

---

# SELVITYS TOIMEENTULOTUKIHAKEMUSTEN KÄSITTELYSTÄ KOKO VANTAALLA JA VERTAILU TOIMEENTULOTUKI- HAKEMUSTEN KÄSITTELYSTÄ MYYRMÄEN JA HAKUNILAN SOSIAALIASEMILLA

## Taustaa

Tavoitteena oli yleisesti selvittää toimeentulotukihakemusten käsittelyä Vantaalla ja syitä koko Vantaalla kesästä 2012 alkaneisiin ja alkuvuoden 2013 jatkuneisiin toimeentulotukihakemusten käsittelyajoissa esiintyneisiin viiveisiin. Samalla tarkasteltiin Vantaalla toimeentulotukihakemusten käsittelyn nopeuttamiseksi loppuvuodesta 2012 ja keväällä ja kesällä 2013 tehtyjä toimia. Lisäksi tavoitteena oli selvittää syitä huhtikuussa 2013 kerättyssä tilastossa olleisiin isoihin eroihin Myyrmäen ja Hakunilan sosiaaliasemien toimeentulotukihakemusten käsittelyajoissa. Selvityksessä seurattiin myös miten toimeentulotukihakemusten käsittelyajat koko Vantaalla ja kyseisillä sosiaaliasemilla kehittyivät kevästä 2013 vuoden loppuun.

## Ajankohta

Selvitystyö alkoi toukokuun 2013 lopussa ja jatkui vuoden loppuun saakka. Selvityksen raportti valmistui joulukuussa 2013.

## Käytetyt menetelmät

Sekä koko Vantaan että Myyrmäen ja Hakunilan sosiaaliasemien toimeentulotukihakemusten käsittelyä selvitettäessä käytiin läpi Vantaan toimeentulotukiasioiden organisointia koskevaa yleistä tietoa, Vantaan sosiaali- ja terveyslautakunnan toimeentulotukiasioita koskevia päätöksiä, ja päätösten liitteinä olleita asiakirjoja. Hakunilan ja Myyrmäen sosiaaliasemia koskevassa vertailussa käytettiin myös taustatietoina tilastokeskuksen julkaisemia tilastoja sosiaaliasemien alueiden väestörakenteesta, työttömyydestä ja tulotasosta. Lisäksi Hakunilan ja Myyrmäen sosiaaliasemille tehtiin haastattelukäynnit, joiden avulla selvitettiin tarkemmin kyseisten sosiaaliasemien toimeentulotukipäätösten tekoon liittyviä prosesseja ja käytäntöjä. Myyrmäen haastattelukäynti tehtiin kesäkuussa 2013 ja Hakunilan elokuussa 2013. Tämän jälkeen tietoja vielä täydennettiin sähköpostitse tehdyillä kysymyksillä. Toimeentulotukihakemusten käsittelyaikoja seurattiin vuoden 2013 loppuun saakka.

Selvityksen lisäksi tehtiin myös Hakunilan ja Myyrmäen sosiaaliasemien toimeentulotukipäätöksiin liittyvä tarkastus, jonka tavoitteena oli muun muassa varmistaa, että sosiaaliasemilla tehdyt toimeentulotukipäätökset on tehty laissa säädettyssä määräajassa ja muutoin lain ja toimeentulotukea koskevien ohjeiden mukaisesti ja että päätösten sisäinen valvonta on järjestetty asianmukaisesti. Tästä tarkastuksesta valmistui erillinen raportti syyskuussa 2013.

## 1. TOIMEENTULOTUKIHAKEMUSTEN KÄSITTELY KOKO VANTAA

### 1.1. Toimeentulotukiasioiden organisointi Vantaalla

Organisatorisesti toimeentulotukiasiat kuuluvat Vantaalla sosiaali- ja terveystalvvelujen toimialalle ja siellä perhepalvelujen tulosalueeseen kuuluvaan aikuissosiaalityön tulosityksikköön. Vantaalla toimeentulotukea myönnettiin vuoden 2013 alussa kuudella sosiaaliasemalla. Sosiaaliasemat palvelevat kukin omaa aluettaan. Alueet ovat: Hakunila, Koivukylä, Korso, Martinlaakso, Myyrmäki ja Tikkurila. Vuoden 2013 heinäkuussa Korson ja Koivukylän sosiaaliasemat yhdistettiin niin, että Korson sosiaaliasema ja sen henkilökunta muuttivat Koivukylään ja Koivukylän sosiaaliasemalla hoidetaan jatkossa sekä Korson että Koivukylän alueiden toimeentulotukiasiakkaat. Asiakkaat on jaettu sosiaaliaseman työntekijöille alueen katujen mukaan eli tietyllä kadulla asuvia palvelee tietty sosiaaliaseman työntekijä. Katujako ja tietyllä kadulla asuvia palvelevat työntekijät ovat nähtävillä Vantaan internet-sivuilla

### 1.2. Toimeentulotukihakemusten käsittelyongelmat Vantaalla kesästä 2012 alkuvuoteen 2013

Laissa toimeentulotuesta 1412/1997 pykälässä 14a säädetään toimeentulotukihakemuksen käsittelystä, että kiireellisessä tapauksessa päätös on tehtävä käytettävissä olevien tietojen perusteella samana tai viimeistään seuraavana arkipäivänä hakemuksen saapumisesta. Muussa kuin kiireellisessä tapauksessa päätös on tehtävä viivytyksettä, kuitenkin viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä hakemuksen saapumisesta.

Vantaan aikuissosiaalityössä ilmeni kesästä 2012 alkaen ongelmia toimeentulotukipäätösten käsittelyaikojen noudattamisessa. Vantaan sisäinen tarkastus selvitti ajalla 21.5.–1.6.2012 tehtyjen toimeentulotukipäätösten käsittelyajat ja totesi raportissaan, että keskimäärin 74 prosenttia tuolla ajalla tehdyistä toimeentulotukipäätöksistä oli tehty lain edellyttämässä määräajassa. Elokuun 2012 kuluessa päättyivät 12 määräaikaisen etuuskäsittelijän työsuhteet mikä selvästi pahensi tilannetta. Syys–lokakuussa 2012 vain noin 60–65 prosenttia Vantaan toimeentulopäätöksistä tehtiin lakisääteisessä määräajassa. Aluehallintovirasto pyysi lokakuussa 2012 Vantaan sosiaali- ja terveystoimea antamaan lausunnon ja tarvittavat selvitykset toimeentulotuen käsittelyajoista Vantaalla ajalta 1.10.–30.11.2012. Vantaa antoi tammikuussa 2013 selvityksen, jonka mukaan Vantaan toimeentulotuen käsittelyajoissa oli huomattavia viivästyksiä kyseisellä ajalla. Selvityksessä todettiin Vantaalla tehdyn välittömiä toimenpiteitä, joilla käsittelyajat pyrittiin saamaan laissa säädetylle tasolle. Aluehallintovirastoon tuli alkuvuoden 2013 aikana edelleen lukuisia yhteydenottoja ja kahdeksan kantelua koskien toimeentulotuen käsittelyn viivästymistä Vantaalla tammi–maaliskuussa 2013. Aluehallintovirasto määräsi 17.4.2013 tehdyllä päätöksellä Vantaan sosiaali- ja terveystalvautakunnan ryhtymään välittömiin toimenpiteisiin, joilla saatetaan toimeentulotukihakemusten käsittelyajat toimeentulotukilaisissa säädetylle tasolle 31.7.2013 mennessä. Viraston päätöksessä todettiin, että mikäli Vantaan kaupungissa ei edelleenkään noudateta toimeentulohakemusten käsittelystä toimeentulotukilain mukaisia määräaikoja, ryhtyy aluehallintovirasto sosiaalihuoltolain 56 §:n mukaiseen uhkasakkomenettelyyn. Selvitys toimeentulohakemusten käsittelyaikojen toteutumisesta lain mukaisesti oli annettava aluehallintovirastolle 15.8.2013 mennessä.

### 1.3. Vantaan sosiaali- ja terveystalvautakunnan päätöksiä toimeentulotukikäsittelyn nopeuttamiseksi 2012–2013

Vantaan sosiaali- ja terveystalvautakunta päätti 18.12.2012 käynnistää vuoden 2013 kestäväen toimeentulotukikäsittelyprosessin kehittämishankkeen, joka jakautui toimeentulotukiproessin parantamis- ja yhdenmukaistamisprojektiin, Kelan kanssa tehtävään yhteistoimintaprojektiin ja sähköisen toimeentulotukijärjestelmän kehittämis- ja käyttöönottoprojektiin. Nämä toimenpiteet oli mainittu aluehallintovirastolle tammikuussa 2013 annetussa selvityksessä.

