Kirje Kelan johdolle koskien perustoimeentulotuen tilannetta

Olemme Kelan henkilöstön edustajina saaneet paljon palautetta perustoimeentulotukitekijöiltä heidän työtilanteestaan ja kokemuksistaan tehdä tätä etuutta. Etuus on ollut Kelan hoidettavana jo 1,5 vuotta, mutta edelleen etuuden tekemisessä ja asiakaspalvelussa on paljon epäkohtia, jotka tulee korjata.

Nostamme tässä esille niitä asioita, joihin toivomme muutosta:

1) Perustoimeentulotuen etuuskäsittelijä joutuu hyvin lyhyen perehdytyksen jälkeen tekemään ratkaisuja etuusjärjestelmässä. Henkilöstöltä tulee palautetta, että perehdytys ja koulutus ovat molemmat puutteellisia ja lyhytkestoisia. Koulutuksia usein perutaan työtilanteen kiireellisyyden vuoksi. Osaaminen ei pääse karttumaan ja osaamisen puutteen vuoksi tehtyjä virheitä joudutaan korjaamaan jatkuvasti. Virheelliset päätökset aiheuttavat moninkertaisen työn Kelan sisällä, kun asiakas asioi asiakaspalvelussa (toimistossa tai puhelimessa), jättää valituksen/oikaisupyynnön ja päätös joko oikaistaan tai se ohjataan Oikaisuvaatimus-keskuksen käsittelyyn. Työllistämme tällä tavalla itse itsemme moninkertaisesti. Tärkeintä on varata riittävä aika etuuden tekemiseen kerralla kuntoon.

2) Perustoimeentulotuen myötä palveluneuvojien työnkuva muuttui yhdessä yössä täysin radikaalisti. Tuolloin Kela-työhön tuli mukaan uuden asiakaskunnan myötä sosiaalityö, johon Kelassa ei osattu valmistautua. Työn hallinta vaatii nykyisin varsinaisen substanssiosaamisen lisäksi taitoja kohdata ne yhteiskuntamme kaikkein eniten tukea tarvitsevat asiakkaat. Nämä asiakkaat varsin moninaisten ongelmien ja vaikeiden elämäntilanteiden kanssa ovat tuoneet työhön psykososiaalista kuormitusta, joka on alkanut näkyä monen palveluneuvojan työhyvinvoinnissa, jaksamisessa ja osalla myötätuntouupumisena ja henkisenä väsymisenä.

3) Henkilöstöresurssit ovat olleet riittämättömät koko ajan. Jotta lakisääteisessä käsittelyajassa pysyttäisiin, on jouduttu käyttämään toissijaisia ratkaisutyöntekijöitä pitämässä käsittelyajat kunnossa. Myös asiakkuuspuolella on resurssit edelleen riittämättömät. Uusien etuusratkaisujoiden/palveluneuvojien perehdytys vaatii kokeneelta henkilökunnalta valtavaa panostusta. Kokonaisuudessaan nämä tekijät ovat lisänneet vaihtuvuutta, monissa palvelupisteissä valtaosa palveluneuvojista on alle kaksi vuotta Kelassa olleita.

4) Tämä on johtanut siihen, että suurin osa toissijaisista ratkaisutyöntekijöistä on käyttänyt valtaosan työajastaan perustoimeentulotuen ratkaisutyöhön. Heidän työpanoksensa on mennyt toimeentulotuen tekemiseen ja oman varsinaisen etuuden osaaminen on vaarassa rapautua. Toimeentuloturvaetuuksien osaamiskeskus on kiinnittänyt huomioita toimeentulotukipäätösten puutteelliseen laatuun. Myös toimeentulotuen asiakkailta tulee päivittäin palautetta virheellisistä päätöksistä. Kelan tulee panostaa perustoimeentulotukipäätöksissä laatuun eikä vain määrään. Tämä epäkohta kuormittaa toimihenkilöitä.

