

Keskustelua perustoimeentulotuesta

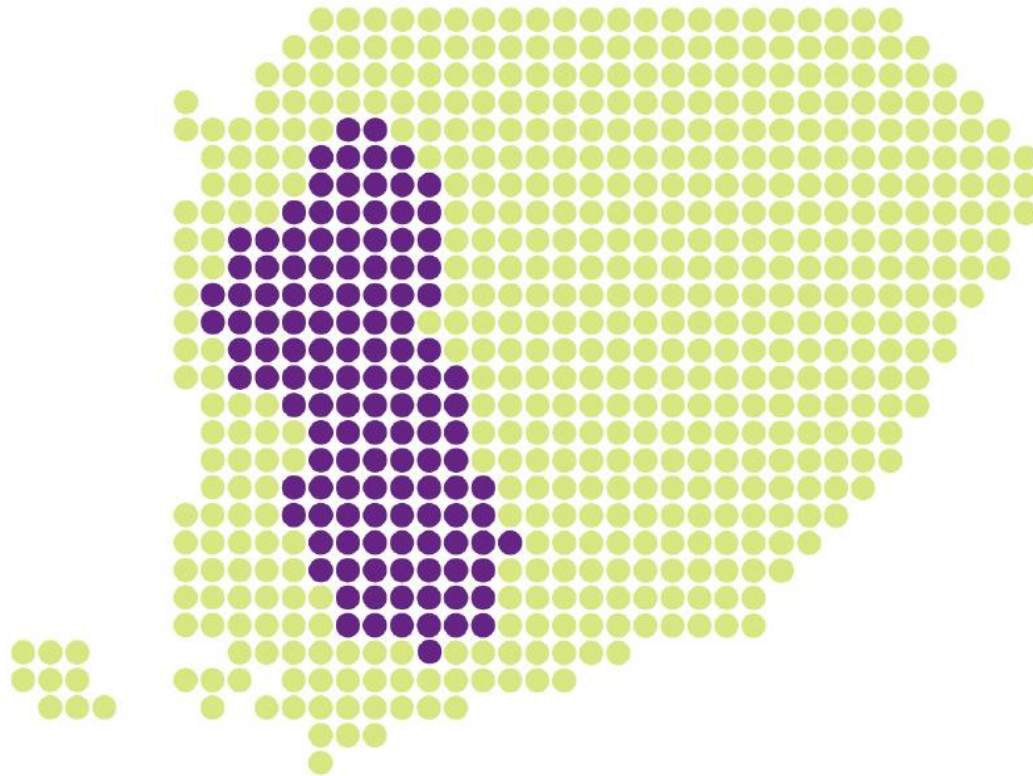
Kela Keskinen vakuutuspiiri ja asiakaspalveluyksikkö
Lapuan ja Tampereen Hiippakunnat

Sarita Alarotu ja Asko Riihioja

8.6.2016



Kelan organisaatio – Keskinen alue



**KESKINEN
ASIAKASPALVELUYKSIKKÖ**
Päällikkö Petteri Taponen

**KESKINEN
VAKUUTUSPIIRI**
Johtaja Liisa Ojala

Toimeentulotuki Kelassa

TAUSTATIETOJA

- Kelasta
 - **1,117** miljoonaa työttömyysturva päätöstä vuonna 2015
 - **0,529** miljoonaa yleisen asumistuen päätöstä vuonna 2015

Perustoimeentulotuen saajien Kela etuudet 2013

Asumistuki	69,5 %
Työttömyysturva	40,9 %
Lapsilisä	17,6 %
Opintotuki	9,6 %
Eläke	11,3 %
Työtulo	8,0 %
Tuloton	8,6 %