Sosiaali- ja terveystalvautakunta käsitteli toimenpiteitä toimeentulotukihakemusten ruuhkautuneen käsittelytilanteen purkamiseksi jälleen 22.4.2013. Lautakunta päätti hyväksyä seuraavan toimenpidelistan toteutettavaksi listassa mainitun aikataulun mukaisesti kaikilla aikuissosiaalityön sosiaaliasemilla:

1. Toimeentulotukihakemus: asiakkaille tiedotetaan ja heitä ohjeistetaan aiempaa paremmin toimeentulotuen hakemuksen jättämisessä. Vaillinaiset hakemukset ja liitteiden puuttumisen hidastavat käsittelyä. Toimistoissa annettavaa asiakasohjausta parannetaan tältä osin. Lisäksi asiakkaita muistutetaan jättämään hakemuksensa

- 
- hyvissä ajoissa, ja varautumaan mahdollisiin jonoihin. Sisältää toimenpiteitä, jotka otetaan käyttöön 1.6. - 1.8.2013.
2. Puhelinhaastattelun ja puhelinpalvelun kehittäminen
    - a. puhelimitse tapahtuvaa asiakaspalvelua helpottavan mallin laatiminen asiakkaan tunnistamiseksi puhelimes- sa. Selvitetään millainen malli on mahdollinen. Käyttöönottoaikataulu:1.6.2013.
    - b. puhelinaikojen kuormittavuuden vuoksi etsitään yhdessä henkilöstön kanssa nykyistä toimivampi malli. Yh- tenä mahdollisuutena on, että osa puhelinpalvelusta keskitetään. Käyttöönottoaikataulu: 1.8.2013.
  3. Toimeentulotuen jonojen hallinta: sosiaaliasematyössä luodaan säännöt, miten organisoidaan hakemusten käsittely, mikäli jossain työpisteessä käsittely ruuhkautuu. Sisältää toimenpiteitä jotka otetaan käyttöön 1.6. - 1.8.2013.
  4. Rekrytoidaan useita kanavia käyttäen henkilökuntaa:
    - sosiaaliasematyöhön rekrytoidaan yhteensä 12 työntekijää toimeentulotuen valmistelutyöhön. Määrä- aikaisen virat alkavat 1.5.2013 ja jatkuvat 31.12.2013 loppuun.
    - Koska oma sijaishankinta ja rekrytointi Seuren kautta ei ole tuottanut riittävää tulosta, rekrytoidaan nyt myös mol.fi –sivuston kautta. Lisäksi voidaan käyttää muita henkilöstövuokrausyrityksiä.
    - Työllisyyspalveluille on tehty tilaukset palkkatukityöllistettävistä henkilöistä toimeentulotukiprosessin päätöksentekoa tukevaan työhön: lisäselvitysten pyytäminen, hakemusten kir- jaaminen ym. Lisäksi työllisyyspalveluilla oli kesken sen selvittäminen, voiko osa jo sosiaaliasemille työl- listetyistä henkilöistä jatkaa tehtävissään palkkatuella.
    - Kesäajan sijaisten palkkaamiseen on osoitettu lisärahaa. Kaupunki osoittaa myös tehtävävaihtajia so- siaaliasemille työkokeiluun.
  5. Sähköinen asiointi: toimeentulotuen sähköisen asioinnin projektin aloittamista on aikaistettu alkamaan 1.9. - 1.10.2013. Sosiaaliasematyöstä irrotetaan yksi johtava sosiaalityöntekijä tähän tehtävään mahdollisimman no- peasti, toukokuun aikana.
  6. Kela-aikuissosiaalityö palveluyhteistyön aloittaminen Korson ja Myyrmäen sosiaaliasemilla 1.6.2013 alkaen.
  7. Henkilöstön työhyvinvoinnin ja jaksamisen tukeminen
    - a. työntekijöiden palkitseminen
      - i. esitetään kannustuspalkkiota henkilöille, joiden päätösmäärä ylittää selkeästi nykyisen keskiarvon. Taso määritellään tarkemmin myöhemmin. Palkkiojakso alkaa 1.8.2013.
      - ii. palkitaan henkilöstöitä tai työryhmiä toteutettavissa olevista aloitteista/ toimenpiteistä, joilla toimeentulotuen käsittelyprosessia voidaan parantaa.
    - b. huomioidaan että kaikissa työpisteissä on tiedossa ja käytettävissä Vantaan kaupungin erilaiset työhyvinvointia tukevat toimenpiteet 1.5.2013 alkaen.
  8. Johtamisjärjestelmän tarkistaminen ja todennäköinen etuuskäsittelytyön johtamisen keskittäminen. Toimeen- tulotuesta edellytetään tiivistä raportointia sekä yhdenmukaisia linjauksia ja toimenpiteitä päätöksenteon tuek- si. Uuden johtamisjärjestelmän käyttöönotto 2014 alusta

Lautakunta päätti samalla, että sosiaali- ja terveyslautakunnalle raportoidaan toimeentulotukihakemusten käsittely- tilanteesta jokaisessa lautakunnan kokouksessa.

## 1.4. Asiaksmäärien lisäys 2013

Toimeentulotukea saavien kotitalouksien määrä lisääntyi merkittävästi Vantaalla vuoden 2013 aikana. Vuoden 2013 tammikuussa toimeentulotukea saavia kotitalouksia oli Vantaalla 5 923 ja kesäkuussa jo 6 933 eli lisäystä tammi-kuusta oli noin 17 prosenttia. Viiden vuoden tarkastelujaksolla 2008–2012 toimeentulotukea saavien kotitalouksien määrä oli tarkasteluvuosien jokaisena kuukautena ollut alle 6 500:n. Myös pitkäaikaistyöttömien määrä oli Vantaalla nousussa ollen vuoden 2013 kesäkuussa 2 711 kun se vuoden 2012 lopussa oli 2 641.<sup>1</sup>

## 1.5. Selvitys aluehallintovirastolle elokuussa 2013

Vantaa antoi aluehallintovirastolle selvityksen, joka saapui aluehallintovirastoon 15.8.2013. Selvityksessä todettiin toimeentulotukihakemusten käsittelyn pysyneen määräaikojen puitteissa kaikilla sosiaaliasemilla heinäkuussa. Lisäksi selvityksessä esitettiin toimeentulotukihakemusten käsittelyaikojen nopeuttamiseksi tehdyt ja vielä tehtävät toimenpiteet, joista oli päätetty Vantaan sosiaali- ja terveyslautakunnan huhtikuun kokouksessa.

Aluehallintovirasto päätti 28.8.2013, että Vantaan toimenpiteet ovat olleet asianmukaisia eikä uhkasakkomenetellylle ollut perusteita. Aluehallintovirasto kuitenkin ilmoitti jatkavansa Vantaan toimeentulotukien käsittelyn määräaikojen seurantaan. Vantaan sosiaali- ja terveystoimen on annettava selvitykset toimeentulotuen käsittelyajoista ajalta 1.9.2013–28.2.2014. Seurantaan on liitettävä kuukausittaiset selvitykset toimeentulotuen käsittelyajoista ja selvitys tulee toimittaa 14.3.2014 mennessä aluehallintovirastoon.

## 2. VERTAILU: TOIMEENTULOTUKIHAKEMUSTEN KÄSITTELY HAKUNILAN JA MYYRMÄEN SOSIAALIASEMILLA

### 2.1. Lähtötilanne: Huhtikuu 2013

Selvitys aloitettiin toukokuun lopulla 2013, jolloin oli juuri saatu käyttöön vertailutietoa toimeentulotukihakemusten käsittelyajoista Vantaan eri sosiaaliasemilla huhtikuussa 2013. Koska nopeimmin (Myyrmäki) ja hitaimmin (Hakunila) toimeentulotukihakemukset huhtikuussa 2013 käsiteltyjen sosiaaliasemien käsittelyajat ja lain vaatimassa määräajassa käsiteltyjen toimeentulotukihakemusten määrät poikkesivat melko paljon toisistaan, lähdettiin selvittämään mistä erot käsittelyajoissa Myyrmäen ja Hakunilan sosiaaliasemien välillä johtuivat.

Oheisessa taulukossa on vertailutietoja Vantaan sosiaaliasemien toimeentulotukihakemusten käsittelyajoista huhtikuulta 2013. Myöhemmin tuli ilmi, että Myyrmäen luvuissa tältä ajankohdalta oli mukana myös Martinlaakson sosiaaliaseman luvut.

Taulukko 1 toimeentulotukihakemusten käsittelyaikoja huhtikuu 2013

	Vantaa	Myyrmäki	Hakunila	Tikkurila	Koivukylä	Korso
Asiakkaita	5 223	1 519	558	1 073	857	874
Päätöksiä	6 538	1 949	658	1 333	1 055	1 053
0-1 päivässä	1 627	529	134	219	305	218
2-7 päivässä	2 724	1 201	107	339	211	644
8-14 päivässä	1 461	179	145	640	292	171
yli 14 päivää	726	40	272	135	247	20
Lisäselvityksiä pyydetty	739	145	111	235	100	113
Lisäselvitysten osuus	11 %	7 %	17 %	18 %	9 %	11 %
Keskimääräinen käsittelyaika työpäiviä	7	4	17	9	9	5
Käsitelty 0-7- työpäivässä %	67 %	89 %	37 %	42 %	49 %	82 %

Lähde: Mukaellen Vantaan sosiaali- ja terveyslautakunnan pöytäkirjan 21.5. pykälän 14 liitetaulukko 1.2.2.

