

Vantaan kaupungin ja Kansaneläkelaitoksen kuntakokeilu 1.1.2015-31.12.2016

Toimintasuunnitelma

Hallituksen esityksessä laiksi kuntien velvoitteiden ja ohjauksen vähentämistä koskevista kokeiluista (HE 117/2014) on yhtenä kokeiluna mukana kuntien ja Kansaneläkelaitoksen yhteistyömalli. Kokeilulla on tarkoitus edistää kunnan ja Kansaneläkelaitoksen palveluyhteistyötä toimeentulotukipalveluissa. Tavoitteena on asiakkaan kertaalleen antamiin tietoihin perustuva oikein ajoitettu palvelu ja palveluprosessista kunnalle aiheutuvan työmäärän ja kokonaiskustannusten väheneminen.

Hallituksen esityksen (HE 117/2014) 6. luvussa esitetyn toimintamallin mukaisesti Kansaneläkelaitoksen Vantaan paikallistoimiston palveluneuvojat ottavat vastaan kunnan toimeksiantosta toimeentulotuesta annetussa laissa (1412/1997) tarkoitettuja hakemuksia ja kirjaavat ne rajoitettuun Vantaan asiakastietojärjestelmään, tarkastavat asiakkaan väestörekisteritiedot, tarkastavat ja tarvittaessa kiirehtivät ensisijaisten Kansaneläkelaitoksessa olevien etuuksien käsittelyä ja vievät toimeentulotukihakemuksen tulolaskelmaan Kansaneläkelaitoksen maksussa olevat etuudet. Tämän lisäksi palveluohjauksena ja oheispalveluna Kansaneläkelaitoksen Vantaan toimistoissa asioiville toimeentulotuen asiakkaille annetaan palveluohjausta, otetaan vastaan toimeentulotukihakemuksen liitteitä ja kerrotaan hakemuksen käsittelyn tilasta.

Vantaa on jo parin vuoden ajan tehnyt Kelan kanssa yhteistyötä toimeentulotuen maksatussessa ja asiakkaat ovat voineet jättää toimeentulotukihakemuksia myös Kelan Vantaalla sijaitseviin toimipaikkoihin. Nyt kokeilua ollaan 1.1.2015 alkaen syventämässä niin, että toimeentulotukihakemus tulee vireille, kun hakemus on saapunut Kansaneläkelaitokselle.

Kelan palveluneuvojat kirjaavat rajoitettuun Vantaan asiakastietojärjestelmään Kelan Vantaan palvelupisteisiin-jätetyt toimeentulotukihakemukset, tarkastavat asiakkaan väestörekisteritiedot, tarkastavat ja tarvittaessa kiirehtivät ensisijaisten Kelassa olevien etuuksien käsittelyä ja vievät toimeentulotukihakemuksen tulolaskelmaan Kelan maksussa olevat etuudet. Kelan toimistossa asioiville asiakkaille annetaan palveluohjausta, otetaan vastaan toimeentulotukihakemuksen liitteitä ja kerrotaan hakemuksen käsittelyn tilasta.

Kela järjestää yhteispalveluhenkilöstön (=palveluneuvoja) lomien, sairauksien ja muiden poissaolojen sijaisuudet siten, että yhteispalvelua on sovitusti saatavana eikä sen antamisessa tule katkoksia.

Vantaan kaupunki vastaa palveluneuvojien koulutuksesta yhteispalvelutehtäviin sekä tarvittavan täydennys- ja lisäkoulutuksen antamisesta palvelujen muuttuessa tai henkilöstön vaihtuessa. Täydennys- ja lisäkoulutuksen tarpeesta ja järjestämisen ajankohdasta osapuolet sopivat erikseen. Koulutus on pyrittävä järjestämään mahdollisimman pikaisesti ennen toiminnan aloittamista tai palveluja koskevan muutoksen toteuttamista

Kela vastaa palveluneuvojien perehdyttämisestä yhteispalveluun ja mahdollistaa heidän osallistumisensa yhteispalvelutehtävissä tarvittaviin koulutustilaisuuksiin.

Toimeksiantajan velvollisuutena on huolehtia, että yhteispalvelutehtäviin liittyvä tukimateriaali on palveluneuvojien käytettävissä. Materiaalin käytöstä osapuolet sopivat erikseen.

Vantaan kaupungin velvollisuutena on huolehtia, että toimeksisaajan palveluneuvojilla on mahdollisuus saada ongelmatapauksissa välitöntä asiantuntija-apua ja -neuvontaa toimeksiantajan erikseen nimeämiltä asiantuntijoilta.

