

Muistio

## TYÖLLISYYDEN ASIAKASRAATI

Aika Ma 18.9.2017 klo 9-11

Paikka Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistys ry, kokoustila Sorina

### Osallistujat:

Asiakasraadissa oli mukana kolme uutta jäsentä, seitsemän vanhaa tuttua jäsentä sekä vieraana raatilaisten toiveesta Merja Mäkisalo-Ropponen, kansanedustaja ja Joensuun kaupunginvaltuuston varapuheenjohtaja.

### Asiakasraadin toiminta:

Tapaamisen aluksi Sanna esitteli uusille jäsenille ja Merjalle asiakasraadin tehtävää ja toiminta-ajatusta. Raadin tarkoituksena on nostaa esille mielipiteitä, kokemuksia ja ehdotuksia. Asiakasraati on myös vaikuttamisen väline. Asiakasraadin esittelydiat löytyvät nettisivuilta [www.pksotu.fi/asiakasraati](http://www.pksotu.fi/asiakasraati). Pidempään mukana olleet raatilaiset kertoivat saaneensa uusia ideoita ja vertaistukea raadista.

- Oli ajatus, että keksittäisiin piilotyöpaikkoja. Toteutuiko ajatus? Esim. lähettipalvelu kaupunkialueella.
- Työttömyyden periytyminen on surullista. Nuorille ei ole enää sellaisia työpaikkoja, joihin pääsee helposti kiinnittymään ja etenemään siitä.
- Haastattelutilanteet ovat jännittäviä ja vaikeita. Kulttuuritaustasta nousevat erityispiirteet on tärkeä ymmärtää työhönvalmennuksesta, esim. haastatteluun valmistautumisessa. Hakemuksella erottautuminen on vaikeaa.
- Onneksi työnhaussa aletaan katsomaan vähitellen koko elämää ja sen kartuttamaa osaamista, ei pelkkää työelämässä kerrytettyä osaamista.

### Asiakasraatilaisten tarinat:

Luettiin asiakasraatilaisten kirjoittamia tarinoita, joissa kerrottiin kokemuksia eri työllisyyspalveluista ja keskusteltiin niiden herättämistä ajatuksista.

### Tarina te-toimiston tekemistä määräaikaissitoista kolmen kuukauden välein

- o Te-toimistosta ei soiteta vaan Oma asiointiin ilmestyy tieto, että soittoaikaa on siirretty 3kk eteenpäin.

- Herää huoli, onko työnhakuni voimassa, jos ei soiteta. Kaikilla ei ole tietokonetta.
- Te-toimistossa pitäisi korostaa oma-asiain säännöllistä seuraamista ja huomioida ihmiset, joilla ei ole mahdollisuutta päästä helposti verkkoon.
- Ihannetilanne olisi, että palvelu olisi te-toimistossa henkilökohtaista ja työtön saisi keskustella paikan päällä esim. 30min ja saisi kannustusta työnhakuun.
- Toiveena inhimillinen, asiakkaan näkökulman huomioiva, ei liukuhihnamainen asiakastyö.
- Ajetaanko te-toimistoa alas, kun siellä ei ole enää henkilökuntaa vastaamassa henkilökohtaisesta palvelusta. Te-toimisto ei ole enää helposti lähestyttävä.
- Hyvin toimineita asioita: Oma palvelun kautta laitettuun soittopyyntöön vastattiin jo muutamassa tunnissa luvatus kahden päivän sijaan.

### Tarina monialaisesta haastattelusta

- Onko resurssitehokasta, jos on kolme eri haastattelijaa haastattelemassa yhtä ihmistä? Saadaanko lisäarvoa?
- Tulee tunne, ettei työtön ole tässä tarinassa oman elämänsä asiantuntija vaan viranomaiset.
- Onko työttömältä kysytty lupaa tietojen antoon? On lainvastaista jakaa tietoja ilman lupaa.
- Työttömällä pitäisi olla ennakkotieto sen tapaamisen luonteesta, jonne hänet kutsutaan. Yleensä monialaisiin haastatteluihin tulijoille lähetetään kutsu postissa. Voi olla, että ennakkokirje ei ole mennyt perille tässä tapauksessa.
- Ihannetilanne: Etukäteen olisi tiedotettu tilaisuuden tarkoituksesta ja osallistujista sekä kysytty lupa tietojen luovuttamiseen.
- Olisi hyvä, jos voitaisiin kartoittaa kaikkien pitkään työttömänä olleiden tilanne yhtä tarkasti.
- Kysely oli hyvä.
- Työttömille pitäisi tehdä terveystarkastus, jotta voisi kuntoutua takaisin töihin.
- Kokemus: Joensuun työllisyysyksikön, te-toimiston tai typ:n läheteellä pääsee työttömien terveystarkastukseen. Työttömien terveydenhoitaja oli ihana ja käytiin kattavasti läpi kaikenlaisia asioita. Tarkastus oli ilmainen. Jos terveydenhoitaja lähettää lääkärille, onko maksuton? (Asia selvitetään)
- Maahanmuuttajalle pitäisi olla haastatteluissa tulkki tarjolla. Mitä tapahtuu, jos ei ymmärrä kaikkea? Viranomaisen tehtävänä on hoitaa tulkki paikalle.