<sup>1</sup> Vantaan sosiaali- ja terveyslautakunnan pöytäkirja 19.8.2013 § 5 liite 1.2.2

Huhtikuun asiakasmääriä tarkasteltaessa täytyy siis ottaa huomioon, että Myyrmäen asiakasmäärissä on mukana sekä Martinlaakson asiakkaat että myös nuoret, alle 25-vuotiaat asiakkaat ja Hakunilan alle 25-vuotiaiden asiakkaiden toimeentulotukiasiat käsitellään Tikkurilan sosiaaliasemalla. Huhtikuussa 2013 Hakunilan sosiaaliaseman toimeentulotukipäätösten käsittelyajat olivat verrattaessa keskimääräistä käsittelyaikaa (työpäivinä) hitaimmat ja huhtikuun tilastossa yhteenlaskettujen Myyrmäen ja Martinlaakson sosiaaliasemien toimeentulotukihakemusten käsittelyajat olivat puolestaan nopeimmat koko Vantaalla. Lisäksi Hakunilassa 0–7 päivässä käsiteltyjen hakemusten osuus kaikista hakemuksista oli huhtikuussa pienin (vain 37 prosenttia). Taulukosta on myös havaittavissa, että muillakin Vantaan sosiaaliasemilla oli huhtikuussa suuria vaikeuksia toimeentulotukihakemusten käsittelyn määräraajojen noudattamisessa. Esimerkiksi Tikkurilan ja Koivukylän sosiaaliasemilla käsiteltiin huhtikuussa toimeentulotukipäätökset keskimäärin yhdeksässä päivässä ja näillä sosiaaliasemilla alle 50 prosenttia hakemuksista oli käsitelty lain vaatimassa 0–7 päivässä.

Huhtikuun 2013 tilanteen pohjalta lähdettiin selvittämään tarkemmin syitä Myyrmäen ja Hakunilan sosiaaliasemien toimeentulotukipäätösten käsittelyajoissa ilmenneisiin eroihin ja sitä miten toimeentulotukihakemusten käsittelytilanne kyseisillä sosiaaliasemilla ja myös koko Vantaalla kehittyi vuoden 2013 kuluessa. Hakemusten käsittelytilannetta seurattiin sosiaali- ja terveyslautakunnan pöytäkirjoissa annettujen tietojen pohjalta aina vuoden 2013 loppuun saakka.

## 2.2. Alueiden väestörakenne, työttömyystilanne ja tulotaso

Taustatiedoiksi kerättiin saatavilla olevaa tilastotietoa Myyrmäen ja Hakunilan alueiden väestörakenteesta, työttömyystilanteesta ja tulotasosta. Oheisissa taulukoissa on esitelty näitä taustatietoja.

*Taulukko2 Väestömäärä ja vieraskielisen väestön osuus*

	Yhteensä	Suomi, ruotsi, saame	Vieraskieliset	Vieraskielisten osuus
Vantaa	203 001	181 000	22 001	10,8%
Myyrmäki	51 919	46 719	5 200	10,0%
Hakunila	28 894	23 975	4 919	17,0%

Lähde Tilastokeskus 2011

*Taulukko 3 Valtioveronalaiset tulot vuodessa (€/vuosi), tuloluokkiin kuuluva osuus*

	Vantaa (%)	Myyrmäki (%)	Hakunila(%)
Valtioveronalaiset tulot yhteensä	100	100	100
1–10 000	17	15	18
10 001–20 000	19	20	20
20 001–30 000	21	22	22
30 001–40 000	19	19	19
40 001–	24	24	21

Lähde Tilastokeskus 2011

*Taulukko 4 Valtionveronalaisten tulojen mediaani*

	Vantaa	Myyrmäki	Hakunila
Mediaani-valtionveronalaisten tulot	26 787	27 070	25 714

Lähde Tilastokeskus 2011

Taulukko 5 Työttömien osuus työvoimasta ikäryhmittäin

	Työvoima	Työlliset	Työttömät	Työttömien osuus työvoimasta
Vantaa				
Yhteensä	109 632	100 606	9 026	8,2%
18-24	11 947	11 057	890	7,4%
25-34	26 188	24 197	1 991	7,6%
35-44	26 835	24 875	1 960	7,3%
45-54	26 520	24 432	2 088	7,9%
55-64	18 142	16 045	2 097	11,6%
Myyrmäki				
Yhteensä	27 412	25 150	2 262	8,3%
18-24	2 971	2 756	215	7,2%
25-34	6 716	6 227	489	7,3%
35-44	6 218	5 733	485	7,8%
45-54	6 298	5 800	498	7,9%
55-64	5 209	4 634	575	11,0%
Hakunila				
Yhteensä	15 533	13 902	1 631	10,5%
18-24	1 464	1 309	155	10,6%
25-34	3 288	2 955	333	10,1%
35-44	3 829	3 477	352	9,2%
45-54	4 044	3 655	389	9,6%
55-64	2 906	2 506	402	13,8%

Lähde Tilastokeskus 2011

Tilastoista voi todeta, että väestön tulotaso oli tilastointivuonna hieman alhaisempi Hakunilan alueella. Työttömien ja vieraskielisten kokonaismäärät olivat alueilla suunnilleen samalla tasolla mutta näiden ryhmien suhteellinen osuus väestöstä on selvästi suurempi Hakunilan alueella kuin Myyrmäen alueella ja koko Vantaalla.

### 2.3. Hakunilan ja Myyrmäen sosiaaliasemien resurssit huhtikuu 2013

Ohessa on koottuna tietoa Myyrmäen ja Hakunilan sosiaaliasemien toimeentulotukipäätöksiä valmistelevista ja tekevästä työntekijöistä 2013. Koska huhtikuun toimeentulotukihakemusten käsittelyaikoja koskevassa taulukossa oli Myyrmäen luvuissa on mukana myös Martinlaakson sosiaaliaseman luvut, on oikean kuvan saamiseksi resurssi-  
taulukoon Myyrmäen osalle laskettu mukaan huhtikuulta myös Martinlaakson resurssi. Myyrmäen luvuissa on ensin Myyrmäen työntekijämäärä ja +-merkin jälkeen Martinlaakson työntekijämäärä. Taulukko tehtiin käyttäen hyväksi Vantaan kaupungin internet-sivuja ja tietoja täydennettiin molempien sosiaaliasemien johtavien sosiaali-työntekijöiden haastattelujen perusteella ja molempien alueiden sosiaalityön esimiehille tehdyillä kyselyillä. Tauluk-  
koon on lisätty sivulta neljä huhtikuun toimeentulotukihakemusten käsittelyaikataulukosta huhtikuun päätösmäärät ja laskettu niiden perusteella päätösmäärä työntekijää kohden huhtikuussa.

Taulukko 6 Myyrmäen/Martinlaakson ja Hakunilan sosiaaliasemien toimeentulotuen päätöksiä valmistelevat ja tekevät työnteki-  
jät huhtikuu 2013

	Myyrmäki	Hakunila
Etuuskäsittelijä	6+4	5
Palkkatuella työllistetyt etuuskäsittelijät	4+2	0
Sosiaaliohjaajat*	4+2	3
Eryityssosiaaliohjaajat*	1+0	0
Sosiaalityöntekijät*	3+3	3
Yhteensä työntekijät	18+9 = 27	10
Etuuskäsittelyyn osallistuvat työntekijät	19,9	6,8
Päätöksiä	1 949	658
Päätöksiä/työntekijä/kuukausi	97,9	96,8

\*etuuskäsittelytyöhön 30% työajasta.

---

Etuuskäsittelyyn osallistuvassa työntekijämäärässä on huomioitu sosiaaliohjaajien, erityissosiaaliohjaajien ja sosiaalityöntekijöiden 30 %:n työpanos etuuskäsittelyyn. Resurssilaskenta:

Myyrmäki: etuuskäsittelijät 10+ 30 prosentin työntekijät ( $8 \cdot 30\% = 240\% = 2,4$ ) = 12,4

Martinlaakso etuuskäsittelijät 6 + 30 prosentin työntekijät ( $5 \cdot 30\% = 150\% = 1,5$ ) = 7,5

Myyrmäki-Martinlaakso resurssi yhteensä 19,9,

Hakunila: etuuskäsittelijät 5+ 30 prosentin työntekijät ( $6 \cdot 30\% = 180\% = 1,8$ ) = 6,8

Koko Vantaata koskevassa selvityssuudessa todettiin jo, että syksyllä 2012 oli Vantaalla päättynyt yhteensä 12 määräaikaisen etuuskäsittelijän työsuhteet. Jokaisella sosiaaliasemalla oli työskennellyt kaksi määräaikaista etuuskäsittelijää. Myyrmäen sosiaaliasemalle oli saatu työllistettyä vuoden 2012 syksyllä 4 etuuskäsittelijää palkkatuella. Myös Martinlaakson sosiaaliasemalla oli huhtikuun tilastointiajankohtana kaksi palkkatuella työllistettyä etuuskäsittelijää. Myös Hakunilan sosiaaliasemalle oli koko vuoden 2012 lopun ja vuoden 2013 alkuvuoden aikana haettu mahdollisia palkkatuella työllistettäviä etuuskäsittelijätöihin mutta yrityksistä huolimatta sopivia työllistettäviä ei ollut löytynyt.

