa osoittautuu vaikeaksi ja sen myötä syntyy virheellisiä ratkaisuja, tehottomuutta ja hitautta, mikä puolestaan voi uhata lopulta asiakkaiden yhdenvertaisuutta sekä toimeentuloa. Sekä TE-palvelujen asiantuntijoiden että asiakkaiden tueksi tarvitaan tekoälypohjaisia ratkaisuja tukemaan oikeiden valintojen tekemistä erilaisissa tilanteissa.

Uudenmaan TE-toimisto kiinnittää huomiota HE-esityksessä käytettyihin termeihin. Eri tarkoituksiin tarkoitetut keskustelut on nimetty hiukan eri tavoin (alkuhaastattelu, työnhakukeskustelu, täydentävä työnhakukeskustelu), mikä osaltaan voi aiheuttaa asiakasviestintään haasteita.

Koulutuksessa olevien palveluprosessista

Esitetty haastattelu kuukautta ennen palvelun päättymistä on kannatettavaa. Palvelun päättymisen yhteydessä työn tarjoaminen ja asiakkaan tilanteen kartoittaminen on tarkoituksenmukaista. Palvelun päättyessä, kuten työttömyyteen tulossa, kriittisin vaihe on ensimmäiset viikot palvelun päättymisen jälkeen. Palvelunaikaisella haastattelulla voidaan myös varautua palvelusta työttömyyteen siirtymiseen.

Käytännön tasolla omaehtoisen opiskelun ja työvoimakoulutuksen tapauksessa haastattelu järjestettäisiin vain kuukautta ennen palvelun päättymistä, sillä JTYPL:n mukainen omaehtoinen ja työvoimakoulutus ei ainkaan Uudellamaalla järjestäen kestä alle kuukautta.

Hankittavien palveluiden prosessista ja tarpeesta

Asiakaskohtaamisten määrän lisäksi olennainen merkitys on kohtaamisten sisällöllä. Jokaisen kohtaamisen tulisi tuottaa asiakkaalle lisäarvoa, ja jotain uutta ja merkityksellistä työhaun edistämiseksi, myös intensiivijakson aikana kahden viikon välein. Vaikka pohjoismaisen työvoimapalvelumalli tulee Uudenmaan TE-toimiston näkemyksen mukaan lisäämään merkittävästi hankittujen palveluiden tarvetta ja käyttöä (työvoimakoulutukset, valmennukset, osaamiskartoitukset ym.), tämän palvelusisällön varmistamista ei luonnoksessa käsitellä. Pelkän "mallin vuoksi" toteutetut säädetyt tiiviit tapaamiset eivät paranna luottamusta eivätkä työnvälityksen tai

25.10.2021

ohjauksen vaikuttavuutta, mikäli asiakkaalle ei ole tarjota sopivaa työtä tai palveluja.

Ryhmäpalveluiden ja -ostopalveluiden käytön ohjeistus työnhakukeskusteluiden rinnalla on epäselvä ja osin sekava. Kuitenkin ostopalveluiden hyödyntäminen työnhakukeskusteluissa on lähtökohtaisesti kannatettavaa. Varsinainen lisäarvo ostopalvelusta kuitenkin syntyy vain, mikäli palveluntuottajalla on mahdollisuus tehdä tarvittavat merkinnät tapaamisen sisällöstä ja sovitusta toimista asiakastietojärjestelmään.

Uudenmaan TE-toimisto kiinnittää huomiota siihen, että asiakkaat eivät ole maantieteellisesti samanarvoisia palveluiden saavutettavuuden kannalta. Myös laajalla Uudellamaalla julkinen liikenne toimii paikoin puutteellisesti pääkaupunkiseudun ulkopuolella.

Palveluiden hankintatehtävä on ELY-keskusten vastuulla. Koska ELY-keskusten hankinta-asiantuntijaresursseja ei olla uudistuksessa lisäämässä, on merkittävänä riskinä, ettei lisääntyneeseen palvelukysyntään pystytä vastaamaan.

Työnhakuvelvoitteesta

Uudenmaan TE-toimisto näkemyksen mukaan viranomaisella tulee olla laajempi mahdollisuus käyttää harkintaa työnhakuvelvoitteen määrittämisessä tilanteissa, joissa asiakkaan mahdollisuus työllistyä on heikko. Esimerkiksi suoraviivaisen hakuvelvoitteen asettaminen luku- ja kirjoitustaidon hädin tuskin koulutuksessa saavuttaneelle ei anna riittävää mahdollisuutta tarkoituksenmukaisuusharkintaan.

