

Toimeentulotuen perusprosessit uusiutuvat

Heli Kauhanen
hankepäällikkö
Tomeentulotuki 2017, Kela
25.5.2016



Kelan tavoitteet toimeenpanossa

- Perustoimeentulotukea tarvitsevien asiakkaiden yhdenvertainen kohtelu riippumatta siitä, missä Suomen kunnassa he asuvat tai oleskelevat.
- Asiakkaalle yhden luukun periaate.
- Tehokas toimeenpano.
- Asiakkaiden palvelussa käytetään kaikkia Kelan olemassa olevia palvelukanavia.
- Toimeentulotuen ratkaisutyötä tullaan tekemään kaikissa Kelan viidessä vakuutuspiireissä.
- Tiivis yhteistyö kuntien kanssa.

Verkkoasiointipalveluihin panostetaan

- Toimeentulokiasiakkaat ohjataan ensisijaisesti hakemaan etuutta verkossa.
- Verkkoasiointinnissa yhden asiointikerran kustannus muutamia kymmeniä senttejä (vrt. toimistopalvelu n. 10 € ja puhelinpalvelu ajanvarauksella n. 25 €).
- Vuonna 2015 Kelan hakemuksista 60% ja liitteistä 46 % lähetettiin verkossa (2014 hakemuksista 52% ja liitteistä 36%).



Kelan tavoitteet asiakaspalvelussa

- Puhelinpalvelu
 - Palvelee ma–pe kello 8–18 ([palvelunumerot etuuksittain](#))
 - Mahdollisuus asioida ajanvarauksella, jolloin Kelan palveluneuvoja soittaa varattuna aikana.
 - Sisältää takaisinsoittopalvelun. Suullista hakemista voidaan tarjota niille, joilla ei ole mahdollisuutta verkkoasiointiin.
- Toimistopalvelu
 - 183 toimistoa (aukioloajat: [palvelupisteen haku](#))165 kunnassa. Kaikkiaan Kelalla on 385 palvelupistettä.
- Ajanvarauspalvelu
 - on heille, joiden tilanteen hoitamiseen tarvitaan laajempaa osaamista ja enemmän aikaa. Palvelua annetaan sekä puhelimessa että toimistoissa.

Kelan tavoitteet hakemusten käsittelyssä

- Toimivat tietojärjestelmät hakemusten käsittelyyn.
 - Kela rakentaa toimeentulotuen käsittelyä varten oman tietojärjestelmän.
 - Toteutus aloitettu 2014 ja se etenee aikataulussa.
 - Useita käytettävyytestauksia, joissa testaajina myös kuntien etuuskäsittelijöitä.
- Kelassa jo olevat tiedot käytetään hyväksi hakemusten käsittelyssä.
- Ensisijaisten etuuksien priorisointi käsittelyssä.
 - Erityisesti työttömyysturva ja asumistuki.
- Sähköinen maksusitoumus apteekkeihin.
- Tiedot vuokranantajilta sähköisesti.

Etuustyön hallintajärjestelmä OIWA

- Ohjaa työjonoihin kaikki etuuskäsittelyyn liittyvät työt riippumatta siitä tulevatko ne Kelaan paperilla, sähköisesti vai puhelimella.
- Ohjaa asiakaspalvelun ja etuuskäsittelyn töitä (oikea työ oikealle ihmiselle).
- OIWAn avulla seurataan töiden tilaa esim. käsittelyaikatakuun toteutumista.
- Perustoimeentulotuen hakemus- ja muut työt ohjataan vakuutuspiirikohtaisiin työjonoihin (5 kpl).
- Tarvittaessa ruuhkaa voidaan purkaa vakuutuspiirien välillä.

Kelan ja kuntien välinen yhteistyö

- Täydentävää ja ehkäisevää toimeentulotukea haetaan Kela-siirron jälkeen edelleenkin kunnasta.
 - Edellytyksenä on, että asiakkaalla on jo päätös perustoimeentulotuesta.
- Kelan on ratkaistava perustoimeentulotukihakemus viimeistään 7. arkipäivänä, kiireisissä tilanteissa viimeistään seuraavana arkipäivänä hakemuksen saapumispäivästä.
- Kelan toimihenkilöllä on velvollisuus ohjata asiakas tarvittaessa kunnan sosiaalihuollon palvelujen piiriin.
- Kela siirtää hakemuksen liitteineen kuntaan, jos hakemuksessa sellaisia menoja, joita ei voida huomioida perustoimeentulotuessa.

Tiedon välitys Kelasta kuntaan

- 1.1.2017 käyttöön otettava uusi palvelu (eTotu – kumppaniviestijärjestelmä) välittää Kelasta kuntien käyttöön toimeentulotukilain edellyttämät tiedot:
 - Sosiaalihuollon palvelujen tarpeesta.
 - Perustoimeentulotuen alennetusta perusosasta.
 - Täydentävän/ehkäisevän toimeentulotuen tarpeesta
 - Kuntouttavasta työtoiminnasta ja kotoutumisen edistämisestä annettujen lakien mukaisia ilmoituksia.
- Tiedot kulkevat ensivaiheessa vain Kelasta kuntaan.
- Palvelu on osa Kelan etuustietopalvelua (Kelmu).

Uusi perustoimeentulotuen tietovarasto Kelaan

- Osa toimeentulotuen lakisääteisistä tilastointitehtävistä siirtyy Kelan hoidettavaksi.
- Lisäksi Kelan tehtävänä on toimittaa perustoimeentulotuen tilastot Terveysten ja hyvinvoinnin laitoksen kokoamaan toimeentulotukirekisteriin.
- Kelan tietovarastosta perustoimeentulotuen tiedot ovat muun muassa kansalaisten, kelalaisten, kuntien, STM:n, tutkijoiden ja median käytettävissä.
- Tietoa mm. toimeentulotuen saajista ja määristä.
- Kela julkaisee ensimmäiset perustoimeentulotuen saajien ja maksujen tilastot helmikuussa 2017.

Kelan viestintä sidosryhmille

- Toimeentulotuki 2017 -info uutiskirje
 - Toimeentulotuen siirron valmistelusta kertova Kelan uutiskirje.
 - Asiasta kiinnostunut voi tilata uutiskirjeen osoitteesta <http://www.kela.fi/perustoimeentulotuki2017>
- Kelan hankesivut ja -tiedotteet kertovat siirtohankkeen etenemisestä. Ilmestyneet hankekirjeet löytyvät osoitteesta <http://www.kela.fi/perustoimeentulotuki2017>