

15.12.2017

EOAK/1204/2017

Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Pasi Pölönen

Esittelijä: Esittelijä Riikka Jackson

KELAN MENETTELY TOIMEENTULOTUKIASIASSA

1 KANTELU

Kantelija arvostelee monin eri tavoin Kelan menettelyä toimeentulotukea koskevassa asiassa.

Kantelijan Kelaan koskevat kanteluasiat käsitellään yhdessä tässä päätöksessä. Siltä osin, kun kantelija on arvostellut Porin sosiaalitoimea, annetaan asiassa erillinen päätös.

Kantelijan terveydenhuoltomenoja koskeva kantelu tullaan ratkaisemaan erikseen.

Kantelukirjoitusten mukaan toimeentulotukea koskevat päätökset ovat viivästyneet, vuokravakuuden saamisessa on ollut epäselvyyksiä ja kantelija on jäänyt ilman tarvitsemiaan lääkkeitä (ADHD). Kela oli luvannut hoitaa kantelijan toimeentulotukiasiaa kiireellisenä maaliskuussa ja toukokuussa, mutta päätöksien saaminen on venynyt.

Kirjoitusten mukaan Kelaan soittamisesta tulee toimeentulotuen hakijalle ylimääräisiä kustannuksia. Lisäksi Kelan toimeentulotuen hakemuslomake on vaikeaselkoinen ja joka hakemukseen pyydetään samat liitteet, jotka on jo toimitettu aikaisemmin.

Kantelijan mukaan Kelasta ei saa suoria vastauksia kysymyksiin ja oman asian käsittelijää ei saa kiinni, jotta voisi kysyä tietoja lisäselvityspyynnöistä. Kelan vaatimat selvitykset eri asioihin ovat kirjoituksen mukaan kohtuuttomia. Kirjoituksen mukaan kantelijan sosiaalityöntekijä on pyrkinyt selvittämään kantelijan tilannetta, mutta hänkään ei ole saanut Kelasta mitään tietoja.

Kirjoitusten mukaan kantelija on jäänyt Kelan toiminnan johdosta asunnottomaksi. Aikaisemmin toimeentulotuen ollessa kunnan vastuulla kantelijalla oli hyväksytty normia suuremmat asumiskulut, koska hän eli väkivaltaisessa suhteessa ja hänellä on päihdehistoria. Kantelijalle aiheutui taloudellisia menetyksiä, kun hän oli saanut asunnon ja tehnyt vuokrasopimuksen, mutta Kela ei puhelimesta sanotusta poiketen suostunutkaan korvaamaan toimeentulotuesta asunnon vuokravakuutta.

Kirjoituksissa tuodaan esille, että Kela edellyttää kantelijan selvittävän mahdollisuutensa saada asumistukea, vaikka Kela itse oli aiemmin hylännyt kantelijan asumistukea koskevat hakemukset. Kantelussa ihmetellään, eikö Kela näe omista tiedoistaan, millä perusteella se on hylännyt tuen.

Kantelussa vielä kysytään, onko oikeudenmukaista, että Kelalla on mahdollisuus alentaa toimeentulotukea, mikäli hakija ei suostu opiskelemaan tai ilmoittautumaan työttömäksi työnhakijaksi. Kantelijan tapauksessa kunta on aikaisemmin hyväksynyt, ettei kantelija pysty työtoimintaan tai opiskeluun, koska on työkyvytön. Kirjoitusten mukaan kantelijalta on pyydetty selvitystä työttömäksi työnhakijaksi ilmoittautumisesta useita kertoja sen jälkeenkin, kun kunnan sosiaalityöntekijä on esittänyt selvityksen kantelijan tilanteesta.

Kantelija on vielä kysynyt Kelalta, miten Kela tukee silmälasien hankintaa. Kela on ilmoittanut, että se antaa maksusitoumuksen joko Instrumentarium tai Nissen-liikkeeseen näöntarkastukseen, minkä jälkeen optikko ilmoittaa, saako Kelan rahoilla silmälasit vai ei. Kantelijan mielestä on epäkohta, että Kela myöntää tuen vain tiettyihin liikkeisiin.

2 SELVITYS

Kela antoi kirjoitusten johdosta selvityksiä.

3 RATKAISU

3.1 Toimeentulotukiasian viivytyksetön käsittely

3.1.1 Oikeusohjeita

Perustuslain 19 §:n mukaan jokaisella, joka ei kykene hankkimaan ihmisarvoisen elämän edellyttämää turvaa, on oikeus välttämättömään toimeentuloon ja huolenpitoon. Toimeentulotuesta annetun lain 1 §:n mukaan toimeentulotuki on sosiaalihuoltoon kuuluva viimesijainen taloudellinen tuki, jonka tarkoituksena on turvata henkilön ja perheen toimeentulo ja edistää itsenäistä selviytymistä. Toimeentulotuen avulla turvataan henkilön ja perheen ihmisarvoisen elämän kannalta vähintään välttämätön toimeentulo.

Perustuslain 21 §:n mukaan jokaisella on oikeus saada asiansa käsitellyksi asianmukaisesti ja ilman aiheutonta viivytystä lain mukaan toimivaltaisessa tuomioistuimessa tai muussa viranomaisessa sekä oikeus saada oikeuksiaan ja velvollisuuksiaan koskeva päätös tuomioistuinten tai muun riippumattoman lainkäyttöelimen käsiteltäväksi.

Hallintolain 7 §:n mukaan asiointi ja asian käsittely viranomaisessa on pyrittävä järjestämään siten, että hallinnossa asioiva saa asianmukaisesti hallinnon palveluita ja viranomainen voi suorittaa tehtävänsä tuloksellisesti.

Palveluperiaate ja viranomaisen tehtävien tuloksellinen hoitaminen merkitsevät muun muassa sitä, että viranomaisessa asiointi tulee voida tapahtua sekä hallinnossa asioivan, että viranomaisen kannalta mahdollisimman nopeasti, joustavasti ja yksinkertaisesti sekä kustannuksia säästäen.

Päätös hallintoasiassa tulee tehdä hallintolain 23 §:n mukaan ilman aiheutonta viivytystä. Eriksen toimeentulotukilaissa on säädetty toimeentulotuen hakemiseen ja päätöksentekoon kuluva ajasta.

Toimeentulotukilain 14 §:n mukaan toimeentulotukihakemus tehdään Kansaneläkelaitokselle, jonka tulee tehdä hakemuksen perusteella päätös perustoimeentulotuesta. Hakemuksen siirtämisestä kunnan käsiteltäväksi säädetään lain 14 d §:ssä.