Hakunilan toimeentulohakemusten käsittelyyn osallistuva henkilöstö oli siis vähentynyt kahdella syksystä 2012. Myyrmäen sosiaaliasemalla tapahtui sama henkilöstövähennys mutta Myyrmäen sosiaaliasema oli onnistunut löytämään sopivia palkkatuella työllistettäviä paikkaamaan henkilöstövähennyksen. Hakunila oli näin koko loppuvuoden 2012 ja alkuvuoden 2013 joutunut tekemään hakemuskäsittelynsä aiempaa pienemmällä resurssilla kun taas Myyrmäen sosiaaliasemalla resurssit olivat työllistettyjen avulla pysyneet vuoden 2012 tasolla. Vähentynyt resurssi hidasti Hakunilan sosiaaliaseman toimeentulotukien käsittelyä koko alkuvuoden.

Lisäksi haastatteluissa tuli esille että Hakunilan etuuskäsittelyresurssia heikensi alkuvuodesta 2013 useat sairauspoissaolot. Myös tämä hidasti Hakunilan toimeentulotukihakemusten käsittelyä.

## 2.4. Toimeentulohakemuskäsittelyyn liittyviä käytäntöjä Myyrmäen ja Hakunilan sosiaaliasemilla

Itse sosiaaliasemien toimeentulotukihakemusten käsittelyyn perehdyttiin haastatteleamalla sosiaaliasemien johtavia sosiaalityöntekijöitä. Haastatteluissa selvitettiin sosiaaliasemien toimeentulotukihakemusten käsittelyprosesseja, hakemuskäsittelyyn käytössä olevia resursseja ja sosiaaliasemilla tehtyjä toimenpiteitä toimeentulotukihakemusten käsittelyn nopeuttamiseksi. Toimeentulotukihakemusten käsittelykäytäntöjä oli lähdetty jo vuoden 2012 lopussa Vantaalla yhdenmukaistamaan ja käytännöt olivatkin molemmilla sosiaaliasemilla hyvin samankaltaisia. Oheen on koottu toimeentulotukiprosessiin ja toimeentulotukihakemusten jonojen hallintaan liittyviä asioita, jollei erikseen ole mainittu, kyseiset toimintatavat ovat käytössä molemmilla sosiaaliasemilla.

### Hakemusten jättö

Toimeentulotukihakemukset jätetään yleensä sosiaaliaseman vahtimestarille, joka jakaa hakemukset etuuskäsittelijöille katujaon mukaisesti. Osa hakemuksista saattaa tulla myös suoraan sosiaalityöntekijälle tai sosiaaliohjaajille asiakastapaamisen yhteydessä.

### Hakemusten käsittely

Hakemusten käsittelyssä oli molemmilla sosiaaliasemilla käytössä tiimimalli. Molemmilla sosiaaliasemilla on yli 25-vuotiaiden asiakkaiden toimeentulohakemusten käsittelyyn kaksi tiimiä ja Myyrmäellä lisäksi yksi tiimi alle 25-vuotiaiden asiakkaiden toimeentulohakemusten käsittelyyn. Työtä ohjaavan ja koordinoivan ja myös asiakastyötä tekevän sosiaalityöntekijän lisäksi tiimissä on yksi sosiaaliohjaaja ja kaksi etuuskäsittelijää. Lisäksi johtava sosiaalityöntekijä osallistuu kaikkien tiimien työskentelyyn. Myyrmäessä on yli 25-vuotiaiden asiakkaiden asioiden käsittelyyn kahden tiimin lisäksi erityissosiaaliohjaaja, jolle kumpikin tiimi ohjaa perheellisiä hakijoita, jotka tarvitsevat sosiaalityön tukea.

Tiimien työntekijärakenne on mitoitettu asiakasmäärää vastaavasti. Myyrmäen palkkatuella palkatuista etuuskäsittelijöistä yhden työpanos oli huhtikuussa 2013 osoitettu nuorten tiimiin ja yhden työpanos yli 25-vuotiaiden etuuskäsittelyyn ja kahden muun työpanosta käytettiin vaihtelevasti tarpeen mukaan sekä nuorten että yli 25-vuotiaiden

etuuskäsittelyssä. Pääsääntöisesti asiakkaiden asiat hoidetaan oman tiimin sisällä. Kerran viikossa sosiaalityöntekijät sekä etuuskäsittelijät tarkastavat etuuskäsittelyjonot ja nyttemmin tarkastetaan myös täydentävien toimeentulotukien käsittelyjonot.

#### Jonotilanteen seuranta ja toiminta jonojen purkamiseksi

Molemmilla sosiaaliasemilla tarkastetaan toimeentulohakemusten jonotilanteet viikoittain.

Jos hakemusten käsittely uhkaa pitkittyä yli määräajan 7 vrk, on Myyrmäen asemalla tasattu hakemuksia toimitukseen syksyllä palkattujen määräaikaisten etuuskäsittelijöiden avulla. Lisäksi Myyrmäessä on käsittelyaikojen uhatessa pitkittyä ollut mahdollisuus voinut jäädä töihin myös iltaisin. Viikonlopputalkoitten järjestäminen on teoriassa myös mahdollista ja siihen olisi kiinnostusta. Myyrmäen sosiaaliaseman Jönsaksentie 4 talon automaattiset lukitukset tekevät viikonlopputalkoitten järjestämisen vaikeaksi.

Hakunilan sosiaaliasemalla oli käytetty iltatyötä ja talkootyötä toimeentulohakemusjonojen lyhentämiseksi ja määrärajoissa pysymiseksi. Joulukuussa 2012 oli tilanne hetkeksi saatu kyseisillä keinoilla paremmaksi. Ylityöt ja talkootyöt oli koettu Hakunilassa raskaiksi ja tämän katsottiin vaikuttaneen myös toimiston työilmapiiriin alkuvuodesta 2013.

Jonotilannetta käsitellään koko Vantaan tasoisesti sosiaalityön esimiesten, toimeentulotuen projektipäällikön ja johtavien sosiaalityöntekijöitten yhteisessä tapaamisessa torstai aamuisin. Yleensä se on keskeinen paikka suunnitella, miten hakemuksia tasataan. Kesäkuusta lähtien on ollut käytössä keväällä rekrytoitujen 12 määräaikaisen etuuskäsittelijän resurssi ja johtavia sosiaalityöntekijöitä on ohjeistettu käyttämään tätä resurssia heti, kun hakemusten käsittelyaika pitkittyy yli 7 vuorokautta. Jos hakemusten käsittelyaika ylittyy yli 7 vuorokautta, silloin ollaan heti yhteydessä toimeentulotuen projektipäällikköön asian selvittämiseksi.

#### Myyrmäen ja Hakunilan sosiaaliasemilla toteutettuja toimenpiteitä toimeentulotukihakemusprosessin nopeuttamiseksi

Sekä Hakunilan että Myyrmäen sosiaaliasemalla on tiedotusta asiakkaiden suuntaan lisätty ja erityisesti korostetaan tarvittavien liitteiden ja hakemuksen allekirjoittamisen merkitystä. Käsittelyprosessin sujuvuutta on jo aiemmin lisätty organisoimalla työntekijät ja asukkaat katujaon mukaisesti.

Vantaa palkkasi toukokuussa 12 uutta määräaikaista etuuskäsittelijää. Perekäytösjakson jälkeen kolme uusista etuuskäsittelijöistä oli kesäkuun ensimmäisen viikon työskennellyt Hakunilassa mutta tämän jälkeen kaikki 12 uutta työntekijää olivat työskennelleet fyysisesti Vantaan aikuisopiston tiloissa ja kaikilla sosiaaliasemilla oli mahdollisuus lähettää hakemuksia heidän käsiteltäväkseen. Hakunila lähetti kesäkuussa jonkin verran hakemuksistaan uusien etuuskäsittelijöiden käsiteltäväksi mutta Myyrmäen sosiaaliasema ei haastatteluhetken (kesäkuun loppu) mennessä ollut vielä lähettänyt hakemuksia uusille etuuskäsittelijöille.

Kelan ja Myyrmäen sosiaaliaseman yhteistyö on aloitettu niin, että yksi etuuskäsittelijä tekee Kelan ja sosiaaliaseman yhteisille asiakkaille päätökset Myyrmäen Kela:n toimipisteessä tarkistaen päätösvaiheessa asiakkaan Kela-etuudet, jolloin jatkossa vältytään etuuskäsittelijöiden takaisinperinnältä ja nopeutetaan Kelan ja sosiaaliaseman yhteisten asiakkaiden päätösprosessia. Yhteistyö edellyttää asiakkaan suostumusta siihen, että Kela ja sosiaalitoimi saa vaihtaa keskenään hänen tietoaan.

#### Asiakasryhmistä

Molemmilla sosiaaliasemilla tuli esille, että ajankäytön suhteen vaativimpia toimeentulotukiasiakkaita ovat asiakkaat, joilla on jokin erityisongelma (esimerkiksi huume- ja mielenterveysongelmaiset) ja vieraskieliset asiakkaat. Erityisongelmaisten asiakkaiden kohdalla joudutaan selvittämään asiakkaan tilanne tavallista laajemmin ja perusteellisemmin. Vieraskielisten asiakkaiden osalta puolestaan usein heikko suomen kielen taito edellyttää tulkin käyttöä asioinnissa ja hidastaa selvästi asioiden käsittelyä.