Työväilytyksen työkaluna TE-toimistossa olisi näihin tilanteisiin enemmän käyttöä sopivista työpaikoista tiedottamisella (aiemmin käytössä olleet ja sittemmin poistuneet työpaikkatiedotteet, joissa hakeminen ei ollut velvoittavaa). Se olisi hyvä täydentävä lisä työnhaun työkalupakkiin.

Palvelun aikaisen työnhakuvelvollisuuden asettamatta jättämisen osalta on täsmennettävä, missä tilanteissa velvollisuus voidaan olla asettamatta. Vaarana tässä on eriarvoinen kohtelu ja eri palveluiden painottuminen sanktioiden osalta. Esim. omaehtoinen korkeakoulutason opiskelu voi olla paljon vapaampaa ja mahdollistaa kokoaikatyön vastaanoton, kun taas ammatillinen päätoiminen ja tutkintotavoitteinen työvoimakoulutus sen sijaan ei sitä mahdollista. Tämä vaikuttaa HE-esityksessä sekavalta ja liian tulkinnanvaraiselta, etenkin kun opintojen seuraaminen säilytetään edelleen hyvin vahvasti oppilaitoksille/palveluntuottajille. Tämä ei anna välttämättä mahdollisuutta työvoimaviranomaiselle reagoida riittävän ajoissa esim. ohjaamalla töihin, mikäli opinnot joko työvoimakoulutuksessa tai omaehtoisessa opiskelussa eivät etene.

Työttömyysturvalaista

Yhteenvedona voi todeta, että Uudenmaan TE-toimiston kannatta sanktioiden lieventämistä. Uudenmaan TE-toimiston näkemyksen mukaan esityksessä esitetty työttömyysturvaprosessi on kuitenkin kokonaisuutena monimutkainen ja pirstaleinen.

25.10.2021

Huomiota kiinnittää mm, että työstä eroaminen on HE-esityksessä perusteella pienempi rike kuin esim. työllistymissuunnitelman laatimisesta tai palvelusta kieltäytyminen, ja työstä eroamisesta ei tulisi työssäolovelvoitetta. Lisäksi työnantajan tarjoamasta työstä tai etuuden hakijan itse hake-
mansa työn aloittamatta jättäminen on HE:n perusteella pienempi rike kuin esim. työllistymissuunnitelman laatimisesta kieltäytyminen ja toistuvasta menettelystä ei tulisi työssäolovelvoitetta. TE-toimiston tarjoamasta työstä kieltäytyminen, kun alkuhaastattelusta on kulunut 6 kuukautta, otettaisiin kuitenkin huomioon arvioidessa menettelyn toistuvuutta.

Uusien portaiden lisääminen tulee huomattavasti lisäämään hallinnollista selvittelyä ja kuormittamaan asiakaspalvelutilanteita, kun asiakkaalle on neuvottava ja selvitettävä eri portaiden vaikutusta ja seuraamuksia sekä ennalta että seuraamusten tapahduttua. Tämä vie aikaa ja huomiota varsinaisesta työnvälityksestä ja -ohjauksesta työtä kohden.

Käsiteltävien työttömyysturva-asioiden määrän on arvioitu kasvavan huomattavasti. Aiemmin on tutkittu, että pelkästään karenssilausuntojen määrä kasvoi 60-70 % määräaikaishaastattelujen yhteydessä (Mayer ja Sundvall 2018). Työttömyysturvaan liittyvä selvitys- neuvonta- ja lausuntotyö tulee lisääntymään Uudenmaan TE-toimistoon keskitetyssä valtakunnallisesti toimivassa työttömyysturvayksikössä. Huomiota kiinnittää se, että TEM:n ehdottamassa malliin liittyvässä resurssijaossa tätä ei ole huomioitu.

Vaikutusten seurannasta

Esityksessä korostetaan työnhakijoiden välisen yhdenvertaisuuden varmistamista ja tavoitteena olevan työllisyysvaikutuksen saavuttamisen. Esityksestä ei täysin selviä, millä mittareilla uudistuksen onnistumista suhteessa asetettuihin tavoitteisiin seurataan, eli kuinka voidaan arvioida muutoksen tuomaa hyötyä. Uudenmaan TE-toimisto pitää tärkeänä, että vaikutusten tavoitteiden seuranta ja sen tutkimusasetelmat on selkeästi suunniteltu ja organisoitu ennen lain voimaantuloa.