Toimeentulotukilain 14 b §:n mukaan kiireellisessä tapauksessa päätös toimeentulotuesta on tehtävä käytettävissä olevien tietojen perusteella samana tai viimeistään seuraavan arkipäivänä hakemuksen saapumisesta.

Toimeentulotukilain 14 c §:ssä on säädetty toimeentulotukiasian käsittelystä muussa kuin kiireellisessä tapauksessa. Säännöksen mukaan muussa kuin kiireellisessä tapauksessa päätös toimeentulotuesta on tehtävä viivytyksettä, kuitenkin viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä hakemuksen saapumisesta.

Mainitun säännöksen 2 momentin mukaan päätös hakemusajankohtaa seuraavaa kuukautta koskevasta hakemuksesta on tehtävä ja pantava täytäntöön viimeistään sanotun kuukauden ensimmäisenä arkipäivänä, jos hakemuksen saapumisesta on tuolloin kulunut enemmän kuin seitsemän arkipäivää. Mikäli hakemus koskee myöhäisempää aikaa kuin hakemusajankohtaa seuraavaa kuukautta, päätös on tehtävä ja pantava täytäntöön viimeistään hakemuksessa tarkoitetun ajanjakson ensimmäisenä arkipäivänä.

Jos hakemus on puutteellinen, asiakkaalle on toimeentulotukilain 14 c §:n 3 momentin mukaan viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä hakemuksen saapumisesta annettava tai lähetettävä yksilöity kehoitus hakemuksen täydentämiseksi määräajassa ja päätös toimeentulotuesta on annettava viivytyksettä, kuitenkin viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä siitä, kun täydennetty hakemus on saapunut.

Jos asiakas ei ole määräajassa täydentänyt hakemustaan tai esittänyt hyväksyttävää syytä täydennyksen viivästymiselle, päätös on tehtävä käytettävissä olevien tietojen pohjalta viivytyksettä, kuitenkin viimeistään seitsemäntenä arkipäivänä määräajan päättymisestä. Asiakkaan suostumuksella päätös voidaan tehdä käytettävissä olevien tietojen pohjalta ennen määräajan päättymistäkin.

3.1.2 Saatu selvitys ja arviointi viivästysasiassa

Kela on antamassaan selvityksessä ilmoittanut, että kantelijan kaikkia toimeentulotukihakemuksia ei ole käsitelty toimeentulotukilain mukaisessa määräajassa. Kela on siten saamani selvityksen mukaan toiminut toimeentulotukilain vastaisella tavalla. Kela on selvityksessään pahoitellut kantelijalle toiminnastaan aiheutunutta kohtuutonta haittaa.

Arvioin asiaa seuraavasti.

Totean aluksi, että eduskunnan oikeusasiamiehen kansliaan on saapunut useita satoja Kelan toimeentulotukihakemusten käsittelyyn ja päätöksentekoon liittyviä kanteluita vuonna 2017. Valtaosin näissä kanteluissa on arvosteltu Kelan menettelyä toimeentulotukihakemusten käsittelyssä ja ennen kaikkea arvostelun kohteena on ollut päätöksenteon viivästyminen.

Kelalta saamani selvityksen mukaan toimeentulotukihakemusten käsittely ruuhkautui alkuvuonna Kelan toimeentulotuen yksiköissä. Käsittelyaikojen pidentymiseen vaikutti selvityksien mukaan muun muassa lisääntynyt asiakasmäärä. Kela on selvityksissään ilmoittanut lukuisia erilaisia toimenpiteitä, joihin se ryhtyi saadakseen käsittelyajan lainmukaiselle tasolle.

Kela on tähän kanteluun antamansa selvityksen jälkeen ilmoittanut, että tällä hetkellä asiakkaat saavat päätöksen perustoimeentulotuesta lainmukaisessa ajassa.

Totean, että laillisuusvalvonnassa on vakiintuneesti katsottu, että voimavaroihin ja työmäärään liittyvillä syillä ei voida hyväksyttävästi perustella poikkeamista siitä, mitä perusoikeutena turvattu yksilön oikeusturva asian käsittelyltä edellyttää. Tähän nähden Kela ei ole esittänyt hyväksyttäviä perusteita hakemuksen käsittelyn ja päätöksenteon viivästymiselle.

Korostan, että Kelan on edelleen huolehdittava siitä, että se voi järjestää toimeentulotukea koskevien hakemusten käsittelyn ja yksilöä koskevan päätöksenteon lain edellyttämällä tavalla. Toimeentulotuki on viimesijainen toimeentuloa turvaava etuus, minkä vuoksi toimeentulotukiasioiden käsittelyajoilla on olennainen merkitys hakijan toimeentulon turvaamisessa. Asian käsittely viranomaisessa (Kelassa) on järjestettävä myös ruuhka-aikoina siten, että Kelassa asioiva saa asianmukaisesti palveluita, ja että laissa säädettyjä määräaikoja voidaan noudattaa.

Korostan, että toimeentulotukilain 14 c §:n säännös viivytyksettömästä käsittelystä on ehdoton ja koskee kaikkia toimeentulotukiasioiden käsittelyn vaiheita; hakemuksen käsittelyä, sen täydentämistä, päätöksentekoa ja päätöksen täytäntöönpanoa. Voidakseen toteuttaa laissa säädettyt velvollisuutensa viranomaisen on järjestettävä esimerkiksi asiakirjahallintonsa siten, että se pystyy seuraamaan asiakirjojen liikkumista ja niiden käsittelytilannetta viranomaisen sisällä. Tällä varmistetaan osaltaan asioiden joutuisa käsittely viranomaisessa.

Käsittelyn viivytyksettömyyttä arvioitaessa on otettava huomioon myös asian merkitys tukea hakevalle henkilölle ja hänen perheelleen. Mitä suurempi merkitys ratkaisulla on asianomaisen jokapäiväisen elämän kannalta, sitä joutuisampaan käsittelyyn asiassa tulee pyrkiä. Kun kysymys on välttämättömän huolenpidon tai muiden perusoikeuksien turvaamisesta, käsittelyn viivytyksettömyydelle on annettava erityistä merkitystä viranomaisen toiminnassa. Erikseen toimeentulotukilaissa on säädetty kiireellisenä pidettävän toimeentulotukihakemuksen käsittelystä ja päätöksentekoon kuuluvasta ajasta.