## 2.5 . Toimeentulotukien käsittelyaikoja Vantaalla kesäkuussa

Toimeentulotukihakemusten kesäkuun käsittelyaikoja Vantaan sosiaaliasemilla on koottu oheiseen taulukkoon. Taulukossa esitetään toimeentulotukihakemusten käsittelyajat yhdeltä kesäkuun viikolta (viikko 25).

Taulukko 7 toimeentulotukien käsittelyaikoja Vantaan sosiaaliasemilla kesäkuu 17.–23.6.2013

	Vantaa	Myyrmäki	Hakunila	Martinlaakso	Tikkurila	Koivukylä	Korso
Asiakkaita	911	141	84	110	207	172	84
Päätöksiä	953	146	88	112	212	182	86
0-1 päivässä	328	46	36	52	38	54	32
2-7 päivässä	510	80	38	58	130	101	53
8-14 päivässä	97	17	11	2	40	23	1
yli 14 päivää	18	3	3	0	4	4	0
Lisäselvityksiä pyydetty	147	14	22	5	36	24	28
Lisäselvitysten osuus	15 %	10 %	25%	4 %	17 %	13 %	33 %
Keskimääräinen käsittelyaika työpäivinä	4	4	5	2	5	5	3
Käsittely 0-7- työpäivässä %	88 %	86 %	84 %	98 %	79 %	85 %	99 %

Lähde: Mukaellen Vantaan sosiaali- ja terveyslautakunnan pöytäkirja 28.6.2013 pykälä 6 liite 1.2.2.

Toimeentulotukihakemusten keskimääräinen käsittelyaika oli koko Vantaalla huhtikuusta parantunut. Viimeistään 7 päivässä käsiteltyjen hakemusten määrä oli noussut huhtikuusta selvästi (68% → 88%).

Myyrmäen sosiaaliasemalla olivat toimeentulotukihakemusten käsittelyajat nyt lähes samat kuin huhtikuussa. Sen sijaan Hakunilassa tilanne oli nyt huomattavasti parempi huhtikuuhun verrattuna. Hakemusten keskimääräinen käsittelyaika oli nyt Hakunilassa 5 vuorokautta kun se huhtikuussa oli ollut 11 vuorokautta. Lisäksi 84 prosenttia Hakunilan kaikista hakemuksista oli käsitelty lain vaatimassa ajassa, kun huhtikuussa lain vaatimassa ajassa oli Hakunilassa käsitelty vain 37 prosenttia. Hakunilassa toimeentulotuen keskimääräinen käsittelyaika (5 työpäivää) oli nyt samalla tasolla kuin Tikkurilan ja Koivukylän sosiaaliasemilla. Sosiaaliasemien väliset erot toimeentulotukihakemusten käsittelyajoissa olivat selvästi kaventuneet huhtikuun tilanteesta.

## 2.6. Hakunilan ja Myyrmäen toimeentulotukihakemusten käsittelystä ja resursseista kesäkuu viikko 25

Kesäkuun osalta oli saatavissa sosiaali- ja terveyslautakunnan pöytäkirjassa 28.6.2013 pykälän 6 liitteenä myös sosiaaliasemittain työpanos ja päätösmäärätietoja esittelevä tilasto. Oheen on poimittu kyseisestä tilastosta Myyrmäkeä ja Hakunilaa koskevia tietoja. Tietoja tarkennettiin vielä haastatteluissa sosiaaliasemilla ja kyselyillä kyseisten sosiaaliasemityön toimintayksikköesimiehille ja taulukko on muokattu näiden tarkennusten pohjalta.

Taulukko 7 Myyrmäen ja Hakunilan sosiaaliasemien toimeentulotuen päätöksiä valmistelevat ja tekevät työntekijät viikko 25 kesäkuu (17.–23.6. 2013)

	Myyrmäki	Hakunila
Etuuskäsittelijät	4	4
Palkkatuella työllistetyt etuuskäsittelijät	2	0
Lisäetuuskäsittelijät	0	0
Sosiaaliohjaajat*	4	3
Erityissosiaaliohjaajat*	1	0
Sosiaalityöntekijät*	1	3
Yhteensä	12	10
Etuuskäsittelytyöhön osallistuvat työntekijät	7,8	5,8
Päätöksiä 17.–23.6. (neljä työpäivää)	146	88
Päätöksiä/työpäivä	37	22
Päätöksiä/työntekijä/viikko	19	15

\* etuuskäsittelytyöhön 30% työajasta.

Kesäkuun resurssitilanteessa on huomioitu kyseisellä viikolla käytettävissä olleet työntekijät. Myyrmäestä tuona ajankohtana lomalla olivat: 2 etuuskäsittelijää, yksi palkkatuella työllistetty etuuskäsittelijä ja yksi sosiaalityöntekijä lisäksi yksi sosiaalityöntekijä oli sairaana. Lisäksi vielä huhtikuussa Myyrmäen resurssissa mukana olleen yhden määräaikaisen etuuskäsittelijän työsuhde oli päättynyt. Hakunilassa yksi etuuskäsittelijä oli lomalla kyseisenä ajankohtana.

Etuuskäsittelyyn osallistuvassa työntekijämäärässä on huomioitu taas sosiaaliohjaajien, erityissosiaaliohjaajien ja sosiaalityöntekijöiden 30 %:n työpanos. Resurssilaskenta:

Myyrmäki: etuuskäsittelijät 6+ 30 prosentin henkilöt( $6 \cdot 30\% = 1,8$ ) = 7,8

Hakunila: etuuskäsittelijät 4+ 30 prosentin työntekijät( $6 \cdot 30\% = 1,8$ ) = 5,8

Resurssiin ei ole laskettu kesäapulaisia, joita oli saadun tiedon mukaan kesäkuun tarkasteluajankohtana kummallakin sosiaaliasemalle kaksi kappaletta. Hakunila oli lähettänyt myös tarkasteluajankohtana jonkin verran hakemuksia keväällä palkattujen 12 uuden määräaikaisen etuuskäsittelijän käsiteltäväksi. Päätöksiä/työntekijä tehtiin Myyrmäessä hieman enemmän kuin Hakunilassa.

## 2.7. Hakunilan ja Myyrmäen sosiaaliasemien toimeentulotukihakemusten käsittelystä ja resursseista heinäkuussa viikko 30

Heinäkuun osalta todettiin 19.8.2013 sosiaali- ja terveyslautakunnan pöytäkirjan pykälässä viisi, että toimeentulotukihakemukset oli käsitelty 31.7.2013 saadun tilastotiedon mukaan sataprosenttisesti alle seitsemässä päivässä. Saman pykälän liitteenä oli tilasto, jossa esitettiin sosiaaliasemittain työpanos- ja päätösmäärätietoja. Nyt ei mukana enää ollut erikseen tilastoja päätösten käsittelyajoista sosiaaliasemittain. Oheen on poimittu kyseisestä tilastosta Myyrmäkeä ja Hakunilaa koskevia tietoja. Tietoja tarkennettiin jälleen vielä kyselyillä Myyrmäen ja Hakunilan sosiaaliasemien johtaville sosiaalityöntekijöille ja kyseisten sosiaaliasemien toimintayksikköesimiehille. Taulukko on muokattu näiden tarkennusten pohjalta.

Taulukko 7 Myyrmäen ja Hakunilan sosiaaliasemien toimeentulotuen päätöksiä valmistelevat ja tekevät työntekijät viikko 30 heinäkuu (22.–28.7. 2013)

	Myyrmäki	Hakunila
Etuuskäsittelijät	6	5
Palkkatuella työllistetyt etuuskäsittelijät	2	0
Lisäetuuskäsittelijät	0	3
Seuren etuuskäsittelijät	1	1
Sosiaaliohjaajat*	2	3
Erytysosiaaliohjaajat*	0	0
Sosiaalityöntekijät*	1	3
Yhteensä	12	15
Etuuskäsittelytyöhön osallistuvat työntekijät	9,9	10,8
Päätöksiä 22.–28.7.(viisi työpäivää)	251	236
Päätöksiä/työpäivä	50	47
Päätöksiä/työntekijä/viikko	25	22

\* etuuskäsittelytyöhön 30% työajasta.

Taulukoissa on jälleen otettu huomioon vain kyseisenä ajankohtana käytettävissä olleet henkilöt.

Myyrmäen sosiaaliasemalla oli kyseisenä ajankohtana lomalla yksi palkkatuella työllistetty etuuskäsittelijä kaksi sosiaalityöntekijää, kaksi sosiaaliohjaajaa ja yksi erityissosiaaliohjaaja.