Yhteistyöstä laaditaan erillinen kirjallinen sopimus. Jos tarjottavien palveluiden kysyntä muuttuu merkittävästi, sopimus voidaan irtisanoa kuuden (6) kuukauden irtisanomisajalla.

Sopimus voidaan irtisanoa muutoinkin, jos sopimusosapuolet laiminlyövät sopimusvelvollisuuksiaan, eivätkä pysty kohtuullisessa ajassa niitä täyttämään.

Sopimuksen osapuolet sitoutuvat kokoontumaan vähintään 3 kertaa vuodessa yhteiskokoukseen yhteispalvelupisteen toiminnan seuraamiseksi ja kehittämiseksi. Toimeksiantaja kutsuu kokouksen koolle.

Sopimusosapuolet sopivat yhteispalvelua koskevista tiedottamisen periaatteista ja tiedottamisesta erikseen.

Sopimusehtojen laiminlyönnistä, joka aiheuttaa tai voi aiheuttaa vahingonkorvausvastuun, tai toistuvasta sopimusehtojen laiminlyönnistä voidaan sopimus purkaa ilman irtisanomisaikaa. Sopimuksen irtisanomisen johdosta eivät sopijapuolet ole oikeutettuja saamaan toisiltaan mitään korvauksia.

Vantaan kaupungin ja Kansaneläkelaitoksen kuntakokeilun 1.1.2015-31.12.2016

Työsuunnitelma vuodelle 2016

Tausta:

Vantaan asiakastietojärjestelmään on tehty edelleen muutoksia vuonna 2015, jotka mahdollistavat Kelan palveluneuvojien aiempaa tehokkaamman työskentelyn toimeentulotukihakemusten laskelmien tulotietojen täyttämiseksi. Muutosten seurauksena he mm. näkevät nyt mihinkin asti edellinen päätös on tehty, joten he osaavat nyt viedä Kelan maksussa olevat etuudet oikean maksupäivän mukaan. Päätöksen sisältöä he eivät lain rajoitteista johtuen voi nähdä. Tästä johtuen loppuvuodesta 2015 havaittiin, että Kelan palveluneuvojat tarvitsivat syvällisempää koulutusta toimeentulotuen myöntämisestä, jotta he osaisivat jo kuntakokeilun aikana antaa toimeentulotukiasiakkaille palveluneuvontaa tehokkaammin ja kattavammin. Loppuvuodesta 2015 Kelan kaikissa toimistoissa järjestettiin Kelan tiloissa palveluneuvojille lisäkoulutusta. Koulutusta havaittiin tarvittavan myös vapaamuotoisten toimeentulotukihakemusten kirjaamisessa.

*

Kelan Vantaan paikallistoimistoihin on jätetty toimeentulotukihakemuksia keskimäärin noin 700 hakemusta kuukaudessa. Työsuunnitelmana vuodelle 2016 on hakemusmäärän kasvattaminen erilaisin markkinointikeinoin, joista osa on jo käytössä. Hakemusmäärän kasvun hidastuminen osittain johtunee siitä, että Kelan toimistoissa palveluneuvojat opastavat tehokkaasti toimeentulotuen asiakkaita sähköiseen hakemiseen. Sähköisesti saapuneet toimeentulotukihakemukset eivät ohjautu kuntakokeilun piiriin. Sähköisesti asioivien asiakkaiden osuus kunnassa on noussut voimakkaasti kuntakokeilun aikana.

*

Työsuunnitelmana vuodelle 2016 on Kelan palveluneuvojien ja kunnan etuuskäsittelijöiden ja sosiaalityön henkilöiden tietojenvaihdon ja yhteistyön toimivuuden edelleen kehittäminen asiakkaan kokonaisvaltaisessa palvelussa. Aiemmin Lync on ollut käytössä vain koulutuksen järjestämisen välineenä ja yksipuolisena yhteytenä kunnasta Kelaan. Työsuunnitelmana on laatia toimintamalli Lync-tietojenvaihtoon, jossa huomioidaan tietojenvaihdon tarkoitus, tietosuoja-asiat ja sosiaalihuoltolain mahdollisuudet, velvoitteet ja rajoitukset. Kuntakokeilun mahdollistamasta yhteistyöstä asiakkaan kokonaisvaltaiseen palveluun toivotaan kokemusperäistä tietoa, jota voitaisi tarjota kuntien käyttöön, kun toimeentulotuen myöntäminen siirtyy Kelan hoidettavaksi.