Julkisella vallalla on perustuslain mukaan velvollisuus toteuttaa perus- ja ihmisoikeuksia. Tämä tarkoittaa muun muassa sitä, että Kelan on osoitettava voimavaroja lakisääteisiin tehtäviinsä tarvittaessa henkilöresursseja lisäämällä tai niitä kohdentamalla siten, että se pystyy selviytymään sille laissa säädettyistä tehtävistä. Kelan tehtävänä on huolehtia siitä, että sillä on käytössään ammattitaitoista henkilökuntaa riittävästi ja että se voi tehdä hakemuksiin päätökset lain edellyttämällä tavalla viivytyksettä. Henkilökunnan vähäisyys tai puutteet sen osaamisessa eivät oikeuta viivästyksiin toimeentulotukihakemusten käsittelyssä.

Viranomaisen organisaatioon tai viranomaisen resursseihin liittyvillä asioilla ei siis voida perustella poikkeamista siitä, mitä hallintolain ja toimeentulotukilain säännökset edellyttävät viivytyksettömältä käsittelyltä.

Totean, että Kelalla oli aikaa ja mahdollisuus varautua toimeentulotukilain muutokseen lähes vuoden ajan. Tämän takia sen olisi tullut varautua tiedossaan oleviin työn tekemisessä tapahtuviin muutoksiin ja ruuhkatilanteisiin. Kelan olisi tullut ennakoida hakemusten käsittelyssä ja päätöksenteossa mahdollisesti tapahtuvia häiriötilanteita suunnittelemalla erilaisia varajärjestelyjä.

Toimenpiteeni Kansaneläkelaitoksen menettelyn johdosta ilmenevät kohdasta 4.

3.2 Hakemuslomakkeet, lisäselvitykset ja sähköinen asiointipalvelu

Kantelun mukaan Kelan toimeentulotuen hakemuslomake on vaikeaselkoinen ja joka hakemukseen pyydetään samat liitteet, jotka on jo toimitettu aikaisemmin.

Kelan antaman selvityksen mukaan kantelija on kertonut kantelukirjoituksessaan sekä 20.12.2016 ja 25.1.2017 jättämässään perustoimeentulotuen hakemuksissa hakemuslomakkeen olevan hankala ja nöyryyttävä. Hän ei kuitenkaan ole tarkentanut, minkä kohdan tai kysymyksen hän koki nöyryyttävänä.

Selvityksen mukaan perustoimeentulotuen hakemuslomakkeilla pyydetään ainoastaan sellaisia tietoja, jotka ovat välttämättömiä toimeentulotukiasian ratkaisemiseksi. Kela kerää selvityksen mukaan jatkuvasti palautetta sekä paperisista että sähköisistä lomakkeistaan ja niitä kehitetään ja parannetaan jatkuvasti muun muassa asiakaspalautteiden perusteella. Kelan lomakkeessa täsmennetään, ettei Kelaan jo aikaisemmin toimitettuja liitteitä tarvitse toimittaa uudelleen.

Selvityksessä tuodaan esille, että lisätietoja liitteistä voi pyytää verkkoasiointipalvelun viestitoiminnon kautta. Tällöin viesti ohjautuu vastattavaksi etuuskäsittelijälle. Vaihtoehtoisesti asiakas voi soittaa Kelaan tai asioida Kelan toimistossa. Jos palveluneuvoja ei osaa vastata asiakkaan kysymykseen, palveluneuvoja luo soittopyyntötyön tai muun toimeksiantotyön etuuskäsittelijälle.

Kelan asiakkuuspalvelujen tulosityksikön selvityksen mukaan kantelijalle on hänen soittaessaan 19.12.2016 tarjottu mahdollisuutta tehdä puhelun aikana suullinen hakemus ja hänelle on kerrottu verkkoasiointista. Kantelija on kuitenkin halunnut hakea etuutta paperilomakkeella.

Koska kirjoituksessa ei ole tarkemmin yksilöity hakemuslomakkeen puutteita, ja koska asiassa on muilta osin annettu ristiriitaista selvitystä, en voi laillisuusvalvojana ottaa asiaan enemmälti kantaa.

3.3 Työttömäksi työnhakijaksi ilmoittautuminen

Kantelussa kysyttiin, onko oikeudenmukaista edellyttää kantelijalta työttömäksi työnhakijaksi ilmoittautumista, kun kunta on aiemmin hyväksynyt kantelijan yksilölliset perusteet olla ilmoittautumatta työttömäksi työnhakijaksi. Lisäksi kantelussa kritisoidaan sitä, että kantelijan edellytetään hakevan asumistukea, jonka Kela on aiemmin hylännyt.

Kelan selvityksen mukaan kantelijaa on 2.3.2017 annetussa toimeentulotukipäätöksessä pyydetty tarkistamaan oikeutensa saada asumistukea ennen seuraavaa toimeentulotukihakemusta, koska asumistuki on ensisijainen etuus toimeentulotukeen nähden. Samassa päätöksessä on pyydetty selvitystä hänen työnhakunsa voimassaolosta. Kela on aiemmin 17.6.2016 antanut hylkäävän päätöksen yleisestä asumistuesta. Kantelija ei kuitenkaan ole hakenut asumistukea uudelleen muutettuaan pois poikaystävänsä luota. Lisäksi Kelan 20.3.2017 antamassa toimeentulotukipäätöksessä kantelijaa on pyydetty toimittamaan seuraavan hakemuksen liitteeksi oma selvitys siitä, miksi tämä ei ole ilmoittautunut työttömäksi työnhakijaksi. Kantelija ei ole selvityksen mukaan toimittanut aiemmin riittävää selvitystä asiasta.

Toimeentulotukilain 2 a §:n mukaan toimeentulotukea hakeva 17-64 vuotias henkilö on velvollinen ilmoittautumaan työttömäksi työnhakijaksi työvoimatoimistoon, ellei hän ole työssä palkansaajana tai yrittäjänä, opiskele päätoimisesti, ole työkyvytön tai ole muun hyväksyttävän syyn vuoksi esteellinen vastaanottamaan työtä. Jos toimeentulotuen hakija ei ilmoitaudu työvoimatoimistoon työnhakijaksi, toimeentulotuen perusosan suuruutta voidaan hänen osaltaan alentaa.

Toimeentulotukilain 17 §:n mukaan toimeentulotuen hakijan, hänen perheenjäsenensä ja elatusvelvollisensa sekä tarvittaessa heidän huoltajansa ja edunvalvojansa on annettava perustoimeentulotuen myöntämiseksi Kansaneläkelaitokselle kaikki tiedossaan olevat toimeentulotukeen vaikuttavat välttämättömät tiedot.