Etuuskäsittelyyn osallistuvassa työntekijämäärässä on huomioitu lisäksi sosiaaliohjaajien, erityissosiaaliohjaajien ja sosiaalityöntekijöiden 30 %:n työpanos. Resurssilaskenta:

Myyrmäki: etuuskäsittelijät 9+ 30 prosentin työntekijä ( $3 \cdot 30\% = 0,9$ ) = 9,9

Hakunila: etuuskäsittelijät 9+ 30 prosentin työntekijät ( $6 \cdot 30\% = 1,8$ ) = 10,8

Sekä Hakunilalla että Myyrmäellä oli kyseisellä ajanjaksolla käytössään yksi Seuren<sup>2</sup> etuuskäsittelijä. Hakunilan resurssiin on lisäksi taulukossa laskettu mukaan nyt kolme keväällä palkatuista 12 uudesta määräaikaisestä etuuskäsittelijästä. Saadun tiedon mukaan Hakunila kyllä lähetti hakemuksia kyseisten määräaikaisten etuuskäsittelijöiden tehtäväksi heinäkuun tilastointiajankohtana mutta ei käyttänyt näitä työntekijöitä niin paljon, että työpanos todellisuudessa olisi vastannut kolmen työntekijän työpanosta. Ero työntekijää kohden lasketuissa päätösmäärissä oli hieman kesäkuusta kaventunut Myyrmäen ja Hakunilan välillä. Kun otetaan lisäksi huomioon, että Hakunilan lisäetuuskäsittelijöiden käyttö ei todellisuudessa vastannut kolme työntekijän resurssia, niin ero Myyrmäen ja Hakunilan työntekijäkohtaisissa päätösmäärissä oli todellisuudessa taulukossa esitettyäkin pienempi. Mainittakoon, että tänä ajankohtana Vantaan sosiaaliasemilla eniten päätöksiä/viikko/työntekijä tehtiin Myyrmäen sosiaaliasemalla ja kolmanneksi eniten Hakunilan sosiaaliasemalla.

## 2.8. Toimeentulotukihakemusten käsittely loppuvuonna 2013

Heinäkuun jälkeen ei ollut enää sosiaali- ja terveyslautakunnan pöytäkirjoissa enää esitetty sosiaaliasemakohtaisia tilastoja toimeentulotukihakemusten käsittelyajoista tai työpanostietoja. Toimeentulotukihakemusten käsittelyajoista raportoitiin kuitenkin jokaisessa loppuvuoden kokouksessa Vantaan sosiaali- ja terveyslautakunnalle.

Sosiaali- ja terveyslautakunnan pöytäkirjoissa 9.9.2013 pykälä 11, 28.10.2013 pykälä 12, 25.11.2013 pykälä 10 ja 17.12.2013 pykälä 11 raportoitiin sosiaali- ja terveyslautakunnalle toimeentulotukihakemusten käsittelyajoista. Syys- ja lokakuun pöytäkirjoissa todettiin, että erinomainen hakemusten käsittelytilanne oli jatkunut Vantaan työpisteissä ja toimeentulotukihakemukset oli saatu käsiteltyä lain vaatimassa seitsemässä arkipäivässä. Marras- ja joulukuun pöytäkirjoissa todettiin, että erinomainen toimeentulotuen hakemusten käsittelytilanne oli jatkunut siten, että keskimääräinen käsittelyaika toimeentulotukihakemusten osalta oli ollut 3 - 4 työpäivää. Toimeentulotukihakemukset oli marras- ja joulukuun pöytäkirjojen mukaan käsitelty Vantaalla alle seitsemässä päivässä 98 – 100 prosenttisesti. Marras ja joulukuun pöytäkirjoissa todettiin myös, että yksittäisissä tapauksissa käsittelyaika oli saattanut ylittää seitsemän vuorokautta, mikä johtui usein esimerkiksi sairauspoissaoloista. Pöytäkirjoissa todettiin myös, että tavoitteena on, että toiminnan organisoinnilla vähennetään tulevaisuudessa työpisteiden haavoittuvuutta ja että prosessi kestäisi jatkossa poissaoloja nykyistä paremmin.

## 2.9 Yhteenveto Myyrmäen ja Hakunilan sosiaaliasemien vertailusta

### Toimeentulotukihakemusten käsittelytilanne huhtikuussa, kesäkuussa, heinäkuussa ja loppuvuonna 2013

Vantaan sosiaaliasemien toimeentulotukihakemusten käsittelytilasto huhtikuulta 2013 osoitti, että Myyrmäen sosiaaliasemalla käsiteltiin toimeentulotukihakemukset kaikista nopeimmin ja Hakunilassa puolestaan kaikista hitaimmin koko Vantaalla. Huhtikuun luvuissa oli Myyrmäen ja Martinlaakson sosiaaliasemien luvut käsitelty yhdessä. Ero oli huhtikuussa selkeä sillä Myyrmäessä (+ Martinlaakso) käsiteltiin hakemukset keskimäärin neljässä päivässä ja Hakunilassa keskimäärin 11 päivässä. Lain vaatimassa 0–7 työpäivässä oli Hakunilassa käsitelty vain 37 prosenttia hakemuksista kun Myyrmäki/Martinlaakson sosiaaliasemilla oli saatu 89 prosenttia hakemuksista käsiteltyä 0-7 työpäivässä.

Kesäkuulta oli tilasto, jonka tarkastelujakso koski yhtä kesäkuun viikkoa. Tilanne toimeentulotukihakemusten käsittelyajoissa oli kesäkuussa selvästi tasaantunut. Myyrmäessä hakemusten keskimääräinen käsittelyaika oli neljä päivää mutta Hakunilassa keskimääräinen käsittelyaika oli nyt pudonnut yhdestätoista päivästä viiteen päivään. Hakunila käsitteli vertailuajanjaksolla 84 prosenttia hakemuksista 0–7 päivässä ja Myyrmäki 86 prosenttia hakemuksista 0–7 päivässä. Hakunilan toimeentulotukihakemusten käsittelyajat olivat siis jo lähellä Myyrmäen tasoa.

Heinäkuulta ei ollut enää saatavissa keskimääräisiä toimeentulotukihakemusten käsittelyaikoja mutta sosiaali- ja terveyslautakunnan 19.8.2013 pöytäkirjan pykälän viisi mukaan käsittelyajat olivat jokaisella sosiaaliasemalla pysyneet heinäkuulla lain antamissa määräajoissa. Myyrmäen ja Hakunilan sosiaaliasemien työpanos- ja päätösmäärä-

<sup>2</sup> Seure Henkilöstöpalvelut Oy on pääkaupunkiseudun kaupunkien yhteinen henkilöstöpalveluyhtiö.

tietojen vertailussa näkyi, että työntekijäkohtaiset päätösmäärät olivat Myyrmäessä edelleen suuremmat kuin Hakunilassa mutta myös tämä ero oli kaventunut kesäkuun tilastoon verrattuna.

Heinäkuun jälkeen ei enää ollut saatavilla tilastoja toimeentulotukihakemusten käsittelyajoista tai päätösmäärätietoja sosiaaliasemittain mutta sosiaali- ja terveystieteiden lautakunnan pöytäkirjoissa syys-, loka-, marras- ja joulukuussa raportoitiin toimeentulotukihakemusten käsittelyajoista. Syys- ja lokakuun pöytäkirjoissa todettiin, että toimeentulotukihakemukset oli saatu käsiteltyä mukaan 100 prosenttisesti lain määräämässä ajassa. Marras- ja joulukuun pöytäkirjoissa todettiin, että toimeentulotukihakemukset oli saatu käsiteltyä 98–100 prosenttisesti lain määräämässä ajassa.

#### Alueiden väestörakenteesta ja asiakasryhmistä

Myyrmeen ja Hakunilan alueiden väestörakenteesta oli käytettävissä tilastokeskuksen tilastoja vuodelta 2011. Tilastoista voi todeta, että väestön tulotaso oli tilastointivuonna hieman alhaisempi Hakunilan alueella. Työttömien ja vieraskielisten kokonaismäärät olivat alueilla suunnilleen samalla tasolla mutta niiden suhteellinen osuus väestöstä oli selvästi suurempi Hakunilan alueella kuin Myyrmäen alueella. Asiakasryhmistä todettiin molemmilla sosiaaliasemilla, että eniten aikaa vieviä asiakasryhmiä ovat kielen takia ulkomaalaiset sekä moniongelmaiset asiakkaat. Kyseisten sosiaaliasemien toimeentulotukiasiakkaiden asiakasrakenteesta ei ollut saatavilla tilastotietoa, joten ei tiedetä miten suuri osuus kyseisten sosiaaliasemien asiakkaista kuuluu eniten aikaa vieviin asiakasryhmiin tai näkykö esimerkiksi Hakunilan alueen vieraskielisen väestön suhteellisesti suurempi osuus myös vieraskielisten suhteellisesti suurempana osuutena Hakunilan toimeentuloasiakkaissa.

#### Toimeentulohakemusten käsittelyprosessit

Toimeentulohakemusten käsittely noudatteli pitkälti sekä Hakunilan että Myyrmäen sosiaaliasemilla samoja käytäntöjä. Hakemuksen kulku hakemuksen jättötilanteesta päätöksentekoon oli hyvin samankaltainen molemmilla asemilla. Molemmilla sosiaaliasemilla hakemukset käsitellään tiimeissä ja jonotilanteiden seurannat ja toimintatavat hakemusten ruuhkautuessa olivat samankaltaiset.