### Tarina työnetsintäpalvelusta

- ammattitaitoinen ja inhimillinen työnetsijä
- positiivinen, valo pimeyteen tarina
- tarinassa oli hyvää henkilökohtainen kohtaaminen ja tunne, että joku oikeasti välit-

tää ja tekee työtä työttömän työllistymiseksi

- tarvittaisiin työnetsintäpalvelua lisää, laitettaisiin asiantuntijat etsimään töitä
- työnetsijä auttaa työnhakijaa löytämään omat vahvuutensa ja tekemään cv:t ja hakemukset trendien mukaan

#### Tarina työllistymistä tukevasta palvelusta

- olisiko voinut laittaa pelin poikki jo heti alussa, kun kerran asia lähti väärille raiteille ja työtöntä kohdeltiin huonosti. Karenssin pelossa ei välttämättä uskalla.
- hyvä, että työtön oli antanut palautetta huonosta palvelusta, että muiden ihmisten ei tarvitsisi kokea samaa
- bussilippu on jo iso raha työttömälle kahteen suuntaan, jos pitää matkustaa työllistymispalveluun eikä ole takeita saako sieltä hyötyä
- tulostaminen on myös kallista esim. kirjastossa, kaikilla ei ole tulostinta

Onko työllisyyspalveluihin pääsy arpaonnea? Johdonmukaisuus puuttuu.

#### **Eteenpäin välitettäväksi**

Keskustelun pohjalta raatilaiset kokosivat eteenpäin välitettäväksi tärkeinä pitämiään asioita ja konkreettisia ehdotuksia:

- henkilökohtainen palvelu tärkeää ja inhimillinen kohtelu
- henkilökohtaiset tapaamiset te-toimistossa (urasuunnittelu, koulutukset, tukihenkilöverkoston merkitys)
- ammatillisuus ja inhimillinen kohtaaminen
- asiointi te-palveluissa/työllisyyspalveluissa
  - asenne työtöntä kohtaan tyly ja tilannetta ymmärtämätön > lisää asiakaspalvelukoulutusta
  - ei pidetä lupauksia
  - yksilöity asiakaskohtaaminen > asiakkaan ymmärtäminen
- työnetsijäpalvelu käyttöön
- henkilökohtainen työelämävalmennus maahanmuuttajille, työttömille maahanmuuttajavalmentaja, joka tietää kulttuuria ja identiteettiä ja työnhakijan taustaa
- maksuttomat kulttuuri-, kuntosali ja uimahallivuorot työttömille
- maksuttomat matkat työllistymistä edistäviin palveluihin
- ilmainen kopiointipalvelu
- lakimuutokset työttömien aseman parantamiseksi

## Keskustelua ajankohtaisista asioista

Merja kertoi, että eduskunnassa on huomenna talousarvion lähetekeskustelu, jossa keskustellaan myös työllisyysmäärärahoista. Tunnelma on sellainen, että entisestään vähennetään resursseja ja työttömille annetaan keppiä, ei kannustimia. Joensuun kaupunki tekee parhaillaan strategiaa, josta Merjalla on toiveikas olo. Strategiavalmistelussa näkökulmana on ollut, että työllisyystoimintaan pitää saada lisää rahaa, kannattaa sijoittaa mieluummin työllistämiseen kuin sosiaaliturvalla elämiin.

Asiakasraadissa on ollut aiemminkin keskustelua lakiehdotuksesta työttömien aktivointiin liittyen. Ehdotuksen mukaan työttömän tulisi hakea yhtä työpaikka viikossa säilyttääkseen oikeuden työttömyysturvaan. Raatilaiset kommentoivat esitystä seuraavasti:

- Miten voi hakea työpaikkaa, jos ei ole työpaikkoja? Miten työpaikat selviävät hakemuspinoista?
- Miten systeemiä on mahdollisuus kontrolloida?
- Esitetyssä häviää perusajatus siitä, että työtä haetaan siksi, että sitä halutaan saada. Haetaan hakemisen takia.
- Onko ongelma oikeasti se, ettei haeta työtä? Onko luottamusta työttömiin ja siihen, että he hakevat työtä?
- Kunpa voisi hakea anonymisti töitä, esim. ilman ikätietoa.
- Netin kautta tulee hakea kerran viikossa. Ihmisen pitää matkustaa tietokoneen luokse, eikä kaikilla ole taitoja hakea sähköisesti.
- Inhimillisempi on vanha malli, jossa leimataan kerran kuussa kortti te-toimistossa ja esitetään verokortti.
- Työnantajat eivät jatkossa laita työpaikkoja julkiseen hakuun, jos pakkohaku tulee voimaan.
- Esityksen tekijöiden ajatuksissa näin aktivoidaan työttömiä.

Merja tulee mielellään toisen kerran, jos raati haluaa. Esim. saamaan raadilta kommentteja tuleviin lakiesityksiin.

## Asiakasraati mediassa

Raatitapaamisen jälkeen tulivat paikalle toimittajat Sanomalehti Karjalaisesta ja Viikko pohjois-Karjalasta. Lehtijutut ilmestyivät samalla viikolla tiistaina ja keskiviikkona. Iltapäivällä kaksi raatilaista ja Sanna kävivät Yle Pohjois-Karjalan radiohaastattelussa.

**Seuraava kerta:**

- Seuraava raatitapaaminen ma 11.12.2017 klo 14-16, kokoustila Sorina.
  - o Harjoittelijaresurssin käyttö työttömille tarjottavien palveluiden kokoamiseen tiedotteeksi. Tiedote te-toimiston käyttöön välitettäväksi työttömäksi ilmoittautuville.
  - o Aloite työttömille suunnatuista maksuttomista liikunta- ja kulttuuripalveluista. Jokaisen kuntalaisen oikeutena on tehdä kuntalaisaloite valtuustolle. Kirjallisen aloitteen voi toimittaa Joensuun kaupungin keskuskansliaan, jonka jälkeen se otetaan käsitteilyyn.

Muistion kirjasi 18.9.2017 Johanna Seppänen