Jos toimeentulotuen hakija ei toimeentulotukilain 2 a §:n 1 momentin mukaisesti ilmoitaudu työnhakijaksi työ- ja elinkeinotoimistoon voidaan tämä siis ottaa huomioon edellä esitetyllä tavalla (perusosan alentaminen) toimeentulotuen määrää arvioitaessa. Toimeentulotukiasioita käsittelevän viranhaltijan tulee kuitenkin yhdessä asiakkaan kanssa arvioida ennen toimeentulotukipäätöksen tekemistä menettelyn vaikutusta myönnettävään toimeentulotukeen.

Kelan antamista selvityksistä ilmenevät perustelut sille, miksi kantelijalta on pyydetty selvitystä ensisijaisista etuuksista. Tämän takia esitän yleisesti seuraavaa.

Hallintolain 31 §:n mukaan viranomaisen on huolehdittava asian riittävästä ja asianmukaisesta selvittämisestä hankkimalla asian ratkaisemiseksi tarpeelliset tiedot sekä selvitykset. Päävastuu asian selvittämisestä on siten yleensä viranomaisella. Sosiaalihuollon asiakkaalla on kuitenkin ensisijainen velvollisuus toimittaa palvelua tai tukitointa koskevan hakemuksen tueksi kaikki ne asiakirjat, joihin hän haluaa vedota.

Viranomaisen on puolestaan osoitettava hakijalle, mistä seikoista viranomainen haluaa selvitystä palvelua tai tukitointa koskevan hakemuksen selvittämiseksi ja käsittelemiseksi. Pyydettyjen tietojen on oltava merkityksellisiä asian ratkaisemisen kannalta. Selvää siis on, että viranomainen ei saa pyytää asiakkaalta tai itse hankkia turhaa lisäselvitystä. Viranomaisen on tarvittaessa perusteltava sosiaalihuollon asiakkaalle, minkälaisia tietoja kulloinkin päätöksen tekemiseksi tarvitaan ja mistä syytä ja millä perusteella niitä asiakkaalta pyydetään. Tällä menettelyllä edistetään toimeentulotukiasian viivytyksetöntä käsittelyä.

Lähtökohtana on kuitenkin aina se, että sosiaalihuollon asiakas toimittaa itse asian käsittelyyn vaikuttavat tiedot sosiaalihuollon viranomaiselle. Totean vastaavasti, että Kelan tulee ottaa harkinnassaan huomioon kaikki sille toimitetut asiaan vaikuttavat tiedot ja selvitykset, eikä sen tule pyytää turhia lisäselvityksiä tai samoja selvityksiä uudelleen.

Minulla ei laillisuusvalvojana ole mahdollisuutta arvioida yksittäistapauksessa sitä, ovatko kantelijalta pyydyt lisäselvitykset olleet tarpeellisia asian ratkaisemiseksi tai sitä, olisiko Kelan tullut hyväksyä kantelijan esittämät perustelut työttömäksi työnhakijaksi ilmoittautumista koskevassa asiassa. Tältä osin kantelijalla on ollut, ja on edelleen uusien toimeentulotukea koskevien päätösten osalta mahdollisuus hakea päätöksiin muutosta päätöksiin liitettyjen muutoksenhakuohjeistuksien mukaisesti.

3.4 Tiedusteluihin vastaaminen ja sosiaalityöntekijän yhteydenotot

Kantelun mukaan vuokravakuuden saamisessa on ollut epäselvyyksiä ja kantelijan tiedusteluihin vuokranormeista ei ole vastattu.

Kelan antaman selvityksen mukaan kantelija on lähettänyt Kelaan viestin 30.11.2016, jossa hän on kysynyt Kelan asumisnormia yhden ja kahden hengen taloudelle. Lisäksi hän on kysynyt enimmäismäärää vuokravakuudelle. Asiakkaalle on vastattu 5.12.2016 seuraavasti: "Hei, Vuoden 2017 normeja ei ole vielä vahvistettu. Vuonna 2016 Kelan normin mukainen asumismeno yhdeltä henkilöltä on 411 e/kk ja kahdelta henkilöltä 600 e/kk. Kela voi myöntää vuokravakuuden, jos vuokralainen on oikeutettu perustoimeentulotukeen. Lisäksi edellytyksenä vuokravakuuden myöntämiselle on, että muuttoa uuteen asuntoon voidaan pitää perusteltuna. Vuokravakuutena annetaan yleensä kahden kuukauden vuokraa vastaava määrä."

Selvityksen mukaan kantelija on tiedustellut asiasta uudelleen 12.12.2016. Kantelija on poistanut Kelan tiedoista puhelinnumerosa ja luvan lähettää viestejä asiointipalvelun kautta. Tämän vuoksi asiakkaalle on vastattu 19.12.2016 postitetulla asiakaskirjeellä, jossa on kerrottu, että vuokranormi vuonna 2017 on Porissa yhden hengen ruokakunnassa 448 euroa kuukaudessa ja kahden hengen ruokakunnassa 555 euroa kuukaudessa. Vesimaksu voidaan huomioida menona erikseen. Kelan näkemyksen mukaan asiakkaalle on vastattu asianmukaisesti sen hetkisten tietojen perusteella.

Totean, että hyvään hallintoon kuuluu se, että viranomainen vastaa sille lähetettyihin viesteihin, tiedusteluihin ja kysymyksiin esimerkiksi asian käsittelyvaiheista asianmukaisesti ilman aiheetonta viivästystä. Hyvään hallintoon kuuluu myös se, että viranomainen varmistaa, että sosiaalihuollon asiakkaalla on tosiasiallinen mahdollisuus saada viranomaiselta yleistä neu-

vontaa, varata tapaamisaika viranomaisen toimialaan kuuluvissa asioissa tai muutoin ottaa yhteyttä viranomaiseen.

Viranomaisen on vastattava kaikkiin asiakkaan sille lähettämiin asiallisiin viesteihin. Viranomaisen vastaa antamiensa ohjeiden ja neuvojen oikeellisuudesta, eivätkä viranomaisen neuvot saa johtaa asiakkaan etujen kaventumiseen tai niiden toteutumisen estymiseen.

Kantelun mukaan kantelijan sosiaalityöntekijä ei ole saanut tarvittuja vastauksia Kelasta.

Kelan selvityksessä todetaan, että Kelaan tulleiden yhteydenottojen mukaan sosiaalityöntekijä on ollut yhteydessä Kelaan 30.1.2017 ja ilmoittanut, etteivät he edellytä asiakkaalta työnhakua. Sosiaalityöntekijä on myös kertonut, että häneen voidaan olla yhteydessä, mikäli tarvitaan lisätietoja. Sosiaalityöntekijä on myös ollut yhteydessä Kelaan koskien kantelijan asumismenoasiaa, koska kantelija on ollut etsimässä uutta asuntoa parisuhteen päättymisen vuoksi.