#### Resurssit ja muut toimenpiteet

Molempien sosiaaliasemien resurssit olivat elokuussa 2012 vähentyneet kahdella etuuskäsittelijällä, kun määräaikaisina työskennelleiden työsuhteita ei enää jatkettu. Myyrmäki sai kuitenkin palkattua vuoden 2012 syksyllä neljä työllistettyä etuuskäsittelyyn työllisyystuella mutta Hakunila ei yrityksistä huolimatta löytänyt sopivia työllisyystuella palkattavia täydentämään resurssiaan.

Kyseen resurssissa tapahtunut muutos verrattuna vuoden 2012 tilanteeseen olikin selvin sosiaaliasemia erottava tekijä huhtikuussa 2013, jolloin ero toimeentulotukihakemusten käsittelynopeudessa kyseisten sosiaaliasemien välillä oli suurimmillaan. Lisäksi Hakunilan osalta tuli esille myös etuuskäsittelyresurssia heikentäneet useat sairauspoissaolot alkuvuoden 2013 aikana ja nämä vaikuttivat hidastavasti Hakunilan etuuskäsittelyyn koko alkuvuoden 2013.

Kesäkuussa molemmilla sosiaaliasemilla oli täydennyksenä resurssissa kaksi kesäapulaista ja lisäksi Hakunila käytti jo jonkin verran uusia Vantaalle palkattuja määräaikaisia etuuskäsittelijöitä. Myyrmäen resurssista oli poistunut yksi työllistetty etuuskäsittelijä työsuhteen päättymisen vuoksi. Toimeentulotukihakemusten käsittelyajat selvästi tasoittuivat kesäkuun tarkastelujaksolla Hakunilan ja Myyrmäen välillä.

Heinäkuun lopun tilanteessa molemmilla sosiaaliasemilla oli lisäresurssina yksi Seuren etuuskäsittelijä. Hakunilan resurssihin oli merkitty kolme Vantaalla keväällä palkatuista kahdestatoista määräaikaisesta etuuskäsittelijästä, jotka fyysisesti toimivat Vantaan aikuisopiston tiloissa mutta saadun tiedon mukaan Hakunilan sosiaaliasema ei kuitenkaan käyttänyt näitä lisäetuuskäsittelijöitä niin paljoa, että se todellisuudessa olisi vastannut kolmen henkilön resurssia. Toimeentulotukihakemukset käsiteltiin heinäkuun tarkasteluajankohtana Myyrmäen ja Hakunilan sosiaaliasemilla kuten kaikilla muillakin Vantaan sosiaaliasemilla sataprosenttisesti lain vaatimassa määrääjassa.

Resurssit näyttäisivät olevan suurin selittävä tekijä huhtikuussa 2013 toimeentulotukihakemusten käsittelyajoissa ilmenneelle suurelle erolle Hakunilan ja Myyrmäen sosiaaliasemien välillä. Hakunilan saatua lisäresursseja kesäkuussa kesäapulaisista ja Vantaalle keväällä 2013 palkatuista määräaikaisista etuuskäsittelijöistä hakemusten käsittelytilanne parani Hakunilassa selvästi. Heinäkuussa Hakunilassa kuten muillakin Vantaan sosiaaliasemilla kaikki toimeentulohakemukset käsiteltiin jo lain määräämässä ajassa.

Molemmat sosiaaliasemat olivat myös lisäksi tehneet Vantaan sosiaalilautakunnan huhtikuussa päättämiä toimia toimeentulotukihakemusten käsittelyn nopeuttamiseksi. Myyrmäki teki kesäkuusta lähtien palveluyhteistyötä Kelan kanssa ja molemmilla sosiaaliasemilla oli tehty erilaisia muun muassa toimeentulotukijonojen hallintaan ja asiakkaan ohjeistukseen parantamiseen liittyviä toimenpiteitä.

### 3. TOIMEENTULOTUKIHAKEMUSTEN KÄSITTELYYN JA YLEISIÄ TOIMEENTULOTUKEEN LIITTYVIÄ PÄÄTÖKSIA JA MUITA ASIOITA LOPPUVUOSI 2013

Vantaan kaupunginjohtajan talousarvioesityksessä vuodelle 2014, jonka kaupunginhallitus 31.10.2013 hyväksyi esityksenä valtuustolle, esitettiin, että aikuissosiaalityön toimeentulotukeen perustetaan 12 määräaikaista etuuskäsittelijän vakanssia vuoden 2014 loppuun. Näin resurssitilanne etuuskäsittelyn osalta pysyisi myös vuonna 2014 samalla tasolla mitä se oli 1.5.2013 lähtien. Valtuusto hyväksyi talousarvion vuodelle 2014 kokouksessaan 18.11.2013 ja aikuissosiaalityön toimeentulotukeen esitetyt määräaikaiset etuuskäsittelyn vakanssit vahvistettiin esityksen mukaisesti.

Vantaan sosiaali- ja terveyslautakunta päätti kokouksessaan 17.12.2013 jatkaa kesällä aloitettua palveluyhteistyötä Vantaan Korson ja Myyrmäen sosiaaliasemien ja Kelan toimipisteiden välillä. Palveluyhteistyö oli alkanut 3.6.2013. Palveluyhteistyökokeilun tarkoituksena on suoraviivaistaa ja yksinkertaistaa palvelujen järjestämistä siten, että asiakkailta on mahdollisuus saada koko sosiaaliturvaetuudet kerralla kuntoon, ilman useita asiointikertoja useissa eri pisteissä. Tavoitteena on, että se vähentää myös etuuksien takaisinperintäpäätöksiä yhteisiltä asiakkailta. Aikuissosiaalityön osalta palveluyhteistyön tarkoituksena on myös vähentää toimeentulotuen käsittelyviivettä sosiaaliasemilla. Kokeilun etenemistä sekä yhteistä kehittämistyötä ohjaa ohjausryhmä, jossa on jäseniä Kelasta ja Vantaan sosiaali- ja terveydenhuollosta sekä aikuissosiaalityöstä. Kokeilun aikana on selvitetty asiakkaiden kokemuksia uudesta asiointimallista, sekä arvioidaan kokeilumallin toimivuutta ja jatkokehitysmuotoja, minkä jälkeen päätetään jatkosta. Sekä asiakkailta että työntekijöiltä saadun palautteen mukaisesti kokeilua pidetään onnistuneena. Palveluyhteistyötä päätettiin jatkaa nykyisen mallin mukaisesti ajalla 1.1.2014 - 28.2.2014. Kokeilun laajentamista suunnitellaan aloitettavaksi 1.3.2014 alkaen. Alkuvuodesta tehdään tätä suunnittelutyötä. Lisäksi Valtioneuvoston antamassa rakennepoliittisessa ohjelmassa on maininta kuntakokeilusta, joka saattaa koskea myös toimeentulotuen maksamista, ja siten tulee mahdollisesti huomioida jatkoa suunniteltaessa.

Eräistä toimeentulotukihakemuksen käsittelyyn liittyvästä ongelmasta tuli asiakasyhteenottojen kautta tietoa Vantaan ulkoiseen tarkastukseen lokakuussa 2013. Kahdessa tapauksessa asiakkaat olivat toimittaneet henkilökohtaisesti toimeentulotukihakemusasiaansa liittyviä samoja papereita (hakemusliitteitä tai oikaisuvaatimuksia) useamman kerran sosiaaliasemalle (kyseessä oli kaksi erillistä tapausta kahdelle eri sosiaaliasemalla) mutta sosiaaliasemilta oli edelleen pyydetty toimittamaan kyseisiä papereita uudelleen. Asiakasyhteydenotoissa mainittiin, että vaaditut paperit oli asiakkaan toimesta todistetusti toimitettu sosiaaliasemille ja asiakkaat olivat myös ottaneet kopiot kyseisistä papereista. Molemmat tapaukset menivät sosiaaliasemityön esimiesten selvitettäväksi.

### 4. ARVIOINTIA

#### Koko Vantaa

Vantaalla oli vaikeuksia saada toimeentulotukihakemusten käsittelyaikoja pysymään lain vaatimassa 0–7 arkipäivässä vuoden 2012 kesästä lähtien. Elokuussa 2012 päättyi 12 määräaikaisen etuuskäsittelijän työsuhteet, mikä pahensi tilannetta. Loppuvuodesta 2012 saatiin akuuttia toimeentulotukihakemusten käsittelyruuhkaa purettua

sosiaaliasemilla järjestetyillä ruuhkanpurkamistalkoilla ja joulukuussa 2012 Vantaan sosiaali- ja terveyslautakunta myös päätti käynnistää toimeentulotukiprosessin parantamis- ja kehittämishankkeen, johon kuului erilaisia osaprojekteja, muun muassa käytäntöjen yhtenäistäminen, Kelan kanssa tehtävä yhteistyö ja sähköisen toimeentulotukijärjestelmän kehittäminen ja käyttöönotto. Toimeentulotukihakemusten käsittely saatiin loppuvuodesta 2012 hetkeksi ajan tasalla mutta vuoden 2013 tammikuussa toimeentulotukihakemusten käsittely alkoi jälleen Vantaalla viivästyä. Aluehallintovirasto määräsi 17.4.2013 tehdyllä päätöksellä Vantaan sosiaali- ja terveyslautakunnan ryhtymään välittömiin toimenpiteisiin, joilla saatetaan toimeentulotukihakemusten käsittelyajat toimeentulotukilaissa säädetyille tasolle 31.7.2013 mennessä uhkasakkomenettelyn uhalla.