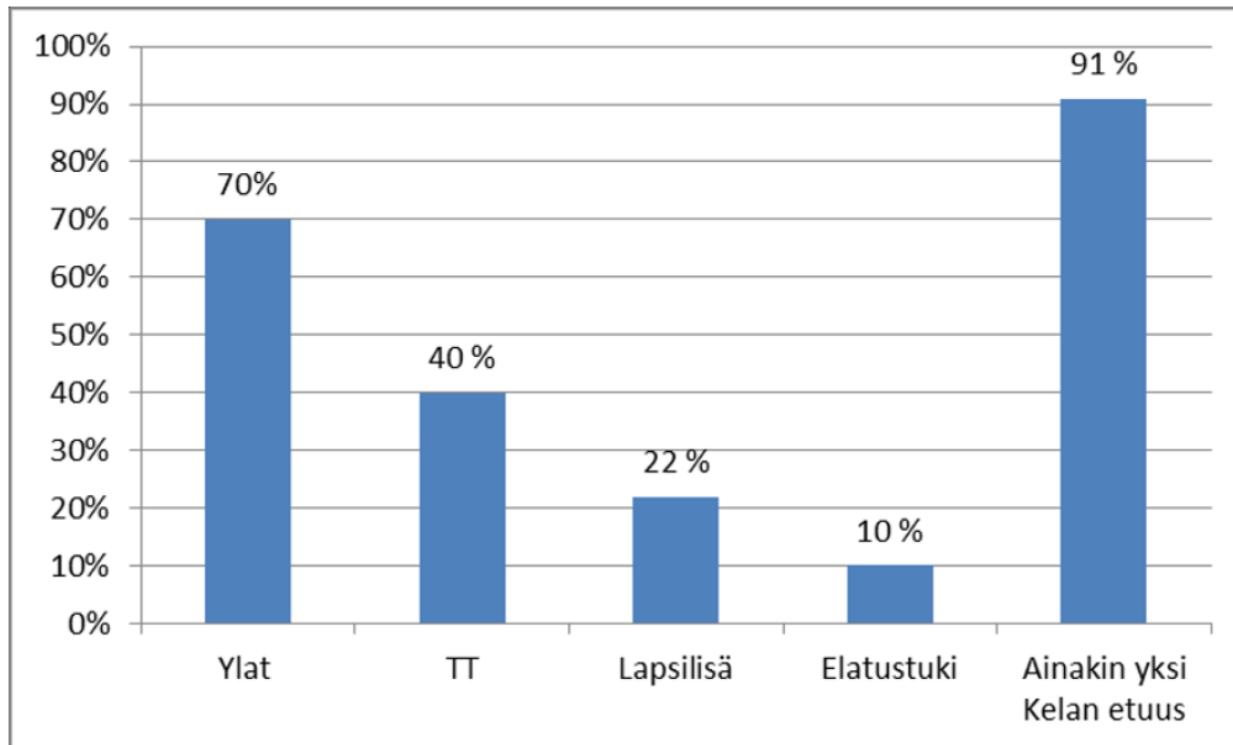
- Eniten toimeentulotukea saavat yksin elävät henkilöt
 - Vuonna 2014 toimeentulotukea saaneista 72 % oli yhden aikuisen talouksia

TULEVAISUUS

- 1,2 – 1,4 miljoonaa päätöstä
- Henkilöstökoulutustarve perustoimeentulotukeen 1 800 henkilöä
- Lakisääteinen käsittelyaika 7 arkipäivää

Toimeentulotuki Kelassa

Mikä osuus toimeentulotuen saajista saa nykyisin jotain Kelan maksamaa etuutta



Toimeentulotuki Keskisellä alueella

- Arvioitu päätösten määrä 192 000 – 224 000 / v
- Ratkaisijoita noin 80 hlöä
 - Rekrytoinnit kesken
 - Kelasta, kunnista, ulkopuolelta
 - Osaamista toimeentulotuesta, Kelan muista etuuksista jne
 - Asiakkaan asia kerralla kuntoon
- Asiakaspalvelussa osa elämäntilanteen kokonaisuutta

Kelan monipuolinen palvelukanavatarjonta

- Verkkopalvelu
- Puhelinpalvelu
- Posti
- Toimistokäynti
- Suorakorvaus
- Yhteispalvelu



Palvelukanavan valinta on aina asiakkaan.

- Asiakkaasta riippuen paras palvelukanava voi vaihdella.