Selvityksen mukaan Kela ja kunta ovat olleet useita kertoja puhelimitse yhteydessä kantelijan toimeentulotukiasiasta koskien erityisesti ylisuuria asumiskustannuksia. Kela on myös hyväksynyt kunnan aiemmin hyväksymät asumiskustannukset. Kunnan ja Kelan välinen yhteistyö on selvityksen mukaan kantelijan asiassa toteutunut asianmukaisesti, sillä yhteydenpito on ollut aktiivista ja sisältänyt asiakkaan yksilöllisen tilanteen kartoittamista. Kelan antaman selvityksen mukaan Kelan kirjaamista yhteydenotoista ei selviä, että sosiaalityöntekijä olisi pyytänyt Kelasta asiakkaaseen liittyviä tietoja, joita ei olisi voitu antaa.

Toimeentulotukilain 4 §:n mukaan kunnan ja Kansaneläkelaitoksen tulee tehdä yhteistyötä toimeentulotuen tarkoituksen toteuttamiseksi. Kansaneläkelaitoksen on tarvittaessa ohjattava ja neuvottava perustoimeentulotuen hakijaa kunnan sosiaalihuollon palveluihin hakeutumisessa. Kansaneläkelaitoksen ohjaamis- ja toimimisvelvollisuudesta, velvollisuudesta monialaiseen yhteistyöhön sekä kunnassa laadittavasta asiakassuunnitelmasta säädetään sosiaalihuoltolain 35, 39 ja 41 §:ssä.

Asiassa saamani selvityksen perusteella kunta ja Kela ovat ainakin jossain määrin toimineet yhteistyössä kantelijan toimeentulotukea koskevien asioiden käsittelyssä. Tämän takia tyydyn yleisellä tasolla korostamaan Kelan velvollisuutta ohjata asiakasta sosiaalipalveluihin ja toimia asiakkaan asiassa yhteistyössä kunnan viranomaisten kanssa.

3.5 Vuokramenojen ja vuokravakuuden huomiointi

Kantelija arvostelee sitä, ettei vuokravakuutta myönnetty puhelimitse luvatussa huolimatta, jolloin kantelijalle on aiheutunut vuokravakuusasiassa taloudellisia menetyksiä.

Kirjoituksen mukaan menettely kohtuullisten vuokramenojen huomioimisessa ei ole tasarvoista, kun aiemmin kunta hyväksyi suuremmat menot, kuin mitä Kela nyt hyväksyy. Lisäksi kirjoituksen mukaan kantelijan yksilöllistä tilannetta ei oteta Kelassa huomioon.

Saatu selvitys

Kelan antaman selvityksen mukaan kantelijan sosiaalityöntekijä on soittanut Kelaan 14.2.2017 ja kysynyt, voisiko kantelijalle hyväksyä Kelan asettamaa asumisnormia suuremmat asumiskustannukset, koska hänellä on eläimiä ja hänen on tämän vuoksi vaikea löytää kohtuuhintaista asuntoa. Kantelija on jättänyt toimeentulotukihakemuksen 9.3.2017, jossa hän on hakenut vuokravakuutta ja vuokraa uuteen asuntoon 1.4.2017 alkaen.

Kelan selvityksen mukaan kyseisellä paikkakunnalla kohtuulliseksi katsottujen asumismenojen suuruus on 448 €/kk. Kantelijan esittämän uuden asunnon vuokra on ollut 550 €/kk. Sosiaali- toimiston sosiaalityöntekijä on soittanut Kelaan uudelleen 15.3.2017 ja kertonut, että puoltaa edelleen hieman ylikallista asuntoa kantelijalle em. syistä. Kelasta on soitettu takaisin sosiaali- toimistoon 20.3.2017.

Selvityksessä todetaan, että yhteydenoton mukaan asiakkaan sosiaalityö oli siirtynyt kunnassa toiselle sosiaalityöntekijälle, jolta kysyttiin mielipidettä vuokravakuuden myöntämiseen ylikalliiseen asuntoon, koska Kelan näkemyksen mukaan eläimet eivät voi olla syy vuokravakuuden myöntämiseen ylikalliiseen asuntoon. Uusi sosiaalityöntekijä oli samaa mieltä ja kertoi, ettei myöskään täydentävää toimeentulotukea myönnettäisi vuokran ylimenevään osuuteen. Kelan 20.3.2017 annetussa päätöksessä ei myönnetty vuokravakuutta ylikalliiseen asuntoon. Huhti- kuun laskelmassa ei vielä huomioitu asumiskuluja, vaan päätöksessä on todettu, että laskel- maa tarkistetaan, kun tiedetään, missä kantelija asuu huhtikuussa.

Selvityksen mukaan sosiaalitoimistosta on kuitenkin soitettu uudelleen Kelaan 24.3.2017 ja kysytty, eikö vuokravakuutta voisi kuitenkin myöntää. Yhteydenoton mukaan puhelun aikana on keskusteltu asiakkaan tilanteesta, mutta yhteydenottoon ei ole kirjattu uusia perusteita yli- kalliille asunnolle. Kelan etuuskäsittelijä on kehottanut tekemään oikaisuvaatimuksen asiasta. Kunnasta on kerrottu, että oikaisuvaatimusta ei aiota tehdä, koska asiakkaan asialla on kiire, mutta he aikovat auttaa asiakasta kunnasta. Yhteydenotosta selviää myös, että kohtuuhintai- sia asuntoja paikkakunnalla oli tarjolla.

Selvityksen mukaan yleensä Kela hyväksyy asumismenot todellisen suuruisina, ellei niitä ole pidettävä kohtuuttomina. Jos menot ovat paikkakunnan yleistä tasoa suuremmat eikä niitä voida pitää välttämättöminä, huomioitavaa määrää saatetaan joutua laskemaan tasolle, joka vastaa paikkakunnan yleistä hintatasoa. Kela on asettanut kuntakohtaiset vuokranormit, jotka ohjaavat asumismenojen kohtuullisuuden arviointia.

Selvityksessä tuodaan esille, että asumiskustannusten kohtuullisuuden arvioinnissa on huo- mioitava asiakkaan ja perheen asunnon tarpeet, asunnon koko ja laatu suhteessa perheen kokoon ja tarpeisiin sekä kohtuullista asumistasoa vastaava kustannustaso paikkakunnalla. Harkintaan vaikuttavia erityisiä tarpeita voivat olla esimerkiksi lasten koulunkäyntimahdollisuu- det, erityinen hoidon tarve, etävanhemman tilan tarve tapaamisten vuoksi tai vammaisen hen- kilön tarvitsemien apuvälineiden aiheuttama lisätilan tarve. Kela on ohjeistanut, että yksilö- ja perhekohtaisessa kokonaisharkinnassa huomioon otettavia tekijöitä tulee arvioida aina tilan- nekohtaisesti, eikä niistä voida antaa kattavia ohjeita.

