

13.10.2009

Dnrot 344/4/09, 730/4/09 ja 2036/4/09

**Ratkaisija: Apulaisoikeusasiamies Jussi Pajuoja**

**Esittelijä: Oikeusasiamiehensihteeri Kari Muukkonen**

## **TYÖTTÖMYYSKASSOJEN KÄSITTELYAIKOJA SEURATAAN**

### **1**

#### **KANTELUT**

Eduskunnan oikeusasiamiehen kansliaan on saapunut 2.2.2009–31.8.2009 runsaat 20 kirjoitusta, joissa eri kantelijat ovat arvostelleet IAET-kassaa työttömyysetuusasioiden pitkistä käsittelyajoista. IAET-työttömyyskassan jäsenistö koostuu teollisuuden ja palvelualojen ylemmistä toimihenkilöistä, kuten insinööreistä, arkkitehdeistä ja ekonomeista.

### **2**

#### **SELVITYS**

Finanssivalvonta on antanut IAET-kassan pitkittyneitä käsittelyaikoja koskevissa asioissa lausunnot 3.4.2009 (dnro 344/4709), 11.5.2009 (dnro 730/4/09) ja 2.7.2009 (dnro 2036/4/09). IAET-kassa on antanut oman selvityksensä edellä mainituissa Finanssivalvonnan lausuntoja koskevissa asioissa 13.3.2009, 27.4.2009 ja 29.6.2009. Käytössäni on ollut myös Finanssivalvonnan IAET-kassassa 12.3.2009 suorittamaa etuushakemusten käsittelymenettelyä koskevasta tarkastuksesta laadittu pöytäkirja (6.5.2009). Lisäksi Finanssivalvonta on toimittanut tietooni lausuntonsa oikeuskanslerille 28.9.2009 ja siihen liittyvän IAET-kassan selvityksen 25.8.2009.

### **3**

#### **ETUUSHAKEMUSTEN KÄSITTELYTILANTEESTA IAET-KASSASSA**

Finanssivalvonnan 6.5.2009 laaditun pöytäkirjan mukaan IAET-kassan etuushakemusten käsittelyajat olivat alkuvuoden 2008 aikana soviteltuna ja täysimääräisenä myönnettyjen etuuspäätösten osalta lyhyempiä kuin kaikkien työttömyyskassojen keskimääräinen käsittelyaika. IAET-kassan käsittelyajat pitenivät kuitenkin loppuvuoden 2008 aikana. Täysimääräistä etuutta koskevien päätösten käsittelyajat pitenivät huomattavasti ja ne ylittivät keskimääräiset käsittelyajat. Etuushakemusten määrä on kasvanut huomattavasti loppuvuodesta 2008 ja jatkoi poikkeuksellisen voimakasta kasvua alkuvuodesta 2009. Hakemusmäärät ovat kasvaneet edelleen kuluvan vuoden aikana. Finanssivalvonta ilmoittaa tarkastuspöytäkirjassaan, että tammikuussa uusien hakemusten määrä oli kaksinkertainen ja helmikuussa nelinkertainen kahteen edelliseen vuoteen (2007 ja 2008) verrattuna.

IAET-kassa on uusinut etuusmaksujärjestelmänsä lokakuussa 2008. Kassan mukaan järjestelmä osoittautui monilta osin keskeneräiseksi ja sisälsi lukuisia etuusasioiden käsittelyyn vaikuttavia puutteita. Uusi etuusmaksujärjestelmä pidensi osaltaan merkittävästi niin sanottujen ensihakemusten käsittelyaikaa. Ensihakemukset ovat uusia alkavia työttömyyshakemuksia. Kassa on arvioinut ensihakemusten käsittelyaikojen pidentyneen noin kuudella viikolla uuden järjestelmän käyttöönoton yhteydessä. Ilmoituksensa mukaan kassa on työskennellyt ja työskentelee edelleen järjestelmätoimittajan

kanssa etuusmaksujärjestelmän kuntoon saamiseksi. Maksu-järjestelmä on kuitenkin edelleen jos-sain määrin puutteellinen.

Selvitysten mukaan IAET-kassan etuushakemusten käsittely ruuhkautui loppuvuodesta 2008 yhtäältä kassan etuusmaksujärjestelmän uusimisen johdosta ja toisaalta etuushakemusten määrän huomatta-van lisääntymisen vuoksi. Ennen hakemusten ruuhkautumista loppuvuodesta 2008 tavoiteaika ensi-hakemusten käsittelemiseksi oli kaksi viikkoa. Tämän vuoden kesäkuussa ensihakemusten käsitte-lyaika oli IAET-kassan ilmoituksen mukaan enimmillään 16 viikkoa ja kiireellisiksi luokiteltujen hake-musten käsittelyaika kuukautta lyhyempi. Kassan mukaan työttömyysetuuksia koskevat jatkohake-mukset on saatu käsitellyksi 1–2 viikossa koko ajan. Noin 70 % ensihakemuksista on ollut lomautet-tujen hakemuksia.

IAET-kassan jäsenistö muodostuu suurelta osin teollisuuden ja palvelualan palveluksessa olevista ylemmistä toimihenkilöistä, joiden työttömyys kasvoi erittäin voimakkaasti loppuvuodesta 2008 alka-en. Kassa arvioi viime vuoden syyskuussa vain pientä työttömyyden kasvua suunnitellessaan vuoden 2009 toimintaansa ja talouttaan. Työttömyystilanne muuttui täysin vajaassa kuukaudessa. Tämän vuoksi kassan valmius ottaa vastaan erittäin nopea työttömyyden kasvu oli kassan oman arvion mu-kaan huono samaan ajankohtaan ajoittuneen maksujärjestelmä uudistuksen takia. IAET-kassan mu-kaan työttömyysetuushakemusten käsittelymäärien nostaminen tällaisessa yllättävässä tilanteessa on erittäin vaikeata ja edellyttää henkilöstön olennaista lisäämistä. Lisähenkilöstön koulutus sitoo kuiten-kin kassan henkilöstön työpanosta etuuskäsittelystä. Uuden etuuskäsittelijän koulutus kestää kaksi kuukautta.