5) Etuuden tavoitteena on tehdä keskimäärin 15 päätöstä päivässä. Uusien työajan-raportoinnin perusteella tehtyjen laskelmien mukaan etuuspäätöksien lukumäärä on oikeasti keskimäärin 8-9 päätöstä päivässä, jonka toimihenkilö pystyy tekemään. Lisäksi ratkaisutavoitteita kiristetään vielä niin päivinä, jolloin tehdään ruuhkanpurkua. Tällöin työn laatu kärsii entisestään. Asiakaspalvelusta puolestaan kerrotaan, että monimutkaiset (ja usein virheelliset tai puutteelliset) totu-päätökset lisäävät entisestään asiakkaiden aggressiivisuutta ja epäasiallista käytöstä.

6) Palautteenantamisen tärkeyttä ei voi unohtaa. Olemme saaneet viestiä siitä, että toimeentulotukitiimien tiimipäälliköillä on niin kiireinen työtilanne, ettei palautteenantoa ole juuri ollenkaan. Toimihenkilöitä kehotetaan vaan tekemään päätöksiä itsenäisesti. Kannamme tässä huolta niin esimiesten kuin toimihenkilöiden palautteen saamisesta. Moni etuudentekijä ei tiedä, tekeekö oikeellisia vai virheellisiä päätöksiä, kun palautetta ei ehditä antamaan. Näin samat virheet voivat toistua yhä uudelleen. Palautetta vaille jääminen aiheuttaa epävarmuutta omasta osaamisesta, mistä seuraa henkistä kuormitusta. Joillakin esiintyy työuupumusta tai univaikeuksia, kun työasioita miettii kotona. Tämä sekä vaikeuttaa että hidastaa palautumista ja voi johtaa sairauspoissaolojen lisääntymiseen.

7) Informaatiotulva on runsasta. Perustoimeentulotuen ohjeistusta ja etenkin linjauksia voi tulla jopa useita kertoja päivässä liittyen sekä itse etuuteen, että jatkuvasti tapahtuviin työvuoromuutoksiin. On kohtuutonta edellyttää toimihenkilön omaksuvan nopeasti muuttuvan ohjeistuksen kiireisen työn lomassa.

8) Toimeentulotuki on haasteellinen etuus. Käsittelijät soittavat useita kertoja päivän aikana asiakkaille. Asiakkaiden käytös puhelimessa tai asiakaspalvelussa voi olla epäasiallista ja jopa uhkailevaa. Asiakkaiden käyttäytyminen ahdistaa työntekijöitä iästä tai kelavuosista riippumatta. Toiveena olisi saada koulutusta tai muuta tukea hankalan asiakkaan kohtaamiseen. Tätä koulutusta ei juuri etuuspuolelle ole annettu. Työnohjaukselle on tarvetta ja sitä pitäisi olla tarjolla niin etuus- kuin asiakkuuspuolelle.

9) Suurissa toimistoissa asiakasmäärät ovat kasvaneet valtaviksi ja työpäivä hälyisässä ja ruuhkaisessa toimistossa kuormittaa toimihenkilöitä todella paljon. Ruuhka ja pitkät jonotusajat lisäävät asiakkaiden epäasiallista käyttäytymistä, ja usein tuo epäaasiallinen käyttäytyminen kohdistetaan palveluneuvojaan. Palveluneuvojat kuulevat päivittäin uhkauksia itseään ja Kelaa kohtaan.

10) Jokaisessa Kelan toimistossa, jossa palvelua annetaan klo 9.00 – 16.00 välisenä aikana, tulee olla vartijapalvelut käytössä koko toimiston aukioloajan. Kelassa on edelleen isoja toimistoja (esim. Jyväskylä ja Turku), jossa vartijat eivät ole koko päivää paikalla asiakaspalvelussa. Uhkaavat asiakaspalvelutilanteet ovat vähintään nelinkertaistuneet Kelassa. Tämä asia tulee saattaa välittömästi kuntoon. Asiakaspalvelussa olevan toimihenkilön tulee voida kokea työpaikkansa turvalliseksi.