Kelan ohjeistuksen mukaan, kun hakija siirtyy kunnasta Kelan asiakkaaksi, asumiskustannuk- set huomioidaan Kelassa kunnan päätöksen mukaisina silloin, kun asiakkaan asumiskustan- nukset ovat kunnan normia pienemmät tai kun kunta on hyväksynyt perustellusti omaa normi- aan suuremmat kustannukset. Menettely perustuu siihen, että Kela luottaa kunnan tekemään kohtuullisuusarviointiin. Kela ei siis muuta tällaisten asiakkaiden hyväksytyjen asumiskulujen määrää, ja jatkossakin niitä voidaan muuttaa vain olosuhdemuutoksen vuoksi (esim. muutos perheenjäsenten määrässä, merkittävä vuokrankorotus tai asunnon vaihto). Jos olosuhteissa ei tapahdu muutoksia, tilanne tarkistetaan vuosittain seuraavien ohjeiden mukaan. Jos kuiten- kin näyttää siltä, että kunta on perusteettomasti hyväksynyt omia normejaan suuremmat asu- miskustannukset, asia on selvitettävä kunnasta. Jos perusteita suuremmille asumiskustannuk- sille ei ole, kustannusten kohtuullisuutta tulee harkita ja tarvittaessa ohjata asiakas hankki- maan edullisempi asunto.

Selvityksen mukaan Porin perusturvakeskuksen päätöksessä 23.11.2016 on hyväksytty kantelijan ns. ylisuuret asumiskustannukset ajalta, jolloin kantelija asui vielä poikaystävänsä luona. Kela on 2.3.2017 antamallaan päätöksellä hyväksynyt asumismenoina kokonaisuudessaan kyseiset kunnan hyväksymät ylisuuret asumiskulut. Kantelija on kuitenkin muuttanut 1.4.2017 lukien yksin uuteen asuntoon, jonka osalta Kela ei ole hyväksynyt ylisuuria asumiskustannuksia, koska kyseisessä kunnassa oli tarjolla myös kohtuullisten asumiskustannusten vaatimukset täyttäviä asuntoja, eikä muitakaan hyväksyttäviä syitä asunnolle ole esitetty.

Selvityksen mukaan kantelijan yksilöllisiä tarpeita tavanomaista suurempaan asuntoon on selvitetty Kelasta yhdessä kunnan sosiaalitoimen kanssa ja on päädytty siihen, ettei tavallista suurempaa asuntoa ja ylikallista vuokraa voida hyväksyä.

Arviointi

Toimeentulotukilain 7 b §:n 1 momentin 1 kohdan mukaan perusosalla katettavien menojen lisäksi muina perusmenoina otetaan tarpeellisen suuruisina huomioon yleisestä asumistuesta annetun lain (938/2014) 9 §:ssä tarkoitettut asumismenot, muun kuin yhtiömuotoisen omistus-asunnon välttämättömät hoitomenot sekä välttämättömät asuntoon muuttoon liittyvät menot. Pykälän 3 momentin mukaan, jos hakijalla ei ole tosiasiallista mahdollisuutta hankkia asuinpaikkakunnaltaan kohtuullisen hintaista asuntoa, asumismenot voidaan ottaa huomioon täysimääräisenä myös määräjän jälkeen.

Tältä osin totean, että viranomaisella on oikeus toimeentulotukilain mukaan käyttää kohtuullisuus- ja tarpeellisuusharkintaa muun muassa asumismenojen osalta. Asumismenojen kohtuullisuusharkinnassa lähtökohtana on paikkakunnalla vallitseva yleinen kustannustaso. Asumismenojen tarpeellista suuruutta harkittaessa voidaan ottaa huomioon asunnon koko ja laatu suhteessa hakijan perheen kokoon ja tarpeisiin sekä kohtuullista asumistasoa vastaava kohtuullisuus paikkakunnalla. Mainitut, näin määriteltävät, kohtuulliset asumismenot on otettava huomioon todellisen määräjän toimeentulotukea määrättäessä.

Asumismenot on perusteltua ottaa huomioon todellisen suuruisina, jos toimeentulotuen hakijalla ei ole tosiasiallisuudessa mahdollisuutta saada paikkakunnalta sellaista asuntoa, jonka kustannus on kyseisellä paikkakunnalla arvioitu kohtuulliseksi. Kelan on hyväksyttäviä asumismenoina arvioidessaan huomioitava toimeentulotukea määrättäessä sellaiset kohtuulliset asumismenot, jotka tosiasiallisuudessa mahdollistavat asunnon saamisen (vuokraamisen) kunnassa.

Mikäli asiakas haluaa vuokrata normia kalliimman asunnon, ei häneltä voida kuitenkaan evätä *kokonaan* toimeentulotukea kyseiseen asuntoon, vaan toimeentulotukea määrättäessä tulee tällöin ottaa menona huomioon kohtuulliseksi katsottava osa vuokrasta.

Nähdäkseni jos vuokravakuuden myöntämisen muut edellytykset täyttyvät, on vuokravakauudessa ja sen suuruudessa arvioitava kohtuullisuus samoin periaattein kuin varsinaisen kuukausittaisen asumiskustannustenkin osalta.

Toimeentulotukilain tarkoittama kohtuullista asumismenona koskeva yksilöllisesti tehtävä määrittely voi muuttua silloin, jos toimeentulotuen hakijalla on esittää erityisiä syitä tai perusteita suuremman asumismenon hyväksymiselle toimeentulotukea määrättäessä. Harkittaessa vuokravakuuden myöntämistä Kelan tulee ottaa huomioon asiakkaan esittämät selvitykset asumiseen liittyvistä tarpeistaan ja hänen mahdollisuuksistaan löytää Kelan normin mukainen asunto.

Eduskunnan oikeusasiamiehen tehtävänä on valvoa, että viranomaisen noudattaa lakia ja toimii harkintavaltansa puitteissa. Oikeusasiamies ei voi määrätä viranomaista toimimaan tiettyllä tavalla, muuttaa tai kumota viranomaisen ratkaisuja tai toimia asiassa ylimääräisenä muutoksenhakuelimenä. Sosiaalihuollon asiakkaan ensisijainen oikeusturvakeino on hakea muutosta häntä koskevaan päätökseen siihen liitetyn oikaisuvaatimusohjeen tai valitusosoituksen mukaisella tavalla.