IAET-kassa on ilmoittanut nostaneensa etuuskäsittelijöiden määrää taantuman alettua niin nopeasti kuin se on ollut mahdollista. Helmikuun alkuun mennessä kassa oli palkannut 16 uutta etuuskäsitteli-jää, toukokuussa kassassa aloitti 10 uutta käsittelijää. Finanssivalvonnan mukaan IAET-kassaan pal-kattiin kesäksi 14 kesätyöntekijää ja kolme henkilöä skannaus- ym. tehtäviin. Kassalla on henkilökun-taa yli kaksi kertaa enemmän kuin viime vuoden lokakuussa. Kassa on vuokrannut myös lisää toimiti-laa, ruuhkia on purettu ylitöinä ja viikonloppuisin. Ulkopuolinen konsultti on selvittänyt kassan toimita-poja ja niitä on muutettu jne.

IAET-kassa on siis ryhtynyt moniin toimenpiteisiin etuushakemusruuhkan purkamiseksi ja käsittelyai-kaatilanteen normalisoimiseksi. Kassan ponnisteluista huolimatta ensihakemusten käsittelyaika tilanne on edelleen vaikea ollen noin 12–16,5 viikkoa elokuun loppupuolella. Ensihakemusten käsittelyaika on jopa pidentynyt jonkin verran kesän aikana. Edellä todetun mukaisesti kassaan saapuneiden etuushakemuksien määrät ovat kasvaneet koko kuluvan vuoden ajan.

Kassan tavoitteena on käsittelytilanteen tasapainottaminen siten, että käsiteltyjen hakemusten määrä vastaa saapuneita hakemuksia. Kassa pyrkii vuodenvaihteeseen mennessä siihen, että ensihake-musten käsittelyaika lyhenee kuukauteen. Kassa arvioi, että se pääsee tähän, jos uudet hakemukset eivät lisäänty merkittävästi. Finanssivalvonnasta saadun tiedon mukaan kassa on tämän vuoden toi-sella vuosineljänneksellä tehnyt yli kaksi kertaa enemmän ansiopäivärahapäätöksiä kuin vastaavana aikana viime vuonna.

#### **4 ASIAN ARVIOINTI**

Hallintolain 23 §:n perusteella työttömyyskassa on velvollinen käsittelemään asian ilman aiheetonta viivytystä.

Käsitykseni mukaan IAET-kassa on ryhtynyt asianmukaisiin toimiin käsittelyaikojen lyhentämiseksi ja asioiden saamiseksi käsitellyksi ilman aiheetonta viivytystä. Kassan toimia tilanteen korjaamiseksi voidaan pitää jopa varsin merkittävinä. Kassan toimenpiteistä huolimatta käsittelyaikatilanne on edelleen vaikea. Pidän tätä huolestuttavana. On tärkeää, että päätökset toimeentuloturvaan koskevilla työttömyysetuusasioissa tehdään viivytyksettä. Luonnollisesti kassan on myös huolehdittava ratkaisutoimintansa laadusta.

Kun otetaan huomioon IAET-kassan jäsenten ennakoimattoman nopea työttömyyden kasvu ja muut käsittelyaikojen pidentymiseen johtaneet syyt sekä käsittelyaikojen lyhentämiseksi tehdyt toimenpiteet, katson, ettei IAET-kassan menettelyä sinänsä voida pitää moitittavana.

Käsitykseni mukaan työttömyyskassan tulee kuitenkin arvioida toimenpiteidensä riittävyys uudelleen, mikäli käsittelyajoissa ei tapahdu muutosta parempaan suuntaan. Saatan käsitykseni tästä IAET-kassan tietoon. Tulen myös seuraamaan käsittelyaikatilanteen kehittymistä IAET-kassassa kuluvan vuoden viimeisten kuukausien aikana. Tässä tarkoituksessa pyydän kassaa ilmoittamaan minulle käsittelyaikatilanteestaan vuodenvaihteessa 2009–2010. Erityisesti pyydän selvittämään, onko kassa vuodenvaihteeseen mennessä saavuttanut tavoitteensa ensihakemusten käsittelyaikojen lyhentämisestä yhteen kuukauteen. Pyydän ilmoittamaan vuodenvaihteen tilanteesta 15.1.2010 mennessä.

Totean vielä, että työttömien toimeentulon turvaamiseksi tilanteessa, jossa työttömyysetuuden myöntämistä koskevaa päätöstä ei voida antaa kohtuullisessa ajassa, muutettiin työttömyysturvalain 11 luvun 8 §:ää 1.7.2009 voimaan tulleella lainmuutoksella (473/2009). Lainmuutoksella laajennettiin niitä perusteita, joilla työttömyysetuutta voidaan maksaa ennakkona. Pidän tärkeänä näitä lainsäädäntötoimia, jotka osaltaan käytännössä turvaavat työttömien toimeentulon jatkuvuutta. Niin ikään on tärkeää, että Finanssivalvonta seuraa ja valvoo edelleen IAET-kassan ja myös muiden kassojen käsittelyaikatilannetta.

## **5**

### **TOIMENPITEET**

Lähetän jäljennöksen tästä päätöksestäni IAET-kassalle edellä tässä päätöksessä kohdassaneljä sanotussa tarkoituksessa.