Voimaantulosta ja siirtymäajan järjestelyistä

Vaikka Uudenmaan TE-toimisto pitää esityksen tavoitteita kannatettavina, ehdotettuun malliin ja sen toimeenpanoon suunnitellussa aikataulussa ja suunnitelluilla resursseilla liittyy nykymuodossaan merkittäviä riskejä, joiden todennäköisyys realisoitua on korkea. Realisoituessaan riskit uhkaavat toimeenpanon onnistumista lainsäätäjän tarkoittamalla tavalla. Ruuhka voi johtaa pahimmillaan lainsäädännön toimeenpanon keskeytykseen etenkin, jos asiakkaiden työnhaun kiireelliset käynnistämiset eivät onnistuisi riittävän nopeasti ja työttömyysturva-asiat alkaisivat myöhästyä.

Esityksessä todetaan, että osana Pohjoismaista työvoimapalvelumallia kehitetään asiakaslähtöisen toimintatavan edellyttämiä laadukkaita sähköisiä palveluita ja työvoimapalveluiden toimintaa tukevia järjestelmiä. Suomessa julkiset työ- ja elinkeinopalvelut perustuvat yli 20-vuotta vanhaan URA-

25.10.2021

järjestelmään, joka ei toiminnallisuudeltaan vastaa nykypäivän vaatimuksia. Vanhentuneet työvälineet hidastavat työntekoa sitoen tarpeettomasti resursseja varsinaiselta ydintoiminnalta. Uudenmaan TE- toimiston arvion mukaan sähköisten työvälineiden kehittämistyö on välttämätön edellytys työllisyystavoitteiden toteutumisen kannalta.

Uudenmaan TE-toimistoa huolestuttaa, että KEHA-Keskus on ilmoittanut, ettei tarvittavia tietojärjestelmämuutoksia saada aikataulussa alun perin suunnitellulla tavalla toteutetuksi. Jos em. ratkaisut jäävät määräaikaan mennessä toteutumassa, tämä tulee lisäämään henkilöresurssitarpeita manuaalisissa prosessinvaiheissa merkittävästi. Näitä resursseja ei ole huomioitu TEM:n laskelmissa. Uudenmaan TE-toimisto ehdottaa, että tarvittavien tietojärjestelmien myöhästyessä siirretään lain voimaantuloa, jottei henkilöasiakaspalveluun tarkoitettuja resursseja jouduta käyttämään merkittäväällä tavalla manuaaliseen tietojärjestelmien puutteita paikkaavaan työhön.

Esityksessä todetaan, että henkilöstön kouluttamisen arvioidaan kestävän ainakin vuoden 2021 loppuun. Uudenmaan TE-toimiston tiedon mukaan KEHA-keskus on suunnittelemassa aloittavansa koulutukset vasta 2/2022. Tämä tulee olemaan hyvin lyhyt aika näin merkittävän asiakasprosessin kouluttamiseksi. Uudenmaan TE-toimiston mielestä olisi tärkeää varmistaa asiantuntijoiden osaaminen hyvissä ajoin ennen lain voimaantuloa.

Ennen toimeenpanon alkua on myös asiakasviestintään ja -osaamisen kehittämiseen käytettävä riittävästi aikaa ja toimia, jotta mahdollisuus uudenlaisen palvelumallin omaksumiseen on mahdollista. Asiakkaiden perehdytys ja viestintä vaativat runsaasti varoaikaa ja resursseja ennen lain voimaantuloa. Jos asiakkaat eivät pysty muutosaikatauluun (vrt. aktiivimalli I vastaavat ongelmat), puhelinpalvelu ja aulat kuormittuvat, ja asiakkaiden tilanteet eskaloituvat.

Osana lain voimaantuloa ja toimeenpanoa, mallia ja uusia asiakasjärjestelmiä tulisi myös testata käytännössä TE-toimistoissa ja tehdä tarvittavat korjaukset ja muutokset.

Uudenmaan TE-toimisto katsoo, että työllisyystavoitteiden toteutumisen kannalta avainasemassa ovat riittävät resurssit. Vaikka pohjoismaiseen työvoimapalvelumalliin suunnataan merkittäviäkin pysyviä lisäresursseja, toimintaan varatut resurssit jäävät liian vähäisiksi. Uudenmaan TE-toimisto pitää tärkeänä, että mallin toimeenpanoon varaudutaan tarvittaessa allokoimaan joustavasti lisää resursseja, mikäli tarvetta ilmenee toiminnan käynnistyttyä.

Palvelupäällikkö

Minna Viitaharju