Minulla ei laillisuusvalvojana ole mahdollisuutta ottaa kantaa siihen, olisiko vuokravakuus tullut myöntää kantelijalle toimeentulotukena, vaan tältä osin kysymys on Kelan harkintavaltaan kuuluvasta asiasta, josta kantelijan on ollut mahdollista hakea muutosta. Kantelija onkin tehnyt päätöksestä oikaisuvaatimuksen Kelan oikaisuvaatimuskeskukseen. Kantelijan tekemä oikaisuvaatimus on hylätty 5.7.2017 tehdyllä päätöksellä.

Havaitsin, että Kelan toimittamassa oikaisuvaatimuskeskuksen päätöksessä ei ole käsitelty ollenkaan oikaisuvaatimuksen pääasiaa, eli sitä, olisiko kantelijalla ollut oikeus saada toimeentulotukea vuokravakuuteen. Kantelijan tekemä oikaisuvaatimus on päätöksen perustelujen mukaan hylätty ainoastaan sillä perusteella, että tarve vuokravakuudelle on poistunut kantelijan ilmoitettua, ettei ole voinut vastaanottaa asuntoa vuokravakuuden puuttumisen johdosta.

Oikaisuvaatimuksenalaisessa päätöksessä kantelijan hakemus asumismenojen hyväksymisestä on ilman tarkempia perusteluita hylätty. Saamistani selvityksistä ilmenee, että kunnan sosiaalityöntekijä on ollut kantelijan asumisasiassa useaan eri otteeseen yhteydessä Kelaan ja selvittänyt kantelijan olosuhteita ja perusteluita suurempien asumiskustannusten hyväksymiseksi. Kelan päätöksessä ei kuitenkaan ole nimenomaisesti otettu kantaa näihin selvityksiin ja perusteisiin.

Kantelijalla on näin ollen ollut erityinen tarve saada tutkittavaksi oikaisuvaatimuksen avulla se, täytyvätkö hänen kohdallaan toimeentulotukilain 7 b §:n 3 momentin säädetyt edellytykset suurempien asumismenojen hyväksymiselle. Jos Kelan oikaisuvaatimuskeskuksen päätöksessä olisi tutkittu kantelijan esittämät erityiset perustelut suuremman asumismenon huomiointiseksi toimeentulotuesta, olisi oikaisuvaatimuskeskuksen ratkaisu voitu myöhemmin ottaa huomioon kantelijan mahdollisessa asumismenoja koskevassa uudessa hakemuksessa.

3.6 Hakemuksen käsittely kiireellisenä

Kirjoituksen mukaan kantelijan kiirehtimispyyntöjä ei ole otettu huomioon.

Toimeentulotukilain 14 b §:ssä säädetään, että kiireellisessä tapauksessa päätös toimeentulotuesta on tehtävä käytettävissä olevien tietojen perusteella samana tai viimeistään seuraavana arkipäivänä hakemuksen saapumisesta. Lain esitöiden (HE 358/2014) mukaan kiireellisessä tilanteessa asiakkaalle voitaisiin myöntää esimerkiksi välttämätöntä ravintoa, apua välttämättömien lääkkeiden tai matkalipun hankintaan taikka turvata henkilön tai perheen kiireellisen majoituksen järjestäminen.

Kelan selvityksessä todetaan, että Kelan ohjeistuksen mukaan kiireellisen tuen tarve voi syntyä esimerkiksi seuraavilla perusteilla: sähkönsaanti tai lämmitys vaarantuu, akuutti lääketarve, häätö tai häätöuhka, matkakulut (vieraspaikkakuntalaiset, sairaalan paluukyyti), sairastuminen tai onnettomuus (sairaalahoito, tulipalo), perhekriisi (ero tai perheväkivalta, läheisen kuolema) ja rikoksen uhriksi joutuminen.

Selvityksen mukaan kiiretilanteessa hakijan on asioitava palveluneuvojan kanssa henkilökohtaisesti joko puhelimitse tai toimistossa ja esitettävä perusteet kiireellisyydelle. Palveluneuvoja harkitsee, voidaanko hakemus asettaa kiireelliseksi, jolloin se siirretään Kiire-työjonolle. Kiire-

työjonolta hakemukset käsitellään samana tai viimeistään seuraavana arkipäivänä. Asian kiireellisyys ratkaistaan tapauskohtaisesti ja lopullisen päätöksen siitä tekee etuuskäsittelijä.

Selvityksen mukaan kantelija on hakemuksessaan 9.3.2017 pyytänyt hakemuksen käsittelyä kiireellisenä, koska uuden asunnon avaimet saadakseen ja muuttopäivästä sopiakseen hän tarvitsi tiedon siitä, korvataanko perustoimeentulotuesta asunnon vuokratuus. Kantelija on kiirehtinyt hakemuksensa käsittelyä viesteillä 16.3.2017 ja 20.3.2017. Hakemustyöhön liittyvät viestit tulevat käsittelyyn samanaikaisesti hakemustyön kanssa. Viesti-sivulla on kerrottu tämä ja ohjeistettu asiakkaita, että kiireellisissä tapauksissa heidän on oltava Kelaan yhteydessä puhelimitse. Kantelijan toimeentulotukihakemus huhtikuulle on tullut käsittelyyn 20.3.2017, jolloin on vasta huomattu hänen kiirehtimispyyntönsä. Päätös on annettu samana päivänä 20.3.2017 eli hyvissä ajoin ennen kyseisen hakemuksen viimeistä käsittelypäivää, joka olisi ollut 30.3.2017.

Saamani selvityksen perusteella kantelijan kiirehtimispyyntö on esitetty toimeentulotukihakemuksen jättämisen yhteydessä sekä myöhemmin Kelan asiointipalvelun kautta. Kelan asiointijärjestelmän ominaisuuksien johdosta kantelijan viestit-toiminnolla lähetettäviä kiirehtimispyyntöjä ei ole luettu kuin vasta hakemuksen tultua käsittelyyn.

Totean, että asiakkaan lähettämät viestit saattavat sisältää uuden hakemuksen tai jo vireillä olevaan hakemukseen sellaista lisätietoa, johon viranomaisessa on välittömästi otettava kantaa. Jos asiakas on esimerkiksi esittänyt kiirehtimispyyntönsä viestissään, ja ehkä myös perustellut sitä, tulisi Kelan ohjata asiakasta nimenomaisesti asioimaan henkilökohtaisesti Kelan toimipisteessä tai ottamaan yhteyttä Kelaan puhelimitse. Kelan verkkosivujen ohjaus siitä, miten kiireellisessä tilanteessa tulee toimia, saattaa joissakin tapauksissa olla riittämätöntä.