Kelan tavoitteet asiakaspalvelussa

- Panostamme verkkoasiointipalveluihin
 - Toimeentulotuki asiakkaat ohjataan ensisijaisesti hakemaan etuutta verkossa
 - Tällä hetkellä Keski-Suomen vakuutuspiirin ja asiakaspalveluyksikön alueella noin 63 % hakemuksista tehdään verkossa
- Suullista hakemista voidaan tarjota niille, joilla ei ole mahdollisuutta verkkoasiointiin (arviolta 30% asiakkaista)
- Ajanvarauspalvelua suunnataan erityisesti asiakkaille, joiden tilanteen hoitamiseen tarvitaan laajempaa osaamista ja enemmän aikaa

Järjestelmä, ohjeet ja lomakkeet

- Kela rakentaa perustoimeentulotuen käsittelyä varten oman tietojärjestelmän.
 - Kelassa jo olevat tiedot tuodaan järjestelmään ja käytetään hyväksi hakemusten käsittelyssä.
- Ensisijaiset etuudet priorisoidaan käsittelyssä.
 - Erityisesti työttömyysturva ja asumistuki.
- Etuuskäsittelyssä käytettävät ratkaisutyön ohjeet julkaistaan verkossa
 - <http://www.kela.fi/kelan-etuusohjeet>
- Etuuden hakemista varten julkaistaan lomake
 - Lisäksi yrittäjien tuloseselvitys, vuokravakuus ja laskusaate

Muutos perustoimeentulotuen sisällössä

- Perustoimeentulotukeen on siirretty aikaisemmin täydentävänä toimeentulotukena myönnettävistä menoeristä:
 - asumiseen liittyvistä menoista vuokravakuudet ja muuttokustannukset
 - lasten päivähoitomenot sekä koululaisten aamu- ja iltapäivätoiminnan menot
 - lapsen tapaamisesta lapsen kanssa eri taloudessa asuvalle vanhemmalle aiheutuvat menot siltä osin, kun ne perustuvat kunnan toimielimen vahvistamaan sopimukseen tai tuomioistuimen päätökseen
 - välttämättömän henkilötodistuksen, oleskeluasiakirjan tai matkustusasiakirjan hankintamenot.

Työnjako Kelan ja kuntien välillä

- **Toimeentulotukihakemus tehdään Kelalle**, jonka tulee tehdä hakemuksen perusteella päätös perustoimeentulotuesta.
 - Kela siirtää oman käsittelynsä jälkeen hakemuksen kuntaan siltä osin kuin siinä on sellaisia menoja, joita ei ole voitu ottaa huomioon perustoimeentulotukea myönnettäessä.
- Hakemus täydentävästä tai ehkäisevästä toimeentulotuesta tehdään kunnan toimielimelle, **jos hakija on saanut hakemusta koskevalle ajalle tehdyn päätöksen perustoimeentulotuesta.**
- Kela siirtää hakemuksen sähköisesti kuntaan ja kertoo päätöksessä siirtämisestä.

Kiireellinen toimeentulotuki

- Kiireellisen perustoimeentulotuen myöntää Kela.
 - Jos täydentävän tai ehkäisevän toimeentulotuen tarve on kiireellinen, toimeentulotuen myöntää sen kunnan toimielin, jossa hakija tai perhe oleskelee hakemusta tehtäessä.
- Kela arvioi, onko asiakkaan täydentävän tai ehkäisevän tuen tarve kiireellinen.
- Kiireellisessä tapauksessa päätös toimeentulotuesta on tehtävä käytettävissä olevien tietojen perusteella samana tai viimeistään seuraavana arkipäivänä hakemuksen saapumisesta.
- Kelassa määrittely vielä kesken, valmis 8/2016

Sosiaalihuoltolain mukainen ohjaus

- Sosiaalihuoltolain 35 §: Kelan tulee nyt jo toiminnassaan ohjata asiakkaita kunnan sosiaalihuollon piiriin ja tietyissä tilanteissa myös ottaa itse yhteyttä.
 - Tämä säilyy Kela-siirron jälkeenkin ja sen merkitys entisestään voimistuu.
 - Osana asiakkaan elämäntilanteen kokonaiskartoitusta:
 - Perhe, asuminen, terveys ja tulot
 - Keskustelu asiakkaan kanssa:
 - Motivointi asiakkaan omaan yhteydenottoon
 - Tarvittaessa ilmoitus asiakkaan suostumuksella
 - Tarvittaessa ilmoitus ilman asiakkaan suostumusta

Hiippakunnat

- Paljonko toimeentulotukea saavia asiakkaita?
- Mitä palveluita asiakkaat saavat seurakunnilta / hiippakunnilta?
- Voiko asiakasohjausta antaa seurakuntien / hiippakuntien toimesta?
 - Onko osaamista?
 - Kelan esite?
 - Muut ohjauksen tavat?