



Nokian kaupungin sosiaalityön asiakasraati

1. tapaaminen

Aika: Tiistai 15.3. klo 13.30-15.30

Paikka: Virastotalo, Harjukatu 21, kh. 201

Muistio

1. Aloitettiin asiakasraati klo 13.30.

2. Käsiteltiin Kelan toimeentulotukisiirtoa SWOT-analyysin avulla

- vahvuuksina pidettiin tasapuolinen päätöksen teko, yhdenluukun periaate, iso organisaatio, mahdollisten ristiriitatilanteiden väheneminen, sähköinen hakeminen, hyvät nettipalvelut, Kelan laskurit
 - mahdollisuutena nähtiin iso organisaatio, joustavuus esim. isoissa muutoksissa, henkilökohtaiseen asiakaspalveluun panostaminen, yhden luukun periaate, asiakkaan kohtaamisen kehittäminen, toimivan yhteistyön rakentaminen muiden toimijoiden kanssa
 - heikkoutena tasapuolinen kohtelu esim. alueellisten erojen takia, kasvottomuus, toimeentulotuki sekä Kelasta&kunnasta - kuinka toimii, asiakaspalvelun henkilöstön heikko tietämys omista palveluista, heikkoa suomenkieltä puhuvan henkilön asiakaspalvelu, nettipalvelut - toimii hyvin, mutta painotetaan liikaa (asiakaspalvelu), asiakkaan kokonaistilanne jää herkästi huomioimatta - etuuden mukaan otetaan kantaa , viranomaisen ilmoitusvelvollisuus ei toteudu, byrokratian määrä - erillinen päätös jokaisesta hakemuksesta, yksilöllisyyden häviäminen/ kasvottomuus, mihin
-



sairauspäivärahan päätöksen evääminen perustuu (erikoislääkärin lausunnot ei riitä)

- uhkana tasapuolisuus - voiko kaikkia caseja kohdella tasapuolisesti, henkilökunnan asiantuntijuus, pysytäänkö käsittelyajoissa, katoaako toimipisteitä keskittämisen myötä, toimeentulotuen ja täydentävä/ehkäisevän ratkaiseminen - kuinka toimii, asiakkaan asian pallottelu kelan ja kunnan välillä, kuinka toimitaan toimeentulotuessa silloin, kun tehdään laskennallinen virhe - tehdäänkö takaisinperintä seuraavassa päätöksessä, byrokratian lisääntyminen, asiakkaan oikeusturva, jos Kelan virhe, asiakkaan tilanteen tuottamuksellinen heikentäminen (lääkekorvaukset, lääkärin päätökset, eettisyyden puuttuminen/kasvottomuus).

3. Kelan kysymykset:

- Kuinka alueelliset erot huomioidaan Kelassa?
 - Kuinka huomioidaan maahanmuuttajatausta asiakaspalvelussa?
 - Kuinka varmistetaan yhteistyö kunnan toimijoiden kanssa?
 - Kuinka huomioidaan kiireelliset toimeentulotukihakemukset? (sähkökatko, häätöuhka)
 - Kuinka turvataan nettiä käyttämättömien asiakkaiden tasapuolinen palvelu?
 - Korotetun työttömyyspäivärahan perusteet?
 - Kuinka Kelan asiakaspalvelijoita koulutetaan? Asiakaspalveluhenkilöstön puutteelliset tiedot omista palveluista ja niiden soveltamisesta. Asiakkaan kohtaaminen, miten varmistetaan asiakkaan kokonaisvaltainen huomioiminen.
-



- Kuinka Kela tulee toimimaan omista virheistä johtuvissa takaisinperinnöissä ?
(asiakkaan kokonaistilanteen tuottamuksellinen heikentäminen, asiakkaan oikeusturvan toteutuminen)
- Kelan sairauspäiväraha/työkyvyttömyyseläkepäätösten tekeminen Kela lääkärin näkökulmasta? (Erikoislääkäreiden lausunnoista/kannanotoista poikkeava päätös)
- Millä tavalla Kela on valmistautunut pienentämään byrokratiaa?

4. Käsiteltiin TE-palveluita SWOT-analyysin avulla

- heikkouksina nähtiin asiakaspalvelun/henkilökohtaisen palvelun vähyys, kasvokkaisen palvelun vähyys, omatoimisuus voidaan tulkita huonoksi (esim. avoimeen yliopistoon hakeutuminen - vaarana että katsotaan täysipäiväiseksi opiskelijaksi), TE-toimiston lausunnosta ei voi valittaa, koska ei tee päätöstä, vastuun pallottelu, koska Kela tekee päätöksen työvoimapolitiittisen lausunnon perusteella, onko TE-palveluiden tavoitteena työttömän valvonta vai työllistyminen, TE-palveluiden yhtenäistäminen, millä perusteella työhön osoitukset tehdään, miten omatoimisuutta voidaan sanktioida etukäteen, nettipalveluiden epäloogisuus,
 - uhkana asiakkaan aseman heikkeneminen entisestään, rajoittavien säännösten lisääntyminen, nettipalveluiden ”sekavuus”/epäloogisuus,
 - mahdollisuutena asiakkaan henkilökohtaisen palvelun ja kohtaamisen kehittäminen
 - vahvuutena asiantuntijuus te-palveluista
-



5. Kysymykset TE-palveluille

- Estääkö avoimen yliopiston opinnot tai muut opinnot kokopäiväisen työnvastaanottamisen - millainen tulkinta?
- Kuinka omatoimisuutta voidaan sanktioida etukäteen, kun perusteena on se kykeneekö vastaanottamaan töitä? (Miksi TE-palvelut eivät pysty antamaan ennakkokannanottoa esim. opiskeluun liittyvissä asioissa)
- Onko TE-palveluiden tavoitteena työttömän valvonta vai työllistyminen?
- Millä perusteella työhön osoitukset annetaan?
- Kuinka varmistetaan asiakkaan yksilöllisten työllistymistarpeiden toteutuminen?
- Aiotaanko henkilökohtaista palvelua kehittää? Kuinka henkilökuntaa koulutetaan?
- Internetpalveluiden selkeyttäminen?
- Kuinka turvataan kaikkien asiakkaiden riittävien palveluiden saanti?
- TE -palveluiden ostopalveluna tuotettujen kurssien laadunvalvonta?
- Katkeaako työttömyysjakso esim. te-palveluiden kurssien myötä, vaikuttaako mm. palkkatukimahdollisuuteen?

6. Seuraava tapaaminen ti 17.5.2016 klo 13.30-15.30, kh 201.

7. Tapaamisen päättäminen.