Jos Kela havaitsee esimerkiksi asiakkaan lähettämistä viesteistä, että asiakas ei ole ymmärtänyt tai osannut toimia Kelan edellyttämällä tavalla, on Kelalla nähdäkseen velvollisuus korjata asiakkaan väärinymmärrys ja ohjata asiakas oikeaan menettelyyn. Totean, että viestien avaaminen ja käsittely vasta varsinaisen toimeentulotukihakemuksen käsittelyn yhteydessä saattaa viivästyttää asiakkaan asian käsittelyä. Kiinnitän Kelan huomiota edellä sanottuun.

3.7 Puhelinpalvelun maksullisuus ja yhteyden saaminen omaan käsittelijään

Kantelussa arvostellaan Kelan puhelinpalvelun maksullisuutta. Kantelija arvostelee myös käytäntöä, että omaa asiaa käsitteeseen käsittelijään ei saa yhteyttä.

Kelan antaman selvityksen mukaan Kelaan soittaminen maksaa normaalin paikallisverkko-maksun tai matkapuhelinmaksun.

Kelan selvityksen mukaan asiakaspalvelussa voidaan tarvittaessa välittää soittopyyntö toimeentulotuen etuuskäsittelijälle, jos asiakaspalvelussa annettu tieto tai selvitys ei ole riittävä. Kantelija ei yhteydenoton mukaan ole yhteydenottoa toivonut. Kantelija on kysynyt viestillä asumiskustannusten huomioimisesta toimeentulotuessa ja vuokratuuden myöntämisestä. Tähän hänelle on vastattu etuuspuolelta, jonne asiointipalvelun kautta lähetetyt viestit ohjautuvat vastattavaksi.

Selvityksen mukaan kantelijan sosiaalityöntekijä on soittanut Kelaan neljä kertaa. Sosiaalityöntekijän kertoma kantelijan tilanteesta, työkyvystä ja ylisuurista asumiskustannuksista, on kirjattu asiakasjärjestelmään ja tieto on sitä kautta ollut käsittelijän saatavilla päätöstä tehdessä. Yhteydenottojen mukaan sosiaalityöntekijän kanssa on myös keskusteltu päätösten jälkeen kantelijan tilanteesta ja päätökseen vaikuttaneista seikoista.

Kelan selvityksen mukaan kantelijan tilanteessa asiakaspalvelussa on toimittu sovittujen prosessien ja toimintamallien mukaan. Hänelle on tarjottu suullisen hakemisen mahdollisuutta ja ohjattu myös verkkoasiointiin, jossa järjestelmä ohjaa hakemuksen täyttämässä. Puhelinpalveluun soittamisen kustannuksista on kerrottu Kelan verkkosivuilla. Kelan asiakaspalveluun on mahdollista varata aika ja selvittää toimeentulotuen hakemiseen ja päätöksiin liittyviä epäselvyyksiä.

Apulaisoikeusasiamies Jussi Pajuoja on aikaisemmissa ratkaisuisaan kiinnittänyt Kelan huomiota asiakaspalvelun järjestämiseen sekä erityisesti sen puhelinpalveluun. Monissa apulaisoikeusasiamiehelle saapuneissa kanteluissa on arvosteltu Kelan puhelinpalveluun jonottamiseen kuluva aikaa ja siitä aiheutuvia ylimääräisiä kustannuksia.

Apulaisoikeusasiamies piti ratkaisuisaan ongelmallisena sitä, että ruuhkatilanteessa toimeentulotuen hakijalle aiheutuu kohtuuttoman pitkää jonotusajasta tosiasiallisesti tavanomaista lanka- tai matkapuhelinmaksua suurempia kustannuksia, vaikka sinänsä Kelan puhelinpalveluun soittaminen maksaa asiakkaalle normaalin paikallisverkko- tai matkapuhelinmaksun. Puhelinpalvelun maksullisuuteen liittyvä ratkaisu on luettavissa eduskunnan oikeusasiamiehen verkkosivuilta (asianumero EOAK/2879/2017).

Mainittujen ratkaisujen jälkeen Kela on ilmoittanut, että tilanne Kelan puhelinpalvelussa on korjaantunut ja puhelinpalveluun pääsee nykyisessä tilanteessa läpi lyhyemmällä jonottamisella. Apulaisoikeusasiamies Pajuoja korosti kuitenkin edelleen ratkaisuisaan hyvään hallintoon kuuluvan, että viranomaisen varmistaa, että sosiaalihuollon asiakkaalla on tosiasiallinen mahdollisuus ottaa yhteyttä viranomaiseen.

3.8 Toimeentulotuen myöntäminen silmälasihin

Kantelussa arvosteltiin vielä Kelan menettelyä silmälasien korvaamisessa toimeentulotuesta. Kantelun mukaan ei voi olla oikein, että Kela päättää, mistä liikkeestä silmälasit tulee ostaa. Kela ei myöskään kerro etukäteen summaa, jonka se myöntää silmälasien hankintaan.

Kelan muihin samaa aihetta koskeviin kanteluihin antamien selvityksien mukaan asiakas saa maksusitoumuksella näöntarkastuksen perusteella tarvitsemansa silmälasit veloitusetta. Kilpailutetut hinnat ovat edullisemmat kuin palveluntarjoajan kaikille asiakkailleen tarjoama normaali markkinahinta. Hinnat kuuluvat yrityksen liikesalaisuuden piiriin, joten Kela ei voi pitää niitä julkisesti nähtävillä. Jos asiakas haluaa lisäominaisuuksia silmälasihinsa, optikkoliike kertoo asiakkaan maksettavaksi jäävän osuuden ennen tilausta.

Katson, että Kelan menettely silmälasille myönnettävän maksusitoumuksen osalta on tapahtunut Kelalle kuuluvan harkintavallan puitteissa. Mikäli asiakas on tyytymätön hänelle toimeentulotukena annettuun maksusitoumukseen, on hänellä mahdollisuus hakea saamaansa päätökseen muutosta säännönmukaisia muutoksenhakekeinoja käyttäen.

4 TOIMENPITEET

Kiinnitän Kelan huomiota edellä jaksossa 3.1 päätöksenteon viivytyksettömyydestä sanottuun.

Lisäksi kiinnitän Kelan huomiota edellä jaksoissa 3.5 (pätöksenteko vuokravakuudesta) ja 3.6 (kiireellinen käsittely) viranomaisen velvollisuuksista todettuun. Lähetän jäljennöksen tästä päätöksestäni Kelalle.