11) Perustoimeentulotuessa on henkilöstön suhteen monet asiat tiukemmin tulkittu kuin muissa Kelan etuustöissä tai tehtävissä. Esimerkiksi liukumarajoituksia käytetään ja yksittäisten vuosilomapäivien saaminen on todella hankalaa. Henkilöstö kokee tämän työnantajan taholta tiukkana ohjeistuksena ja siten, että työnantajalta ei juuri joustoa tule. Henkilöstö kuitenkin joustaa paljon toimeentulotuessa, kuten tekemällä todella paljon ylitöitä. Toivoisimme yksittäisissä asioissa joustoa myös työnantajalta. Sillä tavalla henkilöstökin on valmiimpi joustamaan kiireellisissä tilanteissa.

12) Perustoimeentulotukea tekevän henkilöstön keskuudesta tulee paljon viestiä, että he lähtevät Kelasta, jos vain saavat töitä muualta. Viestiä tulee niin uusilta kelalaisilta kuin pitkään talossa olleilta. Tämä on erittäin huolestuttavaa ja ihan uudenlaista koko Kelan näkökulmasta. Aikaisemmin emme ole törmänneet näin vahvaan viestiin siitä, että Kelaa ei koeta hyväksi työpaikaksi. Lähtöhalukkuutta Kelan ulkopuolelle kuulemme niin esimies- kuin toimihenkilötasolta.

Kehittämisehdotuksia:

- Perustoimeentulotuen tilanne on Kelassa jo vakiintunut, joten sitä tekemässä tulisi olla vakituinen henkilöstö. Määräaikaisuuden perusteena ei voi enää käyttää ”toiminnan vakiintumattomuus” perustetta 1,5 vuoden jälkeen etuuden siirrosta Kelan tehtäväksi.
- Riittävä resursointi on kaiken A ja O. Etuuden ratkaisutyön tulee sujua siten, että se hoituu pääsääntöisesti ensisijaisten ratkaisutyöntekijöiden toimesta ja vasta täydentävästi (satunnaisesti) käytetään toissijaisia etuuskäsittelijöitä.
- Toimeentulotukea toissijaisena etuutena tekevien osaamistaso sekä halukkuus ja motivaatio etuuden tekemiseen jatkossa tulee kartoittaa. Osa toissijaisena etuutena tekevistä tekee etuutta mielellään ja haluavat siinä kehittyä, mutta osa heistä kokee toimeentulotuen etuuskäsittelytyön aiheuttavan voimakasta ahdistusta ja stressiä. He kokevat jatkuvaa riittämättömyyden tunnetta, joka johtuu sekä puutteista/epävarmuudesta osaamisessa, että ratkaisumäärätavoitteiden saavuttamatta jäämisestä niin ensi- kuin toissijaisessakin etuudessa. Näin tunteville työntekijöille tulisi muistaa mainita myös mahdollisuudesta työpsykologin palvelujen käyttöön osana työterveyshuoltoa.
- Koulutusta tulee järjestää työtilanteesta huolimatta, jotta osaaminen saadaan kuntoon. Lisäksi etuusohjeet ja päivitetyt linjaukset tulisi koota selkeästi yhteen paikkaan, josta päivitetty tieto on heti näkyvillä. Nyt tietoa haetaan edelleen monesta eri paikasta, mikä aiheuttaa hukka-aikaa ja kuormittaa (etenkin kakkosetuuden tekijöitä) eikä tuo hyötyä asiakkaalle. Tämä tulee laittaa vihdoin kuntoon.
- Työnohjaus tulisi ottaa vakiintuneeksi käytännöksi Kelassa ja luoda sen käyttämiselle matalan kynnyksen mahdollisuudet.
- Vartijasopimukset tulisi olla kokopäiväisiä vähintään kaikkien isojen kaupunkien toimistoissa.
- Haluamme nostaa esille, että Kela-työnantajalle tulisi olla tärkeää, että kaikenikäiset kelalaiset viihtyvät työssään, kokevat työnsä innostavaksi ja sellaiseksi, johon voi itse vaikuttaa. Toimeentulotuessa tähän tavoitteeseen on vielä matkaa. Työhyvinvointi lisää tehokkuutta ja sen puute heikentää kaikkien tulosta.

Helsingissä 12.6.2018

Kelan toimihenkilöyhdistyksen hallituksen puolesta

Heli Martinmäki
Puheenjohtaja

Tuija Sarlin
Varapuheenjohtaja