Vantaan sosiaali- ja terveyslautakunta käsitteli toimenpiteitä toimeentulotukihakemusten ruuhkautuneen käsittelytilanteen purkamiseksi jälleen 22.4.2013. Lautakunta päätti hyväksyä esitetyn toimenpidelistan toteutettavaksi kaikilla aikuissosiaaliryhmien kaikilla sosiaaliasemilla: Toimenpidelistalla oli osittain samoja asioita, joista oli päätetty jo joulukuussa 2012 (esimerkiksi sähköisen toimeentulotukijärjestelmän kehittäminen ja Kela-yhteistyö) mutta nyt listalla oli myös toimenpiteenä 12 määräaikaisen työntekijän rekrytointi. Määräaikaisten työsuhteet esitettiin alkavaksi 1.5.2013 ja jatkuvaksi 31.12.2013 saakka.

Toimeentulotukihakemusten käsittelytilanne alkoi Vantaalla parantua kesällä 2013. Jo kesäkuulla käsittelyajat olivat selvästi nopeutuneet ja heinäkuun loppuun mennessä kaikilla Vantaan sosiaaliasemilla toimeentulotukihakemukset käsiteltiin lain vaatimassa seitsemässä arkipäivässä. Aluehallintovirasto päätti 28.8.2013, että Vantaan toimenpiteet ovat olleet asianmukaisia eikä uhkasakkomenettelylle ollut perusteita. Aluehallintovirasto kuitenkin ilmoitti jatkavansa Vantaan toimeentulotukien käsittelyn määräaikaisten seurantaan. Ajalta 1.9.2013–28.2.2014 Vantaan sosiaali- ja terveystoimen on annettava selvitykset toimeentulotuen käsittelyajoista. Seurantaan on liitettävä kuukausittaiset selvitykset toimeentulotuen käsittelyajoista.

Loppuvuoden 2013 aikana Vantaan toimeentulotukihakemusten käsittelytilanne pysyi hyvällä tasolla ja hakemukset käsiteltiin lähes 100 prosenttisesti lain vaatimassa seitsemässä arkipäivässä. Yksittäisissä tapauksissa käsittelyaika saattoi ylittää seitsemän vuorokautta, mikä johtui usein esimerkiksi akuuteista sairauspoissaoloista. Tavoitteena on, että toiminnan organisoinnilla vähennetään tulevaisuudessa työpisteiden haavoittuvuutta ja prosessi kestäisi jatkossa poissaoloja nykyistä paremmin.

#### Myyrmäen ja Hakunilan sosiaaliasemien toimeentulotukihakemusten käsittely

Tehdyssä selvityksessä vertailtiin myös kahden Vantaan sosiaaliaseman, Myyrmäen ja Hakunilan toimeentulotukihakemuskäsittelyyn liittyviä käytäntöjä, resursseja ja yleisiä taustatekijöitä. Samoin seurattiin miten toimeentulotukihakemusten käsittelyajat kyseisillä sosiaaliasemilla kehittyivät keväästä 2013 vuoden loppuun. Kyseiset sosiaaliasemat valittiin vertailuun, koska vuoden 2013 huhtikuussa julkaistussa tilastossa toimeentulotukihakemukset oli käsitelty nopeimmin Myyrmäen sosiaaliasemalla ja hitaimmin Hakunilan sosiaaliasemalla ja käsittelyajoissa oli melko selvät erot. Selvityksessä pyrittiin löytämään syitä mistä erot käsittelyajoissa Myyrmäen ja Hakunilan sosiaaliasemien välillä johtuivat ja samalla seurattiin toimeentulotukihakemusten käsittelyaikaisten kehitystä kyseisillä sosiaaliasemilla.

Selvityksessä ei tullut esille mitään oleellisia eroja kyseisten sosiaaliasemien toimeentulotukihakemusten käsittelyprosesseissa. Taustatiedoiksi kerättyssä tilastotiedoissa Myyrmäen ja Hakunilan alueiden väestörakenteesta, työttömyystilanteesta ja tulotasosta voitiin todeta, että väestön tulotaso oli tilastointivuonna (2011) hieman alhaisempi Hakunilan alueella. Työttömien ja vieraskielisten kokonaismäärät olivat alueilla suunnilleen samalla tasolla mutta näihin ryhmiin kuuluvien suhteellinen osuus väestöstä on selvästi suurempi Hakunilan alueella kuin Myyrmäen alueella. Ei kuitenkaan ole tiedossa heijastuvatko väestörakenteen suhteelliset osuudet sosiaaliasemien asiakasrakenteisiin.

Selvin ero sosiaaliasemien välillä oli alkuvuodesta 2013 resursseissa. Resurssiero oli syntynyt vuonna 2012 kun molemmilta sosiaaliasemilta oli loppunut kahden määräaikaisen etuuskäsittelijän työsuhteet. Myyrmäki oli onnistunut saamaan palkkatuella työllistettyjä paikkaamaan etuuskäsittelynsä resurssia mutta Hakunila ei ollut onnistunut yrityksistä huolimatta löytämään sopivia työllistettyjä lisäresurssiksi. Hakunila oli saanut ylitöillä ja talkootyöllä lop-

---

puvuodesta 2012 toimeentulotukihakemuskäsittelyn hetkeksi ajan tasalle mutta vuoden 2013 alusta lähtien hakemuskäsittely alkoi taas viivästyä.

Kesäkuun viikolta 25 tehty tilasto osoitti, että käsittelyajoissa olevat erot Hakunilan ja Myyrmäen sosiaaliasemien välillä olivat huomattavasti tasoittuneet. Myyrmäessä hakemuskäsittely oli hieman nopeampaa kuin Hakunilassa mutta ero oli selvästi tasaantunut. Verrattuna huhtikuuhun oli merkittävin muutos tapahtunut Hakunilan resurssissa. Nyt Hakunilassa oli kaksi kesäapulaista ja lisäksi Hakunila käytti jo jonkin verran keväällä Vantaalle palkattuja määräaikaisia etuuskäsittelijöitä apuna toimeentulohakemustensa käsittelyssä.

Heinäkuulta ei ollut enää ollut saatavilla toimeentulohakemusten käsittelytilastoa mutta koko Vantaata koskien todettiin, että heinäkuussa kaikilla sosiaaliasemilla käsiteltiin toimeentulotukihakemukset lain vaatimassa ajassa. Heinäkuulta oli vielä saatavilla yhden viikon ajalta päätösmäärätilastoja ja työntekijäkohtaisia päätöstilastoja sosiaaliasemittain. Näiden tilastojen mukaan eniten päätöksiä/työntekijä tehtiin tuona ajankohtana Myyrmäessä ja kolmanneksi eniten Hakunilassa.

Sekä koko Vantaata, että tarkemmin kahta Vantaan sosiaaliasemaa koskevassa toimeentulotukihakemusten käsittelytarkastelussa resurssit osoittautuivat tärkeimmäksi tekijäksi toimeentulotukihakemusten käsittelyongelmien ratkaisemisessa vuonna 2013. Kun elokuussa 2012 päättyivät 12 määräaikaisen etuuskäsittelijän työsuhteet, etuuskäsittely ruuhkautui pahasti koko Vantaalla. Vaikka talkootyöllä ja ylitöillä saatiin tilanne vuoden 2012 lopussa hetkeksi etuuskäsittelyssä ajan tasalle niin alkuvuonna 2013 tilanne taas huononi. Vuoden 2012 puolella oli jo päätetty erilaisia toimenpiteistä etuuskäsittelyn parantamiseksi mutta selvimmin etuuskäsittely nopeutui, kun etuuskäsittelyyn palkattiin 2013 keväällä 12 uutta määräaikaista työntekijää.

Toimeentulotukihakemusten käsittely on toimeentulotukilain mukaan tehtävä tietyssä ajassa (seitsemän arkipäivää). Tämän vuoksi on tärkeää pitää huolta, että tukia myöntävät sosiaaliasemat pystyvät asiassa toimimaan lain vaatimusten mukaan. Kaikki etuuskäsittelyn nopeuttamiseksi ja yhdenmukaistamiseksi Vantaalla tehdyt ja käynnissä olevat toimenpiteet ovat tärkeitä mutta samalla pitää varmistaa, että toimeentulotukikäsittelyyn on olemassa myös riittävä resurssi, jotta vuoden 2012 lopun ja 2013 alkuvuoden isoilta viivästyksiltä toimeentulotukihakemusten käsittelyssä jatkossa vältytään.

Loppusyksystä ulkoiseen tarkastukseen tulleiden yhteydenottojen perusteella toimeentulohakemusten ja hakemuksiin liittyvien liitteiden käsittelyprosessia on sosiaaliasemilla vielä syytä tarkistaa. On varmistettava, että on olemassa riittävä ohjeistus siitä miten asiakkaan toimittamien hakemuksen ja hakemusliitteiden kanssa eri tilanteissa (esimerkiksi jälkikäteen toimitetut liitteet) menetellään, jotta hakemukset ja liitteet varmasti pysyvät tallessa ja päätyvät kyseistä asiaa käsittelevälle henkilölle.